

RELATÓRIO **ESG** 2024



Sumário

1 Visão ESG

- 12 Sólido percurso ESG
- 14 Trajetória de transparência e compromissos ESG
- 16 Plano ESG 2025-27
- 17 Destaques ESG 2024
- 18 Engajamento de *stakeholders*
- 22 Compromissos e reconhecimentos

4 Ambiental

- 90 Ambiental
- 93 Água
- 94 Mudanças climáticas
- 101 Energia
- 105 Economia circular
- 106 Resíduos

2 Como fazemos negócios

- 27 Cenário e novas oportunidades
- 30 Estratégia corporativa
- 33 Operação
- 39 Inovação
- 45 Cliente

5 Social

- 110 Inclusão digital
- 114 Colaboradores
- 134 Diversidade e inclusão
- 144 Direitos humanos
- 146 Instituto TIM

3 Governança

- 57 Perfil
- 58 Estrutura de governança
- 64 Política e estratégia de remuneração
- 68 Resultados financeiros
- 70 Gestão de riscos
- 75 Ética, *compliance* e combate à corrupção
- 81 Privacidade e proteção de dados
- 86 Relacionamento com fornecedores

03 Mensagem do Presidente

05 Apresentação

150 Anexos



Central de Libras TIM



Documento interativo



Mensagem do presidente

GRI 2-2, 2-3, 2-6



Em 2024, o sólido desempenho operacional e financeiro da TIM foi acompanhado por importantes avanços nas frentes ambientais, sociais e de governança. Seguimos com a missão de promover impactos positivos na sociedade, como signatários do Pacto Global da ONU há mais de 15 anos, e reforçamos nosso compromisso em contribuir para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), de forma alinhada aos temas que são materiais para nós.

Na dimensão ambiental, mantivemo-nos entre os líderes na gestão climática conquistando novamente a nota máxima “A” no questionário CDP Climate Change. Alcançamos a marca de 100% de energia elétrica renovável na operação a partir da compra no mercado livre, da aquisição de certificados de origem (I-RECs) e, principalmente, do projeto Geração Distribuída (GD) – que já atende mais de 60% do nosso consumo, mitigando as emissões de gases de efeito estufa (GEE) e viabilizando atividades mais eficientes e menos intensivas em carbono.

Com ações de engajamento interno e externo, como a campanha #NossaResposta, alcançamos a maior quantidade da nossa história em resíduos coletados por logística reversa: 6,8 toneladas de eletroeletrônicos, com taxa de reciclagem de 98%.

O pilar social foi enriquecido pela força da inclusão digital. Com uma base móvel de 62 milhões de clientes no ano, alcançamos 607 cidades cobertas com tecnologia 5G em

todo o Brasil, consolidando nossa liderança em cobertura e qualidade de rede. Transformamos a Favela Marte (SP) na primeira comunidade do Brasil conectada ao 5G e continuamos a ser a única operadora a cobrir todas as cidades do país com a tecnologia 4G.

Além disso, encerramos 2024 com cerca de 20 milhões de hectares cobertos com 4G, contribuindo para a maior produtividade do campo, a partir da conectividade que também alcança comunidades, escolas e postos de saúde rurais. Pelo terceiro ano consecutivo, a nossa rede foi a mais premiada dentre as operadoras brasileiras pela Opensignal, vencendo o Prêmio de Qualidade Consistente.

No âmbito da diversidade e da inclusão, não poderia deixar de destacar que superamos a meta de ter mais de 36% de mulheres em cargos de liderança, com o resultado de 37,4%. Pelo quarto ano consecutivo, também fomos reconhecidos como uma das empresas mais diversas e inclusivas do mundo, conquistando a primeira posição global de Telecom no FTSE



Russell D&I Index 2024 (antigo Refinitiv D&I Index). Somada a todas essas ações, reforçamos a conexão entre a música e a promoção de um mundo mais inclusivo, por meio de importantes festivais como o Rock in Rio e TIM Music.

Nossos esforços geraram reconhecimentos nacionais e internacionais: continuamos sendo a empresa de telecomunicações presente há mais tempo na Carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (17 anos) e, pelo quarto ano consecutivo, fomos selecionados para o Sustainability Yearbook 2025 da S&P Global, que distingue as empresas com as melhores práticas de sustentabilidade do mundo. Além disso, mantivemo-nos no seletivo grupo de empresas avaliadas pelo CDP que lideram a gestão das mudanças climáticas.

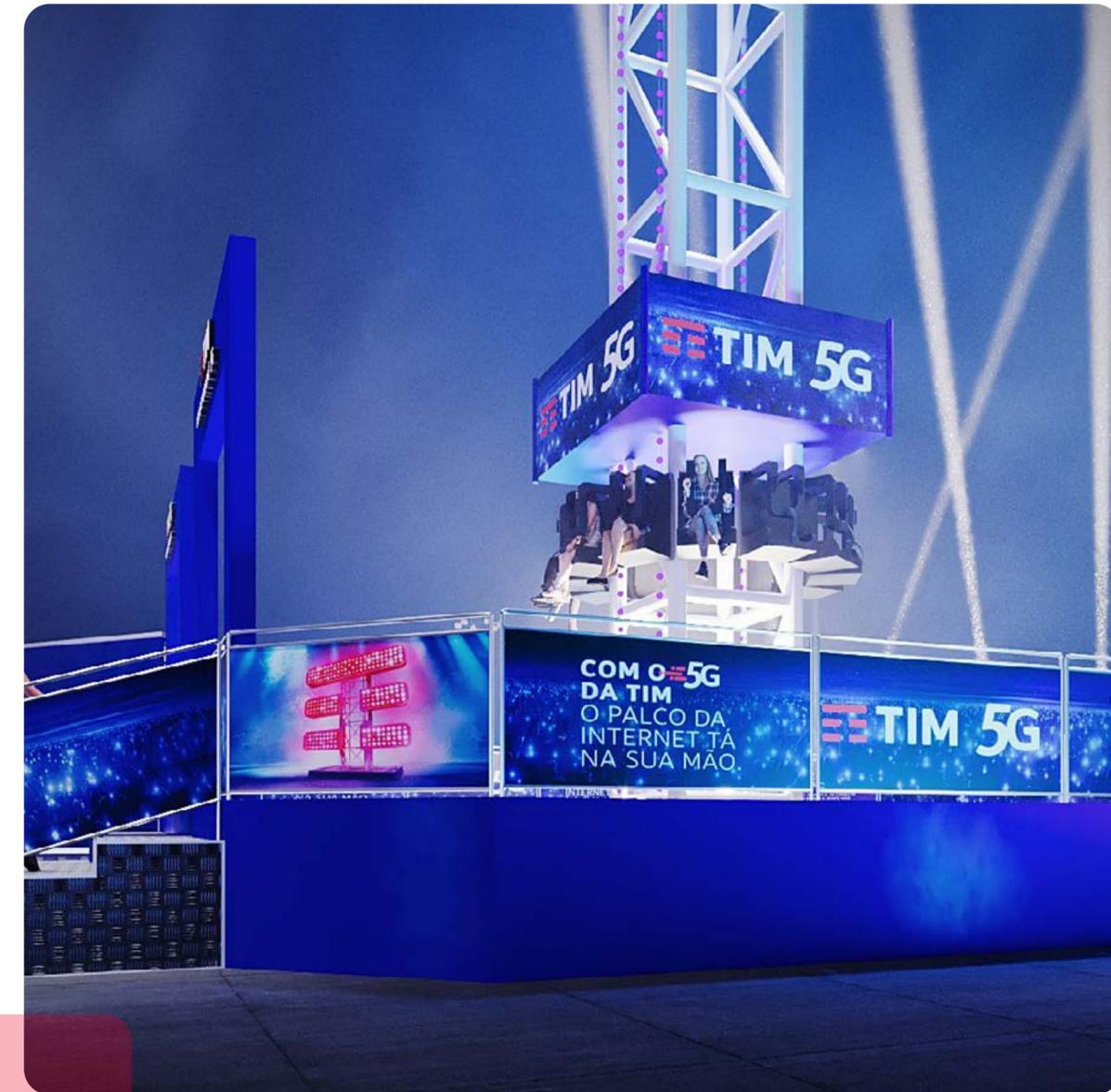
Esta agenda ESG dentro da TIM é desenvolvida com uma sólida governança em vários níveis. Desde um Fórum ESG que fomenta as discussões e deliberações entre o CEO e o quadro executivo, até o Comitê ESG – criado em 2020 e vinculado ao Conselho de Administração –, executivos e conselheiros participam da definição e da implementação da estratégia ESG, bem como da revisão de suas metas.

Imaginamos as possibilidades e as colocamos em prática por meio do nosso Plano ESG, que foi atualizado para o período 2025-2027 e prevê metas que contribuem para uma economia circular e de baixo carbono, bem como uma sociedade mais conectada e inclusiva. Em 2024, por meio do processo de nossa dupla materialidade, identificamos os temas mais

significativos para a capacidade do nosso negócio de gerar valor, seja do ponto de vista financeiro, seja quanto às questões ambientais, sociais e/ou de governança.

Nas próximas páginas, trazemos, com orgulho, os êxitos e desafios de mais um ciclo nessa jornada ESG, que reafirmam nosso comprometimento com a transparência, a responsabilidade e o fortalecimento de relações de confiança com os nossos públicos de relacionamento. Temos consciência do nosso alcance, dos impactos positivos que podemos provocar e do quanto podemos contribuir para um futuro mais resiliente e justo.

Alberto Mario Griselli
CEO da TIM Brasil





Apresentação

Sobre o relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-6

Apresentamos o Relatório ESG 2024 da TIM, uma publicação com informações e resultados de projetos e iniciativas da Companhia nos pilares ambiental, social e de governança corporativa, considerando o Plano ESG 2024-26 e os compromissos assumidos para o triênio 2025-27.

Os relatórios da TIM no Brasil, publicados há 20 anos, têm importante papel na divulgação de informações aos *stakeholders* da Companhia e na prestação transparente de contas para a sociedade. O documento também norteia o monitoramento e o aprimoramento contínuo da gestão e das práticas ESG (do inglês, *Environmental, Social and Governance*), sendo considerado uma referência para a empresa.

Em 2024, a TIM se debruçou no trabalho de revisão da sua materialidade, comprometida em rever e avaliar os principais impactos de suas operações e oportunidades de melhorias e desenvolvimento para a Companhia e sociedade. Trouxemos neste relatório um conteúdo elaborado com base nessa nova matriz de materialidade, abordando temas e indicadores considerados prioritários para reporte, gerenciamento e monitoramento.

Este documento segue em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual a TIM é signatária desde 2008. Traz, ainda, indicadores do setor de Telecomunicação da Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Adicionalmente, traz informações relacionadas a riscos climáticos alinhadas às recomendações da

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), que foram incorporadas nas normas IFRS S2, da International Sustainability Standards Board (ISSB). A publicação conta com asseguração limitada da EY sobre os escopos GRI, SASB e Inventário de Emissões de GEE (Programa Brasileiro GHG Protocol).

Mais informações sobre a composição societária da TIM podem ser acessadas aqui.

Os dados consolidados aqui seguem o mesmo escopo do relatório financeiro da TIM. Os resultados são referentes ao período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

GRI 2-3

Nas páginas a seguir, a TIM traz um panorama da sua atuação e estratégia de negócio em 2024 ao longo dos seguintes capítulos: Visão ESG; Como fazemos negócios; Governança; Ambiental; e Social.

O Relatório ESG 2024 da TIM é disponibilizado em formato PDF navegável no *site* da Companhia, nos idiomas português e inglês. Também está disponível uma versão para pessoas cegas ou com baixa visão, elaborada de forma a atender a critérios de ferramentas de leitura de tela, garantindo o amplo acesso aos nossos resultados, de forma inclusiva e democrática.

Dúvidas e comentários sobre o relatório podem ser enviados para esg@timbrasil.com.br.





Materialidade

GRI 2-14, 2-29, 3-1, 3-2

Revisamos nossos temas materiais, pelo menos, a cada dois anos. Em 2024, a TIM se dedicou à elaboração da sua dupla materialidade, principal tendência para a definição dos temas materiais das organizações atualmente, tendo se tornado obrigatória para diversos reportes, *ratings* e iniciativas.

Esse modelo é composto por duas materialidades: Financeira e de Impacto (socioambiental). A materialidade de impacto envolve questões que têm efeito significativo na economia, no meio ambiente e/ou nas pessoas e na sociedade, causadas pelas nossas atividades e operações. A materialidade financeira reúne questões ambientais, sociais e/ou de governança que tenham um efeito significativo sobre nosso desempenho financeiro e nossa capacidade de gerar valor.

Nosso processo de dupla materialidade foi desenvolvido, principalmente, em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI) e do European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). Realizamos a construção paralela das duas materialidades, além da busca por sinergias entre elas. Foram utilizados critérios objetivos,

como revisão bibliográfica, *benchmarking*, análise da matriz de Riscos da TIM (*Enterprise Risk Management*) e pesquisa de opinião com as partes interessadas, assim como critérios de julgamento, aplicados nas entrevistas qualitativas, painel de priorização e na aprovação final dos resultados.

Em comparação com o processo de materialidade realizado em 2022, foram incluídos em 2024 os temas: Mudanças Climáticas, Gestão responsável de fornecedores, Inteligência artificial, Não cumprimento de obrigações regulatórias e Diversidade, inclusão e não discriminação. Já os temas

que não apareceram como materiais foram: Ética, integridade e *compliance*; Saúde, bem-estar e segurança; Transparência e relacionamento com os públicos prioritários; e Inovação e tecnologia. Em relação ao tema Inovação e Tecnologia, este passou a ser tratado no âmbito da Inteligência

Artificial, refletindo a tendência do momento. Já os demais, apesar de não terem sido apontados como prioritários na perspectiva dos diversos *stakeholders* consultados, continuarão a ser considerados nas práticas, políticas e no Plano ESG da Companhia pela relevância que possuem.

Etapas do processo

1 Mapeamento de stakeholders

Impacto socioambiental: Mapeamento dos principais públicos de interesse realizado em conjunto com o time ESG, utilizando critérios de impacto (influência da empresa sobre esses públicos) e relevância (importância desses públicos para a tomada de decisões da empresa) para definir suas prioridades.

Impacto financeiro: Mapeamento das principais áreas e dos atores de mercado relacionados à análise e à gestão de riscos e oportunidades da TIM.

2 Análise de contexto

Impacto socioambiental: Realização de *benchmarking* com pares do setor e pesquisa em *frameworks*, padrões, *ratings*, índices e documentos internos.

Impacto financeiro: Realização de pesquisa em *frameworks*, padrões, *ratings*, índices e documentos internos, com destaque para o mapa de riscos.

3 Território de materialidade

Consolidação dos resultados das etapas anteriores, com a compilação dos temas relevantes e suas implicações para a organização, incluindo:

- 20 temas de impacto socioambiental e
- 17 temas financeiros.

4 Pesquisa com stakeholders

Consulta aos *stakeholders* prioritários da empresa para compreender suas percepções sobre impactos reais e potenciais, bem como riscos e oportunidades, sob a perspectiva da sustentabilidade, com os seguintes resultados:

- 428 respostas obtidas por meio de questionário *online*; e
- 13 entrevistas realizadas sobre a materialidade de impacto socioambiental e a materialidade financeira.

Os públicos envolvidos foram: acionistas, clientes/consumidores, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores e sociedade civil.

5 Consolidação

Consolidação dos resultados das etapas anteriores, com a compilação dos temas relevantes e suas implicações para a organização.

7 Validação

Apresentação dos resultados da priorização ao Comitê ESG da TIM, que se reporta ao Conselho de Administração, para validação e aprovação.

6 Priorização de temas

Com base nos resultados consolidados e nos demais achados do processo, foram definidos os temas que integram as duas materialidades.

[Veja na página 8.](#)

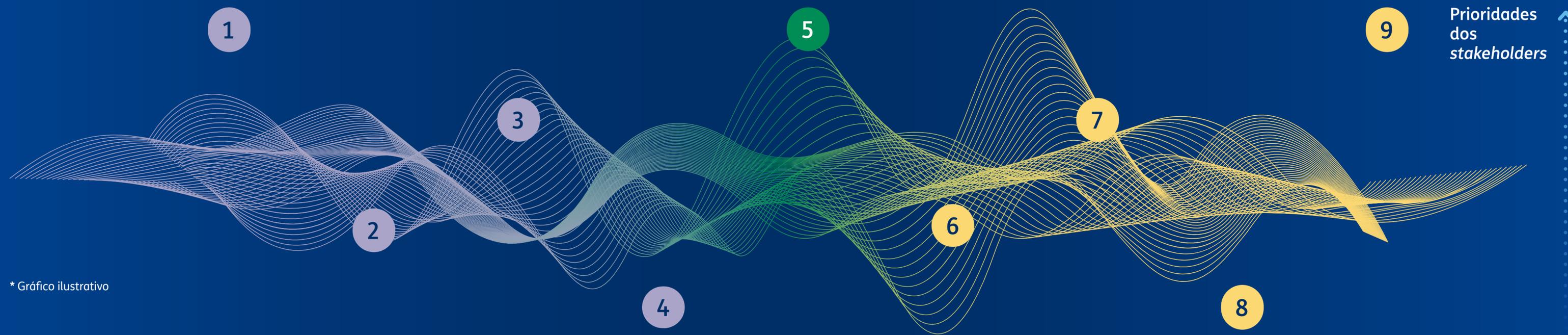


Materialidade TIM

Nesta representação da materialidade da TIM*, os temas localizados mais à esquerda são aqueles com maior impacto financeiro, enquanto os que estão mais à direita representam maior impacto socioambiental. No centro, estão os temas com impacto tanto financeiro como socioambiental.

Os temas que ocupam a parte mais alta do gráfico são aqueles priorizados pelos stakeholders.

- Materialidade Financeira
- Materialidade Financeira e de Impacto
- Materialidade de Impacto Socioambiental



* Gráfico ilustrativo

< Financeira

Impacto Socioambiental >

- 1** Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados
- 2** Gestão responsável de fornecedores
- 3** Não cumprimento de obrigações regulatórias
- 4** Inteligência artificial
- 5** Mudanças Climáticas
- 6** Diversidade, inclusão e não discriminação
- 7** Inclusão digital e conectividade
- 8** Gestão energética
- 9** Qualidade dos serviços e experiência do cliente



Temas Materiais GRI 3-2

Tema material	Abordagem	Impactos	Riscos	Oportunidades	Indicadores	ODS relacionados
 Gestão energética (I)	Adotar práticas de gestão energética eficientes e sustentáveis, focando na redução do consumo de energia e na adoção de fontes renováveis, a fim de minimizar os impactos ambientais e garantir a resiliência operacional da infraestrutura de telecomunicações.	<ul style="list-style-type: none"> Aumento do consumo de energia renovável. Estímulo ao mercado livre de energia e à geração distribuída. Geração de emprego nas usinas. Redução das emissões de GEE (Escopos 1 e 2). Tecnologia 5G como precursora de processos mais eficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> A busca por mais eficiência energética pode aumentar a dependência da empresa em relação a tecnologias específicas, o que pode gerar riscos caso haja falhas ou interrupções no fornecimento. Dependência de políticas públicas de preços e impossibilidade de preparo orçamentário a longo prazo. Alterações nos ambientes jurídicos e regulatórios. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementação de tecnologias de rede mais eficientes. Expansão do Projeto Geração Distribuída. 	GRI 302: Energia 2016	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 5px;"> <div style="background-color: #FFD700; padding: 5px; border-radius: 5px;">7</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 5px; border-radius: 5px;">12</div> </div> <div style="background-color: #008000; padding: 5px; border-radius: 5px; margin-top: 5px;">13</div> </div>
 Gestão responsável de fornecedores (F)	Estabelecer e fortalecer práticas de gestão junto à cadeia de fornecedores, assegurando que os parceiros estratégicos atendam a critérios ESG, com foco na redução de impactos ambientais, no incentivo a condições de trabalho justas e éticas e na garantia de conformidade com normas regulatórias.	<ul style="list-style-type: none"> Engajamento dos fornecedores na adoção de práticas sustentáveis e na redução de seu impacto ambiental. Priorização de fornecedores locais, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social das regiões onde atua. 	<ul style="list-style-type: none"> Riscos de desvios éticos e de <i>compliance</i> na cadeia de fornecimento podem impactar negativamente a reputação, gerando perda de confiança dos clientes e investidores. Vínculo de dependência de fornecedores críticos para o fornecimento de produtos e serviços essenciais para suas operações. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimento da cadeia de valor e impulsionamento da inovação. Ampliação da rede de parceiros e criação de novas oportunidades de negócio. 	GRI 204: Práticas de Compra 2016 GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016 GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016 GRI 408: Trabalho Infantil 2016 GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	<div style="display: flex; gap: 5px;"> <div style="background-color: #FF0000; padding: 5px; border-radius: 5px;">8</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 5px; border-radius: 5px;">12</div> </div>
 Inteligência artificial (F)	Impulsionar os benefícios operacionais, financeiros e de experiência do cliente por meio da inovação e automação.	<ul style="list-style-type: none"> Redução de custos e melhoria da eficiência operacional e produtividade, em virtude da aplicação de soluções de IA no atendimento ao cliente, gestão de ativos de rede e áreas de suporte ao negócio. 	<ul style="list-style-type: none"> Não cumprimento de regulamentações e falhas éticas ou o uso indevido de IA podem resultar em multas, penalidades e ações judiciais. Perda de competitividade para concorrentes que utilizam a tecnologia (IA) de forma inovadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão inteligente de redes e infraestrutura. Personalização de produtos e serviços. Otimização e automação de atendimento ao cliente e processos internos. 	Indicadores próprios	<div style="display: flex; gap: 5px;"> <div style="background-color: #FF0000; padding: 5px; border-radius: 5px;">8</div> <div style="background-color: #FF4500; padding: 5px; border-radius: 5px;">9</div> </div>

Legenda: (I) temas priorizados na materialidade de impacto; (F) temas priorizados na materialidade financeira.



Tema material	Abordagem	Impactos	Riscos	Oportunidades	Indicadores	ODS relacionados
 <p>Mudanças climáticas (I) (F)</p>	Gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas, por meio da adoção de práticas de mitigação de impactos e adaptação às condições climáticas extremas, visando proteger as pessoas, a infraestrutura e as operações da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Redução das emissões de GEE (Escopos 1 e 2) Aquisição de créditos de carbono provenientes de projetos de Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação florestal REDD+ e Energia Renovável (ER) Aumento do consumo de energia renovável 	<ul style="list-style-type: none"> A exposição a desastres naturais pode danificar instalações e infraestruturas, resultando em custos elevados de reparação e manutenção As mudanças climáticas podem afetar a disponibilidade de água, aumentando a vulnerabilidade do negócio em virtude da alta dependência de fontes hídricas da matriz elétrica brasileira As mudanças climáticas podem afetar a cadeia de suprimentos, impactando a disponibilidade de recursos e os custos de produção 	<ul style="list-style-type: none"> Mitigação dos riscos climáticos podem reduzir custos com energia e evitar perdas financeiras decorrentes de eventos climáticos extremos 	<p>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</p> <p>GRI 305: Emissões 2016</p>	<div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="background-color: #f96; padding: 5px; border-radius: 5px;">12</div> <div style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">13</div> </div>
 <p>Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados (F)</p>	Garantir a proteção contínua das informações sensíveis dos clientes e da empresa, assegurando a conformidade com as regulamentações aplicáveis, por meio da implementação de políticas, monitoramento dos sistemas, treinamento de colaboradores e adoção de tecnologias avançadas para prevenir, detectar e responder a incidentes cibernéticos.	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimento da confiança do cliente Conformidade regulatória e mitigação de penalidades Fortalecimento da imagem e reputação da marca 	<ul style="list-style-type: none"> Vazamentos de dados de clientes ou informações confidenciais (como dados de pagamento) podem ocasionar prejuízos financeiros e reputacionais Ataques cibernéticos podem causar prejuízos aos sistemas, indisponibilidade de serviços e permitir a infiltração de <i>malwares</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de novas soluções e projetos de cibersegurança Fortalecimento da estratégia de venda de serviços e produtos com valor agregado para seus clientes 	<p>GRI 418: Privacidade do Cliente 2016</p>	<div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="background-color: #f96; padding: 5px; border-radius: 5px;">9</div> <div style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">16</div> </div>
 <p>Não cumprimento de obrigações regulatórias (F)</p>	Garantir o cumprimento das obrigações regulatórias, minimizando riscos financeiros e reputacionais.	-	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de custos para adaptação a novas regulamentações Multas, penalidades financeiras e restrições operacionais em caso de não conformidade Pagamento de compensações ou indenizações a clientes e terceiros 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimento da imagem corporativa e melhoria na reputação Redução de riscos financeiros e custos Acesso a incentivos fiscais 	-	<div style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; display: inline-block;">16</div>

Legenda: (I) temas priorizados na materialidade de impacto; (F) temas priorizados na materialidade financeira.



Tema material	Abordagem	Impactos	Riscos	Oportunidades	Indicadores	ODS relacionados
 <p>Diversidade, inclusão e não discriminação (I)</p>	Implementar práticas e políticas que ampliem a diversidade do quadro de colaboradores, garantam a igualdade de oportunidades, a eliminação de barreiras e a promoção da participação plena de todos.	<ul style="list-style-type: none"> Aumento do engajamento e satisfação dos colaboradores Melhoria da <i>performance</i> e dos resultados do negócio Ampliação da criatividade e da inovação Tomadas de decisão mais assertivas Fortalecimento da reputação e da marca empregadora Potencial perda de reputação relacionada a incidentes de discriminação 	-	-	<p>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</p> <p>GRI 406: Não Discriminação 2016</p>	
 <p>Inclusão digital e conectividade (I)</p>	Promover a inclusão digital e expandir o acesso à conectividade para todos os municípios do país, especialmente aqueles em regiões e comunidades afastadas de centros urbanos, com qualidade e a preços acessíveis.	<ul style="list-style-type: none"> Promoção da transformação digital em diversos setores, como educação, agro, saúde, finanças e serviços públicos Inclusão digital com apoio de ações de alfabetização digital e estímulo ao correto uso da tecnologia Garantia de acesso a diversos serviços públicos que estão sendo digitalizados 	-	-	<p>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</p> <p>GRI 413: Comunidades Locais 2016</p>	
 <p>Qualidade dos serviços e experiência do cliente (I)</p>	Garantir a entrega de serviços de telecomunicações confiáveis, eficientes e inovadores, proporcionando uma experiência positiva e consistente aos clientes. Oferecer atendimento ágil e eficiente ao consumidor, assegurando sua satisfação e fidelização.	<ul style="list-style-type: none"> Fidelização de clientes (clareza nas comunicações, respeito e cuidado nos atendimentos; utilizar potencial da marca para engajar causas em que acredita) e experiência positiva do cliente Apoio à mudança de comportamento com mais uso de dados do que de voz Apoio ao acesso aos serviços públicos digitais, educação e outros Diferenciação da marca e melhoria na reputação Interrupções dos serviços Vínculo de dependência de fornecedores para assegurar a qualidade dos serviços 	-	-	<p>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</p> <p>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</p> <p>Indicadores próprios</p>	

Legenda: (I) temas priorizados na materialidade de impacto; (F) temas priorizados na materialidade financeira.



1

Visão ESG

- 12** Sólido percurso ESG
- 14** Trajetória de transparência e compromissos ESG
- 16** Plano ESG 2025-27
- 17** Destaques ESG 2024
- 18** Engajamento de *stakeholders*
- 22** Compromissos e reconhecimentos



Sólido percurso ESG

GRI 2-17, 2-22, 2-23, 2-25

No ano de 2024 reforçamos nossa sólida *performance* e trajetória ESG, que vem sendo construída há mais de duas décadas. Ultrapassamos desafios ao longo do período e conseguimos ter evolução consistente em nossas principais frentes de negócio, com resultados significativos em nosso plano ESG, apresentados nas páginas a seguir.

Nossa agenda de desenvolvimento sustentável segue uma jornada evolutiva e intencional, considerando os aspectos ambientais, sociais e de governança, que se tornaram fundamentais na condução das nossas atividades. Gerar valor positivo e duradouro para a sociedade e os acionistas faz parte da nossa estratégia de negócio, que trata a temática ESG como um princípio cada vez mais transversal a todas as ações planejadas e realizadas.

Estamos, continuamente, nos desafiando com metas e compromissos que reduzam os impactos ambientais, na busca por uma economia circular e de baixo carbono, e contribuam para a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e diversa.

Avançamos com o cumprimento dos compromissos ambientais, sociais e de governança da TIM que fazem parte do Plano ESG. Com metas de curto, médio e longo prazos, o Plano ESG é revisado anualmente e seus resultados e objetivos são aprovados pelo Comitê responsável. Para o período de 2025 a 2027, mantivemos nossa estratégia climática: buscar se tornar uma empresa carbono neutro até 2030 e net zero até 2040.

Entre as metas sociais, seguimos com o desafio de ter pelo menos 25% de colaboradores negros em nossos quadros de liderança e 36% de mulheres na liderança. Além

disso, incluímos o novo desafio de alcançarmos o percentual de 50% de mulheres em novas contratações até 2027. No pilar da governança, estamos empenhados em manter as melhores práticas e padrões de transparência, anticorrupção e cibersegurança, com as ISO 37001, ISO 27001 e o Selo Pró-Ética, além do posicionamento de destaque em índices e *ratings* ESG, como o ISE da B3.

Com o intuito de monitorar e aprimorar constantemente a gestão das diferentes frentes relacionadas aos temas ambientais, sociais e de governança, coletamos e analisamos, trimestralmente, mais de 100 indicadores ESG para, também, nos anteciparmos a possíveis impactos do negócio.





- **Somos a empresa de telecomunicações presente há mais tempo na Carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE-B3)**

- **Fazemos parte, voluntariamente, do Novo Mercado, maior nível de governança corporativa da Bolsa de Valores brasileira**

- **Somos a primeira operadora nacional premiada como empresa Pró-Ética pela Controladoria-Geral da União (CGU), com crescente aumento na pontuação dos Indicadores Ethos, desde 2019**

Acreditamos que fortalecer a cultura organizacional acerca dos temas ESG é essencial para a nossa evolução. Portanto, desenvolvemos e capacitamos nossos colaboradores, incluindo a liderança, por meio de iniciativas coletivas e customizadas, como encontros e fóruns. Temos, ainda, a convicção de que o desenvolvimento da jornada ESG está diretamente conectado à promoção de uma cultura corporativa impulsionada pelo nosso propósito e pelos nossos valores. A mobilização coletiva passa pela vontade individual das pessoas.

Uma das iniciativas nesse sentido é o fortalecimento e a disseminação da identidade 101, que coloca o cliente em primeiro lugar, zera as barreiras para entregarmos a melhor experiência e tem cada colaborador como protagonista.

Os valores culturais da TIM também direcionam os comportamentos esperados e o jeito de ser e agir das pessoas, com foco em inovação, inclusão e sustentabilidade para o atingimento dos objetivos estratégicos. Trabalhamos para que o nosso negócio seja um habilitador de impactos positivos para as pessoas, a sociedade e o meio ambiente.

Preocupados com nossa atuação no âmbito social, somos, há 16 anos, signatários do Pacto Global da ONU e, desde 2021, da ONU Mulheres. Desenvolvemos projetos conectados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e reconhecemos os direitos à privacidade de dados, à internet segura, ao acesso à informação e à liberdade de expressão como essenciais e inegociáveis.

Instituto TIM: com mais de 10 anos de atuação, contribui para a promoção do desenvolvimento humano no Brasil

O Instituto TIM utiliza a inovação como alavanca de transformação social, por meio de projetos e alianças. A parceria com a ONG Gerando Falcões reforça a nossa crença de que a conectividade pode mudar a vida das pessoas. Uma das iniciativas de destaque em 2024 foi o avanço do projeto Favela 5G, que cria a primeira comunidade do Brasil, em São Paulo, totalmente conectada por meio de *hubs* tecnológicos. [Veja mais informações sobre a atuação do Instituto TIM na página 146.](#)



 **VEJA outros prêmios e reconhecimentos na página 22**

 **CONHEÇA os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU**



Trajetória de transparência e compromissos ESG

2000 - 2005



- Obtivemos a certificação **ISO 9001** (qualidade).
- Iniciamos o processo de **prestação de contas** do nosso desempenho em sustentabilidade por meio da divulgação de **relatórios anuais**.

2006 - 2010

- Passamos a integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial (**ISE**) da **B3** (única empresa do setor a estar há tanto tempo no índice).
- Tornamo-nos signatários do **Pacto Global**, assumindo compromissos de avanço alinhados aos ODS.
- Adotamos as diretrizes da **Global Reporting Initiative (GRI)** no Relatório ESG e divulgamos nosso desempenho e gestão de emissões de gases de efeito estufa (GEE) no **Programa Brasileiro GHG Protocol** e no **CDP**.
- Obtivemos a certificação **ISO 14001** (meio ambiente).



2011 - 2015



- Passamos a integrar o **Novo Mercado** da B3.
- Consolidamos o investimento social privado no **Instituto TIM**.

2016 - 2020

- Passamos a integrar a lista de Empresas **Pró-Ética da Controladoria-Geral da União** (primeira operadora de telecomunicações nessa iniciativa).
- Lançamos o **Plano ESG**, revisado anualmente, que define metas e compromissos em temas sociais, ambientais e de governança.
- Incorporamos indicadores **SASB** (Sustainability Accounting Standards Board) no Relatório ESG.
- Assumimos o compromisso, junto ao Grupo TIM, com a iniciativa **Science Based Target (SBTi)** para estabelecer metas de redução de GEE alinhadas à ambição do **Acordo de Paris** e definidas por método científico.





2021 - 2024



- Conquistamos a certificação **ISO 37001** (gestão antissuborno).
- Ganhamos o prêmio internacional **GSMA's Diversity in Tech**.
- Pelo **quarto ano consecutivo**, fomos reconhecidos como uma das empresas mais diversas e inclusivas do mundo, conquistando a **primeira posição global de Telecom** no **FTSE Russell D&I Index 2024** (antigo Refinitiv D&I Index).
- Obtivemos a certificação **ISO 27001** (gestão da segurança da informação).
- Validação das metas de redução de emissões de gases de efeito estufa do Grupo TIM pela **SBTi** (Science Based Target initiative).
- Apoio às recomendações da **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**.
- Passamos a integrar o Índice **GPTW B3**.
- Recebemos o selo **Women on Board**, que reconhece empresas com no mínimo duas mulheres no Conselho de Administração.
- Fomos selecionados por dois anos consecutivos para o **Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg**, sendo a empresa mais igualitária do setor e da América Latina.
- Passamos a integrar o **IDIVERSA B3**, primeiro índice da bolsa de valores brasileira a considerar critérios de gênero e raça para selecionar as empresas que irão compor sua carteira – a TIM segue como a **única operadora de telecomunicações** a fazer parte do índice.
- Fomos uma das empresas **mais sustentáveis do mundo** (2021, 2022, 2023 e 2024), nos tornando *Sustainability Yearbook Member* pela S&P Global ESG.
- Conquistamos, pelo 2º ano consecutivo, a nota máxima **A no CDP Climate Change**, permanecendo no seletor grupo “A List” de empresas consideradas líderes globais na gestão das mudanças climáticas.
- Nosso **Relatório ESG 2023** ficou entre os **15 melhores** da **Reporting Matters Brasil** realizado pelo CEBDS em parceria com o Grupo Report.



Plano ESG 2025-27

GRI 2-24, 2-25

Compromisso do Grupo TIM

Sustainability-linked bond

Nova meta

Pilar	Compromissos	Plano 2024-26	Prazo	Resultado 2024	Plano 2025-27	Prazo
 Environmental	Net Zero (escopos 1, 2 e 3) tCO ₂ e	Net Zero	2040	585.439 ^{1, 2}	Net Zero	2040
	Redução de emissões escopo 3 tCO ₂ e	-42%	2030	585.439 ¹	-1	2030
	Carbono neutro (escopos 1 e 2) tCO ₂ e	Carbono neutro	2030	0 ²	Carbono neutro	2030
	Energia elétrica renovável	100%	2025	100% ³	100%	2025
	Ecoeficiência no tráfego de dados ⁴ (bit/Joule)	+110%	2025	+148%	+110%	2025
	Reaproveitamento ou reciclagem de resíduos sólidos ⁵	≥95%	2026	99,9%	≥95%	2026
 Social	Engajamento (por ano) ⁶	≥82%	2025	86%	≥ 82%	2025
	Colaboradores negros na liderança ⁷	≥25%	2025	22,1%	≥ 25%	2027
	Mulheres na liderança	>36%	2025	37,4%	>36%	2027
	Mulheres em novas contratações			N/A	50%	2027
	Colaboradores treinados em capacidades digitais	≥7.500	2025	7.424	-	-
	Upskill de colaboradores em capacidades digitais (AI Academy, Agile Academy)			N/A	≥ 90%	2027
	Hectares conectados (em milhões)	32	2026	20	≥ 32	2027
 Governance	Práticas e padrões de Transparência e Anticorrupção (ex. ISO 37001 e Selo Pró-Ética)	Manter	2026	Mantido	Manter	2026
	Práticas e padrões de Cibersegurança e Proteção de Dados (ex. ISO 27001)	Manter	2026	Mantido	Manter	2026
	Posicionamento em índices e ratings ESG (ex. ISE)	Manter	2026	Mantido	Manter	2026

1 Resultados em emissões absolutas. O cálculo das emissões de escopo 3 da TIM no Brasil é realizado pelo Grupo TIM, que definirá um “novo plano de transição” 2030, assim como novas metas ambientais junto ao SBTi, confirmando seu compromisso em alcançar a ambição “Net Zero” até 2040.

2 Resultados consideram a compra de créditos de carbono (escopo 1) e I-RECs (escopo 2, abordagem market-based).

3 Resultado considera a compra de I-RECs (escopo 2) e não considera as usinas de gás natural e biogás da GD, pois são contabilizados como combustíveis no escopo 1.

4 Ano-base 2019.

5 Não considera orgânicos e resíduos de construção civil das classes C e D.

6 Medido por meio do índice de favorabilidade da Pesquisa de Clima e Engajamento da Mercer.

7 São contabilizados os colaboradores autodeclarados como pardos e pretos.



Destques ESG de 2024

Conquistamos **62 milhões de clientes** de telefonia móvel



Mantivemos **100% de cobertura 4G** nos municípios brasileiros

Líder na cobertura 5G, **estamos em 607 cidades**



Negócios



Cientes B2B



No agronegócio, chegamos a **20 milhões de hectares cobertos** com 4G

Levamos **conectividade TIM** para + de 5,6 mil km de **rodovias**



Governança



Pelo quarto ano consecutivo, **fazemos parte do Sustainability Yearbook 2025**

Nosso Relatório ESG 2023 ficou entre os **15 melhores** da **Reporting Matters Brasil**



Receita líquida de **R\$ 25,4 bilhões**

Crescimento de **8%** do **Ebitda normalizado**



Resultados financeiros



Ambiental

Aumentamos em **148% a eficiência energética** no tráfego de dados

Com a fatura digital, **evitamos o uso de 8,1 mil toneladas de papel**, deixando de emitir 10.735 tCO₂e no escopo 3

Reciclamos **99,9% dos resíduos**

Alcançamos **37,4%** de **mulheres** e **22,1%** de **peças negras** em **cargos de liderança**

+ de **700 mil pessoas beneficiadas** em cerca de **500 cidades**, em todos os estados brasileiros, por meio do **Instituto TIM**

Em parceria com a **Gerando Falcões**, transformamos a Favela Marte (SP) na primeira comunidade do Brasil plenamente **conectada ao 5G**, impactando mais de **700 pessoas**



Social



Engajamento de stakeholders

GRI 2-25, 2-29, 3-3

Desenvolvemos relações de confiança com nossos públicos de relacionamento por acreditarmos que dessa forma conseguimos gerar valor tanto para a TIM quanto para a sociedade.

Evoluir na gestão de risco e impulsionar a nossa reputação, sempre de maneira transparente, também estão entre os objetivos dessa relação, que envolve públicos prioritários, como clientes, colaboradores e investidores.

Por meio da nossa Política de Engajamento, investimos em ações que promovam envolvimento, aprendizagem mútua e inovação. Nela, estão estabelecidos um conjunto de princípios que busca valorizar o diálogo e a comunicação transparentes para a construção de vínculos de qualidade, relações sólidas e éticas.

Para melhor gerenciamento de riscos e identificação de oportunidades, o instrumento também visa endereçar internamente as manifestações dos *stakeholders*, para que sejam respondidas de maneira eficiente.

Plano ESG 2024-26



Meta

Manter o nível de engajamento anual dos colaboradores igual ou acima de 82%



Resultado





Principais *stakeholders* da Companhia e ações de engajamento

Acionistas e Instituições financeiras

- Divulgação trimestral de resultados, comunicados ao mercado e realização de eventos.
- Canal “Fale com RI” para solicitação de informações e compartilhamento de sugestões endereçadas ao Conselho de Administração.
- Publicação de informações a investidores e analistas no *site* de Relações com Investidores.
- Envio do *mailing* de Relações com Investidores mediante cadastro no *site* e solicitação de informações e esclarecimento de dúvidas pelo e-mail ri@timbrasil.com.br.



Colaboradores próprios

- *Management Meeting* para toda a liderança e encontros mensais com gestores para abordar temas de gestão de pessoas e transversais na Companhia.
- Ações de comunicação, *endomarketing*, treinamentos, *workshops* e rodas de conversa que promovem reflexões sobre temas importantes para o negócio.
- Avaliação de *performance*, planos de carreira e sucessão.
- Intranet e rede social corporativa com conteúdo de interesse dos colaboradores e aliadas ao uso de sistemas e ferramentas digitais no dia a dia.
- Ações de *endomarketing* para alinhamento dos colaboradores ao posicionamento da marca e às novas ofertas e serviços.
- Pesquisa de Clima Organizacional e pesquisas *Pulse* recorrentes.
- Programas de Reconhecimento (Valeu, TIMe! e TIMaço!) para fortalecimento dos novos valores culturais e mais visibilidade às entregas alinhadas aos desafios do plano estratégico.

Comunidades locais

- Engajamento por meio de projetos do Instituto TIM, como o Academic Working Capital (AWC), voltado para o empreendedorismo universitário; a Bateria do Instituto TIM, formada por crianças, jovens e adultos com e sem deficiência; e o Edital Fortalecendo Redes, realizado em parceria com a ONG Gerando Falcões.
- Desenvolvimento do projeto Favela 5G, em parceria com a Gerando Falcões, para criar na favela Marte, em São José do Rio Preto (SP), a primeira comunidade do Brasil plenamente conectada ao 5G.
- Ações de apoio a situações emergenciais, por meio do Instituto TIM, como, por exemplo, as enchentes que ocorreram no Rio Grande do Sul.





Clientes/consumidores

- Multicanais de atendimento: Aplicativo Meu TIM; Assistente virtual; Redes sociais; WhatsApp; *chat online*; Central de Atendimento (*144, 1056 e Site Meu TIM).
- Ouvidoria: canal de segunda instância que presta assistência aos clientes que já recorreram aos canais de atendimento da TIM.
- Atendimento especializado a deficientes auditivos.
- Conselho de Usuários com participação de usuários e representantes de entidades de defesa do consumidor.
- Pesquisas visando à melhoria contínua da experiência dos nossos clientes e da imagem da marca TIM frente aos consumidores no mercado como, por exemplo: pesquisas de monitoramento de indicadores de NPS (Net Promoter Score) e Satisfação com os nossos produtos e serviços; monitoramento de indicadores de Imagem da marca e campanhas; testes de usabilidade dos aplicativos e *sites* da TIM; pré-testes de atratividade de serviços, produtos e campanhas; e mapeamento de perfil/hábitos e necessidades dos consumidores, dentre outras.
- Iniciativas de *branding* que visam uma maior conexão com os clientes por meio de experiências em territórios de marca, como o Rock in Rio e TIM Music.

Concorrentes

- Participação nos grupos de trabalho da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e de entidades representativas do setor.

Fornecedores e prestadores de serviço

- Engajamento em boas práticas relacionadas à ética e aos aspectos sociais e ambientais, via processo de compras, questionários de *due diligence* de integridade e socioambiental, monitoramento dos fornecedores críticos, promoção de *workshops* e campanhas de sensibilização para temas.

Governo

- Acompanhamento da agenda de políticas públicas e regulatórias estratégicas para o setor de telecomunicações, modificações na legislação e promulgação de novas leis.
- Participação em discussões de temas estratégicos, como a implementação do 5G, viabilização de infraestrutura de telecomunicações, maior acesso à conectividade, regulação do uso de novas tecnologias (IoT) e eficiência energética.
- Participação em associações com objetivo de acompanhar e promover o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas de telecomunicações em níveis nacional e regional.



Órgãos de proteção e defesa do consumidor

- Conselho de Usuários com participação de clientes e representantes de entidades de defesa do consumidor.

ONGs

- Parceria e apoio a diversas organizações por meio dos projetos e ações do Instituto TIM.
- Participação em fóruns de associações do terceiro setor e do Grupo de Instituto, Fundações e Empresas (Gife).

Órgãos reguladores

- Participação nos grupos de trabalho da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e de entidades representativas do setor.

Startup

- Parcerias com *hubs* de inovação por meio do programa TIM Open Innovation para promoção de uma rede de intercâmbio com *startups*.
- Criação do Fundo 5G para mapear soluções baseadas em tecnologia e auxiliar no desenvolvimento de empresas e *startups*.

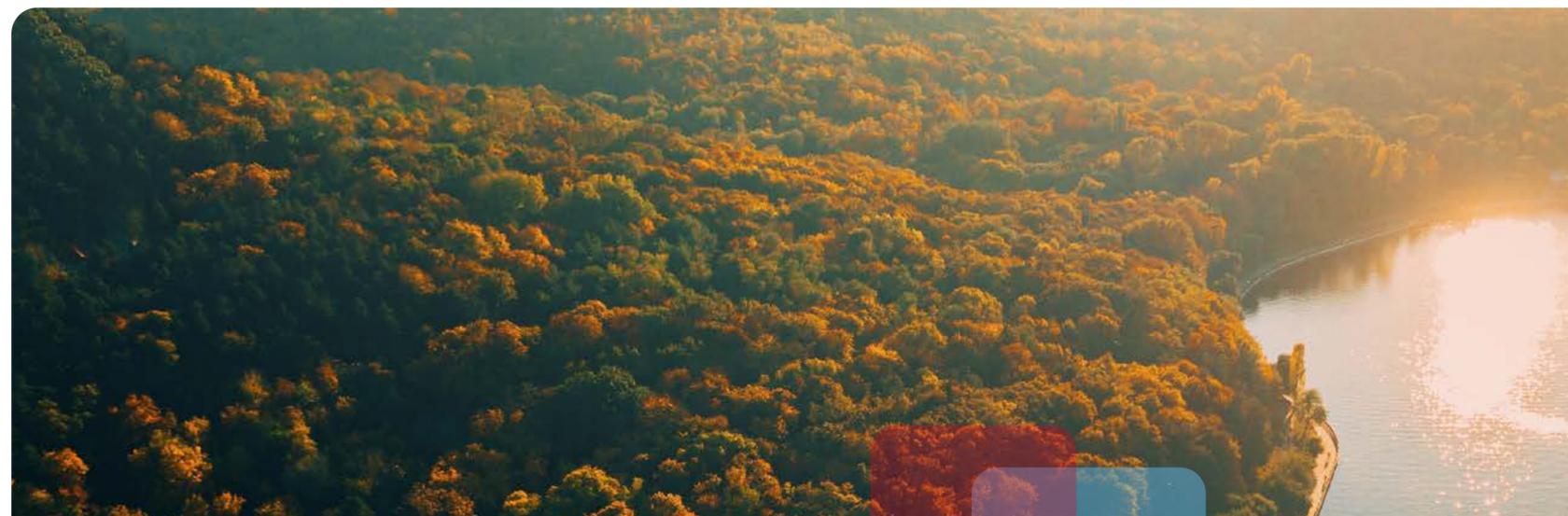
Sociedade como um todo

- Engajamento por meio de projetos do Instituto TIM, como o Academic Working Capital (AWC), voltado para o empreendedorismo universitário; a Bateria do Instituto TIM, formada por crianças, jovens e adultos com e sem deficiência; e o Edital Fortalecendo Redes, realizado em parceria com a ONG Gerando Falcões.
- Desenvolvimento do projeto Favela 5G, em parceria com a Gerando Falcões, para criar na favela Marte, em São José do Rio Preto (SP), a primeira comunidade do Brasil plenamente conectada ao 5G.
- Ações de apoio a situações emergenciais, por meio do Instituto TIM, como, por exemplo, as enchentes que ocorreram no Rio Grande do Sul.
- Realização de eventos e patrocínios a diversas iniciativas culturais e ações de diversidade e inclusão.

Sindicatos

- Reuniões com comissão de representantes sindicais em âmbito nacional para promoção dos acordos coletivos da TIM.





Compromissos e reconhecimentos

GRI 2-23, 2-24, 3-3

Dedicamo-nos à aplicação de boas práticas ESG em nossa gestão e estamos comprometidos com temas importantes para empresa e sociedade, como direitos humanos, diversidade e inclusão, mudanças climáticas, gestão energética, privacidade e segurança de dados, inclusão digital e conectividade e qualidade dos serviços, entre outros que contribuem para o desenvolvimento sustentável da Companhia. O reconhecimento desse trabalho é a presença da TIM em relevantes índices e as premiações nacionais e internacionais recebidas, que mensuram e comprovam nossa atuação nessa jornada.

Assistência financeira recebida do governo (R\$ mil)

GRI 201-4

	2022	2023	2024
Abatimento de impostos e taxas	166.110	235.753	340.716
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	10.324	860	-
Total	176.434	236.613	340.716



Participamos, ainda, de fóruns e entidades que promovem debates voltados para essas e outras temáticas, o que faz da TIM protagonista no fomento de transformações positivas dentro e fora da Companhia. Confira a seguir:

Pacto Global e ODS

Há 16 anos como signatária do Pacto Global da ONU, a TIM adota os ODS como diretriz para a formulação de estratégias integradas. A Companhia se compromete a apoiar os dez princípios estabelecidos em temas como direitos humanos, proteção ao meio ambiente, condições de trabalho e combate à corrupção, inserindo-os em seus planos estratégicos, em sua cultura e em operações diárias.

Iniciativas Empresariais FGVces

Há mais de uma década, a TIM integra a rede Iniciativas Empresariais coordenada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces), núcleo de produção de conhecimento direcionado à troca de experiências

e estímulo para o avanço da agenda de sustentabilidade nas empresas.

Índices da B3, a Bolsa de Valores brasileira

- **Sustentabilidade Empresarial (ISE-B3):** a TIM é a empresa de telecomunicações por mais anos seguidos no *ranking*: está presente há 17 anos consecutivos no índice, que reúne as empresas brasileiras com melhores práticas de sustentabilidade corporativa e que refletem sua maturidade e busca pelo avanço contínuo;
- **Carbono Eficiente (ICO2-B3):** a Companhia integra o índice que reúne empresas comprometidas em reportar com transparência suas emissões de gases de efeito estufa;
- **Brasil ESG (S&P/B3):** desde 2020, a TIM é integrante do índice da B3, que mede a performance de títulos que cumprem critérios de sustentabilidade, ponderada pelas pontuações ESG da S&P DJSI;
- **Índice IDIVERSA de Diversidade e Inclusão da B3;**
- **Melhores Empresas para Trabalhar (IGPTWB3).**

Índice Teva Mulheres na Liderança

A TIM é reconhecida entre as empresas da B3 com maior proporção de mulheres nos cargos de liderança.

CDP

A Companhia responde voluntariamente ao CDP Climate Change desde 2010. Em 2023, passou a ser “A List”, um seleto grupo de organizações consideradas líderes na gestão das mudanças climáticas. Em 2024, a pontuação da TIM permaneceu A.

GHG Protocol

Desde 2010, a TIM divulga seu inventário de emissões de GEE no Programa Brasileiro GHG Protocol.

FTSE4GOOD

A TIM integra o FTSE4Good Index Series (Emerging Markets Index, Latin America Index).

Índices da Morgan Stanley Capital International (MSCI)

MSCI ACWI ESG Leaders: a empresa faz parte de carteiras de índices



ligados ao MSCI ESG Leaders Index, que realiza avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais de mais de 6 mil empresas de capital aberto no mundo;

MSCI Emerging Markets ESG Leaders.

Pró-Ética

A TIM integra a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (CGU), iniciativa que promove um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente. A operadora foi a primeira empresa de telecom do país a conquistar este reconhecimento.

ESG Industry Top-Rated

A Companhia recebeu o Selo ESG Industry Top Rated 2024 pela Morningstar Sustainalytics como uma das empresas de destaque em ESG no setor de telecomunicações. O reconhecimento reforça as boas práticas da Companhia na gestão do tema.

Great Place to Work (GPTW)

Pela terceira vez, a TIM recebeu o selo GPTW. Conquistamos, em 2024, o oitavo lugar entre as Melhores Empresas Para Trabalhar no Brasil. A certificação, globalmente reconhecida, tem o objetivo de medir o nível de confiança dos colaboradores na organização.

A TIM participou dos prêmios de diversidade do GPTW e foi a operadora mais premiada, com selos nas categorias Mulher, Étnico-Racial, LGBTI+ e 50+. [Veja outros reconhecimentos em diversidade e inclusão na página 137.](#)

Equidade BR

Pelo segundo ano consecutivo, a TIM recebeu o selo Equidade BR pela Human Rights Campaign Foundation.

Assim, passamos a integrar mais um *ranking* de melhores empresas para pessoas LGBTI+ trabalharem. O prêmio promovido pelo Instituto +Diversidade avalia práticas inclusivas para a população LGBTI+ em iniciativas de sensibilização, empregabilidade e processos internos.

Prêmio Anatel de Acessibilidade

Pela terceira vez, a Companhia foi considerada a operadora mais acessível para pessoas com deficiência no Brasil. A TIM ficou em primeiro lugar no *ranking* do Prêmio, que está em sua sexta edição e busca estimular mais acessibilidade em lojas, *sites* e atendimento remoto dos serviços de telecomunicações, além de ações voluntárias das empresas do setor.

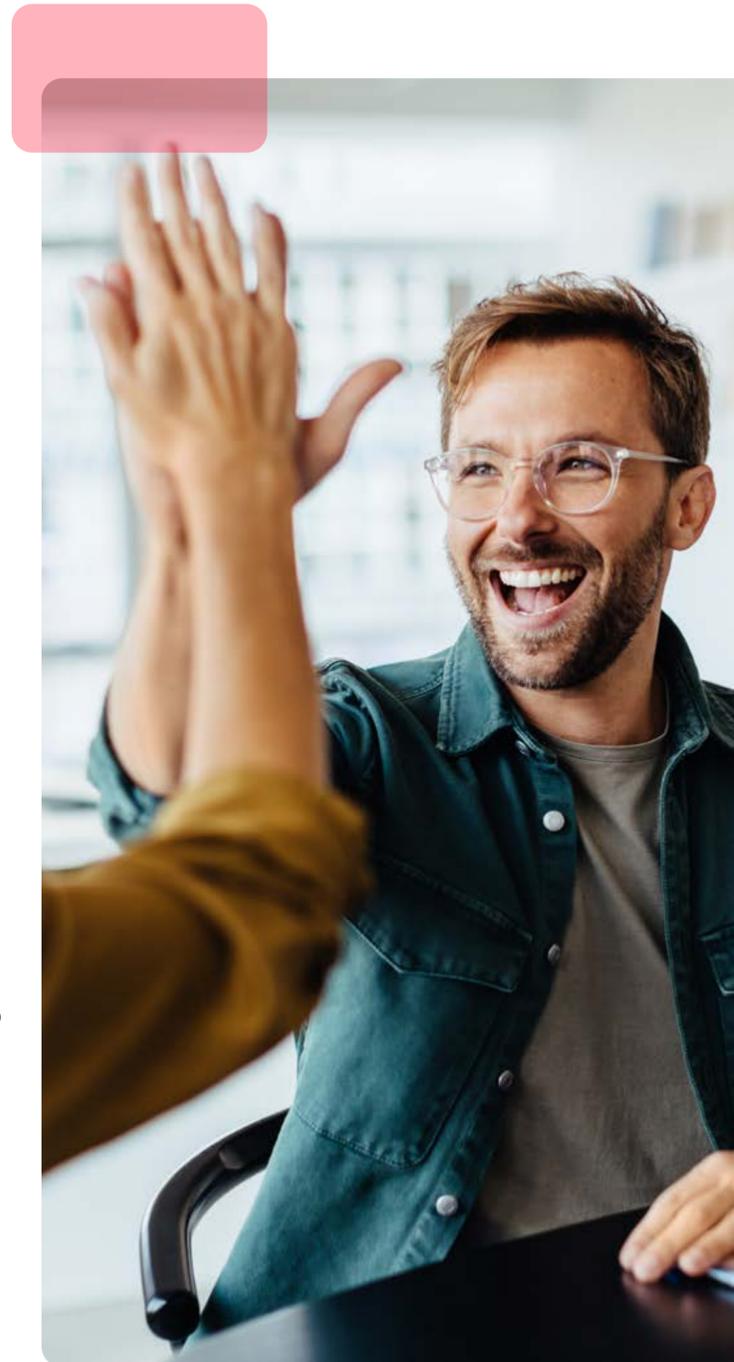
Sustainability Yearbook

A TIM foi considerada, pelo quarto ano consecutivo, uma das empresas mais sustentáveis

do mundo pela S&P Global ESG, organização responsável pelo Dow Jones Sustainability Index (DJSI). A Companhia foi, novamente, incluída no Sustainability Yearbook 2025 pela evolução da sua *performance* no processo de submissão ao DJSI.

Melhores e Maiores da Exame

Pelo segundo ano consecutivo, a Companhia é destaque em um dos mais reconhecidos prêmios de economia e negócios do Brasil, na categoria Tecnologia e Telecomunicações. Mais mil empresas de diversos setores participaram, com apenas 15 premiadas, e a TIM foi a única do setor. A agenda ESG foi critério fundamental, e esse reconhecimento confirma o alto comprometimento da Companhia com a governança, a sustentabilidade e a evolução cultural interna.





Participação nas principais organizações externas

GRI 2-28

Apresentamos no quadro a seguir as entidades, organizações e associações das quais a TIM é integrante. A Companhia atua tanto com participação ativa na governança – aquelas com relevante atuação no ambiente institucional e regulatório para o setor de telecomunicações – quanto com contribuições técnicas para o desenvolvimento de boas práticas e para a participação em fóruns qualificados no mercado.

Entidade	Finalidade	Atuação da TIM
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (Conexis Brasil Digital)	A organização, sem finalidade econômica, representa institucionalmente as prestadoras de serviços fixos e móveis autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a operar no Brasil.	Integra a Diretoria
Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil)	Entidade civil, privada e sem finalidade econômica que representa e trabalha pelo desenvolvimento de operadores e fornecedores de produtos do setor de comunicações e informação.	Integra a Diretoria
GSM Association (GSMA)	Organização que representa global e institucionalmente as prestadoras de telefonia móvel e contribui para o desenvolvimento da tecnologia na indústria de comunicação móvel no mundo.	Associada
Associação Brasileira de Recursos de Telecomunicações (ABR Telecom)	A organização tem a missão de promover, operar e gerenciar soluções técnicas integradas entre as associadas para a prestação dos serviços de telecomunicações e cumprimento de obrigações regulatórias.	Integra o Conselho de Administração
ConectarAgro	A associação tem por objetivo promover a conectividade no interior do país de forma acessível aos produtores rurais de todo o Brasil para alavancagem do agronegócio.	Integra o Conselho de Administração
Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Tecnologias Digitais (Brasscom)	A associação exerce papel de articulação e promove o setor de TIC junto aos poderes públicos, clientes públicos e privados e outras entidades representativas.	Associada

2 Como fazemos negócios

27 Cenários e novas
oportunidades

30 Estratégia corporativa

33 Operação

39 Inovação

45 Cliente





Cenário e novas oportunidades

GRI 2-6

Atualmente, temas como Inteligência Artificial, Privacidade e Segurança de Dados, Mudanças climáticas e Qualidade têm trazido desafios e oportunidades de avanços para o setor de telecomunicações. De forma alinhada a essa agenda, todos eles são temas materiais da TIM e fazem parte da estratégia ESG da Companhia, o que significa que estão entre as prioridades de investimento e direcionamento de esforços, visando preparar a empresa para demandas atuais e com impactos futuros nas operações. Nossas iniciativas e projetos voltados para essas frentes de atuação estão apresentados ao longo deste relatório.

Um estudo elaborado pela EY em 2024¹ trouxe os principais riscos

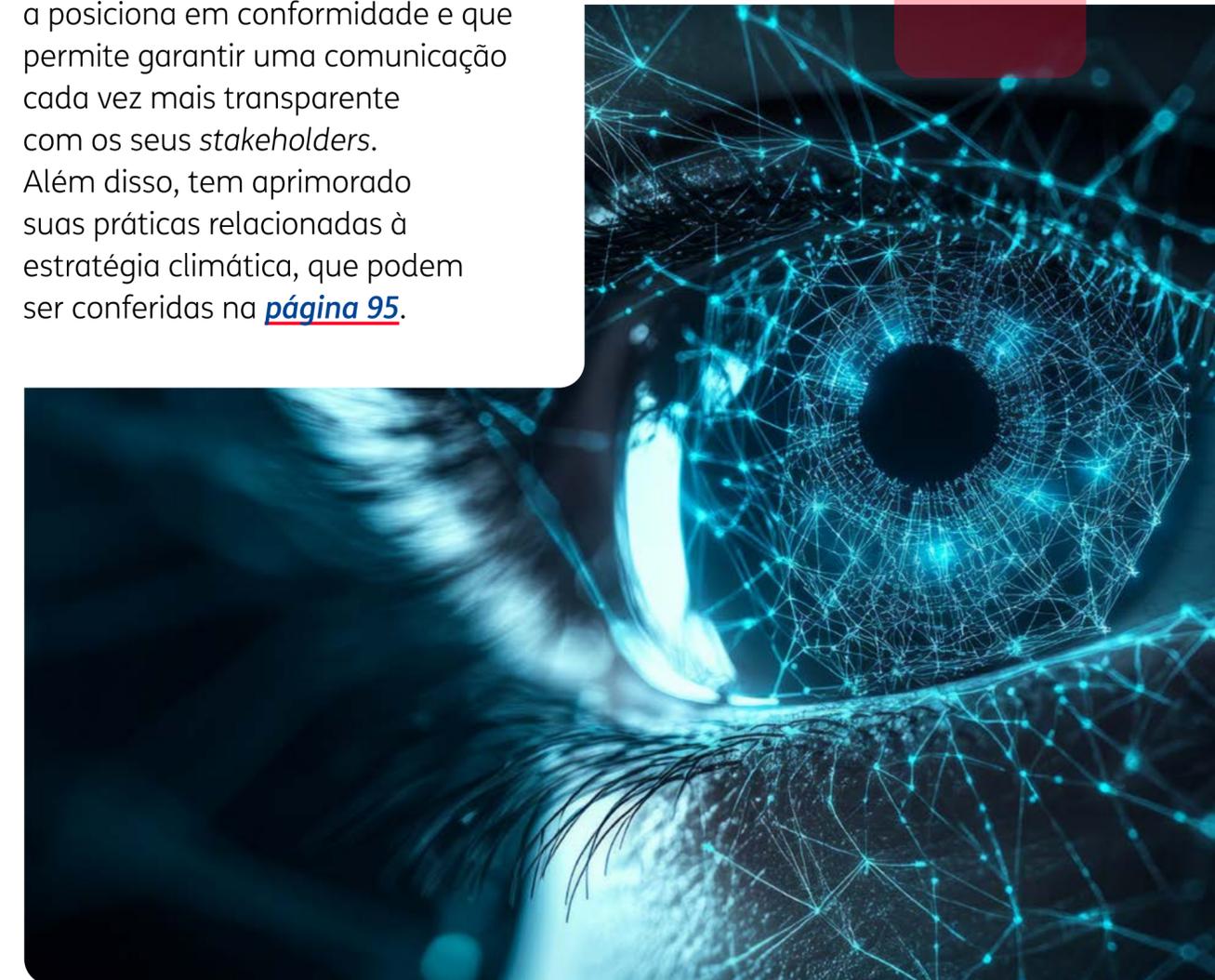
para o setor de telecomunicações ligados aos temas citados acima, com o objetivo de entender sua natureza e impacto abrangente.

Uma das questões apontadas é a resiliência cibernética das telecomunicações, com desafios crescentes a partir do surgimento da IA Generativa, destacando a importância de processos relacionados a governança de dados e ética, além de conformidade com o contexto regulatório – que está em constante atualização. Se por um lado novas tecnologias contribuem para ganhos de produtividade na realização de tarefas diárias e para a oferta de soluções que trazem benefícios aos clientes, por outro podem aumentar a exposição da Companhia a ataques cibernéticos, o

que requer uma atuação conjunta de investimentos em infraestrutura de TI e fortalecimento de uma cultura de segurança da informação e de dados, visando minimizar comportamentos de risco ([saiba mais sobre a AI Academy na página 121](#)).

Outro desafio para o setor, de acordo com o estudo da EY, é o aprimoramento na divulgação de informações relacionadas a gestão de riscos, impactos e desempenho na agenda climática, com desafios relacionados a clareza, transparência e padronização de informações. O cenário atual de reporte de dados socioambientais, com maior demanda para o alinhamento com impactos financeiros nos negócios – a partir de novas regulamentações com a CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive, em inglês) na União Europeia e a Resolução 193 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) no Brasil, tem se apresentado como um desafio de estruturação e adaptação às novas exigências.

Nota-se que, em alguns casos, não se trata apenas da divulgação de informações, mas de adequações de processos e estruturas, o que demanda um movimento de imersão da Companhia. A TIM está atenta a esse cenário e já está colocando em prática um conjunto de ações que a posiciona em conformidade e que permite garantir uma comunicação cada vez mais transparente com os seus *stakeholders*. Além disso, tem aprimorado suas práticas relacionadas à estratégia climática, que podem ser conferidas na [página 95](#).



¹ Fonte: https://www.ey.com/en_gl/insights/telecommunications/top-10-risks-for-telecommunications



Em outra frente, permanecem como um desafio do setor as questões relacionadas à qualidade de rede e confiabilidade de serviços. O olhar para esses temas passa pelo investimento em estruturas, modernização e práticas relacionadas à experiência do cliente, ações que estão diretamente relacionadas ao nosso objetivo de ser a operadora preferida do Brasil, portanto, intrínsecas à nossa estratégia de negócios ([conheça nossas práticas para garantir a qualidade da rede e a melhor experiência dos nossos clientes na página 45](#)).

Um outro aspecto relacionado é o investimento em resiliência de estruturas expostas a eventos climáticos extremos, bem como a estruturação de mecanismos de resposta rápida a situações de crise. O estudo “State of the Climate in Latin America and the Caribbean”, publicado em maio de 2024 pela Organização Meteorológica Mundial (WMO, na sigla em inglês), agência especializada da Organização das Nações Unidas (ONU), apontou

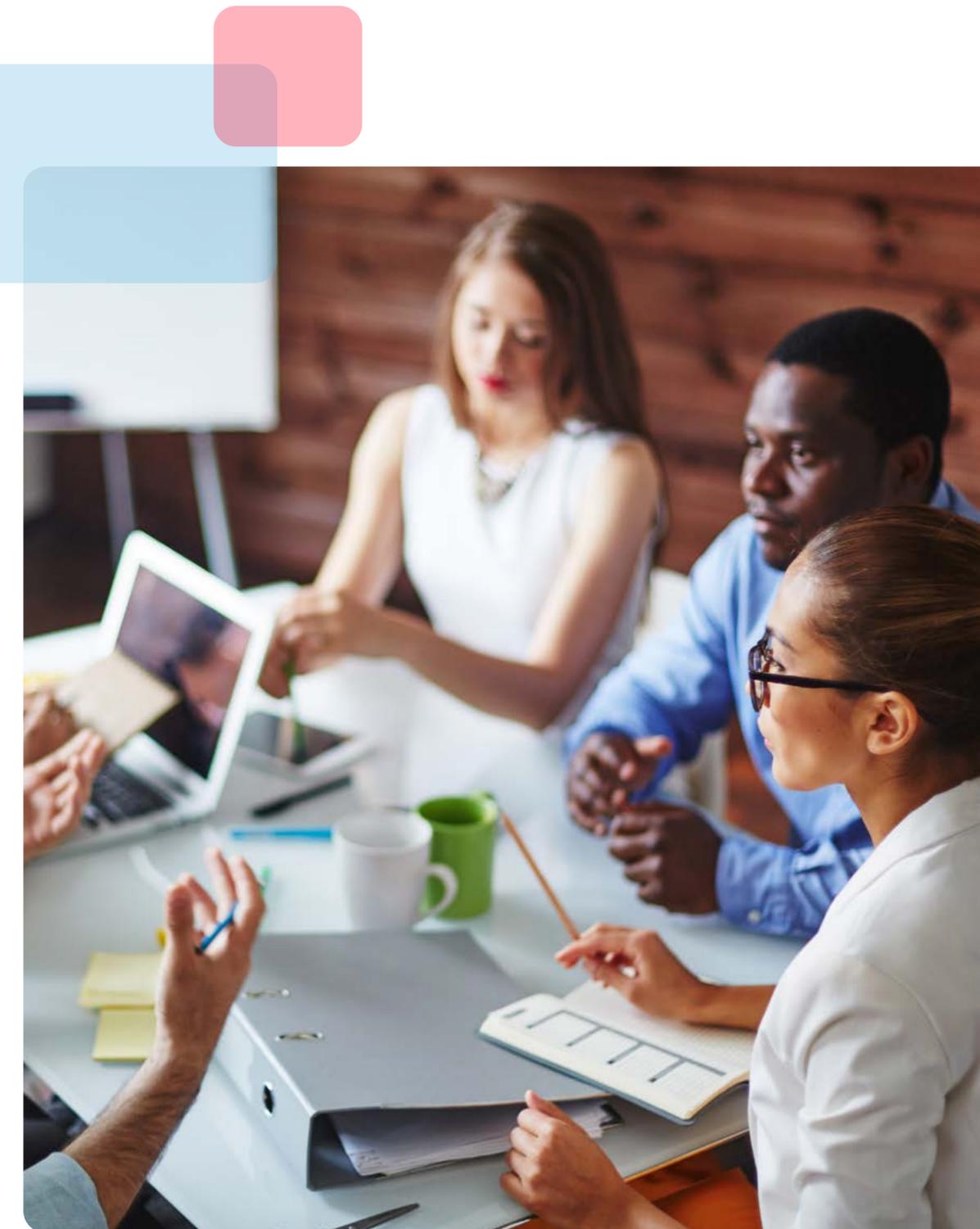
que 2023 foi o ano mais quente já registrado na história na região. No período, aconteceram 67 eventos meteorológicos, hidrológicos e climáticos, sendo 77% relacionados a tempestades e inundações, que foram responsáveis por 69% das fatalidades documentadas. Esses números apontam que, nas últimas décadas, como consequência das mudanças climáticas pelas quais passa o planeta, eventos com impacto significativo têm se tornado mais severos e frequentes, o que demanda que as empresas estejam preparadas para lidar com esse cenário.

Atenta aos desafios, evoluções e transformações em diferentes áreas do seu negócio, a TIM segue investindo em melhores práticas e inovações que promovam o desenvolvimento cada vez mais sustentável, a partir de temas relevantes para seus principais *stakeholders* e sociedade. [Saiba mais sobre a atualização dos temas materiais da TIM na página 8](#).

Oportunidades nos negócios

Atuamos em um setor que fornece serviços essenciais para milhares de consumidores e empresas, garantindo o acesso a informações, educação, saúde e geração de renda. As redes móveis aumentam a eficiência de processos, bem como reduzem custos e distâncias. Nosso investimento em conectividade é constante, visando aproximar pessoas e possibilitar cada vez mais acesso às oportunidades.

O alcance do setor é gigante. No campo dos negócios, acompanhamos as mudanças das dinâmicas de mercado no segmento *mobile*. De acordo com estudos internos, identificamos que a qualidade se tornou a principal característica buscada pelos consumidores para a escolha da operadora. Essas tendências apontam para onde direcionamos nossos esforços, a fim de aprimorar o atendimento e a experiência dos clientes, garantir a qualidade e eficiência de redes e aumentar a diversificação na oferta de serviços.





5G

Acompanhamos as liberações de faixas do 5G pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Ao fim de 2024, a ativação do sinal foi feita em 398 municípios - ao todo são mais de 600 cidades, incluindo todas as 27 capitais do país. A expectativa é ter 5G em todas as cidades do país até 2029, quando as operadoras deverão ter instalado antenas nas cidades de até 30 mil habitantes.

Nos próximos anos, é essa tecnologia que vai viabilizar o surgimento de soluções com velocidade e precisão superiores, impactando os mais variados setores da economia ([saiba mais sobre as perspectivas para o 5G na página 36](#)).

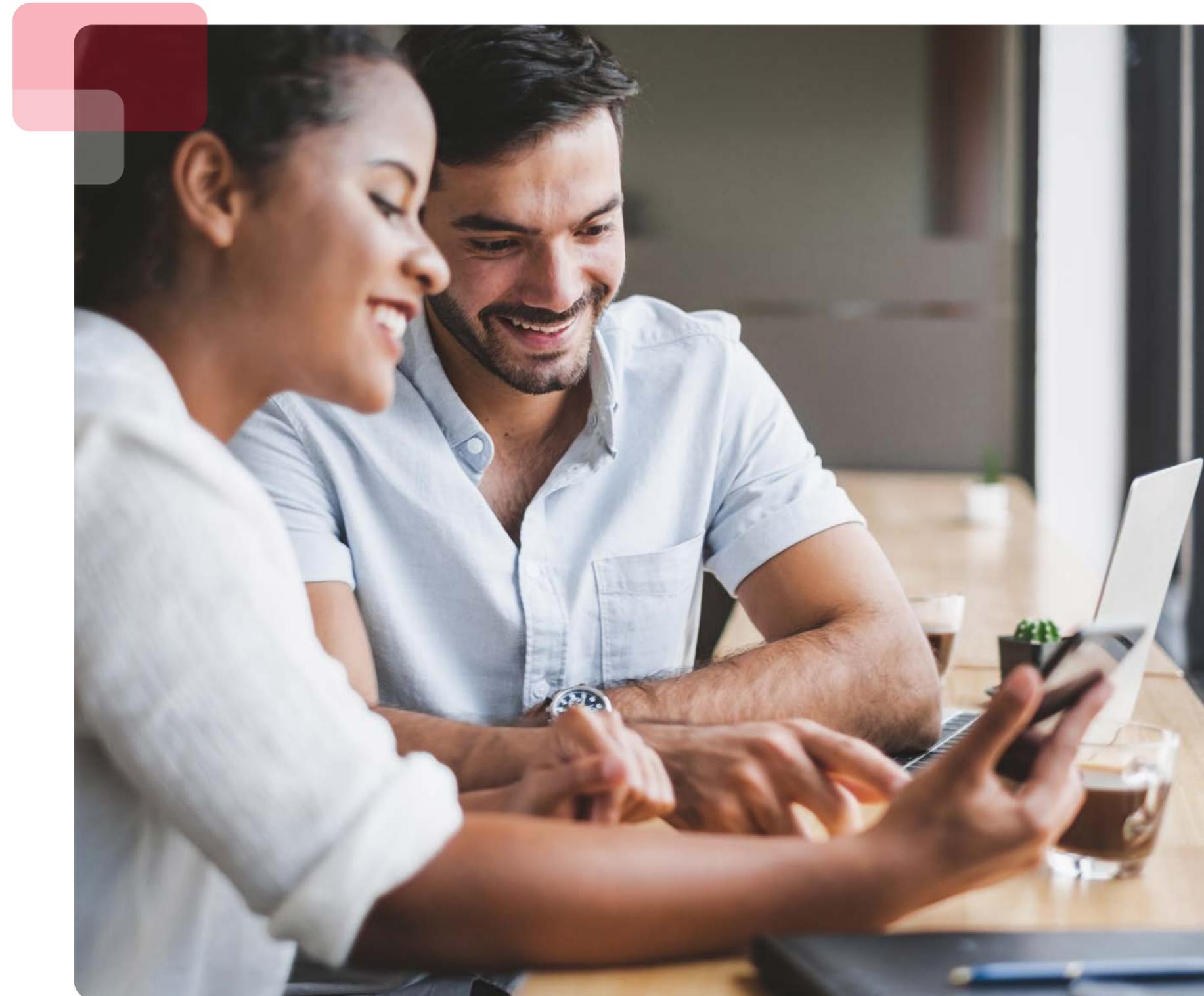
Segurança de dados

A União Internacional de Telecomunicações (UIT) publicou no Índice Global de Segurança Cibernética 2024 (Global Cybersecurity Index – GCIv5)²

a continuidade do avanço brasileiro no desenvolvimento das suas capacidades no tema. O Brasil apareceu como o segundo país mais comprometido com a Agenda Global de Segurança Cibernética da UIT, que abrange as capacidades desenvolvidas relativas às medidas legais, medidas técnicas e procedimentais, estruturas organizacionais (governança), capacitação e conscientização e cooperação internacional.

A ampliação da conectividade e os avanços no uso da inteligência artificial impactam diretamente os riscos relacionados a proteção e privacidade de dados, ciberataques e vulnerabilidades em dispositivos. Portanto, estamos em constante evolução de práticas internas e ações ligadas à segurança cibernética. [Veja mais na página 81](#).

Outras iniciativas da TIM nas áreas apresentadas como desafiadoras estão publicadas ao longo do relatório.



² Fonte: https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Documents/GCIv5/2401416_1b_Global-Cybersecurity-Index-E.pdf



Estratégia corporativa

Precisamos ser comprometidos para alcançar nosso objetivo: ser a operadora preferida do Brasil. Somos movidos pelo nosso propósito de transformar tecnologia em liberdade e agimos com resiliência e agilidade para nos adaptarmos ao contexto de negócios em que atuamos e assim ofertarmos as melhores soluções, experiências e inovações.

Nossa estratégia corporativa precisa estar alinhada com os nossos objetivos e com a criação de valor para toda a nossa cadeia. Por isso, é revisitada periodicamente, em um processo que envolve todas as lideranças da Companhia. Assim, somos capazes de projetar o nosso cenário futuro e os potenciais impactos positivos e negativos do nosso negócio.

Trabalhamos para construir uma TIM cada vez mais qualificada nas novas competências digitais que o mercado

exige para evoluir no nosso jeito de ser e de fazer as coisas. Até 2026, o foco é fortalecer o nosso serviço, com a entrega de soluções que vão além da conectividade, ampliando, assim, a rentabilidade do negócio.

Nesse sentido, para aprimorar a qualidade e eficiência dos nossos serviços, e com a Inteligência Artificial (IA) agora reconhecida como tema material a partir do estudo de 2024, lançamos a AI Academy (usando a sigla em inglês para IA), uma academia corporativa desenvolvida sob medida em parceria com grandes empresas do ecossistema de Educação e IA. O objetivo é capacitar 100% dos colaboradores em habilidades técnicas e comportamentais essenciais para as transformações que a IA trará ao trabalho e à sociedade. Identificamos mais de 100 casos de uso que serão potencializados por IA, principalmente em frentes como: inovação dos serviços, atendimento ao cliente e otimização da rede.

[**Veja mais sobre o assunto na página 121.**](#)



Nossos valores

Surpreenda o cliente

- Encantar o cliente é nossa maior motivação.
- Entregamos liberdade de escolha, com as melhores soluções e experiências para os clientes e a sociedade.
- Porque queremos fazer a diferença na vida das pessoas.

Pense grande

- Antecipamos e construímos o futuro.
- A busca pela inovação nos move a entregar soluções que nos colocam sempre à frente.
- Temos coragem para ousar, ir além e transformar a sociedade.

Construa confiança

- Transparência e respeito são a base para a confiança em todas as nossas relações.
- Praticamos a escuta ativa, a empatia e a colaboração para fortalecer conexões.
- Ética e integridade são inegociáveis.

Promova inclusão

- Aqui, todas as pessoas têm voz e se orgulham de ser quem são.
- Valorizamos a diversidade de ideias, habilidades e histórias.
- Usamos tecnologia em favor do desenvolvimento socioambiental responsável.

Seja protagonista

- Fazemos acontecer com entusiasmo.
- Assumimos os desafios com energia, atitude positiva e determinação.
- Agimos com responsabilidade e comprometimento em tudo o que fazemos.

Supere barreiras

- Agilidade e colaboração nos movem para realizar.
- Desafiamos padrões e nos adaptamos às mudanças com rapidez e qualidade.
- Simplificamos a forma de fazer as coisas para entregar resultados excepcionais.

Objetivo	Ser a operadora preferida no Brasil
Estratégia	Cliente em 1º lugar Zero barreira Protagonismo
Propósito	Evoluir juntos, com respeito e coragem , transformando tecnologia em liberdade





A nossa jornada cultural é base para toda a estratégia de negócios, assim como para o Plano ESG. Promovemos o engajamento da alta liderança, executivos e colaboradores em todos os níveis da Companhia por meio de *workshops* para fortalecer a cultura e planejar ações de engajamento e temas de treinamento e desenvolvimento, além de um plano de ação para disseminar e sustentar os valores culturais.

O engajamento cultural é tema permanente nos nossos *Management Meetings*, a cada trimestre; também realizamos os programas de reconhecimento TIMaço (com base nas entregas de projetos do plano estratégico) e Valeu, TIME! (com base na indicação de pessoas que inspiram os novos valores), entre outras atividades internas e externas promovidas pelas áreas. Além disso, desenvolvemos um plano de comunicação para as ações de evolução cultural e contamos com um time de Embaixadores de Cultura, com mais de 50 colaboradores de diferentes setores, para disseminar a cultura no dia a dia e acompanhar planos de ação.

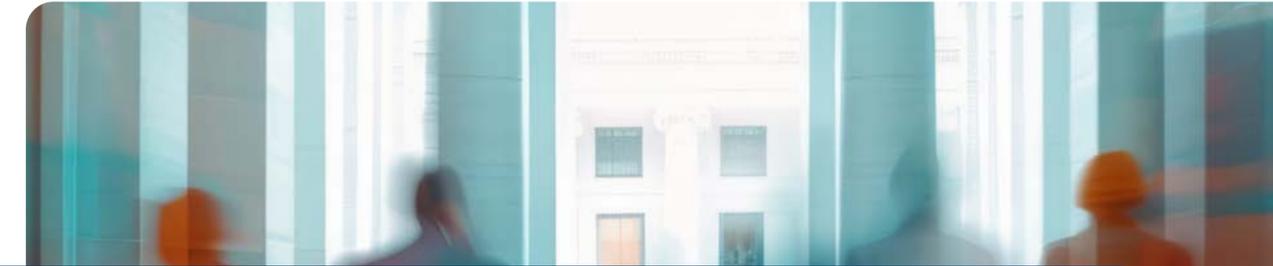
Clima e engajamento

Queremos sempre propiciar um ambiente de trabalho saudável e seguro, que incentive o diálogo e fortaleça as conexões. A Pesquisa de Clima e Engajamento colabora com nossa avaliação sobre o nível de engajamento do time com relação a diferentes dimensões, como: Cultura de Integridade, Agilidade Organizacional, Liderança Responsável, Ambiente Saudável, Processos Organizados, Recompensa Justa, Carreiras Atrativas, Indivíduos Prósperos e Engajamento.

A partir dela, também entendemos como nossos colaboradores se sentem em relação à empresa e a cada um desses temas, oferecendo dados para diagnosticar com profundidade cada área da Companhia.

O resultado nos leva a identificar oportunidades de melhoria e definir planos de ação e monitoramento. Os planos são segmentados entre corporativo, que é transversal a toda a Companhia, e funcional,

com ações específicas por área. Todos são acompanhados ao longo do ano pelos times de gestão de pessoas e lideranças das áreas.



Destaques da Pesquisa de clima 2024



Satisfação no trabalho

89% dos nossos colaboradores acreditam que podem alcançar seu potencial máximo na TIM e 90% estão engajados.



Propósito e alinhamento com a cultura

91% sentem que fazem parte dos resultados e conquistas da TIM.



Avaliação de performance

88% consideram que sua *performance* é avaliada de forma coerente com o que é esperado da posição que ocupa.



Diversidade e Inclusão

96% dos colaboradores acreditam que a TIM promove um ambiente diverso e inclusivo e 94% afirmam que trabalham em um ambiente que não aceita qualquer tipo de assédio e discriminação.



Orgulho

94% do nosso time sente orgulho de trabalhar na TIM.



Oportunidade de aprendizagem e desenvolvimento

95% dos colaboradores afirmam ter oportunidades para aprendizado e desenvolvimento contínuos.



Operação

GRI 2-6, 3-3, 203-2

Tema material: Qualidade dos serviços e experiência do cliente

ODS **9**

O setor de telecomunicações é altamente competitivo e tecnológico. Portanto, a entrega de serviços de telefonia e internet com alta qualidade e confiabilidade é fundamental para garantir a satisfação e a fidelização dos clientes. Acreditamos, ainda,

que a conectividade é uma condição essencial para o bem-estar social e o desenvolvimento econômico.

Trabalhamos para oferecer a melhor experiência ao cliente, desde a eficiência do atendimento até a resolução ágil de problemas. Além disso, a cada ano, reforçamos os investimentos em expansão, melhoria da infraestrutura de rede e estabilidade a partir das diretrizes do nosso plano de negócios e de um comitê interno.

Plano ESG 2024-26



Meta

Conectar 32 milhões de hectares até 2026



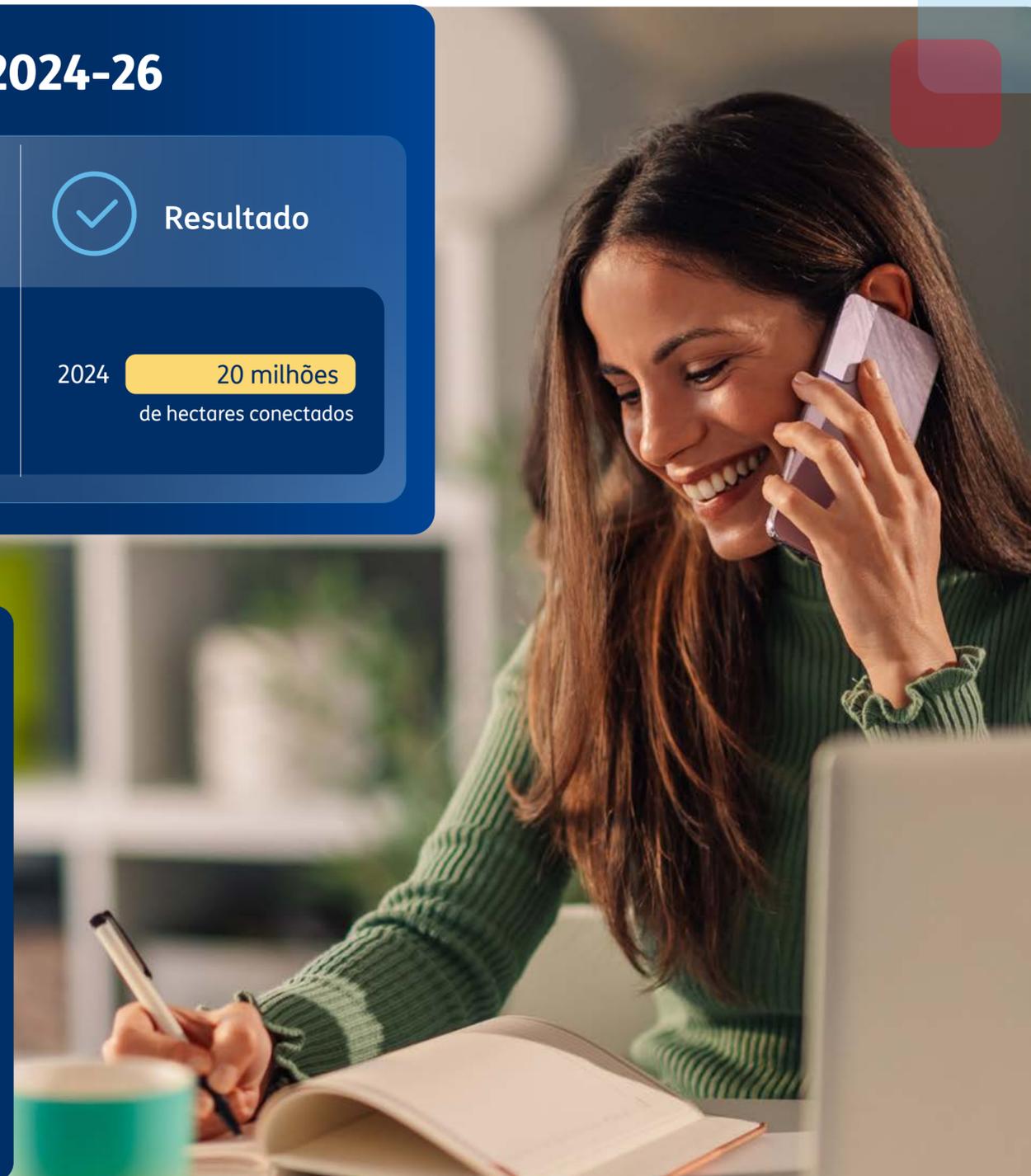
Resultado

2024 **20 milhões** de hectares conectados

Presença nacional

Somos a primeira operadora a alcançar 100% de presença nacional com as tecnologias 2G, 3G ou 4G. Nosso 4G atende a todos os 5.570 municípios brasileiros desde dezembro de 2023. Além disso, fomos pioneiros na ativação de redes 5G no país, segmento no qual seguimos líderes em cobertura desde 2023.

Até 2027, nossos esforços estarão voltados para a implantação da conectividade em 32 milhões de hectares em diferentes regiões do Brasil.





Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

GRI 203-1

Todas as legislações têm impactos diretos ou indiretos para o setor de telecomunicações. São normas que perpassam os eixos de infraestrutura, investimentos, melhoria no cenário de negócios, segurança jurídica e ambiente virtual. Além disso, cabe ao órgão regulador brasileiro determinar as diretrizes para os investimentos na área das telecomunicações. Veja, a seguir, as principais regulamentações para o desenvolvimento da infraestrutura nacional e seus respectivos avanços em 2024:

Plano de adaptação a mudanças climáticas

A Lei nº 14.904 estabelece diretrizes para a elaboração de planos de adaptação à mudança do clima com o objetivo de implementar medidas para reduzir a vulnerabilidade e a exposição a riscos dos sistemas

ambiental, social, econômico e de infraestrutura diante dos efeitos adversos atuais e esperados. Está fundamentada na Lei nº 12.187, de 2009, que institui a Política Nacional sobre Mudança do Clima (PNMC).

Instituição Selo Verde

O Decreto nº 12.063 institui o Programa Selo Verde Brasil, no âmbito do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, com o objetivo de elaborar diretrizes nacionais para a normalização e a certificação de produtos e serviços que comprovadamente atendam a requisitos de sustentabilidade predefinidos para normalizar e certificar sua origem sustentável.

Cidade inteligentes

Pelo Decreto nº 12.210/2024, foi qualificada, no âmbito do Programa de Parcerias de Investimentos da Presidência da República (PPI), a política federal de fomento a parcerias em empreendimentos públicos dos estados, do Distrito Federal e dos municípios em

transformação digital para cidades inteligentes, para fins de estudos de alternativas de parceria com a iniciativa privada. O objetivo é promover a estruturação de projetos-piloto para a construção, a modernização e a operação de redes de transporte de sinais, de equipamentos de uso e de tecnologias de interconexão e o monitoramento da infraestrutura das cidades, de forma centralizada, para a gestão dos serviços públicos locais.

Mercado de Carbono no Brasil

A Lei nº 15.042/2024 instituiu o Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões (SBCE) de gases de efeito estufa. Entre as finalidades do SBCE, destacam-se dar cumprimento à Política Nacional sobre Mudança do Clima (PNMC) e aos compromissos assumidos sob a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima, mediante definição de compromissos ambientais e disciplina financeira de negociação de ativos.



Debêntures de infraestrutura

A Lei nº 14.801/2024 dispõe sobre as debêntures de infraestrutura, visando incentivar a execução de projetos essenciais para o país, na área de infraestrutura ou de produção econômica intensiva em pesquisa, desenvolvimento e inovação.

Marco civil da internet

SASB TC-TL-520A.3

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e sua regulamentação, por meio do Decreto nº 8.771/2016, estabeleceram princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Entre os dispositivos regulamentados, o princípio da neutralidade de rede determina que o responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

Para garantir o atendimento a esses princípios, a TIM adota medidas para assegurar a transparência e a

isonomia em suas ofertas, no campo das regras de aplicações zero rating, estando disponível para estabelecer negociações com provedores de aplicações interessados em manter a competitividade, além de manter o acesso a conteúdos legais. Acreditamos que, por meio de aplicações zero rating, podemos apresentar ofertas mais aderentes aos interesses dos usuários.

Em 2024, ao menos 247 novas leis em 11 estados do país definiram parâmetros para estimular o desenvolvimento e a ampliação da cobertura da infraestrutura de telecomunicações:

Região	Nº de novas leis
Norte	4
Nordeste	2
Centro-Oeste	2
Sudeste	230
Sul	9

Interrupções em 2024¹ SASB TC-TL-550A.1

Duração média da interrupção do sistema em minutos	
Serviço Móvel Pessoal - SMP	95,64
Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) - SCM	4,97
Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC	16,35
Frequência média de interrupção do sistema (número de interrupções de serviço por cliente)	
Serviço Móvel Pessoal - SMP	0,53
Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) - SCM	0,01
Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC	0,1
Duração média da interrupção do cliente em minutos	
Serviço Móvel Pessoal - SMP	196,96
Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) - SCM	326,58
Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC	222,92

¹ A partir de 2024, com a revisão da norma SASB em dezembro de 2023, o cálculo desse indicador foi revisto.



Equipamentos e infraestrutura

GRI 416-1, 416-2, 417-1, 417-2

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) aprova previamente a comercialização e a ativação dos equipamentos de radiocomunicações de base e móveis, além de toda a infraestrutura de equipamentos de telecomunicação. É dela a responsabilidade de verificar a conformidade com os regulamentos para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e também dos parâmetros de segurança relacionados à exposição aos campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos de radiofrequência (CEMRF) estabelecidos pela legislação brasileira.

A partir das determinações da Anatel, exigimos de nossos fornecedores a garantia de que cada dispositivo tenha atestado de homologação ou de certificação do órgão. Assim, asseguramos que as embalagens e manuais contenham instruções adequadas para a montagem e uso correto e seguro dos produtos e das tomadas de conexão.

Em 2024, a TIM não teve abertura de Procedimentos Administrativos por Descumprimento de Obrigação (Pado), no âmbito da Anatel, ou processos administrativos da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) ou Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

Evolução na cobertura 5G

A cobertura 5G permite melhores conectividade e experiência do cliente. Desde 2022, investimos na ampliação da estrutura para ativação comercial do 5G Standalone (5G SA) – que não depende do 4G, chamado de “5G puro”. Esse tipo de tecnologia é essencial para a prestação de serviços de quinta geração dentro das exigências do governo brasileiro. Fechamos 2024 com presença em 398 cidades, incluindo todas as 27 capitais do país, totalizando 607 cidades, com número de antenas muito superior ao exigido pela Anatel, fornecendo melhor experiência para o usuário.

Automação industrial, serviços de saúde remotos, veículos inteligentes e casas conectadas são alguns exemplos da diversidade de novas aplicações permitidas

pelo 5G. E essa tecnologia ainda melhora a experiência dos clientes por meio das suas características de altíssima velocidade e baixa latência.

Seguimos realizando investimentos em expansão de infraestrutura, além de atuarmos na articulação de clientes e possíveis parceiros para continuar tornando realidade esse futuro hiperconectado.

Linha do tempo 5G

2021

- Adquirimos 11 lotes, três nacionais e oito regionais, no Leilão 5G. Parte deles está na frequência de 3,5 GHz, mas também adquirimos frequências mais elevadas, com potencial de velocidade e qualidade de conexão ainda maior.

2022

- Aprovação da Anatel para a liberação do espectro 3,5 GHz, principal frequência do 5G, e o início das operações no Distrito Federal.
- Implantação nas demais 26 capitais, de acordo com o cronograma da Anatel.

2023

- Fomos reconhecidos pela Opensignal com o primeiro prêmio de Qualidade Consistente 5G.

2024

- Presença em 398 cidades, incluindo todas as 27 capitais do país, totalizando 607 cidades.





Características do 5G

- Maior velocidade de transferência de dados (pode alcançar picos de *download* de até 20 gigabits por segundo nas ondas milimétricas);
- Taxas de dados de dez a cem vezes maior se comparadas ao 4G;
- Menor latência (resposta da conexão, que pode alcançar até um milissegundo);
- Geração de ecossistema para a Internet das Coisas (IoT, em inglês) e novos casos de uso em ambos os mercados B2B e B2C;
- Maior número de conexões simultâneas de IoT (até 1 milhão por km²);
- Mais estabilidade e confiabilidade da conexão (percepção de disponibilidade de 99,9%);
- Mais eficiência no consumo de energia por dados trafegados.

Aplicações do 5G

- Indústria 4.0 (tecnologias para automação das cadeias de produção industrial);
- Redes fixas sem fio (FWA, em inglês), grande oportunidade para a oferta de banda larga residencial por meio da rede móvel;
- Agricultura de precisão;
- Telemedicina e cirurgia remota;
- Transformação digital no setor financeiro;
- Setor automotivo;
- Realidade aumentada e virtual (AR/VR, em inglês);
- Segurança pública.

Perspectivas do 5G

- Novas arquiteturas de sistemas, com aperfeiçoamento da comunicação entre máquinas;
- Modelo de *cloud computing* com ganhos em termos de escala, flexibilidade e segurança;

- Redes de nova geração, possibilitando a convergência de tecnologias disruptivas como *edge computing*, inteligência artificial, *machine learning* e *blockchain*, entre outros;
- Fatiamento de rede (*network slicing*, em inglês), permitindo uma arquitetura de rede 5G isolada de ponta a ponta, adaptada para atender a diversos requisitos solicitados por uma aplicação específica;
- Sistemas abertos para criação de soluções e aplicações;
- Ser um habilitador da transformação digital nos diversos segmentos da indústria, aumentando a eficiência, produtividade e competitividade do país;
- Impactos ambientais e sociais positivos;
- Iniciativas de laboratório aberto.





Infraestrutura para o 5G

Precisamos cumprir algumas obrigações, como aportes financeiros ou construção de infraestrutura de rede móvel e fixa, para operar em cada banda de frequência da tecnologia 5G no Brasil (3,5 GHz, 2,3 GHz e 26 GHz). Somente assim teremos a capacidade necessária para seguir crescendo no mercado de telefonia móvel, para nos prepararmos para as demandas dos clientes, para explorar novas aplicações e para desenvolver soluções inovadoras que necessitem de conectividade e de alta velocidade.

Principais compromissos associados a cada banda

2,3 GHz

- Cobertura 4G em 114 municípios e 1.084 localidades especificadas pela Anatel no edital (regiões Sul e Sudeste sem o estado de São Paulo).

3,5 GHz

- Cobertura 5G em todos os municípios com população igual ou superior a 30.000 habitantes.
- Obrigações de *backhaul* de fibra em 138 municípios.
- Contribuições à Entidade Administradora da Faixa de 3,5 GHz (EAF) para realizar os seguintes projetos: Migração da TVRO – TV Aberta e Gratuita – da Banda C para a Banda KU; Desocupação da faixa de frequência de 3,5 GHz pelo serviço fixo por satélite (FSS); Construção da rede de seis infovias do País – Programa Amazônia Integrada e Sustentável – e Implementação da Rede Privativa de Comunicação da Administração Pública Federal.

26 GHz

- Contribuições à Entidade Administradora da Conectividade de Escolas (Eace) para a conectividade de escolas públicas. A Eace foi constituída pela TIM e pelas demais operadoras vencedoras dessa faixa do Edital do 5G para que possa operacionalizar os procedimentos relativos aos projetos destinados à conectividade das unidades públicas de educação básica. Em 2024, mais de mil escolas já haviam sido conectadas à internet de alta velocidade como parte do piloto e das fases 2 e 3 do projeto.



Inovação

GRI 3-3

Tema material: Inteligência artificial

ODS **8** **9**

Para atendermos à nossa cadeia com cada vez mais eficiência e qualidade, acreditamos na inovação como aliada na criação de soluções de conectividade, no desenvolvimento de novos processos e serviços e na mitigação de impactos.

Fomentamos o uso de tecnologias disruptivas para a promoção de produtos e serviços socialmente relevantes. Por isso, investimos no desenvolvimento de tecnologias e de infraestruturas capazes de suportar o crescimento e a expansão de novos usos de dados e conexão à internet, contribuindo para a educação, saúde, finanças, entretenimento, agro e setor público.

Nesse contexto e em linha com as tendências de mercado, a Inteligência Artificial (IA) passa a ser um tema estratégico e material para a TIM, pois impulsiona a eficiência operacional, a inovação nos serviços e a personalização no atendimento ao cliente. Sua aplicação pode otimizar redes, reduzir custos de manutenção e despesas operacionais, além de melhorar a experiência do cliente por meio de automações, como assistentes virtuais.

Em 2024, colocamos em prática os benefícios dessas aplicações. Passamos a contar com o suporte da IA em 100% da rede para análise preditiva, com foco na eficiência operacional e na melhoria da qualidade do serviço provido para os clientes. Os primeiros resultados apontam para mais de 85% de assertividade do modelo de previsão baseado na IA, assegurando precisão nas intervenções preventivas de manutenção, evitando falhas operacionais, reduzindo custos e melhorando a confiabilidade do serviço.

Entretanto, mesmo atendendo aos mais elevados padrões de segurança, a incerteza quanto aos possíveis impactos negativos da adoção da IA pode representar riscos financeiros, especialmente relacionados à privacidade e à proteção de dados, com possibilidades de multas e danos à reputação se os mecanismos de controle não acompanharem a sua evolução. O sucesso na utilização da IA exige uma gestão equilibrada desses riscos e o aproveitamento das oportunidades para gerar valor competitivo e financeiro.

Em nosso Código de Ética e Conduta, tratamos especificamente do uso e da aplicação da IA e reforçamos nosso compromisso em utilizá-la de forma consciente, buscando sempre o benefício da sociedade, sem comprometer nossos valores fundamentais. Reconhecemos que essa tecnologia tem o potencial de transformar positivamente nossos negócios e fomentar o desenvolvimento tecnológico e estamos cientes da responsabilidade de garantir que essa transformação ocorra com

integridade, ética e em consonância com os valores da Companhia.

Alinhado a esse propósito e com o objetivo de impulsionar o desenvolvimento do *mindset* e das competências dos nossos colaboradores no âmbito das transformações digitais, fortalecemos em 2024 nosso programa Onda Digital. Com ações integradas de aprendizagem e aculturação, o programa é formado por algumas iniciativas, como: TIM Data Academy, TIM AI Academy, TIM Agile Academy e Digital Mindset Assessment. [Veja mais sobre esses treinamentos na página 123.](#)





TIM Lab

Para ampliar a nossa capacidade de validar novos *softwares*, funcionalidades, soluções, tecnologias, serviços e dispositivos, criamos um espaço para desenvolvimento de inovação aberta para o mercado: o TIM Lab Innovation.

É um ambiente multidisciplinar adequado para a validação de serviços de Testes de Credibilidade e Provas de Conceito. Com o Lab, ampliamos o relacionamento com os nossos principais fornecedores e parceiros de tecnologia, a partir de colaborações que nos posicionam como referência em pesquisa e desenvolvimento no mercado brasileiro de telecomunicações. Nosso laboratório também atua em parceria com o TIM Lab da Itália, que tem mais de 50 anos de experiência.

Desde 2023, estamos em operação em um espaço em São Cristóvão (RJ), uma área de aproximadamente 850 m². Nos últimos anos, o TIM Lab desenvolveu projetos nas seguintes áreas e propósitos:

- rede de próxima geração;
- impacto positivo no meio ambiente e na sociedade;
- futuras aplicações de internet e
- iniciativas de Laboratório Aberto.

Ao longo de 2024, o TIM Lab trabalhou em 51 homologações de dispositivos móveis (41 novos

smartphones, quatro novos *softwares* e seis regressões para correção de erros) e 15 homologações de cartões SIM.

Iniciativas de Laboratório Aberto

A Telecom Infra Project (TIP) é uma iniciativa que busca criar projetos inovadores para a construção e implementação do sistema de telecomunicações e infraestrutura de rede. Participamos dela desde 2017, com grandes empresas como Meta, Vodafone, Deutsche Telekom, Nokia e Intel, entre outras.

Para criar padrões universais relativos a soluções para redes de transporte, transformamos o TIM Lab no primeiro TIP *Community Lab* da América Latina. Por meio de grupos de trabalho dentro do TIP e parcerias com atores externos, temos construído importantes iniciativas:

- **Definição do DCSG (Disaggregated Cell Site Gateway):** concluída em 2018, cocriamos um conjunto comum



de requisitos para as operadoras, em coordenação com empresas fabricantes de dispositivos, que têm capacidades mais amplas e flexíveis e são mais baratos, cujas principais funções foram demonstradas com a ajuda da Meta, dos principais fornecedores da Edge e dos membros do TIP;

- **Validação do TSS**

(Total Site Solution): concluída em 2020, a solução de *site* 4G irrestrita e barata é alimentada por energia solar e conectada por satélite ao *core* de rede da TIM para ser usada em zonas remotas com baixa densidade populacional e que tem sido implementada desde então pela TIM;

- **Programa Open Field:** concluída em 2023, a parceria com o TIP e o Instituto Nacional de Telecomunicações (Inatel) visou estabelecer um ambiente de testes para a tecnologia Open RAN (Open Radio Access Network, ou Rede Aberta de Acesso por Rádio) no *campus* do Inatel, em Santa Rita do Sapucaí (MG). Dois fornecedores

OEM (Original Equipment Manufacturer) foram validados em tecnologias 4G e 5G Open RAN.

- **Projeto Conecta 2030:** desde 2023, iniciamos uma parceria com o Centro Universitário Facens para desenvolver um projeto de mobilidade conectada, concebido em conjunto com outras entidades como Stellantis, as Universidades USP - São Carlos, UFSCar e a alemã Technische Hochschule Ingolstadt (THI). O “Conecta 2030: Ecosistema conectado e cooperativo para detecção de pedestres em travessias” é voltado para a criação de um ambiente colaborativo e conectado com a tecnologia 5G, com foco em iniciativas para a segurança de pedestres e ciclistas. O projeto foi aprovado para o programa Rota 2030, após chamada pública realizada pela Fundep.
- **5G Open Labs BR:** a TIM e a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), desde 2023, realizam conjuntamente atividades de ensino, pesquisa, difusão e inovação

envolvendo o intercâmbio de informações técnicas e científicas, especialmente na área de Tecnologias da Informação e Comunicação.

- **Living Lab 5G Florianópolis:** desde 2024, participamos do programa realizado pela Prefeitura de Florianópolis e a Associação Catarinense de Tecnologia (Acate) para fornecer infraestrutura e conectividade. Esse laboratório urbano tem se aproveitado do ambiente real da cidade para testar e validar inovações tecnológicas e modelos de negócios usando a tecnologia 5G. A parceria visa contribuir para o crescimento e a transformação digital em setores como educação, saúde, transporte e segurança, que se beneficiarão da rede 5G.
- **Network Slicing:** em 2024, fomos a primeira operadora do Brasil a fazer uso da técnica de Network Slicing no 5G para a transmissão de vídeo em tempo real. A ação permitiu o envio de imagens internas com alta definição de dez veículos a mais de 260 km/h,

durante a última etapa da temporada 2024 da Porsche Cup, no Autódromo de Interlagos (SP). O fatiamento permite a criação de redes virtuais personalizadas para diferentes aplicações e as fatias podem ser diferentes nos tipos de serviços, na *performance* e em outras características.





Open Gateway

A TIM fechou os primeiros clientes no mercado brasileiro conectados no Open Gateway. A iniciativa, liderada pela GSMA, permite que as redes de telecomunicações sejam transformadas em plataformas digitais programáveis por meio de APIs (sigla em inglês para Interface de Programação de Aplicações) globais e padronizadas.

Somos uma das primeiras operadoras no mundo a ter as APIs prontas para a comercialização no Brasil. Nossa liderança e *expertise* no 5G possibilitaram o avanço na oferta de soluções de segurança e combate a fraudes em âmbito global com as APIs. Nosso grande objetivo é ajudar a dar segurança aos clientes, apoiar o mercado corporativo e beneficiar a população com soluções antifraudes e de identificação que protegem e ajudam clientes, empresas e sociedade.

Lançamos três APIs:

- Number Verify, para verificação em tempo real do número de celular;
- SIM Swap, para detectar trocas recentes de cartão SIM;
- Device Location, para confirmar a proximidade de um dispositivo com uma localização, auxiliando na prevenção de transações falsas.

Cada interface fica disponível local e globalmente, o que significa que desenvolvedores também poderão alcançar novos clientes fora do país na medida em que a iniciativa crescer. Acreditamos que a iniciativa Open Gateway acelere o crescimento dos serviços e aplicações digitais, garantindo integração perfeita com as redes móveis nacionais e internacionais.

Hubs de Inovação

Com o programa TIM Open Innovation, criamos uma rede de intercâmbio e parceria com *hubs* de inovação, *startups* e outras instituições. Juntos desenvolvemos novos produtos e modelos de negócio para solucionar desafios sociais, ambientais e de negócio. Um exemplo dessas parcerias ocorre com o Cubo, maior hub de fomento ao empreendedorismo da América Latina.

Um destaque do ano foi a realização do Hacking Her 2024, um hackathon exclusivamente para mulheres, com o objetivo de promover a inclusão feminina em posições de liderança no setor de tecnologia. O evento reuniu 34 equipes e 500 participantes. Entre todos os desafios lançados, a TIM foi a empresa que teve mais projetos submetidos, totalizando 13 equipes finalistas, conquistando assim o 1º lugar, seguida pelo Senac e pelo Sebrae. As finalistas tiveram a oportunidade de apresentar seus projetos para as áreas de inovação, recrutamento e diversidade da TIM e as vencedoras apresentaram suas ideias diretamente para líderes da Companhia, reforçando nosso compromisso com a diversidade e inovação.

Outro investimento estratégico para mapear soluções baseadas em tecnologia foi o Fundo 5G. Ele é promovido em parceria com a gestora independente de investimentos Upload Ventures, especializada em empresas que atuam nos segmentos B2B e B2B2C.



O Fundo é voltado para a promoção de negócios em diversos setores da economia. O objetivo é ajudar a desenvolver empresas e *startups* por meio de apoio financeiro, principalmente aquelas que já têm modelos de negócios consistentes, além de apoiar planos de crescimento definidos, alavancando também nossos ativos industriais e tecnológicos.

Prevemos realizar, por meio do Fundo 5G, entre oito e dez investimentos em um período de dois a três anos. Embora a TIM seja a principal investidora, o Fundo recebe outros investimentos e segue na captação de recursos. O objetivo é que essa seja uma iniciativa aberta, voltada para conectar empresas e projetos nas principais verticais de interesse da operadora no mercado B2B: Agronegócio, Saúde, Transporte, Logística e Mineração. Entre as empresas que atuam nessas frentes e que já receberam aportes do Fundo, destacam-se a Topsort, Simetrik e Tractian.

TIM Guaratiba Valley

Um *campus* de inovação para soluções de infraestrutura, inspirado no Vale do Silício, com cerca de 10 mil m², que possibilita o desenvolvimento de projetos de rede com foco em eficiência, agilidade e baixo custo. Com seis anos de operação, destacamos as inovações de mobiliários urbanos, os *biosites*, *sites off-grid* e soluções ELC (*Extreme Low Cost*), além de iniciativas de monitoramento remoto, soluções de segurança, testes e homologação de baterias e fontes de corrente contínua (FCCs).

Projetos de redes de nova geração

Como parte da estratégia da evolução da rede, trabalhamos para ampliar a redesignação das bandas de 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz de 2G/3G para o 4G (*refarming* de frequências). Essa iniciativa entrega três importantes vantagens competitivas:

- redução nos custos para a implementação do LTE (sigla em inglês para Long Term Evolution), que é o padrão de comunicação da quarta geração (4G);
- aumento da área de cobertura LTE e a viabilização da estratégia de *carrier aggregation*, melhorando a experiência do cliente por meio de um maior alcance e
- aumento da *performance* da rede, por meio de tecnologia com melhor eficiência espectral (4G) nas bandas 850/1.800/2.100 MHz aumentando a capacidade nas cidades já cobertas pela banda LTE em 2,6 GHz, com custo adicional limitado.

O parque de terminais móveis é diverso e os dispositivos têm compatibilidades com diferentes bandas. No caso da implementação da camada LTE de 700 MHz, focamos em expandir a cobertura, promover a presença do LTE a nível nacional e consolidar a liderança da TIM nesse padrão de comunicação. Em 2024, seguimos na evolução da rede LTE,



proporcionando significativa melhora na experiência de uso dos clientes tanto em termos de *performance*, com maior velocidade de *download* e *upload* e menor latência, como em cobertura *indoor* e maior penetração. Encerramos o ano com mais de 5 mil cidades com cobertura LTE de 700 MHz, correspondendo a 100% da população urbana.

Internet das Coisas (IoT)

Desde 2018, investimos na expansão da rede comercial NB-IoT (Narrowband Internet of Things), projeto pioneiro na América Latina. Acreditamos que soluções como essa geram impactos positivos no meio ambiente e na empresa, metas que fazem parte do nosso plano estratégico.

Em 2024, criamos a TIM IoT Solutions, com o objetivo alavancar a transformação digital da indústria brasileira e ser a principal habilitadora de novos negócios com o uso da internet das coisas. A solução foca

em segmentos do Agronegócio, *Utilities*, Logística e Indústria 4.0.

A TIM IoT Solutions é dedicada à digitalização de processos, automação operacional e eficiência produtiva dos seus clientes corporativos.

A expectativa da Companhia é crescer impulsionada pela previsão de aumento de receitas de IoT no Brasil, que será quatro vezes maior em cinco anos, considerando o período de 2022 a 2027.

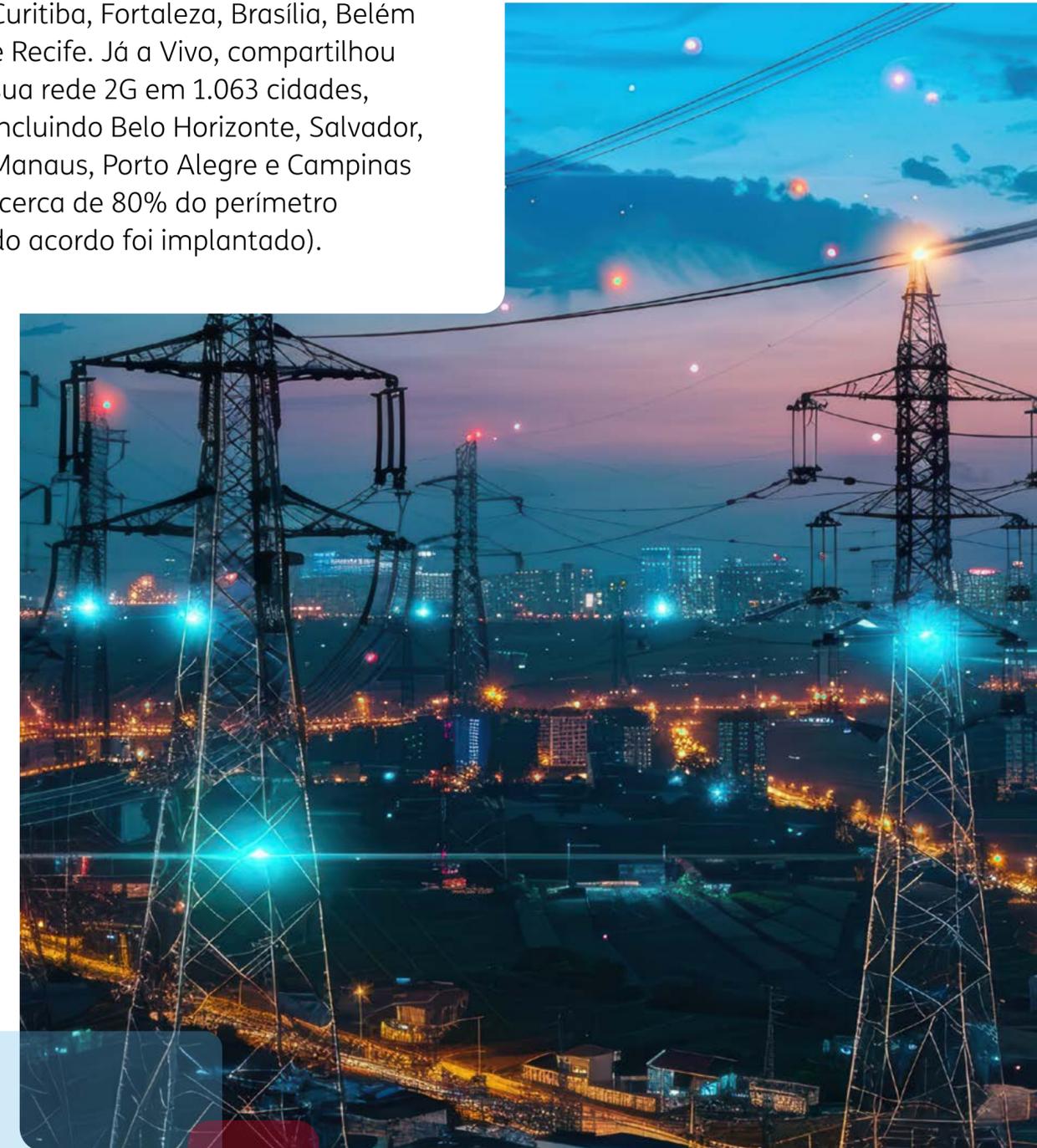
RAN Sharing

Outro importante investimento da TIM, em parceria com outras operadoras de telefonia móvel no Brasil, é o RAN Sharing. O projeto é focado na expansão do compartilhamento de rede de acesso para otimizar recursos de rede e custos e permite promover a disseminação do 4G no país.

Desde 2019, iniciativas da TIM e da Vivo em conjunto permitem o compartilhamento para garantir mais eficiência de custos de rede:

- **Single Grid:** compartilhamento de rede 3G e 4G em cidades com menos de 30 mil habitantes onde as operadoras prestam serviços. Com apenas uma infraestrutura de telecomunicações nessas localidades, é possível desligar *sites* totalmente redundantes, proporcionando economia de energia, aluguel e manutenção. Também permite melhor eficiência em investimentos futuros devido ao compartilhamento de espectro total no modo MOCN. Até o fim de 2024, mais de 380 cidades haviam sido compartilhadas, mantendo a presença de ambas as operadoras sobre a infraestrutura de redes 3G e 4G de apenas uma delas (cerca de 23% do perímetro do acordo foi implantado) e
- **2G Switch Off:** compartilhamento nacional da rede 2G utilizando a tecnologia GWCN, com isso as operadoras podem desligar cerca de 50% dessa rede, economizando energia e manutenção. A TIM compartilhou sua rede 2G em 785 municípios, incluindo cidades importantes como Rio de Janeiro,

Curitiba, Fortaleza, Brasília, Belém e Recife. Já a Vivo, compartilhou sua rede 2G em 1.063 cidades, incluindo Belo Horizonte, Salvador, Manaus, Porto Alegre e Campinas (cerca de 80% do perímetro do acordo foi implantado).





Cliente

GRI 2-6, 3-3, SASB TC-TL-000.A, TC-TL-000.B, TC-TL-000.C

Tema material: Qualidade dos serviços e experiência do cliente

ODS **9**

Para o setor de telecomunicações, altamente competitivo e tecnológico, a entrega de serviços de telefonia e internet com alta qualidade e confiabilidade é fundamental para garantir a satisfação e a fidelização dos clientes.

Além disso, a experiência do cliente é um diferencial estratégico que impacta a reputação da Companhia e a percepção de valor de seus serviços.

Se queremos ser a operadora preferida do Brasil, precisamos continuamente superar as expectativas dos nossos clientes.

Atuamos para consolidar a nossa proposta de valor, baseada em três frentes: ter a melhor oferta de serviços, garantir a melhor qualidade de rede e contar com o melhor atendimento.

Nossa estratégia vem sendo reconhecida pelo mercado: em 2024, fomos a operadora com a melhor qualidade de rede no Brasil, recebendo a maior pontuação no Índice de Qualidade Consistente da Opensignal. Fomos também a primeira e única empresa a ser reconhecida com o Selo de Eficiência do Procon São Paulo como a melhor na resolução de reclamações dos clientes.

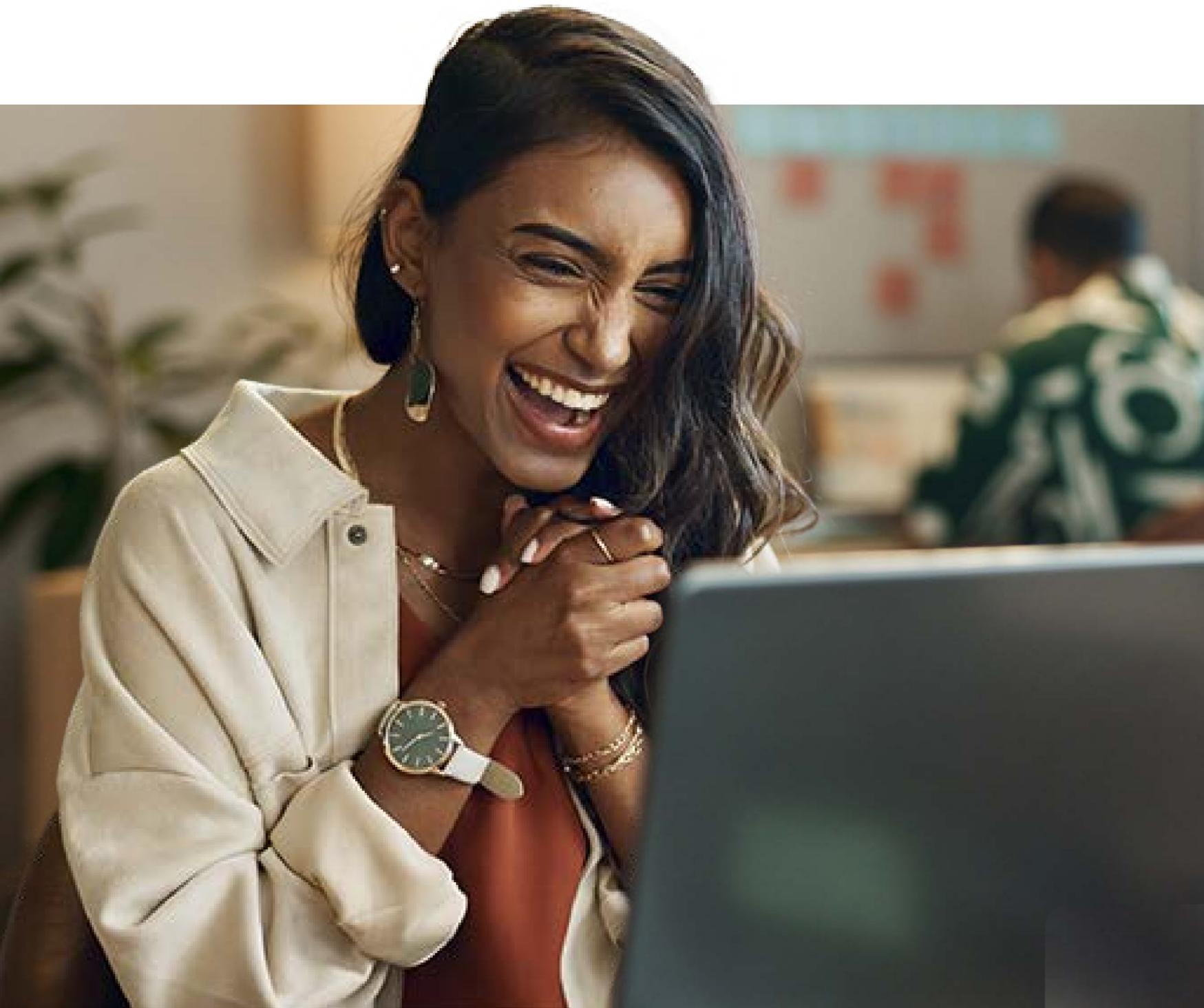
Temos mais de 63,5 milhões de clientes – 31,9 milhões no segmento pré-pago, 30,2 milhões no pós-pago, 797 mil na TIM Ultrafibra e 631 mil na telefonia fixa. Expandimos as coberturas 5G, 4,5G, 4G e fibra ótica FTTH (Fiber to the Home), reforçando nosso constante investimento em infraestrutura adequada.

Outro investimento contínuo que priorizamos é na promoção do empoderamento do cliente por

meio da transformação digital. São múltiplos canais de relacionamento para proporcionar a melhor experiência e a democratização do acesso aos nossos serviços, com soluções inclusivas de atendimento.

Melhor oferta	Projetamos ofertas inovadoras que contribuíram para aumentar e fidelizar a base de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • PIX back em recargas pelo app Meu TIM • WhatsApp grátis durante um mês
Melhor rede	Mantivemos o foco na expansão da cobertura 5G em todo o Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Líder no Índice de Qualidade de Rede em 80% dos estados brasileiros • 67,35% da população urbana atendida com o 5G e 100% de cobertura 4G em todos os municípios
Melhor serviço	Seguimos com os melhores indicadores de qualidade de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • 75% de resoluções em primeira chamada com assistência humana • Uso de ferramentas de IA por mais de 5 mil operadores de call center





Estamos na vanguarda da inovação, explorando parcerias disruptivas

PRIME VIDEO DA AMAZON

Parceria exclusiva e única com o Amazon Prime

TIM NO AVIÃO

Oferecemos cortesia de conectividade de internet a bordo em aeronaves GOL e LATAM

ASSINATURA APPLE ONE

Somos a primeira e única operadora no Brasil a incorporar o Apple One em nossos planos

TEST DRIVE

30 dias de teste gratuito de internet móvel.

ZÉ DELIVERY

Recarga torna-se *cashback* na entrega do Zé Delivery.

DESCOMPLICA

Plataforma de ensino *online* com cursos gratuitos ou com descontos para nossos clientes

CARTÃO DE TODOS

Acesso ao ecossistema de descontos para serviços de saúde do parceiro e de sua rede associada.



TIM e Estrela se unem para conectar ainda mais as famílias no Natal

Para inspirar famílias a reforçarem a conexão presencial, a TIM se uniu à Estrela e lançou em dezembro uma edição limitada do clássico Genius. A nova versão do jogo elimina a necessidade de pilhas e só funciona ao ser conectada ao smartphone.

Com essa ação de ativação de marca, imaginamos novas possibilidades para a tecnologia e para a conexão, ressignificando o papel do dispositivo no cotidiano das famílias ao transformá-lo em uma ferramenta de fortalecimento de laços. A proposta foi desconectar para se conectar aos momentos que mais importam.



Rock in Rio mais conectado

Instalamos na edição de 2024 do festival o triplo de antenas 5G em comparação ao último Rock in Rio – passando de 25 para 86. Assim, proporcionamos aos nossos clientes um aumento de 50% na capacidade de transmissão de dados e de 30% na cobertura durante o evento. Além do reforço na infraestrutura, também utilizamos novas tecnologias, como a antena dual 5G, que é capaz de operar simultaneamente nas frequências de 3,5 GHz e 2,3 GHz.

Entre as atrações, patrocinamos o Mega Download, uma torre de 30 metros de altura que podia atingir até 50km/h, fazendo alusão à supervelocidade do 5G da TIM. O público também pôde interagir por meio do Karaoke 5G, que uniu, em tempo real, a Cidade do Rock e uma loja da TIM em um *shopping* na Barra da Tijuca.

Todas essas ações e inovações possibilitaram que nossa marca se tornasse a mais comentada entre os patrocinadores, com 92% mais comentários do que o segundo lugar e um índice de 90% de favorabilidade geral.



Relacionamento com o cliente

Nosso modelo de atendimento é multicanal e 24 horas, com soluções de autoatendimento ágeis e práticas em plataformas digitais. Assim, podemos estar mais atentos às necessidades dos nossos clientes, que podem nos acessar por meio de computador, smartphone ou telefone para solicitar serviços, encaminhar reclamações, dúvidas e sugestões.

Proporcionamos maior abrangência de atendimento e conveniência aos usuários. Com o Google Message e o Apple Message, os clientes têm suas perguntas respondidas automaticamente por meio de Inteligência Artificial, otimizando a interação com a empresa. E, quando há necessidade, o cliente também tem a opção do atendimento humano pelos nossos canais.

Digitalizamos os meios de pagamento com a implantação do uso do PIX nos documentos de cobrança - mais de 50% das faturas

são pagas por esse meio. O uso da conta digital já alcançou 98% dos clientes móvel, pós-pago e controle.

Além dessas, outras iniciativas continuam assegurando a melhor experiência ao cliente, como o Site TIM e o *app* Meu TIM, que entregam conteúdo personalizado aos usuários, possibilitando melhor segmentação de ofertas e tarifas e acesso às nossas soluções.

Oferecemos ainda o serviço de assistente virtual, a Taís, por meio de uma unidade de resposta audível (URA), via inteligência artificial. Com ela, buscamos proporcionar jornadas que combinam voz com linguagem natural. O atendimento da Taís também está disponível nos dispositivos compatíveis com Alexa e nas lojas do futuro da TIM.

Desde que foi criada, em 2020, a Taís já teve mais de 158 milhões de interações, com uma média de 76% de assertividade (sem atendimento humano) para compreender o contexto das conversas nos *chatbots* e, assim, oferecer respostas mais humanizadas aos clientes.

Acesso premiado

A TIM foi reconhecida com o Prêmio Ouvidorias Brasil 2023 e 2024, da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec). Os *cases* premiados foram: “Facilidade de Acesso, Inovação e Eficiência Geram Resultados Surpreendentes” e “Ouvidoria TIM: decifrando o DNA das reclamações”.

As iniciativas premiadas reforçam o compromisso da TIM com a excelência na gestão da Ouvidoria, a melhoria contínua da experiência do cliente e o investimento em inovação, promovendo um atendimento de qualidade e uma cultura organizacional pautada na transparência e na resolução eficaz das demandas.

O Prêmio Ouvidorias Brasil reconhece as melhores práticas de Ouvidorias e *Ombudsman* em organizações públicas e privadas do Brasil e do exterior, independentemente de suas especificidades. A premiação destaca iniciativas que fortalecem e expandem o papel das Ouvidorias, com trabalhos marcantes que tenham contribuído significativamente para aperfeiçoar o processo de relacionamento da organização com os *stakeholders*, inclusive no campo da Conduta Ética.





Principais canais de relacionamento com o cliente

- Central de Atendimento: *144, 1056 e o 10341
- Redes sociais: Facebook, Instagram, WhatsApp
- Chats online no site da TIM
- Aplicativo Meu TIM
- Google Message
- Apple Message
- TIM Negocia



CONFIRA AQUI_
todas as formas
de atendimento
da TIM

Acessibilidade e inclusão

Nosso *site* tem um espaço para que pessoas com deficiência visual, auditiva e de fala possam solicitar serviços e informações. As ferramentas disponíveis seguem as recomendações do Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) e do World Wide Web Consortium (W3C), conjunto de diretrizes para a acessibilidade na internet. Além da experiência no *site*, destacamos os recursos abaixo:

> **Central de Libras**, um serviço gratuito que conecta os clientes que utilizam a Língua Brasileira de Sinais com um intermediador especializado por meio de uma videochamada, que faz o encaminhamento das solicitações para um atendente TIM. A Central de Libras funciona 24 horas, sete dias da semana. Em atendimento à regulação de acessibilidade da Anatel, essa central também está disponível em todas as lojas próprias e de revendas da TIM para que os colaboradores possam acessar e realizar o atendimento dos clientes surdos que se comunicam por meio de Libras.

> **Novo layout do portal TIM Negocia**, com mais acessibilidade e 18 funcionalidades para pessoas com deficiência visual e auditiva. O *site* fornece verbalização de texto, navegação por voz e tradução por Libras.

> **Projeto 70+**, que proporciona maior inclusão para pessoas com mais de 70 anos, que são 5% da base de usuários TIM. Os pontos principais do atendimento dentro do programa são: uso de linguagem simples e amigável, sem termos técnicos; fala pausada, possibilitando o entendimento do cliente; e entonação, facilitando a escuta do usuário.

CONFIRA AQUI_
os recursos de
acessibilidade
da TIM





Experiência e satisfação dos clientes

Mantemos o diálogo aberto com nossos clientes, por meio de pesquisas e manifestações registradas em órgãos de defesa do consumidor, como Procons, site Consumidor.gov.br, Juizados Especiais Cíveis e Anatel. Dessa forma, podemos, continuamente, avaliar e monitorar nossas ações e as necessidades dos clientes.

Para facilitar o acesso ao conteúdo, disponibilizamos em nosso site institucional informações sobre a regulamentação setorial que influencia diretamente as tarifas, planos, promoções e serviços oferecidos aos clientes.

Com relação às pesquisas para avaliar experiência, satisfação e recomendação de clientes em âmbito nacional realizamos:

- Pesquisa de Experiência e Imagem Móvel pessoa física: relativa a clientes próprios e da concorrência do serviço móvel. Realizada continuamente, por

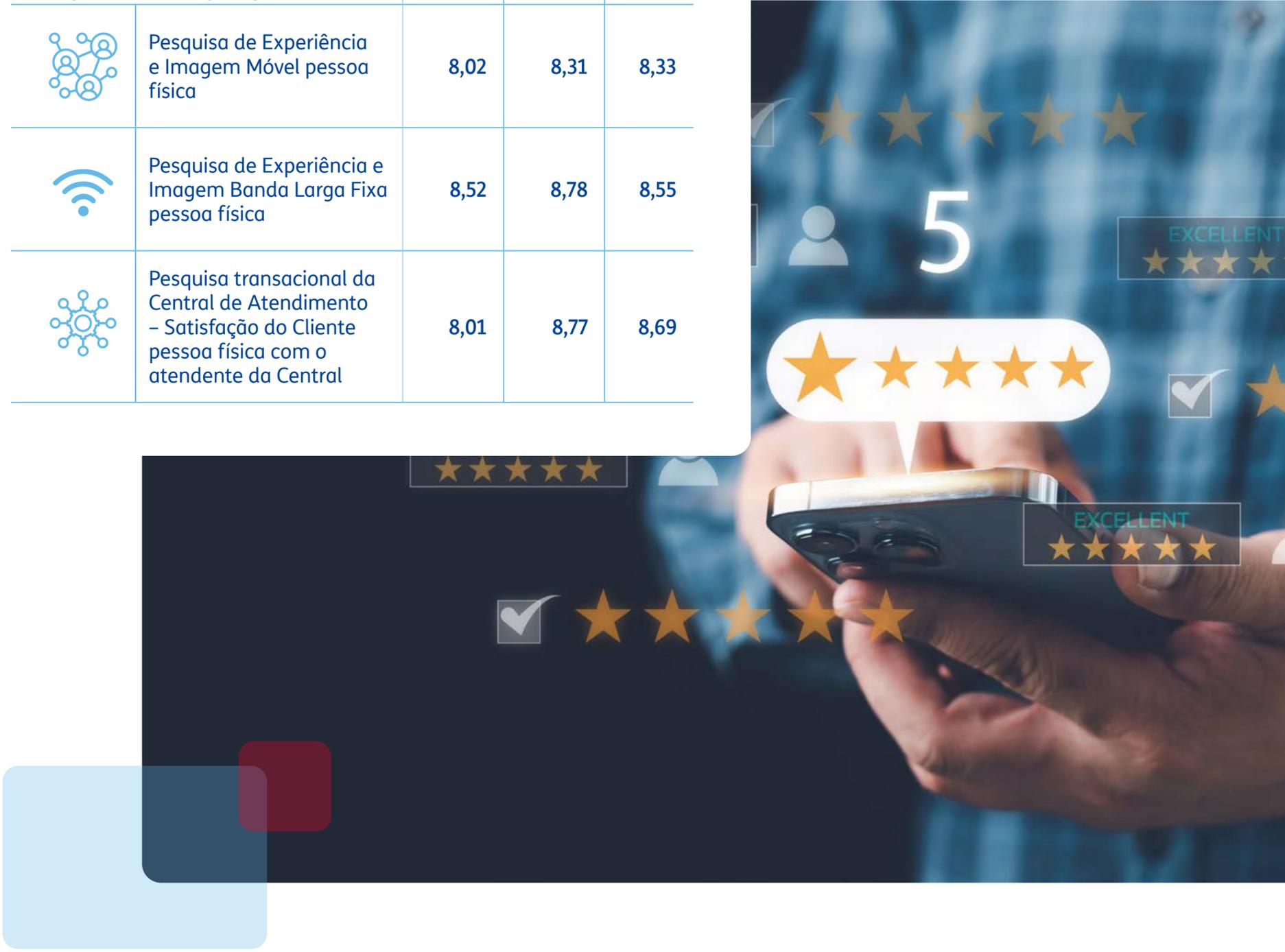
meio de entrevistas *online*, desde junho de 2017;

- Pesquisa de Experiência e Imagem Banda Larga Fixa pessoa física: relativa a clientes próprios e da concorrência do serviço de banda larga fixa. Realizada duas vezes ao ano, por meio de entrevistas *online*, desde junho de 2017;
- Pesquisa transacional na Central de Atendimento: realizada a partir da captação imediata da avaliação do cliente após contato com o atendente nas centrais de atendimento.

A Anatel também avalia, anualmente, os serviços das operadoras por meio da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida dos Serviços de Telecomunicações.

A Companhia ainda conta com um time dedicado ao monitoramento do NPS transacional de várias jornadas dos clientes. A equipe utiliza a avaliação de clientes próprios após a realização de determinadas jornadas para traçar planos de melhoria da experiência e a satisfação com os nossos serviços, juntamente com diversas áreas do negócio.

Satisfação dos clientes comprovada em pesquisas		2022	2023	2024
	Pesquisa de Experiência e Imagem Móvel pessoa física	8,02	8,31	8,33
	Pesquisa de Experiência e Imagem Banda Larga Fixa pessoa física	8,52	8,78	8,55
	Pesquisa transacional da Central de Atendimento - Satisfação do Cliente pessoa física com o atendente da Central	8,01	8,77	8,69





Conselho de Usuários

Na TIM, temos uma iniciativa para aproximar a Companhia dos usuários e membros de entidades de defesa do consumidor: o Conselho de Usuários. Ele estimula a participação social na prestação dos serviços da Companhia, além de incentivar o engajamento da sociedade nas pautas das telecomunicações. É um relevante canal de insumos para ações de melhoria contínua em prol da melhor experiência dos nossos clientes.



**SAIBA
MAIS_sobre o
Conselho de
Usuários TIM**

O Conselho de Usuários tem caráter consultivo, direcionado à avaliação dos serviços, produtos e experiência dos clientes, com a competência de indicar temas e apresentar sugestões. Tem abrangência nacional e 18 membros, mas não possui personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Os membros são eleitos a cada três anos.

Customer Experience & Ouvidoria

A experiência do cliente é um dos pilares da estratégia da TIM. Por isso, estamos em constante evolução para oferecer serviços e atendimento com cada vez mais qualidade. Com esse propósito, reformulamos o escopo de atuação da Ouvidoria. A área segue atuando como um canal de segunda instância, disponível para os clientes que acionaram outros canais de atendimento e não

tiveram suas questões resolvidas dentro do prazo ou não ficaram satisfeitos com a solução, mas ela passa a ser responsável também pelo desenvolvimento da cultura de Cuidar do Cliente. Entre as novas atribuições, destacam-se a definição da estratégia e governança das iniciativas relativas à experiência do cliente, a execução de pesquisas de mercado e o monitoramento dos indicadores de satisfação, entre outras atividades.

Em 2024, a Ouvidoria da TIM atendeu a mais de 710 mil ligações, uma redução de 5% em comparação ao ano anterior.

Ouvidoria TIM_0800 882 0041

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto fins de semana e feriados nacionais.
Acesso online



Atendimento aos clientes	2022	2023	2024
Total de ligações atendidas pelo SAC	43.468.175	36.024.953	35.950.709
Total de atendimentos da Ouvidoria	558.854	744.608	710.682

Reclamações recebidas	2022	2023	2024
Na Companhia	6.022.164	6.132.772	6.207.684
Na Anatel	310.744	251.359	260.312
Na Justiça	40.479	35.508	37.355

Reclamações solucionadas	2022	2023	2024
Na Companhia	99,77%	99,92%	100,00%
Na Anatel	94,20%	93,98%	94,00%
Na Justiça ¹	111,39%	116,65%	118,37%

¹ Os percentuais acima de cem consideram casos abertos em períodos anteriores e encerrados ao longo do ano.



Clientes B2B

Trabalhamos continuamente para evoluir nossa oferta de serviços e soluções integradas para clientes B2B. Nossa estratégia foca em IoT, enquanto mantemos os serviços tradicionais. Nesse sentido, estamos nos conectando com quatro principais setores do mercado: agronegócio, logística, serviços públicos e indústria.

Agronegócio

Impactar a produtividade rural a partir da conectividade para que sigamos líderes em cobertura móvel no setor agro é uma ambição da TIM. Temos, atualmente, 20 milhões de hectares cobertos com o 4G e mais de 42,4 milhões de hectares com NB-IoT¹, impactando mais de 1,9 milhão de pessoas em áreas rurais. Temos como meta até 2027 levar a conectividade a 32 milhões de hectares.

¹ Narrowband Internet of Things



A partir da experiência de uma fazenda conectada no Mato Grosso, comprovamos a importância do acesso à cobertura 4G. A conectividade aumenta a produtividade com práticas mais sustentáveis no campo. Um estudo mediu uma redução de 10% na pegada de carbono na produção de grãos com a conectividade. Entre os benefícios estão maquinário e gestão inteligentes, redução no consumo de *diesel* e aplicação de insumos de forma eficiente, entre outros.

A TIM foi a primeira operadora de telefonia a fazer parte da fundação da associação ConectarAgro com outras grandes empresas, referências no seu campo de atuação. A missão da entidade

é levar conectividade para todo o campo brasileiro, apoiando o desenvolvimento do Brasil.

Temos contratos firmados com 97 grandes grupos do agronegócio brasileiro e atendemos a 112 mil propriedades rurais. Entre eles estão importantes *players* dos setores sucroenergéticos e sucroalcooleiros, como São Martinho, BP Bioenergy, Jalles Machado, Usina Santa Adélia, Adecoagro, SJC Bioenergia e Dacalda.

Os benefícios se estendem não só às propriedades como também à população: são 437 escolas públicas e 141 unidades básicas de saúde conectadas. Hoje, a Companhia beneficia mais de 1,9 milhão de pessoas com o projeto 4G TIM no Campo, em mais de 1.043 municípios de 17 estados diferentes.

Fortalecemos a digitalização do agronegócio brasileiro

A TIM apresentou iniciativas de conectividade para o campo durante a conferência Datagro – Abertura de Safra Cana, Açúcar e Etanol. O encontro, que marca o início do planejamento do setor sucroenergético brasileiro, reúne empresários, executivos de usinas, produtores, fornecedores de cana e lideranças políticas que apresentam *insights* exclusivos sobre a safra de cana atual e do próximo ciclo 2024/25.

Nossa operadora trouxe a digitalização como solução para o agronegócio brasileiro, essencial para atender a demandas de digitalização do setor no Brasil e contribuir para o aumento da produtividade com o uso de sensores de medição em lavouras, transmissão de dados em tempo real e o acompanhamento *online* de diversos indicadores e situações que colaboram para a tomada de decisões ágeis e assertivas.

Com a TIM IoT Platform, por exemplo, é possível criar processos de análise e operação, *dashboards* com informações e *insights* para uma interface que, por meio de atividades programadas, pode resolver grande parte dos problemas mapeados em uma lavoura.





Oportunidades e ações ESG no agro geram valor para além dos negócios

- **Ambiental:** o uso racional de recursos, como combustíveis, água, solo e energia, entre outros;
- **Social:** a conectividade levada pela TIM promove inclusão digital por meio da ampliação do acesso a serviços digitais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população local;
- **Governança:** a conectividade proporciona melhoria de gestão não apenas do cultivo, mas do agronegócio como um todo, resultando em mais controle, eficiência, transparência e agilidade para a empresa e seus processos.

Logística

A atuação da TIM na área logística vem sendo trabalhada há quatro anos, junto às concessionárias CCR RioSP, EcoRodovias, EPR, Grupo Way Brasil e à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). Levar conectividade para rodovias impacta positivamente regiões diversas do Brasil. A operadora cobre hoje mais 5,6 mil quilômetros de rodovias concessionadas.

A Companhia criou a primeira rede privativa industrial 5G nos portos da América Latina, em parceria com a Brasil Terminal Portuário (BTP). A iniciativa monitora, em tempo real, a movimentação de contêineres no Porto de Santos, facilitando a comunicação entre mais de 1.300 colaboradores.

Serviços públicos

Caminhamos para consolidar a Companhia como principal parceira das chamadas Parcerias Público--Privadas (PPP), com soluções para eficiência energética em iluminação pública. Temos

mais de 340 mil pontos de iluminação pública instalados por todo o país, impulsionando as “Cidades Inteligentes”.

A solução TIM Smart Lighting, sistema com conectividade incorporada, permite o gerenciamento remoto de luminárias e aprimora a eficiência energética e a qualidade do serviço. Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Uberaba (SP) e Petrolina (PE) já aderiram a esse sistema de gestão inteligente de iluminação pública.

Indústria

Oferecemos um serviço que proporciona redes privadas com tecnologias 4G e 5G para clientes corporativos de setores industriais como mineração, transporte e logística, saúde, segurança pública e indústria 4.0.

Desde o início do projeto, em 2020, atendendo às especificidades de cada empresa, trabalhamos na oferta de uma rede dedicada e controlada.



Eletrobras e TIM firmam parceria para comercialização de energia elétrica, reforçando a inovação e o compromisso ESG com foco no mercado livre

A iniciativa visa criar uma ampla plataforma de negócios com diversas frentes, incluindo estímulo ao uso de energia renovável, transformação digital de ativos de energia por meio do 5G e soluções de Internet das Coisas (IoT), como *smart metering*. A expectativa é que a primeira ação seja a venda de energia elétrica no mercado livre à base de clientes da operadora. Inicialmente voltado para o segmento B2B, o projeto trará economia e uma gestão ainda mais sustentável para esses usuários.

O acordo é mais um passo da estratégia da TIM de se unir a grandes marcas para lançar ofertas disruptivas, além de democratizar o acesso ao mercado livre de energia para nossos clientes, contribuindo diretamente para impulsionar o uso de fontes renováveis no Brasil.

A assinatura do MoU ocorre no momento da abertura do mercado livre de energia para todos os consumidores de alta tensão. Só em 2024, cerca de 150 mil novas unidades consumidoras estiveram aptas a fazer a migração para o mercado livre e, até 2030, serão mais de 80 milhões de unidades consumidoras.



TIM Ads & Data Monetization

Criada há quatro anos, com o objetivo de conectar marcas e pessoas por meio de tecnologia e dados, TIM Ads é nossa plataforma de publicidade digital. Com mais de 33 milhões de usuários, oferecemos soluções de comunicação customizadas, que possibilitam alcançar com mais precisão o público-alvo. Nesse período, mais de 284 empresas, de mais de 30 segmentos de negócio, utilizaram nossa plataforma para veiculação de campanhas.

Em 2024, a receita de publicidade móvel e monetização de dados apresentou um forte crescimento, de 56%.



3 Governança

57 Perfil

58 Estrutura de governança

64 Política e estratégia de remuneração

68 Resultados financeiros

70 Gestão de riscos

75 Ética, *compliance* e combate à corrupção

81 Privacidade e proteção de dados

86 Relacionamento com fornecedores



Perfil

GRI 2-1, 2-2, 2-6

Somos uma empresa de telecomunicações que busca transformar tecnologia em liberdade por meio de diversas possibilidades que vão além da conexão. Com atuação em todo o Brasil, oferecemos serviços de telefonia móvel e fixa, transmissão de dados e ultra banda larga, com foco nos pilares de inovação, experiência do cliente e qualidade na oferta dos serviços.

Nossa sede é no Rio de Janeiro (RJ) e somos controlados pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., empresa do Grupo Telecom Italia. Com capital aberto, integramos o Novo Mercado da B3 e possuímos American Depositary Receipts (ADRs) listados na Bolsa de Valores de Nova York – New York Stock Exchange (NYSE). Por isso, somos sujeitos às normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) brasileira e da Securities and Exchange Commission (SEC) dos Estados Unidos e atendemos às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOx).

Há quase dez anos somos líderes em cobertura 4G no Brasil. No agronegócio, estamos a cada ano ampliando as possibilidades de conexão, viabilizando a inovação no setor. Fomos pioneiros na ativação de redes 5G no país e mantemos a liderança nesse segmento.

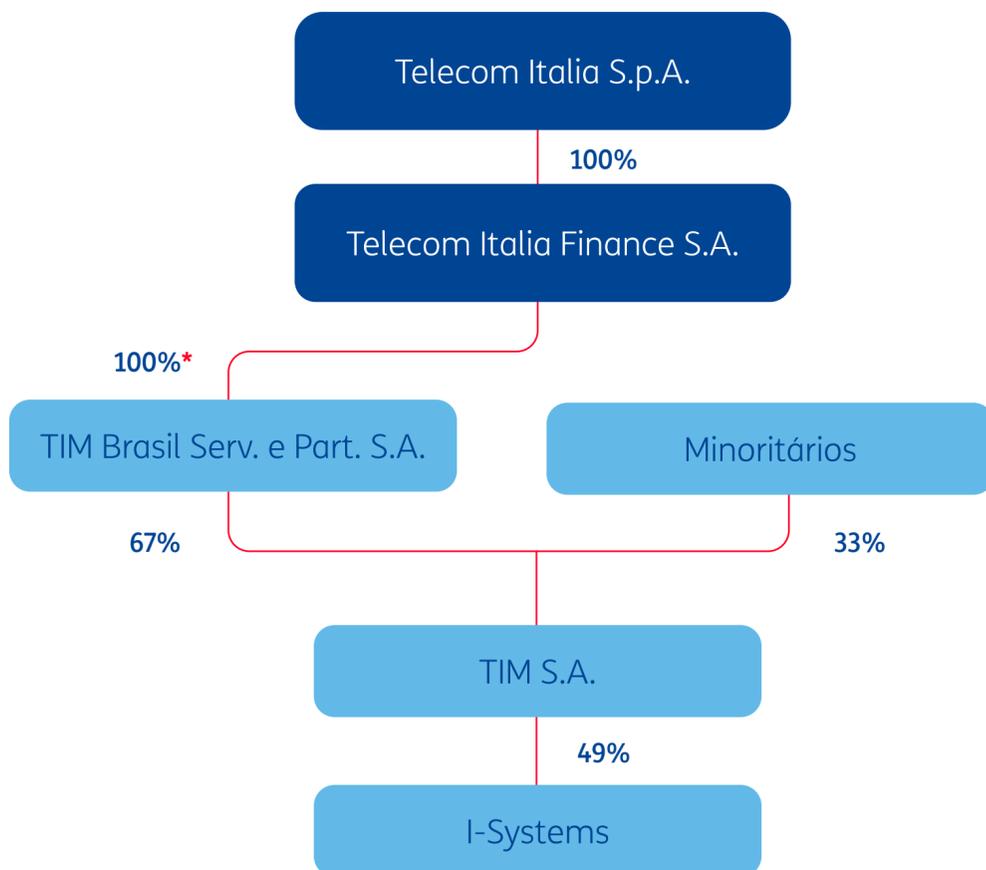
Ética, lealdade e boa-fé embasam nossa atuação, que tem como premissa:

- Agir com transparência nos negócios
- Promover a lealdade na concorrência;
- Excelência de competitividade no mercado;
- Atender ao bem-estar e ao crescimento da comunidade em que operamos;
- Valorizar os recursos humanos e
- Promover o desenvolvimento sustentável.





Conheça, a seguir, nossa composição acionária



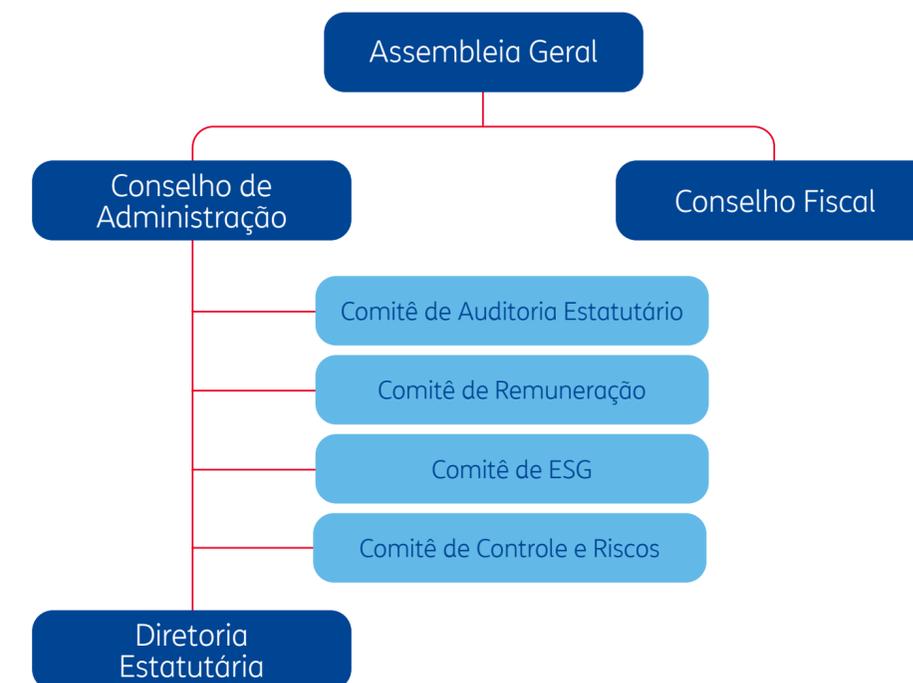
*Telecom Italia S.p.A detém uma ação da TIM Brasil Serv. e Part. S.A.

[PARA SABER MAIS clique aqui](#)

Estrutura de governança

GRI 2-9

Na TIM, a estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento, pela Diretoria Estatutária e por um Conselho Fiscal. Todas as instâncias têm seus deveres e responsabilidades determinados na legislação brasileira, no Estatuto Social da Companhia, no Regulamento de Listagem do Novo Mercado da B3 e nos Regimentos Internos dos órgãos sociais.





Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-11, 2-13

O Conselho de Administração (CdA) da TIM conta com dez membros; quatro deles são independentes e três são mulheres (30% do total). Responsável por deliberações estratégicas, o órgão atua para garantir a continuidade do negócio e conduzir a gestão com boas práticas de governança e transparência. Seus integrantes são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, com mandato de dois anos e possibilidade de reeleição por igual período.

O CdA da TIM tem como responsabilidade zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, abrangendo considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa na definição dos negócios e operações.

O Conselho também analisa, anualmente, as práticas de remuneração da TIM, além de ser responsável por encaminhar a proposta de remuneração global máxima dos administradores para aprovação dos acionistas em Assembleia Geral.

Atualmente, o CdA é presidido por Nicandro Durante, membro independente e que não compõe o quadro da Diretoria Estatutária. O CdA e os Comitês de assessoramento da TIM se reúnem ao menos uma vez por trimestre para as principais tratativas. [Veja mais na página 61.](#)

O Conselho de Administração também acompanha as questões relacionadas ao desenvolvimento sustentável e à gestão de impactos da Companhia, com o apoio dos seus comitês de assessoramento específicos, fundamentais para a governança interna da empresa. Com o apoio do Comitê de Environmental, Social & Governance (Cesg), acompanha regularmente os pontos mais sensíveis dessa agenda, por meio de reportes periódicos. [GRI 2-12](#)



CONHEÇA a composição de competências de cada membro do Conselho de Administração da TIM





Nomeação e formação do Conselho de Administração

GRI 2-10

- O CdA pode ser composto por, no mínimo, cinco e, no máximo, 19 membros efetivos
- Os membros são eleitos pela Assembleia Geral da TIM
- Do total, no mínimo dois ou 20% (o que for maior) deverão ser independentes¹
- A indicação para composição do CdA pode ser feita pela administração da TIM ou por qualquer acionista da empresa que detenha a participação acionária mínima indicada na legislação²
- O processo deve seguir as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança

Corporativa (IBGC) quanto à qualificação dos candidatos

- Objetivo é que os órgãos da administração da TIM tenham a seguinte composição:
 - > Membros de perfil diversificado;
 - > Número adequado de conselheiros independentes e
 - > Estrutura que possibilite a criação de comitês, permitindo o debate efetivo de ideias e a tomada de decisões técnicas, isentas e fundamentadas.
- O Estatuto Social e a Política de Indicação de Membros dos Órgãos da Administração da Companhia, além da legislação aplicável e das normas regulatórias, devem ser considerados durante o processo de indicação, visando consolidar as estruturas existentes para a proteção dos interesses dos acionistas e do mercado em geral.



Os indicados para compor o CdA devem atender a critérios como:

- Reputação ilibada;
- Disponibilidade de tempo para dedicar-se adequadamente ao exercício da função e da responsabilidade assumida, que vai além da presença nas reuniões e da leitura prévia da documentação;
- Experiência profissional em temas diversificados e complementaridade de competências e
- Sempre que possível, representar diversidade de gênero, raça/etnia e gerações, com experiência em segmentos variados, abrangendo, dentre outros, aspectos culturais diferenciados. Dessa forma, a Companhia se beneficia da pluralidade de visões, experiências e argumentos, tomando decisões mais eficientes.

¹ A nomeação e a formação do Conselho de Administração estão em conformidade com o Regulamento do Novo Mercado da B3. ² Definição baseada nos termos da Lei nº 6.404/1976 e nas Normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).



Como deve ser o processo de seleção

GRI 2-10

Podendo ser conduzido internamente pela TIM ou com apoio de consultores independentes, precisa ser aderente aos princípios e aos valores da organização, à estratégia e ao estágio de maturidade.

É recomendável, quando possível, que o CdA, seus Comitês e a Diretoria Estatutária sejam compostos por, pelo menos, 30% de profissionais pertencentes a grupos sociais minorizados (mulheres, pessoas negras e de diferentes gerações).



VEJA AQUI_a Política de Indicação de Membros dos Órgãos da Administração da TIM

Eventuais propostas para reeleição devem levar em consideração: o desempenho do membro durante o período, a experiência e a assiduidade nas reuniões ao longo do mandato. Além disso, precisa acompanhar tanto os resultados apurados no processo de avaliação periódica do Conselho quanto as conclusões sobre adequação ou necessidade de mudanças na composição do órgão.

Como realizamos a avaliação de desempenho do CdA e dos Comitês

GRI 2-18

Desde 2023, em cumprimento às normas de governança corporativa da B3, o CdA, os Comitês e a gestão estatutária da TIM adotaram o processo de avaliação independente, realizado por consultoria externa, que deve ser aplicado pelo menos uma vez durante o mandato dos

administradores. Esse processo consiste no diagnóstico do funcionamento do Conselho e dos Comitês e visa identificar oportunidades de desenvolvimento.

Avaliação *online*, reuniões individuais conduzidas por consultores, análise interna e consolidação dos dados quantitativos e qualitativos pela consultoria externa fazem parte desse processo. Quanto aos resultados, são apresentados ao presidente do CdA, com posterior apresentação e discussão das recomendações ao Conselho de Administração de forma colegiada, visando à oportunidade de melhoria e desenvolvimento.

CONHEÇA_os integrantes de cada Comitê de Assessoramento





Nossos Comitês

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14

Na TIM, contamos com quatro comitês, formados por conselheiros, que assessoram as discussões no âmbito do Conselho de Administração. Conheça a seguir:

Comitê de Remuneração (CR)

Tem como responsabilidade avaliar critérios e outros tópicos de remuneração dos diretores e altos executivos. Tem caráter permanente e reporta-se ao CdA antes da reunião do órgão. O Comitê de Remuneração recebe e avalia as sugestões de programas e níveis de remuneração da Diretoria, por meio da área de People, Culture & Organization, com base na estratégia de remuneração vigente, que pode ser apoiada por consultorias externas.

Comitê de Controle e Riscos (CCR)

Seu objetivo é monitorar o cumprimento das regras de governança corporativa e supervisionar a gestão de riscos, os controles internos e SOx, o Programa de Integridade e as ações e iniciativas de responsabilidade social corporativa.

Comitê de ESG (Cesg) GRI 2-14

Tem a função de assessorar a implementação e o desenvolvimento da estratégia e dos princípios ESG na Companhia, assim como definir e revisar metas, anualmente, e monitorar o Plano ESG. O Cesg também tem o papel de recomendar ao CdA a aprovação de normas e procedimentos corporativos relacionados a questões ESG, bem como a divulgação e o monitoramento do seu cumprimento. Avalia, ainda, relatórios ESG, comunicações institucionais e

iniciativas com repercussão pública relativas a questões ambientais, sociais e de governança, propondo mudanças e aperfeiçoamentos quando necessário.

A participação e a continuidade da TIM em iniciativas e compromissos voluntários (nacionais e internacionais) também são analisados pelo Comitê, que supervisiona a gestão de riscos e oportunidades ligados a temas ESG, inclusive questões relacionadas a mudanças climáticas. Comunicar ao CdA e demais comitês situações com potencial impacto para a imagem, reputação e patrimônio da Companhia é mais uma responsabilidade do Cesg.

O Comitê conta com o apoio de um *Steering Committee*, que tem a função de incorporar nos processos e estruturas organizacionais as suas diretrizes e orientações. É composto pelos diretores estatutários

representantes das seguintes áreas: Regulatory, Institutional and Press Relations, Legal & Corporate Affairs e People, Culture & Organization.

Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)

A atuação desse órgão está em conformidade com as normas de instituições reguladoras do mercado de capitais, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), no Brasil, e a Securities and Exchange Commission (SEC), nos Estados Unidos, que são refletidas no Estatuto Social da TIM.

Entre as principais atividades do CAE estão: supervisionar a qualidade e a integridade dos relatórios financeiros, a conformidade com a legislação e as normas regulatórias e estatutárias; monitorar a adequação dos processos de gestão de riscos, controles internos e SOx e as atribuições dos

auditores internos e independentes; monitorar e avaliar a formalização de contratos de qualquer natureza entre a TIM ou suas controladas e o acionista controlador ou suas sociedades controladas, coligadas, sujeitas a controle comum ou controladoras deste último, ou que de outra forma constituam partes relacionadas à empresa.

Está entre as atividades de todos os comitês apresentações periódicas para a alta administração, compartilhando resultados das avaliações independentes de Compliance, não conformidades críticas, principais KPIs, sugestões de melhorias e novos projetos. GRI 2-16

Agindo de forma independente e com prazo indeterminado, os Comitês têm suas definições de composição e atividades elencadas no Regimento Interno dos Comitês, no caso do CR e do CCR, e no Regimento Interno do Comitê de ESG.



Veja, a seguir, os demais órgãos que compõem a nossa estrutura de governança:

Conselho Fiscal GRI 2-9

Atua na fiscalização da administração da TIM e na prestação de contas aos acionistas. É composto por três membros independentes efetivos e três suplentes, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas.

Diretoria Estatutária GRI 2-9

Composto por um diretor-presidente e mais cinco diretores estatutários (a Diretoria Estatutária é formada 50% por mulheres), é o órgão de representação e executivo da administração. O Conselho de Administração elege os membros para um mandato de dois anos, com possibilidade de reeleição por igual período. A destituição é possível a qualquer momento.

Alinhado com o compromisso do CdA, o órgão colegiado deliberativo tem a missão de proteger e valorizar o patrimônio da TIM e maximizar o retorno dos investimentos no longo prazo.



VEJA_a composição e as competências do Conselho Fiscal e da Diretoria Estatutária



Diretoria de Risk & Compliance GRI 2-9, 2-13

Tem como principal responsabilidade acompanhar os processos de gestão e monitoramento do Programa de Integridade, Gestão Antissuborno/Anticorrupção, Compliance, Controles Internos, Certificação SOx e Gestão de Riscos Corporativos. Informa, periodicamente, sobre os avanços ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Comitê de Controle e Riscos e está vinculada ao Conselho de Administração.

Diretoria de Auditoria Interna GRI 2-9, 2-16

Tem como atividade principal complementar a avaliação da eficácia dos controles internos e a conformidade com políticas, normas e procedimentos para prevenir ou detectar a possibilidade de ocorrência de erros, fraudes e/ou perdas no negócio. É vinculada ao CdA e reporta, periodicamente, os avanços ao Comitê de Auditoria Estatutário.

Outra responsabilidade da Diretoria é receber, classificar e analisar as denúncias, anônimas ou não, eventualmente recebidas, bem como submetê-las à avaliação dos membros do Comitê de Auditoria Estatutária (CAE). Quando necessário, devem ser encaminhadas ao CdA para a tomada das devidas providências.



Política e estratégia de remuneração

GRI 2-19, 2-20

Nossa Política de Remuneração tem como objetivos garantir a competitividade na atração e retenção da força de trabalho e estabelecer diretrizes que garantam equidade e coerência aos pacotes oferecidos. Para isso, a estratégia de remuneração acompanha as práticas de mercado, analisando as tendências e movimentos das empresas de alta tecnologia e telecomunicações, além de outras companhias com porte e características similares de governança. Dessa forma, conseguimos, anualmente, atualizar nossas políticas e práticas, sempre alinhadas ao planejamento estratégico da TIM.

Na composição da remuneração, também são considerados a importância e o papel de cada função na estrutura organizacional da Companhia. São utilizados como

base os parâmetros de mercado e as metodologias fornecidas por empresas especializadas em remuneração. A partir da avaliação do *grade* e do *matching* das posições são definidos os componentes de remuneração.

Fazem parte desses componentes a remuneração fixa e variável de curto e longo prazos e um amplo pacote de benefícios. Em situações específicas também são concedidos pagamentos de bônus para contratação, retenção ou performance. Para os membros do CdA, Comitês de Assessoramento, Conselho Fiscal e Diretoria Estatutária, contamos com uma Política de Remuneração da Administração, divulgada de forma transparente ao mercado, que estabelece as regras e princípios para definição e evolução da remuneração. O processo de revisão da remuneração ocorre anualmente e considera os resultados objetivos após a análise de mercado e a definição de propostas para avaliação por parte do Comitê de Remuneração, que envia a recomendação para validação do CdA.

Alinhado aos nossos objetivos ESG, os planos de Incentivo de Curto e Longo Prazos, tanto da liderança quanto dos profissionais, consideram fatores associados às metas ESG – vinculado a determinados indicadores ambientais, sociais e de governança – entre os quais se destacam: Net Promoter Score (Índice de Fidelidade do Cliente), engajamento dos colaboradores, percentual de mulheres em posições de liderança, percentual de colaboradores negros em cargos de liderança, ecoeficiência, consumo de energia elétrica de fontes renováveis e reciclagem de resíduos sólidos.





Conheça, a seguir, os componentes de remuneração contemplados na Política:

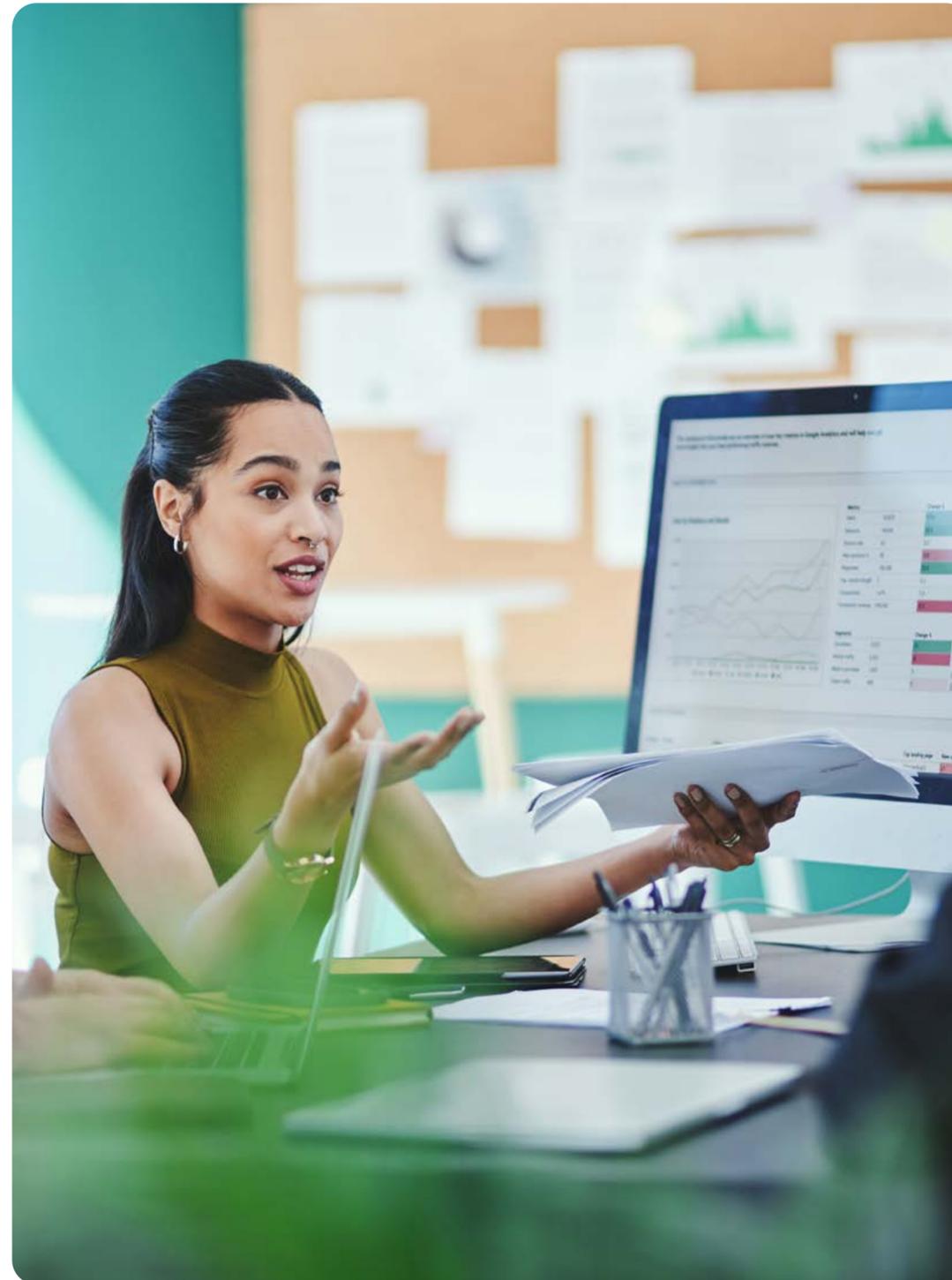
Remuneração fixa: reconhece e reflete a amplitude de escopo e o valor do cargo internamente e externamente, bem como o desempenho individual, experiência, formação e conhecimento do colaborador, suportada pelas práticas de mercado. É constituída pelo pagamento de 12 parcelas por ano, acrescido de 13º salário e férias aos colaboradores regidos pela CLT. A definição da remuneração individual e seu reajuste periódico levam em consideração:

- a remuneração precedente;
- a criticidade da posição;
- o desempenho e o alcance das metas estabelecidas;
- a necessidade de blindagem;
- a equidade interna e
- a análise comparativa com o mercado, por meio de pesquisas salariais (conduzidas por consultorias especializadas), e o contexto competitivo.

Remuneração variável: premia o atingimento e superação de metas da Companhia alinhadas ao orçamento, planejamento estratégico e práticas de mercado.

A componente variável é subdividida em três grupos:

- Incentivo de Curto Prazo – chamado de *Management By Objectives* (MBO) para os executivos e de Programa de Participação nos Resultados (PPR) para os profissionais: baseado na participação dos resultados e vinculado a indicadores estratégicos para o negócio;
- Bônus: utilizado para reconhecer desempenhos diferenciados, assim como premiar os resultados de iniciativas e projetos específicos e relevantes e
- Incentivo de Longo Prazo: concedido à alta liderança para alinhar os interesses da alta administração aos dos acionistas, implementar um sistema de incentivo integrado, aumentar a competitividade do pacote de reconhecimento e operar como instrumento de retenção das pessoas-chave para a empresa.



Política de Recuperação de Remuneração

Os Incentivos de Curto e Longo Prazos estão sujeitos à Política de Recuperação de Remuneração (*clawback*) aprovada pelo CdA em 2024. Essa Política incorpora as normas da Securities and Exchange Commission (SEC), que prevê a recuperação da remuneração no caso de uma reapresentação de demonstrações financeiras resultante do descumprimento material dos requisitos de relatórios financeiros sob as leis de valores mobiliários federais dos EUA, de acordo com os termos e condições nela estabelecidos. Destina-se a cumprir os requisitos recentemente implementados pela SEC (Seção 10D do Exchange Act e da Seção 303A.14 do Manual de Empresas Listadas na NYSE - “Regra de Listagem”). Desde dezembro de 2023, foi confirmada a adoção da política.



Ainda sobre as condições previstas na Política de Recuperação de Remuneração aprovada, a TIM poderá, também, recuperar qualquer premiação decorrente desses programas que tenham sido, no todo ou em parte, obtida em razão de qualquer tipo de erro, comportamento fraudulento ou má conduta atribuível ao participante, sem os quais a mesma premiação relacionada ao desempenho não teria sido alcançada ou teria sido alcançada em um nível inferior.

A política poderá ser acionada nos três anos seguintes à apuração ou desembolso da premiação objeto dessa ação, ou ano fiscal, o que for mais antigo. Pode ser acionada ainda que o respectivo participante tenha, à data da decisão de ativação, interrompido - por qualquer motivo, incluindo a aposentadoria - a relação laboral com a Companhia.

Benefícios

Visando contribuir para o aumento do bem-estar dos colaboradores e de suas famílias em termos econômicos e sociais, a TIM oferece produtos e serviços com a intenção, também, de atrair e reter essas pessoas na Companhia. Os benefícios evoluem de acordo com as práticas de mercado e o acordo coletivo, além das expectativas e necessidades dos profissionais. Aos executivos e colaboradores do público administrativo, é oferecida a oportunidade de customizar o seu pacote de benefícios, escolhendo aqueles que melhor atendem às suas necessidades. [Veja outras informações sobre benefícios na página 119.](#)

Bônus de contratação/ retenção/performance

Com o objetivo de garantir a contratação e/ou retenção e/ou reconhecer *performances* excepcionais, a TIM pode oferecer pagamento de bônus pontuais. Isso acontece após análise das condições de mercado, contexto e desafios do negócio, prezando pela continuidade e pelo cumprimento do plano estratégico.





Remuneração dos Administradores

GRI 2-20

Conselho de Administração: a remuneração dos membros do CdA considera o pagamento de honorários fixos mensais, não sendo aplicados benefícios diretos e indiretos ou incentivos de curto e longo prazos. Os executivos do CdA não têm honorários distintos entre si pelo exercício dessa posição, com exceção do presidente do Conselho.

Comitês de Assessoramento: é prevista uma remuneração fixa mensal para os membros efetivos participantes de Comitês, que também é revisitada anualmente. Os honorários são definidos conforme práticas de mercado, podendo ser distintos entre

Comitês e conforme o papel do conselheiro (coordenador ou membro do Comitê).

Conselho Fiscal: contempla o pagamento de honorários fixos mensais, não sendo aplicados benefícios diretos e indiretos ou incentivos de curto e longo prazos. Os integrantes do Conselho Fiscal não possuem valores diferenciados de honorários entre si, salvo o presidente do Conselho.

Diretoria Estatutária e não Estatutária: considera o pagamento de salários fixos mensais e benefícios diretos e indiretos, além de remuneração variável de curto e longo prazos.





Resultados financeiros

Em 2024, registramos um desempenho robusto, que avançou em diversas frentes. Foram 17,1% de crescimento em lucro líquido e 6,4% de aumento na receita de serviços. Destacamo-nos pelo crescimento considerável do Ebitda e pela excelente geração de caixa, que refletem a estabilidade dos nossos negócios.

Nosso ano foi marcado pela entrega das nossas metas e estabelecimento de um novo padrão de remuneração aos acionistas, que alcançou R\$ 3,5 bilhões*. Confira os resultados na tabela ao lado.

* R\$ 1,5 bilhão em JCP já pagos e mais R\$ 2 bilhões sujeitos a aprovação na Assembleia Geral Ordinária.

Impacto econômico: valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ mil) <small>GRI 201-1</small>	2022	2023	2024
(A) Receita líquida ¹	25.375.925	26.851.482	28.769.153
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	7.292.936	7.564.902	8.083.797
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	3.482.166	3.968.083	4.394.555
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	3.810.770	3.596.819	3.689.242
(C) Valor adicionado bruto (A – B)	18.082.989	19.286.580	20.685.356
(D) Retenções (depreciação e amortização)	6.827.175	7.117.029	7.026.035
(E) Valor adicionado líquido (C – D)	11.255.814	12.169.551	13.659.321
(F) Transferências	1.398.429	1.344.484	1.084.424
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	12.654.243	13.514.035	14.743.745
Distribuição do valor adicionado			
Salários	540.678	572.627	620.456
Encargos previdenciários	107.172	112.863	132.300
Previdência privada	16.557	18.030	26.597
Benefícios	183.157	214.296	245.161
Participação nos resultados	212.237	227.917	215.848
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	5.872.837	5.346.259	6.014.076
Juros e aluguéis	4.045.062	4.176.465	4.326.353
Juros sobre capital próprio e dividendos	1.400.000	1.600.000	1.450.000
Lucros/prejuízos do exercício	270.755	1.237.422	1.703.881
Investimento social privado	5.787	8.156	9.074

¹ Descontadas as perdas por créditos de liquidação duvidosa e descontos concedidos, devoluções e outros.



PARA MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O NOSSO PLANO ESTRATÉGICO 2024-2026 E AS METAS ECONÔMICAS, acesse o site de [Relações com Investidores](#).



Tributos

GRI 207-1, 207-2, 207-3

A estratégia tributária da TIM se baseia nos princípios da honestidade, exatidão e cumprimento da legislação e é caracterizada por uma atuação cooperativa e transparente, de forma a minimizar qualquer impacto material em termos de risco tributário.

A Política Tributária da Companhia, aprovada pelo Conselho de Administração, define os objetivos gerais e as diretrizes adotadas pela Companhia e suas subsidiárias, além de estar vinculada à estratégia de desenvolvimento sustentável.

A governança do tema cabe à área Tax Services, no CFO, responsável pelo estudo e planejamento das questões tributárias, atuando para minimizar riscos e impactos e reduzir a carga tributária empresarial,

seguindo os critérios de tolerância ao risco definidos na Política Tributária.

A área também busca direcionar o risco e os impactos mapeados – para fins de informação e tomada de decisão da estratégia tributária da TIM – e comunicar os resultados, à administração, visando ao acompanhamento e ao monitoramento da Política.

Buscamos estabelecer com as autoridades tributárias relações inspiradas na transparência e colaboração, promovendo uma cultura corporativa comprometida com a honestidade. Documentos são disponibilizados e/ou revisados no prazo e condições estabelecidos pelas autoridades tributárias.

Para as ações de *advocacy*, a gerência-executiva de Tax Strategy, uma das áreas de Tax Services, atua em conjunto com associações do setor de telecomunicações,

conectividade e tecnologias digitais. As ações são realizadas direta e exclusivamente com os grupos de trabalho, de acordo com rigorosos padrões éticos, de conformidade e em linha com a legislação em vigor.

Consultas e endereçamento de dúvidas sobre a interpretação da legislação tributária, bem como a aplicação prática na área de negócios, são realizados com empresa especializada. Além disso, encaminhamos alertas internos quando os temas são considerados sensíveis e de alto impacto às atividades da empresa, assim como informativos semanais com atualizações da legislação do período e notícias relevantes.

Para reforçar esses compromissos em todas as nossas operações, reportamos regularmente nossas atividades e despesas tributárias nos Relatórios Anuais e no *site* de Relação com Investidores.



Gestão de riscos

GRI 2-3, SASB TC-TL-550A.2

A área de Gestão de Riscos (Enterprise Risk Management) da TIM está inserida na Diretoria de Risk & Compliance, que é ligada ao Conselho de Administração e reporta periodicamente os avanços ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao [Comitê de Controle e Riscos](#). Nossa [Política de Gestão de Riscos](#) foi estruturada com base nas melhores práticas de mercado e normas internacionais, como as do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), uma entidade estadunidense sem fins lucrativos e dedicada à prevenção de fraudes e melhoria dos relatórios financeiros por meio da ética, efetividade dos controles internos e governança corporativa.

A Política tem processos estabelecidos de forma a identificar, priorizar, classificar e responder aos principais riscos corporativos da Companhia, buscando minimizar a exposição aos mesmos. A classificação de impacto e vulnerabilidade é feita com base em critérios bem definidos, tais como: Financeiro, Estratégico, Legal e Regulatório, Imagem e Reputação, Satisfação do Cliente, Continuidade do Negócio, Socioambiental, Ocorrência, Governança e Controles Internos e Velocidade de Resposta.

Em 2024, foi conduzido um projeto de revisão da metodologia com suporte de consultoria especializada, com foco em fortalecer e aprimorar o processo de Gestão de Riscos Corporativos da TIM.

Em complemento ao processo de gerenciamento de riscos corporativos, temos contratos de seguros em vigor para a cobertura de riscos operacionais e cibernéticos e responsabilidade civil geral, entre outros. A TIM entende que as apólices representam valores

suficientes para cobrir eventuais perdas relacionadas aos riscos citados, no montante de mais de R\$ 800 milhões.

Continuidade dos negócios

GRI 2-23, SASB TC-TL-550A.2

Para garantir a eficácia de estratégias e planos de ação que visam à manutenção do funcionamento dos nossos serviços em situações de instabilidade ou interrupções, contamos com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios e Gestão de Crises. Visando identificar e estabelecer o nível de criticidade das nossas atividades, costumamos analisar os pontos/impactos a seguir.

- Aspectos legais
- Regulatórios
- Reputacionais
- Operacionais e financeiros
- A relevância do produto ou serviço para o negócio



Para as atividades consideradas críticas

Criamos planos de continuidade com o objetivo de garantir menor tempo de resposta e recuperação em caso de incidentes, crises e desastres. Além disso, realizamos rotinas de Mapa de Risco e Plano de Resiliência (levantamento anual que consolida os riscos, probabilidades de falhas e criticidade dos serviços). Por meio do Digital Service Operation Center (DSOC), realizamos, também, o monitoramento da Rede TIM, com ação remota ou local para recuperar eventuais ocorrências identificadas.

Além disso, a TIM adota o Sistema de Gestão da Continuidade dos Negócios (BCMS, na sigla em inglês), baseado na norma ISO 22301, para lidar com eventuais incidentes que estejam fora dos cenários estabelecidos nos planos. Como parte importante do Sistema de Gestão, também foi desenvolvido um Programa de conscientização e treinamento que abrange comunicações sobre conceitos de continuidade, cursos presenciais e testes de procedimentos, entre outras ações.



Formado por um grupo multidisciplinar, o Comitê Operacional de Crise (OCT) da TIM se reúne, trimestralmente, para analisar incidentes ocorridos e as respectivas respostas, reportando suas atividades para a diretoria executiva. Anualmente, o Comitê passa por treinamentos e simulações de crise. Em 2024, as intensas enchentes que assolaram o Rio Grande do Sul, ocasionadas pelas fortes chuvas, exigiram do Comitê uma eficiente e ágil atuação a fim de garantir a continuidade das operações e a minimização dos danos e impactos na sociedade, nos clientes e na empresa.

Conheça, abaixo, os cenários previstos em nossos Planos de Continuidade Operacional:

- indisponibilidade de sistemas e infraestrutura de TI/Rede devido à destruição total ou parcial do site que os hospeda tipicamente causados por fenômenos naturais, fenômenos decorrentes das mudanças climáticas, desgaste natural, erro operacional, ação de terceiros, ataques (cibernéticos, inclusive) e vandalismo;
- indisponibilidade total ou parcial de prédio administrativo ou industrial;
- indisponibilidade total ou parcial de pessoas e
- indisponibilidade de fornecedor crítico.

Riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas

GRI 2-25, 201-2, 3-3

Com base em premissas da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), que foram incorporadas integralmente pelas normas IFRS S1 e S2 do International Sustainability Standards Board (ISSB) e diretrizes do Mapa de Riscos Corporativos da TIM, identificamos que o risco associado às mudanças climáticas pode ter implicações de natureza física, econômica e regulatória, com repercussões financeiras, e na imagem e reputação da TIM. Por isso, essa categoria compõe a nossa matriz de riscos, para que seja monitorado, prevenido e mitigado.

Desde 2022, o risco relacionado às mudanças climáticas faz parte do nosso processo de Gestão de Riscos Corporativos, com objetivo de monitoramento estratégico de falhas ou execução inadequada



da prestação de serviços devido a eventos climáticos extremos. Além de impactos de natureza física, consideramos riscos de transição e cenários de baixo e alto carbono para planejar nossas ações de mitigação e adaptação.

No processo de avaliação, usamos como base um conjunto de modelos e cenários para definir os potenciais impactos aos quais os ativos da TIM estão sujeitos. Considerou-se a localização geográfica da maioria dos equipamentos de rede e edifícios técnicos no Brasil, incluindo os tipos de infraestrutura, como os *biosites* e as ERBs tradicionais (*greenfield* e *rooftop*). As vulnerabilidades dos equipamentos de rede variam de acordo com a localização e com a função que desempenham.

Dentre os eventos extremos causados pelas mudanças climáticas que podem danificar instalações e infraestruturas com impacto direto ao nosso negócio, identificou-se escassez hídrica (energia), tempestades e ciclones.

Em relação à escassez de água, cabe ressaltar que a energia oriunda de fontes hídricas tem uma importante representatividade na matriz elétrica brasileira.

Visando à mitigação desse risco, promovemos iniciativas voltadas à geração própria de energia e à redução do consumo em nossos serviços e instalações, com reestruturação de processos e busca por tecnologias para alcançar a máxima eficiência. Investimos na contratação de energia a partir de fontes renováveis, por meio do projeto de geração distribuída com usinas solares, hidrelétricas e biogás, entre outras, reduzindo a dependência do *grid* energético brasileiro. Em 2023, como parte da estratégia ambiental da TIM, iniciamos um diagnóstico do desempenho ambiental das usinas de energia por meio de amostragem. O objetivo é atuar de maneira mais próxima dos parceiros, contribuindo para o desenvolvimento socioambiental.

Atuamos, também, com aquisição de energia limpa no mercado livre e certificados de origem de energia renovável (I-RECs). [Saiba mais sobre a nossa gestão de energia na página 101](#). Nesse contexto, a TIM acredita que pode contribuir para a descarbonização na medida em que o segmento de telecomunicações possibilita a comunicação remota e reduz a necessidade de deslocamentos que provocam a queima de combustíveis fósseis, além de viabilizar modelos produtivos mais eficientes, estimulando uma economia menos intensiva na emissão de gases de efeito estufa.

Implicações financeiras

A TIM implementa diversas estratégias para mitigar os riscos climáticos, incluindo investimentos em infraestrutura resiliente e tecnologias de baixo carbono, como o projeto RAN Sharing. O cálculo do custo de resposta ao risco físico da TIM, estimado em

aproximadamente R\$ 9 milhões, considera investimentos em energias renováveis, tecnologias de eficiência energética e melhorias de infraestrutura para aumentar a resiliência climática.

Na perspectiva de oportunidade, a TIM obteve uma economia significativa de R\$ 37 milhões em custos operacionais (OPEX) por meio do Projeto Geração Distribuída (GD), o que reduziu de forma expressiva as despesas de energia da Companhia. Veja mais sobre o tema no Informe Temático [“Riscos relacionados às Mudanças Climáticas da TIM”](#) e no [questionário do CDP](#).





Critérios de construção da análise de cenários

Para definir o escopo geográfico da análise de cenários, a TIM avaliou a representatividade e o impacto de suas atividades em três grupos: energia, operação e logística e infraestrutura. Esses setores são especialmente importantes por serem mais suscetíveis aos efeitos climáticos e relevantes para a estratégia de negócios da TIM.

Os cenários climáticos foram construídos baseados nas projeções do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC) e utilizando o *dataset* Coupled Model Intercomparison Project Phase 5 (CMIP5), considerando três variáveis: temperatura, precipitação e dias secos consecutivos. Saiba mais em nosso Informe Temático “Riscos Relacionados às Mudanças Climáticas”.

Além disso, no processo de mapeamento de riscos, alinhamos nossos horizontes de tempo com

as metas baseadas na ciência e nossos objetivos de energia renovável para o curto, médio e longo prazos, contando a partir do ano-base (2019). Também consideramos os prazos usados na análise de vulnerabilidade do risco climático físico e a estratégia de mudança climática 2019-2040.

Levamos em conta os tipos de riscos climáticos relacionados à regulamentação atual e emergente, tecnologia, mercado, reputação, parâmetros físicos agudos e crônicos. Descrevemos os riscos específicos, como mecanismos de precificação do carbono, escassez de água, eventos climáticos extremos e aumento da demanda de energia, entre outros, e fornecemos detalhes sobre probabilidade, magnitude, impacto financeiro e custo de resposta. Consideramos que impactos financeiros ou estratégicos significativos são aqueles que apresentam um potencial dano econômico superior a 5% do nosso apetite de risco, que é revisado anualmente.

Atuação alinhada à TCFD

Desde 2022, nossa abordagem a riscos climáticos está alinhada às recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), grupo de trabalho criado para incentivar as empresas a informarem seus investidores sobre os riscos relacionados às mudanças climáticas e a forma como os gerenciam. Com isso, buscamos aumentar a transparência na gestão do tema e na divulgação dessas informações para o setor financeiro.

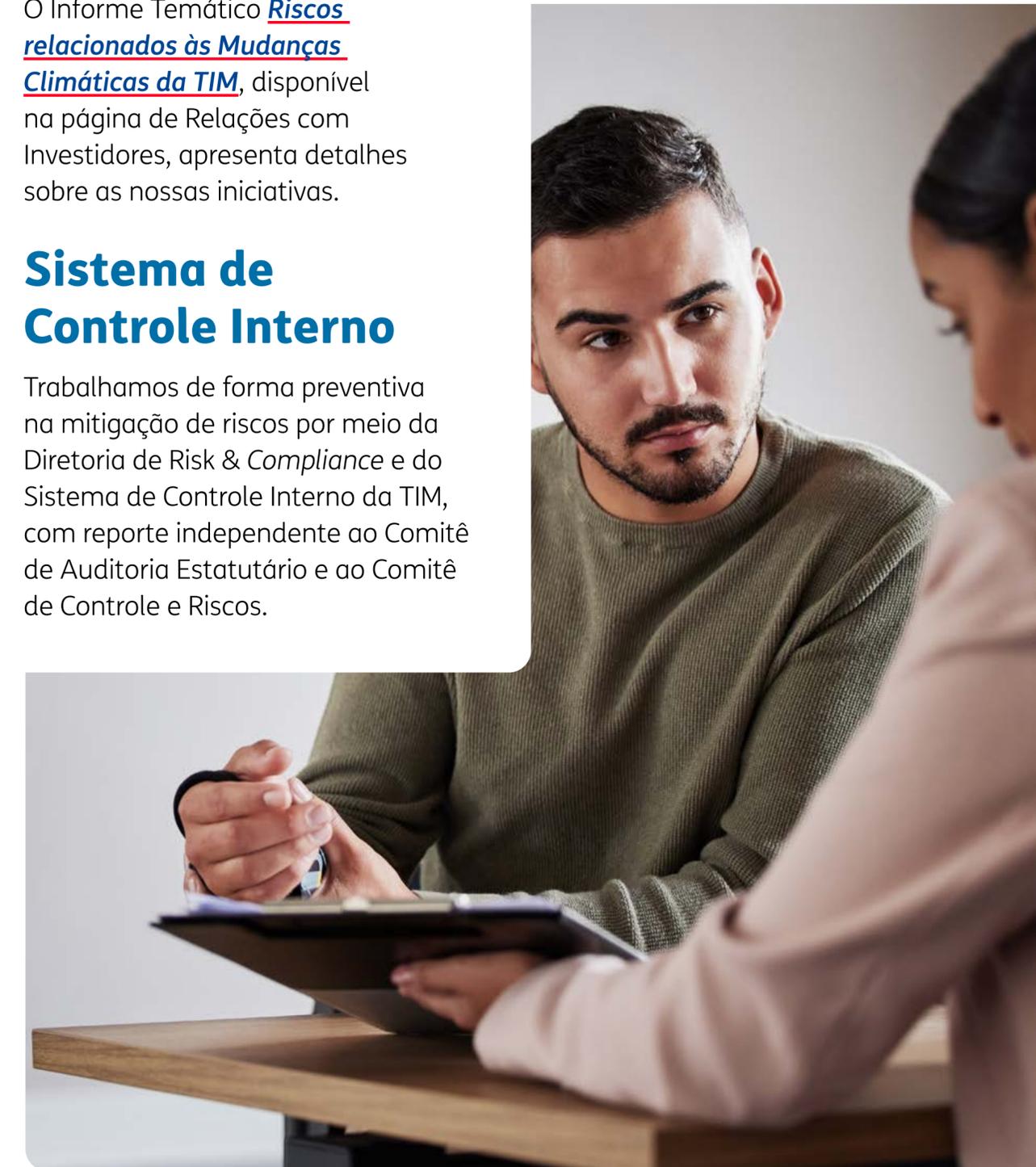
Participamos, ainda, do CDP desde 2010, cuja plataforma de divulgação está em linha com as recomendações da TCFD. Esse duplo alinhamento possibilita a elaboração de relatórios de forma comparável, consistente, relevante e acessível à economia global.

Desde 2020, a TIM lançou um Plano ESG que inclui metas para atingir carbono neutro até 2040 e reduzir em 42% as emissões de escopo 3 até 2030. A empresa é signatária da Science Based Targets initiative (SBTi) e está comprometida com o Acordo de Paris.

O Informe Temático [Riscos relacionados às Mudanças Climáticas da TIM](#), disponível na página de Relações com Investidores, apresenta detalhes sobre as nossas iniciativas.

Sistema de Controle Interno

Trabalhamos de forma preventiva na mitigação de riscos por meio da Diretoria de Risk & Compliance e do Sistema de Controle Interno da TIM, com reporte independente ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Comitê de Controle e Riscos.





Relevância do Sistema de Controle Interno

Nosso Sistema segue as melhores práticas de mercado e *frameworks* internacionais, como as do COSO, com 788 controles mapeados, avaliados e monitorados. Conta, ainda, com colaboradores treinados para agir quando necessário e contribui em várias frentes:

- protege os ativos;
- garante a precisão dos dados utilizados para reportes externos e internos, financeiros e não financeiros;
- promove a eficiência operacional;
- encoraja a aderência às políticas, regras, regulamentos e leis;
- minimiza perdas com penalizações;
- passa segurança ao CEO e ao CFO para tomarem decisões e
- transmite mais confiança e credibilidade ao mercado e a todos os *stakeholders*.

Temos, desde 2022, o certificado Internacional de Excelência do Sistema de Controles Internos, recebido pelo instituto estadunidense Internal Control Institute (ICI), uma organização mundial dedicada exclusivamente ao controle interno e à governança corporativa.



Certificações e legislações que garantem a conformidade do nosso negócio

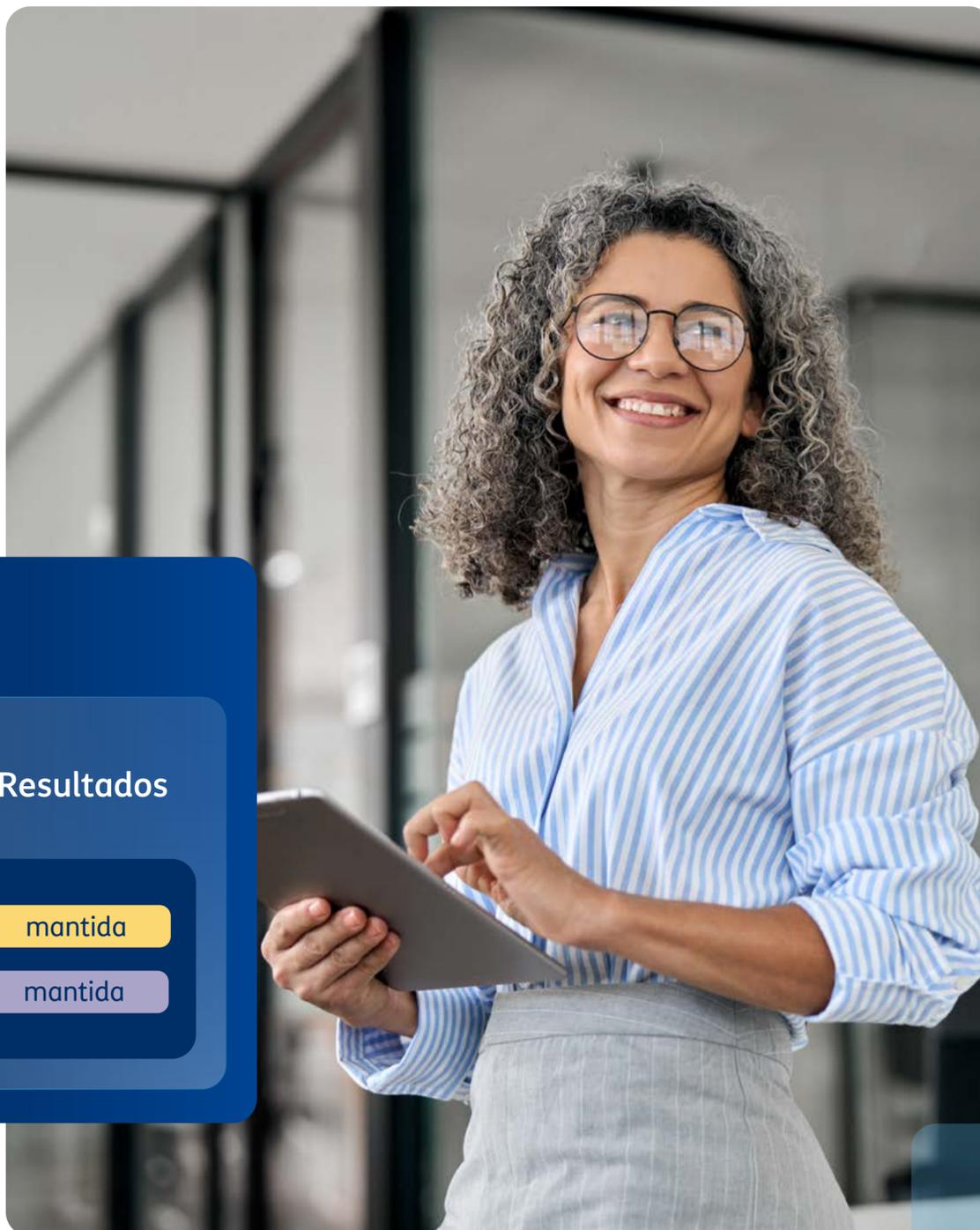
O Sistema de Controle Interno da TIM colabora, ainda, para a obtenção de diversas certificações e cumprimento de legislações de mercados de capitais nacionais e internacionais, com destaque para a Lei Sarbanes-Oxley (SOx). Há quase 20 anos, contamos com a certificação de conformidade da SOx (exigência criada para as empresas listadas na Bolsa de Valores de Nova York).

Anualmente, o Sistema é auditado por uma empresa independente para garantir a manutenção da certificação, que tem como obrigatoriedade a avaliação dos controles internos sobre os relatórios financeiros da Companhia ao fim de cada exercício. Promover mais confiabilidade e transparência às informações divulgadas é o principal objetivo desse processo.



Ética, compliance e combate à corrupção

GRI 2-15, 2-23, 2-24



Prezamos pela perenidade do nosso negócio a partir de uma atuação pautada pela transparência, em estrita conformidade às leis, visando sempre à menor exposição a riscos e à maior competitividade. Portanto, ética, integridade e *compliance* são temas estratégicos para nós.

Estamos, constantemente, investindo na manutenção de uma estrutura robusta de governança corporativa, disseminando nossos princípios e valores para toda a cadeia de valor.

Na TIM, vamos além das exigências legais na promoção de práticas anticorrupção, de transparência contábil e de combate a práticas anticompetitivas e ao suborno. Realizamos treinamentos anuais para colaboradores e terceiros e disponibilizamos diretrizes e documentos na íntegra por meio de intranet, redes sociais, sites institucionais, *e-mail* e contratos, entre outros canais.

A TIM mantém normas internas que orientam os profissionais no cumprimento da legislação e de decisões judiciais, fornecendo diretrizes para uma conduta ética alinhada aos princípios de transparência, honestidade e lealdade.

As Políticas de Responsabilidade Social, Direitos Humanos, Diversidade, Meio Ambiente, Gestão da Mudança do Clima, Gestão de Riscos Corporativos, Anticorrupção, Relacionamento com Fornecedores, Segurança e Saúde do Trabalho e Privacidade, entre outras, estão publicamente disponíveis para consulta dos *stakeholders* da TIM e fazem parte do compromisso da empresa com uma conduta empresarial responsável. [Veja aqui!](#)

Plano ESG 2024-26



Meta

Manter práticas e padrões de Transparência e Anticorrupção (ex. certificação ISO 37001) até 2026



Resultados

2024 **mantida**

2023 **mantida**



O Código de Ética e Conduta da TIM orienta processos organizacionais

Nosso Código de Ética e Conduta, divulgado aos colaboradores, executivos, fornecedores e parceiros de negócio, foi atualizado em 2023 e traz, desde então, um capítulo de Proteção Ambiental e Climática, menção a “remuneração justa, digna e equitativa” e a “impactos do descumprimento do Código nos programas de incentivo e avaliações de desempenho”, assim como “diretrizes para o desenvolvimento de soluções baseadas em inteligência artificial” e a incorporação de deveres de cumprimento do Código por parte de Fornecedores e Parceiros.

Contribuição para partidos políticos: o [Código de Ética e de Conduta](#) da TIM proíbe contribuições diretas ou indiretas para partidos, movimentos, agentes ou candidatos políticos, ou organizações sindicais e instituições relacionadas. Portanto, não fazemos contribuições dessa natureza.

GRI 415-1



Programa de Integridade TIM

Estabelece um conjunto de regras e ações para garantir o cumprimento da legislação anticorrupção brasileira, é aplicável a todos os colaboradores e também chamado de Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção. O Programa é supervisionado pela Diretoria de Risk & Compliance e visa prevenir, identificar e mitigar riscos e práticas envolvendo suborno e corrupção, estabelecendo controles internos e monitorando atividades sensíveis por meio de testes. Nosso Sistema de Gestão Antissuborno é, desde 2021, certificado com a ISO 37001, que atesta sua segurança e eficácia.

Veja outras ações dentro do Programa de Integridade da TIM:

- processos de *due diligence* de integridade;
- cláusulas contratuais para combater a corrupção na cadeia de valor;

- canal de denúncias disponível para todas as partes interessadas e
- comunicação e treinamentos para aculturação dos temas.

Políticas e documentos institucionais que compõem o Programa de Integridade da TIM:

- Código de Ética e Conduta;
- Política Anticorrupção;
- Modelo Organizacional;
- Política de Conflito de Interesses;
- Política de Contratação com Partes Relacionadas e
- Manual do Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção.

Todos esses documentos são aprovados pelo Conselho de Administração, maior instância deliberativa da Companhia. As políticas e procedimentos passam por revisões periódicas envolvendo diversas áreas transversais com o intuito de facilitar sua aplicação, preservar os valores da TIM e influenciar sua cadeia de valor.

GRI 2-24



Programa Anticorrupção

GRI 2-15, 2-24, 205-1

O combate à corrupção é um tema importante para o nosso negócio e exige atenção especial e monitoramento contínuo das atividades consideradas sensíveis para esse tipo de prática. Por meio da área de Governance & Operational Compliance, da Diretoria de Risk & Compliance da TIM, realizamos anualmente a avaliação de riscos das Atividades Sensíveis, com base nos processos mais relevantes. Consideramos, também, as áreas e funções responsáveis pelos riscos, as partes interessadas envolvidas, os cenários de risco e respectivos controles mapeados, o resultado da avaliação dos controles e a avaliação de risco.

O Programa Anticorrupção da TIM, que faz parte do Programa de Integridade, garante o monitoramento contínuo de atividades consideradas mais sensíveis do ponto de vista da exposição ao risco de corrupção.

Avaliação dos controles internos, acompanhamento da matriz anual de riscos das atividades sensíveis, planos de ação e identificação de oportunidades de melhorias, além do estabelecimento de mecanismos de defesa, fazem parte das atividades do programa.

Para o ciclo de testes de 2024 dos fluxos do Modelo Organizacional da TIM no Brasil, foi realizado um estudo considerando as sensibilidades da empresa e as regras internas e externas. Com isso, definimos quatro fluxos para serem avaliados e, no ano, nenhum ato de corrupção ou suborno foram encontrados.

As atividades consideradas sensíveis envolvem os seguintes aspectos:

- acordos;
- autorizações e licenças;
- compras de bens e serviços;
- recebimento e/ou oferecimento gratuito de bens, serviços e/ou convites para eventos;
- despesas de representação;
- doações para entidades sem fins lucrativos;

- financiamentos e empréstimos;
- eventos;
- operações realizadas pela alta direção;
- pagamentos (pagamento manual e em moeda estrangeira);
- parceiros comerciais;
- aquisição e alienação de participações e/ou ativos e/ou formação de empresas;
- patrocínios comercial e institucional;
- procedimentos judiciais, administrativos e arbitrais;
- contratação de colaboradores;
- relações com instituições e autoridades;
- venda de bens e serviços à administração pública e à iniciativa privada;
- gestão dos incentivos de remuneração variável dos colaboradores;
- investimentos e
- saúde, segurança e meio ambiente.

A Política Anticorrupção traz diretrizes para a preservação de relações éticas nos âmbitos de:

Due diligence de Integridade:

embasa os processos decisórios de contratação e/ou de associação de terceiros, a partir de análises sobre a extensão dos riscos de suborno, corrupção e descumprimento da legislação vigente;

Conflitos de Interesses:

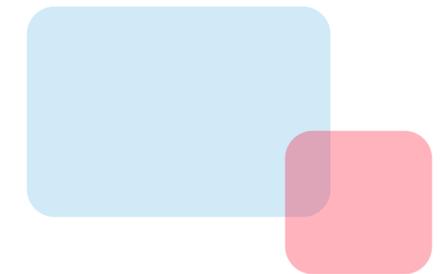
para terceiros ou prestadores de serviços, é realizada uma análise, conforme procedimento específico, de possíveis conflitos de interesses por meio de *due diligence* de Integridade. Por questões de confidencialidade e sigilo, os conflitos de interesses são reportados para a Alta Liderança e o Conselho e não são divulgados amplamente; [GRI 2-15](#)

Relacionamentos sensíveis:

estabelece comportamentos e ações a serem tomadas em relações com órgãos da administração pública, com clientes e fornecedores, além de nortear prestadores de serviços e pautar as relações com outras pessoas jurídicas privadas;

Terceiros sensíveis: alguns tipos de terceiros com os quais a empresa se relaciona são considerados sensíveis em razão do maior risco de suborno e corrupção devido a características de negócio ou atividades específicas. Fazem parte desse grupo, entre outros, parceiros de negócios e beneficiários de patrocínios e doações;

Cargos sensíveis: identifica cargos com alto, médio e baixo níveis de exposição ao risco de suborno e corrupção. Para monitoramento do nível de risco, utilizam-se critérios de cargos que abarcam colaboradores com posições de gerência e responsáveis por tomadas de decisão, além de funções consideradas sensíveis, como as responsáveis pela qualificação de terceiros.





O Programa Anticorrupção determina, também, que os Normativos Internos da TIM sejam compostos por Políticas, Procedimentos Operacionais e Instruções Operacionais que descrevam os processos e controles de todas as áreas e funções da Companhia. Esses instrumentos estabelecem as responsabilidades, as diretrizes e regras, os processos, os controles e as atividades específicas para cada função e estrutura.

Canal de Denúncias

GRI 2-25, 2-26, 205-3

O Canal de Denúncias da TIM é nossa ferramenta para registro de ações ou comportamentos de corrupção, fraude, conflito de interesses, discriminação, assédio moral, assédio sexual, violação de direitos humanos, do Código de Defesa do Consumidor, ou qualquer outro comportamento em desconformidade com a legislação e o Código de Ética e de Conduta da Companhia.

A ferramenta está disponível para os públicos interno e externo por meio de um sistema externo e independente, no formato bilingue (português e inglês) e com recursos de acessibilidade. O acesso pode ser realizado via intranet, *site* externo, telefone e aplicativo de celular, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas. A gestão do canal é feita pela área de Auditoria Interna da Companhia, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

Periodicamente a Comissão de Apuração de Denúncias se reúne para discutir sobre as principais denúncias e apresentá-las à alta liderança da Companhia.

No período, o Canal de Denúncias recebeu 1.916 comunicações, sendo 817 anônimas. Do total de comunicações recebidas, 44% foram referentes a situações previstas no escopo de atuação do canal de denúncias, 56% foram reclamações de clientes ou estavam fora do seu âmbito de responsabilidades.

Em 2024, não foram confirmados casos de corrupção. A Companhia apurou seis situações relacionadas a fraudes não comerciais, suborno e favorecimento de fornecedores. Desse total, duas foram encerradas com resultado improcedente, duas foram consideradas sem elementos para análise e duas foram parcialmente procedentes e em ambas foram aplicadas medidas disciplinares e o desligamento sem justa causa. A denúncia sobre favorecimento de fornecedores que estava em investigação em 2023 foi encerrada nesse ano e considerada inconclusiva.





Promovendo uma cultura de ética e transparência

GRI 2-24

Desenvolvemos ações de capacitação interna sobre o Programa de Integridade para fomentar o compromisso de todos com o cumprimento das diretrizes. Para engajar a alta liderança e demais colaboradores nas ações anticorrupção, realizamos treinamentos obrigatórios e não obrigatórios nos temas: Programa de Integridade, Conflito de Interesses, Código de Ética e Conduta e Anticorrupção, além de promover ações de reforço para parceiros de negócios.

Em 2024, 9.454 (99%) dos colaboradores concluíram os treinamentos Anticorrupção, Código de Ética e o Programa de Integridade.

Comunicação e treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção

GRI 205-2

	2022		2023		2024 ¹	
	Público treinado	%	Público treinado	%	Público treinado	%
Diretores	83	98%	79	98%	83	99%
Gerentes	734	99%	785	99%	770	99%
Demais colaboradores	8.576	98%	8.410	99%	8.601	99%
Total	9.393	98%	9.274	99%	9.454	99%

¹ Considera como base os colaboradores ativos em dezembro de 2024.

Colaboradores treinados em políticas e procedimentos de combate à corrupção por região

GRI 205-2

	2024	
	Nº	%
Norte	243	100%
Nordeste	697	96%
Centro-Oeste	359	100%
Sudeste	7.497	100%
Sul	658	97%
Total	9.454	99%



Práticas concorrenciais

GRI 2-23, 206-1, 417-2, 417-3; SASB TC-TL-520A.1

Para orientar os colaboradores quanto à Lei de Defesa da Concorrência no país, a TIM mantém uma Política de Defesa da Concorrência, que também define papéis internos. O documento objetiva, também, evitar condutas que prejudiquem a ordem econômica nacional e direcionar quanto ao respeito às determinações gerais do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

Em 2024, não houve ingresso de novo processo de concorrência desleal. Dos anos anteriores, dois processos foram arquivados. Dessa forma, não ocorreram pagamento de multas ou condenações administrativas. A TIM segue com oito processos em aberto.

Na área de marketing e de padrões de rotulagem, atuamos com o objetivo de veicular mensagens honestas, transparentes, éticas, e com respeito à legislação brasileira e ao princípio da concorrência leal.



Todas as nossas campanhas são criadas de forma alinhada a esses conceitos e, quando necessário, executamos medidas de adequação ou de correção das propagandas publicitárias.

No Brasil, o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) é o responsável por emitir notificações relativas à publicidade e comunicações de marketing, com base no Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária (CBAP). A organização não governamental pode recomendar, sem impor penalidades financeiras, alterações, correções ou a suspensão de publicidade.

A TIM não participa mais do Conar há 3 anos. Com isso, a Companhia não pode requerer abertura de processos junto à entidade, mas segue podendo ser processada como anunciante. Em 2024, a TIM recebeu duas notificações de entidades reguladoras.

Na primeira, o caso discute a publicidade da tecnologia 5G no Brasil, em um procedimento administrativo instaurado pela

Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para investigar a utilização do termo 5G em campanhas publicitárias antes do lançamento da tecnologia no Brasil. Após a apresentação da defesa, o Órgão aplicou à TIM uma multa de R\$ 2 milhões. A Companhia apresentou um recurso administrativo e a decisão final ainda está pendente de julgamento.

O segundo caso se deu a partir de uma reclamação individual, na qual o consumidor entendeu ter ocorrido propaganda enganosa após não conseguir ativar uma assinatura vinculada à sua oferta de serviços. A TIM apresentou manifestação afirmando que o serviço estava disponível e pediu os dados do consumidor para entender o que poderia ter ocorrido. Até o momento não houve qualquer decisão pelo Órgão.



Casos de não conformidade com leis e regulamentos

GRI 2-27

Em 2024, a TIM acompanhou 112 casos significativos¹ de não conformidade com leis e regulamentos e pagou um montante de R\$ 5,9 milhões.

- Na esfera ambiental, recebemos 87 processos administrativos que, em sua maioria, discutem a aplicabilidade da legislação estadual e/ou municipal em razão da competência. Desse total, seguem ativos 26 casos sem sanções monetárias e 23 casos sem valor significativo (abaixo de R\$ 500 mil). Os demais processos administrativos (38) foram encerrados ainda em 2024.
 - No âmbito da Anatel, tivemos dois casos significativos de processos relacionados ao não cumprimento de algumas obrigações, como qualidade do serviço e direitos e garantias dos usuários, sendo um
- Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) com a Anatel e um Procedimento de Apuração de Item de Cronograma (Padic). Desse total, tivemos um caso judicializado no ano e um em andamento. Cabe ressaltar que, considerando os processos em geral, também tivemos três sanções não monetárias no período. No ano, foram pagos R\$ 1,5 milhão em multas referentes a oito processos, sendo um referente a anos anteriores e sete referentes a este período de relato.
- Foram registrados também 23 casos significativos de processos relacionados ao direito do consumidor: sete sanções não monetárias e 16 que resultaram em aplicação de sanções financeiras, sendo que foram pagas um total de R\$ 4,4 milhões, referentes às questões em que se discutem temas relacionados a direito do consumidor e qualidade de rede.

¹ A TIM considera casos significativos com base no impacto ao negócio e valores de multas acima de R\$ 500 mil.





Privacidade e proteção de dados

GRI 3-3, SASB TC-TL-230a.1, TC-TL-230a.2

Tema material: Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados

ODS **9** **16**



Plano ESG 2024-26



Meta

Manter práticas e padrões de cibersegurança e proteção de dados (ex. certificação ISO 27001) até 2026



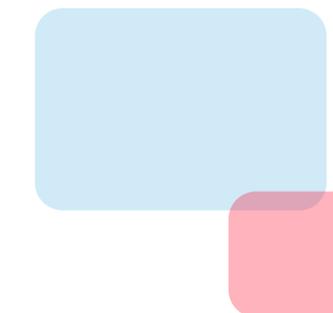
Resultados

2024

mantida

2023

mantida



Está entre as prioridades de negócios da TIM garantir a privacidade e a segurança dos dados dos nossos clientes e demais públicos de relacionamento. Diante de um cenário de intensificação do uso de serviços digitais e desenvolvimento de novas tecnologias, especialmente com o avanço da IA, temos cada vez mais responsabilidades com a proteção. Por isso, investimos e promovemos diversas ações alinhadas às melhores práticas globais de cibersegurança e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Buscamos garantir continuamente a segurança cibernética dos nossos clientes por meio da implementação de políticas, monitoramento dos sistemas, treinamento de colaboradores e adoção de tecnologias avançadas para prevenir, detectar e responder a incidentes.



Privacidade de dados e LGPD

GRI 2-23, 418-1, SASB TC-TL-220a.1, TC-TL-220a.2, TC-TL-230a.1

Em vigor desde setembro de 2020, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, desafiou diversas empresas com relação à adequação à legislação, aumentando ainda mais as responsabilidades do segmento de telecomunicações. A TIM, mesmo antes da entrada da legislação em vigor, já havia iniciado seu plano de adequação às disposições da lei relacionadas aos cuidados e à proteção dos dados pessoais dos clientes. O *Data Protection Officer* (DPO), função nomeada na TIM desde 2018, é o responsável pela governança da privacidade e proteção de dados pessoais na Companhia, conforme determina a LGPD.

O DPO tem as seguintes funções:

- manter uma visão integrada do plano estratégico da TIM em proteção de dados em toda a cadeia de valor da Companhia;
- implementar a padronização de políticas, metodologias e ferramentas, desenvolvendo indicadores de monitoramento dos processos de proteção de dados nas diferentes áreas;
- realizar treinamentos e orientar projetos de conscientização em proteção de dados pessoais;
- receber comunicações de titulares de dados e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- estabelecer e manter atualizadas, em conjunto com as diferentes áreas da TIM, as políticas de proteção de dados pessoais e outros processos de governança de dados pessoais;

- apoiar a implementação das melhorias e revisões em processos, atividades e controles de privacidade e proteção de dados pessoais da TIM, garantindo o cumprimento das leis aplicáveis à matéria;
- orientar colaboradores e terceiros para que sigam as diretrizes da LGPD na coleta, utilização e proteção de dados pessoais de clientes, funcionários, fornecedores e demais públicos.

Para realização de campanhas de mídia digital para empresas e marcas terceiras, levantamos a base de clientes com os dados permitidos, de forma criptografada, para identificar o público adequado para a ação. Nos canais nos quais realizamos coleta de dados de forma consensual, levantamos informações junto a 33.015.751 pessoas, o que corresponde a 53% dos clientes ativos na base da TIM. [SASB TC-TL-220a.2](#)





Garantimos o cumprimento integral das exigências legais da LGPD na TIM, em diversas frentes, desde que foi publicada.

Veja, abaixo, as principais medidas tomadas desde então:

- Nomeação do cargo de Data Protection Officer (DPO);
- Designação de equipe dedicada a liderar as ações necessárias ao cumprimento da LGPD e gerenciar as solicitações de direito dos titulares;
- Capacitação e treinamento dos colaboradores, informando sobre os impactos a partir da lei, para que sigam as diretrizes de coleta, uso, tratamento e proteção dos dados de clientes, colaboradores, fornecedores e demais *stakeholders*;
- Plano de comunicação visando à conscientização de nossos colaboradores, por *e-mail* e outras plataformas organizacionais;
- Criação da Central de Privacidade no *site* da TIM, com atualizações

periódicas dos documentos publicados, como: Políticas de Privacidade e de *cookies*;

- Implementação de *banner* de *cookies*, com opções de autorização;
- Atendimento às solicitações de direito dos titulares por meio de ferramenta digital, além da disponibilização de *e-mail* alternativo com a possibilidade de oposição ao recebimento de mensagens publicitárias;
- Obtenção da certificação ISO 27001, padrão para o sistema de gestão da segurança da informação, em 2022;
- Adequação dos contratos com previsões específicas de acordo com a posição das partes contratantes, enquanto agentes de tratamento, para proteção dos dados pessoais;
- Revisão e atualização de documentos normativos internos para regular e orientar a proteção no tratamento de dados pessoais pelos colaboradores;

- Criação de um fluxo interno de segurança para tratamento de incidentes ou casos de vazamentos envolvendo dados pessoais;
- Publicação em seu *site* institucional de informativos de privacidade sobre parcerias para dar transparência aos titulares sobre as atividades praticadas.

Em 2024, recebemos mais de 600 solicitações de Direitos dos Titulares, principalmente, relacionadas a revogações de consentimento, informações sobre compartilhamento de dados e solicitação de exclusão de dados. No ano, não foi constatada nenhuma violação de privacidade e/ou perda de dados dos nossos clientes, ou qualquer outra situação de violação na privacidade dos dados pessoais sob nossa gestão.

GRI 418-1

Nossos procedimentos de governança de privacidade de dados pessoais são auditados periodicamente pela Auditoria Interna da TIM, garantindo sua revisão por uma visão independente.

Além disso, parte importante do resultado dos esforços relacionados à garantia da privacidade e proteção de dados pessoais está refletida nas avaliações anuais do InternetLab, centro de pesquisa e tecnologia responsável pelo relatório “Quem Defende Seus Dados”. Em 2020, 2021 e 2022, tivemos um grande resultado entre as operadoras brasileiras, fruto de nossa constante evolução.



CONFIRA AQUI_
a avaliação
Quem Defende
Seus Dados





Segurança da informação

SASB TC-TL-230a.2

Temos como compromisso oferecer conectividade e velocidade aos clientes. Somos pioneiros em novas tecnologias, como nuvem móvel e *big data*, por isso estamos constantemente investindo em segurança da informação. Nossas ações estão aliadas à mitigação dos riscos relacionados à segurança da informação, que podem resultar em impactos como perdas de negócios, comprometimento de redes e sistemas, falhas em equipamentos e perda ou violações de dados de consumidores e colaboradores.

Entre os nossos riscos mapeados na matriz de riscos corporativos, estão os ataques cibernéticos, pois, além dos impactos já citados, podem ainda causar prejuízos em sistemas, indisponibilidade de serviços e permitir a infiltração de malwares – softwares feitos para causar danos a um computador, servidor, cliente ou a uma rede – nos nossos sistemas de gerenciamento. Na

estrutura que apoia o gerenciamento e a redução do risco de segurança cibernética, utiliza-se também o NIST Cybersecurity Framework. [Leia mais sobre gestão de riscos na página 70.](#)

Temos, desde 2022, a certificação ISO 27001, norma internacional que descreve as melhores práticas para a gestão da segurança da informação.

Atividades focadas no gerenciamento de riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) fazem parte da gestão da TIM em Segurança da Informação, bem como a prevenção de vazamentos de informações e ataques cibernéticos, monitoramento e resposta a incidentes de segurança e novas soluções e projetos de cibersegurança, entre outras ações que apoiam a governança do processo de prevenção de riscos cibernéticos. Para isso, temos uma diretoria focada no atendimento de controles de segurança nas auditorias internas e externas

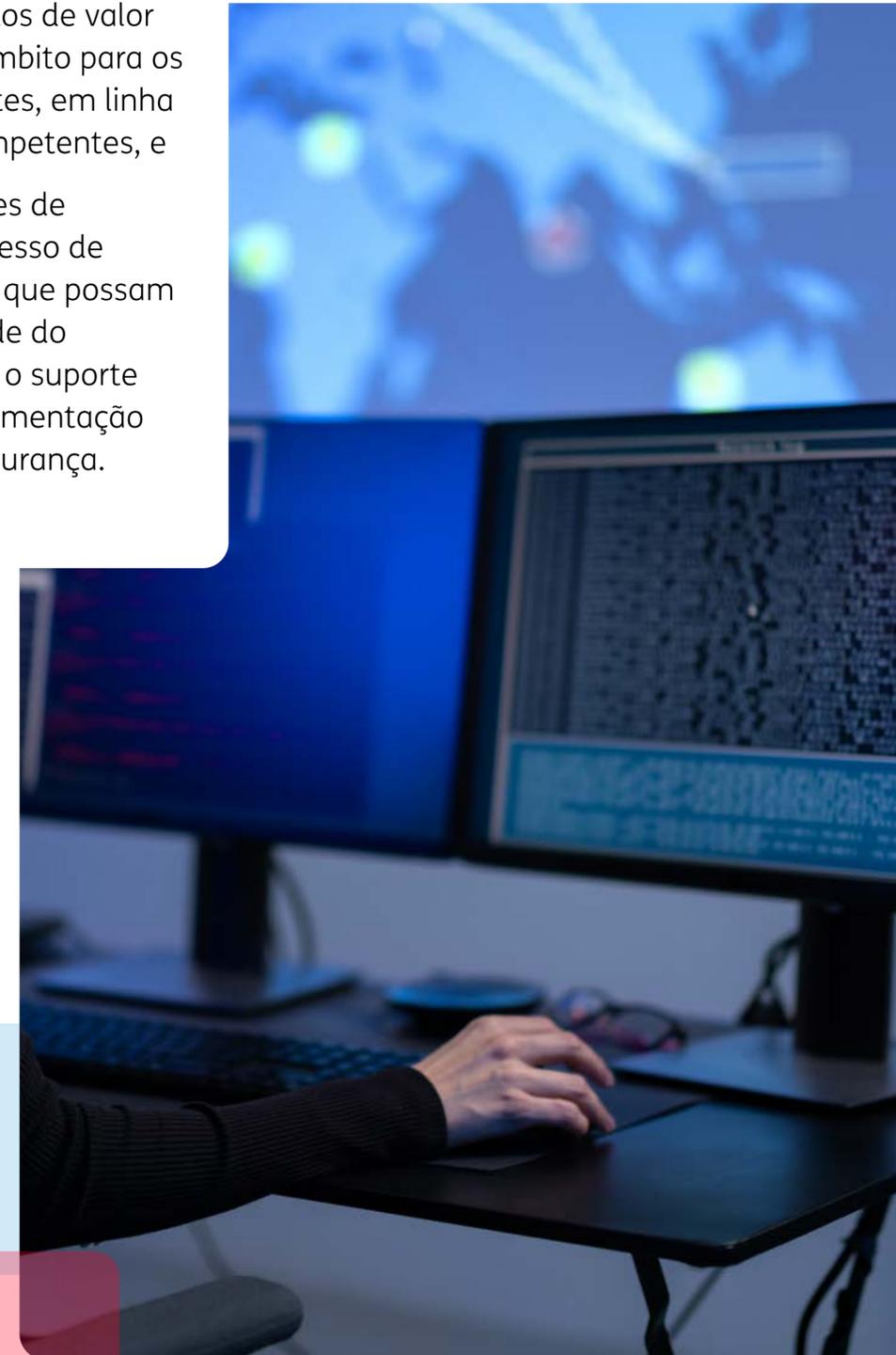
de nossas operações - o Comitê de Controle e Riscos da TIM é responsável pela supervisão do tema na Companhia.

Abaixo, as principais responsabilidades dessa equipe:

- assegurar a análise sob a ótica de segurança dos projetos TIC da empresa e a gestão dos perfis e dos acessos lógicos aos sistemas;
- assegurar a gestão das vulnerabilidades, a prevenção ao vazamento de informações, a realização de simulações de ataque cibernético, a investigação digital, o monitoramento da evolução e a detecção de novas ameaças e riscos cibernéticos;
- garantir o acompanhamento e o tratamento de riscos cibernéticos e dos eventos de segurança e a mitigação de ataques, bem como a gestão e a resposta aos respectivos incidentes;
- definir os padrões de arquitetura de soluções de segurança para a empresa, analisar e testar novas opções de segurança e fortalecer a estratégia de venda

de serviços e produtos de valor adicionado nesse âmbito para os segmentos de clientes, em linha com as funções competentes, e

- garantir as atividades de governança do processo de prevenção de riscos que possam afetar a continuidade do negócio, bem como o suporte às funções na implementação de iniciativas de segurança.





Ações judiciais

SASB TC-TL-220a.3, TC-TL-220a.4

Em 2024, foram iniciadas 920 ações judiciais relacionadas a fraude de troca de *chip*; 1.116 foram encerradas (incluindo casos abertos em anos anteriores), 39% delas com decisões favoráveis à Companhia. Nos processos com decisões desfavoráveis, foram realizados pagamentos que totalizaram cerca de R\$ 3,8 milhões.

Mais de 2,5 milhões de solicitações foram feitas pela Justiça à TIM para quebra de privacidade no último ano. Todas foram concedidas.



Solicitações judiciais de quebra de privacidade por tipo (milhares)

	2022	2023	2024
Interceptações telefônicas	267	265	240
Dados cadastrais	403	541	595
Extratos telefônicos	886	1.137	1.703
Total	1.556	1.943	2.538



Relacionamento com fornecedores

GRI 2-6, 3-3, 2-23, 2-24, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

Tema material: Gestão responsável de fornecedores

ODS **8** **12**

Os fornecedores têm um papel estratégico no desempenho da TIM, contribuindo para a qualidade e a disponibilidade dos nossos serviços. Portanto, competitividade, qualidade, segurança, respeito aos direitos humanos e responsabilidade socioambiental são requisitos fundamentais em nossa relação com esse público, que é embasada pela Política de Relacionamento com Fornecedores. O documento estabelece compromissos a serem seguidos por esses *stakeholders*, incluindo subcontratados para a prestação de serviços e parceiros.

Temos como foco assegurar que os parceiros estratégicos atendam a critérios ESG, visando à redução de impactos ambientais e o incentivo a condições de trabalho justas e éticas, além da garantia de conformidade com normas regulatórias.

Utilizamos as leis trabalhistas vigentes para avaliar fornecedores efetivos ou em potencial, por meio de consulta às bases de dados do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Nacional Brasileiro para Erradicação do Trabalho Escravo. Em caso de registro de violação, a empresa é desqualificada para prestar serviços ou fornecer produtos à Companhia.

Em 2024, foram avaliados 298 potenciais fornecedores (participantes dos processos de licitação para prestação de serviços), dos quais: 93 encontram-se em processo de avaliação; 123 foram aprovados para prestação de serviços, sendo classificados como baixo ou médio risco socioambiental; e 82 fornecedores foram reprovados na etapa de qualificação, sendo impedidos de seguirem no processo de contratação.

Na TIM, não contratamos fornecedores que apresentem risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão. Para a gestão desses casos, a empresa conta com procedimentos e instrumentos normativos que orientam os processos de qualificação e monitoramento, além da Política de Relacionamento com Fornecedores. Atividades que apresentam potencial de risco socioambiental - como riscos ao meio ambiente, saúde e segurança do trabalho - também são consideradas críticas.



Todos os prestadores de serviço ativos classificados como potencialmente críticos, por meio do processo de qualificação interna da TIM, são direcionados para avaliação socioambiental e de saúde e segurança. Em 2024, 1,3%¹ desses fornecedores ativos na Companhia foram identificados como responsáveis por atividades críticas e 98% destes foram aprovados na avaliação socioambiental nos últimos dois anos, garantindo assim a sua conformidade perante os requisitos exigidos.

Processo de formalização dos contratos

A condução das operações em conformidade com as obrigações legais e as boas práticas de *compliance* exigidas pela TIM é uma exigência aos fornecedores, bem como a aderência ao Programa de Integridade da Companhia e aos princípios do Pacto Global da ONU. Os acordos reforçam o repúdio ao trabalho infantil ou análogo à escravidão.

¹ O aumento na quantidade de fornecedores analisados e a consequente redução percentual de fornecedores ativos considerados críticos em 2024 frente 2023 se deve à evolução nos sistemas de gestão, que sofreram alterações conceituais, passando a capturar todos os fornecedores com contratos ativos e não mais somente os fornecedores com contratos ativos que tinham sido submetidos ao processo de qualificação. Considerando a metodologia anterior, 298 potenciais fornecedores foram avaliados em 2024, o que representou 14% do total de 2.176 fornecedores que passaram pelo processo de qualificação.

Processo de seleção dos fornecedores

Nas etapas iniciais, eles são avaliados quanto aos requisitos exigidos para segurança, saúde e meio ambiente, bem como aos princípios de ética, transparência, cooperação, livre concorrência, respeito aos direitos humanos e qualidade. Em um relatório técnico, consolidamos os resultados das análises, contemplando pareceres e evidências documentais. São aprovados apenas os fornecedores que atenderem aos requisitos mínimos exigidos, estando aptos do ponto de vista socioambiental para seguir no processo de qualificação (saiba mais em nosso informe temático [Gestão da Cadeia de Suprimentos](#)).

Fornecedores que realizam atividades consideradas críticas

Aqueles fornecedores que realizam atividades que possam oferecer riscos à saúde e segurança das

pessoas e do meio ambiente passam obrigatoriamente pelo processo de avaliação socioambiental da TIM. Nessa análise, são considerados para cada fornecedor e suas respectivas atividades os requisitos do escopo técnico exigido para contratação e execução de cada trabalho, bem como para manutenção de contratos já estabelecidos. Veja, a seguir, como funciona a avaliação.



Avaliação socioambiental dos fornecedores

1 **Cadastro e qualificação**

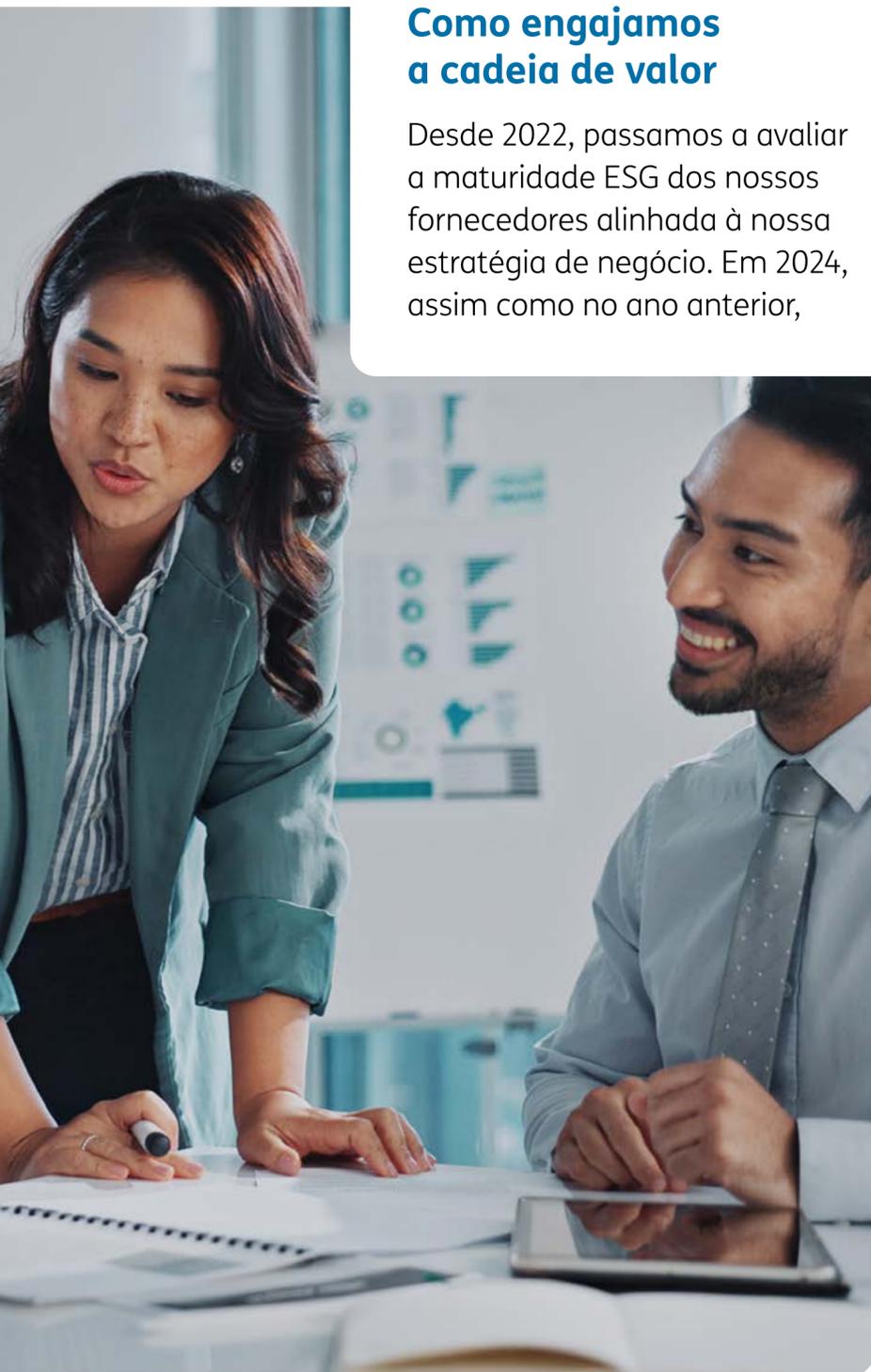
Fornecedor recebe acesso ao Portal de Fornecedores, realiza seu cadastro e envia os documentos solicitados.

2 **Aplicação de Questionário Socioambiental**

Fornecedor responde o questionário e envia os documentos solicitados.

3 **Avaliação e emissão de relatório**

A TIM analisa documentos e processos civis ambientais movidos contra fornecedores para identificar impedimentos e avaliar riscos ambientais e de segurança. Além disso, verifica questionários autodeclaratórios e demais documentos apresentados no processo de qualificação, assegurando a conformidade com as exigências legais e boas práticas de segurança, saúde e meio ambiente. Com base nessa avaliação, o fornecedor é declarado apto ou não a integrar a cadeia de valor da Companhia.



Como engajamos a cadeia de valor

Desde 2022, passamos a avaliar a maturidade ESG dos nossos fornecedores alinhada à nossa estratégia de negócio. Em 2024, assim como no ano anterior,

incentivamos esses *stakeholders* a responderem o questionário do CDP, visando mapear questões relacionadas às emissões de gases de efeito estufa (GEE) na cadeia de suprimentos. Na ocasião, aumentamos em 230% o número de empresas que submeteram o questionário.

Lançamos também o projeto Conexões Sustentáveis, iniciativa que tem como objetivo estruturar e operacionalizar a frente estratégica de compras sustentáveis para a TIM. Dessa forma, estamos reforçando nossos esforços e compromissos ESG para a cadeia de suprimentos e o relacionamento com fornecedores, focando nas principais temáticas tratadas pela TIM, buscando a mitigação de riscos na cadeia de suprimentos e reforçando nossas parcerias. Como desdobramento futuro, pretendemos fortalecer a incorporação de critérios ESG como parte do processo de qualificação dos fornecedores e de tomadas de decisão durante a fase de concorrência para aquisição de novos produtos e serviços.

Cadeia de suprimentos

Nossas compras são efetuadas essencialmente na Itália e no Brasil, onde são realizadas as atividades do Grupo TIM. Priorizamos, sempre que possível, fornecedores nacionais.

Conheça as categorias de produtos e serviços da nossa cadeia de suprimentos:

- Redes de telecomunicações
- Redes de energia
- Produtos de telecomunicações
- Tecnologia da informação
- Serviços técnicos e profissionais
- Serviços de atendimento ao cliente (call center)
- Serviços comerciais e de publicidade
- Produtos comerciais (smartphones, *devices* e *modems*, entre outros)
- Serviços corporativos

Proporção de gastos com fornecedores locais¹ (R\$ milhões) GRI 204-1

	2022	2023	2024
Valor gasto com fornecedores locais			
Infraestrutura de rede	3.013	3.826	3.188
Produtos comerciais	1.171	1.479	1.980
Tecnologia da informação	999	1.149	961
Serviços técnicos profissionais	1.239	1.701	1.615
<i>Real Estate</i>	135	478	805
Outros	159	151	156
Subtotal	6.716	8.784	8.705
Valor gasto com fornecedores estrangeiros			
Infraestrutura de rede	4	16	2
Produtos comerciais	-	-	5
Tecnologia da informação	10	5	1
Serviços técnicos profissionais	69	54	10
Subtotal	83	75	19
Total	6.799	8.859	8.724
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	99%	99%	99%

¹ São considerados fornecedores locais aqueles que estão no mesmo país em que a TIM tem sede (Brasil).

4 Ambiental

90 Ambiental

93 Água

94 Mudanças climáticas

101 Energia

105 Economia circular

106 Resíduos





Ambiental

GRI 2-23, 304-2

Sistema de Gestão Ambiental

Com um sólido plano ESG e metas ambientais até 2040 – como net zero, redução de emissões de escopo 3, carbono neutro e economia circular, entre outras – a TIM mantém um conjunto de ações focadas no uso responsável de recursos naturais e na mitigação dos impactos ambientais de suas operações. Reduzir riscos que tenham o potencial de causar danos à água, ao solo, ao ar, à fauna, à flora, às comunidades e à biodiversidade é um compromisso da Companhia, que reflete na seleção e em investimentos na geração de créditos de carbono que apoiam iniciativas de conservação florestal na Amazônia e de desenvolvimento de novas tecnologias utilizando biomassa para produção mais sustentável, como é o caso de uma comunidade no Nordeste.

Dedicamo-nos, por meio de estratégias e ações, à conscientização dos colaboradores, lideranças e demais *stakeholders* sobre a relevância da adoção de práticas sustentáveis, contribuindo para o avanço do tema no setor de telecomunicações e na sociedade. Além disso, estamos sempre atentos à eficiência dos nossos processos, serviços e produtos, investindo de forma constante em inovação e tecnologia.

Em continuidade às ações estabelecidas no protocolo do SGA da TIM, a partir da ocorrência em 2023 de uma falha técnica/operacional que resultou no incidente de derramamento de óleo *diesel* no *site* localizado na cidade de Santo André/SP (Pisa), avançamos em 2024 com o plano de intervenção elaborado para reverter completamente qualquer dano. Para remediação ambiental foi adotada a técnica de biorremediação, com uso de microrganismos, além da perfuração de poços para monitoramento periódico. Cabe destacar que a ocorrência se deu em solo já contaminado antes

mesmo do ingresso da operação da TIM no local e por isso já se encontrava em remediação junto ao órgão ambiental, não configurando, portanto, em novo dano ambiental.

Foi elaborado também um plano de mitigação ambiental, em caráter preventivo, no qual foi feito um levantamento ambiental detalhado em 87 prédios da TIM para inventário de sua conformidade às exigências e boas práticas. Além disso, foram realizadas mais de 4 mil horas de treinamento para capacitação de 556 Eco Protetores – grupo formado por colaboradores e parceiros TIM que realizam ou controlam atividades operacionais que podem gerar impactos ambientais. O objetivo é garantir que todos estejam preparados para identificar e mitigar riscos ambientais, responder adequadamente em situações de emergência e reduzir eventuais impactos negativos ao meio ambiente. Na parte de normativos internos, diversos documentos foram revistos e atualizados para aperfeiçoar e homogeneizar os conhecimentos.

A Política Ambiental da TIM abrange todas as operações da Companhia e se fundamenta nos seguintes pilares

1. Proteção do meio ambiente
2. Atendimento aos requisitos legais e normativos corporativos
3. Promoção da melhoria contínua do SGA

Além disso, reforçamos nosso compromisso com a gestão adequada de resíduos, o uso eficiente de recursos naturais e a prevenção da poluição, princípios importantes para nossa atuação sustentável.

A TIM tem um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) de abrangência nacional baseado nos requisitos da norma ISO 14001. Há 14 anos, a Companhia tem essa certificação no âmbito do Gerenciamento e Operação da Rede nos estados do Espírito Santo, Rio de Janeiro e São Paulo.

CONFIRA AQUI mais informações sobre o documento





Sustentabilidade em infraestruturas

GRI 304-2, 413-2

A TIM conta com equipes especializadas para licenciar e acompanhar a conformidade dos sites, ou seja, a instalação e operação das Estações de Rádio Base (ERBs), além dos *datacenters*, que precisam atender a uma série de regulamentações municipais, estaduais e federais. O parque de ativos da Companhia reúne mais de 28 mil Estações Rádio Base (ERBs).

Gerenciamos os impactos ambientais durante a construção das ERBs e datacenters, priorizando a melhoria contínua e a prevenção da poluição. Nosso objetivo é reduzir a interferência no meio ambiente por meio da eficiência energética, da economia de recursos naturais e da minimização da geração de resíduos. Além disso, identificamos e mitigamos riscos que possam causar danos à água, ao solo, ao ar, à fauna, à flora e às comunidades.

O principal impacto na fase de operação das ERBs está ligado às emissões de radiação não ionizante, fenômeno acompanhado a partir de laudos teóricos e práticos para garantir a segurança das operações

– em atendimento aos limites estabelecidos pela Anatel e conforme os princípios da Organização Mundial da Saúde (OMS).

A implantação e operação das nossas ERBs estão em conformidade com as diretrizes regulatórias e normas de segurança estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), além de atenderem à Lei nº 6.938/1981 e à Resolução nº 237/1997 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

Modernização das baterias de emergência

O consumo de energia das ERBs é outro importante impacto da operação. Por isso, estamos modernizando a tecnologia das baterias de emergência utilizadas nas ERBs e nos prédios técnicos por meio da substituição das baterias de chumbo ácido pelas de íon de lítio. A iniciativa proporciona mais autonomia e vida útil às baterias, além de reduzir os impactos ambientais com o seu descarte.

As novas baterias têm mais durabilidade, com expectativa de ciclo de vida de dez anos, comparado aos cinco anos, no máximo, das baterias de chumbo.

Compromisso com as condições ambientais de nossos prédios

Realizamos, de forma proativa, levantamentos detalhados das condições ambientais dos prédios da Companhia que têm processos de operação. Em 2024, esse trabalho foi feito em 87 edificações.



Atuação de ERBs em Áreas de Proteção Ambiental

GRI 304-1

Promover a inclusão digital em diversas regiões do Brasil faz parte da estratégia da TIM. No entanto, em alguns casos, é necessário instalar as ERBs em áreas de conservação da biodiversidade, como Áreas de Proteção Ambiental (APAs) ou Áreas de Proteção Permanente (APPs). Nessas situações, as instalações são devidamente autorizadas pelo poder público, seguindo as regras legais e técnicas estabelecidas. Esse processo busca evitar, mitigar ou compensar eventuais impactos ambientais, assegurando que a expansão das infraestruturas de telecomunicação contribua para o avanço tecnológico, respeitando ao máximo o equilíbrio ambiental dessas áreas sensíveis.

A TIM tem um parque de ativos que reúne mais de 28 mil ERBs, licenciadas pela Anatel e em contínua evolução para a busca da conformidade com as regulamentações locais, como licenças urbanísticas e ambientais, quando aplicáveis.

Contamos, também, com 144 ERBs localizadas em áreas de proteção da biodiversidade, como APAs e APPs, o que representa menos de 0,5% do total de ERBs. Temos como preocupação evitar impactos negativos e garantir o cumprimento das regras legais e técnicas. Para isso, monitoramos periodicamente esses locais.

Avanços na instalação de biosites

A TIM fechou 2024 com 1.870 *biosites* ativos em sua rede, um investimento tecnológico que minimiza os impactos das antenas. Essas estruturas, similares a um poste comum, acomodam todos os equipamentos de telecomunicações em seu interior, além de abrigar outros mobiliários urbanos, como iluminação pública e câmeras de segurança. Com baixo impacto visual e urbanístico, a solução tem menor custo e rápida instalação e demanda espaços físicos menores.

Em 2022, fomos pioneiros no lançamento do primeiro *biosite* movido a energia eólica no Brasil, na praia de Pipa (RN).





Água

GRI 303-1, 303-2

A TIM monitora e reporta indicadores ligados à gestão hídrica como parte do compromisso da Companhia com o consumo eficiente de recursos naturais, embora suas atividades não dependam de uso intensivo de água. Semestralmente, a qualidade da água é monitorada por análises de potabilidade. Em 2024, o consumo de água foi de 52 mil m³.

Em 2024, conseguimos superar a meta de redução de 1% no consumo de água, em comparação ao ano de 2023 e considerando o modelo de trabalho híbrido atual. Alcançamos o percentual de 3,7% de redução no consumo total de água. A principal contribuição para esse resultado foi o projeto-piloto utilizado em nosso *datacenter* em São Cristóvão (RJ), que representa mais de 50% do consumo de água na Companhia. Como resultado

desse projeto, reduzimos o consumo de água do edifício em 14%. Além disso, mantivemos iniciativas de reúso de água, como a estação de tratamento de água pluvial no nosso prédio em São Paulo.

Descarte de efluentes

Os efluentes dos prédios que administramos são descartados nas redes públicas de esgoto, em conformidade com regras ambientais e urbanísticas de cada localidade. A destinação e o tratamento estão alinhados à legislação, realizados por concessionária responsável, sem impacto ambiental negativo sobre corpos hídricos.

Consumo de água (mil m³)

GRI 303-5

2022	2023	2024
49	54	52



Mudanças climáticas

GRI 2-23, 3-3, 203-2

Tema material: Mudanças climáticas

ODS **12** **13**

A TIM tem uma atuação proativa na mitigação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) provenientes de suas operações e na adaptação das operações aos efeitos das mudanças climáticas. Enxergamos o setor de telecomunicações como um facilitador do movimento global de descarbonização, já que a nossa tecnologia viabiliza, por exemplo, a redução de deslocamentos que provocam a queima de combustíveis fósseis e seus impactos. Também criamos soluções que reduzem as emissões de GEE de nossos clientes corporativos, pensando, dessa forma, na criação de valor compartilhado.

[Leia mais na página 96.](#)

Plano ESG 2024-26



Meta



Resultado em (tCO₂e)

Atingir a neutralidade de carbono (escopos 1 e 2) até 2030

2024 0
2023 0
2022 0

Reduzir em 42% as emissões de escopo 3 até 2030.

2024 585.439*
2023 226.172

Zerar as emissões de escopos 1, 2 e 3 até 2040

2024 585.439*
2023 226.172

* Resultados em emissões absolutas. O cálculo das emissões de escopo 3 da TIM no Brasil é realizado pelo Grupo TIM, que definirá um “novo plano de transição” 2030, assim como novas metas ambientais junto ao SBTi, confirmando seu compromisso em alcançar a ambição “Net Zero” até 2040.





As mudanças climáticas representam riscos ao negócio e se apresentam como um desafio urgente, tanto na mitigação quanto na adaptação ao cenário atual. Portanto, temos investido cada vez mais na gestão eficaz do tema, visando fortalecer a resiliência da Companhia e a capacidade para enfrentar questões desafiadoras (como secas e enchentes, que podem impactar diretamente a infraestrutura e as operações), garantindo, assim, nossa competitividade a longo prazo.

Para conduzir nossas estratégias e ações voltadas para as questões climáticas, seguimos as diretrizes da [Política de Gestão da Mudança do Clima](#), elaborada em linha com as legislações nacional e internacional aplicáveis, normas regulatórias e os princípios estabelecidos pelo Grupo TIM. Essa política orienta a integração das melhores práticas, buscando alinhamento com os compromissos globais de mitigação e adaptação às mudanças climáticas.

O documento orienta o Grupo na garantia da conformidade legal, busca pela eficiência energética e o uso de fontes renováveis, promoção da inovação tecnológica e compensação de emissões. Priorizamos a capacitação interna, o engajamento da cadeia de suprimentos e a análise de emissões na seleção de fornecedores. Realizamos estudos de riscos climáticos e divulgamos periodicamente informações sobre nossa gestão, associando a remuneração variável à redução de emissões de GEE.

Estratégia Climática

A TIM é uma empresa que contribui para a descarbonização ao oferecer serviços que promovem a digitalização da sociedade, viabilizando operações mais eficientes e menos intensivas em carbono, oferecendo tecnologias inovadoras e serviços que proporcionam uma sociedade mais

digitalizada, com operações remotas, mais eficientes e menos intensivas em carbono. Para promover o desenvolvimento do setor nesse sentido, investimos cada vez mais na oferta de soluções baseadas em novas tecnologias, viabilizando, assim, benefícios ambientais e climáticos, como a melhoria na eficiência energética, impactando positivamente diferentes setores.

Metas do Plano ESG 2024-2026

- Ser uma empresa “carbono zero” (escopos 1, 2 e 3) até 2040
- Ser “carbono neutro” (escopos 1 e 2)
- Reduzir as emissões do escopo 3 em 42% até 2030, tendo 2023 como ano-base

Parte desses compromissos está alinhada às metas de redução de GEE do Grupo TIM, validadas em 2022 pela SBTi (sigla em inglês para Science Based Target initiative ou, em português, Iniciativa de Metas Baseadas na Ciência).





Governança Climática e Compromissos Sustentáveis

GRI 2-13

Com a finalidade de orientar o desenvolvimento e a implementação de questões ambientais, sociais e de governança (ESG), mantemos, desde 2020, um Comitê ESG vinculado ao Conselho de Administração, com papel crucial na definição e revisão anual do Plano ESG.

O Comitê ESG é apoiado pelo ESG Steering Committee, composto por diretores estatutários que representam áreas-chave. Sua função é executiva e visa incorporar as diretrizes do Comitê ESG nas atividades e estruturas organizacionais da Companhia, alinhando operações aos princípios e objetivos da estratégia corporativa de ESG.

A TIM também tem uma diretoria focada em coordenar ações de ESG, sustentabilidade, investimento social privado, certificações de sistemas de gestão e mudanças climáticas. A equipe tem como responsabilidades analisar e reportar riscos e oportunidades climáticos,

bem como promover soluções para mitigar emissões e aprimorar a eficiência de produtos e serviços, garantindo transparência por meio de iniciativas como o CDP, o Relatório ESG (GRI) e o Inventário de Emissões de GEE (GHG Protocol).

Inventário de emissões de GEE

GRI 305-5

A TIM reafirma seu compromisso com a agenda climática por meio da elaboração anual de seu Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), além do monitoramento contínuo de seus indicadores ambientais. Ao longo do ano, a empresa realiza o controle trimestral do desempenho das suas emissões, garantindo uma gestão dinâmica e eficaz. Esse conjunto de ações reflete a dedicação da empresa à transparência e à precisão na gestão de suas emissões, consolidando sua posição de referência em práticas ambientais no setor.

O Inventário de GEE é desenvolvido em conformidade com as diretrizes

reconhecidas internacionalmente do GHG Protocol e auditado por uma terceira parte independente, o assegurando a integridade e a confiabilidade dos dados reportados. A abrangência do inventário engloba os escopos 1, 2 e 3.

A TIM obteve uma redução de 72% de emissões de escopos 1 e 2 em 2024, comparado a 2019 (considera compra de I-REC, sem compensação via crédito de carbono). Nossos dados de emissões e práticas de governança também são divulgados de forma voluntária no âmbito do CDP, iniciativa global em prol da transparência em emissões. Em 2024, a pontuação da TIM foi A.

As empresas que responderam à versão completa do Questionário CDP para Mudanças Climáticas também tiveram sua *performance* de engajamento junto aos fornecedores avaliada. O resultado é demonstrado no Supplier Engagement Rating (SER), que considera as respostas das empresas nas questões de governança, metas, Escopo 3 para emissões e engajamento da cadeia de valor.

Responsabilidades do Comitê ESG

- monitoramento para a redução de emissões climáticas;
- busca pela neutralidade de carbono; e
- acompanhamento trimestral do progresso das metas ambientais, climáticas, sociais e de governança da TIM.



Escopo 1

Nossas emissões diretas de GEE estão relacionadas às atividades operacionais específicas sob nosso controle direto. Ao analisar cada fonte, podemos identificar como as emissões diretas estão associadas às nossas atividades operacionais, que são:

- **Emissões Estacionárias:** resultantes de equipamentos fixos, como geradores movidos principalmente a óleo *diesel*, sendo fontes diretas de GEE. Estão incluídas, também, usinas de geração distribuída, que desempenham um papel crucial em nossas operações. Seja utilizando gás natural ou biogás derivado de biomassa de aterro, as emissões associadas a essas usinas entram no Escopo 1.
- **Emissões Fugitivas:** são aquelas provenientes de sistemas de refrigeração e extintores dos sistemas de combate a incêndio. São situações em que há liberação de gases que escapam durante processos de manutenção.

- **Emissões Móveis:** provenientes da nossa frota de veículos. Os combustíveis utilizados, como *diesel* e gasolina, contribuem diretamente para as emissões no Escopo 1.

A TIM e o Grupo TIM utilizam a mesma base de dados que registra as emissões de GEE com base no GHG Protocol. Entretanto, os resultados apresentados podem divergir entre as duas companhias em função do uso de parâmetros regionais diferentes. Observa-se que, em relação às emissões estacionárias, a partir de 2021, aquelas provenientes da queima de gás natural e biogás para geração de energia elétrica passaram a ser contabilizadas no Escopo 1.

A TIM monitora também, separadamente, suas emissões fugitivas Não Quioto, que correspondem a alguns tipos de gases usados em equipamentos de ar-condicionado e sistemas de combate a incêndio, que não são consideradas na contabilização final do inventário de GEE, de acordo com diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol. Em 2022, incorporamos

voluntariamente as emissões fugitivas Não Quioto para apuração da meta de neutralidade de carbono (Escopos 1 e 2) e, em 2023, para a meta net zero (Escopos 1, 2 e 3), tornando o monitoramento das emissões ainda mais rigoroso.

Emissões de GEE do Escopo 1 (tCO₂e) GRI 305-1

	2022	2023	2024
Emissões da frota de veículos de controle operacional TIM	320	239	257
Emissões estacionárias (geradores, máquinas e outros equipamentos)	2.194	2.571	2.872 ¹
Emissões fugitivas (gases refrigerantes e extintores de incêndio)	4.506	6.697	9.033 ²
Efluentes	2	2	0,3 ³
Total GEE Quioto	7.022	9.509	12.162
Emissões fugitivas (gases refrigerantes) Não Quioto	2.529	2.455	4.456 ²
Total GEE do Escopo 1	9.551	11.964	16.618⁴

¹ Aumento de consumo proveniente de usina de gás natural.

² Aumento devido, principalmente, à manutenção de sistemas de combate a incêndio e refrigeração.

³ Mudança na metodologia de contabilização dos dados de efluentes provenientes das Usinas Hídricas do projeto de geração distribuída. Mais detalhes podem ser encontrados no Inventário GHG Protocol da TIM.

⁴ Por conta dos parâmetros específicos utilizados pelo Grupo TIM para o cálculo das emissões consolidadas de Grupo, o resultado calculado e reportado no Relatório do Grupo TIM 2024 para emissões de Escopo 1 da TIM S.A. em 2024 foi 18.651,77 tCO₂e.





Emissões biogênicas de Escopo 1 (tCO₂e) GRI 305-1

	2022	2023	2024
Emissões biogênicas¹	54.132	34.406	35.633

¹ A partir de 2021, passaram a ser contabilizadas também as emissões biogênicas das usinas de biogás do projeto de geração distribuída, somando-se às emissões de biocombustíveis como o etanol e o biodiesel, adicionados aos combustíveis fósseis. Em 2023, o Programa Brasileiro GHG Protocol reformulou a metodologia de cálculo para biogás, o que influenciou na redução total das emissões biogênicas em comparação a 2022.

Escopo 2

O Escopo 2 considera as emissões indiretas pela aquisição de energia elétrica. Para a abordagem de localização, as emissões são calculadas utilizando o fator médio de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN). Para a abordagem de escolha de compra, é considerada a energia renovável adquirida com rastreabilidade comprovada (via certificado de energia renovável – I-REC).

Assim como no Escopo 1, os resultados apresentados pela TIM no Brasil podem divergir do

Grupo TIM em função do uso de parâmetros regionais diferentes.

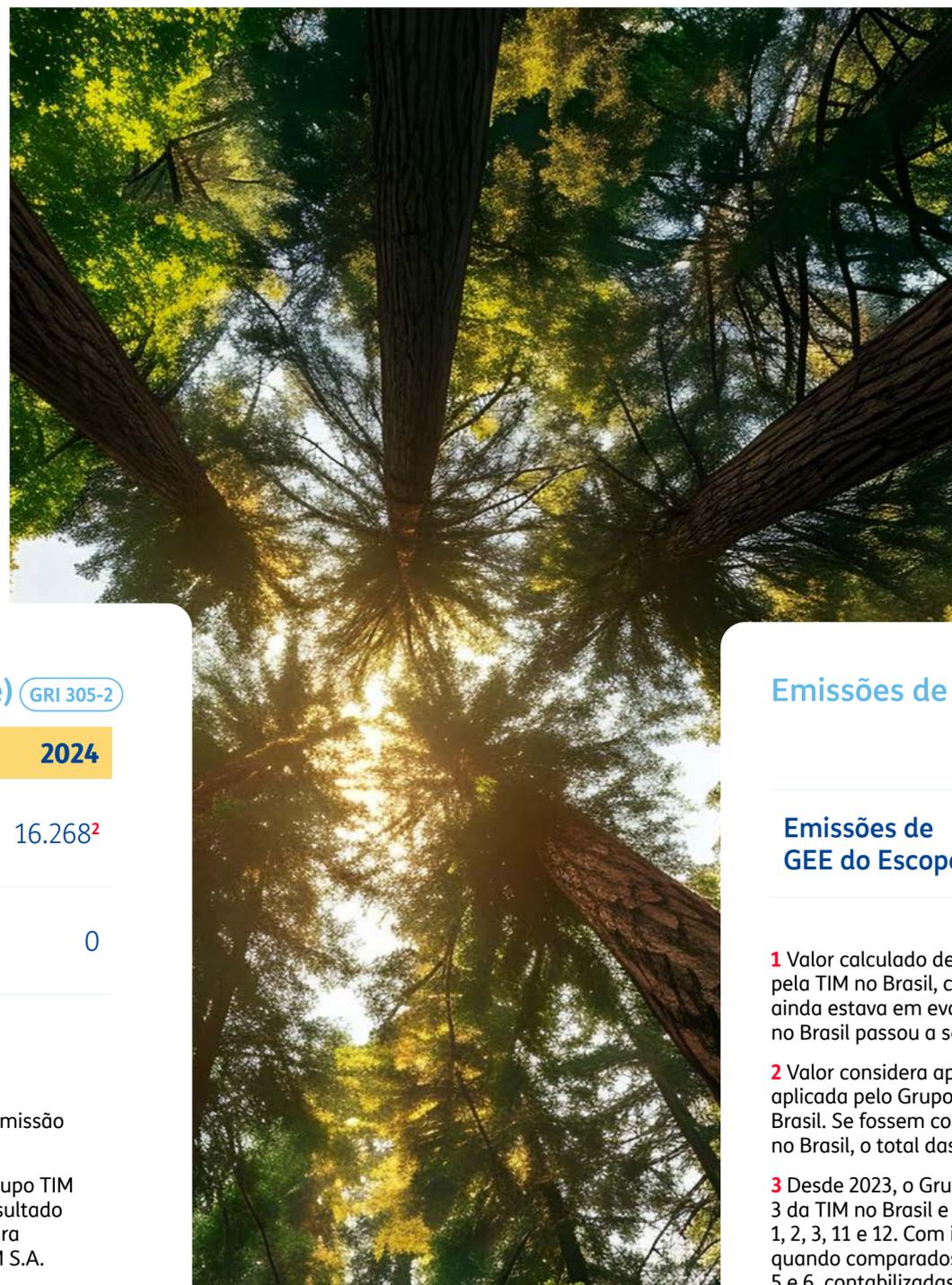
Desde 2021, não são contabilizadas no Escopo 2 as emissões relativas ao projeto de geração distribuída de energia (GD), uma vez que a TIM considera o consumo de energia via GD como próprio. As emissões relativas às atividades operacionais desses empreendimentos geradores são contabilizadas no Escopo 1 (emissões das atividades operacionais das usinas).

Emissões de GEE do Escopo 2 (tCO₂e) GRI 305-2

	2022	2023	2024
Abordagem de localização	15.346	13.096 ¹	16.268 ²
Abordagem de escolha de compra	0	0	0

¹ Redução significativa devido à diminuição no fator de emissão disponibilizado pelo governo brasileiro.

² Por conta dos parâmetros específicos utilizados pelo Grupo TIM para o cálculo das emissões consolidadas de Grupo, o resultado calculado e reportado no Relatório do Grupo TIM 2024 para emissões de Escopo 2 (abordagem de localização) da TIM S.A. em 2024 foi 16.279,51 tCO₂e.



Escopo 3

Em linha com a metodologia utilizada pelo Grupo TIM, foram consideradas em 2024 as emissões indiretas de Escopo 3 relacionadas às operações da nossa cadeia de valor oriundas das seguintes categorias: (1) compras de produtos e serviços, (2) compras de bens de capital, (3) atividades relacionadas a combustível e energia (não incluídas no Escopo 1 ou Escopo 2), (11) utilização de bens e serviços e (12) tratamento de fim de vida dos produtos vendidos.

Emissões de GEE do Escopo 3 (tCO₂e) GRI 305-3

	2022	2023	2024
Emissões de GEE do Escopo 3	4.354 ¹	226.172 ²	585.439 ³

¹ Valor calculado de acordo com metodologia e escopo aplicados até o final de 2022 pela TIM no Brasil, com coleta direta de informações das categorias 1, 3, 4, 5 e 6, que ainda estava em evolução. A partir de 2023, o cálculo de emissões de Escopo 3 da TIM no Brasil passou a ser realizado pelo Grupo TIM.

² Valor considera apenas categorias 1, 2 e 11, de acordo com metodologia de cálculo aplicada pelo Grupo TIM para calcular as emissões de Escopo 3 de 2023 da TIM no Brasil. Se fossem consideradas também as categorias 3, 4, 5 e 6, contabilizadas apenas no Brasil, o total das emissões seria 231.030 tCO₂e.

³ Desde 2023, o Grupo TIM é responsável por realizar o cálculo das emissões de Escopo 3 da TIM no Brasil e aprimorou a base de cálculo para 2024, considerando as categorias 1, 2, 3, 11 e 12. Com isso, os valores encontrados foram significativamente superiores quando comparados ao ano anterior. Se fossem consideradas também as categorias 4, 5 e 6, contabilizadas apenas no Brasil, o total das emissões seria 589.748 tCO₂e.



Emissões biogênicas do Escopo 3¹ (tCO₂e) GRI 305-3

	2022	2023	2024
Emissões biogênicas	553 ^{1,2}	728 ^{1,2,3}	814 ⁴

¹ Foram consideradas as emissões biogênicas das categorias 4 (Transporte e distribuição *upstream*), 5 (Resíduos gerados nas operações) e 6 (Viagens a negócios) do Escopo 3. As categorias 1, 2 e 11, contabilizadas conforme a nova metodologia do Grupo TIM, não foram incluídas porque não fazem parte da metodologia de cálculo utilizada.

² A redução ocorreu devido à melhoria no controle do consumo de combustíveis das transportadoras terceiras.

³ Aumento em relação a 2022 devido ao uso mais intenso de biocombustíveis (viagens de negócio, transportes e outros tipos de deslocamentos, por exemplo).

⁴ Considera as categorias 4, 5 e 6.



Intensidade de emissões

Indicador ¹	Descrição	Unidade	2022	2023	2024
Intensidade por Receita	Emissões relacionadas à Receita total da organização.	kgCO ₂ e/ milhão Real	0,88	0,93	1,14
Intensidade por Tráfego de Dados <small>GRI 305-4</small>	Emissões associadas ao volume de dados transmitidos.	kgCO ₂ e/ Terabit	0,41	0,37	0,49
Intensidade por Colaborador	Emissões totais por funcionário, considerando Escopos 1, 2 e 3.	kgCO ₂ e/ funcionário	2.286	2.602	3.449

¹ Considera as emissões de Escopos 1 e 2, abordagem de localização, sem considerar créditos de carbono.



Adoção da fatura digital e emissões evitadas GRI 301-1; 305-5

Em 2024, a TIM registrou 63,5 milhões de acessos entre os segmentos pós-pago, pré-pago, telefonia fixa e internet. A emissão de faturas e cobranças consumiu 162 toneladas de papel (certificado pela FSC), uma redução de 26% em relação ao ano anterior.

Reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e o combate às mudanças climáticas, seguimos avançando na digitalização das faturas, reduzindo significativamente o consumo de papel. No período, evitamos o uso de aproximadamente 8,1 mil toneladas de papel, minimizando a geração de resíduos e contribuindo para a preservação ambiental. Essa iniciativa também gerou uma economia estimada de R\$ 471 milhões na aquisição de materiais e evitou a emissão de cerca de 10.735 tCO₂e na cadeia de valor, conforme metodologia do GHG Protocol para emissões do Escopo 3.

Os avanços foram impulsionados pela reformulação do layout das faturas, aprimorando a experiência

do cliente, pelo crescimento da base de clientes com fatura digital e pelo aumento da adoção de faturas eletrônicas no Grupo TIM. Nesse contexto, se não fossem as iniciativas e diretrizes de digitalização, a não implementação dessas melhorias teria resultado em um aumento de 113% no consumo de papel.

Preservação da biodiversidade GRI 304-1; 304-2

A TIM adota uma Política Ambiental focada em proteção, conformidade legal e melhoria contínua. Embora não tenha estudos sobre impactos diretos em espécies ou processos ecológicos, a empresa busca minimizar mudanças no uso de áreas naturais e melhorar sua gestão ambiental.

A Companhia conta com 144 Estações Rádio Base (ERBs) em Unidades de Conservação Ambiental, sendo que 92% delas compartilham a infraestrutura com outras empresas e a maior parte (75%) está no Sudeste do Brasil. A empresa segue regulamentos ambientais e investe em iniciativas para reduzir impactos ao meio ambiente, como

compensação de carbono por meio de projetos REDD+ na Amazônia.

Ainda não há avaliação detalhada sobre a extensão, duração ou reversibilidade dos impactos ambientais de suas operações. Contudo, a empresa investe continuamente no compromisso com a compensação dos impactos e a restauração das áreas degradadas.

Cabe destacar, que as atividades de telecomunicações não estão classificadas como potencialmente poluentes de acordo com as Resoluções do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) e que as operações da TIM estão em conformidade com os padrões estabelecidos pela Anatel e pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

Projetos Kitambar e Resex Jacundá

Em 2024, compensamos nossas emissões de GEE originárias das nossas operações (Escopo 1) por meio da aquisição de créditos de carbono provenientes de projetos de Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação

florestal (REDD+) e Energia Renovável (ER), ambos já apoiados em 2023.

Esse processo baseia-se no monitoramento contínuo das nossas emissões, que gera o Inventário de GEE, conforme as normas do GHG Protocol, e faz parte da nossa estratégia de descarbonização e do nosso Plano ESG.

O projeto Kitambar¹, de energia renovável, em Pernambuco, utiliza combustível de biomassa renovável

– como poda de cajueiro, casca de coco e resíduos de madeira – para alimentar seus fornos na produção de tijolos e telhas.

Já o projeto REDD+ Resex Jacundá², em Rondônia, busca preservar florestas, evitando emissões provenientes do desmatamento e degradação ambiental. Com essa iniciativa, a TIM reforça seu compromisso com a conservação da biodiversidade e a redução do desmatamento no Brasil.

¹ Mais informações sobre o projeto podem ser acessadas em: https://sustainablecarbon.com/wp-content/uploads/2023/07/Pin_Kitambar_2022.2023_pt.pdf

² Mais informações sobre o projeto, que utiliza a estratégia de Soluções Baseadas na Natureza (NbS), podem ser acessadas em: <https://biofilica.com.br/projeto-redd-resex-jacunda/>





Energia

GRI 3-3; SASB TC-TL-130a.1

Tema material: Gestão energética

ODS **7** **12** **13**

Desde 2021, a TIM mantém 100% de energia elétrica renovável em sua operação, a partir da compra de energia no Mercado Livre, da aquisição de certificados de origem de energia renovável (I-RECs) e, principalmente, do projeto de geração distribuída (GD), estratégia fundamental para diminuir o impacto ambiental das atividades da Companhia. Para a TIM, a gestão energética é estratégica também na frente operacional, pois a eficiência no uso da energia garante mais resiliência e continuidade dos serviços essenciais de telefonia e internet.

Plano ESG 2024-26

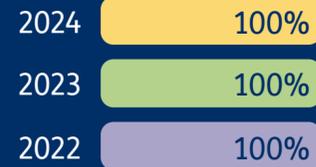


Meta

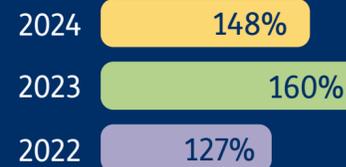


Resultados

Manter 100% do consumo de energia de fontes renováveis até 2025



Manter o aumento de 110% na eficiência energética no tráfego de dados até 2025 em comparação ao ano de 2019





Trabalhamos para estimular outras organizações nesse caminho e fomentar a produção de energia limpa no setor elétrico brasileiro, trazendo benefícios e gerando um círculo virtuoso para toda a sociedade.

Priorizar o uso de energia renovável, reduzir o consumo de forma geral e otimizar a gestão durante a operação, diminuindo as emissões de gases de efeito estufa, são ações prioritárias para a TIM, pois o setor de telecomunicações depende em grande volume do fornecimento contínuo de energia elétrica para garantir o funcionamento das suas operações.

Visando garantir a origem de energia de fontes renováveis, evoluímos em 2024 no projeto geração distribuída (GD), totalizando 129 usinas solares, hídricas e de biogás e mais três de gás natural, localizadas em 22 estados e no Distrito Federal. O projeto é responsável por promover o abastecimento de mais de 17 mil sites, produzindo aproximadamente 427 gigawatts-hora por ano, o equivalente ao consumo de 237 mil casas populares ou de mais de 700 mil habitantes em uma cidade.

O projeto de GD reitera o compromisso da TIM com as melhores práticas ambientais e vem se tornando uma referência no setor de telecomunicações. Ao fim de 2024, mais de 60% da energia utilizada pela Companhia foi oriunda dessa iniciativa.





O Sky Coverage é outro projeto que utiliza energia renovável e contribui para a expansão da cobertura 4G da TIM em áreas de difícil acesso. Iniciado em 2021, em parceria com a Highline e, posteriormente, com a IHS e a Winity, a conectividade é gerada por meio de antenas alimentadas por energia solar autogerada com painéis fotovoltaicos, conectadas via satélite. Em 2024, 134 sites *off-grid* estavam ativos.

Desde 2023, contamos com o programa “Clube de Energia”, que oferece aos colaboradores da TIM economia na conta de luz com o uso de energia proveniente de fontes renováveis. Essa redução pode chegar a 20% do valor da cobrança de luz. Para isso, o colaborador precisa se associar e estar em uma área de cobertura das concessionárias participantes.

Não há necessidade de investimento, custo mensal ou fidelidade. A energia gerada em usinas solares das empresas parceiras da operadora na iniciativa é repassada às concessionárias, que contabilizam esses créditos na conta do colaborador. Até o fim de 2024, 1,5 mil pessoas no Rio de Janeiro, Paraná, Minas Gerais e em parte de São Paulo aderiram à iniciativa.



Total de energia consumida

GRI 302-1

Consumo de energia dentro da Companhia por fonte (GJ)

	2022	2023	2024
Combustíveis¹	22.293	335.016	351.505
Gasolina	6.168	4.994	5.213
Etanol (fonte renovável)	740	1.407	1.906
Diesel – Veículos	193	49	136
Diesel – Geradores	15.192	15.089	14.270
Biogás – projeto de geração distribuída (fonte renovável)		286.184	296.024
Gás natural – projeto de geração distribuída		27.293	33.955
Eletricidade	2.402.260	2.293.056	2.407.491²
Total	2.424.553	2.628.072	2.758.996³

¹ A partir de 2023, as usinas de biogás e gás natural do projeto de Geração Distribuída foram reclassificadas para combustíveis, para alinhamento com o Grupo.

² Considera mercado cativo, mercado livre, projeto de geração distribuída e o projeto Sky Coverage.

³ A conversão para GJ é feita com base nos fatores do Balanço Energético Nacional.



Eficiência energética

GRI 302-3, 302-4

Nosso Plano Estratégico 2024-26 reforça a premissa de reduzir o consumo de energia mantendo a qualidade dos produtos e serviços, tendo como meta aumentar a ecoeficiência no tráfego de dados em 110% até 2025. Assumimos o mesmo compromisso na emissão de R\$ 1,6 bilhão em *sustainability-linked bonds* (SLB), debêntures vinculadas a metas sociais e de sustentabilidade, realizada em 2021.

Para monitorar essa jornada, avaliamos e calculamos a ecoeficiência: relação entre o serviço de dados oferecido ao cliente (bits) e o impacto da empresa no meio ambiente (Joules de energia consumida). Entre 2019 e 2024, por exemplo, melhoramos nossa eficiência energética (bits/J) no tráfego de dados em 148%. Apesar de o tráfego de dados ter crescido 0,06% em relação a 2023, o consumo de energia correspondente aumentou em apenas 5%, resultado das ações de incremento da ecoeficiência.

Ecoeficiência da rede¹ (bits/J)

2022	2023	2024
22.323	25.523	24.325

¹ Indicador medido em bits trafegados por Joule consumido, refletindo a eficiência da Companhia para aumentar o tráfego de voz e dados das redes fixa e móvel comparativamente ao consumo de energia (quanto maior, melhor). O tráfego de rede da TIM em 2024 foi de 7.451. [SASB TC-TL-000.D](#)

Datacenters: como a energia é utilizada

O consumo de energia segue as mesmas diretrizes e metas estabelecidas no Plano ESG da TIM, sendo, portanto, 100% renovável (com a compra de I-RECs). Utilizamos o indicador *Power Usage Efficiency* (PUE), que considera a relação entre a energia total das instalações e a energia dos equipamentos, para medir a eficiência dos nossos equipamentos.

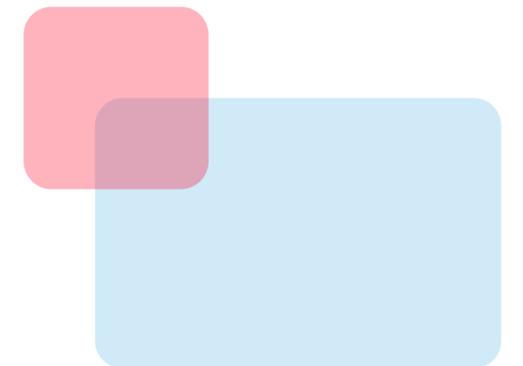
Confira em nosso [Informe Temático sobre Riscos Relacionados às Mudanças Climáticas](#) mais informações sobre a metodologia proposta pelo The Green Grid.

Em 2024, a meta era atingir o PUE de 1,6, e alcançamos 1,64. O aumento

em comparação ao ano anterior deve-se principalmente aos projetos de migração dos serviços do sistema de *datacenter* da TIM para a nuvem (*Journey to Cloud*) e do *datacenter* de TI de Santo André, em São Paulo, para o *datacenter* de TI de São Cristóvão, no Rio de Janeiro, ambos ainda em curso. A climatização dos ambientes de *datacenter* demanda elevado consumo de energia.

PUE Médio

2022	2023	2024
1,57	1,46	1,64

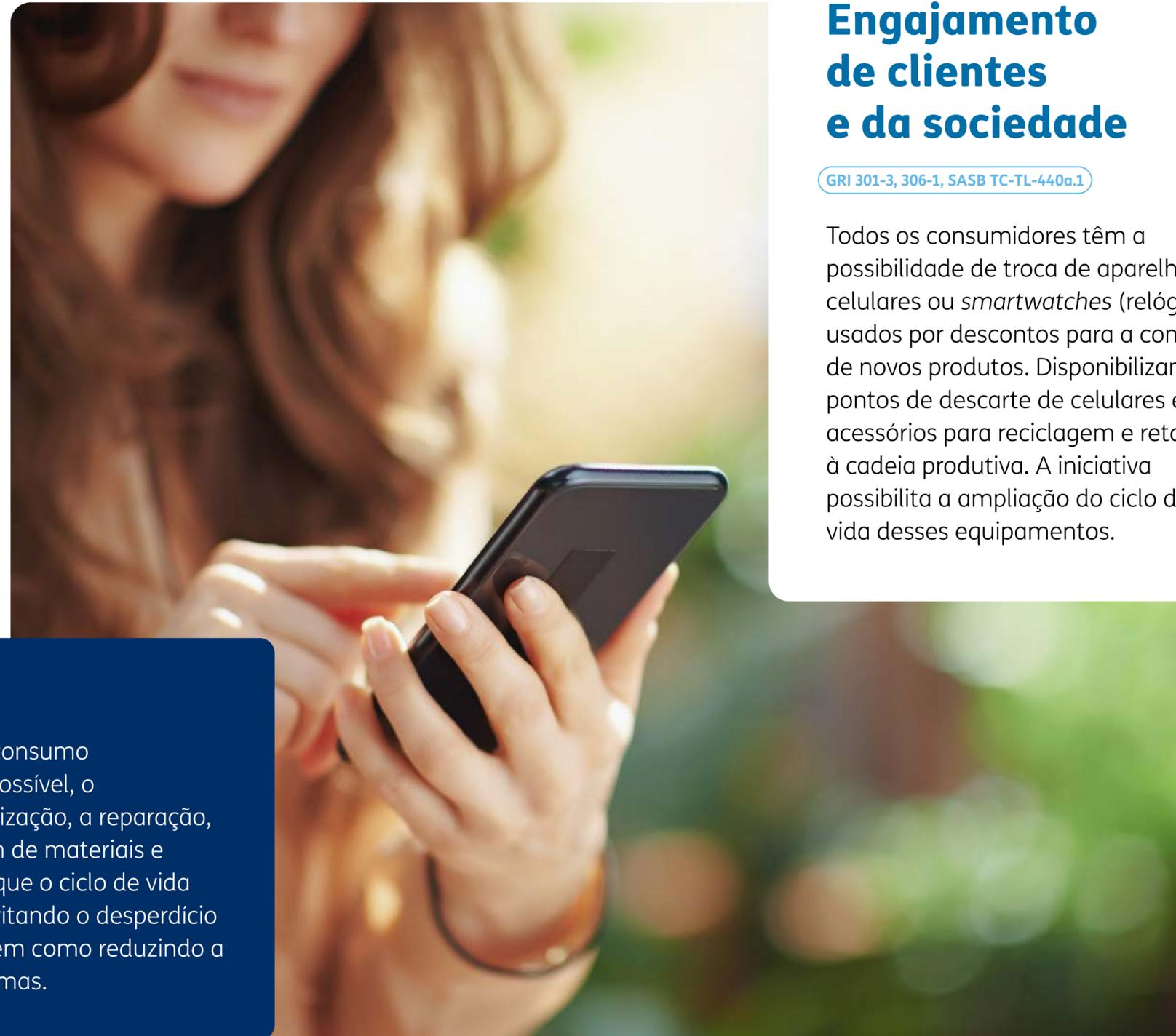




Economia circular

GRI 306-1, 306-2

A TIM compartilha com parceiros de negócio a responsabilidade pelo recebimento e pela destinação adequada de equipamentos eletrônicos de uso doméstico pós-consumo (como smartphones, modems, baterias e acessórios) – em cumprimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e ao Decreto 10.240/2020.



Economia circular

Modelo de produção e de consumo que envolve, sempre que possível, o compartilhamento, a reutilização, a reparação, a renovação e a reciclagem de materiais e produtos. A intenção é de que o ciclo de vida dos itens seja ampliado, evitando o desperdício e a geração de resíduos, bem como reduzindo a demanda por matérias-primas.

Engajamento de clientes e da sociedade

GRI 301-3, 306-1, SASB TC-TL-440a.1

Todos os consumidores têm a possibilidade de troca de aparelhos celulares ou *smartwatches* (relógios) usados por descontos para a compra de novos produtos. Disponibilizamos pontos de descarte de celulares e acessórios para reciclagem e retorno à cadeia produtiva. A iniciativa possibilita a ampliação do ciclo de vida desses equipamentos.

Desde 2023, temos parceria com a Abree (Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos) para ampliar o nosso programa de logística reversa de resíduos eletroeletrônicos pós-consumo e conscientizar cada vez mais a população por meio da educação ambiental. A associação conta com diversos pontos de triagem por todo o Brasil. Somamos mais de 300 pontos com urnas de coletas, como lojas próprias e de revenda – facilmente acessíveis a qualquer pessoa – e prédios administrativos, com foco em colaboradores e prestadores de serviço. O que pode ser descartado nesses pontos de coleta:

- aparelhos celulares em desuso;
- acessórios (fones de ouvido, cabos de dados e carregadores etc.);
- *chips*;
- embalagens de telefone de material plástico e papelão;
- baterias usadas e
- outros equipamentos portáteis.



Resíduos

GRI 306-1, SASB TC-TL-440a.1

Temos como direcionamento dentro do tema, a partir da Política Ambiental da TIM, uma gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos, e um dos objetivos que assumimos em nosso Plano ESG foi o de reaproveitar ou reciclar pelo menos 95% de resíduos sólidos até 2025. Em 2024, atingimos 99,9%.

A cada ano, a TIM reforça esse compromisso aprimorando seus programas e desenvolvendo novos projetos para fortalecimento do pilar ambiental.

Além disso, promovemos diversas ações de engajamento de colaboradores e terceiros, com destaque para a campanha #NossaResposta, lançada em junho para celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente, reforçar os compromissos da TIM e sensibilizar sobre o descarte adequado de resíduos eletrônicos. A campanha

incluiu ações educativas e uma palestra inspiradora com o tema “Imagine que é possível transformar o futuro hoje”, que obteve excelente avaliação dos colaboradores.

Como resultado, coletamos aproximadamente 375 kg de resíduos eletroeletrônicos. Cerca de cinco meses depois, foi realizada a segunda fase da campanha #NossaResposta, com mais uma palestra sobre os princípios e benefícios da economia circular com foco na logística reversa de resíduos eletroeletrônicos. A ação contribuiu para que conseguíssemos coletar aproximadamente mais 252 kg de resíduos eletroeletrônicos.

Abordamos o tema também nas reuniões de liderança, na Semana Bem+Estar e em pautas divulgadas para a imprensa, bem como nas nossas redes sociais.

Para engajar ainda mais as equipes das nossas lojas com a coleta de resíduos eletroeletrônicos dos consumidores, lançamos o Desafio #NossaResposta. Por meio de um

Plano ESG 2024-26

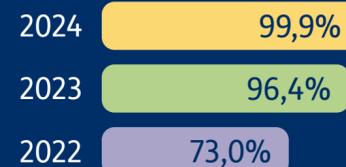


Meta

Reaproveitar ou reciclar pelo menos 95% dos resíduos sólidos até 2025



Resultados





programa de incentivo, as lojas que alcançaram determinado volume de coleta ganharam pontos. Além do reconhecimento, a iniciativa contribuiu para a promoção de uma cultura cada vez mais forte no pilar ambiental. Com essa ação, coletamos aproximadamente 580 kg de resíduos eletroeletrônicos.

Outro importante resultado foi alcançado com o Programa de Logística Reversa. Somente em 2024, conseguimos realizar a destinação adequada de aproximadamente 3.560 kg de resíduos de fontes e cabos oriundos das residências dos nossos clientes, seja por desconexão ou por manutenção (quando os materiais não são passíveis de reparo).

Em parceria com a Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos (Abree), participamos de uma campanha educativa nas escolas do Distrito Federal que resultou na destinação de cerca de 1.125 kg de resíduos eletroeletrônicos.

Todas essas ações levaram a TIM a alcançar a maior quantidade de resíduos coletados em sua série histórica: 6,8 toneladas de eletroeletrônicos, com taxa de reciclagem de 98%.

Reúso de equipamentos

A TIM compartilha com parceiros de negócio a responsabilidade pelo recebimento e pela destinação adequada de equipamentos eletroeletrônicos pós-consumo, como smartphones, *modems*, baterias e acessórios.

Modems de clientes em desuso ou danificados são coletados em suas casas e enviados para recondicionamento. Alguns modelos são consertados e reutilizados. Em 2024, 163 mil *modems* (FTTH) foram reconicionados, gerando uma economia de R\$ 60 milhões. Coletamos 128 toneladas desse material (FTTC + FTTH), com recondicionamento correspondente a 87 toneladas, ou seja, aproximadamente 68% foram reaproveitados e retornaram aos clientes em condições adequadas.

Os *modems* cujo recondicionamento não é possível e/ou que estão obsoletos são segregados, enviados para descarte com parceiros qualificados, acompanhados de Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), e passam por processo de reciclagem com posterior emissão de Certificado de Destinação Final (CDF). Não é realizado envio de *modems* para aterro.

A TIM também promove a reciclagem das baterias ao fim da vida útil. Atualmente, os CDLs que estão aptos a receber baterias descartam esse resíduo classe I com parceiros devidamente licenciados, que realizam a reciclagem do material. Os componentes recicláveis são separados e passam por um processo de triagem, manufatura reversa, trituração, reciclagem de cabos e/ou de metais.

Campanha #NossaResposta

Conseguimos coletar 6,8 toneladas de eletroeletrônicos com taxa de reciclagem de 98%.



Projeto aterro zero

Em linha com preceitos da economia circular, em 2024, foi iniciado um projeto de aterro zero nos prédios administrativos e mistos de São Paulo e Rio de Janeiro, por meio do qual foi possível evitar o envio de 14,6 toneladas de resíduos para o aterro sanitário a partir de tecnologias como beneficiamento e recuperação energética. Com isso, o número de papel, papelão, plástico, resíduos da construção civil (RCC) e outros materiais enviados para a devida reciclagem aumentou, visto que não foram destinados a aterro.



Resíduos destinados por método (toneladas) GRI 306-3, 306-4, 306-5

	2022	2023	2024
Total não destinado para disposição final ('reciclagem ou reúso') em toneladas	1.682	2.199	2.345¹
Perigosos	568	354	523
Reciclagem	568	354	523
Baterias da rede	568	331	522
Lâmpadas e pilhas	-	5	0,3
Contaminados com óleo	-	18	0,1
Outros	-	-	0,1
Não perigosos	1.113	1.845	1.822
Reciclagem	1.021	1.750	1.735
Sucatas eletroeletrônicas, cabos e metais da rede	995	1.288	1.185
Resíduos da construção civil	19	409	461
Papel, papelão, plásticos e outros ²	-	19	45 ²
Equipamentos de microinformática	-	-	16,6
Eletrônicos pós-consumo (celulares, baterias e acessórios) ^{3,4}	0,3	1,6	6,7
CPEs (Modems, repetidores e acessórios de clientes) ⁴	7	32	21
Celulares de clientes (TIM Troca Smart) ⁴	0,2	0,1	0,05
Preparação para reutilização	92	95	87
CPEs (modems, repetidores e acessórios de clientes recondicionados)	90	93	86,5
Celulares de clientes (TIM Troca Smart)	2	2	0,7

¹ O percentual de resíduos reciclados ou reutilizados considerando todos os tipos de resíduos apresentados na tabela foi de 95%.

² O aumento se deve ao projeto de aterro zero em SP e RJ, que evitou a destinação de resíduos a aterro e enviou mais materiais para reciclagem.

³ A partir de 2024, as fontes e cabos dos modems entraram no Programa de Logística Reversa.

⁴ Reavaliados e reclassificados como resíduos não perigosos.

⁵ Em 2024, todos os RCC gerados foram enviados para reciclagem.

	2022	2023	2024
Total destinado para disposição final ('aterro') em toneladas	631	396	122
Perigosos	-	0,6	0
Confinamento em aterro (Classe 1)	-	0,6	0
Baterias	-	0,03	0
Contaminados com óleo lubrificante	-	0,6	0
Não perigosos	631	395	122
Confinamento em aterro	631	395	122
Resíduos da Construção Civil ⁵	440	303	0
Orgânicos e outros	191	92	122
Partes de eletrônicos pós-consumo (celulares, baterias e acessórios)	0,02	0,03	0,12
Partes de sucatas eletroeletrônicas	-	0,15	0
Partes de celulares de clientes (TIM Troca Smart)	-	0,01	0,01
Total de resíduos	2.313	2.595	2.467





5 Social

110 Inclusão digital

114 Colaboradores

134 Diversidade e inclusão

144 Direitos humanos

146 Instituto TIM



Inclusão digital

GRI 3-3, 203-2

Tema material: Inclusão digital e acesso à conectividade



Ao promover a inclusão digital, contribuimos para a redução da desigualdade social, proporcionando a milhões de pessoas o acesso à educação, à saúde e ao mercado de trabalho por meio de tecnologias. Por isso, acreditamos no impacto positivo que podemos gerar por meio da conectividade de qualidade e do investimento em soluções, especialmente em áreas remotas, impulsionando o desenvolvimento econômico e social dessas regiões.

A disseminação da informação e das tecnologias da comunicação e interconectividade global pode acelerar o progresso humano. A Agenda 2030 da ONU reforça a necessidade de eliminar a discrepância tecnológica no mundo e colaborar para o desenvolvimento de sociedades do conhecimento.

Nossos serviços e soluções incluem comunidades afastadas das zonas urbanas em todo o Brasil. Trabalhamos continuamente pela expansão das redes 5G e 4G como iniciativa para garantir cobertura em áreas rurais, nossa frente de atuação com maior potencial de promoção da inclusão digital no país.

Plano ESG 2024-26



Meta

Conectar 32 milhões de hectares até 2026



Resultado

2024 **20 milhões** de hectares conectados



Acordo com a Anatel

Fomos a operadora pioneira na celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Anatel e, em 2024, concluímos os investimentos com foco no aprimoramento dos canais de atendimento digital, redução nos índices de reclamação e melhoria na estrutura de rede em mais de 2 mil cidades brasileiras. Em contrapartida, o TAC arquivou processos contra a TIM que somavam aproximadamente R\$ 639 milhões.

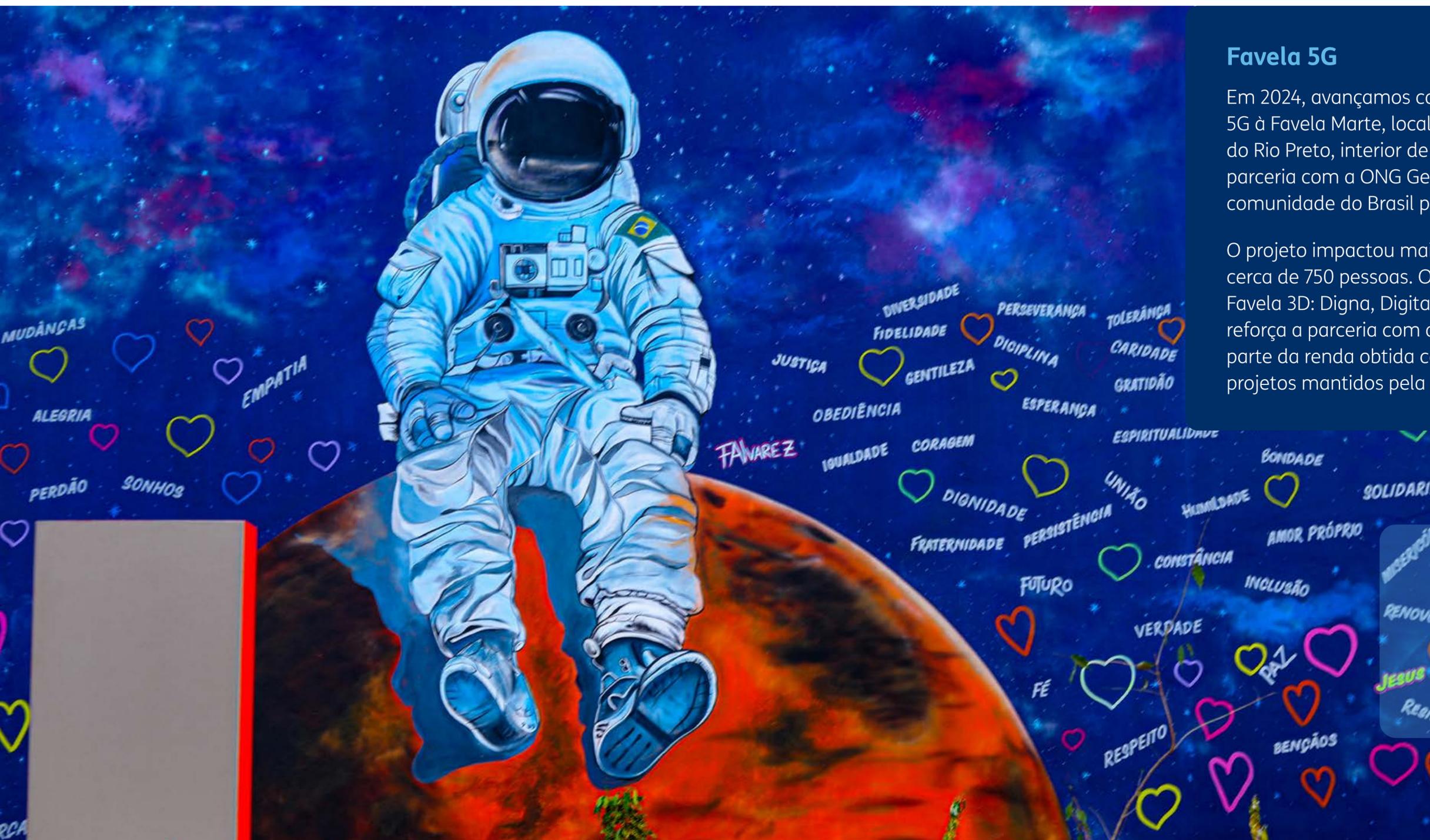
A partir do Termo, a TIM implantou e/ou ampliou a rede 4G em mais de 1.800 municípios, levou a fibra ótica para 238 cidades e expandiu a tecnologia de banda larga móvel para cerca de 350 municípios com menos de 30 mil habitantes. Essas iniciativas fizeram parte dos Compromissos Adicionais que foram atendidos até dezembro de 2022, levando a cobertura a 100% dos municípios previstos.

Conectividade para Escolas Rurais GRI 203-1

A TIM faz parte do Programa Conectividade em Escolas Rurais, uma exigência da Anatel para garantir a cobertura das áreas rurais do Brasil, incluindo escolas públicas. A condição é dada para as operadoras que adquiriram as frequências detalhadas no Edital de Licitação nº 004/2012. Na divisão, a TIM é responsável por cobrir os estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina. Para mais informações sobre a evolução da cobertura da TIM nas escolas públicas, acesse o *site* da Anatel.



CONFIRA
AQUI_o site
da Anatel



Favela 5G

Em 2024, avançamos com o projeto que leva rede 5G à Favela Marte, localizada na cidade de São José do Rio Preto, interior de São Paulo. A iniciativa, uma parceria com a ONG Gerando Falcões, cria a primeira comunidade do Brasil plenamente conectada ao 5G.

O projeto impactou mais de 230 famílias, beneficiando cerca de 750 pessoas. O Favela 5G faz parte do projeto Favela 3D: Digna, Digital e Desenvolvida. A TIM ainda reforça a parceria com a Gerando Falcões destinando parte da renda obtida com os planos TIM Black para projetos mantidos pela ONG.

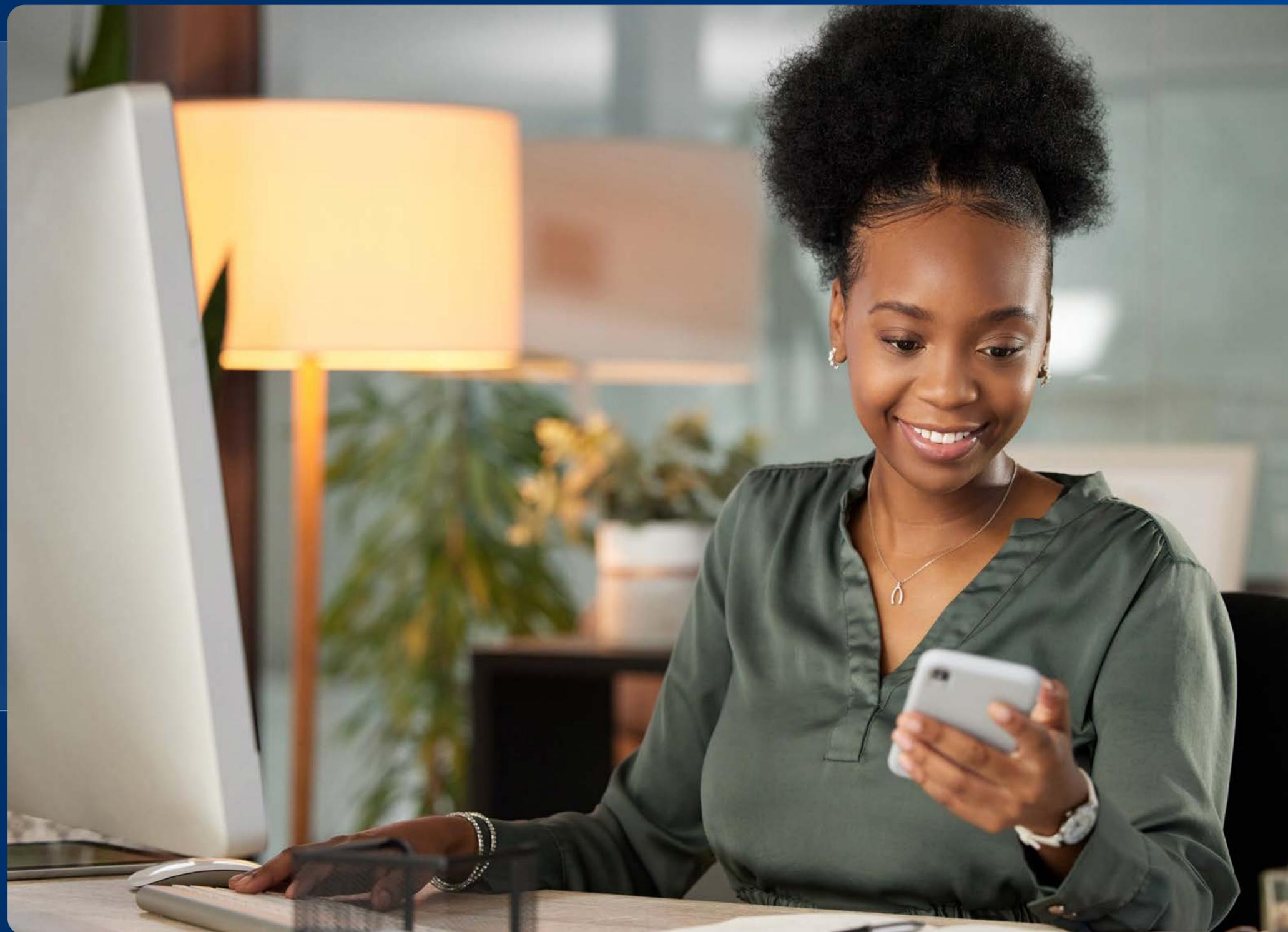


Caminho Delas

Intensificamos nossa atuação no combate à violência contra a mulher e, em parceria com o Mulheres Positivas, lançamos o Caminho Delas em 2022, uma funcionalidade de geolocalização dentro do aplicativo Mulheres Positivas que traça rotas mais seguras para as mulheres.

Em 2023, evoluímos o projeto e tornamos nossas lojas em locais seguros para mulheres se conectarem a canais de enfrentamento contra a violência. Iniciamos um piloto adicionando em 11 das nossas lojas próprias do Rio de Janeiro e São Paulo a funcionalidade Caminho Delas.

Em 2024, expandimos a iniciativa para todas as lojas próprias do Brasil e 43 lojas parceiras, somando mais de 200 lojas e mais de 2.550 pessoas capacitadas no programa.





Colaboradores

GRI 403-6



Plano ESG 2024-26

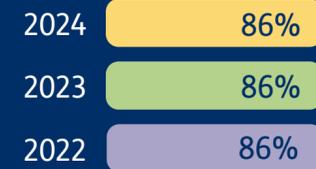


Meta

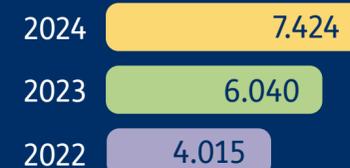


Resultados

Manter o nível de engajamento dos colaboradores em pelo menos 82% até 2025



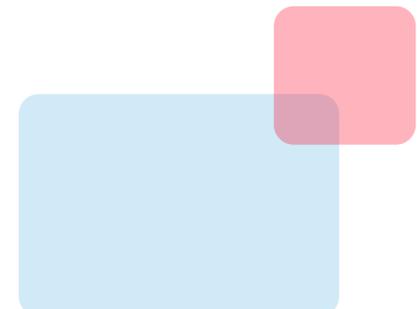
Treinar 7.500 ou mais colaboradores em capacidades digitais até 2025



Fazer a diferença na vida das pessoas. Este é o nosso compromisso, tanto dentro como fora da TIM. Por isso, mantemos uma atuação focada na gestão humanizada, baseada nos propósitos, valores e objetivos estratégicos da Companhia, buscando garantir o bem-estar, a saúde e a segurança dos colaboradores. Prezamos por ambientes acolhedores, jornadas de trabalho adequadas e flexíveis, promovemos a diversidade e a inclusão com empatia e realizamos iniciativas que possam contribuir para a saúde mental de todos.

A TIM tem uma cultura de reconhecimento e desenvolvimento de talentos. Fortalecemos as ações de capacitação de profissionais das diversas áreas da Companhia, somando aprendizados e reforçando a importância da inovação e da alta performance como pilares para a evolução.

Estarmos pelo terceiro ano consecutivo no ranking da Great Place To Work® é um dos reconhecimentos pelo trabalho consistente e focado no cuidado com as pessoas, na promoção de um ambiente de inclusão e na evolução da nossa cultura. Em 2024, conquistamos o oitavo lugar entre as Melhores Empresas Para Trabalhar no Brasil.





Nossa estrutura organizacional

A TIM tem uma estrutura organizacional que vem evoluindo e se consolidando a cada ano. Incentivamos a transformação digital dentro da empresa e, para isso, estamos sempre conectados às tendências socioculturais e corporativas do mercado de inovação e tecnologia. Temos, também, o compromisso de identificar e atender às necessidades das áreas e dos profissionais, realizando pesquisas de mercado periodicamente e mantendo um sistema de arquitetura de cargos atualizado.

O modelo de trabalho da TIM* se organiza da seguinte forma:

- Teletrabalho (aplicado às centrais de atendimento ao cliente);
- Presencial (válido para lojas próprias, bem como para as áreas técnicas de saúde);
- Externo (aplicado às demais equipes de vendas) e
- Híbrido (aplicado às demais áreas, principalmente às áreas corporativas e técnicas).

Flex Time: os colaboradores têm a possibilidade de flexibilidade nos horários de início e fim do expediente.

Happy Day: todos têm direito ao descanso no dia do aniversário.

Dia de folga: aqueles com mais de cinco anos de atuação na Companhia têm um dia de folga remunerada ao ano.

* No modelo híbrido, o colaborador pode optar por nenhum, um, dois ou três dias presenciais por semana, de acordo com os critérios de elegibilidade de cada área, sem perda de benefícios em razão do modelo adotado.

* Gestantes e pessoas com deficiência podem trabalhar exclusivamente de forma remota se assim desejarem. As pessoas que retornam de licença-maternidade, desde que atuem em regime de modelo híbrido, também podem optar por trabalhar de forma exclusivamente remota por até 90 dias.

Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e gênero

GRI 2-7

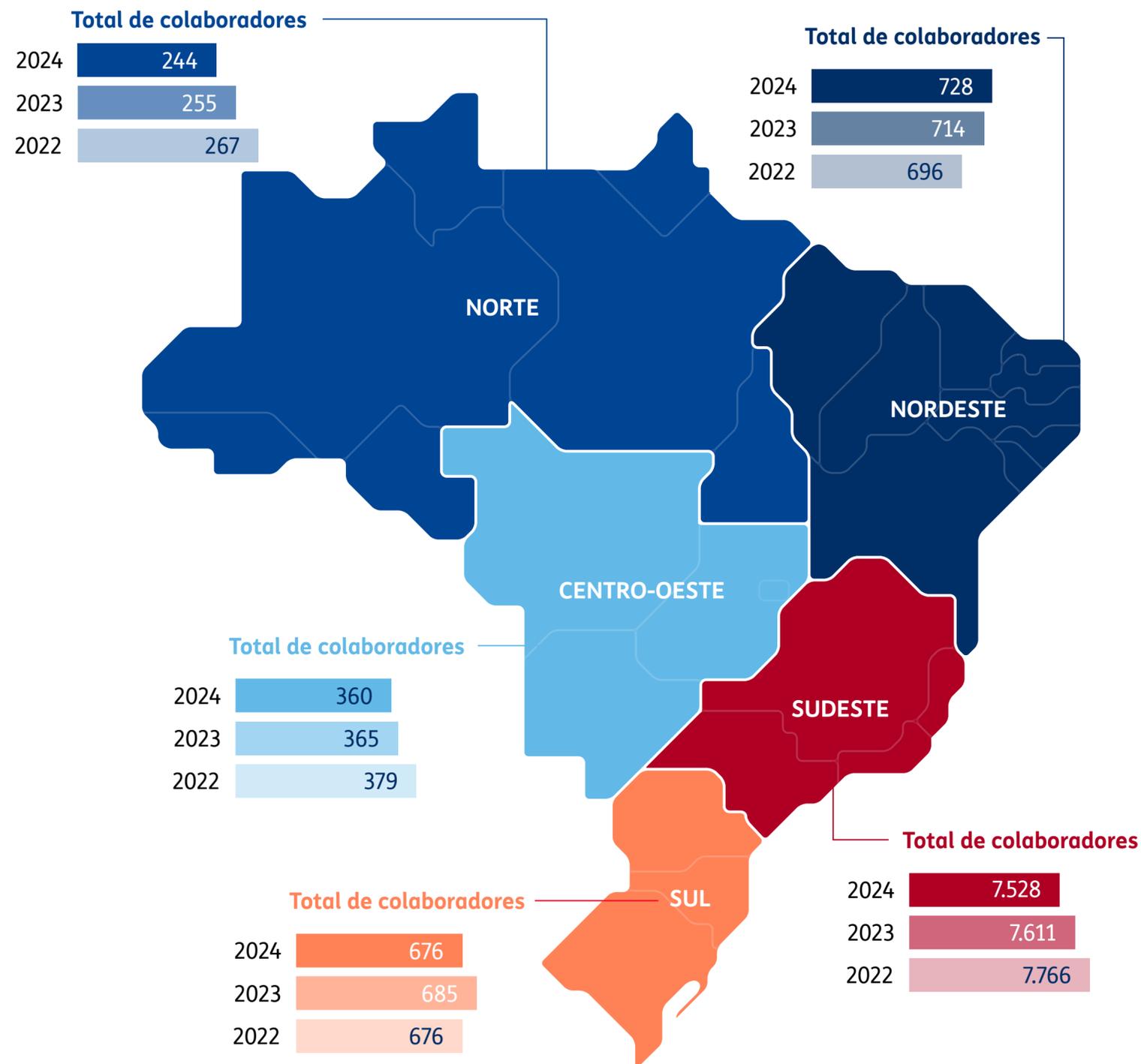
	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	4.652	4.753	9.405	4.682	4.768	9.450	4.431	4.694	9.125
Temporário	158	221	379	65	115	180	169	242	411
Total	4.810	4.974	9.784	4.747	4.883	9.630	4.600	4.936	9.536¹

¹ Número considera estagiários e aprendizes.





Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e região GRI 2-7



Região	2022			2023			2024		
	Temp.	Perm.	Total	Temp.	Perm.	Total	Temp.	Perm.	Total
Norte	10	257	267	10	245	255	9	235	244
Nordeste	27	669	696	20	694	714	21	707	728
Centro-Oeste	17	362	379	10	355	365	13	347	360
Sudeste	300	7.466	7.766	121	7.490	7.611	339	7.189	7.528
Sul	25	651	676	19	666	685	29	647	676
TOTAL	379	9.405	9.784	180	9.450	9.630	411	9.125	9.536¹

Legenda: Temp. = Temporário Perm. = Permanente

¹ Número considera estagiários e aprendizes.





Colaboradores por tipo de emprego e gênero¹ GRI 2-7

Tipo de emprego	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral ²	4.263	3.391	7.654	4.247	3.423	7.670	4.109	3.412	7.521
Jornada parcial ³	547	1.583	2.130	500	1.460	1.960	491	1.524	2.015
TOTAL	4.810	4.974	9.784	4.747	4.883	9.630	4.600	4.936	9.536⁴

Colaboradores por tipo de emprego e região GRI 2-7

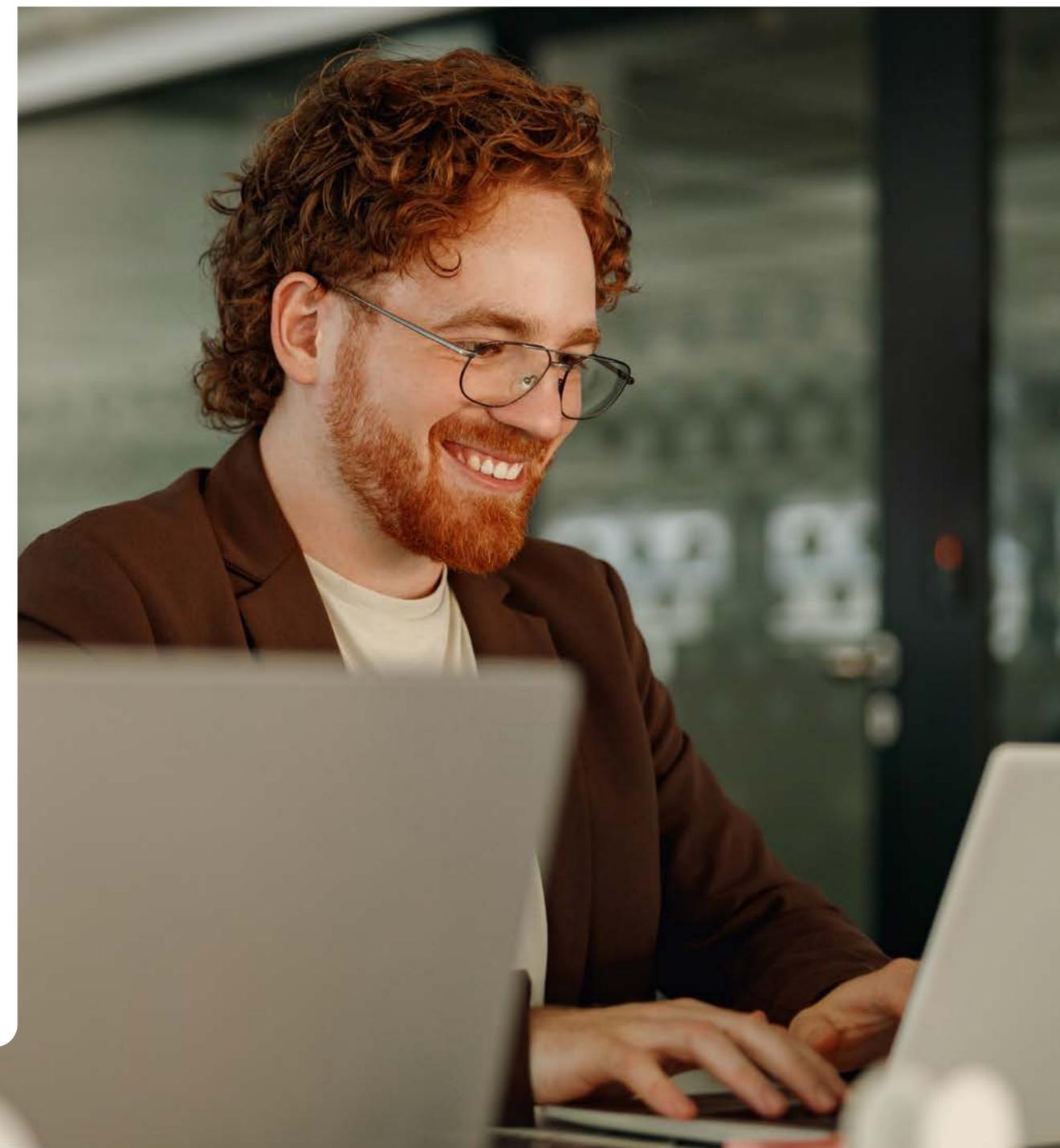
Região	2022			2023			2024		
	Jornada integral ²	Jornada parcial ³	Total	Jornada integral ²	Jornada parcial ³	Total	Jornada integral ²	Jornada parcial ³	Total
Norte	257	10	267	244	11	255	235	9	244
Nordeste	628	68	696	611	103	714	632	96	728
Centro-Oeste	362	17	379	353	12	365	347	13	360
Sudeste	5.789	1.977	7.766	5.843	1.768	7.611	5.705	1.823	7.528
Sul	618	58	676	619	66	685	602	74	676
TOTAL	7.654	2.130	9.784	7.670	1.960	9.630	7.521	2.015	9.536⁴

¹ A TIM, atualmente, não adota modelos sem carga horária de trabalho predefinida.

² Colaboradores com carga horária de 200 ou 220 horas mensais.

³ Colaboradores com carga horária inferior a 200 horas mensais. Estagiários, jovens aprendizes e call center fazem jornada parcial, além de outras funções CLT.

⁴ Número considera estagiários e aprendizes.





Cuidado Contínuo

GRI 2-19, 403-6

A TIM proporciona aos colaboradores um programa de saúde assistencial denominado Cuidado Contínuo. Voltado para o bem-estar de todos, o programa tem as seguintes iniciativas:

- **Sintonize em Você** – implementado em 2023, visa promover uma compreensão ampla do bem-estar emocional por meio de ações direcionadas à prevenção de adoecimento emocional, como rodas de conversa, *workshops*, treinamentos para colaboradores e líderes e, inclusive, serviços de teleatendimento e suporte psicológico 24h por dia e sem custo. Em 2024, foram realizadas 12 rodas de conversa *online* sobre temas como inteligência emocional, combate ao assédio e estratégias para equilíbrio entre vida pessoal e profissional, entre outros com excelente avaliação por parte dos colaboradores.

- **Serviço Social e Apoio Pessoal** – o objetivo é prestar apoio em situações sociais sensíveis que requerem acolhimento e correto direcionamento. É oferecido a todos os colaboradores e seus respectivos dependentes legais, por meio de orientações sociais, jurídicas, financeiras e psicológicas com especialistas, de forma gratuita, confidencial e sigilosa, 24 horas por dia e sete dias por semana, por telefone ou *e-mail*. Além disso, existem atendimentos remotos e presenciais que são fornecidos pela assistente social da TIM, com o apoio de empresas parceiras e especializadas, para a tratativa de casos mais sensíveis, como, por exemplo, violências doméstica e sexual. Em 2024, foram realizados mais de mil contatos aos colaboradores por meio do assistente social da TIM e fornecedores parceiros.
- **Gestantes** – acompanha a mulher gestante e se estende até os 12 meses de vida do bebê, oferecendo suporte integral por meio de telemonitoramento,

proporcionando orientações sobre qualquer tema que envolva a gravidez, puerpério e primeiro ano de vida do bebê, sempre com foco na prevenção e autocuidado. No primeiro ano do programa, foram monitoradas 148 gestantes.

- **Apoio às pessoas com doenças crônicas** – apoia os colaboradores que enfrentam condições de saúde crônicas, oferecendo informações, orientações de estilo de vida e estratégias para gerenciamento de tratamentos específicos. O acompanhamento telefônico é realizado de acordo com a indicação para cada situação.
- **Reconexão com o TIME** – oferece acolhimento e, se for o caso, acompanhamento psicossocial específico para as colaboradoras no retorno do período de licença-maternidade, momento esse de muitas incertezas, além de mentorias e cursos de atualização profissional, bem como grupos de apoio e sensibilização das lideranças.

- **Programa Versões Femininas** – para as mulheres que estão na fase do climatério e menopausa, trata-se de uma iniciativa inovadora, pouco abordada pelas empresas, e que possibilita às pessoas participantes a realização de consultas com profissionais de saúde especializados (ginecologista, endocrinologista e nutricionista, entre outros), sem custo, além de encontros em grupos de afinidade e palestras sobre o tema – inclusive essas estão disponíveis a todos os colaboradores como forma de letramento sobre o assunto, até mesmo para os homens.





Benefícios

Além das iniciativas do Programa Cuidado Contínuo, oferecemos diversos benefícios aos colaboradores, com critérios de elegibilidade que podem ser gerais, específicos ou relacionados ao nível do cargo ocupado e/ou localidade de trabalho. Os benefícios evoluem de acordo com práticas de mercado, expectativas e necessidades das pessoas, além do acordo coletivo de trabalho, que tem suas condições revisadas anualmente. A seguir, alguns deles:

- Plano de saúde
- Plano de saúde *pet*
- Plano odontológico
- Previdência privada
- Programa de bem-estar financeiro
- Seguro de vida e auxílio-funeral
- Auxílio-creche/babá
- Meu Primeiro Benefício (para compra de produtos infantis em rede de farmácias e supermercados, mensalmente, para colaboradores com filhos até que completem dois anos)

- Vale-alimentação/refeição
- Vale-transporte e voucher Uber
- Auxílio-medicamento
- Programa de incentivo a atividades físicas (Wellhub)
- Programa de apoio à saúde emocional (Wellz)
- Programa de benefícios flexíveis e personalizados (Beneflex Executivo e Beneflex+)
- TIM Fácil - Programa de convênios, descontos e parcerias (incluindo o Clube de Energia, o Cartão de Todos e a oferta TIM Ultrafibra)
- Clube de férias
- Auxílio para filhos sem condições mínimas de autocuidado, com comprometimentos que demandam supervisão permanente
- Prorrogação da licença-maternidade (180 dias)
- Prorrogação da licença-paternidade (20 dias)
- Prorrogação da licença-casamento (5 dias)
- Folga de aniversário (*Happy Day*)
- Folga por tempo de empresa





Aos executivos e colaboradores do público administrativo, a Companhia também oferece a possibilidade de personalizar seu pacote de benefícios, por meio de uma plataforma flexível de benefícios. A TIM concede, ainda, a complementação de auxílio-doença, por até 12 meses, aos colaboradores que se afastarem do trabalho diagnosticados com (Aids/HIV), Parkinson e cardiopatia grave, entre outras doenças, ou que sofreram acidentes de trabalho, garantindo o recebimento integral do salário.



Acordos coletivos

GRI 2-30

O acordo coletivo 2024/2026 foi aprovado em todos os estados e no Distrito Federal após assembleias realizadas pelas federações sindicais. Foram atualizadas as condições econômicas com reajustes salariais e reajustes aplicáveis também aos benefícios, incluindo o programa de benefícios flexíveis (Beneflex) e foi pago, ainda, um abono salarial indenizatório.

O acordo também incluiu auxílio-reembolso para reprodução humana assistida (com valores máximos estabelecidos), licença para vítimas de violência contra pessoas LGBTI+ e vale-alimentação na licença-maternidade, entre outras condições.

Todos os colaboradores da TIM são cobertos pelo acordo coletivo de trabalho (100%). No período, não houve movimentos de paralisações de colaboradores. Não houve também dispensa plúrima ou coletiva de empregados.



Desenvolvimento de pessoas

As práticas de desenvolvimento de pessoas na TIM vêm evoluindo a cada ano, sempre conectadas aos valores culturais e às necessidades da organização. Com ações transversais e customizadas para diferentes públicos, reforçamos o alinhamento com os objetivos estratégicos da Companhia e fornecemos o suporte necessário para impulsionar o crescimento sustentável da TIM.

Investimos em um conjunto de ações que impacta positivamente os planos de desenvolvimento coletivos e individuais para profissionais e líderes. Uma importante iniciativa nesse sentido é a capacitação (*upskilling* e *reskilling*) dos nossos colaboradores – por meio de *lives*, *e-learning*, *coaching* e mentoria –, buscando a evolução do mindset digital e competências técnicas digitais.



TIM lança AI Academy

Em 2024, com o objetivo de capacitar cerca de 10 mil colaboradores em Inteligência Artificial, a TIM lançou o AI Academy, iniciativa que reforça o comprometimento da Companhia com a inovação e com o desenvolvimento de novas competências.

A academia foi criada em parceria com empresas do ecossistema de educação e IA, como Exame, Fiap, Alura, Google e Microsoft, entre outros, e oferecerá uma jornada de aprendizagem multiformatos em temas comportamentais e técnicos. Objetivo é habilitar os profissionais para o uso da tecnologia e alavancar os desafios do negócio.



Gestão de performance

O processo visa fortalecer o cuidado genuíno com as pessoas e tem como foco o desenvolvimento do time. As avaliações são realizadas em dois momentos do ano, com base em competências e capacidade de entrega, e incluem autoavaliação e avaliação dos pares, clientes e da liderança imediata.

Em 2024, 79% dos colaboradores elegíveis receberam avaliações de desempenho e desenvolvimento¹.

GRI 404-3

A gestão contínua do *feedforward* passa a ter registro a qualquer momento do ciclo, a fim de acompanhar as ações de desenvolvimento, além de conversas de carreira para apoiar os colaboradores nos seus percursos evolutivos. Além disso, o processo de avaliação de *performance* conta

com uma discussão qualitativa da liderança sênior com foco no desenvolvimento contínuo e formação de *pipeline* sucessório.

Desde 2023, contamos com uma política de carreira conectada às melhores práticas de mercado e transformações do mundo do trabalho com o intuito de dar mais visibilidade aos diferentes caminhos/modalidades de carreira que as pessoas podem seguir. Também indicamos quais critérios são usados para avaliar a participação de cada nível da TIM.

Mantemos um processo anual de planejamento sucessório para a alta liderança. Em parceria com consultoria externa, identificamos e priorizamos cargos críticos, apontamos potenciais sucessores e elaboramos um mapa de sucessão com planos de desenvolvimento individuais para acelerar a preparar os altos executivos.

¹ Os dados do indicador consideram o período de setembro de 2023 a setembro de 2024.



Treinamento e educação

GRI 404-2

Importante pilar para o alcance dos objetivos estratégicos da Companhia, as ações de educação e aprendizagem seguiram com o foco na evolução da cultura e no desenvolvimento das competências digitais. Mantivemos os esforços nas ações educacionais ligadas aos temas institucionais e de governança, tais como direitos humanos, diversidade e inclusão, segurança da informação e combate à corrupção, entre outros. Esses treinamentos fazem parte do *onboarding* de novos colaboradores e de ações de atualização, sempre que necessário, reforçando assim o compromisso da TIM com as melhores práticas sociais, de meio ambiente e governança.

Para sustentar o processo de transformação digital da Companhia, seguimos com os treinamentos de *upskilling* e *reskilling* - que visam à qualificação de profissionais em novas competências essenciais

ao contexto digital, tais como: inteligência artificial (IA) e dados, cibersegurança, internet das coisas (IoT) e metodologias ágeis, entre outros.

Essas e outras ações compõem o plano de desenvolvimento e educação da TIM, que, em 2024, investiu mais de R\$ 11 milhões, contemplando mais de 378 mil participações e 455 mil horas de treinamento para acelerar a qualificação profissional e o desenvolvimento dos colaboradores. Na média geral foram investidos R\$ 1.192 por colaborador treinado. Já a média de tempo de treinamento por colaborador foi de 40 horas de treinamento, sendo a média das mulheres de 43 horas.

Iniciativas de capacitação e treinamento da TIM

Programa Conecta: *onboarding* para acolher e integrar novos colaboradores. Com uma jornada dinâmica e estruturada, oferece atividades acolhedoras, colaborativas e de aprendizado, abordando temas como conduta ética,

combate à corrupção, prevenção e promoção da saúde e segurança do trabalho, contexto setorial de atuação da empresa e cenário competitivo, entre outros. [GRI 403-5](#)

Treinamentos institucionais:

têm como objetivo facilitar a integração do colaborador às políticas e culturas corporativas da TIM, contribuindo para uma atuação aderente às normas e ao ambiente da Companhia.

Treinamentos transversais:

são cursos que abordam assuntos comuns a diversas áreas e apoiam na compreensão e preparação dos profissionais para se adequarem aos valores culturais e à cultura desejada, superarem desafios do negócio e contribuírem para o resultado corporativo.

Treinamentos técnicos

específicos: voltados para a qualificação e atualização técnica dos colaboradores, preparando-os para executarem com eficácia suas atividades com foco em novas competências.





Jornadas de Aprendizagem: são percursos de aprendizagem e desenvolvimento personalizados por áreas, temas ou *clusters* específicos, com foco no desenvolvimento de competências de negócio e/ou digitais que visam potencializar ou desenvolver novas habilidades para a função, contribuindo para o resultado corporativo.

Programas de Mentoria: percurso oferecido para liderança, estagiários, Embaixadores de Cultura e profissionais que visa oferecer uma experiência de desenvolvimento para a pessoa mentorada, endereçando suas as necessidades e dilemas por meio de conversas inspiradoras que a ajudem a ter novos *insights* e aprendizados para potencializar seu desempenho e carreira.

Programa de Coaching: solução digital que oferece uma jornada de desenvolvimento para a primeira liderança por meio de um processo de “*short*” *coaching*, individual ou em grupo, personalizado de acordo com as metas de desenvolvimento dos participantes e alinhado aos novos valores culturais e ao modelo de competências da TIM.

Líder Coach: percurso oferecido à liderança para promover a evolução cultural por meio de ferramentas de *coaching* que contribuirão para a ampliação das competências e comportamentos esperados.

Estágio e Aprendiziz: realizamos atividades específicas de integração e jornada de desenvolvimento ao longo do Programa para desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais em multiformatos (treinamentos, *workshops*, palestras, cursos *online*, visitas técnicas, mentoria interna e outros).

Média de horas de treinamento, por categoria funcional¹

GRI 404-1

	2022	2023	2024
Diretores	11	38	19
Gerentes	28	39	28
Profissionais	42	31	37
Força de vendas	44	22	47
Lojas	60	42	56
Call centers	128	79	74
Estagiários	52	28	65
Jovens aprendizes	36	22	34
Média por colaborador	61	42²	48

TIM Talks GRI 2-17

Programa anual de Treinamento, Desenvolvimento e Comunicação da TIM, disponível para colaboradores e toda a sociedade. Em 2024, remodelamos a iniciativa, somando esforços com um evento voltado às famílias dos nossos colaboradores. O TIM Talks+Família 2024 teve como objetivo principal explorar a Inteligência Artificial (IA) como uma habilitadora essencial da transformação digital na empresa e sociedade.



¹ Cálculo considera o total de horas de treinamento realizadas pela média de colaboradores ativos.

² Em 2023, a redução da média de horas por colaborador, em comparação ao ano anterior, ocorreu devido a um aumento expressivo das ações em 2022.



Programas de desenvolvimento



Programa Onda Digital

Por meio de ações integradas de aprendizagem e aculturação, visa impulsionar o desenvolvimento do mindset e das competências técnicas essenciais para o contexto de transformação digital (*new capabilities* ou “NewCap”), com quatro iniciativas principais:

- **TIM Data Academy:** surge como um marco significativo para a TIM, indo além de uma iniciativa de capacitação. Essa academia busca ser uma alavanca para impulsionar a geração de valor por meio do uso de *advanced analytics*, ampliar o sucesso dos casos de uso, desenvolver oportunidades de negócio e fomentar uma cultura *data driven*. A Data Academy se concentra no preparo de três perfis: Data Experts, Data Translators e Data Consumer, e, ao longo de 2024, 974 profissionais participaram das ações educacionais, o

que representou um acréscimo de cerca de 60% em comparação com o ano anterior.

- **TIM AI Academy:** oferece jornadas educacionais personalizadas com cursos *online*, *lives*, *workshops*, ações práticas e imersivas, como HackaTIM e *bootcamps*. As jornadas são customizadas por públicos dentro da empresa, incluindo os times técnicos de engenharia e tecnologia, todo o time profissional, liderança e executivos, além das equipes de lojas e relacionamento com o cliente. Com o objetivo de difundir conhecimento básico para toda a TIM, lançamos no segundo semestre um letramento para toda a Companhia e cerca de 60% dos colaboradores já concluíram o curso.
- **TIM Agile Academy:** tem o objetivo de contribuir para a agilidade organizacional por meio de formação educacional em metodologias ágeis e a devida aplicação em projetos estratégicos, alavancando novas competências para os colaboradores e proporcionando melhores resultados à TIM. Em 2024, os três perfis de treinamento



oferecidos – Agile Practitioner, Agile Advanced e Agile Coach – tiveram cerca de 460 profissionais capacitados.

- **Digital Mindset Assessment:** trata-se de um instrumento inédito, criado de forma customizada para compreender o nível de maturidade digital de profissionais e líderes da TIM sob a ótica de seis habilidades digitais: pensamento criativo, curiosidade, colaboração, senso de responsabilidade, resolução

de problemas digitais e foco na experiência do cliente. Todas essas são competências essenciais para uma atuação no contexto digital, de acordo com referências globais como World Economic Forum, Bain & Company Report e outras pesquisas científicas. Como parte do processo de desenvolvimento, cada colaborador, seja líder ou profissional, tem acesso a uma trilha de conhecimento customizada para cada competência conforme o resultado do *assessment*.



Programa Onda Digital



Objetivos e benefícios para o negócio

O programa Onda Digital consolida as ações focadas em acelerar a aquisição dos conhecimentos em tecnologia e ferramentas digitais, bem como ampliar o autoconhecimento e os comportamentos essenciais para uma atuação mais digital. Além disso, contribui para ampliar a atratividade, o engajamento e o desenvolvimento das pessoas, potencializando, também, o uso e a aplicabilidade de conhecimentos e ferramentas sobre inteligência artificial (IA), dados (*data analytics*), 5G, marketing digital e metodologias ágeis, para gerar mais inovação e resultados para a Companhia.



Impacto

As iniciativas do Onda Digital proporcionam diversos treinamentos, desafios práticos, tutoriais especializados e aprendizado em rede que ampliam o conhecimento técnico dos colaboradores e impulsionam a evolução do mindset em competências essenciais para o contexto de transformação digital.

Todo esse processo de evolução técnica e comportamental na atuação das pessoas gera oportunidades de melhoria de produtividade, eficiência operacional, amplia a capacidade de tomada de decisões baseada em dados e o desenvolvimento de oportunidades de negócios inovadores para a TIM.

Compreender o nível de maturidade dos colaboradores em competências digitais, técnicas e comportamentais contribui para ampliar o autoconhecimento, identificar os conhecimentos e habilidades digitais a serem alavancados e agir de forma mais assertiva na construção dos percursos educacionais.



Métrica

O programa Onda Digital contribui para o aumento e a sustentação do percentual de pessoas com perfis “NewCap” (novas competências) na TIM. De 2023 para 2024, aumentamos em 12 p.p. o número de profissionais com essas competências digitais na Companhia, alcançando o percentual de 58%, em linha com a meta estabelecida no plano estratégico.



Colaboradores treinados em 2024 (%)

Desde o lançamento das ações da Onda Digital, mais de 7.400 pessoas (cerca de 77% do total de colaboradores) participaram das iniciativas e/ou jornadas educacionais relacionadas aos temas de Dados, Inteligência Artificial e Metodologia Agile, entre outros.



Programa TIM Pérolas Negras



Programa de aceleração do desenvolvimento de carreira de pessoas negras (autodeclaradas pretas ou pardas), dividido em três fases:

- **Envolver:** engloba ações perenes de comunicação e sensibilização sobre a pauta racial para todas as pessoas colaboradoras e da sociedade.
- **Acelerar:** voltada para a capacitação de pessoas inscritas voluntariamente no programa. A trilha de aprendizagem é formada por conteúdo *online* customizado, encontros ao vivo para que o público (separado por grupos de cargos) troque experiências e aprendizados a partir de suas vivências e desafios.
- **Potencializar:** consiste em um percurso de aceleração para profissionais em cargos imediatamente anteriores à liderança, preparando-os para assumir futuras posições de gestão. É realizado um processo seletivo customizado para a definição de quem participa dessa fase.



Objetivos e benefícios para o negócio

O Programa conta com a parceria de consultorias especializadas na pauta de equidade racial e colabora para ampliar a atratividade, o engajamento e a retenção de pessoas negras na TIM. Assim, os resultados do programa contribuem diretamente para o atingimento das nossas metas de sustentar acima de 40% a representatividade de pessoas negras na Companhia e ter 25% de pessoas negras em posições de liderança até 2025.



Impacto

O Programa visa aumentar a representatividade de pessoas negras em todos os níveis da Companhia. Além disso, busca ampliar a diversidade de perspectivas e a capacidade de desenvolver soluções criativas e inovadoras que tenham mais aderência às diferentes realidades vivenciadas na sociedade brasileira.



Métrica

O programa contribuiu para aumentar o percentual de pessoas negras na Companhia de 41,4% em 2023 para 42,2% em 2024 e do percentual de pessoas negras na liderança de 20% para 22,1%.



Colaboradores treinados em 2024 (%)

Desde o lançamento do programa, 1.041 pessoas negras (30% do público-alvo) participaram das ações de treinamento da etapa acelerar e 58 profissionais negros foram selecionados para participar da primeira turma da etapa potencializar.



Programa TODAS Group

Dedicado ao desenvolvimento de competências de liderança para mulheres líderes e em cargos anteriores à liderança por meio de conteúdos, treinamentos, rodas de conversa e mentoria. São 16 habilidades atemporais e essenciais para gestão: autoconfiança, negociação e influência, pensamento crítico, desenvolvimento de equipes, posicionamento estratégico e adaptabilidade, entre outras.



Objetivos e benefícios para o negócio

Com o apoio do Pacto Global da ONU, o programa conta com uma plataforma digital (aplicativo para celular) que oferece trilhas de aprendizagem e desenvolvimento de carreira e de liderança, colaborando com a meta de manutenção do percentual de mulheres na liderança acima de 35% até 2025.



Impacto

O Programa visa desenvolver o engajamento de mulheres na TIM, ampliando suas competências organizacionais e suas aptidões para ocupar cargos de maior complexidade e reduzir as taxas de rotatividade que impactam em maior escala esse grupo.



Métrica

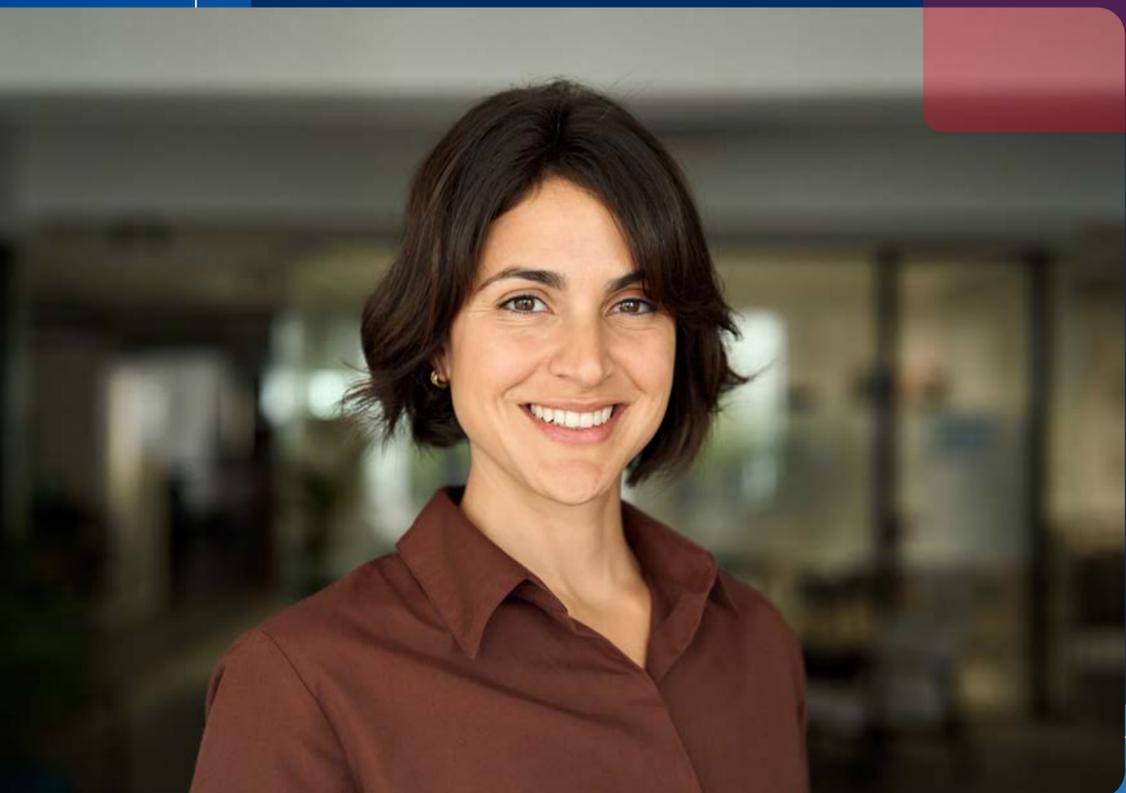
A implementação do programa contribui para ampliar o engajamento e a percepção positiva das pessoas na Companhia. Em 2024, a pesquisa de clima e engajamento verificou que a favorabilidade das mulheres quanto à existência de oportunidades para alcançar objetivos de crescimento profissional na TIM foi de 88%.

O programa também contribuiu para o aumento do percentual de mulheres na liderança de 36,2% em 2023 para 37,4% em 2024 e para a sustentação da nossa meta de ter acima de 36% de mulheres em posições de liderança.



Colaboradores treinados em 2024 (%)

A adesão ao programa é voluntária e, desde seu lançamento, atingiu aproximadamente 580 mulheres da TIM, sendo 33% de mulheres já em posições de liderança e 67% potenciais líderes em cargos imediatamente anteriores a uma posição de liderança.





Saúde e segurança

GRI 403-1, 403-8

Temos um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho com processos e iniciativas essenciais para manter um ambiente saudável para todos. Os pilares desse sistema são: conformidade legal e outros requisitos; gestão de riscos; capacitação, educação e conscientização; programas de segurança, saúde e emergência; prevenção e mitigação de acidentes e incidentes; e processo de melhoria contínua.

Contamos com uma equipe de profissionais especializados em Saúde Assistencial, além dos habituais profissionais relacionados à saúde ocupacional, para gerir os planos de saúde e odontológico e estudar o comportamento epidemiológico da população para construção de programas direcionados ou mesmo atendimentos personalizados.

Na TIM, nos esforçamos diariamente para garantir as melhores práticas de mercado e o atendimento das

normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, e todos os processos de segurança do trabalho são gerenciados por profissionais próprios (técnicos e especializados) da área. A Política de Segurança e Saúde da Companhia é direcionada aos colaboradores próprios, prestadores de serviços, estagiários, jovens aprendizes e visitantes das dependências da empresa.

É um desafio atual garantir todas as adequações de um modelo de trabalho flexível, que se desenhou após a pandemia. Estamos revisitando e reestruturando processos como exames periódicos, campanhas de vacinação e brigada de emergência. Em 2024, uma frente de trabalho se dedicou à gestão dos contratados e subcontratados TIM no que se refere aos temas de saúde e segurança.

[VEJA AQUI_ A política de segurança e saúde do trabalho da TIM](#)





Treinamentos e capacitações GRI 403-5, 403-6

Na TIM, disponibilizamos o TIM People - Aprendizagem, portal do conhecimento para colaboradores, que também tem conteúdos diversos sobre saúde e segurança no trabalho. Orientações sobre prevenção e promoção da saúde e segurança do trabalho são realizadas também nos momentos de *onboarding* para novos colaboradores.

Uma plataforma de gestão monitora a realização dos treinamentos dos profissionais prestadores de serviço, além de estabelecer uma análise de riscos para realização de atividades por profissionais contratados, contemplando a análise documental das empresas e profissionais terceiros, visando a que as atividades contratadas pela TIM sejam realizadas seguindo os requisitos legais pertinentes.

Realizamos simulados periódicos para casos de emergência e temos um Plano de Atendimento a Emergência (PAE), com a orientação das medidas necessárias em cenários críticos. Assim, mantemos a identificação de perigos e riscos, observação das operações e informamos as diretrizes a serem conduzidas por todas as pessoas presentes na unidade, visando à mitigação do risco de acidentes que possam ocorrer.

Divulgamos frequentemente, por meio dos canais de comunicação, informações sobre saúde e segurança; também realizamos lives com profissionais internos e externos qualificados nos temas.

Como acontece todos os anos, realizamos a Semana Bem+Estar, com diversas iniciativas focadas nos temas de segurança, saúde e meio ambiente voltadas para os colaboradores, prestadores de serviço e, inclusive, para a sociedade (quando há transmissão pelo YouTube). Entre os assuntos abordados no último ano, que teve o tema “Pratique sua melhor versão”, podemos destacar: prevenção e combate ao assédio, comportamento seguro, melhores práticas de sustentabilidade e preservação ambiental e cuidados com a saúde, como atividade física, saúde emocional e conscientização sobre doenças, incluindo hipertensão e infecções sexualmente transmissíveis.



Gestão e monitoramento de riscos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente

GRI 403-2, 403-4, 403-7, 308-2

Promovemos periodicamente o monitoramento dos riscos ligados à saúde e à segurança dos nossos colaboradores. Identificar riscos, perigos e impactos das nossas atividades é uma atividade feita por meio da observação direta e contínua, análise de documentos, inspeções, leitura de procedimentos, instruções, registros e fluxogramas de processos, bem como a partir dos resultados de auditorias internas e externas.

Temos normativos internos para orientar essas ações: Políticas de Saúde e Segurança do Trabalho, Políticas Ambientais, Programa de Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais, Gestão de

Resíduos, Gestão de HSE (sigla em inglês para Saúde, Segurança e Meio ambiente) para Prestadores de Serviço, Gestão no Atendimento a Emergências, Identificação e Avaliação de Requisitos Legais e Outros Requisitos Aplicáveis ao Sistema de Gestão Ambiental e ao Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho.

Para os trabalhadores que não são empregados, a gestão de saúde e segurança do trabalho é realizada pela empresa contratada. Incluímos um anexo de diretrizes HSE em todos os contratos com prestadores de serviço que possam estar expostos a situações que envolvam riscos de saúde e segurança. A identificação de quais prestadores de serviço se enquadram nesses casos é feita no processo de contratação, na etapa de qualificação socioambiental, a partir de uma série de exigências que colaboram para a mitigação dos riscos relacionados às atividades consideradas críticas.

Todos os processos e ambientes de trabalho são avaliados a partir de auditorias e inspeções

periódicas, realizadas por profissionais habilitados nas áreas de saúde e segurança do trabalho, a fim de manter a eficiência dos procedimentos.

Esses processos trazem insumos para a implementação de medidas de controle e melhorias com o objetivo de minimização e controle dos riscos e garantia de um ambiente laboral saudável.

E, assim, garantimos a conformidade legal da TIM com relação à elaboração do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), da Avaliação Ergonômica Preliminar (AEP) e Análise Ergonômica do Trabalho (AET), quando necessário.

Estamos sempre atentos às alterações de normas no Brasil para adequação e atualização de processos e regimentos internos quando necessário. Participamos de comitês temáticos junto a outras empresas de telecomunicações, contribuindo para a revisão de leis que impactam o setor.



Realizamos debates mensais de comissões, como as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), em filiais, sobre assuntos relacionados à prevenção de acidentes, condições inseguras identificadas nas inspeções e sugestões de melhoria de processos. Os times das comissões também reforçam ações de comunicação e conscientização.

Nas filiais onde o número de profissionais não atinge o mínimo exigido para composição de uma CIPA, indicamos pelo menos um colaborador para desempenhar esse papel. Atualmente, 98% da nossa força de trabalho está representada em comitês formais de SST.

Os colaboradores podem entrar em contato com o time de Saúde, Segurança e Meio Ambiente para tirar dúvidas sobre os processos de Saúde e Segurança do Trabalho.

Registro de ocorrências

Nossa intranet, disponível para todos os colaboradores, tem um canal para abertura de registro de incidentes. As situações podem ser relatadas de

forma sigilosa. Para os profissionais terceirizados, o Canal de Denúncias é o meio para formalizar eventos.

Todas as ocorrências são investigadas por profissionais da área de SST, capacitados para identificar as causas e elaborar planos de ação a fim de evitar novas ocorrências da mesma natureza.

No ano de 2024, foram registrados dez acidentes não fatais, envolvendo os colaboradores da TIM, com 155 dias perdidos para 16.352 horas trabalhadas. Tivemos um caso de acidente fatal envolvendo um trabalhador de uma empresa subcontratada no Rio de Janeiro (RJ). O subcontratado estava realizando atividades relacionadas a melhoria de rede de telefonia, quando ocorreu o acidente. Toda assistência aos familiares foi prestada, com apuração das causas e tomada das providências cabíveis. Esclarecemos, ainda, que os principais tipos de doenças ocupacionais dos colaboradores da TIM são as emocionais e que não foram registrados casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória nem óbitos relacionados.

Acidentes de trabalho (colaboradores próprios)

GRI 403-9

	2022	2023	2024
Acidentes de trabalho	6	9	10
Taxa de frequência¹	0,38	0,55	0,61
Taxa de gravidade²	3,15	2,42	9,48

¹ Calculada como o total de acidentes a cada 1 milhão de horas/homem trabalhadas.

² Calculada como o total de dias perdidos a cada 1 milhão de horas/homem trabalhadas.





Promoção da saúde

GRI 403-3, 403-6, 403-10

Exames médicos ocupacionais fazem parte das rotinas de gestão da saúde do trabalho previstas no nosso Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional. São emitidos atestados de saúde ocupacional (ASO) sempre que um profissional é admitido, muda de função, retorna ao trabalho (após licença), é desligado ou mesmo para monitoramento periódico.

Usamos a intranet e canais informativos para promover campanhas internas voltadas para a qualidade de vida, prevenção de acidentes, promoção da saúde e meio ambiente. Estudamos o comportamento epidemiológico dos colaboradores para construção de programas estratégicos.

Priorizamos a saúde mental na TIM para promover uma vida equilibrada e saudável para todos os colaboradores. Temos um modelo de trabalho flexível, com um processo adaptado por público, e diversas ações dentro do Programa Cuidado Contínuo ([veja mais na página 118](#)).

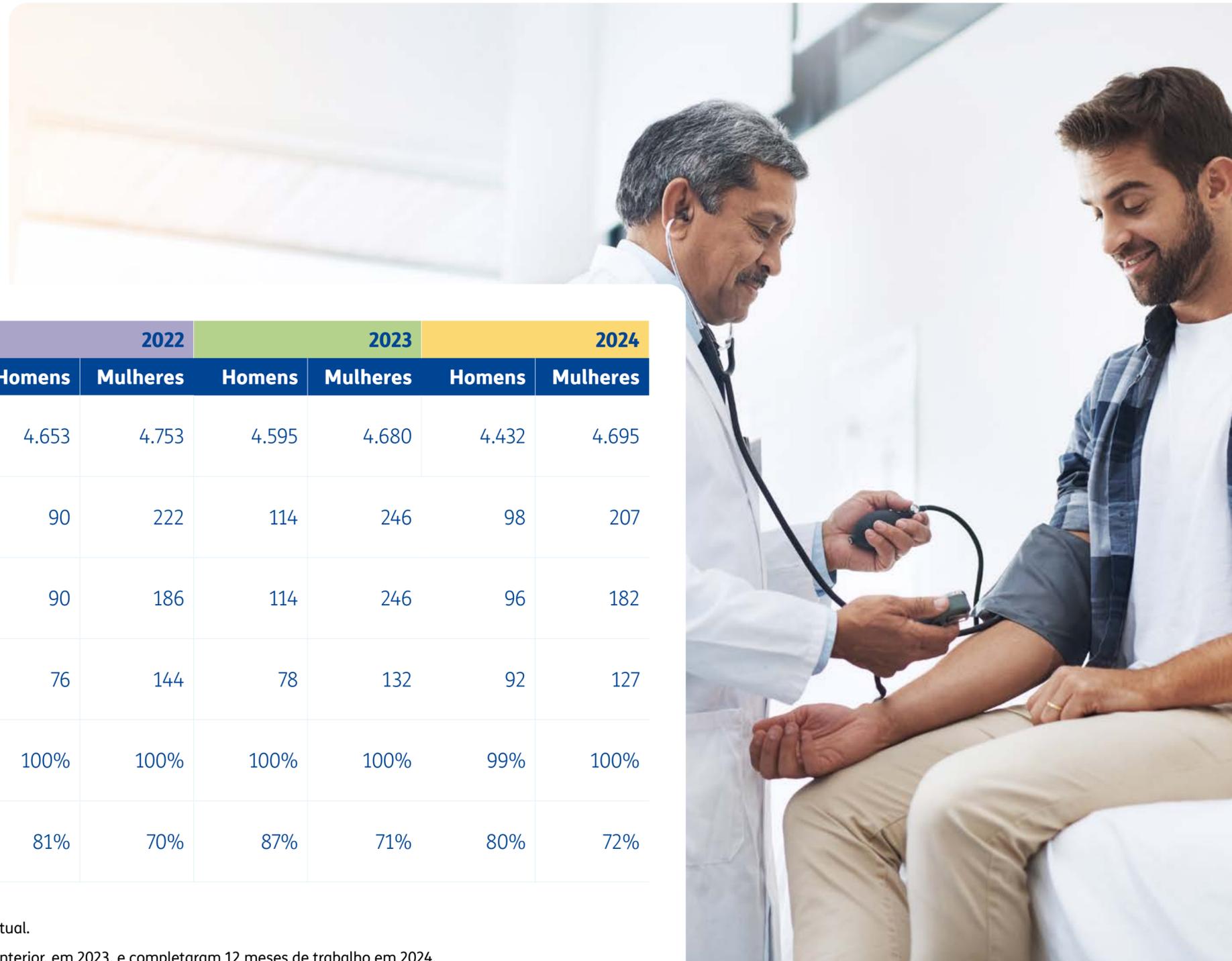
Uma parceria firmada pela TIM colabora para tratar e direcionar casos relacionados a temas de alta complexidade, como violência doméstica, violência sexual, problemas graves de saúde, tentativas ou ocorrências de suicídio, problemas relacionados à diversidade e inclusão e suporte e acolhimento em situações de óbito.

Licença parental GRI 401-3

	2022		2023		2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Colaboradores com direito à licença	4.653	4.753	4.595	4.680	4.432	4.695
Colaboradores que tiraram a licença	90	222	114	246	98	207
Colaboradores que efetivamente retornaram ao trabalho após a licença¹	90	186	114	246	96	182
Colaboradores que permaneceram na Companhia por pelo menos 12 meses após o retorno²	76	144	78	132	92	127
Taxa de retorno após a licença	100%	100%	100%	100%	99%	100%
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença	81%	70%	87%	71%	80%	72%

¹ Considera colaboradores que concluíram a licença no ano atual.

² Considera colaboradores que concluíram a licença no ano anterior, em 2023, e completaram 12 meses de trabalho em 2024.





Diversidade e inclusão

GRI 3-3

Tema material: Diversidade, inclusão e não discriminação

ODS 5 8 10

No setor de telecomunicações, conectamos pessoas e comunidades diversas e para isso a pluralidade de perspectivas dentro da organização é um fator-chave para impulsionar a inovação, a performance e o mérito, além de desenvolver soluções capazes de atender diferentes perfis e necessidades dos consumidores.

Acreditamos que a diversidade é fundamental para aprimorar experiências, criar um ambiente positivo no trabalho e, conseqüentemente, melhorar a vida das pessoas. Na TIM, buscamos

fortalecer uma cultura inclusiva para os colaboradores e para a sociedade que reforce nossos compromissos e práticas ESG.

O respeito, a inclusão e a equidade de oportunidades na TIM são temas pautados por uma cultura que reconhece, valoriza e respeita a diversidade e a pluralidade de ideias, pontos de vista e pessoas. Mantemos um planejamento estratégico consistente, acompanhado por um modelo de governança de Diversidade e Inclusão que se aprimora a cada ano, com ações divididas em cinco pilares. Conheça cada um a seguir:

Pilar de gênero

Nesse pilar, focamos em ações direcionadas para o combate à violência, valorização, empoderamento, empregabilidade, promoção do bem-estar e desenvolvimento de carreira de mulheres. Em 2024, ultrapassamos a meta de ter mais de 36% de mulheres em posições de liderança na TIM, com o resultado de 37,4%.

Plano ESG 2024-26

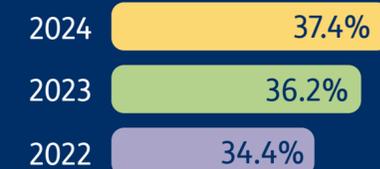


Meta



Resultados

Ter mais de 36% de mulheres em cargos de liderança até 2025



Ter pelo menos 25% de colaboradores negros na liderança até 2025





Para planejar cada ação de empregabilidade, empoderamento e desenvolvimento pessoal e profissional de mulheres, seguimos com a parceria da iniciativa Mulheres Positivas, que, entre outras ações, promove a Mentoria Intercompany. Em 2024, a quarta onda do programa contou com 60 participantes de cinco empresas diferentes para uma jornada de seis meses com sessões de mentoria, palestras e encontros *peer-to-peer*. Participaram dessa turma 23 colaboradoras da TIM. Desde a sua criação em 2021, o programa já impactou 440 mulheres, despertando o empoderamento e acelerando o desenvolvimento da carreira de mulheres.

Ampliamos o volume de lojas que são disponibilizadas para as mulheres de toda a sociedade como locais seguros - ação integrada ao aplicativo “Caminho Delas”, que transforma nossas lojas próprias em pontos de referência para atender mulheres em situações de perigo e/ou violência, reforçando nosso compromisso com o enfrentamento à violência contra mulheres. Mais de 200 lojas, entre próprias e de

parceiros da TIM, fazem parte da iniciativa ([veja mais na página 113](#)).

Na frente de ecossistemas e parcerias estratégicas, mantivemos nossa participação em importantes movimentos, como a Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres, Brasil sem Misoginia, Femicídio Zero, a sétima edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça do governo federal e o Pacto pela Parentalidade da Maternidade nas Empresas, com foco na promoção da cultura parental e equidade de gênero.

Pilar LGBTI+

Promovemos um ambiente seguro que combate a LGBTI+fobia por meio de programas de empregabilidade, desenvolvimento de carreira e iniciativas de conscientização que garantem a equidade de tratamento às pessoas, independentemente da sua orientação afetivo-sexual, identidade e expressão de gênero.

Em 2024, renovamos o reconhecimento do selo Equidade BR e seguimos como a única empresa de telecomunicações

a recebê-lo. A certificação é concedida pelo Instituto Mais Diversidade em parceria com a Human Rights Campaign (HRC) Foundation e o Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+.

Também lançamos o Programa Carreiras de Orgulho, que contempla uma trilha de ações educativas e de desenvolvimento para empoderar e potencializar o percurso de evolução de carreira de pessoas LGBTI+ na Companhia. A iniciativa se soma a outras ações, como o *app* Somos+, que divulga vagas e um banco de talentos afirmativos, ações educacionais e acolhimento da população LGBTI+.

Durante todo o ano são realizadas ações de conscientização e combate à LGBTI+fobia, além de encontros mensais do grupo de afinidade Orgulho+, dedicado a pensar em iniciativas e projetos sobre a pauta.

Pilar Raça/Etnia

Combatemos o racismo e aumentamos a representatividade de lideranças negras na TIM, garantindo a equidade de oportunidades,



independentemente de raça e etnia. Integramos a Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero, com foco na população negra, e um dos compromissos do nosso Plano ESG é alcançar o percentual de 25% de pessoas negras na liderança até 2027. Em 2024, chegamos ao resultado de 22,1%. Em nosso programa de estágio, mantivemos o desafio de atrair um público diversificado e chegamos a 47% das contratações de pessoas autodeclaradas pretas e pardas.

No âmbito do programa TIM Pérolas Negras, seguimos com as ações de capacitação e desenvolvimento visando acelerar a carreira de profissionais negros e negras com potencial para assumir futuras posições de liderança na Companhia. [Veja mais sobre o programa na página 127.](#)

Pilar Gerações

Valorizamos uma cultura intergeracional, combatendo o etarismo, prezando pela diversidade geracional em um ambiente de troca e aprendizado mútuo, além da promoção de ações de equidade

para pessoas 50+. Trabalhamos para incluir continuamente pessoas de todas as idades nas nossas operações e, para ampliar esse trabalho, mantemos nosso banco de talentos para profissionais 45+, oferecendo oportunidades para esse público. Em 2024, 9% do quadro da TIM foi composto por colaboradores 50+.

Participamos do Fórum de Gerações, com foco na diversidade geracional. Em 2024, também elaboramos o Programa de Desenvolvimento Geracional, com o objetivo de acelerar o desenvolvimento digital e potencializar o talento dos colaboradores a partir de 50 anos, sem reforçar estereótipos e respeitando a história e experiência de cada pessoa.

Pilar Pessoas com Deficiência

Combatemos o capacitismo, promovemos um ambiente cada vez mais acessível, aumentando a contratação e apoiando o desenvolvimento de carreira de pessoas com deficiência em todos os níveis. Realizamos campanhas

contínuas de comunicação e sensibilização e apoiamos a Rede Empresarial de Inclusão Social (Reis).

Ampliamos as ações de inclusão com o TIM+Diversa, programa de empregabilidade para pessoas com deficiência, oferecendo 250 vagas para esse público. Foram 50

oportunidades na área comercial e de atendimento e mais 200 afirmativas em diferentes áreas e níveis de qualificação.

Em 2024, a representatividade de pessoas com deficiência no nosso quadro de colaboradores foi de 4,8%, o que representa

95,5% de atingimento da cota de contratação de pessoas com deficiência (corresponde a 5% do total de colaboradores), em linha com o percentual de atingimento estipulado para o período pelo Termo de Ajustamento da Conduta (TAC) firmado com o Ministério Público Estadual (Leinº 8.213/ 1991).

Inclusão Social

A TIM possui forte compromisso com a inclusão social. Por isso, iniciamos, em 2022, a parceria com a ONG Gerando Falcões em prol da transformação social e econômica de comunidades periféricas espalhadas pelo país, com iniciativas para promover inclusão produtiva, levando mais tecnologia para as comunidades, empregabilidade, capacitação e doação de recursos para projetos sociais realizados pela ONG.

Entre 2023 e 2024, capacitamos 60 pessoas em vendas e tecnologia para o mercado de trabalho, e dez foram contratadas para trabalhar nas nossas lojas próprias. Treinamos também, aproximadamente, 84 mulheres do projeto Asmaras, que visa gerar mais renda para vendedoras porta a porta em suas comunidades com a venda de *chip* e recarga TIM. Além do treinamento, foram doados mil “*chip* + recarga” e um *kit merchandising* com *pochete/porta máquina* de cartão de crédito e camisas do programa.



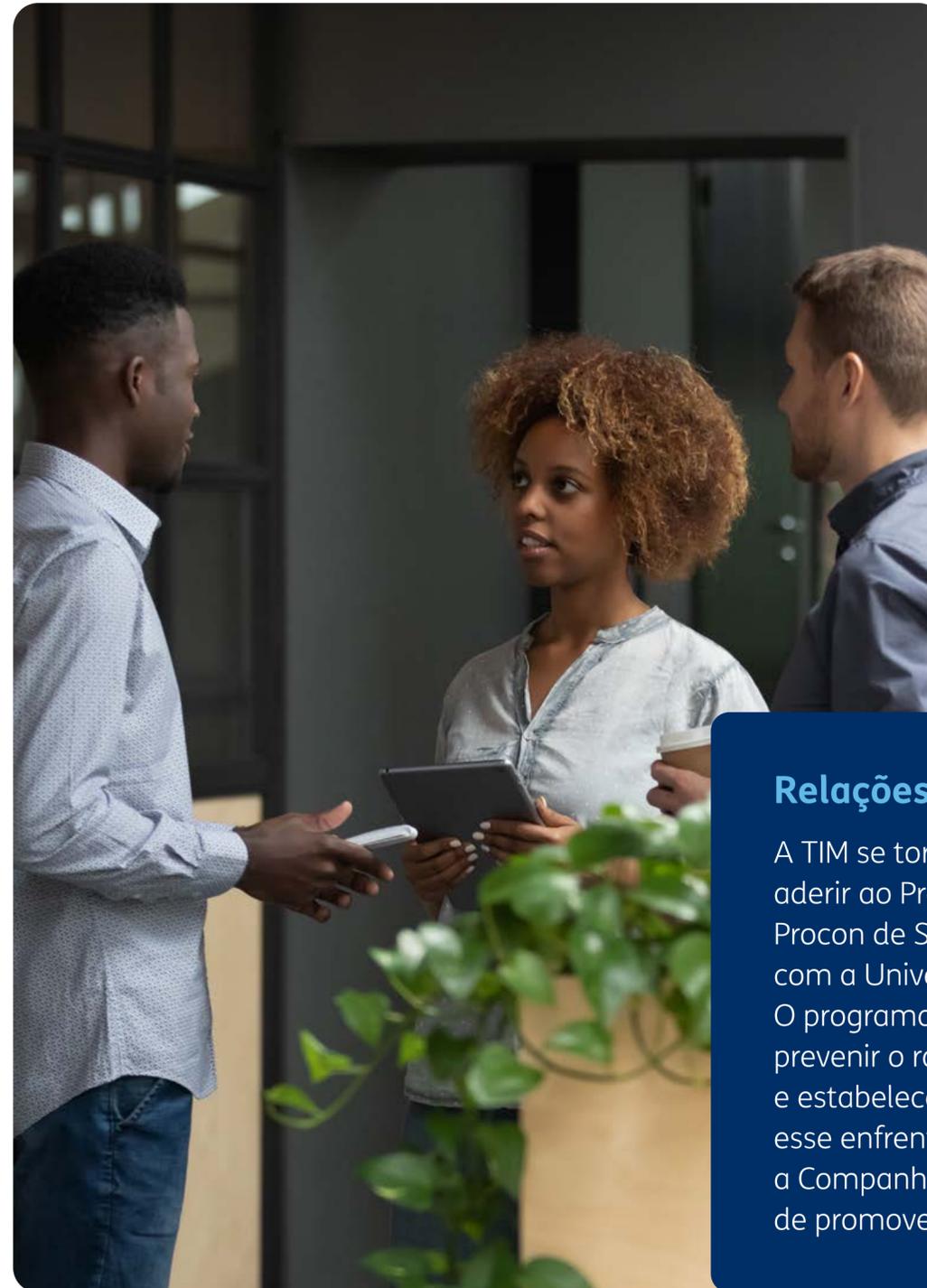


Combate à discriminação

GRI 406-1

Na TIM, todas as denúncias de discriminação recebidas pelo Canal de Denúncias são investigadas. Para cada caso são adotadas as medidas disciplinares de acordo com as normativas internas da Companhia. Em 2024, recebemos dez relatos, sendo dois em relação a LGBTI+; três raciais, com um incluindo intolerância religiosa; um de capacitismo; um de gordofobia e três contra pessoa com transtorno mental. Desses casos, um teve investigação inconclusiva, cinco foram improcedentes e quatro estavam sem elementos para análise.

Para a denúncia inconclusiva, as medidas realizadas foram a notificação pela TIM ao parceiro comercial, reforçando nossos valores e a necessidade de aderência a eventuais treinamentos/palestras que a TIM já tem disponibilizado relacionados à não discriminação e inclusão da comunidade LGBTI+. Todas as denúncias de discriminação do ano de 2023 foram encerradas nesse mesmo ano.



Prêmios e rankings de Diversidade

FTSE Russell D&I Index 2024

– Pelo quarto ano consecutivo, somos reconhecidos como uma das empresas mais diversas e inclusivas do mundo. Conquistamos a primeira posição global entre as telcos e segunda posição global dentre as mais de 15 mil empresas avaliadas no índice (antigo Refinitiv D&I Index). A premiação é uma das principais ferramentas utilizadas por investidores ao redor do mundo para identificar empresas com práticas

avançadas no tema, e o resultado representa um marco importante para a operadora.

IDIVERSA B3 - Pelo segundo ano consecutivo, a TIM foi a única operadora selecionada para compor a carteira do índice da B3, que avalia a representatividade de pessoas negras e mulheres na empresa e em posições de liderança e não liderança no Brasil.

Selo Equidade BR - pelo segundo ano consecutivo, recebemos o Selo Equidade BR, sendo considerada uma das melhores empresas para pessoas LGBTI+ trabalharem. O reconhecimento é feito pelo Instituto +Diversidade e pela Human Rights Campaign.

Relações de consumo

A TIM se tornou a primeira operadora a aderir ao Procon Racial, uma iniciativa do Procon de São Paulo realizada em parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares. O programa tem o objetivo de combater e prevenir o racismo nas relações de consumo e estabelece dez compromissos para esse enfrentamento. Com essa adesão, a Companhia reforça seu compromisso de promover a diversidade e inclusão.

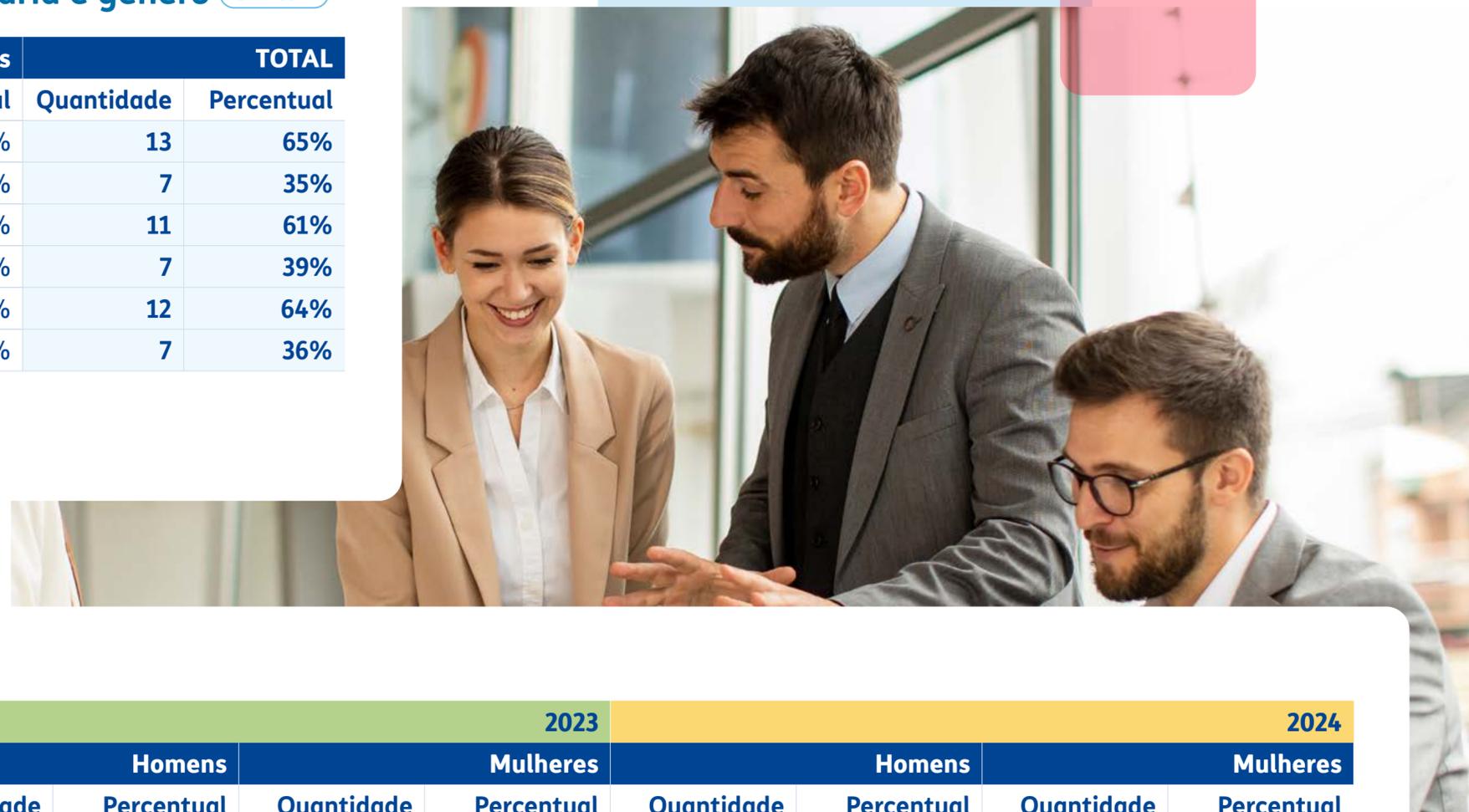


Indivíduos dentro dos órgãos de governança¹ da organização, por faixa etária e gênero GRI 405-1

		Abaixo de 30 anos		Entre 30 e 50 anos		Acima de 50 anos		TOTAL	
		Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
2022	Homens	0	0	1	0	12	92%	13	65%
	Mulheres	0	0	1	0	6	86%	7	35%
2023	Homens	0	0	0	0	11	100%	11	61%
	Mulheres	0	0	0	0	7	100%	7	39%
2024	Homens	0	0	0	0	12	64%	12	64%
	Mulheres	0	0	1	5%	6	31%	7	36%

Considerando apenas o Conselho de Administração, em dezembro de 2024, havia dez membros, sendo sete homens e três mulheres.

¹ Formados pelo Conselho de Administração, Comitês, Conselho Fiscal e Diretoria Estatutária.



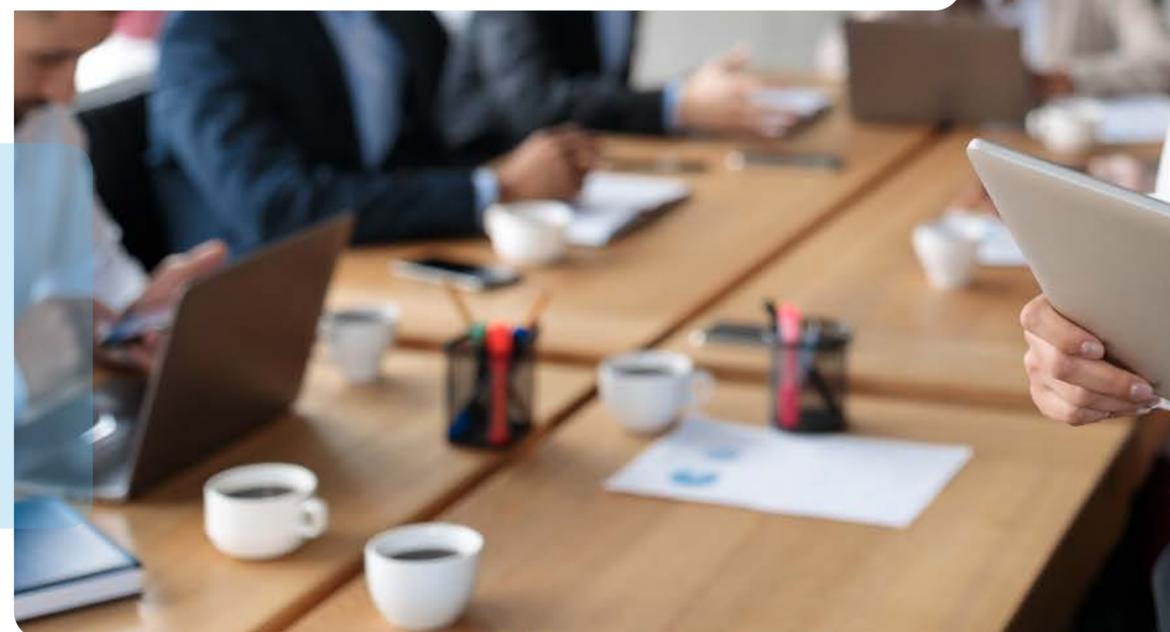
Colaboradores por nível funcional e gênero GRI 405-1

	2022				2023				2024			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Quantidade	Percentual										
Diretoria	65	76%	20	24%	61	75%	20	25%	62	74%	22	26%
Gerência	484	64%	268	36%	497	63%	297	37%	473	62%	298	38%
Profissionais	2.493	60%	1.647	40%	2.488	59%	1.713	41%	2.389	58%	1.707	42%
Força de vendas	296	57%	224	43%	301	59%	205	41%	299	59%	203	41%
Lojas	902	44%	1.142	56%	880	44%	1.120	56%	866	44%	1.119	56%
Call centers	413	22%	1.452	78%	368	22%	1.325	78%	343	21%	1.346	79%
Estagiários	111	47%	126	53%	88	49%	91	51%	116	46%	138	54%
Jovens Aprendizes	46	33%	95	67%	64	36%	112	64%	52	34%	103	66%
TOTAL	4.810	49%	4.974	51%	4.747	49%	4.883	51%	4.600	48%	4.936	52%



Colaboradores por nível funcional e faixa etária GRI 405-1

	2022						2023						2024					
	Abaixo de 30 anos		Entre 30 e 50 anos		Acima de 50 anos		Abaixo de 30 anos		Entre 30 e 50 anos		Acima de 50 anos		Abaixo de 30 anos		Entre 30 e 50 anos		Acima de 50 anos	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Diretoria	0	0%	57	67%	28	33%	0	0%	52	64%	29	36%	0	0%	51	61%	33	39%
Gerência	4	1%	637	85%	111	14%	0	0%	680	86%	114	14%	2	1%	661	85%	108	14%
Profissionais	511	12%	3.228	78%	401	10%	506	12%	3.245	77%	450	11%	469	11%	3.144	76%	483	13%
Força de vendas	25	5%	445	85%	50	10%	27	5%	425	84%	54	11%	18	4%	424	84%	60	12%
Lojas	661	32%	1.368	67%	15	1%	621	31%	1.366	68%	13	1%	607	31%	1.354	68%	24	1%
Call centers	463	25%	1.277	68%	125	7%	368	22%	1.188	70%	137	8%	316	19%	1.229	73%	144	9%
Estagiários	196	83%	41	17%	0	0%	160	89%	19	11%	0	0%	233	92%	21	8%	0	0%
Jovens Aprendizizes	141	100%	0	0%	0	0%	176	100%	0	0%	0	0%	155	100%	0	0%	0	0%
TOTAL	2.001	20%	7.053	72%	730	8%	1.858	19%	6.975	72%	797	8%	1.800	19%	6.884	72%	852	9%



Colaboradores por nível funcional e raça GRI 405-1

	2022						2023						2024					
	Branco		Preto		Pardo		Branco		Preto		Pardo		Branco		Preto		Pardo	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Diretoria	79	93%	0	0%	6	7%	78	96%	0	0%	3	4%	78	93%	1	1%	5	6%
Gerência	620	82%	21	3%	98	13%	611	77%	28	4%	144	18%	580	75%	35	5%	148	19%
Profissionais	2.808	68%	283	7%	949	23%	2.641	63%	330	8%	1.148	27%	2.581	63%	321	8%	1.130	28%
Força de vendas	353	68%	32	6%	127	24%	330	65%	34	7%	131	26%	330	66%	37	7%	128	25%
Lojas	859	42%	236	12%	842	41%	803	40%	245	12%	867	43%	788	40%	235	12%	905	46%
Call centers	984	53%	260	14%	566	30%	838	40%	262	15%	570	34%	808	48%	286	17%	582	34%
Estagiários	94	40%	42	18%	95	40%	76	42%	29	16%	69	39%	124	49%	47	19%	81	32%
Jovens Aprendizes	45	32%	26	18%	66	47%	85	48%	24	14%	64	36%	73	47%	25	16%	56	36%
TOTAL	5.842	60%	900	9%	2.749	28%	5.462	57%	952	10%	2.996	31%	5.362	56%	987	10%	3.035	32%

	2022						2023						2024					
	Amarelo		Indígena		Não informado		Amarelo		Indígena		Não informado		Amarelo		Indígena		Não informado	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Diretoria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gerência	9	1%	0	0%	4	0,5%	10	1%	0	0%	1	0,1%	8	1%	0	0%	0	0%
Profissionais	55	1%	6	0,1%	39	0,9%	52	1%	4	0,1%	26	0,6%	49	1%	4	0,1%	11	0% ¹
Força de vendas	2	0,4%	1	0,2%	5	1%	5	0,1%	3	0,6%	3	0,6%	5	1%	2	0,4%	0	0%
Lojas	38	2%	6	0,3%	63	3%	35	2%	9	0,5%	41	2%	37	2%	8	0,4%	12	1%
Call centers	12	1%	0	0%	43	2%	7	0,4%	1	0,1%	15	0,9%	7	0,4%	1	0,1%	5	0,2%
Estagiários	2	1%	0	0%	4	2%	4	2%	0	0%	1	0,6%	2	1%	0	0%	0	0%
Jovens Aprendizes	3	2%	0	0%	1	0,7%	1	1%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%
TOTAL	121	1%	13	0,1%	159	2%	114	1%	17	0,2%	89	0,9%	109	1%	15	0,2%	28	0,3%

¹ Representado como zero por corresponder ao percentual inferior a 0,1%.



Entenda as tabelas de proporção por nível funcional:

- Para cada nível, foi calculada a razão do salário-base ou remuneração total médios das mulheres sobre o salário-base ou remuneração total médios dos homens.
- Quando essa razão é igual a 1, significa que as duas médias são iguais.
- Quando essa razão é menor do que 1, as mulheres ganham, na média do nível funcional, menos do que os homens.
- Os valores decimais mostram quanto maior ou menor é essa proporção: para um resultado de 0,97, as mulheres ganham 3% em média menos do que os homens na categoria funcional.
- A proporção entre a maior remuneração paga pela TIM (CEO) e a média da remuneração dos demais colaboradores (excluindo o CEO) é de 64 vezes. [GRI 2-21](#)



Proporção entre o salário-base e remuneração total recebida pelas mulheres e aquela recebida pelos homens¹ [GRI 405-2](#)

	2022		2023		2024	
	Salário-base	Remuneração ²	Salário-base	Remuneração ²	Salário-base	Remuneração ²
Diretoria³	0,93	0,92	0,91	0,90	0,94	0,92
Liderança	0,97	0,97	0,99	0,99	0,98	0,98
Lojas	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Call centers	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Demais profissionais	0,98	0,98	0,97	0,97	0,97	0,97

¹ A TIM tem presença nacional, com unidades de negócio em diversas regiões do Brasil, sendo cada uma delas estratégica para a empresa. Do total de colaboradores, 86% estão situados em cinco estados, enquanto os demais 14% estão alocados nas outras unidades da federação [\(veja o mapa completo na página 116\)](#).

² Remuneração: considera salários e principais bonificações como remuneração de vendas (target por cargo) e participação nos resultados (PPR/MBO).

³ Devido ao baixo número de diretores, mesmo movimentos decorrentes da rotatividade natural, por menores que sejam, podem gerar variações mais significativas no indicador do que nas demais categorias.



Entenda as tabelas de contratações e rotatividade:

- São apresentados o número total de colaboradores contratados/desligados e a taxa de contratação/rotatividade.
- Essas taxas são calculadas considerando como denominador o total médio de colaboradores de cada categoria ao longo do ano (dezembro de 2023 a novembro de 2024).
- Não são contabilizados os estagiários e jovens aprendizes.
- Desligamentos voluntários e involuntários são considerados.
- Em 2024, a taxa de rotatividade na TIM, considerando a média entre admissões e desligamentos, foi de 21% e a taxa de desligamentos voluntários foi de 7%.

Colaboradores contratados, por faixa etária

GRI 405-1

	2022		2023		2024	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Até 30 anos	802	46%	688	43%	659	45%
De 30 a 50 anos	1.424	21%	1.123	16%	1.089	16%
Acima de 50 anos	64	9%	51	7%	58	7%
Total	2.290	25%	1.862	20%	1.806	20%

Colaboradores contratados, por gênero

	2022		2023		2024	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	1.133	25%	934	20%	860	19%
Mulheres	1.157	25%	928	20%	946	20%
Total	2.290	25%	1.862	20%	1.806	19%





Colaboradores contratados, por região GRI 401-1

	2022		2023		2024	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	88	35%	71	29%	77	32%
Nordeste	155	25%	164	24%	164	24%
Centro-Oeste	115	33%	127	36%	103	30%
Sudeste	1.631	22%	1.230	17%	1.217	17%
Sul	301	47%	270	41%	245	37%
Total	2.290	25%	1.862	20%	1.806	20%

Colaboradores que deixaram a empresa, por faixa etária

	2022		2023		2024	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Até 30 anos	686	40%	532	33%	485	33%
De 30 a 50 anos	1.426	21%	1.342	19%	1.329	19%
Acima de 50 anos	109	16%	119	16%	140	17%
Total	2.221	24%	1.993	21%	1.954	21%

Colaboradores que deixaram a empresa, por gênero

	2022		2023		2024	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	1.119	24%	991	21%	1.021	23%
Mulheres	1.102	24%	1.002	21%	933	20%
Total	2.221	24%	1.993	21%	1.954	21%

Colaboradores que deixaram a empresa, por região

	2022		2023		2024	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	75	30%	84	35%	83	35%
Nordeste	103	16%	123	18%	155	23%
Centro-Oeste	101	29%	137	39%	110	32%
Sudeste	1.580	22%	1.387	19%	1.346	19%
Sul	362	57%	262	39%	260	39%
Total	2.221	24%	1.993	21%	1.954	21%

Em 2024, não houve reestruturações ou extinção de áreas significativas que acarretassem desligamentos coletivos no quadro de pessoal da Companhia. Nessas situações, reforçamos nosso compromisso em atuar sempre em conjunto com a representação dos colaboradores (sindicatos) a fim de buscarmos minimizar os impactos sociais, buscando também oportunizar alternativas de realocação para outras funções dentro da empresa ou no mercado.



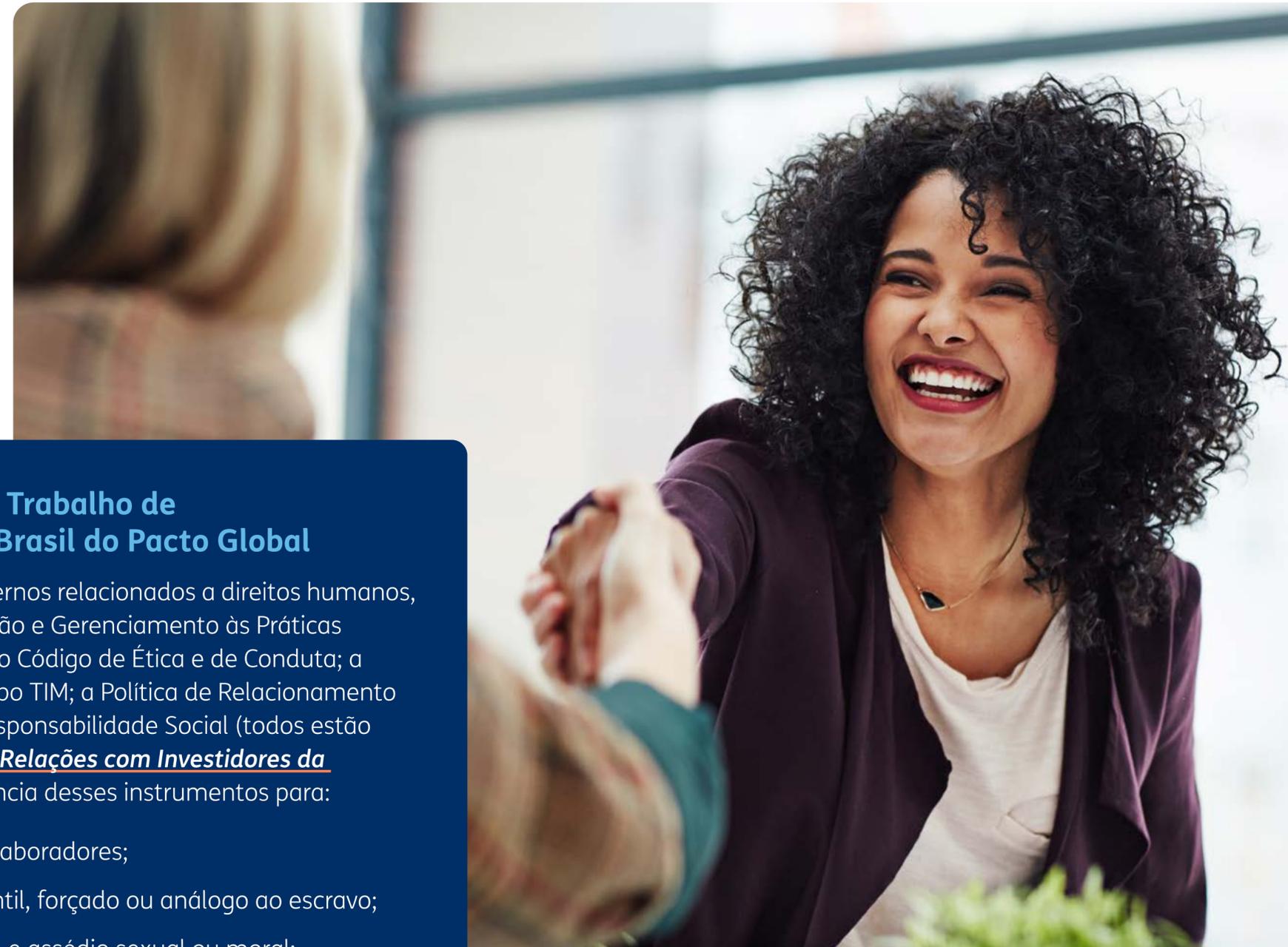
Direitos Humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 410-1

Na TIM, trabalhamos para assegurar a não violação de direitos internacionalmente reconhecidos, incluindo aqueles relacionados ao trabalho e à não discriminação. Nosso compromisso com os direitos humanos é afirmado por meio do Código de Ética e de Conduta e de todas as nossas políticas voltadas para colaboradores, fornecedores e clientes. Temos como princípio, tanto internamente quanto em toda a nossa cadeia de valor, tratar todas as pessoas com dignidade e respeito.

Para mitigar os riscos vinculados aos direitos humanos, implementamos processos periodicamente. Um deles é a autoavaliação das nossas atividades em relação a possíveis impactos nos direitos humanos, como aqueles relacionados a diversidade, discriminação, equidade de oportunidades, liberdade de associação sindical, práticas trabalhistas e privacidade no uso de dados dos clientes.

Além disso, por meio da plataforma de treinamentos da TIM, disponibilizamos um curso específico sobre direitos humanos para todos os colaboradores. O objetivo é a qualificação no tema e a promoção de uma cultura de respeito aos direitos humanos. Os profissionais da área de segurança também passam por capacitação formal nas políticas e procedimentos ligados ao tema. Em 2024, 100% desses profissionais participaram dos treinamentos.



Fazemos parte do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos na Rede Brasil do Pacto Global

Desde 2015, criamos normativos internos relacionados a direitos humanos, como a Política de Prevenção, Coibição e Gerenciamento às Práticas de Assédio Moral, Sexual e *Bullying*; o Código de Ética e de Conduta; a Política de Direitos Humanos do Grupo TIM; a Política de Relacionamento com Fornecedores e a Política de Responsabilidade Social (todos estão disponíveis publicamente no [site de Relações com Investidores da Companhia](#)). Acreditamos na relevância desses instrumentos para:

- direcionar a conduta diária dos colaboradores;
- cobrir a proibição do trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo;
- repudiar atitudes de discriminação e assédio sexual ou moral;
- garantir a liberdade de associação sindical e negociação coletiva e
- valorizar a promoção da diversidade.



A TIM e seus parceiros em prol dos direitos humanos

Ao longo de 2024, desenvolvemos ações para o aprimoramento do relacionamento com as partes interessadas, prevenção e mitigação de impactos negativos em direitos humanos e para a maximização do impacto social positivo da TIM.

Apoiamos e incentivamos nossos parceiros de negócio a aprovarem a Declaração Universal dos Direitos Humanos e as convenções internacionais relativas aos direitos civis e políticos, além dos direitos econômicos, sociais e culturais, entre outras políticas emitidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), pelo Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e pela ISO 26000.

Dedicamo-nos a investir em iniciativas que nos posicionem como uma empresa líder e proativa no fortalecimento dos direitos humanos, tanto em âmbito local quanto internacional. Nosso foco

abrange redes de relacionamento e parcerias, seja no setor de Tecnologia da Informação e Comunicação, seja em contextos intersetoriais. Buscamos elevar os padrões sociais, ambientais e éticos em nossa cadeia de suprimentos por meio da participação ativa em projetos que promovam esses valores.

Eventuais desvios que desrespeitem os direitos humanos devem ser reportados no Canal de Denúncias da TIM. No período, 42 relatos relacionados ao tema foram recebidos:

- Dez sobre discriminação (nenhum precedente, [mais informações na página 78](#))
- Dois referentes a agressão física (um precedente)
- 16 sobre violações de leis trabalhistas de parceiros comerciais (cinco precedentes)
- Quatro sobre assédio moral (um parcialmente precedente)
- Dez sobre assédio sexual (dois precedentes).

Foram aplicadas medidas disciplinares, incluindo notificação do parceiro comercial, três desligamentos e disponibilização de suporte de assistência social.

Conteúdo adulto

O acesso aos serviços de conteúdo adulto disponibilizados pela TIM só pode ser feito pelos clientes com o uso de senha e declaração de que o usuário é maior de idade. A Companhia também limita seu portfólio até a classificação 3.2 (código internacional) e ativa em seus serviços sistemas adequados de filtragem e prevenção de abusos, inclusive para serviços fornecidos nacionalmente, como downloads de imagens, *streaming* de vídeo e *podcasts*. Em 2024, a receita associada aos acessos a conteúdo adulto somou cerca de R\$ 16 milhões.



Instituto TIM

Com mais de 10 anos, o Instituto TIM é nossa principal frente de promoção do desenvolvimento humano. Por meio do trabalho fundamental do Instituto, fortalecemos e direcionamos com assertividade o investimento social da Companhia. O maior foco da organização é a democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia. Acreditamos na inovação como uma importante ferramenta de transformação social. Todos os projetos apoiados e desenvolvidos estão alinhados à estratégia ESG da TIM. Desde sua criação, o Instituto já beneficiou mais de 700 mil pessoas em 500 cidades de todos os estados brasileiros.

O Instituto atua em quatro áreas principais:

Ensino: desenvolve e democratiza abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuam para a educação no Brasil;

Aplicações tecnológicas: investe em soluções tecnológicas que favoreçam o desenvolvimento humano;

Trabalho: cria e democratiza estratégias de ensino que promovam a inclusão tecnológica produtiva de jovens;

Inclusão social: auxilia a promoção da cidadania e a difusão de conhecimento.



Projetos de destaque em 2024

Bateria do Instituto TIM

A Bateria do Instituto TIM encerrou mais um ciclo com a tradicional apresentação no jardim do Centro da Música Carioca, local onde ocorrem os encontros regulares do grupo. O ciclo, iniciado em 2023, contou com a participação de mais de 50 pessoas, em sua maioria jovens com deficiência.

O projeto promove aulas gratuitas de música e apresentações abertas ao público, que permeiam um trabalho focado na inclusão e celebração da diversidade por meio da educação musical. O programa, composto por uma equipe multidisciplinar, conta com professores de expressão corporal, canto e música e também oferece acompanhamento psicológico para os participantes e seus familiares. Ao longo do ano, a Bateria realizou apresentações marcantes, como no festival TIM Music Rio, no qual

abriu os *shows* da Preta Gil e da Iza na praia de Copacabana (RJ), e no pré-carnaval carioca.

Educação exponencial

O programa Educação Exponencial, realizado em parceria entre o Instituto TIM e a ONG One By One, atendeu 82 participantes com e sem deficiência ao longo do ano de 2024, em dois ciclos semestrais. O curso de alfabetização tecnológica e empreendedorismo digital proporcionou aos participantes o primeiro contato com ferramentas e conceitos desses universos.

Ao longo de cada semestre, os participantes foram organizados em grupos e desafiados a criar aplicativos inovadores, passando por todas as etapas do desenvolvimento, desde a criação da marca e pesquisa de mercado até a definição de orçamento, *layouts* e anúncios. Ao fim do curso, apresentaram seus projetos de aplicativos. Nesse ano, destacaram-se o “Inova”, que oferece suporte a vítimas de violência doméstica; e o “Olho no Futuro”, que mapeia locais acessíveis

e motoristas capacitados para atender pessoas com deficiência. O curso contribui para a inclusão digital de quase 100 pessoas por ano, fomentando habilidades técnicas e incentivando a autoconfiança e a preparação profissional.

AWC

O Academic Working Capital (AWC) é um programa de empreendedorismo universitário do Instituto TIM que transforma Trabalhos de Conclusão de Cursos (TCCs) em produtos, serviços ou tecnologias prontas para o mercado.

Estruturado em duas etapas – validação da visão de negócio e desenvolvimento de protótipos – o programa oferece *workshops*, orientação contínua e apoio financeiro aos participantes.

Em 2024, o AWC concluiu sua oitava edição, com a realização da Feira de Investimentos, onde mais de 40 universitários apresentaram 15 projetos para investidores-anjo e executivos do mercado. Entre as soluções desenvolvidas



pelos universitários, destacam-se uma bebida energética e uma barra de cereal que tem como ingrediente principal a casca do café, ondas ultrassônicas de alta frequência e luz ultravioleta alimentadas por energia renovável para melhorar a qualidade da água de bebedouros bovinos e o uso da inteligência artificial para otimizar a criação de camarões. Em julho, foi iniciada a nona edição, com 30 projetos selecionados, de 27 cidades, em oito estados brasileiros. Desde seu lançamento, em 2015, o programa já apoiou cerca de 240 iniciativas, envolvendo estudantes de 7.088 universidades e impulsionando a criação de 128 *startups*.

Gerando Falcões

Uma parceria entre o Instituto TIM e a ONG Gerando Falcões destinou R\$ 1 milhão para dez organizações selecionadas pelo edital Fortalecendo Redes. O edital busca promover o desenvolvimento das organizações selecionadas da Rede Gerando Falcões. Em 2024, observamos um fortalecimento institucional significativo nas Organizações da Sociedade Civil (OSC). Algumas ações impactaram diretamente

as comunidades atendidas, a partir da melhor estruturação de suas operações e contratação de profissionais especializados. Cada OSC recebeu o valor de R\$ 100 mil e a expectativa é beneficiar cerca de 9 mil pessoas.

TIM TEC

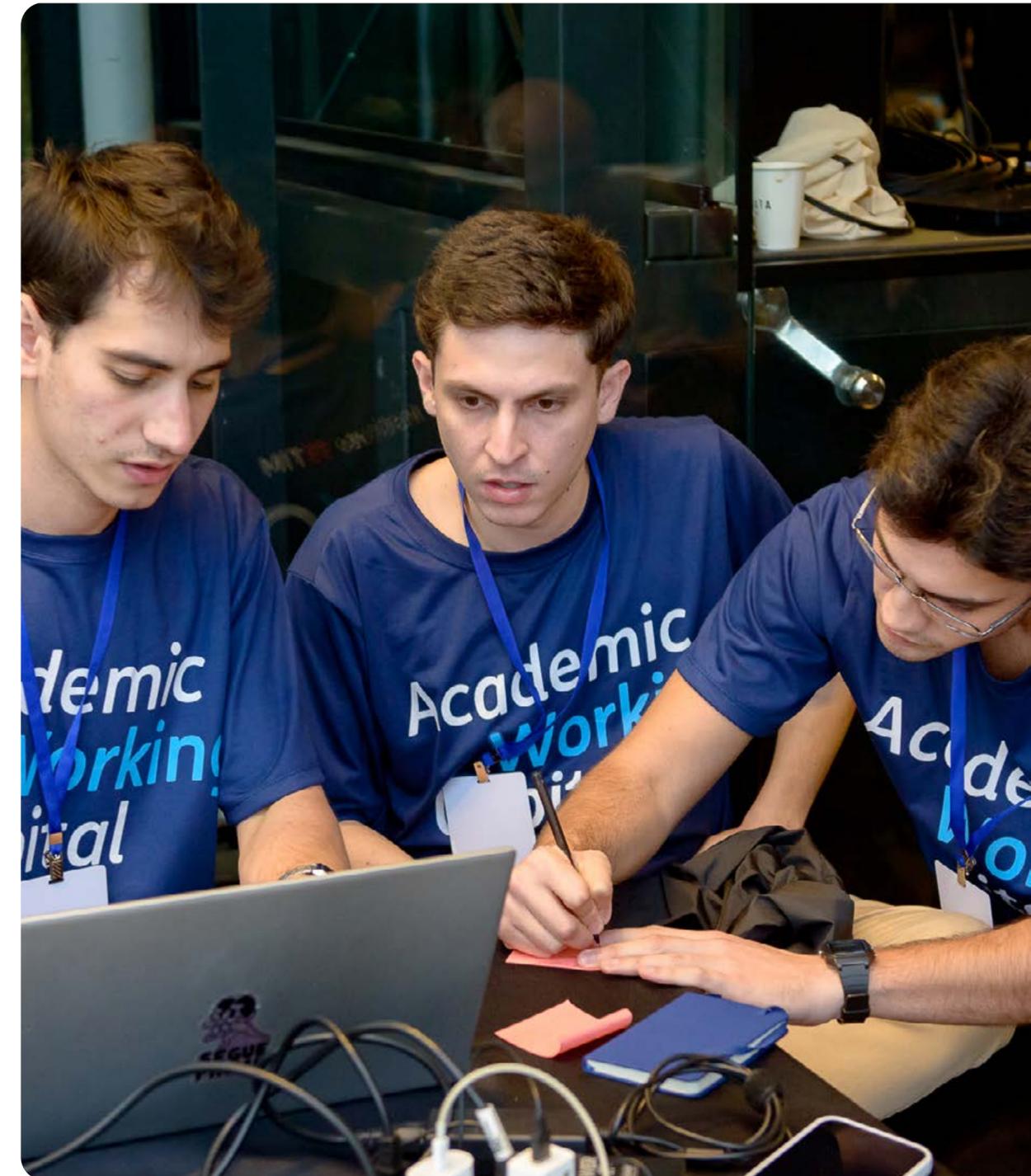
A plataforma de cursos *online* e gratuitos do Instituto TIM, o TIM TEC, é projetado para democratizar o acesso a conteúdo de qualidade e promover o desenvolvimento de habilidades em diversas áreas. Em 2024, a plataforma ultrapassou a marca de 240 mil inscrições, com São Paulo liderando o número de usuários cadastrados, somando mais de 20 mil. Com 32 cursos disponíveis, a maioria na área de tecnologia, o TIM Tec oferece também conteúdo direcionado a professores que buscam fortalecer competências básicas, empreendedorismo e educação financeira. Além das videoaulas, são disponibilizados materiais complementares e certificados de conclusão dos cursos, proporcionando uma experiência completa e acessível de aprendizado.

Bolsas Instituto TIM – OBMEP

O programa Bolsas Instituto TIM-OBMEP concluiu a formação dos últimos estudantes do edital de 2020. O programa oferece bolsas de estudos para medalhistas da Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP) que ingressaram em universidades públicas e são oriundos de famílias de baixa renda. Entre 2015 e 2020, foram concedidas anualmente 50 bolsas, com duração de 12 meses e renováveis por até 48 meses. Desde seu início, o programa apoiou 317 bolsistas de 52 universidades.



SAIBA MAIS_
sobre os
projetos do
Instituto TIM





Investimento social privado GRI 413-1

A Política de Investimento Social Privado da TIM determina as diretrizes para destinação de investimento em atividades relacionadas a cidadania corporativa, aportes de doações para projetos e patrocínios com benefício social.

Em 2024, foram investidos R\$ 15,6 milhões, dos quais 42% referentes a incentivos fiscais, com predominância de patrocínios culturais.

Investimentos sociais (R\$ mil)

	2022	2023	2024 ¹
Doações	2.160	1.280	2.780
Projetos do Instituto TIM	3.496	3.173	2.602
Educação	1.185	960	160
Aplicações	0	0	0
Trabalho	708	763	720
Inclusão	814	786	987
Outros	789	664	735
Iniciativas na Comunidade²	19.029	6.620	10.218
Patrocínios esportivos	1.680	1.100	0
Patrocínios culturais	16.619	5.520	10.218
Outros	730	0	0
Total	24.684	11.073	15.600²

Apoio em situações emergenciais

Por meio do Instituto TIM, contribuimos para o enfrentamento de algumas situações de emergência causadas por eventos climáticos extremos ou desastres que impactam milhares de famílias.

Em resposta à tragédia climática ocorrida no Rio Grande do Sul, no início de 2024, a TIM priorizou sua atuação em quatro frentes: garantir a conexão, atuando para restabelecer a rede o mais brevemente possível; apoiar os clientes por meio da liberação de roaming e bônus de 10 GB; auxiliar seus colaboradores das regiões afetadas e realizar doações de itens emergenciais para a sociedade por meio de parcerias com instituições locais. O Instituto TIM também doou, por meio da ONG One by One, 490 cadeiras de rodas ou de higiene para pessoas com deficiência afetadas pelas enchentes.

Nos últimos anos, também temos apoiado o Programa Plano de Ação Familiar – PAF, do Instituto Dara, que dá suporte a famílias em situação de vulnerabilidade social. As doações são direcionadas para a aquisição de alimentos e acompanhamento nutricional das famílias.

¹ As despesas destinadas à gestão do investimento social totalizaram R\$ 368 mil. O valor equivalente às horas de voluntariado realizadas pelos colaboradores em 2024 foi de R\$ 3.096,50.

² Em 2024, a TIM promoveu a terceira edição do maior festival gratuito de música do Brasil.



Anexos

151 Sumário de conteúdo GRI

162 Sumário de conteúdo SASB

164 Relatório de assegução





Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso • A TIM S.A. relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de janeiro a dezembro de 2024.

Norma GRI 1 usada • GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
A organização e suas práticas de relato	2-1 Detalhes da organização	Página 57					
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Páginas 5 e 57					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Páginas 5 e 70 . O relatório financeiro e o relatório ESG da TIM se referem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Trimestralmente, a TIM divulga em seu <i>site</i> de relações com os investidores as principais informações financeiras e de ESG (https://ri.tim.com.br/servicos/agenda-de-ri/)					
	2-4 Reformulações de informações	Não foram realizadas reformulações de informações de períodos de relato anteriores.					
	2-5 Verificação externa	Página 164					



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 5 , 27 , 33 , 45 e 86				3	
	2-7 Empregados	Páginas 115 , 116 e 117				8, 10	
Atividades e trabalhadores	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Em linha com os esforços de centralização da informação sobre trabalhadores que não são empregados, distribuídos em diversos contratos e alocados nos serviços de atendimento ao cliente e vendas móvel (estruturas de call center e vendas), indica-se o total de 25.787 trabalhadores.	a; b; c	Informação Indisponível /incompleta	Nos próximos ciclos, a TIM aprimorará seus controles e dará continuidade a esses esforços a fim de mapear o número de trabalhadores que não são empregados e cujo trabalho é controlado pela organização, especificamente nos serviços de atendimento ao cliente e os vendedores terceirizados referentes ao negócio de banda larga, para constituir um processo de monitoramento contínuo para essas categorias mapeadas.	8, 10	



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
Governança	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Páginas 58 , 59 , 62 e 63				16	
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Páginas 60 e 61				16	
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 59				16	
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 59 e 62				16	
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas 59 , 62 , 63 e 96				5, 16	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Páginas 6 e 62				16	
	2-15 Conflitos de interesse	Páginas 75 e 77				5, 16	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Páginas 62 e 63				16	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Páginas 12 e 124				16	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 61				16	
	2-19 Políticas de remuneração	Páginas 64 e 118 . Em relação ao plano de previdência privada, cabe ressaltar que não contempla os membros do Conselho de Administração e os membros do Conselho Fiscal.				16	
	2-20 Processo para determinar a remuneração	Páginas 64 e 67				16	
2-21 Proporção da remuneração total anual	Página 141				16		



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 4 e 12					
	2-23 Compromissos de política	Páginas 12 , 22 , 70 , 75 , 79 , 82 , 86 , 90 , 94 e 144					
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas 16 , 22 , 75 , 76 , 77 , 79 , 86 e 144					
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Páginas 12 , 16 , 18 , 71 , 78 e 144					
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 78				16	
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Página 80				16	
	2-28 Participação em associações	Página 25 . Em 2024, o total de contribuições associativas da TIM foi de R\$ 15,1 milhões. As principais contribuições associativas foram: - Conexis: R\$ 3.188.000,00; - ABR Telecom: R\$ 9.900.000,00; - GSMA: R\$ 619.920,00; - Telebrasil: R\$ 32.000,00 e - ConectarAgro: R\$ 70.000,00.				16	
Engajamento de stakeholders	2-29 Abordagem para o engajamento de stakeholders	Páginas 6 e 18					
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Página 120				8	
GRI 3: Temas Materiais 2021							
	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 6				17	
	3-2 Lista de temas materiais	Páginas 6 e 8					
Diversidade, inclusão e não discriminação							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 134				5, 8, 10, 16	6



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 138 , 139 , 140 e 142				5, 8, 10	6
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 141				5, 8, 10	6
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 137				5, 8	6
Gestão energética							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 101				7, 12, 13	7, 8
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 103				7, 8, 12, 13	7, 8
	302-3 Intensidade energética	Página 104				7, 8, 12, 13	8
	302-4 Redução do consumo de energia	Página 104				7, 8, 12, 13	8, 9
Inclusão digital e conectividade							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 110				1, 5, 9, 10, 11	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Páginas 33 , 94 e 110				1, 5, 9, 10, 11	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Página 149				1, 5, 9, 10, 11	1
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Página 91				1, 5, 9, 10, 11	1
Mudanças climáticas							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 94				12, 13	7
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 71				13	7



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 97 e 98				3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 98				3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 98 e 99				3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 99				13, 14, 15	8
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 96 e 100				13, 14, 15	8, 9
Qualidade dos serviços e experiência do cliente							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 33				9	
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 36				3, 12	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Páginas 36 e 79				16	
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Página 79				16	
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Página 36				3, 12	
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Página 36				16	
Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 81				16	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Páginas 82 e 83				16	
Gestão responsável de fornecedores							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 86				8, 12	
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Página 88				8	



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 86				12	7
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Páginas 86 e 131				12	7
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 86				5, 8, 12, 16	2, 8
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 86				5, 8, 16	2, 8
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 86				5, 8, 16	5
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 86				5, 8	4
Inteligência artificial							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 39				8, 9, 11	
Indicadores não materiais							
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 68				8, 9	
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Página 22				16, 17	
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Página 76				16	10
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 100				8, 12	7, 8
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	Página 105				8, 12	



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 93				6, 12	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 93				6	
	303-5 Consumo de água	Página 93	b; c	Informação Indisponível /incompleta	Como o tema não é considerado material para a TIM e as atividades da Companhia não dependem de uso intensivo de água, não há informações sobre a condição de estresse hídrico, nem sobre mudanças no armazenamento de água que possam trazer impactos significativos. A TIM avaliará as medidas para obter as informações para os próximos ciclos.	6	



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	Páginas 92 e 100	a: v; vi; vii	Informação Indisponível /incompleta	A TIM não tem informações detalhadas sobre a extensão das unidades operacionais situadas em áreas de proteção ambiental e de alto valor de biodiversidade. A TIM avaliará as medidas para obter as informações para os próximos ciclos.	6, 14, 15	8
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	Páginas 90 , 91 e 100				6, 14, 15	8
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 105 e 106				3, 6, 11, 12	
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 105				3, 6, 8, 11, 12	
	306-3 Resíduos gerados	Página 108					
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Página 108				3, 11, 12	
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Página 108				3, 6, 11, 12, 15	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 124				4, 8	6
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 123				8	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 122				5, 8, 10	6
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 143				5, 8, 10	6
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	Página 133				5, 8	6



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 129				3, 8, 12	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 131				3, 8, 12	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página 133				8	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 131				8, 16	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Páginas 123 e 130				8	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Páginas 114 , 118 , 130 e 133				3, 8, 12	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 131				8	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 129	403-8-a	Informação indisponível / incompleta	A TIM segue se dedicando à evolução de seu modelo de gestão de contratados e principalmente de subcontratados, já tendo atualmente visibilidade parcial das informações solicitadas pelo indicador. A TIM avaliará as medidas para obter as informações para os próximos ciclos. Veja mais no GRI 2-8.	8	
	403-9 Acidentes de trabalho	Página 132	403-9-b	Informação indisponível / incompleta	A TIM segue se dedicando à evolução de seu modelo de gestão de contratados e principalmente de subcontratados, já tendo atualmente visibilidade parcial das informações solicitadas pelo indicador. A TIM avaliará as medidas para obter as informações para os próximos ciclos. Veja mais no GRI 2-8.	3, 8, 12, 16	



NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-10 Doenças profissionais	Página 133	403-10-b	Informação indisponível / incompleta	A TIM segue se dedicando à evolução de seu modelo de gestão de contratados e principalmente de subcontratados, já tendo atualmente visibilidade parcial das informações solicitadas pelo indicador. A TIM avaliará as medidas para obter as informações para os próximos ciclos. Veja mais no GRI 2-8.	3, 8, 16	
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	Página 69				1, 10, 17	
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	Página 69				1, 10, 17	
	207-3 Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Página 69				1, 10, 17	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 34 e 111				8, 9, 11	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 77				16	10
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 79				16	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 78				16	10
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Página 79				16	
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 144					1



Sumário de conteúdo SASB

NORMA SASB	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA
Inovação e tecnologia		
SASB TC-TL-520a.2	Velocidade média real de download: (1) conteúdo próprio e associado a parceiro comercial e (2) conteúdo não associado (Mbps)	A metodologia utilizada no cálculo da medição, de acordo com o padrão adotado no Brasil pela Anatel, difere da sugerida. A divulgação em valores absolutos não é possível por questões estratégicas de confidencialidade.
SASB TC-TL-520a.3	Descrição de riscos e oportunidades associados à neutralidade da rede, “paid peering”, “zero rating” e práticas relacionadas	Página 35
Inclusão digital e conectividade		
SASB TC-TL-000.A	Número de assinantes sem fio	Página 45
SASB TC-TL-000.B	Número de assinantes de telefonia fixa	Página 45
SASB TC-TL-000.C	Número de assinantes de banda larga	Página 45
SASB TC-TL-000.D	Tráfego de rede	Página 104
Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados		
SASB TC-TL-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a comportamentos na publicidade e privacidade do cliente	Página 82
SASB TC-TL-220a.2	Número de clientes cujas informações são usadas para fins secundários	Página 82
SASB TC-TL-220a.3	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a privacidade do cliente	Página 85
SASB TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitações por força de lei para informações de clientes (2) Número de clientes cujas informações foram solicitadas (3) Percentagem que resultou em divulgação	Página 85 / (2) A TIM informa que os números referentes a acionamentos de quebra de sigilo pela justiça refletem a quantidade de linhas telefônicas que tiveram um pedido de quebra de sigilo solicitado e não o número de clientes afetados, pois um mesmo cliente pode ter mais de uma linha em seu nome.



NORMA SASB	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA
SASB TC-TL-230a.1	(1) Número de violações de dados (2) Percentagem envolvendo informações de identificação pessoal (3) Número de clientes afetados	Páginas 81 e 82
SASB TC-TL-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e avaliar os riscos associados à segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	Página 81
Gestão energética		
SASB TC-TL-130a.1	(1) Energia total consumida (2) Percentagem de eletricidade do grid (3) Percentagem renovável	Página 101
Qualidade dos serviços e experiência do cliente		
SASB TC-TL-550a.1	(1) Frequência média de interrupção do sistema (interrupções por cliente) (2) Duração média de interrupção do sistema (horas por cliente)	Página 35
SASB TC-TL-550a.2	Discussão de sistemas para fornecimento contínuo de serviço durante interrupções	Página 70 . Nota: os principais riscos de continuidade de negócios associados a interrupções tecnológicas na TIM são: i. eventos que comprometem a infraestrutura de TIC, parcial ou totalmente, resultando na perda de serviço ou, em situações mais graves, na perda de negócios; ii. rotas de conectividade estrutural da TIM, construídas em infraestrutura de terceiros, sujeitas a contratos que envolvem riscos que comprometem nossa capacidade de mantê-las.
Indicadores não associados aos temas materiais		
SASB TC-TL-520a.1	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comportamentos anticompetitivos	Página 79
SASB TC-TL-440a.1	(1) Materiais recuperados por meio de programas de devolução (t) (2) Percentagem de materiais recuperados que foram reutilizados (3) Percentagem de materiais recuperados que foram reciclados (4) Percentagem de materiais recuperados que foram destinados para aterro	Páginas 105 e 106



Relatório de asseguuração



Shape the future
with confidence

Centro Empresarial PB 370
Praia de Botafogo, 370
8º ao 10º andar - Botafogo
22250-040 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil
Tel: +55 21 3263-7000
ey.com.br

Relatório de asseguuração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
TIM S.A.
Rio de Janeiro - RJ

Introdução

Fomos contratados pela **TIM S.A.** (“TIM”) para apresentar relatório de asseguuração limitada sobre as informações não financeiras constantes no “Relatório ESG 2024” da TIM, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024.

Nossa asseguuração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o “Relatório ESG 2024”, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da TIM

A administração da TIM é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no “Relatório ESG 2024”;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – Standards), e do Sustainability Accounting Standards Board - Telecomunicação (“SASB”); e
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no “Relatório ESG 2024”, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no “Relatório ESG 2024” da TIM, com base nos trabalhos de asseguuração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO n 07/2022 emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguuração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no “Relatório ESG 2024”, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da TIM e outros profissionais da TIM que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguuração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguuração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no “Relatório ESG 2024”, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.



Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no “Relatório ESG 2024”, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no “Relatório ESG 2024”, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no “Relatório ESG 2024”;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no “Relatório ESG 2024”; e
- (d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards e SASB aplicáveis na elaboração das informações constantes do “Relatório ESG 2024”.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável,

poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no “Relatório ESG 2024”. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI- Standards e SASB e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards e SASB).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no “Relatório ESG 2024” para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024 da TIM, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative - GRI (GRI - Standards), do Sustainability Accounting Standards Board - Telecomunicação (SASB).

Rio de Janeiro (RJ), 13 de maio de 2025.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC-SP-015199/F

Leonardo Amaral Donato
Contador CRC RJ-090794/0



Shape the future
with confidence

Centro Empresarial PB 370
Praia de Botafogo, 370
8º ao 10º andar - Botafogo
22250-040 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil
Tel: +55 21 3263-7000
ey.com.br

Relatório de asseguração limitada do auditor independente sobre o inventário de gases de efeito estufa (GEE) ano base 2024.

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
TIM S.A.
Rio de Janeiro - RJ

Introdução

Fomos contratados pela **TIM S.A.** (“TIM” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os dados do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (“Inventário GEE”) da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024 divulgado em conjunto com outras informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2024. O referido relatório de inventário contém, entre outras informações, a descrição dos procedimentos de quantificações significativas, os critérios, a metodologia para elaboração do “Inventário de GEE” 2024 e os limites organizacionais e operacionais relacionados com as atividades da Companhia.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o “Inventário GEE”, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidade da administração da TIM

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e apresentação das informações contidas no “Inventário GEE”, de acordo com as diretrizes e especificações do Protocolo Brasileiro GHG Protocol (“PBGHG”) (ou “Critério”) e métricas conforme explicado no item “Métodos” do “Inventário GEE”. Essa responsabilidade inclui o planejamento, a implementação e a manutenção de controles internos relevantes para a elaboração dessas informações do “Inventário de GEE” que seja livre de distorções relevantes, devido a fraude ou erro.

A quantificação de GEE está sujeita a incerteza inerente devido ao conhecimento científico incompleto usado para determinar os fatores de emissão e os valores necessários para combinar as emissões de gases diferentes.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos o Código de Ética Profissional do Contador e as normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que inclui os requisitos de independência e outros requisitos com base nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no “Relatório ESG 2024”, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da TIM e outros profissionais da TIM que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no “Relatório ESG 2024”, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no “Relatório ESG 2024”, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos



associados às informações materiais divulgadas no “Relatório ESG 2024”, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no “Relatório ESG 2024”;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no “Relatório ESG 2024”; e
- (d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards e SASB aplicáveis na elaboração das informações constantes do “Relatório ESG 2024”.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no “Relatório ESG 2024”. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI- Standards e SASB e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards e SASB).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no “Relatório ESG 2024” para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024 da TIM, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative - GRI (GRI - Standards), do Sustainability Accounting Standards Board - Telecomunicação (SASB).

Rio de Janeiro (RJ), 13 de maio de 2025.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC-SP-015199/F

Leonardo Amaral Donato
Contador CRC RJ-090794/0



Créditos

TIM Brasil

Coordenação TIM

Regulatory, Institutional and Press Relations –
Environmental, Social & Governance – Responsabilidade
Social Corporativa

Consultoria GRI, Conteúdo e *Design*

Juntos | Approach Comunicação – approach.com.br

Revisão

Catalisando Conteúdo

Fotografia

Adobe Stock

Projeto REDD+ RESEX Jacundá (VERRA ID: 1503) – Ambipar

TIM

Contato

A TIM Brasil receberá mensagens sobre este relatório
pelo e-mail esg@timbrasil.com.br.