

Relatório ESG 2023



Sumário

1 Visão ESG

- 17 Plano ESG 2024-26
- 18 Destaques ESG 2023
- 20 Engajamento de *stakeholders*
- 22 Compromissos e reconhecimentos

2 Como fazemos negócios

- 27 Contexto de negócios e perspectivas futuras
- 29 Estratégia corporativa
- 33 Operação
- 40 Inovação
- 46 Cliente

3 Governança

- 58 Perfil
- 59 Estrutura de governança
- 65 Política de remuneração
- 68 Resultados financeiros
- 71 Gestão de riscos
- 76 Ética, *compliance* e combate à corrupção
- 84 Privacidade e proteção de dados
- 89 Fornecedores

4 Ambiental

- 94 Sistema de Gestão Ambiental
- 97 Água
- 98 Mudanças climáticas
- 104 Energia
- 107 Economia circular
- 110 Resíduos

5 Social

- 113 Inclusão digital
- 116 Colaboradores
- 150 Direitos humanos
- 152 Instituto TIM

03 Mensagem do presidente

05 Apresentação

158 Anexos

 Central de Libras TIM

 Documento interativo

Mensagem do presidente

GRI 2-22

O ano de 2023 foi de grandes conquistas para a TIM. A qualidade, a experiência do cliente e a capacidade de inovar têm contribuído para impulsionar resultados recordes da Companhia.

Nossa estratégia para criar a TIM do futuro tem como proposta de valor entregar o melhor serviço, a melhor rede e a melhor oferta. Nesse sentido, avançamos em diversas iniciativas nos nossos pilares de negócio - móvel, B2B, banda larga e eficiência - buscando integrar e respeitar aspectos sociais, ambientais e de governança, de forma que nossa atuação gere impactos positivos, promova transformação digital e estabeleça bases sólidas de crescimento.

No ano, consolidamos nossa liderança em cobertura e qualidade de rede no Brasil. Trabalhamos para aprimorar a experiência dos nossos clientes, digitalizando as interações com foco em acelerar e qualificar a solução de demandas. Temos a maior cobertura 4G e 5G, sendo a única operadora a cobrir todas as cidades do país com a tecnologia de quarta geração. A nossa rede foi a mais premiada dentre as

operadoras brasileiras pela Opensignal, vencendo o Prêmio de Qualidade Consistente. Também é nosso compromisso democratizar o acesso aos nossos serviços, oferecendo soluções inclusivas e acessíveis para pessoas com deficiência.

Alcançamos resultados expressivos de negócio, o que é uma conquista importante para qualquer empresa, mas com o diferencial de trilhar essa jornada tendo os aspectos Pessoas, Sociedade e Meio Ambiente como plataforma do negócio e agente catalisador de engajamento interno e externo. Revisitamos e atualizamos o nosso Plano ESG para o período 2024-2026, nos desafiando com metas e compromissos que contribuam para a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e diversa, e reduzam os impactos ambientais, na busca por uma economia circular e de baixo carbono.

No pilar ambiental, por exemplo, fechamos o ano com mais da metade do consumo de energia sendo proveniente do Projeto Geração Distribuída, que alcançou 101 usinas, entre solares, hídricas e de



Alberto Mario Griselli
CEO da TIM Brasil

biogás. Com a compra de energia no mercado livre e a aquisição de certificados de energia renovável, mantivemos a marca de 100% de energia elétrica renovável na operação. A ecoeficiência no tráfego de dados (*bit/Joule*) aumentou em 160%, resultado desta busca por eficiência do uso de energia, mesmo frente ao aumento do consumo de dados.

No que diz respeito às mudanças climáticas, passamos a fazer parte do seleto grupo de empresas consideradas líderes globais na gestão dessa temática. Conquistamos a nota A no questionário CDP Climate Change, reconhecimento fruto dos nossos esforços em reduzir nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE). Assumimos compromissos internacionais junto ao Grupo TIM, como aqueles vinculados à iniciativa Science Based Target (SBTi) e fortalecemos projetos que visam ao uso eficiente de recursos e energia renovável.

Desenvolvemos uma série de ações com foco em fomentar uma cultura de reconhecimento e desenvolvimento de talentos, promoção do bem-estar, saúde e segurança, e valorização e respeito à diversidade. Um reconhecimento desse trabalho foi a conquista do 12º lugar entre as 150 Melhores Empresas para se trabalhar no país pela Great Place to Work (GPTW). Também fomos reconhecidos como a operadora mais diversa e inclusiva do mundo pelo Refinitiv Diversity & Inclusion Index pelo 3º ano

consecutivo, além de sermos a única operadora do setor de telecomunicações a fazer parte do IDIVERSA, novo índice de diversidade da B3.

Ainda com foco em promover impactos positivos na sociedade, como signatários do Pacto Global da ONU, desde 2008, reforçamos nosso compromisso em contribuir para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhados aos temas que são materiais ao nosso negócio. Comemoramos, em 2023, os dez anos do Instituto TIM, por meio do qual direcionamos o nosso investimento social. Ao longo dessa trajetória, mais de 700 mil pessoas foram beneficiadas por projetos realizados pelo Instituto em cerca de 500 cidades, em todos os estados brasileiros. Para celebrar este marco, lançamos, em parceria com a Gerando Falcões, o Edital Fortalecendo Redes, um passo significativo para fortalecer Organizações da Sociedade Civil (OSCs) que integram a Rede Gerando Falcões e atuam nas áreas de cultura, esporte, lazer e educação.

Nossa governança é pautada nas melhores práticas e padrões nacionais e internacionais de ética, transparência, privacidade de dados e cibersegurança. Desde 2021, somos certificados com a ISO 37001, que atesta a segurança e a eficácia do Sistema de Gestão Antissuborno e, em 2022, obtivemos a certificação da ISO 27001, de gestão da segurança da informação, duas conquistas que mantivemos em 2023.

Essa trajetória na agenda ESG tem sido reconhecida por diversos índices. Em 2023, a TIM alcançou a marca de 16 anos consecutivos no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3. Somos a empresa de telecomunicações por mais anos consecutivos na carteira, constituída por companhias comprometidas com premissas ambientais, sociais e de governança. Além disso, figuramos pelo terceiro ano consecutivo no Sustainability Yearbook da S&P Global, que seleciona as empresas com as melhores práticas de sustentabilidade do mundo. Recebemos ainda, logo no início de 2024, o reconhecimento da Morningstar's Sustainalytics, pela nossa atuação em ESG, sendo considerados destaque no setor globalmente.

Ao longo deste Relatório ESG apresentamos e aprofundamos esses e outros resultados como parte do nosso comprometimento com a transparência, a responsabilidade e o fortalecimento de relações de confiança com os nossos públicos de relacionamento. Posso dizer com orgulho que, há 25 anos, a TIM tem estado na vanguarda da inovação, aproveitando oportunidades de crescimento, desafiando padrões e se adaptando às mudanças com rapidez e qualidade. Continuaremos a evoluir juntos com coragem e respeito, transformando tecnologia em liberdade.

Alberto Mario Griselli
CEO da TIM Brasil

Apresentação

Sobre o relatório

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

O Relatório ESG 2023 da TIM traz informações sobre ações, projetos e iniciativas da Companhia nos pilares ambiental, social e de governança corporativa, considerando o Plano ESG 2023-25 e os compromissos assumidos para o triênio 2024-26.

Os relatórios da TIM no Brasil, publicados desde 2004, são instrumentos importantes para a divulgação de informações aos *stakeholders* da Companhia e para a prestação transparente de contas para a sociedade. Considerado uma publicação de referência para a empresa, o documento também norteia o monitoramento e o aprimoramento contínuo da gestão e das práticas ESG (do inglês, Environmental, Social and Governance).

Este relatório foi elaborado 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) e conta com asseguração limitada da EY (Ernst & Young). Os resultados são referentes ao período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

A publicação é disponibilizada em formato PDF navegável no [site da TIM](#), nos idiomas português e inglês. A partir desta edição, também está disponível uma [versão para pessoas cegas ou com baixa visão](#), elaborada de forma a atender critérios de ferramentas de leitura de tela, garantindo o amplo acesso aos nossos resultados, de forma inclusiva e democrática.

Os dados consolidados neste documento seguem o mesmo escopo do relatório financeiro da TIM, incluindo, quando aplicável, as informações referentes aos ativos comprados da Oi. Nesse processo, a Companhia anunciou em fevereiro a incorporação

da Cozani RJ Infraestrutura de Telecomunicações S.A., uma sociedade de propósito específico adquirida da Oi S.A.

Este relatório foi estruturado com base nos temas materiais da TIM - conteúdos e indicadores considerados prioritários para reporte, gerenciamento e monitoramento -, que foram atualizados em processo de escuta *multistakeholder* em 2022. Além disso, traz um panorama da estratégia de atuação da Companhia e seu contexto de negócios em 2023. Os conteúdos estão divididos em cinco principais capítulos: Visão ESG; Como fazemos negócios; Governança; Ambiental; e Social.

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



Clique aqui
e confira os
Relatórios ESG
anteriores da
TIM

Materialidade

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

O processo de determinação da materialidade, que ocorre em média a cada dois anos, é um dos mecanismos que possibilita a revisão frequente das estratégias ESG da TIM, visando à melhoria contínua das nossas práticas e compromissos e ao alinhamento com as expectativas dos nossos *stakeholders* internos e externos.

A última materialidade foi realizada em 2022, a partir de uma ampla consulta aos públicos identificados como prioritários e considerando os impactos nas perspectivas financeira e socioambiental, a chamada dupla materialidade. O processo também foi conduzido em linha com as Normas GRI 2021.

No início do ciclo de relato de 2023, avaliamos a materialidade da TIM e verificamos que os temas permanecem atualizados e pertinentes, por isso, não houve qualquer modificação nos temas ou no peso da sua relevância.

A atual matriz de materialidade, portanto, norteia o reporte de informações neste relatório, além de ser base para a nossa estratégia ESG.

O processo de definição da materialidade realizado em 2022 englobou **cinco etapas**

1 Definição

Delimitação do propósito, escopo e ferramentas a serem utilizadas.

2 Identificação

Mapeamento de *stakeholders* e refinamento da lista de temas.

Após a definição do escopo e identificação de *stakeholders*, 20 temas iniciais foram levantados: seis no eixo ambiental, seis no social e oito em governança.

3 Priorização

Levantamento das perspectivas de impacto socioambiental e financeira dos executivos, *stakeholders*, especialistas e provedores de capital. Essa etapa foi realizada em três frentes:

Avaliação dos impactos socioambientais: realização de cinco entrevistas e cinco consultas *online* com especialistas externos e um grupo focal com 12 colaboradores da TIM.

Avaliação dos impactos financeiros: entrevistas individuais com seis vice-presidentes da TIM e um especialista externo e consultas *online* com sete executivos da Companhia, oito especialistas de mercado e dois representantes do Grupo TIM na Itália.

Percepção de relevância: realização de 1.006 consultas *online* por meio de formulário eletrônico, no qual o participante apontava a sua percepção dos cinco temas mais relevantes para a TIM. Os públicos envolvidos foram: colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, *startups*, *hubs* ou agentes de inovação e participantes de projetos do Instituto TIM.

4 Análise

Verificação de resultados, elaboração da matriz de materialidade e recomendações.

5 Validação

Todos os resultados apurados e as informações levantadas foram validadas com a alta liderança da Companhia. Ao final do processo, foram apontados oito temas materiais para a TIM, levados ao Conselho de Administração.

Em comparação com a última materialidade, realizada em 2021, os temas que não apareceram como materiais foram: **Promoção da diversidade e igualdade de oportunidades; Gestão de resíduos na operação e pós-consumo; e Gestão estratégica e responsável de fornecedores.** Embora todos sejam assuntos importantes para a TIM e continuem sendo considerados nas práticas, políticas e no Plano ESG da Companhia, eles não foram apontados como prioritários na perspectiva dos diversos *stakeholders* consultados em 2022.

Cabe destacar que **Investimento em infraestrutura e confiabilidade** foi agregado em **Qualidade dos serviços.** O único tema novo foi **Transparência e relacionamento com os públicos prioritários.**

ODS correlacionados à materialidade da TIM:

- 1
- 3
- 5
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 16



Temas Materiais

GRI 3-2

Tema material	Abordagem financeira*	Abordagem socioambiental*	Indicadores	Stakeholders que mais abordaram o tema	ODS relacionados
Inovação e tecnologia 	Inovação; maior competitividade; melhor reputação; disponibilização de novos serviços	Apoio à migração do padrão de uso de voz para dados, abrindo caminhos para a transformação digital em diversos setores, como educação, agro, saúde, finanças, serviços públicos etc.; agregado à redução de impactos ambientais, inclusão e acesso; perenidade do negócio	Indicadores próprios	Diretoria executiva, especialistas de mercado, TIM S.p.A., colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviço, <i>startups</i> , <i>hubs</i> ou agentes de inovação, participantes de projetos do Instituto TIM	8 9 11
Inclusão digital e conectividade 	Investimentos em infraestrutura e expansão da rede; melhor reputação	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	GRI 203 Impactos econômicos indiretos 2016 GRI 413 Comunidades Locais 2016 Indicadores próprios	Diretoria executiva, especialistas de mercado, TIM S.p.A., colaboradores, participantes de projetos do Instituto TIM	1 5 9 10 11
Privacidade e segurança de dados 	Redução de exposição a riscos legais e perda de informações confidenciais; melhor reputação; fidelização de clientes	Diferenciação da marca; melhor reputação	GRI 418 Privacidade do cliente 2016 Indicadores próprios	Diretoria executiva, especialistas de mercado, TIM S.p.A., especialistas externos, colaboradores	16
Eficiência energética 	Dependência de políticas de preços públicas e impossibilidade de preparo orçamentário a longo prazo	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; tecnologia 5G como precursora de processos mais eficientes	GRI 302 Energia 2016 GRI 305 Emissões 2016 Indicadores próprios	Diretoria executiva, TIM S.p.A., colaboradores, clientes, <i>startups</i> , <i>hubs</i> ou agentes de inovação	7 12 13

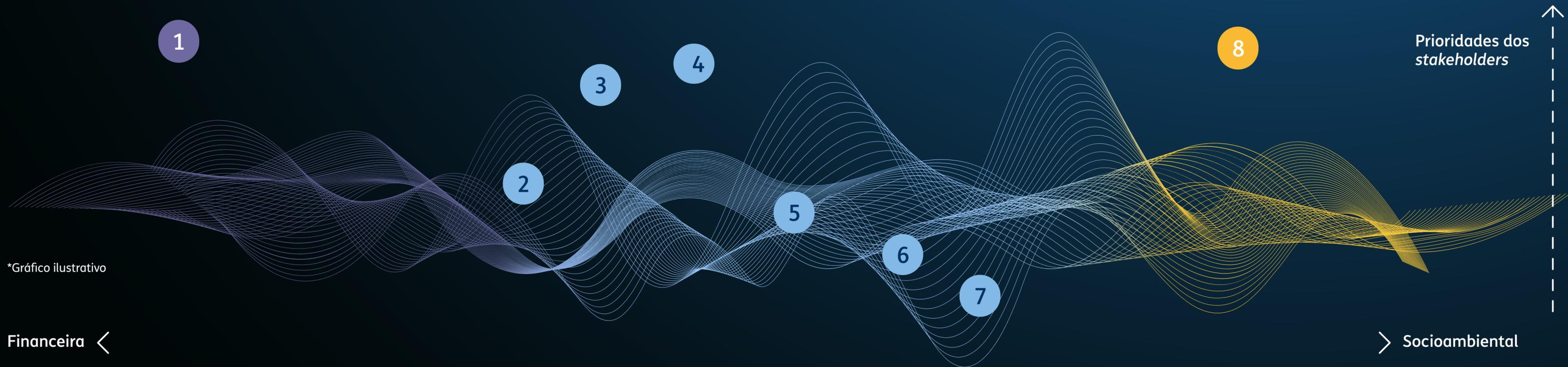
*Aspectos de maior relevância apontados pelos *stakeholders* durante o processo de consulta para o desenvolvimento da materialidade da TIM, realizado em 2022.

Tema material	Abordagem financeira*	Abordagem socioambiental*	Indicadores	Stakeholders que mais abordaram o tema	ODS relacionados
Qualidade dos serviços 	Melhor reputação e fidelização de clientes	Experiência positiva do cliente; apoio à mudança de comportamento com mais uso de dados do que de voz, e apoio ao acesso aos serviços públicos digitais, educação e outros; vínculo de dependência de fornecedores para assegurar a qualidade dos serviços; diferenciação da marca; melhor reputação	Indicadores próprios	Especialistas de mercado, clientes, <i>startups</i> , <i>hubs</i> ou agentes de inovação	9
Saúde, bem-estar e segurança 	Redução de afastamentos e <i>turnover</i> por questões de saúde; aumento de inovação; redução de custos de atração e retenção	Orgulho de pertencer; diferenciação da marca; melhor reputação; qualidade de vida; transferência de conhecimentos	GRI 401 Emprego 2016 GRI 403 Saúde e Segurança no trabalho 2018 GRI 404 Treinamento e educação 2016 GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 Indicadores próprios	Especialistas externos, colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviço, <i>startups</i> , <i>hubs</i> ou agentes de inovação, participantes de projetos do Instituto TIM	3 5 8
Ética, integridade e compliance 	Perenidade do negócio; redução de exposição a riscos legais; maior competitividade; impacto no valor de mercado; acesso a capitais	Incorporação de conceitos à cultura organizacional; orgulho de pertencer; ganhos reputacionais	GRI 205 Anticorrupção 2016 GRI 206 Concorrência desleal 2016 Conteúdos gerais (GRI 2)	Especialistas de mercado, especialistas externos, colaboradores	16
Transparência e relacionamento com os públicos prioritários 	Perenidade do negócio; maior competitividade; aumento do valor de mercado	Fidelização de clientes (clareza nas comunicações, respeito e cuidado nos atendimentos; utilizar potencial da marca para engajar causas em que acredita); orgulho de pertencer (transparência sobre planos de carreira e oportunidades de desenvolvimento); ganhos reputacionais (dados de sustentabilidade devem ser sólidos para garantir avaliação correta)	GRI 417 <i>Marketing</i> e Rotulagem 2016 Conteúdos gerais (GRI 2)	Especialistas externos, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço	12 16

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 Socioambiental
 ● Materialidade Financeira e Socioambiental



*Gráfico ilustrativo

- 1** Inovação e tecnologia
- 2** Inclusão digital e conectividade
- 3** Eficiência energética
- 4** Qualidade dos serviços
- 5** Privacidade e segurança de dados
- 6** Transparência e relacionamento com os públicos prioritários
- 7** Ética, integridade e *compliance*
- 8** Saúde, bem-estar e segurança



1

Visão ESG

Plano ESG 2024-26
Destaques ESG 2023
Engajamento de *stakeholders*
Compromissos e
reconhecimentos

Sólido percurso ESG

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

Gerar valor positivo e duradouro para a sociedade e os acionistas sempre foi parte da nossa estratégia de negócio. Se, hoje, os aspectos ambientais, sociais e de governança, tão amplamente difundidos na sigla ESG, são considerados imprescindíveis na condução de qualquer atividade, para a TIM, a agenda de desenvolvimento sustentável é parte de um percurso evolutivo e intencional.

Continuamente, nos desafiamos com metas e compromissos que contribuam para a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e diversa, e reduzam os impactos ambientais, na busca por uma economia circular e de baixo carbono. Na TIM, a temática ESG está no cerne do negócio, tornando-se um princípio cada vez mais transversal a todas as ações planejadas e realizadas. Por meio de iniciativas coletivas e customizadas, como encontros e fóruns, desenvolvemos e capacitamos nossos colaboradores, incluindo a liderança, acerca do tema.

Os reconhecimentos nacionais e internacionais são consequência dessa trajetória que vem sendo

construída há mais de duas décadas. Somos a empresa de telecomunicações presente há mais tempo na Carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE-B3). Desde 2011, a Companhia faz parte, voluntariamente, do Novo Mercado, maior nível de governança corporativa da bolsa de valores brasileira, além de ser a primeira operadora nacional classificada como empresa Pró-Ética pela Controladoria-Geral da União (CGU) (veja mais na página 22).

A TIM realiza, trimestralmente, a **coleta e análise de mais de 100 indicadores ESG**, com o intuito de monitorar e aprimorar constantemente a gestão das diferentes frentes relacionadas aos temas ambientais, sociais e de governança, bem como se antecipar a possíveis impactos do negócio.



Temos a convicção 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. Por isso, em 2023, avançamos em nosso percurso de evolução cultural e fortalecemos 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. Além disso, lançamos novos valores culturais, que direcionam os comportamentos esperados e o jeito de ser e agir das pessoas, para levar nossa atuação a um nível ainda mais alto, com mais inovação, inclusão e sustentabilidade para o atingimento dos objetivos estratégicos.

Acreditamos que nosso negócio é **habilitador de impactos positivos para as pessoas, a sociedade e o meio ambiente.**

Trabalhamos para que todos possam evoluir juntos, com respeito e coragem, transformando tecnologia em liberdade.

Dentro do pilar Social, como signatários do Pacto Global da ONU, desde 2008, e da ONU Mulheres, desde 2021, 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.

Em 2023, o Instituto TIM completou dez anos de atuação. Seus projetos e alianças contribuíram para a promoção do desenvolvimento humano no Brasil, utilizando a inovação como alavanca de transformação

social. E em linha com a nossa crença de que a conectividade pode mudar a vida das pessoas, estabelecemos ao longo do ano uma importante parceria com a ONG Gerando Falcões. Entre os diversos frutos dessa associação, destacamos o lançamento do edital Fortalecendo Redes, que doou o total de R\$ 1 milhão para dez organizações da sua rede de líderes. Veja mais na [página 153](#).



Em 2024, a TIM foi considerada, pelo terceiro 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 2024 pela evolução da sua *performance* no processo de submissão ao DJSI.

Avanços e reconhecimentos em Diversidade e Inclusão

Na promoção da diversidade e da inclusão, nossas ações, metas e comprometimento têm recebido reconhecimento nacional e internacional. Pelo terceiro ano consecutivo, fomos apontados como a operadora mais diversa e inclusiva do mundo pelo Refinitiv Diversity & Inclusion Index. O índice, que mede o desempenho de mais de 15 mil companhias de capital aberto em temas de diversidade, inclusão e desenvolvimento de carreira, faz parte do LSEG (London Stock Exchange Group), sendo também uma das principais empresas de análise de dados ESG para o mercado financeiro. Além de termos conquistado a liderança global no setor de telecomunicações, ficamos em quarto lugar no *ranking* mundial.

Somos, ainda, a primeira operadora brasileira a ganhar o prêmio internacional GSMA's Diversity in Tech, que reconhece mundialmente organizações com práticas em prol da igualdade, da diversidade e dos direitos humanos no setor de tecnologia. Em 2023, conquistamos o primeiro lugar entre as empresas da América Latina no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg; ganhamos a medalha de prata no Corporate ESG Awards 2023 e fomos a única operadora do setor de telecomunicações a fazer parte do IDIVERSA B3, primeiro índice da bolsa brasileira a considerar critérios de gênero e raça para selecionar as empresas que irão compor sua carteira. Confira na [página 22 outras conquistas e premiações](#).



Somos a única operadora do setor de telecomunicações a fazer parte do **IDIVERSA B3**

Trajетória de transparência e compromissos ESG

2000 - 2005

Obtém a certificação **ISO 9001** (qualidade).

Início do processo de prestação de contas do nosso desempenho em sustentabilidade por meio da divulgação de **relatórios anuais**.



2011 - 2015

Passamos a integrar o **Novo Mercado** da B3.

Consolidamos o investimento social privado no **Instituto TIM**.



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 alinhado 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).



2016 - 2020

Passamos a integrar a lista de **Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União** (1ª operadora de telecomunicações nessa iniciativa).

Lançamos o **Plano ESG**, revisado anualmente, que define metas e compromissos em temas sociais, ambientais e de governança.



2021 - 2024

Conquistamos a certificação **ISO 37001** (gestão antissuborno).

Ganhamos o prêmio internacional **GSMA's Diversity in Tech**.

Três anos consecutivos (2021 a 2023) como a **operadora mais inclusiva do mundo**, segundo o Refinitiv Diversity & Inclusion Index, conquistando a **liderança global em telecom e o quarto lugar mundial**, em 2023.

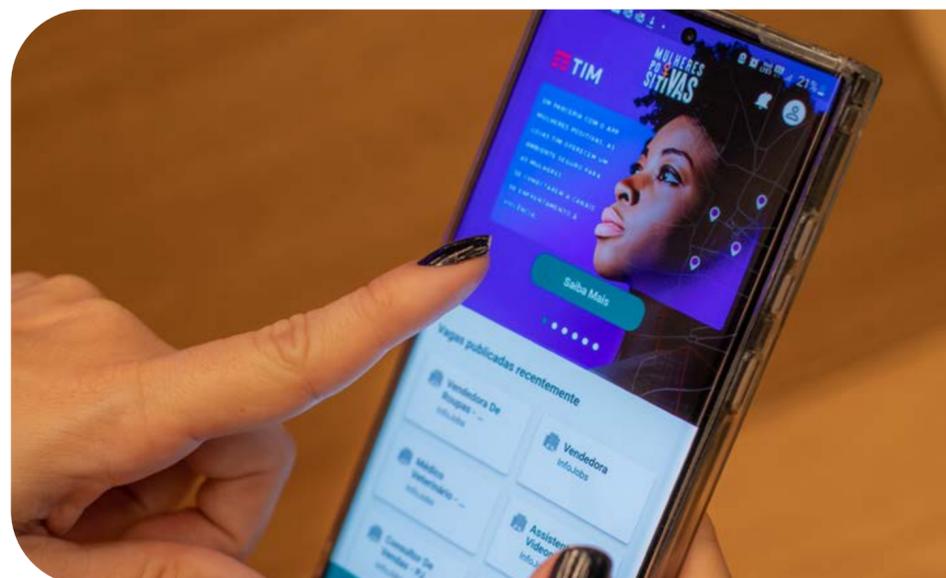
Obtivemos a certificação **ISO 27001** (gestão da segurança da informação).

Validação das metas de redução de emissões de gases de efeito estufa do **Grupo TIM** pela **SBTi** (Science Based Target initiative).

2016 - 2020

Incorporamos indicadores **SASB** (Value Reporting Foundation) 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.



Apoio às recomendações da **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**.

Instituto TIM completa 10 anos.

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 reconhecidos como a **melhor empresa** da América Latina e **7ª global** em equidade de gênero pela **Bloomberg**.

Pela segunda vez consecutiva, fomos selecionados 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.

Pelo terceiro ano consecutivo, somos uma das empresas mais sustentáveis do mundo se tornando **Sustainability Yearbook Member** pela S&P Global ESG.

Conquistamos **nota A** no questionário **CDP Climate Change**, entrando para o seletor grupo de empresas consideradas líderes globais na gestão das mudanças climáticas.

Plano ESG 2024-26

GRI 2-24, 2-25

Compromisso do Grupo TIM
 Sustainability-linked bond
 Nova meta

Pilar	Compromissos	Plano 2023-25	Prazo	Resultado 2023	Plano 2024-26	Prazo
<p>Environmental</p>	Net Zero ¹ (escopos 1, 2 e 3) tCO ₂ e	≤0	2040	226.172 ^{2,3}	Net Zero	2040
	Redução de emissões escopo 3 ¹ (categorias 1, 2 e 11)	-47%	2030	226.172 ²	-42%	2030
	Carbono neutro ¹ (escopos 1 e 2) tCO ₂ e	≤0	2030	0 ³	Carbono neutro	2030
	Energia elétrica renovável	100%	2025	100% ⁴	100%	2025
	Ecoeficiência no tráfego de dados ⁵ (bit/Joule)	+110%	2025	+160%	+110%	2025
	Reaproveitamento ou reciclagem de resíduos sólidos ⁶	≥95%	2025	96%	≥95%	2026
<p>Social</p>	Engajamento ⁷ (por ano)	≥82%	2025	86%	≥82%	2025
	Colaboradores negros ⁸	>40%	2025	41,4%	-	-
	Colaboradores negros na liderança ⁸			NA	≥25%	2025
	Mulheres na liderança	>35%	2025	36,2%	>36%	2025
	Colaboradores treinados em ESG skills (por ano)	≥99%	2023	99%	-	-
	Colaboradores treinados em capacidades digitais	≥7.500	2025	6.040	≥7.500	2025
	Presença 4G	100%	2023	100%	-	-
<p>Governance</p>	Hectares conectados (em milhões)			NA	32	2026
	NPS Móvel Nacional Consumer (Net Promoter Score)	≥50	2025	50	-	-
	Práticas e padrões de Transparência e Anticorrupção (ex. ISO 37001, Selo Pró-Ética)	Mantido	2025	Mantido	Mantido	2026
	Práticas e padrões de Cibersegurança e Proteção de Dados (ex. ISO 27001)	Mantido	2025	Mantido	Mantido	2026
Posicionamento em índices e ratings ESG (ex. ISE)	Mantido	2025	Mantido	Mantido	2026	

¹ As metas de Grupo com ano base 2019 no Plano 2023-25 tiveram o ano base alterado para 2023 no Plano ESG 2024-26 em linha com o Grupo TIM.

² Resultados em emissões absolutas. Não reportado o progresso percentual em comparação ao ano base 2019, uma vez que em 2023 foi adotada uma nova metodologia de cálculo de escopo 3 de Grupo diferente e mais precisa, que não é comparável com a utilizada em 2019. As emissões de escopo 2 (que integram a meta "net zero") foram calculadas utilizando a metodologia Market Based. A meta de redução do escopo 3 foi reformulada para -42% devido à mudança da linha de base para 2023 e de acordo com as indicações da SBTi sobre a redução anual esperada até 2030.

³ Resultados consideram a compra de créditos de carbono (escopo 1) e I-RECs (escopo 2, abordagem market-based)

⁴ 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.

⁵ Ano base 2019.

⁶ Não considera orgânicos e resíduos de construção civil das classes C e D.

⁷ Medido por meio do índice de favorabilidade da Pesquisa de Clima e Engajamento da Mercer.

⁸ São contabilizados os colaboradores autodeclarados como pardos e pretos.

Destaque ESG de 2023

- Negócios
- Resultados financeiros
- Clientes B2B
- Ambiental
- Social
- Governança



Com 25 anos de atuação no Brasil, conquistamos a marca de **61,2 milhões de clientes** de telefonia móvel

100% de cobertura 4G nos municípios brasileiros

Pioneiros na ativação do 5G no país e fechamos o ano com presença em **209 cidades**



Fechamos o ano com **receita líquida de R\$ 23,8 bilhões** (+10,7% a/a) e um **crescimento de 14,2%** do EBITDA normalizado



16 milhões de hectares cobertos com 4G e +de 34 milhões de hectares com NB-IoT

+de 1,3 milhão de pessoas impactadas em áreas rurais

+de 4,7 mil km de rodovias com conectividade TIM

+de 150 mil equipamentos de iluminação inteligente contratados no ano



100% de energia elétrica consumida a partir de fontes renováveis (com aquisição de I-RECs)

Aumento de **160% de eficiência energética** no tráfego de dados

101 usinas em operação no Projeto Geração Distribuída

Reduzimos em **80% as emissões** de escopos 1 e 2, comparado a 2019

Classificação A no CDP (líder climática)



Evitamos o uso de **3,8 mil toneladas** de papel, com economia de **R\$ 426 milhões**, e deixamos de emitir o equivalente a 5.038 tCO₂e no escopo 3

Conseguimos reciclar **96% de resíduos** gerados

Recolhemos **1.636 kg de resíduos** eletroeletrônicos, sendo 98% destinados a reciclagem

Recolhemos **7,6 mil celulares**, cerca de **91%** com condições de serem reutilizados



Única operadora do setor de telecomunicações a fazer **parte do IDIVERSA B3**

Melhor empresa da América Latina e 7ª global em equidade de gênero pela Bloomberg

12ª colocação entre as 150 Melhores Empresas para se trabalhar no Brasil pela Great Place to Work (GPTW)



1º lugar global entre as companhias de telecomunicações no **índice Refinitiv Diversity & Inclusion** pelo **3º ano consecutivo**

10 anos do Instituto TIM, com mais de **700 mil** pessoas beneficiadas

Parceria com a Gerando Falcões: R\$ 1 milhão destinado para 10 organizações selecionadas pelo edital Fortalecendo Redes – **R\$ 100 mil** para cada



Pelo 3º ano é selecionada pela S&P Global como **membro do Sustainability Yearbook**

Uma das **empresas de destaque em ESG** pela Morningstar's Sustainalytics

16 anos no ISE, nos tornando a empresa de telecom há mais tempo no índice de sustentabilidade da B3

Pela 3ª vez consecutiva integramos a lista de **Empresas Pró-Ética** da Controladoria-Geral da União (CGU)

Engajamento de *stakeholders*

GRI 2-24, 2-25, 2-29, 3-3

Tema material: **Transparência e relacionamento com os públicos prioritários**

ODS **12** **16**

Acreditamos que engajar nossos públicos de relacionamento gera valor tanto para a TIM quanto para a sociedade. Por isso, atuamos no desenvolvimento de relações de confiança, que favoreçam a aprendizagem mútua, a inovação e a melhoria da gestão de riscos e da reputação.

É compromisso da TIM ser transparente no relacionamento e na comunicação com seus públicos, sobretudo os prioritários, como clientes, colaboradores e investidores.

Nossa [Política de Engajamento](#) orienta nossas ações e nosso relacionamento. 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. O instrumento também visa endereçar internamente as manifestações dos *stakeholders*, para que sejam

respondidas de maneira eficiente, proporcionando, ainda, melhor gestão do risco e identificação de oportunidades.

Na construção de sua agenda ESG e da matriz de materialidade, a TIM segue essas mesmas diretrizes para dialogar com seus públicos de relacionamento.

Principais *stakeholders* da Companhia:

- Acionistas
- Colaboradores próprios
- Comunidades locais
- Concorrentes
- Clientes/consumidores
- Fornecedores
- Governo
- Instituições financeiras
- Órgãos de proteção e defesa do consumidor
- ONGs
- Órgãos reguladores
- Prestadores de serviço
- Sindicatos
- Sociedade como um todo
- *Startups*

Plano ESG 2023-25



Meta



Resultado

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

2023	86%
2022	86%
2021	83%

Ações de engajamento

Colaboradores

- *Management Meeting*, alcançando toda a liderança, para direcionar de forma assertiva o desdobramento dos objetivos estratégicos, acompanhamento de resultados e fortalecer a cultura de comunicação face a face;
- Encontros mensais com gestores para abordar temas de gestão de pessoas e transversais na Companhia;
- Reforço da cultura de inclusão, inovação, colaboração e sustentabilidade;
- 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 ativas com conteúdo de interesse dos colaboradores, de fortalecimento da marca empregadora e aliadas ao uso de sistemas e ferramentas digitais no dia a dia;
- Ações de *endobranding* e *endomarketing* para alinhamento dos colaboradores ao posicionamento da marca e às novas ofertas e serviços;
- Pesquisa de Clima Organizacional e pesquisas “*pulse*” recorrentes.
- Lançamento dos programas de Reconhecimento (Valeu, TIME! E TIMaço) para fortalecimento dos novos valores culturais e maior visibilidade às entregas alinhadas aos desafios do plano estratégico.

Clientes

- Multicanais de atendimento: Aplicativo Meu TIM; Assistente virtual; Redes sociais; WhatsApp; *chat online*; Central de Atendimento: atendimentos 144* e 1056*; [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 clientes e representantes de entidades de defesa do consumidor;
- Pesquisas de experiência e satisfação, como, por exemplo, de perfil e de hábitos dos consumidores, de atratividade de serviços e produtos, e de imagem, entre outras;
- Iniciativas de *branding* que visam à aproximação da Companhia ao cliente, como ações criadas dentro de grandes eventos, a exemplo do Rock in Rio.

Governo

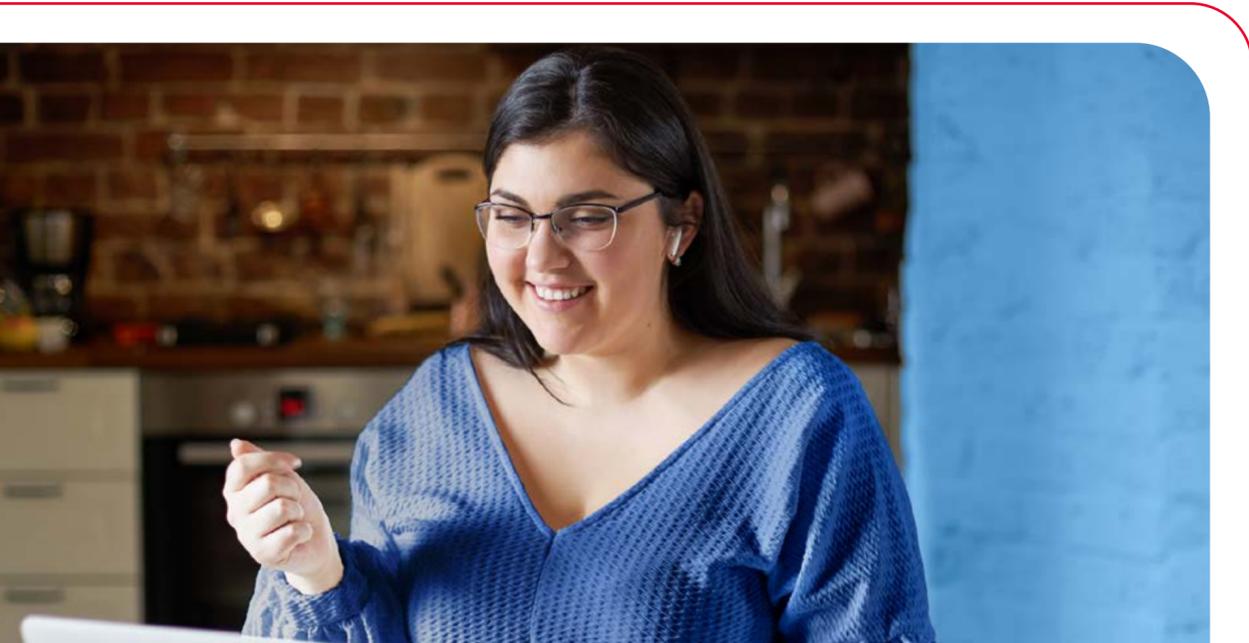
- Acompanhamento da agenda de políticas públicas e regulatórias estratégicas para o setor de telecomunicações, modificações na legislação e promulgação de novas leis;
- Participação em discussões de temas estratégicos, como a implementação do 5G, viabilização de infraestrutura de telecomunicações, maior acesso à conectividade, regulação do uso de novas tecnologias (IoT) e eficiência energética. São debates que demandam a efetiva participação de entidades governamentais e reguladoras, operadoras do setor e, em alguns casos, atores de outras cadeias de valor, como instituições financeiras e *players* do setor elétrico.
- Participação em associações com objetivo de acompanhar e promover o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas de telecomunicações em níveis nacional e regional.

Acionistas e investidores

- Divulgação de resultados trimestrais e comunicados ao mercado e realização de eventos;
- Disponibilização do canal “Fale com RI” para solicitação de informações e compartilhamento de sugestões endereçadas ao Conselho de Administração;
- Publicação de informações a investidores e analistas por meio de divulgação 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.

Fornecedores

- 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, promoção de *workshops* e campanhas de sensibilização.



Compromissos e reconhecimentos

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

Somos uma empresa comprometida e engajada em temas importantes, como direitos humanos, diversidade, inclusão, mudanças climáticas e desenvolvimento sustentável. Nós nos dedicamos à aplicação de boas práticas ESG em nossa gestão, e o reconhecimento desse trabalho é a presença da TIM em relevantes índices, além das premiações nacionais e internacionais recebidas, que mensuram e comprovam nossa atuação nessa jornada.

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 15 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. Em 2023, a Companhia participou do ciclo de aprendizagem e pesquisa sobre a integração das estratégias empresariais em clima e biodiversidade;

Assistência financeira recebida do governo (R\$ mil)

GRI 201-4

	2021	2022	2023
Abatimento de impostos e taxas	176.741	166.110	235.753
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	13.548	10.324	860
Total	190.289	176.434	236.613

Nós nos dedicamos à **aplicação de boas práticas ESG** em nossa gestão, e o reconhecimento desse trabalho é a presença da TIM em relevantes índices, além das premiações nacionais e internacionais.

Índices da B3, a bolsa de valores brasileira:

- Sustentabilidade Empresarial (ISE-B3): a TIM está presente há 16 anos consecutivos no índice, que reúne as empresas brasileiras com melhores práticas de sustentabilidade corporativa e que refletem sua maturidade e buscam 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): em 2023, a TIM permaneceu no Índice GPTW B3, indicador de desempenho médio das cotações dos ativos de empresas na B3 que foram certificadas pela Great Place to Work (GPTW) como os melhores ambientes para trabalhar no Brasil.

Índice Teva Mulheres na Liderança: a TIM é reconhecida entre as empresas da B3 com maior proporção de mulheres nos cargos de liderança. Veja mais na página 136;

CDP: a Companhia responde voluntariamente ao CDP Climate Change desde 2010. Este ano, passou a fazer parte do seletor grupo de empresas “A List” 2023;

Great Place to Work (GPTW): a TIM conquistou a 12ª colocação entre as 150 Melhores Empresas para se trabalhar no Brasil; também estreou no *ranking* de tecnologia da GPTW, ocupando o 7º lugar e subiu quatro posições no *ranking* RJ, ficando em 4º lugar entre as empresas de grande porte;

TOP Employers: pelo terceiro ano consecutivo, a TIM Brasil conquistou o selo internacional TOP Employers, que certifica empresas que desenvolvem as melhores práticas em gestão de pessoas;

GHG Protocol: desde 2010, a TIM divulga seu inventário de emissões de GEE no Programa Brasileiro GHG Protocol;



Confira, aqui, prêmios e reconhecimentos em Diversidade e Inclusão.



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 seis 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 esse reconhecimento.

Melhores e Maiores da Exame: a Companhia venceu, em 2023, a categoria Tecnologia e Telecomunicações da premiação, que destaca as principais empresas do Brasil em seus setores de atividade. O prêmio é resultado da nossa liderança consolidada no 4G, nosso protagonismo na implementação do 5G no Brasil, da combinação das melhores ofertas e serviços com a melhor rede e dos resultados financeiros positivos. Fomos

reconhecidos, ainda, pelas nossas práticas internas, em busca de uma empresa mais ágil e sustentável, que faz a diferença para os clientes.

Prêmio Conarec: pelo segundo ano consecutivo, a TIM ficou em 1º lugar na categoria “Telecomunicações” na premiação que reconhece as práticas de inteligência relacional e engajamento entre os *players* do mercado de relacionamento com clientes. Nosso CEO, Alberto Griselli, ganhou como “CEO do ano”, pelo trabalho consistente que vem fazendo na Companhia.

Valor 1000: a Companhia venceu pelo segundo ano consecutivo na categoria TI&Telecom. O *ranking* do jornal "Valor Econômico" apresenta as 1.000 maiores empresas do Brasil, por receita líquida. A liderança da TIM nesse setor é um reconhecimento pelo desempenho financeiro e, também, por nossas ações voltadas às práticas ESG.

A Companhia venceu, em 2023, a categoria **Tecnologia e Telecomunicações** da premiação "Melhores e Maiores da Exame", que destaca as principais empresas do Brasil em seus setores de atividade.

Participação nas principais organizações externas GRI 2-28

Participações com atuação na governança



A TIM integra entidades, organizações e associações tanto com participação ativa na governança – aquelas com relevante atuação no ambiente institucional e regulatório para o setor de telecomunicações –, destacadas no quadro ao lado, 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 do interior do país, de forma acessível aos produtores rurais de todo Brasil, para alavancagem do agronegócio	Integra o Conselho de Administração



2

Como fazemos negócios

Contexto de negócios
e perspectivas futuras
Estratégia corporativa
Operação
Inovação
Cliente

Contexto de negócios e **perspectivas futuras**

GRI 2-6

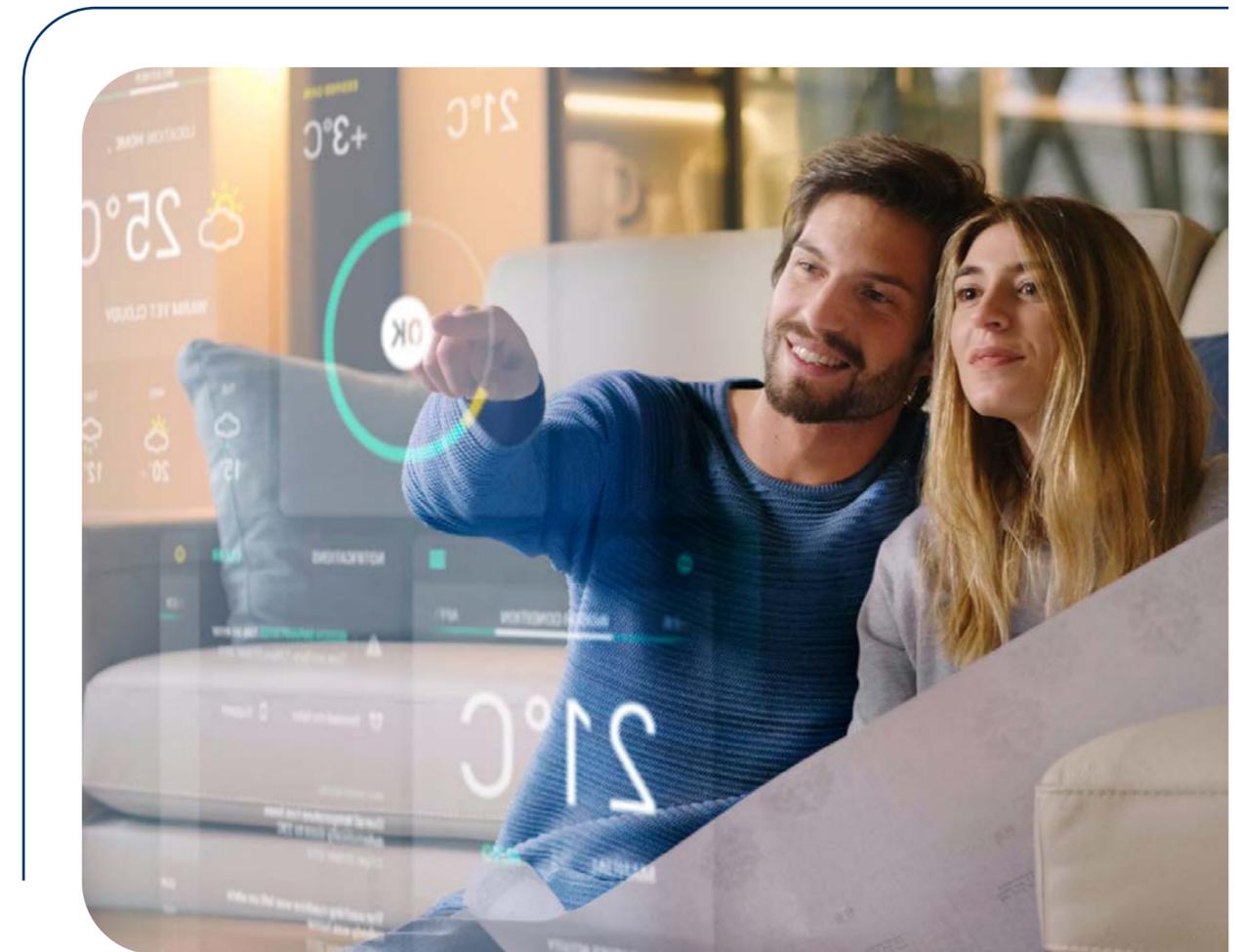
O setor de telecomunicações está evoluindo rapidamente. Em um contexto complexo, potencializado pelo surgimento de novas tecnologias, abre-se um horizonte de oportunidades e desafios, no qual as empresas precisam equilibrar investimentos em inovação com qualidade dos serviços e atendimento às demandas cada vez mais exigentes dos clientes.

O setor contribui diretamente para o desenvolvimento da economia e fornece serviços essenciais para milhares de consumidores e empresas, promovendo o acesso a informações, serviços, educação, saúde e oportunidades de geração de renda. O amplo acesso à telefonia móvel e à internet representa oportunidade e transformação na vida de muitas pessoas. As redes móveis estão contribuindo para aumentar a eficiência de processos, e reduzir custos e distâncias. De acordo com dados da GSMA, desde 2015, quase 2 bilhões de pessoas obtiveram acesso à internet por meio de um dispositivo móvel, com cerca de 4,5 bilhões de pessoas

- ou 57% da população mundial - conectadas até o final de 2022¹.

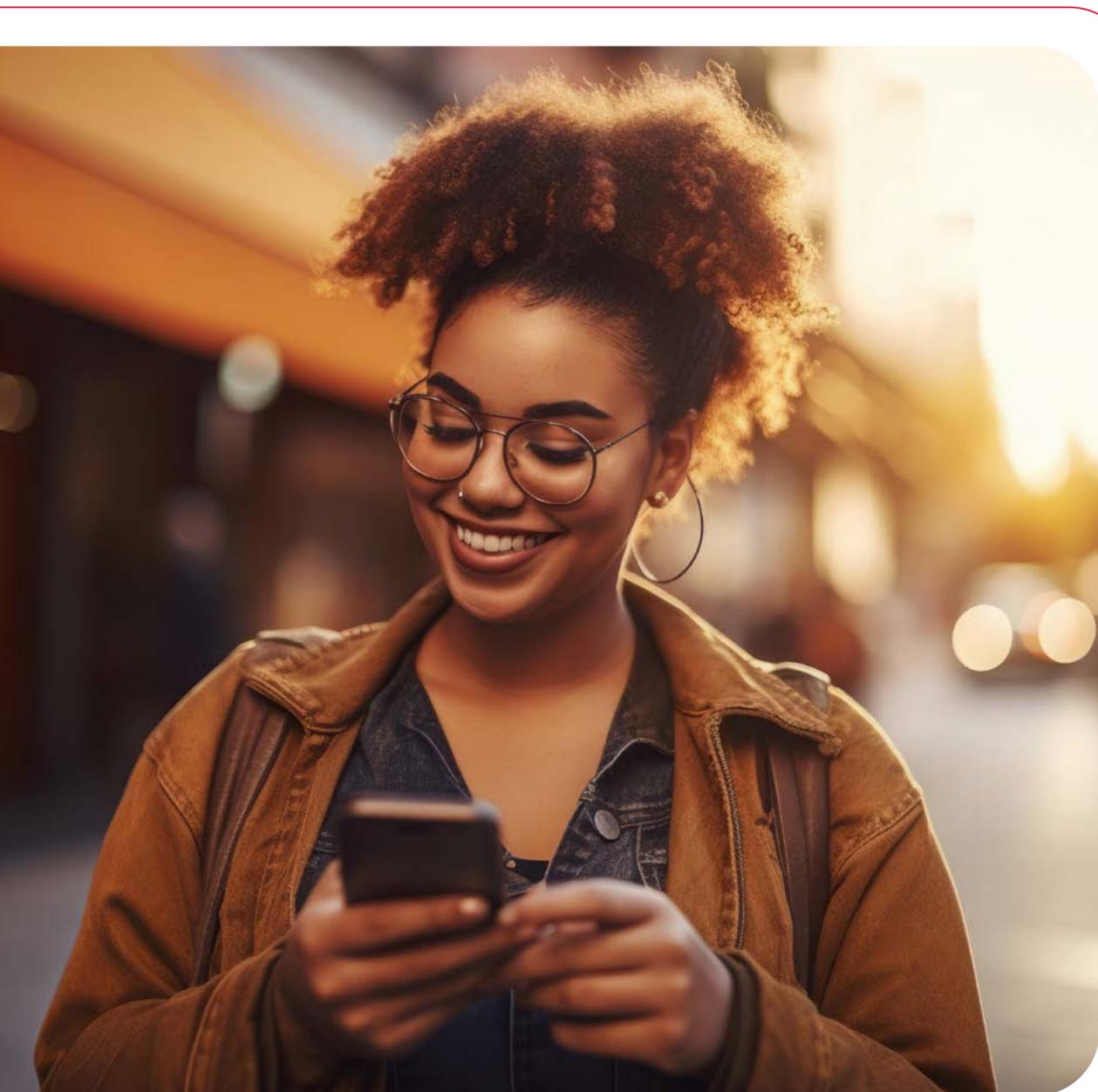
No Brasil, esses serviços têm alta penetração com impacto enraizado na vida diária: 97% dos usuários de internet acessam via dispositivo móvel e 79% das transações bancárias são realizadas pelo celular². No entanto, apesar do serviço estar disponível para a maioria dos brasileiros, ainda há oportunidade de crescimento no uso de dados, o que poderá se materializar no aumento de receita para o setor de telecomunicações em um cenário futuro.

As redes móveis estão contribuindo para **aumentar a eficiência de processos, e reduzir custos e distâncias.**



¹ <https://www.gsma.com/newsroom/press-release/improvements-in-mobile-connectivity-correlate-to-greater-impact-towards-sustainable-development-goals-according-to-gsma-report/>

² Relatório de Economia Bancária 2022 (página 131), disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomibancaria/reb2022p.pdf>



No âmbito dos negócios, temos acompanhado no país uma nova dinâmica de mercado no segmento *mobile*, na qual a concorrência baseada em valor está cada vez mais relevante do que a ancorada em volume. Hoje, a concorrência está mais centralizada em características como qualidade do serviço, experiência do cliente e inovação. De acordo com estudos internos, identificamos que a qualidade se tornou o principal atributo usado pelos consumidores para escolher uma operadora de celular. Essas tendências indicam o direcionamento de esforços para alcançar a excelência no atendimento e na experiência dos clientes, garantir a qualidade e eficiência de redes e aumentar a diversificação na oferta de serviços.

5G

No campo regulatório, ao longo do ano, acompanhamos as liberações de faixas do 5G em diversos municípios do país pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Ao final de 2023, a ativação do sinal foi feita em 209 municípios, permitindo que a tecnologia estivesse disponível para 97 milhões de brasileiros, ou aproximadamente 46% da população nacional. A previsão é que o 5G chegue a todas as cidades do país até 2029, quando as operadoras deverão ter instalado antenas nas cidades de até 30 mil habitantes.

A tecnologia 5G será, nos próximos anos, a viabilizadora de uma revolução digital que permitirá o surgimento de soluções com velocidade e precisão superiores, com impacto nos mais variados setores da economia (saiba mais sobre as perspectivas para o 5G na página 38).

Segurança de dados

O [Relatório de Riscos Globais 2023](#), do Fórum Econômico Mundial, aponta o aumento de crimes cibernéticos e da insegurança no ambiente digital como um dos grandes riscos para os próximos anos. Com o avanço da demanda por conectividade e com as possibilidades trazidas pelo 5G, especialmente no desenvolvimento de processos e serviços mais inteligentes, também crescem os riscos relacionados a proteção e privacidade de dados, ciberataques e vulnerabilidades em dispositivos (com o avanço do conceito de Internet das Coisas (IoT, na sigla em inglês).

Estratégia corporativa

Ser a operadora preferida do Brasil é um objetivo ambicioso, que requer um compromisso consistente com a qualidade, a oferta das melhores soluções e experiências e a inovação. Na TIM, somos movidos pela vontade de fazer a diferença na vida das pessoas e agimos com resiliência e agilidade para nos adaptarmos ao contexto de negócios em que atuamos, estando sempre à frente de movimentos importantes de mercado.

Periodicamente, revisitamos a nossa Estratégia Corporativa, para garantir o alinhamento com os nossos objetivos e com a criação de valor para toda a nossa cadeia. Esse é um processo que envolve as lideranças da Companhia para projetar o nosso cenário futuro e os potenciais impactos positivos e negativos do nosso negócio.

Nesse sentido, trabalhamos para construir a TIM do futuro com base em objetivos claros, qualificação nas novas competências digitais que o mercado exige e uma evolução do nosso jeito de ser e de fazer as coisas. Até 2026, o nosso foco está no fortalecimento

do nosso serviço, com a entrega de soluções que vão além da conectividade, ampliando, assim, a rentabilidade do negócio.

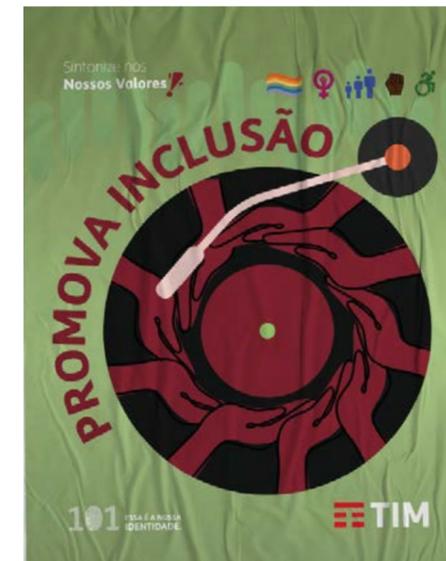
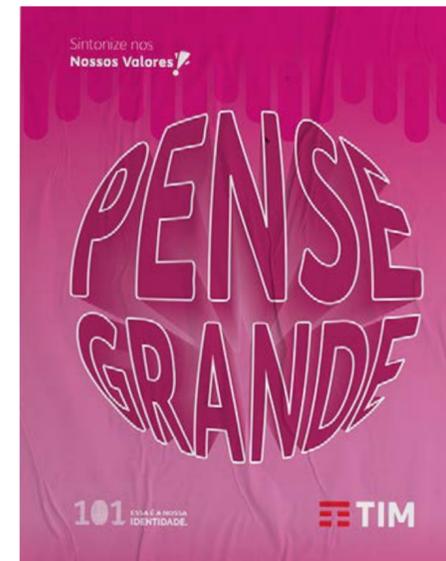
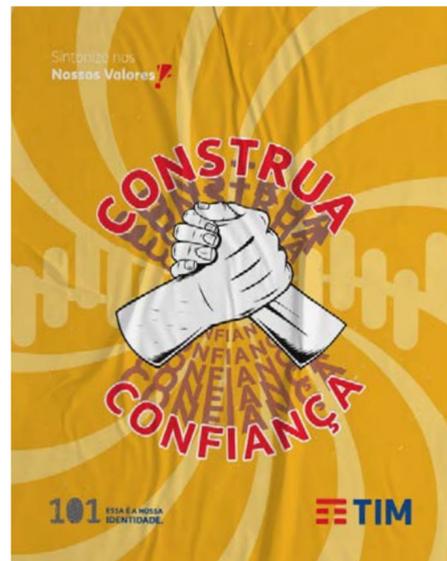
Para fazer isso, nossa atuação diária é pautada pelos nossos valores e identidade cultural 101, dividida em três pilares:

- colocar o cliente em primeiro lugar, sempre;
- zerar barreiras para entregarmos a melhor experiência; e
- sermos protagonistas dessa jornada.

Em mais uma etapa essencial dessa evolução cultural, lançamos, em 2023, novos valores culturais, que são a base para direcionar nosso jeito de ser e agir e levarmos nossa atuação a um nível ainda mais alto, com mais inovação, inclusão e sustentabilidade para o atingimento dos objetivos estratégicos. Confira os novos valores na página a seguir.



Nossos Valores Culturais



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.

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.

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.

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.

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.

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.

Valores

Propósito

Estratégia

Objetivo

Ser a operadora **preferida** do Brasil

Cliente em **1º lugar**

Zero barreira

Protagonismo

Evoluir juntos, **com respeito e coragem**, transformando tecnologia em liberdade

Surpreenda o cliente

Construa **confiança**

Seja **protagonista**

Pense **grande**

Promova **inclusão**

Supere barreiras

Do objetivo aos valores, toda nossa jornada de evolução cultural ancora e permeia a estratégia de negócios da TIM, incluindo o Plano ESG. Para desenvolver nossos colaboradores com essa cultura, abrangendo todos os níveis da Companhia, contamos com ações para o engajamento da alta liderança, do Diretor-presidente aos vice-presidentes e demais executivos. Isso ocorre por meio de *workshops* para aprofundar a cultura e planejar ações de engajamento; campanha em larga escala para lançar e promover o engajamento com os novos valores culturais, que também permeiam novos temas de treinamento e desenvolvimento; além de um plano de ação para disseminar e sustentar os novos valores culturais.

Temos também uma pauta permanente nos *Management Meetings*, a cada trimestre; criamos 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 contínuo de comunicação das ações de evolução cultural para toda a TIM e contamos com um time de Embaixadores de Cultura. Formado por mais de 40 colaboradores de diferentes diretorias, nossa equipe de Embaixadores contribui para a disseminação da cultura no dia a dia e acompanha planos de ação funcionais focados na evolução cultural de suas áreas.

Clima e engajamento

GRI 3-3

Temos o compromisso de criar um ambiente de trabalho saudável e confiável, que incentive o diálogo e fortaleça nossas conexões. Para isso, usamos uma importante ferramenta, a Pesquisa de Clima e Engajamento, que possibilita avaliar o nível de engajamento do time com relação a diferentes dimensões, como: Cultura de Integridade, Agilidade Organizacional, Liderança Responsável, Ambiente de Trabalho Saudável, Processos Organizados, Recompensa Justa, Carreiras Atrativas, Indivíduos Prósperos e Engajamento. Além disso, ajuda a entendermos como nossos colaboradores se sentem em relação à empresa, à cultura organizacional e aos processos e políticas, oferecendo dados para um diagnóstico aprofundado na Companhia e, também, em cada área.

Com base nos resultados, identificamos oportunidades de melhoria e definimos planos de ação e monitoramento para priorizar o tratamento das questões identificadas com baixa favorabilidade. Os planos de ação são segmentados entre corporativo – transversal a toda a Companhia – e funcional – com ações específicas por área; e são acompanhados ao longo do ano pelos times de gestão de pessoas e lideranças das áreas.



Destaques da Pesquisa de Clima 2023



Satisfação no trabalho: 86% dos nossos colaboradores estão satisfeitos com o ambiente de trabalho e 91% estão engajados.



Propósito e alinhamento com a cultura: 92% sentem que fazem parte dos resultados e conquistas da TIM.



Bem-estar e Qualidade de Vida: 85% afirmam possuir flexibilidade para conciliar as atividades profissionais com outros aspectos da vida.



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: 95% 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

ODS 9

Somos comprometidos com a alta qualidade e confiabilidade dos serviços e da cobertura de telecomunicações oferecida aos nossos clientes. Acreditamos que a conectividade e o acesso à telefonia e à internet são condições fundamentais para o bem-estar social e o desenvolvimento das mais diversas áreas de negócio. Por isso, atuamos para assegurar infraestrutura adequada, estabilidade e expansão da rede para suportar o crescente uso de dados móveis e oferecer acesso aos diversos serviços digitais.

Reforçamos, ano a ano, os investimentos em expansão e melhoria da infraestrutura de rede a partir das diretrizes do nosso plano de negócios e de um comitê interno.



Plano ESG 2023-25

Meta

Resultado

Levar a conectividade 4G a 100% dos municípios do Brasil até 2023

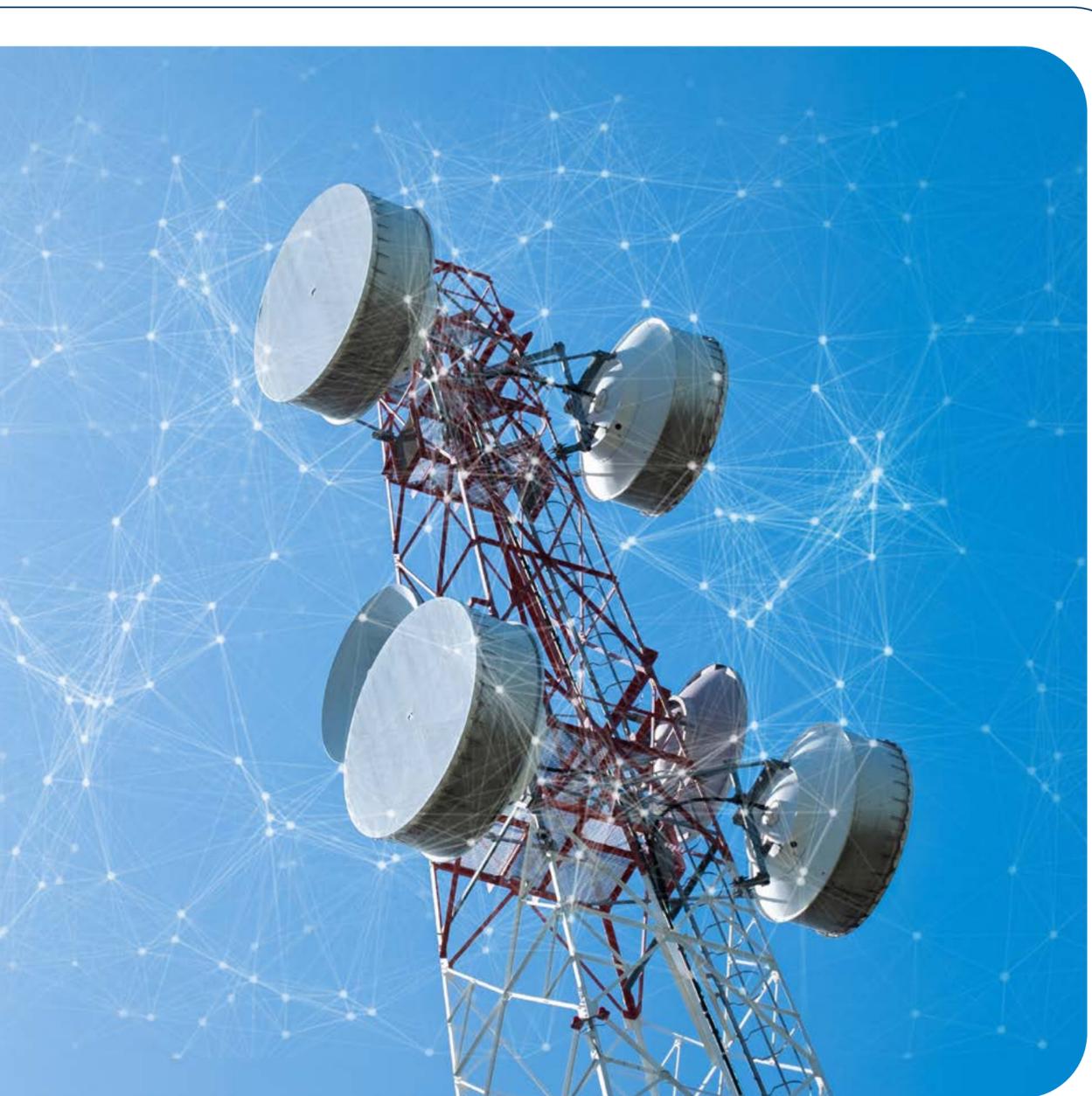
2023	100%
2022	96%
2021	85%

Presença nacional

Somos a primeira operadora com 100% de presença nacional com as tecnologias 2G, 3G ou 4G. Em dezembro de 2023, alcançamos 100% de cobertura 4G nos municípios brasileiros, totalizando 5.570 cidades.

A meta faz parte do Plano ESG da Companhia e atende aos projetos previstos na operação, realizada em 2021, de emissão de R\$ 1,6 bilhão em Sustainability-Linked Bonds (SLB), debêntures vinculadas a metas sociais e de sustentabilidade.

Além disso, fomos pioneiros na ativação de redes 5G no país, segmento no qual também mantivemos a liderança em 2023.



Incorporação da infraestrutura da Oi

Em abril de 2022, foi concluída a transação de compra dos ativos da Oi Móvel pela TIM, em conjunto com as operadoras Vivo e Claro. Com essa aquisição, a TIM se tornou líder na cobertura nacional, encerrando o ano com 100% de presença em todos os municípios do Brasil, além de receber 16,4 milhões de usuários, de 29 diferentes Códigos Nacionais (CN).

Em 2023, avançamos nos processos de sinergia da infraestrutura da Oi à rede da TIM. Realizamos o descomissionamento de mais de quatro mil sites, 20% a mais do que o planejado para o período, superando a meta de 3,7 mil sites, alcançando uma economia de R\$ 224 milhões.

Em abril de 2022, foi concluída a transação de **compra dos ativos da Oi Móvel** pela TIM, em conjunto com as operadoras Vivo e Claro.

Cobertura na Antártida

Em acordo com a Marinha do Brasil, a TIM levou sua rede 4G à Estação Antártica Comandante Ferraz (EACF), localizada na Ilha Rei George, Antártida. A infraestrutura traz mais conectividade aos pesquisadores brasileiros que conduzem estudos sobre fontes renováveis de energia, mudanças climáticas, conservação da fauna marinha e outras áreas de interesse científico, alinhados ao Tratado Antártico, do qual o Brasil é membro consultivo desde 1983.

A Companhia assumiu a rede Antártica após a compra dos ativos móveis da Oi e já de início promoveu melhorias importantes na qualidade do serviço, que conta com soluções únicas para operar neste ambiente tão inóspito, com sistemas de redundância e anti-congelamento.

Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

GRI 203-1

Os investimentos no setor de telecomunicação dependem do órgão regulador brasileiro e de determinações legais. Veja, a seguir, as principais regulamentações para o desenvolvimento da infraestrutura nacional e seus respectivos avanços em 2023:

Política Nacional de Compartilhamento de Postes

A Portaria Interministerial MCOM/MME nº 10.563/2023 instituiu a Política Nacional de Compartilhamento de Postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações. Entre os objetivos, está otimizar o uso deste recurso, reduzir custos operacionais e fomentar a conformidade na ocupação.

Escolas conectadas

Pelo Decreto nº 11.713/2023, foi instituída a Estratégia Nacional de Escolas Conectadas (Enec), com a finalidade de articular ações para universalizar a conectividade de qualidade para uso pedagógico e

administrativo nos estabelecimentos de ensino da rede pública da educação básica. O programa contemplará: conexão em alta velocidade, rede sem fio no ambiente escolar, ferramentas para seu monitoramento constante e disponibilidade de equipamentos e dispositivos de acesso à internet. A meta é conectar 138 mil escolas públicas até 2026.

Zero impostos de equipamentos de telecom

A Resolução Gecex nº 476/2023 alterou para zero por cento as alíquotas do imposto de importação incidentes sobre bens de informática e telecomunicação, como roteadores Wi-Fi 6, terminais sobre linhas de fibras óticas XGS-PON e *modems*.

Desenvolvimento sustentável

O Decreto nº 11.704/2023 instituiu a Comissão Nacional para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável com o objetivo de contribuir para a internalização da Agenda 2030 no país, além de acompanhar as ações realizadas para o alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



O Decreto nº 11.704/2023 instituiu a Comissão Nacional para os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** com o objetivo de contribuir para a internalização da **Agenda 2030** no país.

Segurança em plataformas digitais

A portaria MJSP nº 351/2023 dispôs sobre medidas administrativas a serem adotadas no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, para fins de prevenção à disseminação de conteúdos flagrantemente ilícitos, prejudiciais ou danosos por plataformas de redes sociais.

Investimentos no FUNTTEL

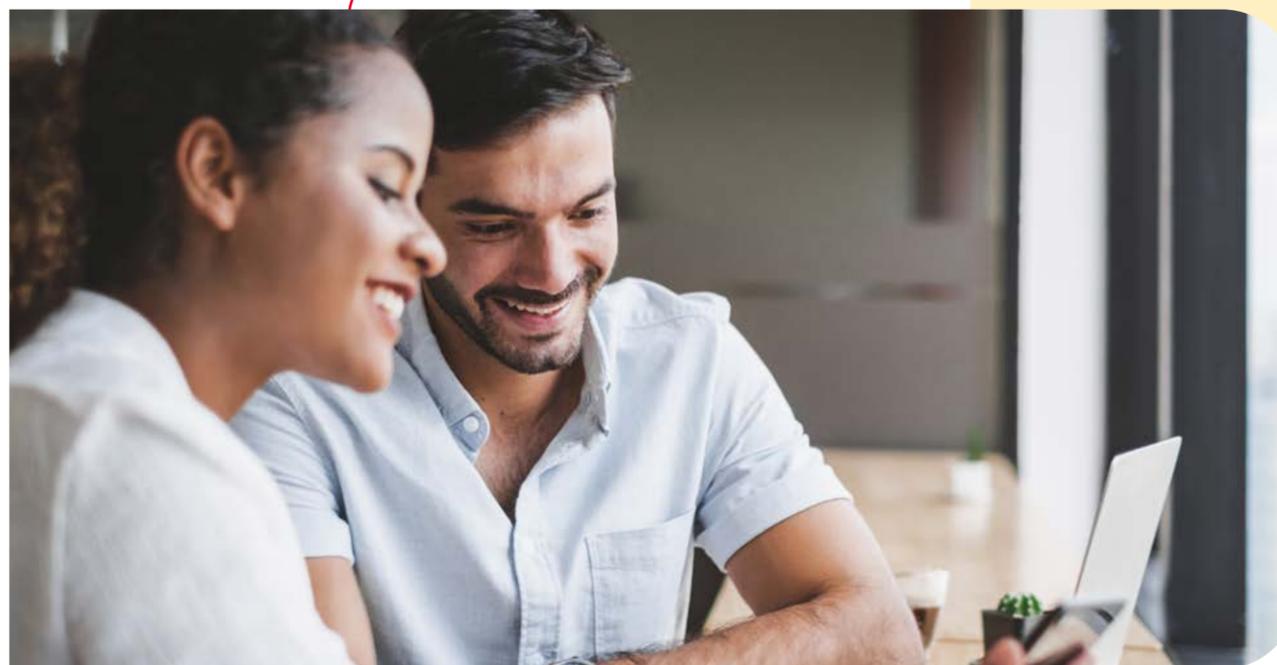
O Conselho Gestor do Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (FUNTTEL) aprovou o Plano de Aplicação de Recursos do BNDES para o período 2023-2025, pela Resolução CGF nº 163 /2023.

Marco civil da internet SASB TC-TL-520a.3

No Brasil, o Marco Civil da Internet (Lei nº12.965/2014) e, posteriormente, sua regulamentação, por meio do Decreto nº 8.771/2016, estabeleceram princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet. Entre os dispositivos regulamentados, destaca-se o princípio da neutralidade de rede, o qual, em síntese, 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.

Comprometida com a garantia do atendimento a esses princípios, a TIM adota medidas que asseguram a transparência e a isonomia em suas ofertas no que diz respeito as 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 (aqueles permitidos e que não sofrem qualquer bloqueio).

A Companhia acredita que, por meio de aplicações *zero rating*, pode oferecer ofertas mais aderentes aos interesses dos usuários.



Em 2023, **ao menos 101 novas leis em 26 estados do país e no Distrito Federal** definiram parâmetros para estimular o desenvolvimento e a ampliação da cobertura da infraestrutura de telecomunicações:

Região	Nº de novas leis
Norte	6
Nordeste	5
Centro-Oeste	9
Sudeste	66
Sul	15



Interrupções em 2023

SASB TC-TL-550a.1

Durante o ano de 2023, a TIM contabilizou cerca de 84 mil interrupções do serviço afetando mais de 6 milhões de clientes, com duração de pelo menos dez minutos. A frequência de eventos de interrupções foi de 0,001 por cliente e cada indivíduo afetado teve, em média, uma interrupção de 0,04 hora. Cabe destacar que todos os clientes foram ressarcidos.

Equipamentos e infraestrutura

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

Toda a infraestrutura de equipamentos de telecomunicações comercializada no Brasil é aprovada previamente pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). O órgão é responsável pela verificação, em seus laboratórios, da conformidade com os parâmetros de segurança elétrica e eletromagnética estabelecidos pela legislação brasileira.

Seguindo o que determina a Agência, exigimos de nossos fornecedores a garantia de que os dispositivos tenham atestado de homologação ou de certificação do órgão. Dessa forma, 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 2023, não houve para a TIM a 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

Desde 2022, estamos investindo em infraestrutura de rede para ampliar a ativação comercial do 5G Standalone (5G SA) – que não depende do 4G, também conhecido como “5G puro” – essencial para a prestação de serviços de quinta geração dentro das exigências do governo brasileiro. Atualmente, somos líderes em cobertura 5G, que permite melhores conectividade e experiência do cliente, com presença em 209 cidades do Brasil. Em 2023, fomos reconhecidos pela Open Signal com o primeiro prêmio de Qualidade Consistente 5G¹.

A aprovação da Anatel para a liberação do espectro 3,5 GHz, principal frequência do 5G, e o início das operações no Distrito Federal se deram em julho de 2022. Nos meses seguintes, seguimos o cronograma da Agência para a implantação em todas as demais 26 capitais. A TIM é líder em cobertura 5G nas cidades de São Paulo (SP), Curitiba (PR), Rio de Janeiro (RJ), Brasília (DF), Salvador (BA), Fortaleza (CE) e Recife (PE), estando com a tecnologia presente em 100% dos bairros nessas capitais.

No leilão 5G, realizado em 2021, adquirimos 11 lotes, três nacionais e oito regionais. Parte deles está na frequência de 3,5 GHz, mas também adquirimos frequências mais elevadas, com as chamadas ondas milimétricas, em que o potencial de velocidade e qualidade de conexão é ainda maior.

As aplicações do 5G são múltiplas. Automação industrial, serviços de saúde remotos, veículos inteligentes e casas conectadas são alguns exemplos. Vale destacar, também, que além dos novos serviços que podem ser ofertados pelo 5G, esta tecnologia melhora a experiência dos clientes por meio das suas características de altíssima velocidade e baixa latência.

Para continuarmos na liderança dessa rede, seguimos realizando investimentos em expansão de infraestrutura para a conectividade 5G, além de atuarmos na articulação de clientes e possíveis parceiros para continuar tornando realidade esse futuro hiperconectado.



As aplicações do 5G são múltiplas. Automação industrial, serviços de saúde remotos, veículos inteligentes e casas conectadas são alguns exemplos.

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 1 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%);
- Maior eficiência no consumo de energia por dados trafegados.

¹Relatório da experiência em redes móveis, Open Signal – Julho/2023, disponível [aqui](#).

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

Para operar em cada banda de frequência da tecnologia 5G no Brasil (3,5 GHz, 2,3 GHz e 26 GHz), temos um conjunto de obrigações que devem ser cumpridas com aportes financeiros ou construção de infraestrutura de rede móvel e fixa. Assim, garantimos a capacidade de espectro necessária para seguir nossa jornada de crescimento no mercado de telefonia móvel em todo o país, estando preparados para as demandas dos clientes, para explorar novas aplicações e para desenvolver soluções inovadoras que necessitem de conectividade e capacidade 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).
	Cobertura 5G em todos os municípios com população igual ou superior a 30.000 habitantes.
	Obrigações de <i>backhaul</i> de fibra em 138 municípios.
3,5 GHz	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 PAIS – 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 conectividade de escolas públicas. A EACE foi constituída pela TIM e pelas demais operadoras vencedoras desta faixa do Edital do 5G, para que possa operacionalizar os procedimentos relativos aos projetos destinados à conectividade das unidades públicas de educação básica. Em 2023, foi concluído o <i>projeto-piloto</i> , conectando mais de 170 escolas em dez municípios brasileiros.

Inovação

GRI 3-3

Tema material: Inovação e tecnologia

ODS **8** **9** **11**

Entendemos a inovação como uma oportunidade de atendermos a nossa cadeia com mais eficiência e qualidade, criar soluções de conectividade, desenvolver novos processos e serviços e mitigar impactos, agregando valor ao negócio.

Nós nos comprometemos a investir no desenvolvimento de tecnologias e de infraestruturas capazes de suportar o crescimento e a expansão de novos usos de dados e conexão à internet, colaborando com acesso a serviços como educação, saúde, finanças, entretenimento, agro e setor público. Disseminamos e fomentamos o uso de tecnologias disruptivas que promovam aplicações socialmente relevantes de produtos e serviços.

Esse esforço tem como premissa o engajamento e a cocriação com *stakeholders* como clientes, universidades, fornecedores, consumidores, *startups* e governo. Para coordenar essas iniciativas, contamos com áreas especializadas em Arquitetura e Inovação

Tecnológica reunindo profissionais de telecomunicação, engenheiros das áreas de elétrica e eletrônica, cientistas da computação e outros tecnólogos de diferentes formações e experiências.

Nós nos comprometemos a **investir no desenvolvimento de tecnologias e de infraestruturas** capazes de suportar o crescimento e a expansão de novos usos de dados e conexão à internet.



TIM Lab

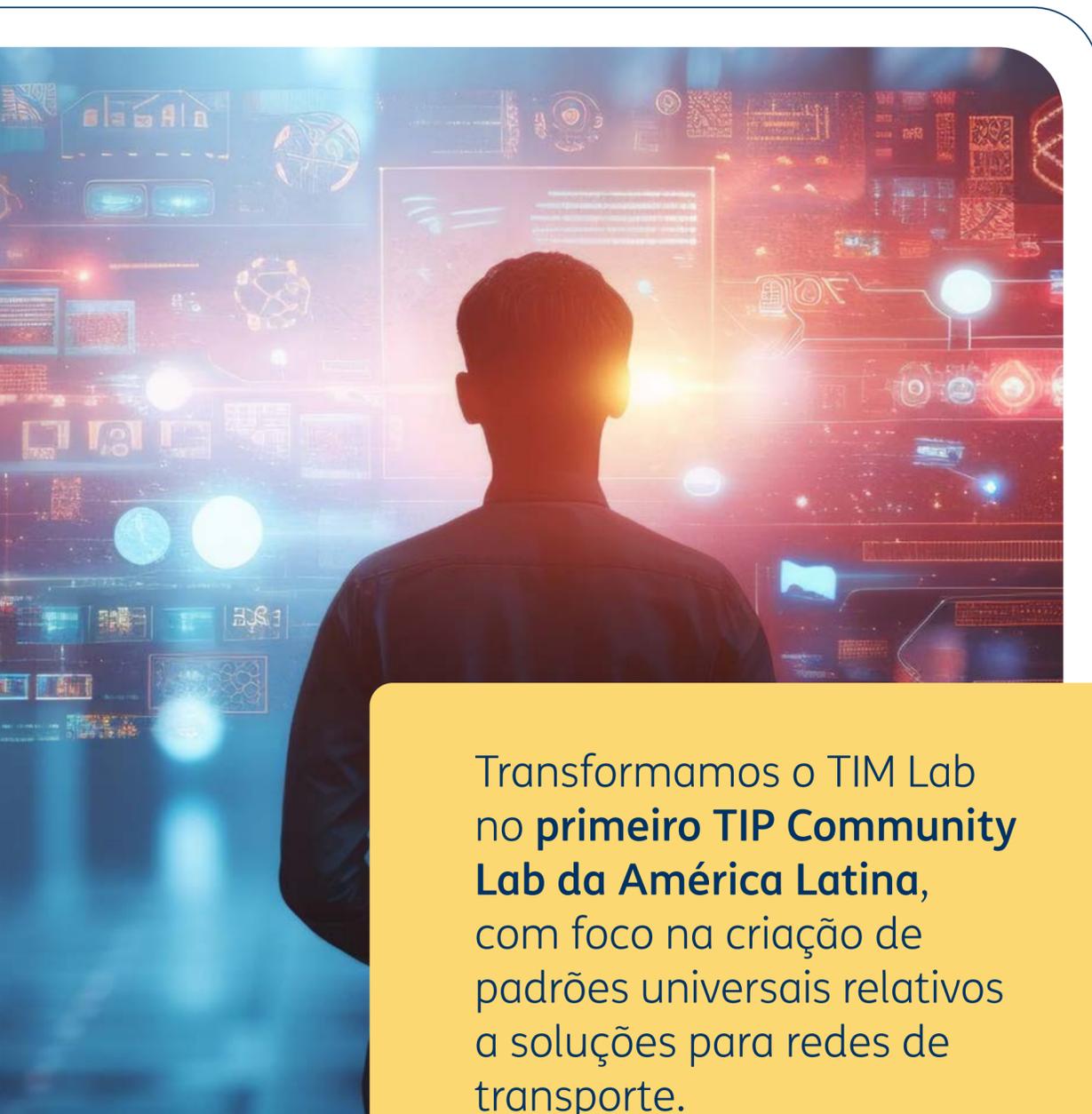
O TIM Lab Innovation Center é um espaço dedicado ao desenvolvimento de inovação aberta para o mercado brasileiro de telecomunicações. A proposta é fortalecer a capacidade de validação de novos *softwares*, funcionalidades, soluções, tecnologias, serviços e dispositivos.

Com papel estratégico para a TIM, é um ambiente multidisciplinar adequado para a validação de serviços de Testes de Credibilidade e Provas de Conceito. O Lab permite a ampliação do relacionamento com os nossos principais fornecedores e parceiros de tecnologia, por meio de iniciativas colaborativas que nos colocam como referência em pesquisa e desenvolvimento para o mercado brasileiro de telecomunicações. Além disso, colaboramos com o TIMLab da Itália, que tem mais de 50 anos de experiência.

No início de 2023, visando ampliar o campo de atuação do laboratório e suas parcerias, entrou em operação o novo espaço do TIM Lab em São Cristóvão (RJ), uma área de aproximadamente 850 m², com um ambiente de teste renovado com diferentes características técnicas.

Nos últimos dois 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
- iniciativas de Laboratório Aberto



Transformamos o TIM Lab no **primeiro TIP Community Lab da América Latina**, com foco na criação de padrões universais relativos a soluções para redes de transporte.

Iniciativas de Laboratório Aberto

Há mais de cinco anos participamos do Telecom Infra Project (TIP), iniciativa que reúne centenas de empresas, como Meta, Vodafone, Deutsche Telekom, Nokia e Intel, entre outras, com o objetivo de criar projetos inovadores para a construção e implementação do sistema de telecomunicações e infraestrutura de rede.

Nesse contexto, transformamos o TIM Lab no primeiro TIP Community Lab da América Latina, com foco na criação de padrões universais relativos a soluções para redes de transporte. Além disso, 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): conjunto comum de requisitos para as operadoras e 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 em 2023;
- Validação do TSS (Total Site Solution): conclusão, em 2020, da solução de *site* 4G irrestrita e barata, 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: parceria com o TIP e o Instituto Nacional de Telecomunicações (Inatel), concluída em 2023, 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.

No âmbito das leis de incentivo à inovação, como a Lei do Bem e fundos de agências de fomento à inovação, estamos levantando cenários e empresas proponentes para apoiar e avaliar a utilização desses recursos, viabilizando com isso projetos em cooperação com centros de pesquisa e *startups*. Um primeiro passo nessa direção, foi a parceria firmada, em 2023, com o Centro Universitário Facens, para o desenvolvimento de 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: Ecossistema 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.

Hubs de Inovação

Por meio do programa TIM Open Innovation, estabelecemos uma rede de intercâmbio e parceria com *hubs* de inovação, *startups* e outras instituições para o desenvolvimento de novos produtos e modelos de negócio da TIM. A iniciativa acompanha continuamente a evolução das tecnologias exponenciais que criam soluções para desafios sociais, ambientais e de negócio.

Duas sólidas parcerias se destacam nesse sentido, uma com o Cubo, maior *hub* de fomento ao empreendedorismo tecnológico da América Latina, e outra com a AgTech Garage, principal *hub* de inovação com foco em agronegócios em nível mundial. Em 2022, lançamos o TIM Hub 5G dentro do Cubo Itaú e anunciamos o primeiro chamamento para *startups* apresentarem soluções para o agronegócio que pudessem ser potencializadas com a tecnologia 5G.

Pioneiros em iniciativas para desenvolver o ecossistema 5G desde 2019, anunciamos, em 2023, mais um investimento estratégico para mapear soluções baseadas em tecnologia. Em parceria com a gestora de investimentos Upload

Ventures, especializada em empresas que atuam nos segmentos B2B e B2B2C, investimos no Fundo 5G, 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, e apoiar planos de crescimento definidos, alavancando também nossos ativos industriais e tecnológicos. O Fundo 5G prevê realizar entre oito e dez investimentos com aporte médio entre US\$ 20 milhões e US\$ 25 milhões cada, em um período de dois a três anos, especialmente em empresas brasileiras que pretendem aumentar suas vendas ou expandir negócios a novos mercados e produtos.

A TIM será a principal investidora do Fundo 5G, mas o objetivo é que esta 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.



TIM Guaratiba Valley

Criado há cinco anos, é um *campus* de inovação para soluções de infraestrutura inspirado no Vale do Silício. O espaço tem cerca de 10 mil m² e possibilita o desenvolvimento de projetos de rede com foco em eficiência, agilidade e baixo custo. Entre as inovações produzidas, destacam-se os mobiliários urbanos, como a Floreira e o Banco de Praça, os *biosites*, *sites off-grid* e soluções ELC (*Extreme Low Cost*), utilizadas no Projeto Sky Coverage, além de iniciativas de monitoramento remoto, soluções de segurança, testes e homologação de baterias e fontes de corrente contínua (FCCs), utilizadas nas Estações Rádio Base (ERBs).

Em 2023, iniciamos o projeto *site Seguro*, em parceria com a área de Security, para demonstração/testes de soluções de segurança em geral, com o objetivo de mitigar os furtos de equipamentos ocorridos em nossos *sites*. Já na frente dos projetos B2B, desenvolvemos um *site Zero Footprint* que será utilizado, por exemplo, para prover cobertura 4G em rodovias.

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. Essa iniciativa nos confere 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, por isso, a implementação do LTE multicamada é uma estratégia considerada positiva.

No caso da implementação da camada LTE de 700 MHz, seguimos focados em melhorar a expansão da cobertura, promover a presença do LTE em nível nacional e consolidar a liderança da TIM nesse padrão de comunicação.

A limpeza do espectro na faixa de 700 MHz foi concluída em junho de 2019 em todas as cidades brasileiras. Até o fim de dezembro de 2023, mais de 5 mil cidades tinham cobertura LTE em espectro baixo (700 MHz ou 850 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 a introdução em massa da IoT pode mudar de forma significativa o mercado de telefonia móvel, uma vez que alavanca a criação de serviços, sendo ferramenta potencial para usos agrícolas, conexão de carros, soluções de rastreabilidade e assistência social e sanitária.

Soluções como essa geram impactos positivos no meio ambiente e na empresa, metas que fazem parte do nosso plano estratégico.



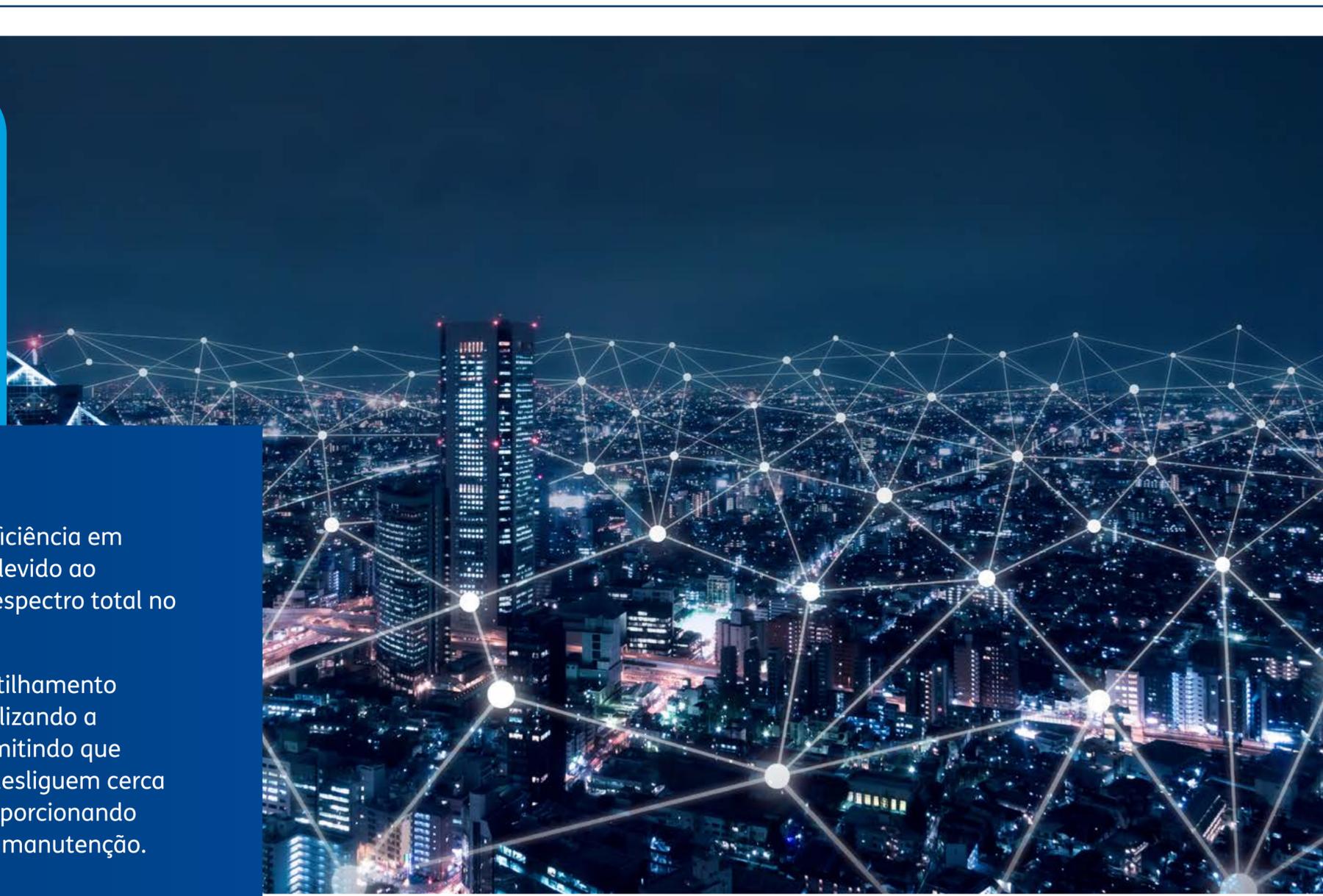
Acreditamos que a introdução em massa da IoT pode **mudar de forma significativa** o mercado de telefonia móvel, uma vez que alavanca a criação de serviços.

RAN Sharing

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

Desde 2019, a TIM e a Vivo assinaram novos contratos de compartilhamento com foco na eficiência de custos de rede por meio das seguintes iniciativas:

- **Single Grid:** compartilhamento de rede 3G e 4G em cidades com menos de 30 mil habitantes, onde ambas as operadoras efetivamente prestam serviços. O conceito principal é ter apenas uma infraestrutura de telecomunicações nessas localidades, permitindo que sejam desligados *sites* totalmente redundantes, proporcionando economia de energia, aluguel e manutenção. Também permite uma melhor eficiência em investimentos futuros devido ao compartilhamento de espectro total no modo MOCN; e
- **2G Switch Off:** compartilhamento nacional da rede 2G utilizando a tecnologia GWCN, permitindo que ambas as operadoras desliguem cerca de 50% dessa rede, proporcionando economia de energia e manutenção.



Cliente

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

Tema material: Qualidade dos serviços

ODS 9

Como parte do nosso objetivo de ser a operadora preferida do Brasil, trabalhamos continuamente para superar as expectativas dos nossos clientes. Por meio de diversas iniciativas, buscamos gerar mais engajamento e conveniência, a partir de boas práticas de mercado e melhoria contínua, que contribuem para a alta qualidade e confiabilidade dos serviços.

Em 2023, atuamos para consolidar a nossa proposta de valor, baseada em três frentes: oferecer o melhor atendimento, garantir a melhor qualidade de rede e contar com a melhor oferta de serviços.

Essa estratégia foi reconhecida pelo mercado: fomos vencedores do Prêmio Qualidade consistente da Opensignal e apontados como uma das melhores operadoras do Brasil.

Investimos permanentemente na cobertura de telecomunicações e atuamos para assegurar infraestrutura adequada, estabilidade e expansão da

rede para suportar o crescente uso de dados móveis e acesso aos diversos serviços digitais.

Com mais de 62 milhões de clientes – 33,6 milhões no segmento pré-pago, 27,7 milhões no pós-pago, 808 mil na TIM UltraFibra¹ - e 696 mil na telefonia fixa - ampliamos, em 2023, nossa infraestrutura de serviço e a operação do 5G no Brasil. Expandimos, também, a cobertura 4,5G, 4G e fibra ótica FTTH (Fiber to the Home), reforçando nossa liderança no setor em disponibilidade do sinal nos municípios brasileiros.

Além disso, trabalhamos para promover o empoderamento do cliente por meio da transformação digital. Disponibilizamos múltiplos canais de relacionamento, visando proporcionar a melhor experiência, e estamos comprometidos com a democratização do acesso aos nossos serviços, oferecendo soluções inclusivas de atendimento.

¹ Além dos clientes TIM, inclui os 6.455 clientes da Intelig.



Plano ESG 2023-25



Meta

Atingir pontuação igual ou maior a 50 na avaliação do NPS Móvel Nacional Consumer (Net Promoter Score)



Resultado

2023 50

Estamos na vanguarda da inovação, explorando parcerias disruptivas

Prime Video da Amazon

Parceria exclusiva e única com a Amazon Prime

Inflight

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 e colaboradores

C6Bank

Pagamento de fatura ou recargas com bônus de internet, acesso a investimentos exclusivos e muito mais

Cartão de TODOS

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



Descontos no Zé Delivery

Em parceria com a Ambev, a TIM passou a oferecer descontos aos clientes de planos pré-pagos na compra de bebidas por meio do aplicativo Zé Delivery. O desconto funciona como um *cashback* de recargas no valor de R\$ 15 ou mais que se transforma em um cupom de R\$ 15 podendo ser usado em compras a partir de R\$ 70. Cada usuário pode resgatar um cupom por mês.

A iniciativa, além de ampliar nossa rede de parcerias, visa oferecer aos nossos clientes mais um benefício, reforçando seu engajamento e fidelização. Para utilizar o desconto, basta realizar o cadastro no *app* de entregas – usando os mesmos dados já cadastrados na TIM – e o cupom será gerado automaticamente. Quem já for usuário do Zé Delivery, precisa acessar o *site* da parceria.

TIM e Zé Delivery

Recarregue e ganhe cupons no Zé Delivery). Basta clicar no botão “resgatar desconto”, inserir os dados, copiar o código de desconto e aplicar no *app* ou *site* do Zé Delivery.

Relacionamento com o cliente

Para fortalecer nossa relação com os clientes e estar cada vez mais atentos às suas necessidades, oferecemos um modelo de atendimento multicanal 24 horas, além de soluções de autoatendimento ágeis e práticas em plataformas digitais. Por meio de computador, *smartphone* ou telefone, os clientes podem solicitar serviços, encaminhar reclamações, dúvidas e sugestões.

Em 2023, para proporcionar maior abrangência de atendimento e conveniência aos usuários, lançamos o Google Message e o *apple* Message. Por meio de Inteligência Artificial, o cliente tem suas perguntas respondidas de forma automática, otimizando a interação com a empresa. Quando há necessidade, o cliente também tem a opção do atendimento humano pelos canais, como aqueles que estão fora do escopo de respostas automáticas, que seguem para a área de Relacionamento com o Cliente, por meio das centrais de atendimento disponíveis, para que sejam tratadas.

Além disso, participamos do programa Desenrola Brasil, iniciativa do Governo que

oferece descontos diferenciados e mais atraentes para clientes inadimplentes.

Também tivemos no ano maior engajamento na digitalização dos meios de pagamento com a implantação do uso do PIX nos documentos de cobrança e sua potencialização junto aos clientes – já temos mais de 40% das faturas sendo pagas por este meio eletrônico –, bem como o uso do boleto digital, que está em 95% dos clientes móvel, pós-pago e controle.

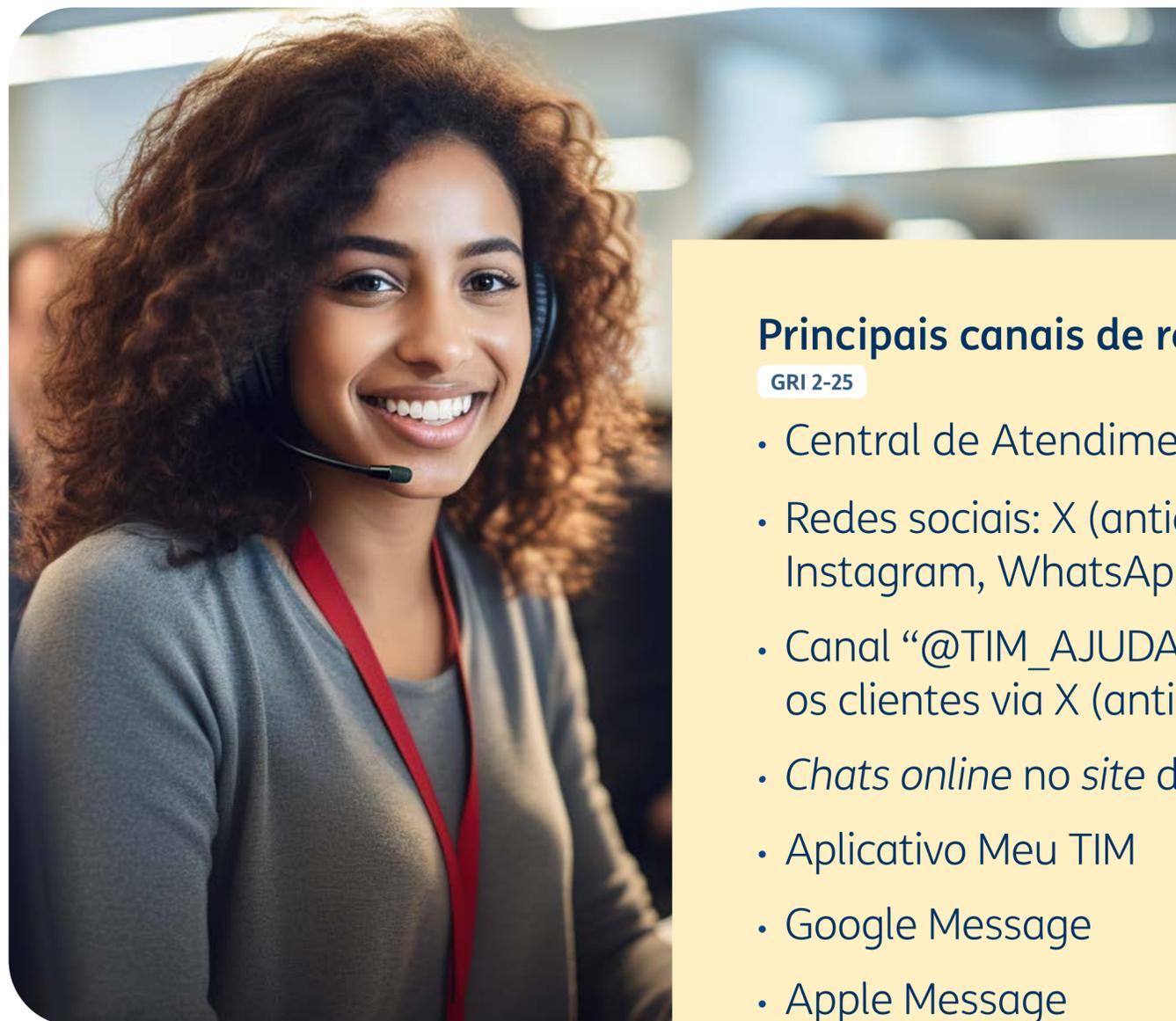
Outras iniciativas continuam assegurando a melhor experiência ao cliente, como o *Site* TIM, que entrega conteúdo personalizado aos usuários, possibilitando melhor segmentação de ofertas e tarifas. Já pelo *app* Meu TIM, aplicativo que permite acesso às nossas soluções, temos como foco melhorar o desempenho e enriquecer o nosso portfólio de serviços.

A expectativa para 2024 é investir na personalização da interação com o cliente e integrar cada vez mais os canais de voz e texto.



Taís, a assistente virtual da TIM

Oferecemos aos nossos clientes o serviço de assistente virtual, a Taís, por meio de uma unidade de resposta audível (URA), via inteligência artificial. Nos últimos anos, reforçamos nosso processo de transformação da experiência das pessoas com o uso de Inteligência Artificial, buscando proporcionar jornadas que combinam voz com linguagem natural. A partir da atuação da Taís, oferecemos soluções e medidas corretivas de acordo com o contexto do cliente, análise de sentimento e curadoria e abordagens proativas. O atendimento da Taís também está disponível nos dispositivos compatíveis com Alexa e nas lojas do futuro da TIM.



Principais canais de relacionamento com o cliente:

GRI 2-25

- Central de Atendimento: *144, 1056 e o 10341
- Redes sociais: X (antigo Twitter), Facebook, Instagram, WhatsApp
- Canal “@TIM_AJUDA”: permite a comunicação com os clientes via X (antigo Twitter)
- *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

Mantemos um espaço em nosso *site* para que pessoas com deficiência visual, auditiva e de fala possam utilizar recursos específicos para a solicitação de 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.

Entre os recursos disponibilizados, destacamos a 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. Esse intermediador encaminha as solicitações para um atendente TIM, seja do *call center*, do setor de atendimento presencial, ou outros. A Central de Libras funciona 24h, sete dias da semana.

Desde 2022, oferecemos uma experiência de navegação por teclado, desenvolvida em conformidade com os padrões de acessibilidade do WCAG.

Lançamos, ainda, o 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, entre outros recursos, atendendo milhões de brasileiros.

Em 2023, criamos, ainda, o Projeto 70+, que proporciona mais inclusão para o público com mais de 70 anos nos canais de relacionamento. Esse público representa, hoje, 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. Ao longo do ano, testamos um projeto-piloto em um dos planos TIM, com expectativa de estender para os demais em 2024.



Confira os recursos de acessibilidade da TIM.

Prêmios e reconhecimentos do mercado sobre a efetividade de ações que colocam a experiência e a satisfação dos nossos clientes no centro da estratégia:

- Open Signal: fomos a primeira vencedora no Brasil no Índice Qualidade Consistente (CQ)
- Prêmio “A Era do Diálogo”
- Prêmio Stevie Awards for Sales & Customer Service 2023
- Selo Eficiência Procon SP
- Prêmio LATAM 2023 – URA
- Smart: Ouro – Um *concierge* para chamar de seu | TIM confiança nota 1000
- Conarec: TIM – melhor empresa categoria Telecomunicações | CEO do ano
- Selo ReclameAQUI (RA 1000) – Pela segunda vez consecutiva, vencedora na categoria Serviços de Telecomunicações e pela primeira vez, na categoria provedores com a TIM UltraFibra
- Prêmio BandNews Marcas mais Admiradas do Brasil

Experiência e satisfação dos clientes

Para avaliar e monitorar nossas ações e entender as necessidades dos usuários, mantemos uma comunicação aberta com esse público, por meio de pesquisas e manifestações registradas em órgãos de defesa do consumidor, como Procons, *site* Consumidor.gov.br, Juizados Especiais Cíveis e Anatel.

Prezando pela transparência, disponibilizamos em nosso *site* institucional informações sobre a regulamentação setorial que influencia diretamente as tarifas, planos, promoções e serviços oferecidos aos clientes, para facilitar o acesso a esse tipo de conteúdo.

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

- Experiência e Net Promoter Score (NPS): relativa a clientes próprios e da concorrência. Realizada continuamente, por meio de entrevista, 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 da Companhia.

Os clientes podem, ainda, avaliar anualmente os serviços da TIM por meio da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida dos Serviços de Telecomunicações da Anatel.

Em 2023, houve redução nas reclamações recebidas no Procon. Entre os principais fatores que colaboraram com essa queda, destacam-se o movimento acelerado de migração/adesão do Sindec para a plataforma ProConsumidor e a atuação de melhoria contínua realizada pelos grupos multidisciplinares como o ‘Bom Dia Ouvidoria’ e ‘GT Contencioso’.

Na plataforma de mediação de conflitos Consumidor.gov.br, a TIM teve, em 2023, índice médio de satisfação dos clientes de quatro em uma escala de um a cinco.

Vale destacar também que contamos com um time dedicado no monitoramento do NPS transacional de várias jornadas dos clientes, tanto do segmento móvel quanto da UltraFibra, com planos de ação específicos para melhorar a experiência e a satisfação com os nossos serviços, juntamente com diversas áreas do negócio. Um exemplo foi o lançamento de um modelo diferenciado de fatura, pensando na clareza, facilidade e transparência.



Satisfação dos clientes comprovada em pesquisas

	2021	2022	2023
Pesquisa de Satisfação Nacional Móvel – cliente pessoa física	7,46	8,02	8,31
Pesquisa de Satisfação Banda Larga Fixa – cliente pessoa física	7,04	8,52	8,78
Pesquisa transacional da Central de Atendimento – Satisfação do cliente pessoa física com o atendente da Central	8,11	8,01	8,77

Pesquisa Blend Research

Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários da TIM é uma iniciativa que visa à aproximação da Companhia com os clientes e membros de entidades de defesa do consumidor. Ele atua na promoção da maior participação social na prestação dos serviços pelas operadoras, contribuindo para a construção de uma sociedade mais engajada e participativa nas pautas das telecomunicações. Além disso, é um relevante canal de insumos, que retroalimenta as ações de melhoria contínua em prol da melhor experiência dos nossos clientes.

Com abrangência nacional e formado por 18 membros, o Conselho de Usuários tem caráter consultivo, direcionado à avaliação dos serviços, produtos e experiência dos clientes da Companhia, com a competência de indicar temas e apresentar sugestões de melhoria dos serviços de telecomunicações da TIM. Não possui personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Em 2022, foi realizada eleição para a seleção dos membros que estão exercendo mandato de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2025.

O Conselho realizou quatro reuniões ordinárias em 2023. Entre os temas debatidos estiveram evolução

da cobertura e qualidade de rede da empresa (4G e 5G), IoT no agronegócio e digitalização do atendimento, com foco na URA Cognitiva e projetos sociais apoiados pela TIM.



Saiba mais sobre o Conselho de Usuários TIM



Ouvidoria

GRI 2-25, 2-26

Com reporte direto ao presidente da Companhia, a Diretoria da Ouvidoria da TIM atua para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Para isso, realiza a governança de grupos multidisciplinares que trabalham para mitigar as causas dos conflitos, reduzir as reclamações dos clientes e garantir uma alta resolutividade e satisfação dos consumidores.

A Ouvidoria da TIM está disponível para os clientes que já acionaram outros canais de atendimento da Companhia e não tiveram suas questões resolvidas dentro do prazo ou não ficaram satisfeitos com a solução apresentada. É um canal de segunda instância da empresa, que visa solucionar as demandas de forma efetiva, com alta resolubilidade, assim como internalizar a voz do cliente nos canais recursais e permitir que a TIM melhore a experiência dos clientes.

Em 2023, a Ouvidoria da TIM atendeu mais de 744 mil ligações, um aumento de 33% comparado ao ano anterior. Esse crescimento deve-se, principalmente, à efetividade das estratégias de divulgação, melhoria de acesso e resolutividade do canal. Após a implementação da Ouvidoria, o volume de reclamações na Anatel vem reduzindo de forma consistente. No mesmo período, o resultado da média mensal da pesquisa de satisfação realizada com os clientes que tiveram sua demanda prontamente atendida foi de 9,3 em uma escala de um a dez.



Ouvidoria TIM

0800 882 0041

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais.

[Acesso online](#)

Atendimento aos clientes	2021	2022	2023
--------------------------	------	------	------

Total de ligações atendidas pelo SAC	57.836.544	43.468.175	36.024.953
--------------------------------------	------------	------------	------------

Total de atendimentos da Ouvidoria	338.961	558.854	744.608
------------------------------------	---------	---------	---------

Reclamações recebidas	2021	2022	2023
-----------------------	------	------	------

Na Companhia	7.798.822	6.022.164	6.132.772
--------------	-----------	-----------	-----------

Na Anatel ¹	362.224	310.744	251.359
------------------------	---------	---------	---------

Na Justiça	43.731	40.479	35.346
------------	--------	--------	--------

Reclamações solucionadas	2021	2022	2023
--------------------------	------	------	------

Na Companhia	99,32%	99,77%	99,92%
--------------	--------	--------	--------

Na Anatel	93,64%	94,20%	93,98%
-----------	--------	--------	--------

Na Justiça ²	163,08%	111,39%	116,65%
-------------------------	---------	---------	---------

¹ Dados ajustados para considerar as reclamações sobre todos os serviços (móvel, fixo e banda larga) registradas pelos usuários junto à Anatel. **GRI 2-4**

² Os percentuais acima de cem consideram casos abertos em períodos anteriores e encerrados ao longo do ano.

Clientes B2B GRI 2-6

Estamos avançando em nossa estratégia de oferta de serviços e soluções integradas para clientes B2B, com foco em oportunidades de alto crescimento e alavancando nossos pontos fortes em rede móvel. Nossa estratégia de B2B foca em IoT, enquanto mantemos os serviços tradicionais.

Nesse sentido, estamos nos conectando com quatro principais setores: agronegócio, logística, serviços públicos e indústria.

Agronegócio

Atender à população rural, proporcionando conectividade e ganhos de produtividade, e nos tornarmos líderes em cobertura móvel no setor agro são importantes conquistas para a TIM. Em 2023, avançamos um pouco mais nesse segmento a partir da parceria com a BP Bunge, uma das maiores empresas sucroenergéticas do Brasil. A expectativa é cobrir todas as áreas produtivas da BP Bunge no Brasil, isto é, 11 usinas e quase cem torres para oferecer cobertura 4G. Serão 3 milhões de hectares conectados ao todo, beneficiando mais de 170 mil pessoas dos municípios, 29 escolas públicas e dez unidades básicas de saúde ao redor das usinas.

Além disso, criamos o primeiro Polo de Inovação 5G na Usina São Martinho (Pradópolis, SP), incluindo rede privada e *edge computing*, com cobertura restrita à

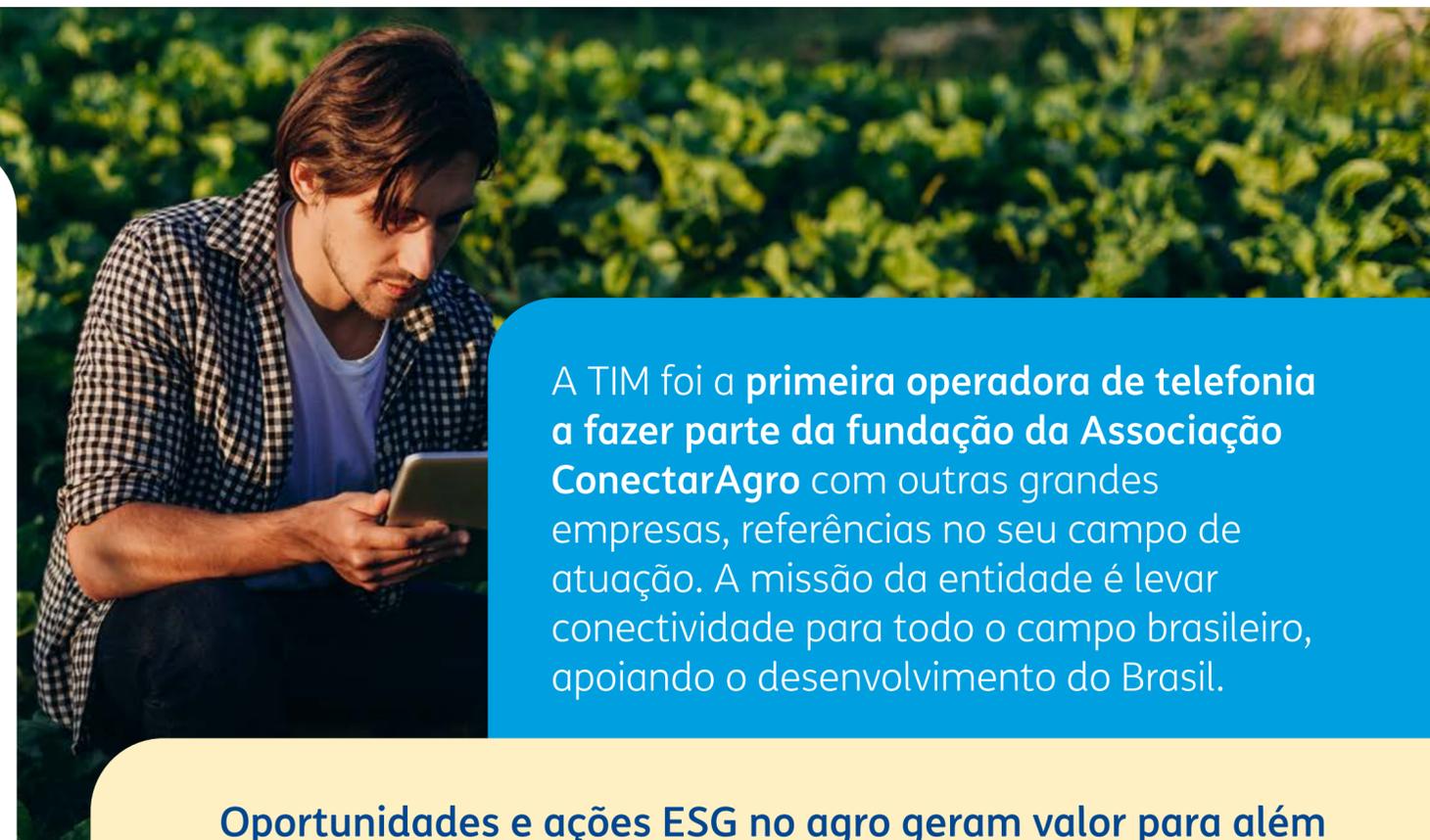
usina e ao campo. A iniciativa inclui cobertura 4G em rede pública para a unidade industrial, bem como uma importante parcela dos 110 mil hectares de área de produção de cana-de-açúcar, beneficiando cerca de 5 mil colaboradores.

No Mato Grosso, por meio de uma fazenda conectada, comprovamos a importância da conectividade e da digitalização para o aumento da produtividade com práticas mais sustentáveis no campo. Já são mais de 26 mil pessoas, dez centros de saúde, 30 escolas e quatro universidades beneficiados com a cobertura na região. O estudo mediu uma redução de 10% na pegada de carbono na produção de grãos com a conectividade.

Temos, atualmente, mais de 16 milhões de hectares cobertos com o 4G e mais de 34 milhões de hectares com NB-IoT, impactando mais de 1,3 milhão de pessoas em áreas rurais.

Entre os benefícios estão maquinário e gestão inteligentes, redução no consumo de *diesel* e aplicação de insumos de forma eficiente, entre outros.

Além disso, nossa solução é aberta e, em determinados locais, a cobertura chega até a comunidade do entorno dessas grandes propriedades, proporcionando conectividade e acesso. Dessa forma, conseguimos transformar tecnologia em oportunidades para o desenvolvimento social e econômico dessas regiões.



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.

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



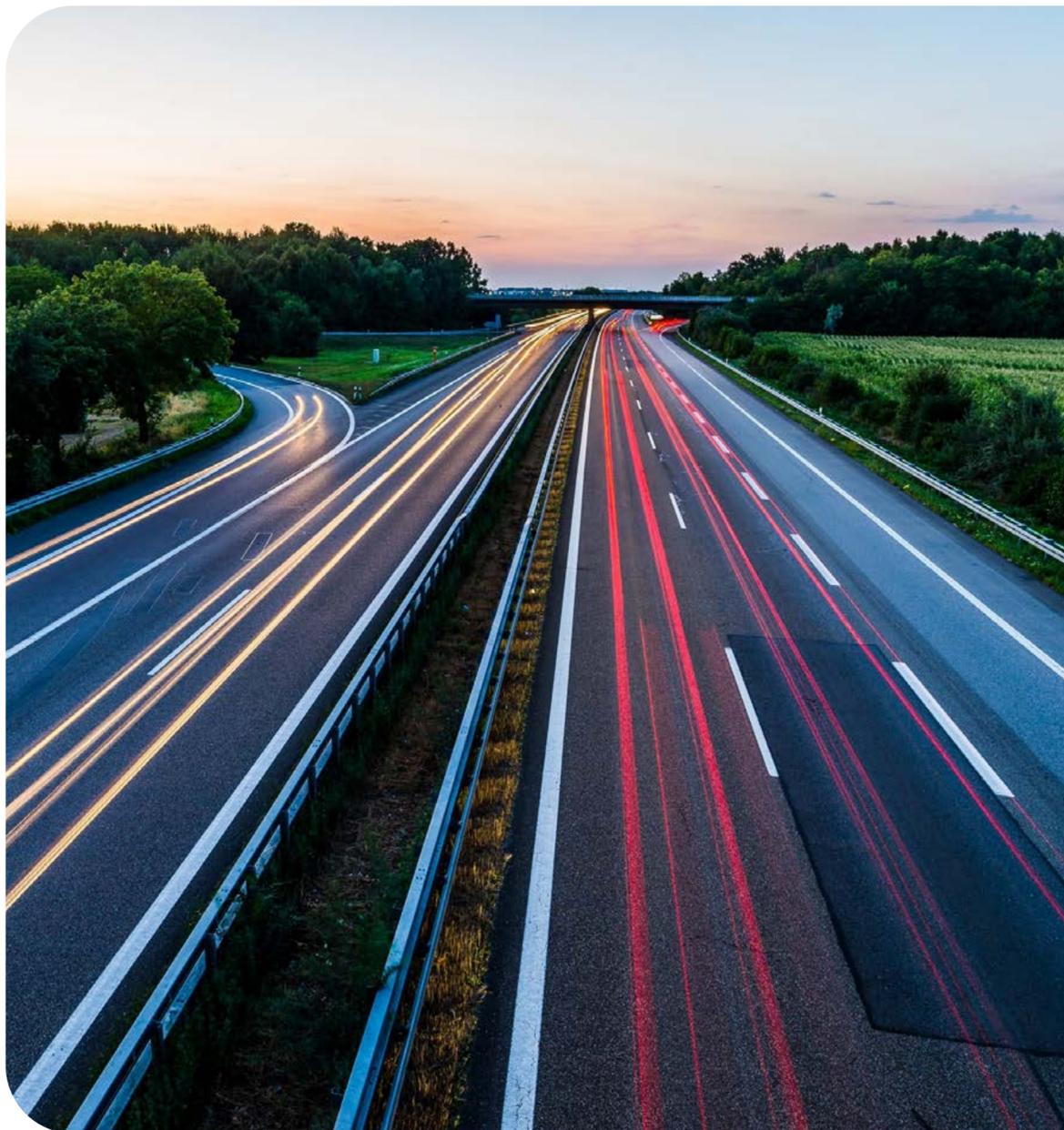
Ambiental: o uso racional de recursos, como combustíveis, água, solo e energia, entre outros;



Social: a conectividade levada pela TIM promove inclusão digital, por meio da ampliação do acesso a serviços digitais, contribuindo para uma melhora 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 maior controle, eficiência, transparência e agilidade para a empresa e seus processos.



Logística

Em 2023, a TIM consolidou sua atuação na área logística, levando conectividade às rodovias. Essa frente vem sendo trabalhada pela Companhia há quatro anos, junto às concessionárias e à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

No ano, fechamos um contrato com a EcoRodovias, maior operadora de rodovias do Brasil, para atuar em 950 km, no trecho entre Anápolis (GO) até o final de Tocantins (TO). Podemos destacar, também, outros negócios com rodovias do Mato Grosso do Sul, Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais.

Levar conectividade para rodovias significa impactar positivamente diversas regiões do Brasil, proporcionando acesso à internet nas comunidades do entorno, além de segurança, já que contribui, ainda, para o processo de tomada de decisão, em tempo real, para vários problemas que ocorrem a quilômetros de distância de onde as pessoas estão.

Encerramos 2023 com mais de 4,7 mil km de rodovias conectadas pela TIM.

A atividade realizada em portos do país também tem trazido retornos significativos para empresa e sociedade. Em parceria com a BTP – Brasil Terminal Portuário, montamos a primeira rede privativa industrial 5G nos portos da América Latina, para acompanhar em tempo real a movimentação de contêineres no Porto de Santos. O projeto trouxe maior efetividade da comunicação entre mais de 1.300 colaboradores do Porto, com uso de ferramentas e aplicações próprias.

Encerramos 2023 com **mais de 4,7 mil km** de rodovias conectadas pela TIM.

Serviços públicos

Estamos nos tornando o principal parceiro das chamadas Parcerias Público-Privadas (PPP) por meio da alavancagem de soluções para eficiência energética em iluminação pública. Sistemas com conectividade incorporada permitem o gerenciamento remoto de luminárias, que melhora a eficiência energética e a qualidade do serviço. Em Curitiba (PR) essa solução contribuirá para a redução de 33% no consumo de energia, na comparação com o desempenho do modelo anterior. Fechamos o ano de 2023 com mais de 150 mil equipamentos de iluminação inteligente contratados e 102 mil entregues. As cidades de Porto Alegre (RS) e Petrolina (PE) também aderiram a esse sistema de gestão inteligente de iluminação pública.

Redes privadas

Temos um modelo de produto e serviço de rede que proporciona redes privadas com tecnologias 4G e 5G para o segmento de clientes corporativos, principalmente para setores industriais como mineração, transporte e logística, saúde, segurança pública e indústria 4.0.

Desde o início do projeto, em 2020, trabalhamos na oferta de uma rede dedicada e controlada, atendendo às necessidades das empresas em termos de acesso à largura de banda e recursos de rede, incluindo baixo tempo de latência. Em 2022, um cliente do segmento portuário se tornou o primeiro na América Latina a ter uma rede privada 5G.





3

Governança

Perfil

Estrutura de governança

Política de remuneração

Resultados financeiros

Gestão de riscos

Ética, *compliance*
e combate à
corrupção

Privacidade e
proteção de dados

Fornecedores

Perfil

GRI 2-1, 2,6

Somos uma empresa de telecomunicações 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.

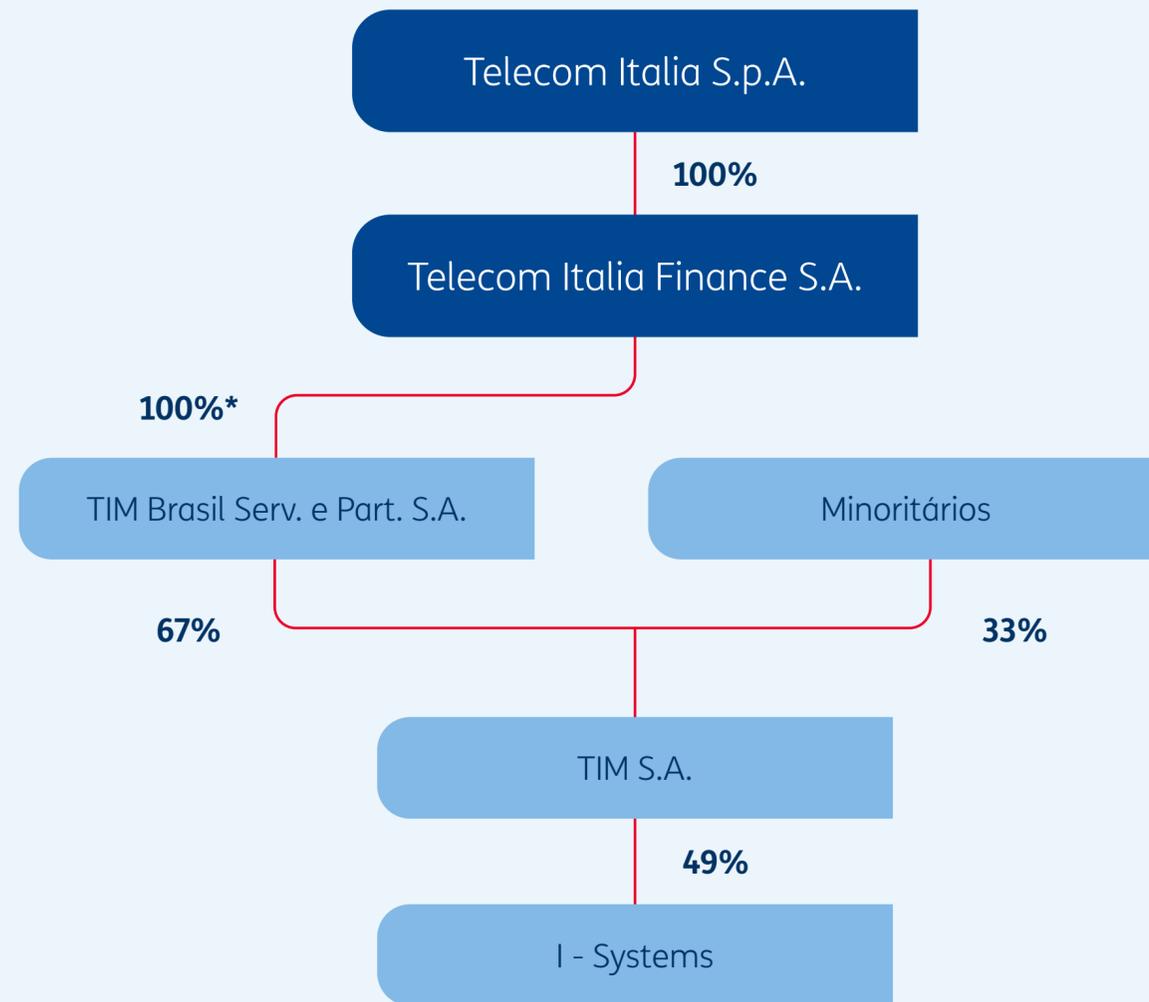
Nossa sede é no Rio de Janeiro (RJ) e somos controlados pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., empresa do Grupo Telecom Italia. Com capital aberto, integramos o Novo Mercado da B3 e possuímos American Depositary Receipts (ADRs) listados na bolsa de valores de Nova Iorque – New York Stock Exchange (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).

Desde 2015, somos líderes em cobertura 4G no Brasil, conectando, inclusive, o campo para viabilizar a inovação no agronegócio. Fomos pioneiros na ativação de redes 5G no país, segmento no qual também mantivemos a liderança em 2023.

Na condução dos negócios, atuamos pautados pela ética, lealdade e boa-fé, buscando:

- 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.

Saiba mais sobre a composição acionária

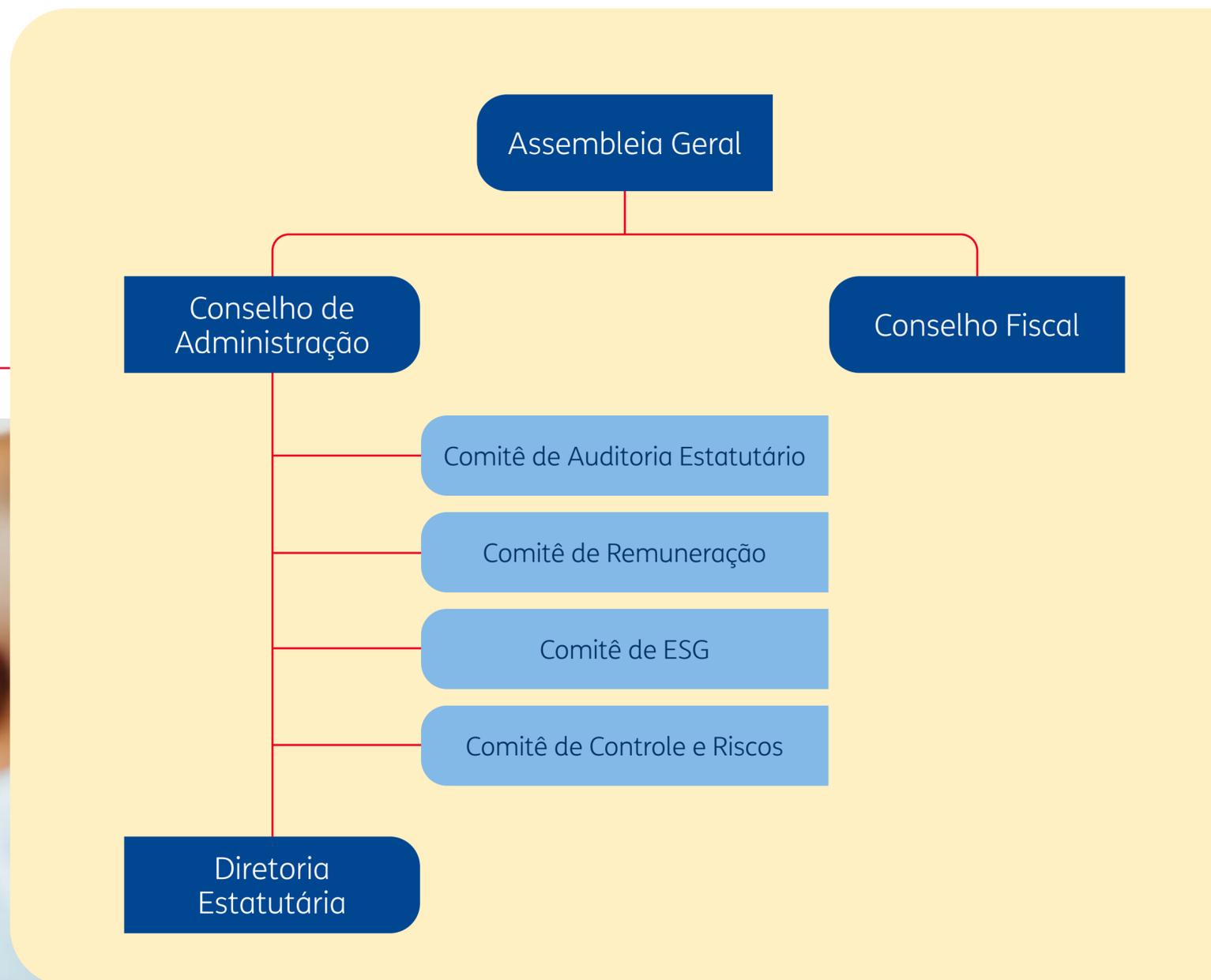


* Telecom Italia S.p.A. detém uma ação da TIM Brasil Serv. E Part. S.A.

Estrutura de **governança**

GRI 2-9

Nossa estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração e uma Diretoria Estatutária, supervisionados 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 nossos Regimentos Internos.



Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-13

O atual Conselho de Administração (CdA) da TIM é formado por dez membros - quatro deles são independentes e três, ou 30% do total, são mulheres. O órgão é responsável por deliberações estratégicas 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 o dever de zelar pela perenidade da Companhia, dentro de uma perspectiva de longo prazo e de sustentabilidade, incorporando considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e operações. Atualmente, 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. **GRI 2-16**

Nomeação e formação do Conselho de Administração **GRI 2-10**

O Conselho de Administração pode ser composto por, no mínimo, cinco e, no máximo, 19 membros efetivos, eleitos pela Assembleia Geral da TIM. Do total, no mínimo dois ou 20%, o que for maior, deverão ser independentes, conforme definição do Regulamento do Novo Mercado da B3, a bolsa brasileira.

A indicação para composição do CdA pode ser feita pela administração da Companhia ou por qualquer acionista da empresa, nos termos da Lei 6.404/76 e das Normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Esse processo deve seguir as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) quanto à qualificação dos candidatos. Como diretriz geral, objetivo é que os órgãos da administração da TIM sejam compostos por membros de perfil diversificado, número adequado de conselheiros

independentes e tamanho que permita a criação de comitês, permitindo o debate efetivo de ideias e a tomada de decisões técnicas, isentas e fundamentadas. O processo de indicação deve observar, ainda, o disposto no Estatuto Social da Companhia, nos seus Regimentos Internos, e na legislação vigente, de forma a refletir e consolidar as estruturas existentes para a proteção dos interesses dos acionistas e do mercado.

Como diretriz geral, objetivo é que **os órgãos da administração da TIM sejam compostos por membros de perfil diversificado**, número adequado de conselheiros independentes e tamanho que permita a criação de comitês, permitindo o debate efetivo de ideias e a tomada de decisões técnicas.



Clique aqui e conheça a composição e as competências de cada membro do Conselho de Administração da TIM.

Além disso, 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, representem diversidade de gênero, raça/etnia e gerações, com experiência em segmentos variados, abrangendo, dentre outros, aspectos culturais diferenciados, para permitir que a Companhia se beneficie da pluralidade de visões, experiências, argumentos e de um processo de tomada de decisão com maior qualidade e segurança.

O processo de seleção deve ser aderente aos princípios e aos valores da organização, à estratégia e ao estágio de maturidade, podendo ser conduzido internamente pela TIM ou com apoio de consultores independentes.

Sempre que as circunstâncias permitirem, é recomendável que o CdA, seus Comitês e a Diretoria Estatutária tenham em sua composição, pelo menos,

30% de profissionais pertencentes a grupos sociais minorizados (mulheres, pessoas negras, de diferentes gerações).

Eventuais propostas para reeleição devem levar em consideração o desempenho durante o período, a experiência e a assiduidade nas reuniões ao longo do mandato, seguindo os resultados apurados no processo de avaliação periódica do Conselho, bem como as conclusões quanto à adequação ou necessidade de ajustes na composição do órgão.

É recomendável que o CdA, seus Comitês e a Diretoria Estatutária tenham em sua composição, pelo menos, **30% de profissionais pertencentes a grupos sociais minorizados** (mulheres, pessoas negras, de diferentes gerações).



Conheça a Política de Indicação de Membros dos Órgãos da Administração da TIM

Comitês

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

As discussões no âmbito do Conselho de Administração são assessoradas por quatro comitês, formados por conselheiros. São eles:

Comitê de Remuneração (CR)

Avalia critérios e outros tópicos de remuneração dos diretores e altos executivos. Tem caráter permanente e reporta-se ao CdA antes da reunião do órgão, que é realizada posteriormente à Assembleia Geral Ordinária anual. Os programas e níveis de remuneração da Diretoria são sugeridos ao Comitê de Remuneração pela área de People, Culture & Organization, com base na estratégia de remuneração vigente, que pode ser apoiada por consultorias externas.

As práticas de remuneração da TIM são aprovadas anualmente pelo CdA, que é responsável também por encaminhar a proposta de remuneração global máxima dos administradores para aprovação dos acionistas em Assembleia Geral.

Comitê de Controle e Riscos (CCR)

Monitora o cumprimento das regras de governança corporativa, supervisiona 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)

Auxilia no desenvolvimento e na implementação da estratégia e dos princípios ESG. Entre suas atribuições estão definir e revisar metas anualmente, além de 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, assim como a divulgação e o monitoramento do seu cumprimento, além de avaliar relatórios ESG, comunicações institucionais e iniciativas com repercussão pública relativas a questões ambientais, sociais e de governança, sugerindo mudanças e eventuais aperfeiçoamentos, quando necessário.

O Comitê avalia, ainda, a participação e a continuidade da TIM em iniciativas e compromissos voluntários (nacionais e internacionais) e supervisiona a gestão de riscos e oportunidades associados a temas ESG, inclusive questões relacionadas a mudanças climáticas. Cabe ao órgão dar conhecimento ao CdA e demais comitês de situações com potencial impacto para a imagem, reputação e patrimônio da Companhia.

O CESG conta com o suporte 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.

O Comitê de ESG avalia, ainda, a participação e a **continuidade da TIM em iniciativas e compromissos voluntários** (nacionais e internacionais) e supervisiona a gestão de riscos e oportunidades associados a temas ESG, inclusive questões relacionadas a mudanças climáticas.

Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)

Atua em conformidade com as normas de órgãos reguladores 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.

Supervisiona a qualidade e a integridade dos relatórios financeiros, a conformidade com a legislação e as normas regulatórias e estatutárias. Também monitora a adequação dos processos de gestão de riscos, controles internos e SOx, e as atividades dos auditores internos e independentes. Além disso, supervisiona e avalia a celebração 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.

Os Comitês funcionam por prazo indeterminado e agem de forma independente, tendo 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.

Avaliação de desempenho GRI 2-18

A avaliação dos membros do CdA e dos Comitês é realizada, anualmente, por meio de um questionário de autoavaliação, respondido individualmente, e com resultado submetido ao próprio órgão de governança. As respostas analisadas são comparadas com os dados da avaliação do ano anterior para identificar oportunidades de melhoria.

Em 2023, em cumprimento às normas de governança corporativa da B3, o CdA, os Comitês e a gestão estatutária da TIM adotaram também o processo de avaliação independente, a ser aplicado pelo menos uma vez durante o mandato dos administradores. Esse processo consiste no diagnóstico do funcionamento do conselho e dos comitês, bem como na autoavaliação dos conselheiros e da diretoria estatutária em suas contribuições ao conselho e oportunidades de desenvolvimento.

As avaliações ocorrem por meio de questionário de avaliação *online*, reuniões individuais conduzidas por consultores, análise interna e consolidação dos dados quantitativos e qualitativos pela consultoria.

Os resultados são apresentados ao presidente do CdA, com posterior apresentação e discussão das recomendações, visando a oportunidade de melhoria e desenvolvimento, ao Conselho de Administração de forma colegiada.



Clique aqui e conheça os integrantes de cada Comitê de Assessoramento.



Conselho Fiscal

GRI 2-9

O Conselho Fiscal é composto por três membros independentes efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas. Atua na fiscalização da administração da TIM e na prestação de contas aos acionistas.

Diretoria Estatutária

GRI 2-9

É o órgão de representação e executivo da administração, formado por um diretor-presidente e mais sete diretores estatutários, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de dois anos e com possibilidade de reeleição por igual período. A destituição é possível a qualquer momento.

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

Diretoria de Risk & Compliance

GRI 2-9, 2-13

Vinculada ao Conselho de Administração, reporta periodicamente os avanços ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Comitê de Controle e Riscos. É responsável pelos processos de gestão e monitoramento do ambiente de controles internos, Programa de Integridade, Gestão Antissuborno/ Anticorrupção, Compliance, Tecnologia e Segurança da Informação, e Certificação SOx.

50% dos membros da Diretoria Estatutária são mulheres. Conheça a composição e as competências do Conselho Fiscal e da Diretoria Estatutária clicando aqui.

Diretoria de Auditoria Interna (Audit)

GRI 2-9, 2-16

Também é vinculada ao CdA, reportando periodicamente os avanços ao Comitê de Auditoria Estatutário. É responsável por 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.

Tem como responsabilidade 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 de remuneração

GRI 2-19, 2-20

As remunerações do Conselho de Administração, dos Comitês de Assessoramento e do Conselho Fiscal são revisitadas anualmente, por meio de análises comparativas com as práticas de mercado. A partir do resultado obtido, é proposto ou não um reajuste da remuneração, que é apresentado para avaliação do Comitê de Remuneração, responsável por enviar recomendação sobre o tema para o CdA.

A TIM conta com uma Política de Remuneração da Administração, divulgada de forma transparente ao mercado e que estabelece as regras e princípios para definição e evolução da remuneração dos membros do CdA, Comitês de Assessoramento, Conselho Fiscal e Diretoria Estatutária.

A norma estabelece as seguintes modalidades de pagamentos:

Remuneração fixa

Tem por objetivo reconhecer e refletir a amplitude de escopo e o valor do cargo internamente e externamente, bem como o desempenho individual, experiência, formação e conhecimento do executivo, suportada pelas práticas de mercado. É constituída pelo pagamento de 12 parcelas por ano, acrescido de 13º salário e férias para os Diretores Estatutários que sejam regidos pela CLT.

Remuneração variável

Visa premiar o atingimento e a superação de metas da Companhia, alinhadas ao orçamento, planejamento estratégico e práticas de mercado. 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.

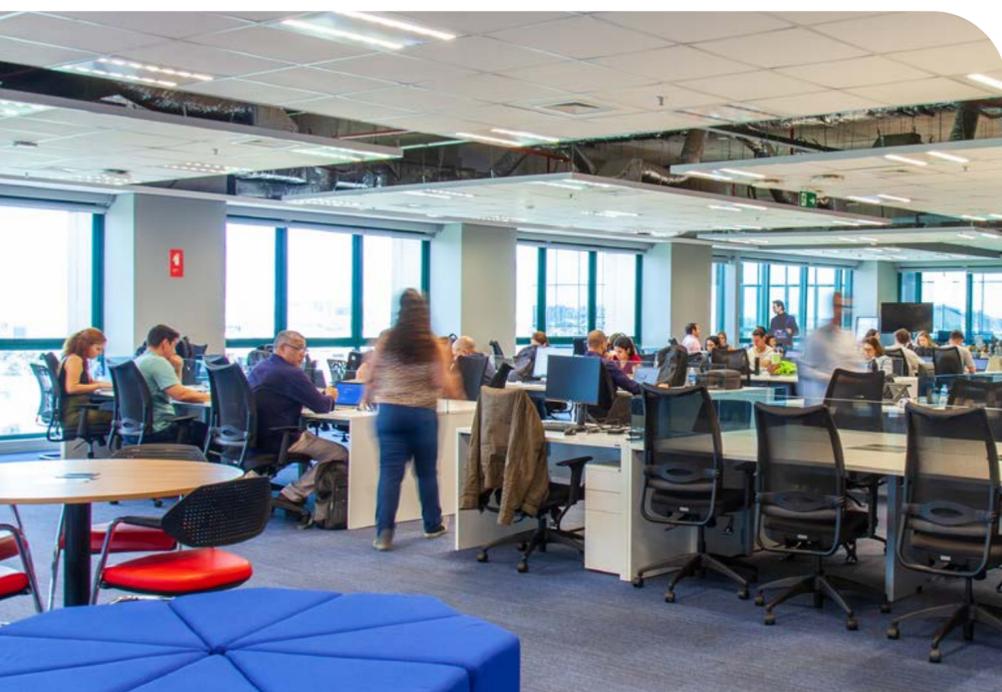
A componente variável é subdividida em três grupos: Incentivo de Curto Prazo, chamado de Management By Objectives (MBO), que é baseado na participação nos resultados e vinculado a indicadores estratégicos para o negócio; Bônus, que pode ser utilizado para reconhecer o desempenho diferenciado do executivo, assim como premiar os resultados de iniciativas e projetos específicos e relevantes; e o Incentivo de Longo Prazo, que visa alinhar os interesses da alta administração aos interesses 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.

Os participantes dos Programas de Remuneração Variável estarão sujeitos à Política de Recuperação de Remuneração (clawback) aprovada pelo CdA em 2023. Esta Política 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. Ela 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”).

Em adição às condições previstas na Política de Recuperação de Remuneração aprovada, a Companhia poderá também recuperar qualquer premiação decorrente destes 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.

Essa política poderá ser acionada nos três anos seguintes à apuração ou desembolso da premiação objeto desta ação ou ano fiscal, o que for mais antigo. A Política de Recuperação de Remuneração (clawback) 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.



A remuneração da alta liderança da TIM está atrelada ao desempenho de metas ESG estabelecidas. Dessa forma, os indicadores ESG são levados em consideração na determinação do plano de Incentivo de Curto e Longo Prazos e são monitorados, anualmente, sendo os principais: Net Promoter Score (Índice de Fidelidade do Cliente), engajamento dos colaboradores, gestão da equidade salarial entre gêneros, percentual de mulheres em posições de liderança, percentual de colaboradores negros em cargos de liderança, ecoeficiência e reciclagem de resíduos sólidos.

Benefícios

A TIM oferece produtos e serviços que aumentam o bem-estar do indivíduo e de sua família em termos econômicos e sociais, refletindo sobre o valor recebido pelos executivos, visando atraí-los e retê-los na Companhia. Os benefícios evoluem segundo práticas de mercado e do acordo coletivo, assim como pela evolução das expectativas e necessidades das pessoas. É oferecida, ainda, aos executivos, a oportunidade de customizar o seu pacote de benefícios de forma que melhor atenda às suas necessidades (saiba mais sobre benefícios na página 121).

Bônus de contratação/retenção

Ao analisar as condições de mercado, contexto e desafios do negócio, e com o objetivo de garantir a continuidade e cumprimento do plano estratégico, a TIM pode oferecer o pagamento de bônus pontuais visando garantir a contratação e/ou retenção de executivos-chave. No caso específico de bônus de contratação, há a possibilidade de ofertas mais atrativas a candidatos externos que minimizam eventuais perdas que possam existir na transição entre empresas.

Verbas rescisórias

São calculadas e pagas pela Companhia em conformidade com a legislação vigente e aplicáveis para cada modalidade de encerramento de trabalho. Eventuais verbas e condições rescisórias complementares são definidas com base nas práticas de mercado, considerando as diferentes modalidades rescisórias. Também são fatores que afetam essa definição a posição envolvida, o tempo do executivo na TIM, o contexto e as condições nas quais está sendo realizada a rescisão.

A TIM oferece produtos e serviços que aumentam o **bem-estar do indivíduo e de sua família** em termos econômicos e sociais

Estratégia de remuneração GRI 2-20

A definição da estrutura e dos valores de remuneração é suportada pela análise de práticas de mercado, principalmente dos setores de alta tecnologia e de telecomunicações, assim como das empresas que têm porte e características similares de governança. Essas diretrizes são atualizadas anualmente em linha com as movimentações do mercado e o planejamento estratégico da TIM.

A composição da remuneração considera, ainda, a importância da função do executivo na estrutura organizacional da Companhia, tomando como base os parâmetros de mercado e pesquisas fornecidas por empresas especializadas em remuneração. Os elementos Remuneração Fixa, Remuneração Variável e Benefícios são ponderados pela avaliação do *grade* e do *matching* das posições.

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

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



Resultados financeiros

Impacto econômico: valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ mil)

GRI 201-1

	2021	2022	2023
(A) Receita líquida ¹	24.902.358	25.375.925	26.851.482
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	7.702.345	7.292.936	7.564.902
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	2.676.158	3.482.166	3.968.083
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	5.026.187	3.810.770	3.596.819
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	17.200.013	18.082.989	19.286.580
(D) Retenções (depreciação e amortização)	5.691.696	6.827.175	7.117.029
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	11.508.317	11.255.814	12.169.551
(F) Transferências	1.601.104	1.398.429	1.344.484
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	13.109.421	12.654.243	13.514.035

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

	2021	2022	2023
Distribuição do valor adicionado			
Salários	477.746	540.678	572.627
Encargos previdenciários	104.735	107.172	112.863
Previdência privada	22.105	16.557	18.030
Benefícios	167.051	183.157	214.296
Participação nos resultados	151.749	212.237	227.917
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	6.014.887	5.872.837	5.346.259
Juros e aluguéis	3.204.827	4.045.062	4.176.465
Juros sobre capital próprio e dividendos	1.047.500	1.400.000	1.600.000
Lucros/prejuízos do exercício	1.909.674	270.755	1.237.422
Investimento social privado	9.147	5.787	8.156



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

Nossa estratégia tributária se baseia nos princípios da honestidade, exatidão e cumprimento da legislação, e é caracterizada por uma atuação cooperativa e transparente.

A [Política Tributária da TIM](#), 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 definido 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, riscos e impactos 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.

Buscamos estabelecer com as autoridades tributárias relações inspiradas na transparência e colaboração, promovendo uma **cultura corporativa comprometida com a honestidade.**

Gestão de **riscos**

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

Na TIM, a área de Gestão de Riscos (Enterprise Risk Management) está na Diretoria de Risk & Compliance, que é vinculada ao Conselho de Administração e reporta periodicamente os avanços ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Comitê de Controle e Riscos (saiba mais no capítulo Governança, a partir da página 58). 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.

Os processos estabelecidos nessa Política identificam, priorizam e definem planos de ação para mitigar riscos corporativos e operacionais, financeiros, de ética e *compliance*, ambientais, de saúde e segurança e de reputação.

A TIM possui contratos de seguros em vigor para a cobertura de riscos operacionais e cibernéticos, entre outros. A empresa entende que as apólices representam valores suficientes para cobrir eventuais perdas relacionadas aos riscos citados, no montante de mais de R\$ 700 milhões.

Já em 2023, iniciamos uma fase de revisão e avaliação da nossa metodologia de mapeamento e quantificação de riscos, com o objetivo de evolução do processo de gestão de riscos acompanhando o que vem sendo realizado pelo Grupo TIM na Itália, assim como novas tendências de mercado.



Continuidade dos negócios GRI 2-23, SASB TC-TL-550a.2

A Política de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) da TIM estabelece diretrizes 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.

Para identificar e estabelecer o nível de criticidade das nossas atividades avaliamos aspectos legais, regulatórios, reputacionais, operacionais e financeiros, bem como a relevância do produto ou serviço para o negócio.

Elaboramos planos de continuidade para as atividades consideradas críticas, visando 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, que é um levantamento anual que consolida os riscos, probabilidades de falhas e criticidade dos serviços. Contamos, ainda, com o monitoramento da Rede TIM pelo Digital Service Operation Center (DSOC), com ação remota ou local para recuperar eventuais situações detectadas.

Para situações fora dos cenários estabelecidos nos planos, 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.

Trimestralmente, a equipe de Crise Operacional da TIM se reúne para analisar incidentes ocorridos e as respectivas respostas, reportando suas atividades para a diretoria executiva.

Em nossos Planos de Continuidade Operacional estão previstos cenários como:

- indisponibilidade de sistemas e infraestrutura de TI/ Rede devido à destruição total ou parcial do *site* que os hospeda, tipicamente causados por fenômenos naturais, 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.



Elaboramos planos de continuidade para as atividades consideradas críticas, visando garantir **menor tempo de resposta e recuperação** em caso de incidentes, crises e desastres.

Riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas

GRI 2-25, 201-2

Com base em premissas da TCFD 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 na 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

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 104.

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.

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 para as 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.

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





Em 2022, recebemos do instituto americano Internal Control Institute (ICI), o **certificado Internacional de Excelência do Sistema de Controles Internos**.

Sistema de Controle Interno

A Diretoria de Risk & Compliance é responsável por atuar de forma preventiva na mitigação de riscos por meio do Sistema de Controle Interno da TIM, com reporte independente ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Comitê de Controle e Riscos. Esse sistema segue as melhores práticas de mercado e *frameworks* internacionais, como as do COSO, com mais de 800 controles mapeados, avaliados e monitorados e colaboradores treinados para atuarem nessa temática.

O nosso Sistema de Controle Interno:

- 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*.

Em 2022, recebemos do instituto americano Internal Control Institute (ICI) o certificado Internacional de Excelência do Sistema de Controles Internos. O ICI é uma organização mundial dedicada exclusivamente ao controle interno e governança corporativa.

Lei Sarbanes-Oxley (SOx)

Nosso Sistema de Controle Interno também contribui para a obtenção de diversas certificações e cumprimento de legislações de mercados de capitais nacionais e internacionais, destacadamente a Lei Sarbanes-Oxley (SOx). A TIM conta com a certificação de conformidade da SOx desde 2006, quando essa exigência foi criada para as empresas listadas na Bolsa de Valores de Nova Iorque.

Para garanti-la, o Sistema é auditado, anualmente, por uma empresa independente. De acordo com a SOx, a Companhia é obrigada a avaliar a eficácia de seus controles internos sobre os relatórios financeiros ao final de cada exercício. Esse procedimento visa oferecer maior confiabilidade e transparência às informações divulgadas.

Ética, *compliance* e **combate à corrupção**

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 3-3

Tema material: **Ética, integridade e *compliance***

ODS **16**

Ética, integridade e *compliance* são temas estratégicos para a TIM e integram a nossa matriz de materialidade. Nossa atuação é pautada pela transparência, em estrita conformidade às leis, visando garantir a perenidade do negócio, menor exposição a riscos e maior competitividade.

Contamos com um [Código de Ética e Conduta](#) para orientar os nossos processos organizacionais, que é divulgado aos nossos colaboradores, executivos, fornecedores e parceiros de negócio. Em 2023, o Código passou por uma atualização. O texto trouxe mudanças importantes, como o novo capítulo de Proteção Ambiental e Climática, menção a “remuneração justa, digna e equitativa”, a “impactos do descumprimento do Código nos programas de incentivo e avaliações de desempenho”, e a incorporação de deveres de cumprimento do Código por parte de Fornecedores e Parceiros.

Investimos na manutenção de uma estrutura robusta de governança corporativa e fomentamos nossos princípios e valores para toda a cadeia de valor, indo além das exigências legais na disseminação de práticas anticorrupção, de transparência contábil e de combate a práticas anticompetitivas e ao suborno.



Plano ESG 2023-25

Meta

Manter a certificação da ISO 37001 até 2025

Resultado

2023: **Mantida**
2022: **Obtida**

Temos normas internas que orientam nossos profissionais no cumprimento da legislação e de decisões judiciais, e fornecem diretrizes para uma conduta ética, alinhada aos princípios de transparência, honestidade e lealdade. 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.

O Programa de Integridade TIM, aplicável a todos os colaboradores, também chamado de Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção, estabelece um conjunto de regras e ações para garantir o cumprimento da legislação anticorrupção brasileira. Supervisionado pela Diretoria de Risk & Compliance, tem o objetivo de prevenir, identificar e mitigar riscos e práticas envolvendo suborno e corrupção, estabelecendo controles internos e monitorando atividades sensíveis por meio de testes. Desde 2021, somos certificados com a ISO 37001, que atesta a segurança e a eficácia do Sistema de Gestão Antissuborno.

Realizamos, ainda, processos de *due diligence* de integridade e incluimos cláusulas contratuais que visam combater a corrupção na cadeia de valor, além de termos um canal de denúncias disponível para todas as partes interessadas.

Contamos com uma Política de Conflito de Interesses, aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária (AGE), que contém a metodologia de identificação, prevenção e mitigação de eventuais situações dessa natureza. A norma destina-se a todos os colaboradores, executivos e membros dos conselhos e órgãos de governança, além daqueles que tenham relação comercial e negocial ou que atuem em nome das empresas do Grupo TIM Brasil.

Contribuição a partidos políticos GRI 415-1

O Código de Ética e de Conduta da TIM proíbe contribuições diretas ou indiretas a partidos, movimentos, agentes ou candidatos políticos ou organizações sindicais e instituições relacionadas. Dessa maneira, não fazemos contribuições dessa natureza.

Políticas e documentos institucionais do 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.

Realizamos processos de *due diligence* de integridade e incluimos cláusulas contratuais que visam combater a corrupção na cadeia de valor.

Programa Anticorrupção

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

Acreditamos que o combate à corrupção exige uma atenção especial e um monitoramento contínuo das atividades consideradas sensíveis para esse tipo de prática. A área de *Governance & Integrity Compliance*, da Diretoria de Risk & Compliance da TIM, realiza anualmente a avaliação de riscos das Atividades Sensíveis, com base nos processos mais relevantes, considerando também as áreas e funções responsáveis por eles, as partes interessadas envolvidas, os cenários de risco e respectivos controles mapeados, o resultado da avaliação dos controles e a avaliação de risco.

Parte do Programa de Integridade, o Programa Anticorrupção da TIM garante o monitoramento contínuo de 20 atividades consideradas mais sensíveis do ponto de vista da exposição ao risco de corrupção. Essa iniciativa envolve a 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.

As atividades consideradas sensíveis envolvem os seguintes aspectos:

- acordos;
- processos judiciais, administrativos e arbitrais;
- autorizações e licenças;
- relações com agentes públicos, instituições e autoridades;
- presentes;
- despesas de representação;
- eventos;
- patrocínio comercial e institucional;
- doações ou contribuições para organizações sem fins lucrativos;
- financiamentos e empréstimos bonificados;
- aquisição de bens e serviços;
- venda de bens e serviços;
- contratação de empregados;
- gestão da remuneração variável dos empregados;
- saúde, segurança e meio ambiente;
- investimentos;
- parceiros comerciais;
- pagamentos;
- aquisição e alienação de participações e/ou incorporação de empresas; e
- operações realizadas diretamente pelo CEO da TIM.

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 e corrupção;

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;

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 nível de exposição ao risco de suborno e corrupção. Para monitoramento do nível de risco, utilizam-se critérios de cargos que abrangem 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 orienta 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.

O Programa Anticorrupção orienta 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.

Canal de Denúncias

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

Disponibilizamos aos públicos interno e externo o Canal de Denúncias, em formato bilíngue (português e inglês), com ferramentas de acessibilidade e com acesso via internet e telefone. Para os colaboradores, o *link* de acesso também fica disponível na intranet, e eles recebem um curso com orientações sobre o tema, disponível na plataforma de treinamentos da empresa.

O serviço está aberto para o registro de ações ou comportamentos relacionados a corrupção, fraude, conflito de interesses, discriminação, assédio moral, assédio sexual, violação de direitos humanos ou ao Código de Defesa do Consumidor, ou qualquer outro comportamento em desconformidade com a legislação e o Código de Ética e de Conduta da TIM.

O canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Os denunciantes podem manter sigilo sobre suas informações pessoais, se desejarem, e acompanhar o andamento da denúncia por meio de um protocolo, com a garantia do anonimato.

Em 2023, estabelecemos um novo fluxo de atendimento e gestão das denúncias sobre assédios (moral e sexual), importunação sexual, *bullying* ou perseguição, para adequar as tratativas de cada caso. O *site* também foi reformulado, ganhando uma navegação mais moderna

e intuitiva, com ferramentas e funcionalidade de acessibilidade e com uma linguagem neutra e inclusiva.

No período, o Canal de Denúncias recebeu 1.447 comunicações, sendo 669 anônimas. Do total de comunicações recebidas, 63% foram referentes a situações previstas no escopo de atuação do canal de denúncias, 32% eram reclamações de clientes e 15% estavam fora do seu âmbito de responsabilidades.

Em 2023, não foram confirmados casos de corrupção. A Companhia apurou 15 casos relacionados a fraudes não comerciais, suborno e favorecimento de fornecedores, contudo 14 foram encerradas, por serem consideradas improcedentes e uma segue em avaliação. Dos três casos que estavam em investigação em 2022, todos foram encerrados, sendo dois considerados improcedentes e um parcialmente procedente, com aplicação de *feedback* e plano de ação.

O Canal de Denúncias é gerenciado por uma empresa externa e independente. É responsabilidade da Diretoria de Auditoria Interna (Audit) da Companhia analisar, monitorar e reportar as denúncias ao Conselho de Administração, com o objetivo de identificar eventuais fragilidades no sistema de controle interno e na gestão dos riscos.

Reconhecimento do mercado

O nosso Canal de Denúncias foi reconhecido na avaliação da Grant Thornton Brasil, empresa global de auditoria e consultoria, por implementar diversas ações que fortalecem as melhores práticas de mercado e estar em constante evolução nesse processo.



Canal de Denúncias da TIM

[Site](#)

Aplicativo Contato Seguro (disponível na Google Play e Apple Store)

Telefone - 0800 900 8007

Promovendo uma cultura de ética e transparência

GRI 2-24, 205-2

Desenvolvemos ações de capacitação interna sobre o Programa de Integridade e nossos colaboradores devem manifestar seu compromisso com o cumprimento das diretrizes. Os membros do Conselho de Administração realizam essa mesma manifestação no ato da assinatura da sua Declaração de Posse e declaram ciência e respeito em relação ao Código de Ética e de Conduta.

Para engajar diretores e colaboradores nas ações anticorrupção, realizamos treinamentos obrigatórios para novos colaboradores e promovemos ações de reforço ao longo do ano para os demais. Em 2023, 99% dos colaboradores foram treinados no Código de Ética e Conduta, 99% no Programa de Integridade e 99% realizaram capacitação no tema Anticorrupção. Nos órgãos de governança, 100% dos profissionais receberam a capacitação.

Comunicação e treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção

GRI 205-2

	2021		2022		2023	
	Público treinado	%	Público treinado	%	Público treinado	%
Diretores	68	97	83	98	79	98
Gerentes	717	99	734	99	785	99
Demais colaboradores	8.543	99	8.576	98	8.410	99
Total	9.328	99	9.393	98	9.274	99¹

¹ Considera como base os colaboradores ativos em dezembro de 2023.





Práticas concorrenciais

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

Contamos com uma Política de Defesa da Concorrência que define papéis e orienta os nossos colaboradores quanto à Lei de Defesa da Concorrência no país, para evitar condutas que prejudiquem a ordem econômica nacional, e quanto ao respeito às determinações gerais do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

Em 2023, não houve ingresso de novo processo de concorrência desleal. Dos anos anteriores, dez processos seguem em análise e dois foram encerrados: um com acordo e pagamento de R\$2 milhões (por conta de outros temas debatidos na demanda) e outro arquivado, de maneira que em nenhum dos casos restou reconhecida qualquer prática anticompetitiva por parte da TIM. Dessa forma, não houve pagamento de multas ou condenações administrativas.

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 a 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.

Desde dezembro de 2021, a TIM não participa mais do Conar. Com isso, a Companhia não pode requerer abertura de processos junto à entidade, mas segue podendo ser processada como anunciante. Em 2023, não houve casos de não conformidades com regulamentos relativos a informações veiculadas e à rotulagem de serviços da empresa.

Contamos com uma **Política de Defesa da Concorrência** que define papéis e orienta os nossos colaboradores quanto à Lei de Defesa da Concorrência no país

Casos de não conformidade com leis e regulamentos

GRI 2-27

Em 2023, a TIM acompanhou um total de 410 casos significativos¹ de não conformidade com leis e regulamentos e pagou um montante de R\$ 18,8 milhões.

- Na esfera ambiental, houve 378 processos administrativos em tramitação referentes às questões de licenciamento ambiental junto aos órgãos municipais e estaduais, sendo duas sanções não monetárias. No ano, não houve pagamento de multa.
- No âmbito da Anatel, tivemos dez casos significativos de processos relacionados ao não cumprimento de algumas obrigações, como qualidade do serviço e direitos e garantias dos usuários, sendo nove Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) e um Procedimento de Apuração de Descumprimento de Item de Cronograma (PADIC) com a Anatel. Desse total, tivemos quatro casos judicializados no ano e seis em andamento, sendo uma sanção não monetária. No ano, foram pagos R\$ 3,7 milhões em multas referentes a seis processos de anos anteriores.

- Foram registrados também 22 casos significativos de processos relacionados ao direito do consumidor, sendo oito sanções não monetárias e 14 que resultaram em aplicação de multas, que estão sendo contestadas pela TIM em Tribunais Superiores. No ano, foram pagas duas multas no montante de R\$ 15,1 milhões referentes a ações dos anos de 2012 e 2018, relacionadas a itens de atendimento ao consumidor e bloqueio de ligações de *telemarketing*.

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. [Confira aqui.](#) GRI 2-23



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: Privacidade e segurança de dados

ODS **16**

Garantir a privacidade e a segurança dos dados dos nossos clientes e demais públicos de relacionamento é uma das prioridades de negócio da TIM. Cientes da nossa responsabilidade crescente em um cenário de intensificação do uso de serviços digitais e desenvolvimento de novas tecnologias, investimos e realizamos diversas iniciativas alinhadas às melhores práticas globais de cibersegurança e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Plano ESG 2023-25



Meta

Manter a certificação da ISO 27001 até 2025



Resultado

2023: **Mantida**

2022: **Obtida**



Privacidade de dados e LGPD

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

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.709/2018, que entrou em vigor em setembro de 2020, trouxe para as empresas desafios relacionados a adequação à legislação, aumentando ainda mais as responsabilidades do segmento de telecomunicações. A TIM mesmo antes da entrada em vigor, já havia iniciado seu plano de adequação às disposições da lei relacionadas aos cuidados e a proteção dos dados dos clientes. O responsável pela gestão da privacidade e proteção de dados na Companhia, conforme determina a LGPD, é o Data Protection Officer (DPO), nomeado em 2018. O profissional reporta-se diretamente ao Conselho de Administração e coordena as ações práticas para o amadurecimento e aprimoramento da governança sobre dados pessoais.

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;
- reportar ao Comitê de Data Protection sobre os andamentos das diferentes atividades-chave da empresa que envolvem dados pessoais;

- implementar a padronização de políticas, metodologias e ferramentas, desenvolvendo indicadores de monitoramento dos processos de proteção de dados nas diferentes áreas;
- fomentar treinamentos e orientar projetos de conscientização em proteção de dados e aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestando esclarecimentos e adotando as devidas providências legais;
- receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e adotar providências;
- estabelecer e ajustar, em conjunto com as diferentes áreas da TIM, as políticas de proteção de dados e outros processos de governança de dados;
- apoiar a implementação das melhorias em processos e controles de privacidade e proteção de dados;
- manter atualizadas as políticas de proteção de dados da TIM; e
- revisar os processos e atividades de privacidade e proteção de dados da TIM, garantindo o cumprimento das leis aplicáveis à matéria.

Nossos colaboradores recebem orientações 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 32.615.037 pessoas ativas na base da TIM.

Em 2023, recebemos mais de mil solicitações de Direitos dos Titulares, todas atendidas. Os pedidos mais frequentes foram: direito de acesso, solicitação de eliminação dos dados e solicitação de interrupção de mensagens publicitárias.

A TIM não recebeu nenhuma queixa comprovada de violação de privacidade e/ou perda de dados dos nossos clientes. A Companhia também não identificou nenhuma violação nesse sentido.

Gestão da LGPD na TIM

Desde que a lei foi publicada, nos preparamos em diversas frentes para garantir o cumprimento integral das exigências legais. Entre as principais medidas estavam a capacitação e treinamento dos colaboradores para que estivessem cientes dos impactos e das modificações e para que seguissem as diretrizes de coleta, uso, tratamento e proteção dos dados de clientes, colaboradores, fornecedores e demais *stakeholders*.

Outras ações que realizamos foram:

- Criação do Comitê de Data Protection, coordenado pelo diretor-presidente e composto por diretores da Companhia;
- Nomeação do cargo de Data Protection Officer (DPO);
- Atualização e disponibilização das Políticas de Privacidade e de Cookies;
- Atendimento às solicitações de Direito dos Titulares (a lei prevê aos titulares dos dados pessoais diversos direitos, como correção, anonimização e revisão de decisões automatizadas);
- Contratação de ferramenta digital para atendimento e gerenciamento dos Direitos dos Titulares, propiciando melhor experiência para os clientes exercerem seus direitos;
- Obtenção da certificação ISO 27001, padrão para o sistema de gestão da segurança da informação, em 2022;
- Adequação dos novos contratos em relação ao tratamento de dados pessoais;
- Revisão e adequação dos contratos já existentes que foram classificados como de impacto a dados pessoais;
- Revisão e atualização de documentos normativos internos para regular e orientar o tratamento de dados pessoais pelos colaboradores;
- Criação da Central de Privacidade no *site* da TIM;
- Criação de um fluxo interno de segurança para incidentes ou casos de vazamentos envolvendo dados pessoais; e
- Continuidade das ações de conscientização de nossos colaboradores, comunicações internas por *e-mail* e outras plataformas organizacionais, e dos treinamentos institucionais específicos por público: (i) treinamento *e-learning* disponível para todos os colaboradores; (ii) treinamento específico para os executivos e colaboradores estratégicos da TIM; (iii) treinamento dos fornecedores e parceiros de venda, conscientizando-os sobre a lei e os cuidados que estamos tomando para atendê-la.



Parte importante do resultado dos esforços relacionados a garantir a privacidade de dados está refletida nas avaliações anuais do InternetLab, centro de pesquisa e tecnologia que publica todos os anos o relatório “Quem Defende Seus Dados”. Em 2020, 2021 e 2022, tivemos um grande resultado entre as operadoras brasileiras, fruto de nossa constante evolução. Para conferir a avaliação, acesse o [site Quem Defende seus Dados](#).

Segurança da informação

SASB TC-TL-230a.2

Investimos em segurança da informação e atuamos na vanguarda da introdução de novas tecnologias, como nuvem móvel e *big data*. Os objetivos são oferecer conectividade e velocidade aos clientes, aliados 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.

Ataques cibernéticos estão entre os nossos riscos mapeados na matriz de riscos corporativos, 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. Saiba mais sobre a nossa gestão de riscos na página 71.

Desde 2022, somos certificados na ISO 27001, norma internacional que descreve as melhores práticas para a gestão da segurança da informação. Na estrutura que apoia o gerenciamento e a redução do risco de segurança cibernética, utiliza-se o NIST Cybersecurity Framework.

A gestão desse tema envolve atividades focadas no gerenciamento de riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), na 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, contamos com uma diretoria dedicada ao atendimento de controles de segurança nas auditorias internas e externas de nossas operações. As principais atribuições dessa equipe são:

- 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 e 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 neste 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.

Cabe destacar que o Comitê de Controle e Riscos da TIM é responsável pela supervisão do tema na Companhia.

Os objetivos são oferecer **conectividade e velocidade aos clientes, aliados à mitigação dos riscos relacionados** à segurança da informação, que podem resultar em impactos como perdas de negócios.

Ações judiciais

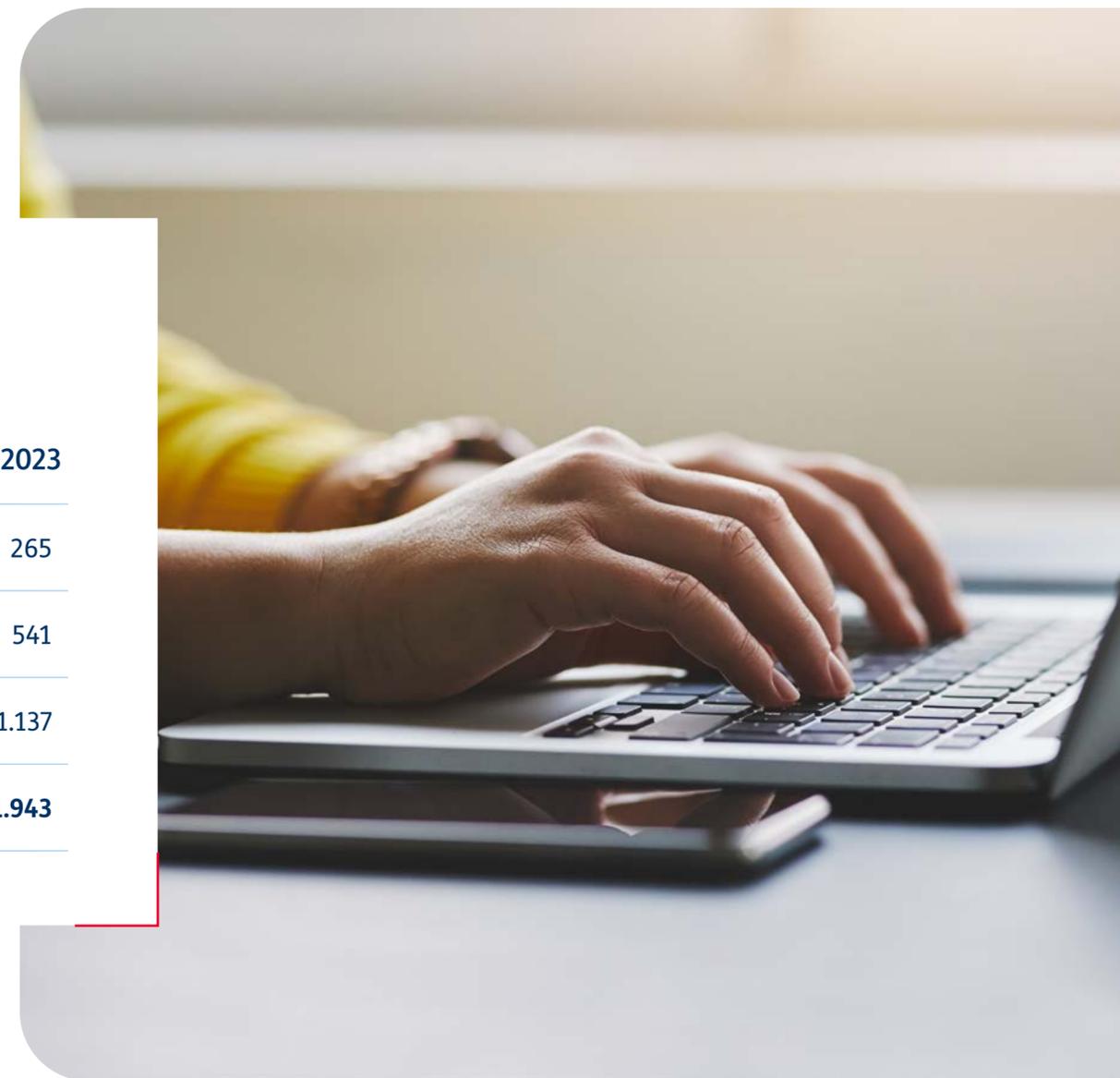
SASB TC-TL-220a.3, TC-TL-220a.4

Em 2023, foram iniciadas mais de mil ações judiciais relacionadas a fraude de troca de *chip*; 950 foram encerradas (incluindo casos abertos em anos anteriores), 52% delas com decisões favoráveis à Companhia. Nos processos com decisões desfavoráveis, foram realizados pagamentos que totalizaram cerca de R\$ 3,1 milhões.

Mais de 1,9 milhão de solicitações foram feitas pela Justiça à TIM para quebra de privacidade no último ano. Todas foram concedidas. Ressalta-se que, atualmente, não é possível aferir com precisão o número de clientes afetados pelos pedidos de informações, uma vez que autoridades diferentes podem solicitar os mesmos dados em oportunidades diversas.

Solicitações judiciais de quebra de privacidade por tipo (milhares)

	2021	2022	2023
Interceptações telefônicas	325	267	265
Dados cadastrais	397	403	541
Extratos telefônicos	839	886	1.137
Total	1.561	1.556	1.943





Fornecedores

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

A gestão de fornecedores na TIM é baseada na Política de Relacionamento com Fornecedores, que estabelece compromissos a serem seguidos por esses *stakeholders*, incluindo subcontratados para a prestação de serviços e parceiros. Competitividade, qualidade, segurança, respeito aos direitos humanos e responsabilidade socioambiental são requisitos essenciais do documento.

No processo de formalização dos contratos, os fornecedores se comprometem a conduzir suas operações em conformidade com as obrigações legais e as boas práticas de *compliance* exigidas pela TIM. Os acordos também requerem das empresas a aderência ao Programa de Integridade da Companhia (veja mais na página 76) e aos princípios do Pacto Global da ONU, além de reforçarem o repúdio ao trabalho infantil ou análogo à escravidão.

A TIM utiliza 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 2023, foram avaliados 328 fornecedores (participantes dos processos de licitação para prestação de serviços), dos quais: 126 fornecedores (potenciais) encontram-se em processo de avaliação; 182 foram aprovados para prestação de serviços, sendo classificados como de baixo ou médio risco socioambiental, e 20 fornecedores foram reprovados na etapa de qualificação, sendo impedidos de seguirem no processo de contratação, não se fazendo necessária a implementação de planos de melhoria junto aos fornecedores.

Além disso, a TIM não contrata fornecedores com risco para 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. Também são consideradas atividades críticas aquelas que apresentam potencial de risco socioambiental, como riscos ao meio ambiente, saúde e segurança do trabalho.

Nas etapas iniciais do processo de seleção, os fornecedores 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. Os resultados das análises são consolidados em um relatório técnico, contemplando pareceres e evidências documentais. Somente são aprovados 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](#)”).

Os fornecedores que realizam atividades consideradas críticas, ou seja, 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 detalhes sobre a avaliação a seguir.

Resumo do processo de avaliação socioambiental dos fornecedores

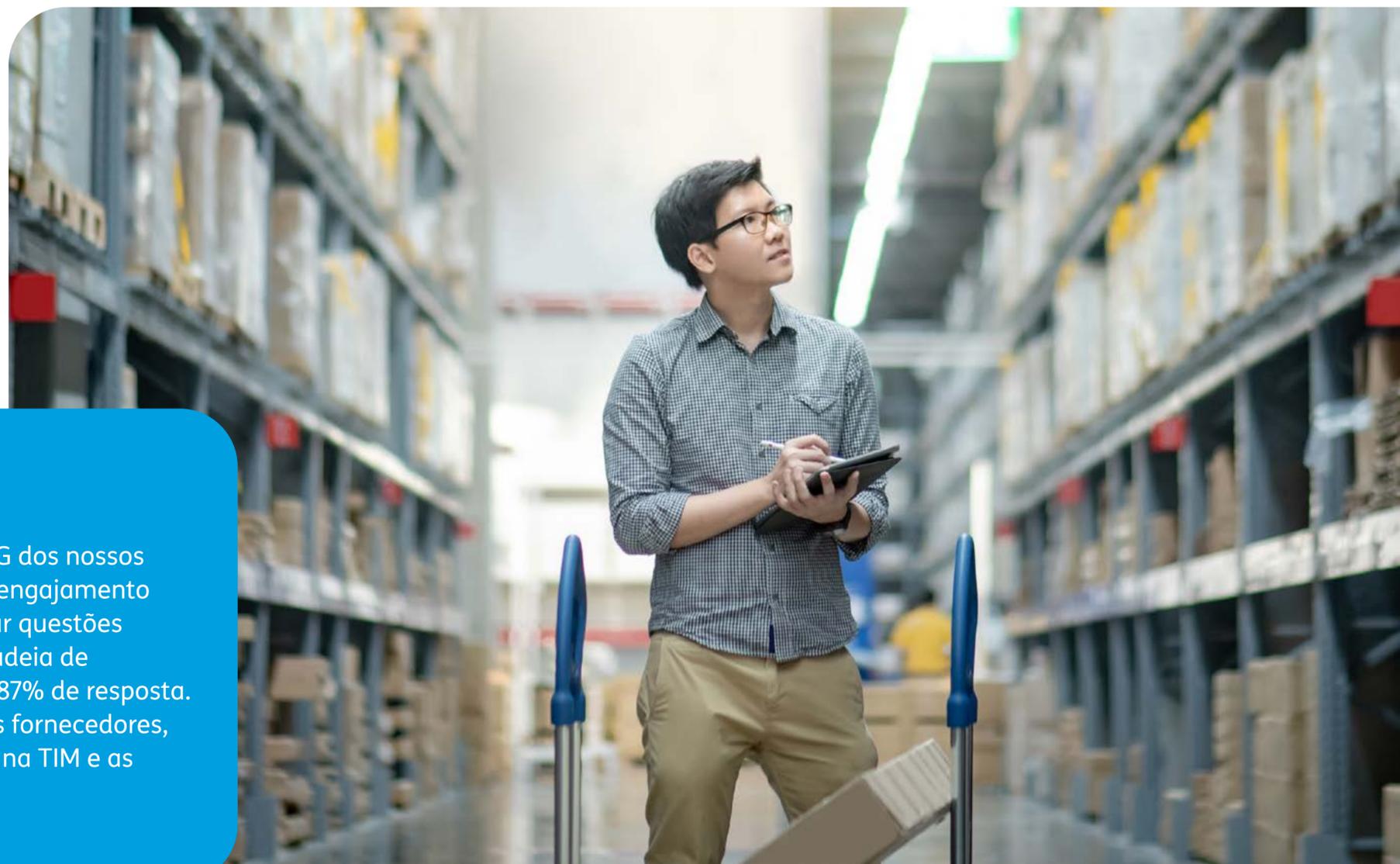


3 **Avaliação e emissão de relatório**

Questionário e documentos são avaliados de acordo com as exigências legais e o cumprimento de requisitos de boas práticas de Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Após avaliação, o fornecedor é declarado apto ou não a integrar a cadeia de valor da TIM.

Todos os prestadores de serviço ativos classificados como potencialmente críticos são direcionados para avaliação socioambiental e de saúde e segurança. Em 2023, 14% destes 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.

Com relação à meta de incluir 85% dos seus fornecedores no processo de *due diligence* de integridade em 2023, a Companhia alcançou 92% de fornecedores elegíveis ao processo.



Engajamento da cadeia de valor

Dando prosseguimento à iniciativa de avaliar a maturidade ESG dos nossos fornecedores, iniciada em 2022, atuamos ao longo de 2023 no engajamento para que respondessem o questionário do CDP a fim de mapear questões relacionadas às emissões de gases de efeito estufa (GEE) na cadeia de suprimentos. Como resultado, a TIM alcançou o percentual de 87% de resposta. A expectativa para 2024 é intensificar o engajamento junto aos fornecedores, trabalhando para aprimorar a gestão de compras sustentáveis na TIM e as emissões da cadeia de valor.

Cadeia de suprimentos

As compras da TIM são efetuadas essencialmente na Itália e no Brasil, onde são realizadas as atividades do Grupo, priorizando, sempre que possível, fornecedores nacionais. A cadeia de suprimentos da empresa é formada, principalmente, pelas seguintes categorias de produtos e serviços:

- Redes de telecomunicações
- 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, modems, entre outros*)
- Serviços corporativos

Todos os fornecedores classificados como críticos passam, obrigatoriamente, por avaliação socioambiental e de saúde e segurança

Proporção de gastos com fornecedores locais¹ (R\$ milhões)

GRI 204-1

	2021	2022	2023
Valor gasto com fornecedores locais			
Infraestrutura de rede	2.715	3.013	3.826
Produtos comerciais	1.026	1.171	1.479
Tecnologia da informação	913	999	1.149
Serviços técnicos profissionais	1.150	1.239	1.701
<i>Real Estate</i>	119	135	478
Outros	130	159	151
Subtotal	6.053	6.716	8.784
Valor gasto com fornecedores estrangeiros			
Infraestrutura de rede	7	4	16
Tecnologia da informação	21	10	5
Serviços técnicos profissionais	65	69	54
Subtotal	93	83	75
Total	6.146	6.799	8.859
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	98%	99%	99%

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



4

Ambiental

- Sistema de Gestão Ambiental
- Água
- Mudanças climáticas
- Energia
- Economia circular
- Resíduos

Sistema de Gestão Ambiental

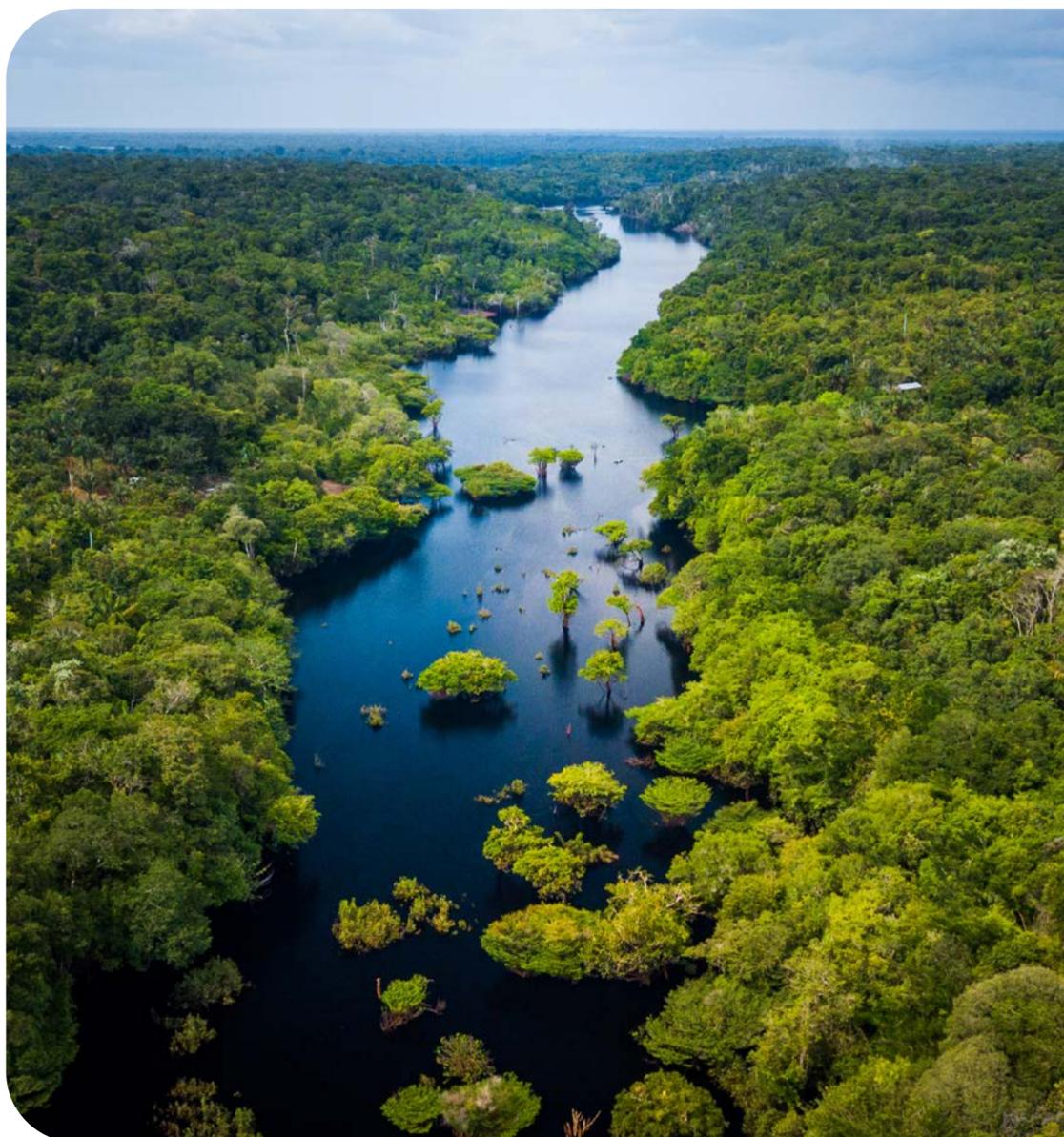
GRI 2-23, 304-2

Como parte do compromisso com a gestão sustentável, desenvolvemos uma série de iniciativas visando ao uso responsável de recursos naturais e à mitigação dos impactos ambientais das nossas operações. Investimos em inovação e tecnologia para tornar os nossos processos, serviços e produtos mais eficientes. A TIM identifica e busca reduzir riscos que tenham o potencial de causar danos à água, ao solo, ao ar, à fauna, à flora, às comunidades e à biodiversidade, além de apoiar iniciativas de conservação florestal na Amazônia, conforme detalhado no [Informe Temático Biodiversidade e Não Desmatamento](#). Além disso, estamos avançando na implementação de estratégias e ações para conscientizar os colaboradores, lideranças e demais *stakeholders* sobre a importância da adoção de práticas sustentáveis, contribuindo para o avanço do tema no setor de telecomunicações e na sociedade.

Contamos com um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) de abrangência nacional, baseado nos requisitos da norma ISO 14001. Desde 2010, temos essa certificação no âmbito do Gerenciamento e Operação da Rede nos estados do Espírito Santo, Rio de Janeiro e São Paulo.

Nossa [Política Ambiental](#) abrange todas as operações da Companhia e se fundamenta em três pilares: proteção do meio ambiente, atendimento aos requisitos legais e normativos corporativos e promoção da melhoria contínua do SGA. O documento também fortalece o compromisso da TIM com outros princípios ambientais, como a adequada gestão de resíduos, o consumo eficiente de recursos naturais e a prevenção da poluição.

Em razão de uma falha técnica/operacional, houve a ocorrência de um incidente de derramamento de óleo diesel no site TIM localizado na cidade de Santo André/SP (PISA), que ficou restrito à área técnica (afastada do trajeto de pessoas), não impactando áreas fora desse limite e nem mesmo bens de interesse a proteger, tais como rios, lagos e outros corpos hídricos, não trazendo assim riscos à saúde humana ou animal. A ocorrência se deu em solo já contaminado antes mesmo do ingresso da operação da TIM no local e que ainda encontra-se em remediação junto ao órgão ambiental, portanto não configura novo dano ambiental. A TIM instaurou todos os seus protocolos do SGA e já trabalha em um plano de intervenção que reverterá completamente qualquer dano. Os protocolos operacionais foram revistos, mitigando assim o risco de novas ocorrências.



Sustentabilidade em **infraestruturas**

GRI 304-2, 413-2

A instalação e operação das Estações de Rádio Base (ERBs), assim como dos prédios técnicos e *datacenters*, precisam atender a uma série de regulamentações municipais, estaduais e federais. Por isso, contamos com equipes para licenciar e acompanhar a conformidade dos nossos *sites*. 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 a Lei nº 6.938/1981 e a Resolução nº 237/97 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

Com relação às ERBs e aos prédios técnicos, fazemos a gestão de impactos no momento da construção, pela movimentação local de trabalhadores e obras. Buscamos mitigar esses impactos por meio de práticas que visam à redução do consumo de recursos naturais, à eficiência energética e à minimização na geração de resíduos. Já na fase de operação, o principal impacto está associado às emissões de radiação não ionizante. Esse fenômeno é acompanhado a partir de laudos teóricos e práticos a fim de garantir a segurança das operações para a

sociedade, em atendimento aos limites estabelecidos pela Anatel, em conformidade com os princípios da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Em 2023, medimos o nível de emissões eletromagnéticas em 6.635 *sites*, conforme solicitação da Anatel. Além disso, mensuramos o nível de ruído das estruturas da rede, mediante demanda. Em 2023, foram atendidos 30 pedidos dessa natureza.

O consumo de energia das ERBs é outro importante impacto da operação. Ciente do desafio de preservar o meio ambiente, a TIM vem realizando investimentos significativos em projetos de energia renovável. Veja mais na [página 104](#). Associado a essas ações, também 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. Essa mudança, além de proporcionar maior autonomia e vida útil das baterias, também reduz os impactos ambientais com o seu descarte. As novas baterias têm maior durabilidade, com expectativa de ciclo de vida de dez anos, comparado aos cinco anos, no máximo, das baterias de chumbo.

A manutenção contínua das adequadas condições ambientais de nossos prédios é um compromisso constante na TIM. De forma proativa, em 2023, foram realizados levantamentos detalhados das condições ambientais de 15 prédios da Companhia que possuem processos de operação. Para 2024, estão previstos novos levantamentos, como parte desse acompanhamento proativo.



O parque de ativos da TIM reúne mais de 28 mil Estações Rádio Base (ERBs).

Áreas de Proteção Ambiental

GRI 304-1

Para promover a inclusão digital, em alguns casos, é necessário instalar as ERBs em áreas de interesse para a 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 visa 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.

O parque de ativos da TIM reúne mais de 28 mil ERBs, licenciadas pela Anatel e em consonância com as regulamentações locais, como licenças urbanísticas e ambientais, quando aplicáveis. Também temos 151 ERBs localizadas em áreas sensíveis para a biodiversidade como APAs e APPs, o que representa menos de 1% do total de ERBs. Mantemos o monitoramento desses locais para evitar impactos negativos e garantir o cumprimento às regras legais e técnicas.



Avanços na instalação de biosites

Investimos em tecnologia para minimizar os impactos das antenas em nossa rede, como os *biosites* ativos. 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 isso, têm baixo impacto visual na paisagem, além de demandarem espaços físicos menores para sua instalação.

Fomos pioneiros no lançamento do primeiro *biosite* movido a energia eólica no Brasil, em 2022, na praia de Pipa (RN). Encerramos o ano de 2023 com 1.858 *biosites* ativos.

Em reconhecimento aos benefícios do projeto, o *biosite* foi premiado pelo Anuário TeleSíntese de Inovação na categoria Operadoras de Serviço de Telecom, competindo com outras 150 empresas.

Água

GRI 303-1, 303-2

Embora as atividades da empresa não dependam de uso intensivo de água, monitoramos e reportamos indicadores relacionados à gestão hídrica como parte do nosso compromisso com o consumo eficiente de recursos naturais. O consumo de água da TIM foi de 54 mil m³ em 2023, sendo que a maior parte da água utilizada em nossas operações é fornecida por concessionárias locais de saneamento, havendo a contratação de caminhões-pipa quando há necessidade. A qualidade da água é monitorada por análises de potabilidade semestrais.

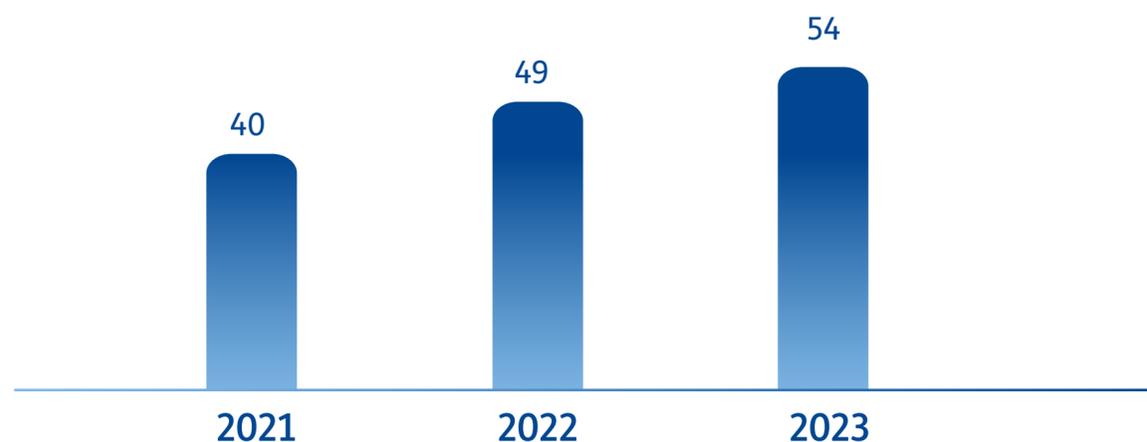
Nos prédios que administramos, os efluentes são descartados nas redes públicas de esgoto, seguindo regras ambientais e urbanísticas em cada localidade. A destinação e o tratamento estão alinhados à legislação e ficam a cargo da concessionária responsável, sem impacto ambiental negativo sobre corpos hídricos.

Visando à redução do consumo, adotamos algumas iniciativas de reúso de água, como a estação de tratamento de água pluvial no nosso prédio em São Paulo. Para 2024, definimos uma meta de redução de 1% no consumo de água em relação a 2023, considerando o modelo de trabalho híbrido atual.



Consumo de água (mil m³)

GRI 303-5

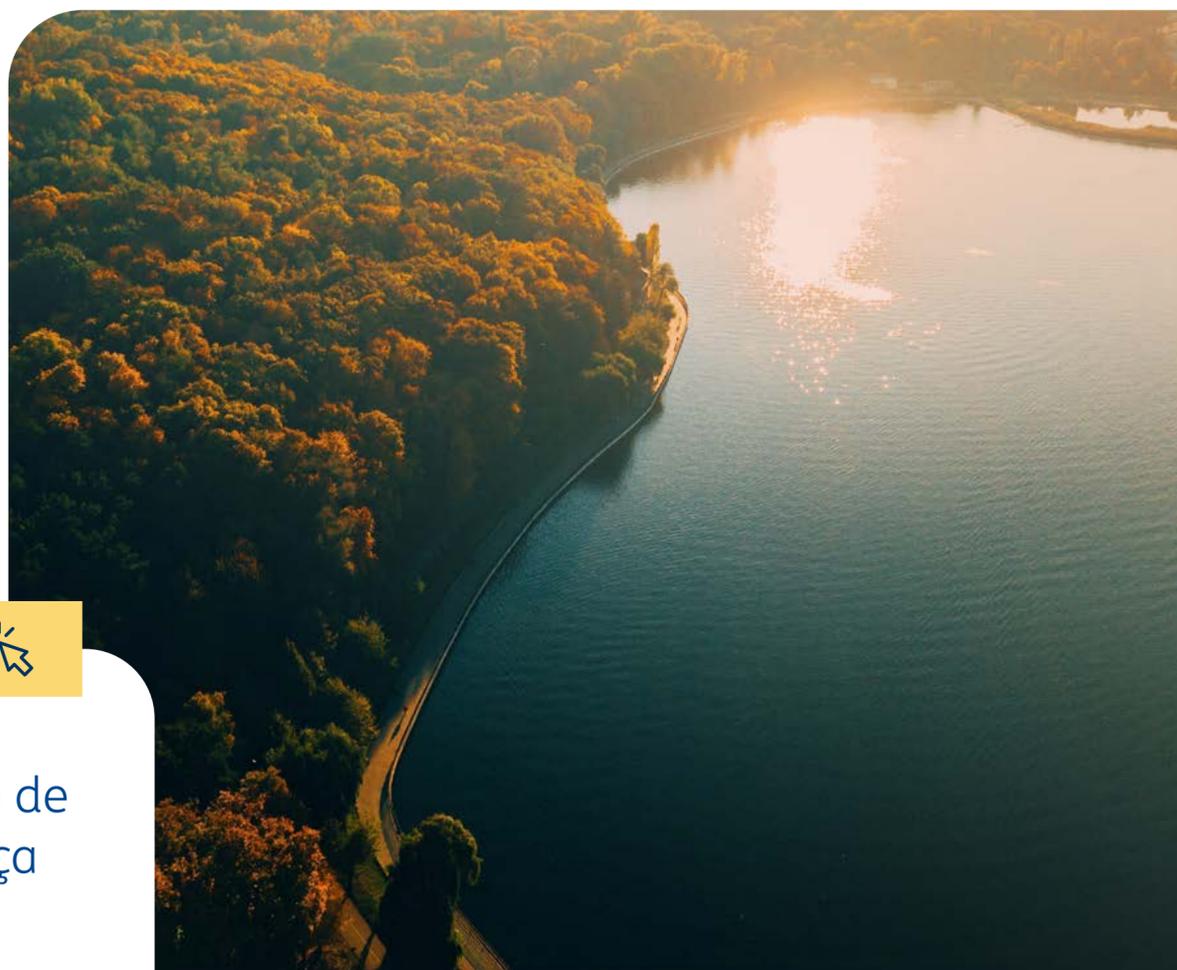


Nota: Não há informações sobre a condição de estresse hídrico, uma vez que o tema não é material para a TIM. O aumento de 9% no consumo de água em comparação com 2022, foi em razão do maior consumo nos prédios e pela ampliação de CDLs em função da desmobilização de parte dos ativos móveis da Oi.

Mudanças climáticas

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

Nossa criação de valor passa pela atuação proativa na mitigação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) oriundas de nossas atividades e pela adaptação das operações aos efeitos das mudanças climáticas. Para a gestão do tema, seguimos as diretrizes da Política de Gestão da Mudança do Clima, elaborada em linha com as legislações nacional e internacional, determinações dos reguladores e orientações do Grupo TIM.



Conheça a Política de Gestão da Mudança do Clima da TIM

Plano ESG 2023-25

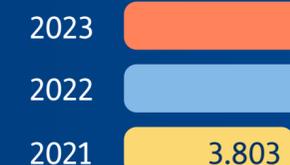


Meta



Resultado
em (tCO₂e)

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



Meta



Resultado
em (tCO₂e)

Reduzir em 47% as emissões de escopo 3 até 2030.



Meta



Resultado
em (tCO₂e)

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



* Resultados em emissões absolutas. Não reportado o progresso percentual em comparação ao ano base 2019, uma vez que em 2023 foi adotada uma nova metodologia de cálculo de escopo 3 de Grupo diferente e mais precisa, que não é comparável com a utilizada em 2019.

Estratégia Climática

Nosso Plano ESG 2024-2026 mantém as metas relacionadas ao tema: ser uma empresa “carbono zero” (escopos 1, 2 e 3) até 2040, ser “carbono neutro” (escopos 1 e 2) e reduzir as emissões do escopo 3 em 42% até 2030, tendo 2023 como ano-base.

Parte destes compromissos está alinhada às metas de redução de GEE do Grupo TIM, validadas em 2022 pela SBTi¹ (sigla em inglês para Science Based Target initiative, ou, em português, Iniciativa de Metas Baseadas na Ciência).

Como empresa de telecomunicações, compreendemos o nosso papel de contribuir para a descarbonização de outras empresas. Nossos serviços são a base de uma sociedade mais digitalizada, com operações remotas, mais eficientes e menos intensivas em carbono.

Nesse contexto, enxergamos como oportunidade a redução de emissões de gases de efeito estufa que as telecomunicações viabilizam, pois possibilitam a comunicação remota e reduzem necessidade de deslocamentos que provocam a queima de combustíveis fósseis, entre outros aspectos relacionados à descarbonização. Investimos cada vez mais na oferta de soluções baseadas em novas tecnologias que proporcionem benefícios ambientais e climáticos,

estimulando modelos produtivos e processos logísticos mais eficientes em diferentes setores.

Governança Climática e Compromissos Sustentáveis GRI 2-13

Em 2020, a TIM estabeleceu seu Comitê ESG, vinculado ao Conselho de Administração, para orientar o desenvolvimento e implementação de questões ambientais, sociais e de governança (ESG). O Comitê possui papel crucial na definição e revisão anual do Plano ESG. Suas responsabilidades incluem o monitoramento para a redução de emissões climáticas e a busca pela neutralidade de carbono, além de acompanhar trimestralmente o progresso das metas ambientais, climáticas, sociais e de governança da Companhia.

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 empresa, alinhando operações aos princípios e objetivos da estratégia corporativa de ESG.

Além disso, a empresa tem uma diretoria focada em coordenar ações de ESG, sustentabilidade,

investimento social privado, certificações de sistemas de gestão e mudanças climáticas. A área também analisa e reporta riscos e oportunidades climáticos e promove soluções para mitigar emissões e aprimorar 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).



O Comitê **monitora trimestralmente** o progresso das metas ambientais, climáticas, sociais e de governança da Companhia.

¹ Iniciativa criada a partir da coalizão entre Carbon Disclosure Project (CDP), Pacto Global, World Resources Institute (WRI) e World Wildlife Fund for Nature (WWF).

Inventário de emissões de GEE

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

O nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) é elaborado anualmente de acordo com as premissas do Programa Brasileiro GHG Protocol (incluindo o reporte do Escopo 3) e é auditado por terceira parte. A TIM obteve uma redução de 80% de emissões de escopos 1 e 2 em 2023, 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 TIM conquistou sua entrada no seletor grupo de empresas que fazem parte da “A List” do CDP 2023.

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. A classificação da TIM no SER, em 2023, foi A-.

Para mapear os impactos das emissões em todo o ciclo de vida de seus produtos, a TIM realizou o estudo de Pegada de Carbono, que apontou que para cada 1 Mb de dados trafegados na tecnologia 4G, 1,47 grama de CO₂e é emitido. Os principais fatores para essa emissão estão na queima de *diesel* nos geradores e no consumo de eletricidade das operações. Considerando os escopos 1 e 2 (abordagem de escolha de compra), a TIM obteve uma redução de emissões de 47 mil tCO₂e em 2023 comparado a 2019. **GRI 305-5**



Os Inventários de Emissões de GEE da TIM estão disponíveis, de forma completa, no registro público de emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. [Clique aqui para acessar.](#)

Escopo 1

GRI 305-1

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 por 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 Brasil 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.

A TIM monitora, também, suas **emissões fugitivas Não Quioto**, que correspondem a substâncias químicas que não são consideradas na contabilização final do inventário de GEE.

Emissões de GEE do escopo 1 (tCO₂e)

GRI 305-1

	2021	2022	2023
Emissões da frota de veículos de controle operacional TIM	335	320	239
Emissões estacionárias (geradores, máquinas e outros equipamentos)	1.474	2.194	2571 ¹
Emissões fugitivas (gases refrigerantes e extintores de incêndio)	2.584	4.506	6.697 ²
Efluentes	2	2	2
Total GEE Quioto	4.395	7.022	9.509
Emissões fugitivas (gases refrigerantes) Não Quioto	2.122	2.529	2.455
Total GEE do escopo 1	6.517	9.551	11.964

¹ Aumento de consumo proveniente de usina de gás natural.

² Aumento devido, principalmente, à manutenção corretiva de sistemas de combate à incêndio, relacionado ao gás extintor FM-200, e à ampliação e ao aprimoramento do controle de emissões fugitivas em toda a Companhia. Mais detalhes podem ser encontrados no Inventário GHG Protocol da TIM.

Emissões biogênicas de escopo 1 (tCO₂e)

GRI 305-1

	2021	2022	2023
Emissões biogênicas ¹	46.834	54.132	34.406

¹ A partir de 2021, passaram a ser contabilizadas também as emissões biogênicas das usinas de biogás do Projeto 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).

Desde 2021, não são contabilizadas no escopo 2 as emissões relativas ao Projeto Geração Distribuída (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

	2021	2022	2023
Abordagem de localização	51.355	15.346	13.096 ¹
Abordagem de escolha de compra	0	0	0

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

A energia renovável gerada tanto pelo Projeto Geração Distribuída (GD) quanto pelos *sites off-grid* (Sky Coverage), ajudou a evitar a emissão de cerca de 10.044 tCO₂e na atmosfera em 2023, seguindo estimativas baseadas na abordagem de localização das diretrizes do GHG Protocol.

Escopo 3 GRI 2-4

As emissões indiretas de Escopo 3 são relacionadas às operações da nossa cadeia de valor oriundas de: compras de produtos e serviços, tratamento de resíduos, transporte de mercadorias e viagens a negócio, como as viagens aéreas e o deslocamento das equipes de vendas que demandam o uso de combustíveis dos veículos particulares.

Em 2023 o Grupo TIM realizou um estudo de suas emissões de escopo 3, adequando a metodologia de cálculo a parâmetros mais atuais e consolidados no mercado internacional, incluindo diretrizes específicas do setor. Como resultado foi estabelecido o foco do cálculo do escopo 3 do Grupo TIM nas categorias 1 (bens e serviços adquiridos), 2 (bens de capital adquiridos) e 11 (uso de produtos vendidos) para 2023. Com o objetivo de garantir consistência nos resultados dos últimos três anos, a metodologia de cálculo também foi aplicada para os anos de 2021 e 2022.

Para o cálculo das categorias 1 e 2, foram considerados os fatores de emissão relacionados às atividades

econômicas classificadas pela NACE do Eurostat¹, ao invés daqueles oferecidos pelo “Quantis Evaluator” (anteriormente utilizado para calcular as emissões do Grupo TIM em 2021 e 2022, em linha com as diretrizes do GHG Protocol). Os fatores de emissão foram aplicados aos gastos de cada categoria de produto adquirido. Para a categoria 11, de acordo com dados de venda de produtos, foram identificados os fatores de emissão e parâmetros de consumo de energia relevantes com base nas seguintes fontes: análise de ciclo de vida, declarações ambientais, dados técnicos e documentos publicados por fabricantes e banco de dados Ecoinvent.

Com os novos critérios de cálculo, as emissões de GEE de escopo 3 do Grupo TIM em 2021 foram de 1.796.793 tCO₂e, em 2022 foram 1.792.261 tCO₂e e em 2023, 1.928.756 tCO₂e. Para a TIM Brasil, os números específicos são 219.156 tCO₂e em 2021, 303.149 tCO₂e em 2022 e 226.172 tCO₂e em 2023, conforme pode ser visto na tabela da próxima página. Em 2021 e 2022, a categoria 11 foi calculada apenas para a Itália.

Devido a esta revisão metodológica visando um processo mais rigoroso de identificação, controle e descarbonização, a TIM Brasil obteve números significativamente superiores aos reportados em relatórios anteriores, porém, mais sólidos e alinhados com sua atuação na gestão climática.

¹ Eurostat é o Serviço de Estatística das Comunidades Europeias. Sua missão é fornecer informação estatística de qualidade à União Europeia. NACE é a classificação estatística das atividades econômicas na União Europeia.

Para continuar entendendo e aprimorando cada vez mais a gestão de sua cadeia de valor e emissões, alinhada às melhores práticas de gestão climática, a TIM Brasil decidiu continuar monitorando e reportando as demais categorias em que tradicionalmente atua, além das categorias estabelecidas pelo Grupo: 3 (combustível e energia), 4 (transporte e distribuição *upstream*), 5 (resíduos em operações) e 6 (viagens de negócios). Para compensar as emissões relacionadas a esta última categoria (viagens de negócios), em 2023, firmamos uma parceria com a GOL Linhas Aéreas, na qual foram compensadas 432 toneladas de CO₂ por meio de créditos de carbono REDD+ (Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal).

Vale ressaltar que, para calcular os resultados de 2023 das metas de “net zero” e “redução de emissões escopo 3” do Plano ESG, a TIM Brasil considera o valor de 226.172 tCO₂e, seguindo as diretrizes estratégicas do Grupo e da SBTi.

Com relação às emissões biogênicas de escopo 3, a TIM considera para cálculo as categorias 4 (transporte e distribuição *upstream*), 5 (resíduos gerados nas operações) e 6 (viagens a negócios), alcançando um total de 728 tCO₂e em 2023, provenientes de biocombustíveis usados, por exemplo, em viagens de negócio, transportes e outros tipos de deslocamentos.

Emissões de GEE do escopo 3 (tCO₂e) GRI 2-4, 305-3

	2021	2022	2023
Emissões de GEE do escopo 3 (Categorias 1, 2 e 11)	8.199 ¹	4.354 ²	226.172 ³

¹ Se fosse calculado de acordo com a nova metodologia estabelecida pelo Grupo TIM, o total de emissões de escopo 3 para 2021 seria de 219.156 tCO₂e e se consideradas ainda as emissões das categorias 3, 4, 5 e 6, o total seria 227.355tCO₂e.

² Se fosse calculado de acordo com a nova metodologia estabelecida pelo Grupo TIM, o total de emissões de escopo 3 para 2022 seria de 303.149 tCO₂e e se consideradas ainda as emissões das categorias 3, 4, 5 e 6, o total seria 307.503 tCO₂e.

³ Considerando 4.858 tCO₂e das emissões das categorias 3, 4, 5 e 6, o total seria 231.030 tCO₂e.

Emissões biogênicas do escopo 3¹ (tCO₂e) GRI 305-4

	2021	2022	2023
Emissões biogênicas	2.021 ¹	553 ^{1,2}	728 ^{1,2,3}

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).

Intensidade de emissões GRI 305-4

	2021	2022	2023
Intensidade de emissões dos escopos 1 e 2 pelo tráfego de dados (kg CO ₂ e/Terabits)	1,23	0,41 ¹	0,37

¹ Variação em razão da redução das emissões de escopos 1 e 2 (abordagem de localização) e aumento do tráfego de dados.

Adoção da fatura digital e emissões evitadas GRI 301-1

Ao final de 2023, a TIM tinha 62 milhões de acessos entre pós-pago, pré-pago, telefonia fixa e internet. A emissão de faturas e cobranças representou 70% do total de 220 toneladas de papel (FSC) consumidos pela Companhia no período, uma diminuição de 6% comparado ao ano anterior.

Como parte das ações com foco em mudanças climáticas, incentivamos a adoção da fatura digital. Com essa iniciativa, evitamos o uso de 3,8 mil toneladas de papel ao longo de 2023 e a eventual geração de resíduos, economizando R\$ 426 milhões, e deixando de emitir o equivalente a 5.038 tCO₂e no escopo 3, considerando o método de análise de ciclo de vida da matéria-prima utilizada reconhecido pelo GHG Protocol.

Preservação da biodiversidade

Em 2023, a TIM investiu na compensação de parte das emissões de GEE lançadas na atmosfera por suas operações, por meio da aquisição de créditos de carbono provenientes de projetos de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação (REDD+) e Energia Renovável (ER).

Os dois projetos de REDD+ visam a preservação do bioma amazônico, são eles: Resex Rio Preto-Jacundá, em Rondônia e o Envira Amazônia, no Acre. No primeiro, os recursos provenientes da venda de créditos de carbono são reinvestidos na comunidade, visando melhorar a qualidade de vida local. Já o segundo, converteu áreas destinadas à pecuária em áreas de conservação de 200 mil hectares de floresta tropical. Ambos são certificados com o selo Verified



Carbon Standard (VSC) e Climate, Community & Biodiversity Standard (CCB).

O Projeto Kitambar Biomass (ER), 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. É reconhecido com o selo VCS + Social Carbon por oferecer, além dos créditos de carbono, benefícios socioambientais para a comunidade local. O projeto incentiva também o programa "Eu protejo o Tatu-bola", voltado para a proteção e conservação dessa espécie.

Energia

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

Tema material: Eficiência energética

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

O setor de telecomunicações é altamente dependente do fornecimento contínuo de energia elétrica para garantir o funcionamento das suas operações. Nesse contexto, atuamos para 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.

Uma de nossas principais estratégias para garantir sua origem de fontes renováveis, diminuindo o impacto ambiental de nossas atividades, é o Projeto Geração Distribuída (GD). Ao final de 2023, a TIM contava com 101 usinas de pequeno porte alimentando as operações em diferentes estados, com predominância de plantas solares. Nossa matriz de GD foi responsável por quase metade do consumo total da empresa. Com a compra de energia no Mercado Livre e a aquisição de certificados de origem de energia renovável (I-RECs),

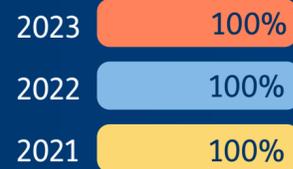
Plano ESG 2023-25

Meta



Resultado

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

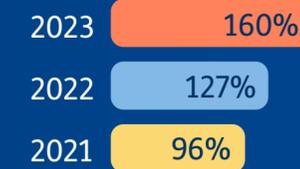


Meta



Resultado

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



mantivemos a marca de 100% de energia elétrica renovável em nossa operação.

Outro projeto que utiliza energia renovável e contribui para a expansão da cobertura 4G da TIM em áreas de difícil acesso é o Sky Coverage. 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. A TIM encerrou o ano com 52 *sites off-grid* ativos.



Clube de Energia

Lançamos, em 2023, o “Clube de Energia”, programa de benefício que oferece aos colaboradores descontos na conta de luz com o uso de energia proveniente de fontes renováveis. A expectativa é beneficiar inicialmente cerca de 5 mil pessoas no Rio de Janeiro, Paraná, Minas Gerais e em parte de São Paulo.

Para se beneficiar dos descontos, que podem chegar a 20% do valor da cobrança de luz, o colaborador da TIM precisa associar-se e estar em uma área de cobertura das concessionárias participantes. Não há necessidade de investimento e não há custo mensal ou fidelidade. A energia gerada em usinas solares das empresas parceiras da operadora na iniciativa é repassada às concessionárias, que aplicam o desconto na conta do colaborador.



Total de energia consumida GRI 302-1

Consumo de energia dentro da Companhia por fonte (GJ)	2021	2022	2023
Combustíveis	20.106	22.293	335.016¹
Gasolina	5.945	6.168	4.994
Etanol (fonte renovável)	582	740	1.407 ²
Diesel – Veículos	353	193	49
Diesel – Geradores	13.226	15.192	15.089
Biogás – Projeto Geração Distribuída (fonte renovável)	-	-	286.184
Gás natural – Projeto Geração Distribuída	-	-	27.293
Eletricidade	2.339.113	2.402.260	2.293.056³
Total	2.359.219	2.424.553	2.628.072⁴

¹ A partir de 2023, as usinas de biogás e gás natural do Projeto Geração Distribuída foram reclassificadas para combustíveis, para alinhamento com o Grupo GRI 2-4

² A Companhia tem priorizado o uso de etanol e reduzido sua frota de veículos movidos a diesel.

³ Considera mercado cativo, mercado livre, Projeto Geração Distribuída e o projeto Sky Coverage.

⁴ A conversão para GJ é feita com base nos fatores do Balanço Energético Nacional.

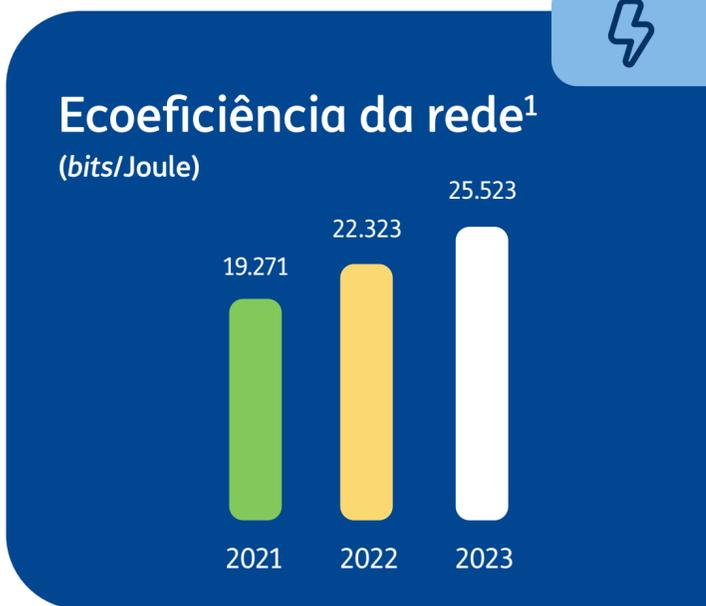
Eficiência energética

GRI 302-3, 302-4

Nosso objetivo é reduzir o consumo de energia mantendo a qualidade dos produtos e serviços. O Plano Estratégico 2024-26 reforça essa premissa mantendo a meta de aumentar a ecoeficiência no tráfego de dados em 110% até 2025. Esse também foi um compromisso que assumimos na emissão de R\$ 1,6 bilhão em Sustainability-Linked Bonds (SLB), debêntures vinculadas a metas sociais e de sustentabilidade, realizada em 2021.

O monitoramento é feito por meio do indicador de ecoeficiência, calculado a partir da relação entre o serviço de dados oferecido ao cliente (*bits*) e o impacto da empresa no meio ambiente (Joules de energia consumida).

Em relação a 2019, melhoramos nossa eficiência energética (*bits/Joule*) no tráfego de dados em 160%. Apesar de o tráfego de dados ter crescido 24% com relação a 2022, o consumo de energia correspondente aumentou em apenas 8%, resultado das ações de incremento da ecoeficiência.

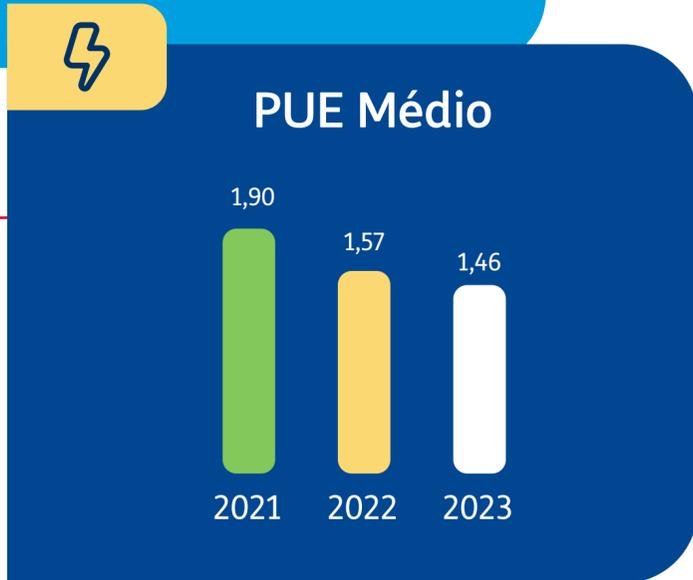


Nosso objetivo é reduzir o consumo de energia mantendo a qualidade dos produtos e serviços. O Plano Estratégico 2024-26 reforça essa premissa mantendo a meta de **aumentar a ecoeficiência no tráfego de dados em 110% até 2025.**

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 2023 foi de 7.447 PB.

SASB TC-TL-000.D

A energia utilizada pelos nossos *datacenters* segue as mesmas diretrizes e metas estabelecidas no Plano ESG da TIM, sendo, portanto, 100% renovável (com a compra de I-RECs). Para medirmos a eficiência dos nossos equipamentos, utilizamos o indicador Power Usage Efficiency (PUE), que considera a relação entre a energia total das instalações e a energia dos equipamentos. Para mais informações sobre a metodologia proposta pelo The Green Grid, acesse nosso Informe Temático sobre Riscos Relacionados às Mudanças Climáticas. A variação do PUE é pequena entre os anos e reflete a melhora na eficiência que se deve à virtualização de rede. Em 2023, estabelecemos como meta atingir o PUE de 1,60 e alcançamos 1,46 (superando a meta).



Para mais informações, confira o [Informe Temático](#) publicado sobre o tema.

Economia circular

GRI 306-1, 306-2

O conceito de economia circular trata de um modelo de produção e de consumo que envolve o compartilhamento, a reutilização, a reparação, a renovação e a reciclagem de materiais e produtos, sempre que possível. Dessa forma, o ciclo de vida dos itens é ampliado, evitando o desperdício e a geração de resíduos, e reduzindo a demanda por matérias-primas.

Em cumprimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e ao Decreto 10.240/2020, a TIM compartilha com parceiros de negócio a responsabilidade pelo recebimento e pela destinação adequados de equipamentos eletrônicos de uso doméstico pós-consumo (como *smartphones*, *modems*, baterias e acessórios). Disponibilizamos para os consumidores a possibilidade de troca de aparelhos celulares ou *smartwatches* (relógios) usados por descontos para a compra de novos produtos, possibilitando a ampliação do ciclo de vida desses equipamentos, e pontos de descarte para os celulares e acessórios para reciclagem de materiais e retorno à cadeia produtiva.



Engajamento de clientes e da sociedade

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

Em 2023, firmamos parceria com a Abree (Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos), com o intuito de ampliar o nosso programa de logística reversa de resíduos eletroeletrônicos pós-consumo. A associação conta com diversos pontos de triagem por todo o Brasil e a parceria possibilitará melhorias na estratégia de conscientização da população por meio da educação ambiental.

Hoje, contamos com urnas de coleta espalhadas em mais de 170 pontos, como lojas próprias – facilmente acessíveis para qualquer pessoa – e prédios administrativos, com foco em colaboradores e prestadores de serviço. Nesses pontos de coleta, podem ser descartados aparelhos celulares em desuso e seus acessórios (fones de ouvido, cabos de dados, carregadores etc.), *chips*, embalagens de telefone de material plástico e papelão, além de baterias usadas e outros equipamentos portáteis.

Realizamos, também, diversas ações de engajamento com nossos colaboradores, orientando e incentivando as equipes de lojas a divulgarem o programa junto aos consumidores. Lançamos, por exemplo, uma campanha com desafios que geram pontos no programa de incentivo, para reconhecer as lojas que alcançam determinado volume de coleta.

Já no Dia Mundial do Meio Ambiente, reunimos 683 colaboradores para discutir como adotar no dia a dia novas práticas sustentáveis. Na Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat) realizamos palestra sobre lixo eletrônico e economia circular, com campanha de entrega voluntária de resíduos eletroeletrônicos nas sedes da Companhia, recolhendo no mês do evento, 250 kg de resíduos. Já no TIM+Família, evento que recebe familiares de colaboradores, convidamos as crianças a separarem seus resíduos eletroeletrônicos e levarem até um ponto de recolhimento da TIM como ingresso para participação de oficinas presenciais e *online* para criação de brinquedos utilizando materiais recicláveis.

Hoje, contamos com **urnas de coleta espalhadas em mais de 170 pontos**, como lojas próprias – facilmente acessíveis para qualquer pessoa – e prédios administrativos.



Com isso, quadruplicamos a quantidade de resíduos recolhidos em relação ao ano anterior. Em 2023, 1.636 kg de resíduos eletroeletrônicos de consumidores foram recolhidos nos pontos de entrega voluntária da TIM, e conseguimos reciclar 98% desses materiais. Em todas as nossas ações, reforçamos o papel dos colaboradores enquanto consumidores na cadeia de logística reversa, incentivando o descarte adequado de resíduos.

Também promovemos, junto aos nossos clientes, a iniciativa TIM Troca Smart, um programa realizado em parceria com a Trocafone – empresa brasileira especializada em *smartphones* seminovos – e que permite que aparelhos celulares ou *smartwatches* (relógios) usados sejam trocados por desconto para compra de novos, nas lojas próprias da Companhia.

Em 2023, 7,6 mil celulares foram recolhidos por meio dessa ação, sendo cerca de 91% com condições de serem reutilizados.

Avaliamos, ainda, as condições de reuso dos equipamentos denominados CPE (sigla em inglês para *Customer Premises Equipment*)⁴ provenientes de clientes que solicitaram o cancelamento ou

deixaram de pagar pelos serviços da empresa. Coletamos, também modems danificados, que passam por inspeção técnica para avaliação sobre a possibilidade de reaproveitamento de periféricos e ajustes necessários para que sejam reutilizados. Assim, evitamos a aquisição de um novo equipamento, minimizando custos financeiros, reduzindo o descarte e aumentando sua vida útil. Em 2023, 91% dos *modems* (FTTH) que retornaram de clientes foram recuperados e reutilizados.

Também promovemos, junto aos nossos clientes, a iniciativa TIM Troca Smart, que permite que **aparelhos celulares ou *smartwatches* (relógios) usados sejam trocados por desconto.**



⁴Equipamentos de uso dos clientes, sejam pessoas físicas (celulares, baterias, *modems* e outros acessórios eletrônicos coletados em lojas) ou jurídicas (*modems*, fontes, cabos e outros acessórios).



Resíduos

GRI 301-3, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, SASB TC-TL-440a.1

A Política Ambiental da TIM orienta para uma gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos, um dos objetivos que assumimos em nosso Plano ESG, com a meta de reciclar pelo menos 95% de resíduos sólidos até 2025. Em 2023, alcançamos 96% de reciclagem de resíduos (desconsiderados orgânicos e resíduos de construção civil das classes C e D).

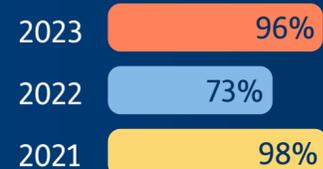
O aumento do volume de resíduos reciclados ou reutilizados ocorreu, principalmente, por causa do início dos descartes dos ativos adquiridos da Oi Móvel. Além disso, elevamos a reciclagem de resíduos da construção civil de 4% em 2022 para 58% em 2023. Intensificamos também as campanhas de logística reversa de eletrônicos pós-consumo com o novo parceiro Abree, aumentando consideravelmente, em 467%, a quantidade de resíduos coletadas em relação ao ano anterior, com reciclagem de 98% desses resíduos eletrônicos.

Plano ESG 2023-25

Meta

Resultado

Reciclar pelo menos 95% dos resíduos sólidos até 2025



A Política Ambiental da TIM orienta para uma gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos, um dos objetivos que assumimos em nosso Plano ESG, com a meta de reciclar pelo menos **95% de resíduos sólidos até 2025**.

Resíduos destinados por método (toneladas)

GRI 306-3, 306-4, 306-5

	2021	2022	2023
Total não destinado para disposição final ('reciclagem ou reúso') em toneladas	1.568	1.682	2.199¹
Perigosos	560	576	388
Reciclagem	560	576	388
Baterias da rede	553	568	331
Eletrônicos pós-consumo (celulares, baterias e acessórios)	0,3	0,3	1,6
CPEs (modems, repetidores e acessórios de clientes)	6	7	32
Celulares de clientes (TIM Troca Smart)	-	0,2	0,1
Lâmpadas e pilhas	-	-	5
Contaminados com óleo	-	-	18
Não perigosos	1.008	1.106	1.811
Reciclagem	921	1.014	1.716
Sucatas eletroeletrônicas, cabos e metais da rede	921	995	1.288
Resíduos da construção civil (A+B)	-	19	409
Papel, papelão e plásticos	-	-	19
Preparação para reutilização	87	92	95
CPEs (modems, repetidores e acessórios de clientes recondicionados)	87	90	93
Celulares de clientes (TIM Troca Smart)	-	2	2

	2021	2022	2023
Total destinado para disposição final ('aterro') em toneladas	27	631	396
Perigosos	-	-	0,6²
Confinamento em aterro (Classe 1)	-	-	0,6
Baterias	-	-	0,03
Contaminados com óleo	-	-	0,6
Não perigosos	27	631	395
Confinamento em aterro	27	631	395
Resíduos da Construção Civil	-	440	303
Orgânicos	27	191	92
Partes de eletrônicos (celulares, baterias e acessórios)	0	0,02	0,03
Partes de sucatas eletroeletrônicas	-	-	0,15
Partes de celulares de clientes (TIM Troca Smart)	-	-	0,01
Total de resíduos	1.595	2.313	2.595

¹ O percentual de resíduos reciclados ou reutilizados considerando todos os tipos de resíduos apresentados na tabela foi de 85%.

² Esse total é referente à soma de pequenas quantidades de resíduos descartadas em localidades e períodos diferentes ao longo de 2023. Embora esteja em conformidade com a legislação, a TIM reforça seu compromisso de buscar o descarte zero em aterro classe 1 e tem intensificado suas ações internas.



5

AWC

TRANSFOR
D SEL
EM

Social

Inclusão digital
Colaboradores
Direitos humanos
Instituto TIM

Inclusão digital

GRI 3-3, 203-2

Tema material: Inclusão digital e acesso à conectividade

ODS **1** **5** **9** **10** **11**

Gerar impactos positivos para além do negócio está entre os principais propósitos da TIM. As atividades de telecomunicações, que proporcionam acesso aos serviços de telefonia móvel e internet banda larga, possibilitam a criação de oportunidades para pessoas e empresas, e funcionam como uma potente ferramenta de inclusão digital.

Na Agenda 2030, a ONU reforça o quanto a disseminação da informação e das tecnologias da comunicação e interconectividade global tem potencial para acelerar o progresso humano, para eliminar o fosso digital e para o desenvolvimento de sociedades do conhecimento.

Atuamos para ofertar serviços e soluções de qualidade e garantir o acesso à conectividade a todo o Brasil, incluindo comunidades afastadas de centros urbanos do país. A expansão das redes 5G e 4G e as iniciativas

para cobertura em áreas rurais são as principais frentes de atuação da TIM com maior potencial de impacto para promover a inclusão digital ampla pelo Brasil. Em 2023, a Companhia alcançou mais de 200 cidades do país com cobertura 5G (presença em 27 capitais). O principal investimento no ano foi aumentar a quantidade de *sites* por quilômetro quadrado, garantindo o acesso ao 5G para um volume maior de clientes, com cada vez mais qualidade e eficiência na conectividade.

No mesmo período, desenvolvemos, também, o projeto de inclusão digital em regiões remotas do país por meio da instalação de fibra ótica FTTH, proporcionando conectividade a diversos clientes. Veja mais detalhes na página 46.



Plano ESG 2023-25



Meta



Resultado

Levar a conectividade 4G a 100% dos municípios do Brasil até 2023

2023	100%
2022	96%
2021	85%

TAC com Anatel

Somos a operadora pioneira na celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Anatel, que visa à realização de investimentos, até 2024, para melhorar a qualidade e experiência do cliente. O foco é o aprimoramento dos canais de atendimento digital e a redução de índices de reclamação, bem como o incremento de infraestrutura de rede em mais de 2 mil cidades. Em contrapartida, o TAC arquivou processos contra a TIM que somavam cerca de R\$ 639 milhões.

Compromissos assumidos pela TIM ^{1,2}



Implantação e/ou ampliação da rede 4G em 1.837 municípios;



Expansão da tecnologia de banda larga móvel para cerca de 350 municípios com menos de 30 mil habitantes (especialmente nas regiões Nordeste, Norte, Centro-Oeste e no norte do estado de Minas Gerais, onde a população não tem acesso ao 4G e tem Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) abaixo da média nacional). Esta iniciativa faz parte dos Compromissos Adicionais que foram atendidos em 30 meses do acordo, levando a cobertura a 100% dos municípios previstos.

¹ A estimativa é que 3 milhões de pessoas sejam beneficiadas até o fim do acordo.

² Os projetos priorizados neste instrumento regulatório estão alinhados com as políticas públicas de telecomunicações, regulamentadas pelo Decreto 9.612/2018, que prevê aumento da cobertura de redes de acesso em banda larga móvel, priorizando o atendimento de cidades, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados que não têm estrutura de conectividade.



Atuamos para ofertar serviços e soluções de qualidade e **garantir o acesso à conectividade a todo o Brasil**, incluindo comunidades afastadas de centros urbanos do país.

Programa Conectividade em Escolas Rurais

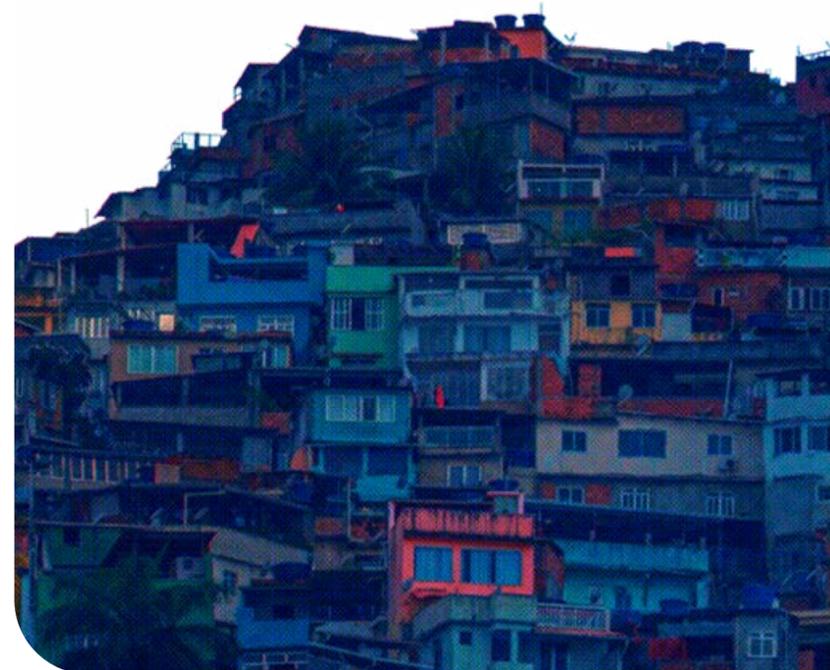
GRI 203-1

O Programa Conectividade em Escolas Rurais, exigência da Anatel para as operadoras que adquiriram as frequências detalhadas no Edital de Licitação nº 004/2012, tem o objetivo de garantir a cobertura das áreas rurais do Brasil, incluindo escolas públicas.

O papel da TIM, na divisão realizada entre as operadoras de telecomunicações no Brasil, é 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**.



Favela 5G

Em parceria com a ONG Gerando Falcões, assumimos o desafio de transformar a Favela Marte, localizada na cidade de São José do Rio Preto, interior de São Paulo, na primeira comunidade do Brasil plenamente conectada ao 5G por meio de *hubs* tecnológicos.

A iniciativa também faz parte do projeto Favela 3D: Digna, Digital e Desenvolvida, que implementa o conceito de moradia digna, geração de renda, acesso à saúde, cidadania e cultura de paz, direito à educação, primeira infância, autonomia da mulher e cultura, esporte e lazer. A expectativa é impactar 250 famílias, beneficiando cerca de 700 pessoas. Entre as ações de revitalização que estão sendo realizadas na comunidade, com término previsto para setembro de 2024, há também a construção de novas habitações.

Em 2023, a TIM reforçou a parceria e destinou parte da renda obtida com os planos TIM Black para projetos mantidos pela Gerando Falcões.

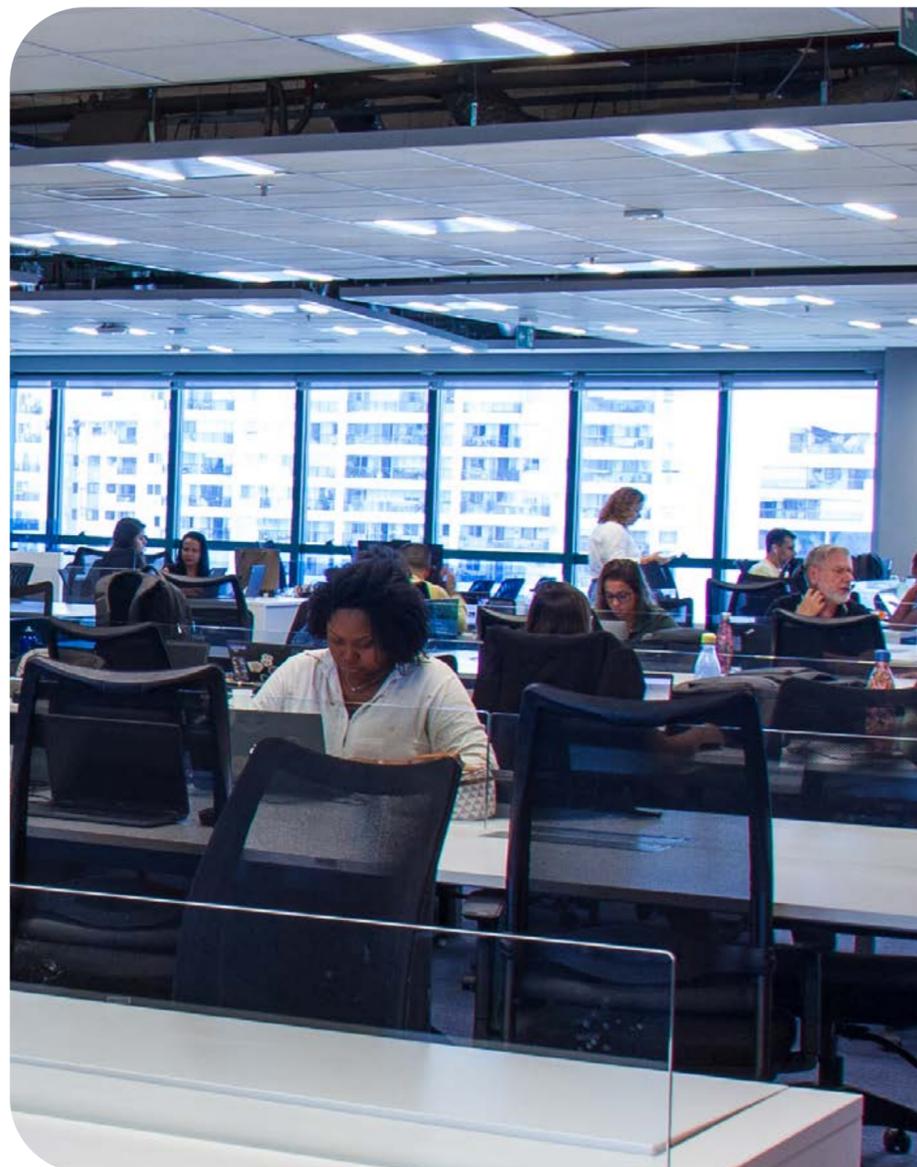
Colaboradores

Tema material: Saúde, bem-estar e segurança

ODS **3** **5** **8** GRI 3-3, 403-6

Temos o compromisso de fazer a diferença na vida das pessoas, tanto dentro como fora da Companhia. Prezamos por ambientes acolhedores, jornadas de trabalho adequadas e flexíveis, promovemos a diversidade e a inclusão com empatia e buscamos realizar iniciativas que contribuem para a saúde mental de todos. Temos uma cultura de reconhecimento e desenvolvimento de talentos e fortalecemos, constantemente, as ações de capacitação de profissionais das diversas áreas da TIM, somando aprendizados e reforçando a importância da inovação e da alta *performance* como pilares para a evolução.

Nossa atuação é 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. Um reconhecimento desse trabalho foi a conquista, em 2023, do 12º lugar entre as 150 Melhores Empresas para se trabalhar no país pela Great Place to Work (GPTW).



*Percentual de colaboradores ativos que concluíram os quatro cursos relacionados à temática ESG: Gestão Ambiental, Sustentabilidade, Combate ao Assédio Moral, Sexual e Bullying e Prevenção ao Phishing

Plano ESG 2023-25



Meta



Resultado

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

2023	86%
2022	86%
2021	83%



Meta



Resultado

Treinar 99% dos colaboradores em ESG skills até 2023

2023	99%*
2022	99%
2021	95%



Meta



Resultado

Treinar 7.500 mil ou mais colaboradores em capacidades digitais até 2025

2023	6.040
2022	4.015
2021	1.861

Com relação à estrutura organizacional, que vem evoluindo continuamente, estamos sempre conectados às tendências socioculturais e corporativas do mercado de inovação e tecnologia para incentivar a transformação digital dentro da empresa. Identificar e atender as necessidades das áreas e dos profissionais está entre os nossos compromissos. Para isso, realizamos pesquisas de mercado e mantemos um sistema de arquitetura de cargos atualizado.

Desde 2022, o modelo de trabalho da TIM se organiza da seguinte forma^{1,2}:

- 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).

¹ 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.

² 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.

Os colaboradores têm, ainda, a possibilidade de flexibilidade nos horários de início e fim do expediente (*Flex Time*). Todos têm direito ao descanso no dia do aniversário (*Happy Day*) e aqueles com mais de cinco anos de atuação na Companhia têm um dia de folga remunerada ao ano.

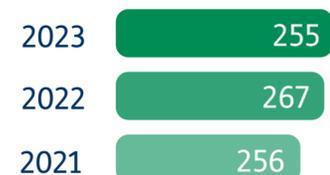


Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e gênero

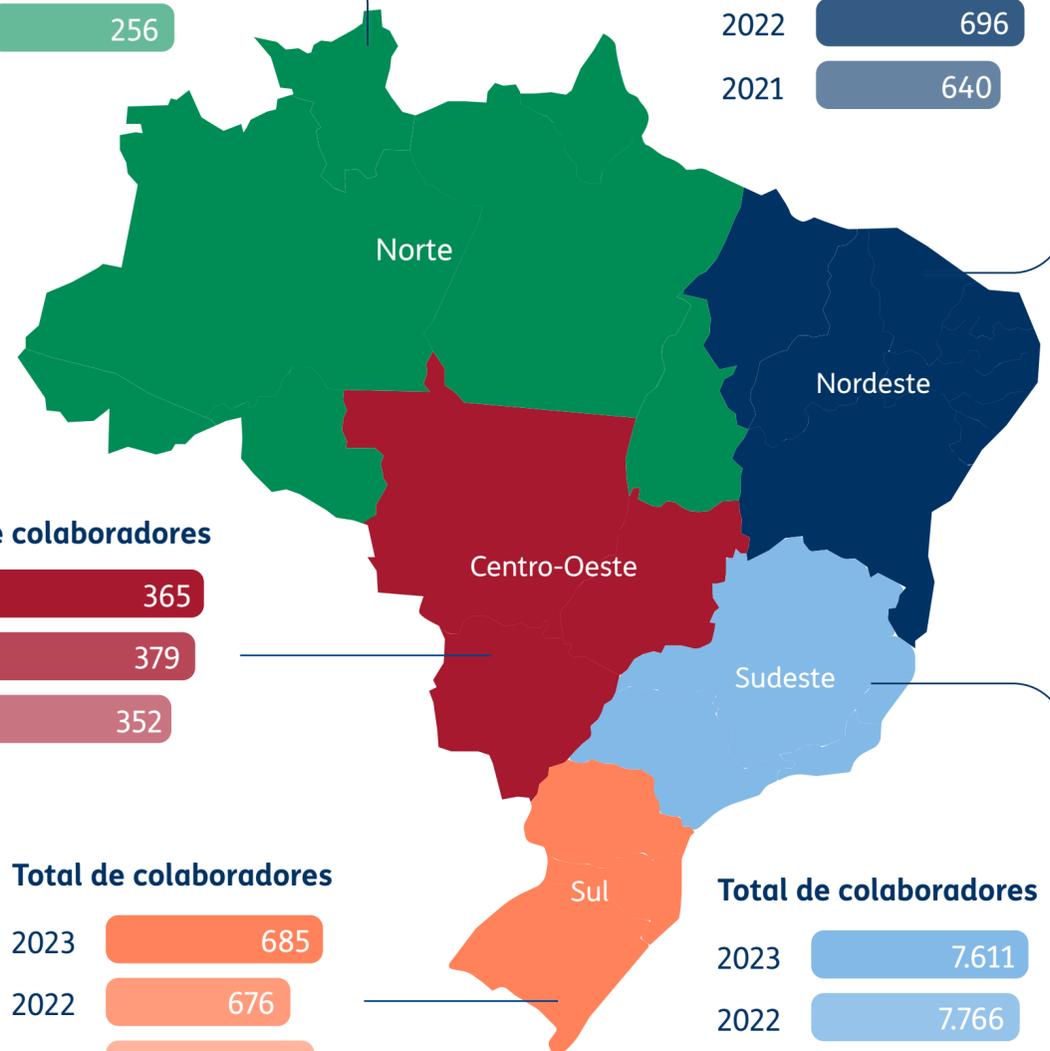
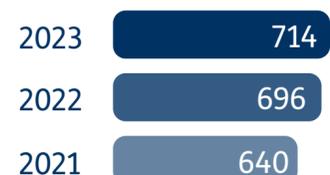
GRI 2-7

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	4.638	4.696	9.334	4.652	4.753	9.405	4.682	4.768	9.450
Temporário	132	215	347	158	221	379	65	115	180
Total	4.770	4.911	9.681	4.810	4.974	9.784	4.747	4.883	9.630

Total de colaboradores



Total de colaboradores



Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e região

GRI 2-7

Região	2021			2022			2023		
	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total
Norte	10	246	256	10	257	267	10	245	255
Nordeste	23	617	640	27	669	696	20	694	714
Centro-Oeste	10	342	352	17	362	379	10	355	365
Sudeste	277	7.415	7.692	300	7.466	7.766	121	7.490	7.611
Sul	27	714	741	25	651	676	19	666	685
Total	347	9.334	9.681	379	9.405	9.784	180	9.450	9.630



Colaboradores por tipo de emprego e gênero³

GRI 2-7

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral ¹	4.213	3.400	7.613	4.263	3.391	7.654	4.247	3.423	7.670
Jornada parcial ²	557	1.511	2.068	547	1.583	2.130	500	1.460	1.960
Total	4.770	4.911	9.681	4.810	4.974	9.784	4.747	4.883	9.630

¹ Colaboradores com carga horária de 200 ou 220 horas mensais.

² Colaboradores com carga horária inferior a 200 horas mensais. Estagiários, jovens aprendizes e *call center* fazem jornada parcial, além de outras funções CLT.

³ A TIM atualmente não adota modelos de trabalho sem carga horária de trabalho predefinida.

Colaboradores por tipo de emprego e região

GRI 2-7

Região	2021			2022			2023		
	Jornada integral ¹	Jornada parcial ²	Total	Jornada integral ¹	Jornada parcial ²	Total	Jornada integral ¹	Jornada parcial ²	Total
Norte	246	10	256	257	10	267	244	11	255
Nordeste	599	41	640	628	68	696	611	103	714
Centro-Oeste	343	9	352	362	17	379	353	12	365
Sudeste	5.722	1.970	7.692	5.789	1.977	7.766	5.843	1.768	7.611
Sul	703	38	741	618	58	676	619	66	685
Total	7.613	2.068	9.681	7.654	2.130	9.784	7.670	1.960	9.630

¹ Colaboradores com carga horária de 200 ou 220 horas mensais.

² Colaboradores com carga horária inferior a 200 horas mensais. Estagiários, jovens aprendizes e *call center* fazem jornada parcial, além de outras funções CLT.

³ A TIM atualmente não adota modelos de trabalho sem carga horária de trabalho predefinida.



Benefícios

GRI 2-19, 403-6

A TIM oferece um pacote de benefícios amplo que colabora para o bem-estar de todos, com critérios de elegibilidade que podem ser gerais, específicos ou relacionados ao nível do cargo ocupado ou, ainda, à localidade de trabalho. Os benefícios evoluem de acordo com práticas de mercado, Acordo Coletivo de Trabalho e expectativas e necessidades das pessoas. A seguir, alguns deles:

- Plano de saúde
- Plano odontológico
- Previdência Privada
- 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 de idade)
- Vale-alimentação/refeição
- Vale-transporte
- Auxílio-Medicamentos
- Programa de Incentivo a Atividades Físicas (Gympass)

- Programas de apoio emocional e social (Apoio Pass, com orientação social, jurídica, financeira e psicológica com especialistas, de forma gratuita, confidencial e sigilosa, 24 horas por dia e sete dias por semana, por telefone ou *e-mail*)
- TIM Fácil - Programa de Convênios, Descontos e Parcerias (incluindo o Clube de Energia e o Cartão de TODOS)
- Auxílio para filhos sem condições mínimas de autocuidado
- Prorrogação da licença-maternidade
- Prorrogação da licença-paternidade
- Prorrogação da licença-casamento
- Folga de aniversário (*Happy Day*)
- Folga por tempo de empresa

A Companhia também oferece aos executivos a oportunidade 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.

Como Empresa Cidadã, a TIM oferece a todos os colaboradores contratados no regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) períodos de licença-maternidade e paternidade estendidos – de 180 dias para as mulheres e 20 dias para os homens – e auxílios financeiros para gastos com babá, creche e pré-escola. A Companhia também oferece auxílio aos colaboradores com filhos sem condições mínimas de autocuidado, ou seja, com comprometimentos que demandam supervisão permanente.

Acordos coletivos

GRI 2-30

O acordo coletivo 2023/2024 é termo aditivo ao acordo coletivo vigente (2022/2024). Foram atualizadas as condições econômicas com reajustes salariais e reajustes aplicáveis também aos benefícios e pago ainda um abono salarial indenizatório. Além disso, houve a implantação do programa de benefícios flexíveis (Beneflex) destinada ao público profissional administrativo. Foi incluído também o compromisso de ampliação de ganhos do programa de remuneração variável no *call center* (estrelas) e ajuste na tabela salarial dos cargos de consultores de atendimento.

O acordo foi aprovado nacionalmente em todos os estados nas assembleias realizadas pelos sindicatos conforme negociado com as três federações sindicais. 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 GRI 404-3

Conectados aos novos Valores Culturais e às necessidades da organização, evoluímos mais uma vez as práticas de desenvolvimento de pessoas com ações transversais e customizadas por diferentes públicos, para suportar o atingimento dos objetivos do plano estratégico. Estamos focados em oferecer capacitação (*upskilling* e *reskilling*) aos nossos colaboradores para a evolução do *mindset* digital e competências técnicas digitais. Para isso, utilizamos ferramentas como *lives*, *e-learning*s, *coaching* e mentoria. Acreditamos que esse conjunto de ações impacta positivamente os planos de desenvolvimento coletivos e individuais.

Em 2023, demos continuidade ao Programa E-*Coaching*, lançado em 2020, com foco no desenvolvimento de competências de gestão. Tivemos quatro novas turmas, totalizando 17 desde a sua criação. 78 líderes - em sua maioria promovidos à primeira gestão - vivenciaram o percurso digital que foi remodelado, com sessões individuais e coletivas de *coaching* com um *coach* certificado pela ICF (International Coaching Federation). Os participantes puderam acessar uma plataforma digital com funcionalidades e conteúdos para acelerar seu crescimento e contribuir para seus desafios de gestão.

Desde o lançamento do programa, 383 pessoas completaram seu percurso.

Além disso, oferecemos um processo de Mentoria Externa com foco em transformação cultural para os 44 líderes que atuam como Embaixadores da Cultura. Também realizamos uma turma-piloto com líderes do RH para apoiar na construção do conteúdo da capacitação em Líder Coach, que será desdobrada para outros níveis de liderança, com foco no suporte à evolução cultural e desenvolvimento de um novo perfil de liderança.

Já na Mentoria Intercompany, em parceria com a iniciativa Mulheres Positivas, tivemos o encerramento da 3ª onda do programa com 193 mulheres de 23 empresas diferentes participantes de uma jornada de seis meses com sessões de mentoria, palestras e encontros *peer-to-peer*. O programa, que já impactou 389 mulheres, tem o objetivo de promover reflexões, despertando o empoderamento e acelerando o desenvolvimento da carreira. Em setembro, foi comunicado à sociedade, durante o TIM Talks, a continuidade do desenvolvimento das mentoradas participantes de todas as ondas anteriores, em uma comunidade para ex-participantes que será lançada em 2024.



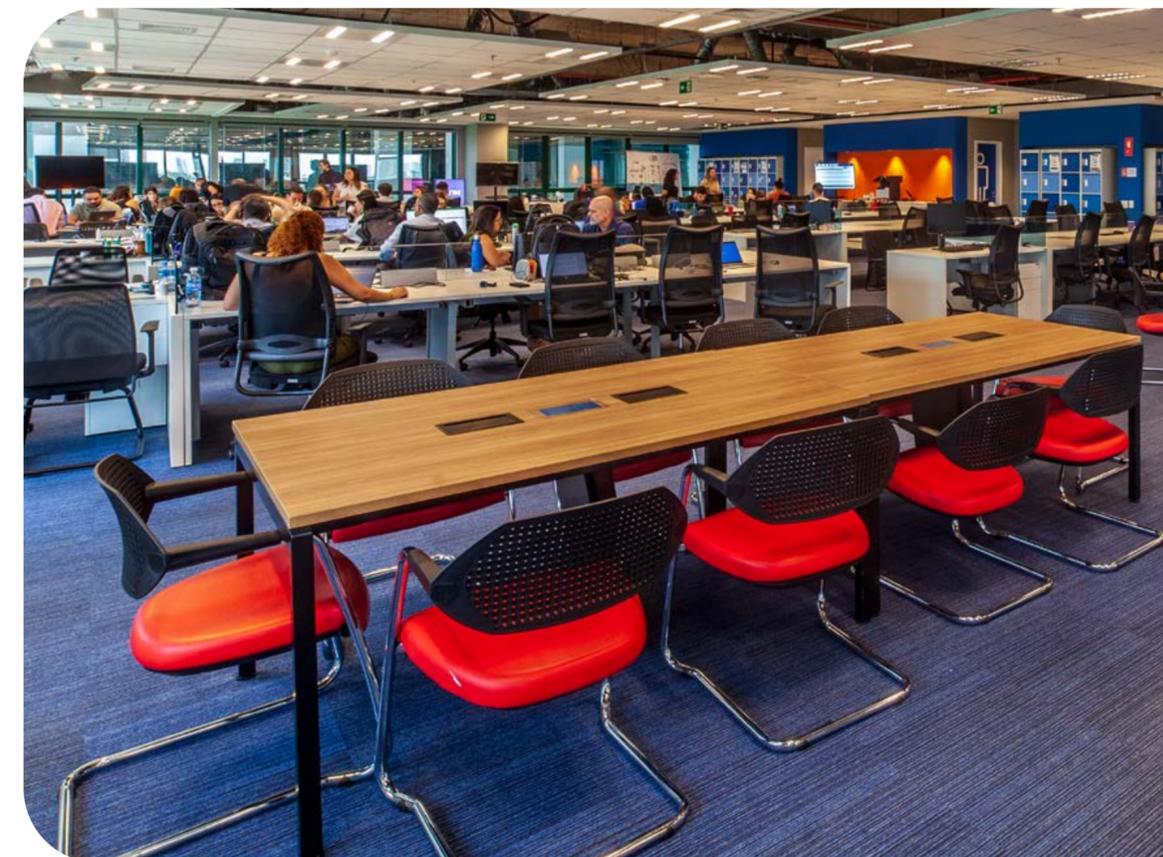
Promovemos ações de retenção, reconhecimento e educação, iniciativas que contribuem para a diminuição do *turnover* de competências digitais críticas para o futuro do negócio. Em 2023, conectamos este modelo de gestão de talentos à ferramenta de avaliação de *performance* e capturamos dos líderes quais pessoas eles reconheciam positivamente por sua reputação social, por meio de um exercício de fornecimento de recomendações genuínas. Com isso, conseguimos projetar cenários de mapeamento de talentos por área e elaborar um projeto-piloto de comitê, com o objetivo de refinar a lista e construir planos de desenvolvimento customizados.

A gestão de *performance* na TIM vem evoluindo a cada ciclo, a partir dos *feedbacks* das equipes. 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 inclui autoavaliação e a avaliação dos pares, clientes e da liderança imediata. No ciclo 2023, os comportamentos esperados por cada *cluster* foram revisados, para que pudessem refletir os novos valores culturais da Companhia. Em 2023, 98% dos colaboradores elegíveis receberam avaliações de desempenho e desenvolvimento.

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, aprimoramos o nosso processo de avaliação de *performance*, incluindo uma discussão qualitativa da liderança sênior, com foco no desenvolvimento contínuo e formação de *pipeline* sucessório.

No mesmo período, lançamos a Política de Carreira conectada às melhores práticas de mercado e transformações do mundo do trabalho, dando 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.

Para a alta liderança, mantemos um processo anual de planejamento sucessório. 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.



Conquistamos pela **terceira vez consecutiva o selo Top Employers Brasil**, que é uma das principais certificações de excelência em gestão de pessoas e *employer branding* no mundo.

Treinamento e educação

GRI 404-2

O processo de educação e aprendizagem seguiu com foco em apoiar a evolução da cultura e o desenvolvimento das competências digitais para suportar os desafios estratégicos da Companhia. Como parte do movimento de evolução cultural, realizamos importantes iniciativas de desdobramento da estratégia, dos novos valores culturais e dos comportamentos e atitudes esperadas para um ambiente de trabalho sempre mais inclusivo, inovador e sustentável para gerar resultados ainda mais positivos para as pessoas e para o negócio.

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. Estes 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* - que visam ensinar novas competências

Conheça outras iniciativas de capacitação e treinamento da TIM

Treinamentos institucionais: têm como objetivo facilitar a integração do colaborador às políticas e culturas corporativas da TIM, contribuindo para sua melhor ambientação na Companhia.

Treinamentos técnicos específicos: realizados com foco na qualificação e atualização técnica para que os colaboradores executem com eficácia suas atividades com foco em novas competências.

Conecta: programa de *onboarding* para integrar e engajar 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**

Programa Evolution: trilha de aprendizagem para as áreas de vendas e atendimento. Tem como objetivo promover as competências técnicas com foco em processos, sistemas, ferramentas, liderança e no negócio TIM.

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 cultura desejada, superarem desafios do negócio e contribuírem para o resultado corporativo.

Estágio e Aprendiz: realizamos atividades específicas de integração e jornada de desenvolvimento específica ao longo do Programa para desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais em multiformatos (treinamentos, *workshops*, palestras, cursos *online*, visitas técnicas, mentoria interna e outros).

TIM Talks: programa anual de Treinamento, Desenvolvimento e Comunicação da TIM, disponível para colaboradores e toda a sociedade. Em 2023, abordou como habilitamos tecnologia e inovação de forma sustentável em prol do ESG, tendo o propósito e cultura como alavancas para potencializar nossas entregas e a geração de valor para colaboradores, clientes e sociedade. O programa teve como temática central “Propósito que Transforma Futuros” e contou com um evento presencial de abertura para 300 pessoas e outras 27 ações, em formatos variados (*online* e híbrido), que juntas somaram mais de 3,5 mil participações ao vivo e mais de 240 mil visualizações pós-evento, no Canal da TIM no YouTube. **GRI 2-17**



para otimizar o desempenho do colaborador - e *reskilling* - requalificação profissional voltada ao desenvolvimento de novas competências essenciais ao contexto digital, tais como: dados (*data analytics*), inteligência artificial (AI), 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 2023, investiu mais de R\$ 9 milhões contemplando mais de 328 mil participações e 480 mil horas de treinamento para acelerar a qualificação profissional e o desenvolvimento dos colaboradores. Na média geral, por colaborador treinado, foram investidos R\$ 1.028. Já a média de horas de treinamento por colaborador foi de 42 horas treinadas, sendo a média das mulheres 46 horas.

Média de horas de treinamento, por categoria funcional¹

GRI 404-1

	2021	2022	2023
Diretores	17	11	38
Gerentes	24	28	39
Profissionais	24	42	31
Força de vendas	36	44	22
Lojas	64	60	42
Call centers	102	128	79
Estagiários	72	52	28
Jovens aprendizes	24	36	22
Média por colaborador	49	61²	42

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, foi devida a um aumento expressivo das ações em 2022.

Programas de desenvolvimento

Programa Onda Digital

Trata-se de um programa integrado de aprendizagem e aculturação lançado com o objetivo de impulsionar o desenvolvimento do *mindset* e das competências técnicas essenciais para o contexto de transformação digital (New Capabilities ou “NewCap”), com três iniciativas principais realizadas em 2023: TIM Data Academy, TIM Ready e Digital Mindset Assessment.

A Data Academy é composta por treinamentos, desafios práticos, tutoriais especializados e aprendizado em rede, customizados por público e nível de *expertise*, tais como:

- **Data Expert** - ações voltadas para profissionais com conhecimento especializado em dados
- **Data Translators** - treinamentos que habilitam os profissionais a interpretar e traduzir dados para a criação de soluções práticas e oportunidades de negócios
- **Data Consumer** - ações educacionais voltadas para profissionais usuários e consumidores de dados como parte de seus processos diários em suas áreas de atuação

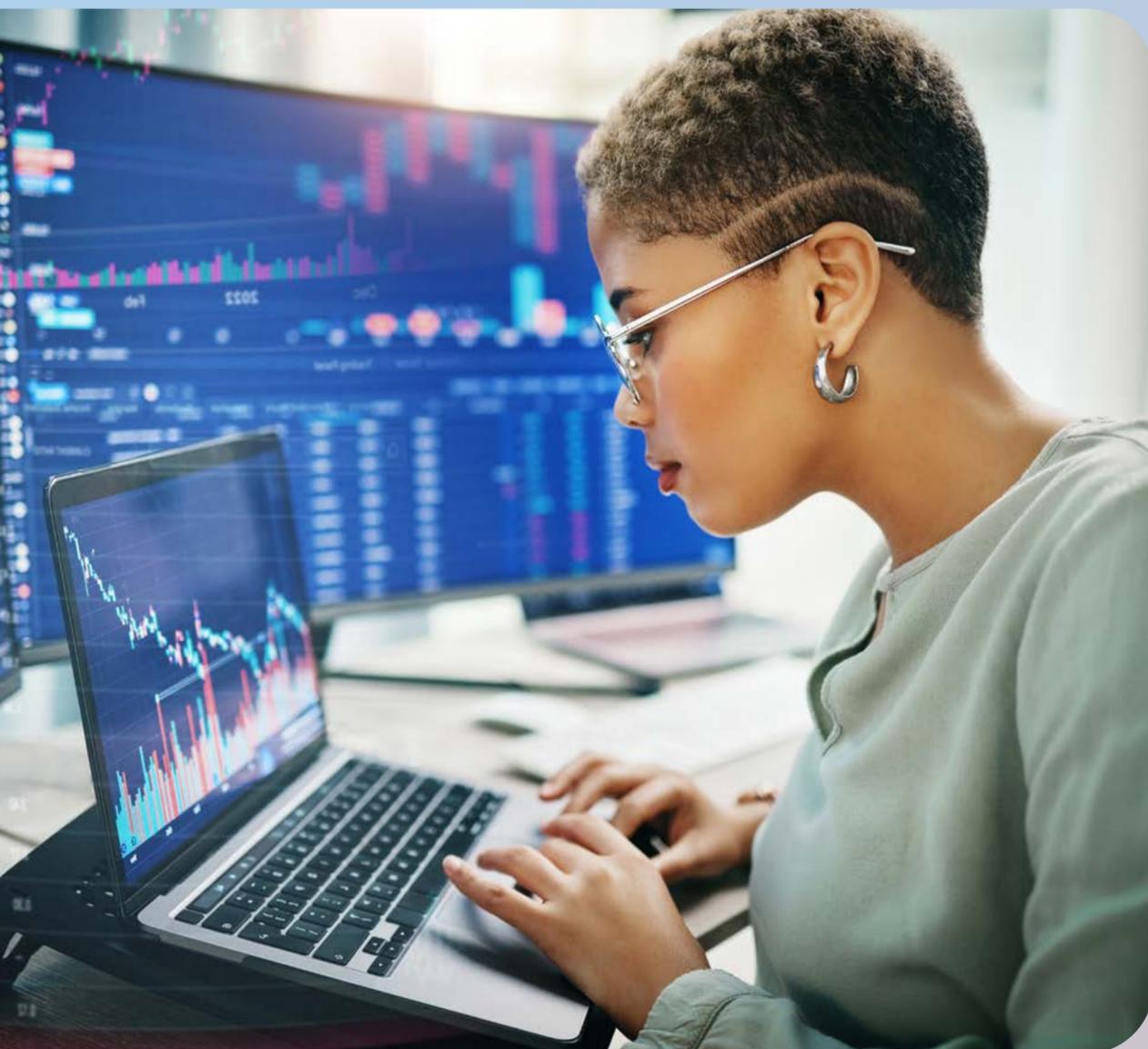
A Data Academy contempla ainda uma etapa de aplicabilidade prática dos conhecimentos a projetos diretamente ligados ao negócio. Nos treinamentos para o perfil *translator*, por exemplo, como parte do percurso de capacitação e certificação final, os participantes desenvolvem e apresentam projetos e *cases* que possam potencializar as oportunidades de negócio da empresa.

Outra iniciativa que integra a Onda Digital é a TIM Ready, um percurso de educação anual, aberto a todos os colaboradores, formado por treinamentos presenciais e *online*, painéis e *workshop* com especialistas internos e externos e também experiências gamificadas.

A Onda Digital contempla também o desenvolvimento de competências comportamentais essenciais para atuação no contexto digital. Nesse sentido, a Companhia desenvolveu um Digital Mindset Assessment, instrumento inédito e criado de forma customizada para compreender o nível de maturidade digital de profissionais e líderes da TIM. Desenvolvido em parceria com a Clave Consultoria, especializada em *assessments* e análise psicométrica, o *assessment* avalia o nível de maturidade em competências como: pensamento criativo, curiosidade (agilidade de aprendizagem), colaboração (gestão das



relações), senso de responsabilidade, resolução de problemas digitais e foco na experiência do cliente, competências comportamentais essenciais para atuação no contexto digital, de acordo com referências globais como World Economic Forum, Bain & Company Report e outras pesquisas científicas.



Objetivos e benefícios para o negócio

O programa Onda Digital busca consolidar as ações de aceleração dos conhecimentos em tecnologia e ferramentas digitais e 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 em inteligência artificial (AI), dados (*data analytics*), marketing digital e metodologias ágeis, para gerar mais inovação e resultados para o negócio.

A Data Academy tem como objetivo específico ampliar e aprimorar o conhecimento em dados e *analytics* dos profissionais para suportar a evolução da cultura data-driven na Companhia. Já o TIM Ready busca impulsionar o desenvolvimento de competências e habilidades técnicas digitais, como o conhecimento em inteligência artificial e dados e *analytics* aplicado a ferramentas operacionais para impactar positivamente o dia a dia das equipes.

O Digital Mindset Assessment por sua vez tem como objetivo compreender o nível de maturidade dos colaboradores em competências comportamentais essenciais para o contexto digital.

Impacto

As iniciativas da 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*, que são 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 também 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 das pessoas, 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 aumento e sustentação do percentual de pessoas com perfis “NewCap” (Novas Competências) na TIM. De 2022 para 2023, aumentamos em 6,3 p.p o número de profissionais com essas competências digitais na Companhia, alcançando o percentual de 46,3%, em linha com a meta estabelecida no plano estratégico.

Colaboradores treinados em 2023 (%)

Desde o lançamento das ações da Onda Digital, 711 pessoas (7,3% do total de colaboradores) participaram das jornadas educacionais relacionadas aos temas de dados e *analytics*, entre outros.

O TIM Ready, cuja edição 2023 focou em conteúdos relacionados a usabilidade de ferramentas e aplicação de inteligência artificial (AI) e de dados (*data analytics*), contou com mais de 3.100 participantes (32% do total de colaboradores) e 6.500 pessoas (67% do total de colaboradores) participaram do Digital Mindset Assessment.

711 pessoas (7,3% do total de colaboradores) participaram das jornadas educacionais relacionadas aos temas de dados e *analytics*, entre outros.

Programa TIM Pérolas Negras

Programa de aceleração do desenvolvimento de carreira de pessoas negras (autodeclaradas pretas e pardas). O programa é 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:** focada na capacitação, com uma trilha de aprendizagem dedicada para as pessoas negras inscritas voluntariamente no programa, formada por conteúdos *online* customizados, 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 de carreira para profissionais negros e negras em cargos imediatamente anteriores à liderança, preparando-os(as) para assumir futuras posições de gestão. Esta etapa prevê um processo seletivo customizado para a definição dos profissionais que participarão do percurso de aceleração de carreira.

Objetivos e benefícios para o negócio

Esta iniciativa, que conta com a parceria de consultorias especializadas na pauta de equidade racial, colabora para ampliar a atratividade, o engajamento e a retenção



de pessoas negras na TIM, contribuindo 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 TIM Pérolas Negras 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 37,3% em 2022 para 41,4% em 2023 e do percentual de pessoas negras em liderança de 15,1% para 20%.

Colaboradores treinados em 2023 (%)

Desde o lançamento do programa, 1.041 pessoas negras (28% 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. Esses colaboradores passaram por diagnóstico individual comportamental para autodesenvolvimento e ainda passarão por ações de treinamento, mentoria individual e participação em projetos, ao longo de 24 meses, para poderem assumir uma posição de liderança.

Programa TODAS Group

Programa focado no desenvolvimento de competências de liderança para mulheres líderes e em cargos anteriores à liderança, por meio de conteúdos, treinamentos, rodas de conversa e mentoria, em 16 habilidades atemporais e essenciais para gestão, tais como autoconfiança, negociação e influência, pensamento crítico, desenvolvimento de equipes, posicionamento estratégico e adaptabilidade, entre outros.

Objetivos e benefícios para o negócio

O Programa, que conta com apoio do Pacto Global da ONU, dispõe de uma plataforma digital (*app*) 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 TODAS Group busca desenvolver o engajamento de mulheres na TIM, ampliando as suas competências organizacionais e sua aptidão para ocupar cargos de maior complexidade. A iniciativa visa também 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. Tivemos aumento de 1 p.p (de 94% em 2022 para 95% em 2023) na favorabilidade das mulheres na questão relacionada à existência de oportunidades para alcançar objetivos de crescimento profissional na TIM, na pesquisa de clima e engajamento.

O programa também contribuiu para aumento do percentual de mulheres na liderança de 34,4% em 2022 para 36,2% em 2023, e para a sustentação da nossa meta de ter acima de 35% de mulheres em posições de liderança até 2025.

Colaboradoras treinadas em 2023 (%)

A adesão ao programa é voluntária e desde seu lançamento 578 mulheres da TIM (46% do público-alvo) participaram das ações, sendo 193 mulheres já em posições de liderança e 385 potenciais líderes - em cargos imediatamente anteriores uma posição de liderança.



Saúde e segurança

GRI 403-1, 403-8

Na TIM, cuidar da saúde e da segurança dos colaboradores é uma atividade prioritária. Para isso, temos um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho que reúne processos e iniciativas fundamentais para garantir um ambiente saudável para todos. Veja, abaixo, os principais pilares:

- 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;
- Processo de melhoria contínua.

A Política de Segurança e Saúde da Companhia direciona esses esforços, buscando as melhores práticas de mercado e o atendimento pleno das Normas Regulamentadoras elaboradas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, além da melhoria

contínua do desempenho da organização nesse tema. A Política abrange colaboradores próprios, prestadores de serviços, estagiários, jovens aprendizes e visitantes das dependências do Grupo TIM no Brasil.

Um dos principais desafios ainda foi a adequação, no pós-pandemia da covid-19, dos fluxos existentes pré e durante a pandemia, a partir do modelo de trabalho flexível, bem como na administração de situações de saúde relacionadas a eventuais sequelas adquiridas, ainda muito discutidas no meio de saúde. Processos como exames periódicos, campanhas de vacinação e Brigada de Emergência precisaram ser reavaliados e reestruturados, focados em um formato de trabalho flutuante entre os dias de semana e, até mesmo, 100% remoto, como o caso da equipe de *call center*. Foi um momento importante para vislumbrar novas oportunidades de realizar processos de forma mais simples e assertiva. Para 2024, seguimos nos dedicando à gestão dos contratados e subcontratados TIM, frente de trabalho que tem desafiado a Companhia nos temas de saúde e segurança.

Treinamentos e capacitações

GRI 403-5, 403-6

Em 2023, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat) teve ações voltadas aos colaboradores, aos prestadores de serviço e à sociedade em geral, por meio de *lives* com especialistas externos e profissionais da TIM, transmitidas pelo YouTube, que trataram de temas como bem-estar, saúde mental, percepção de riscos e atividades físicas. Além disso, os canais de comunicação interna são sempre utilizados para a divulgação de informações, contribuindo para que os temas de saúde e segurança estejam sempre na pauta.

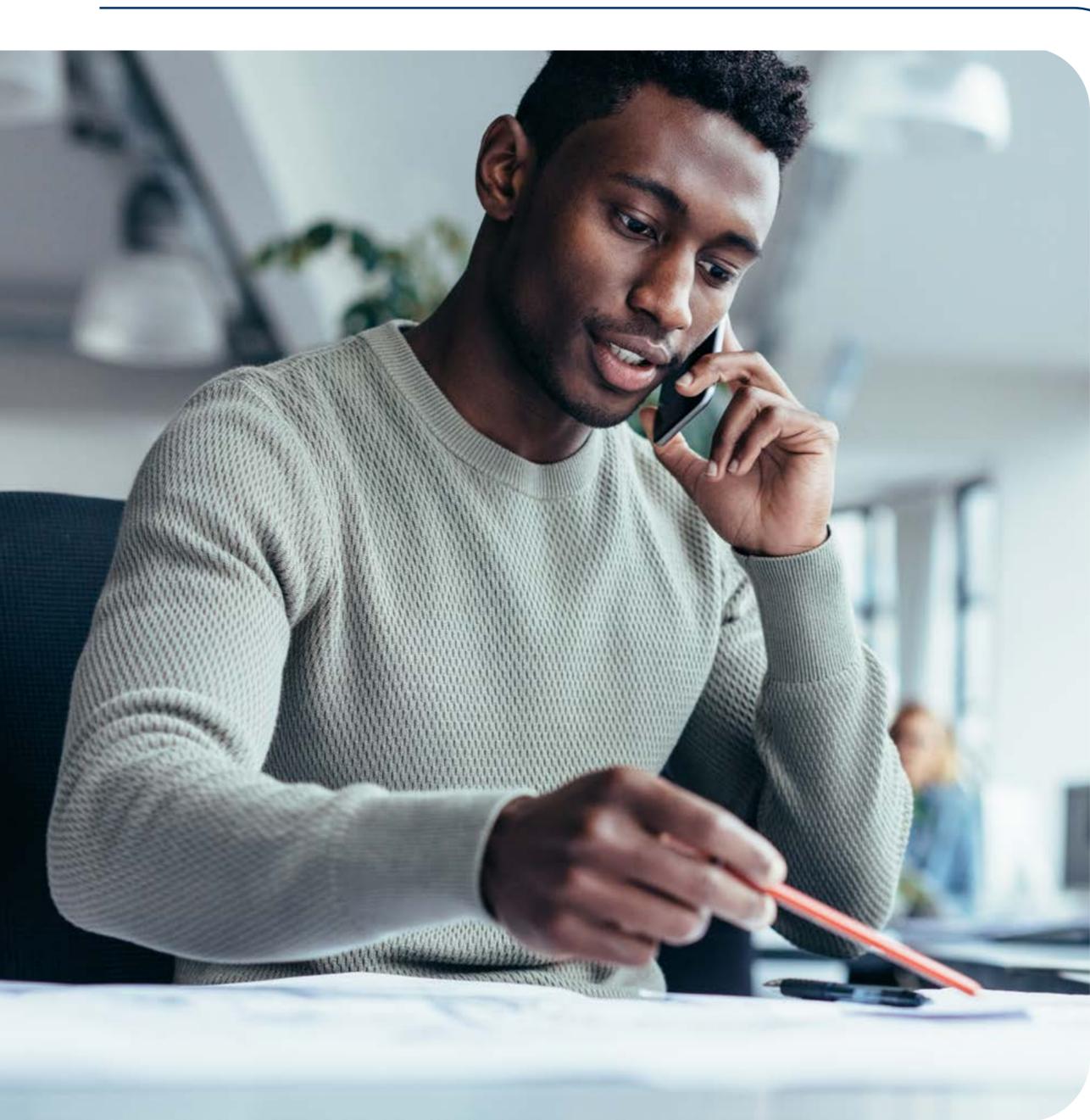
Após o lançamento de diversos programas de saúde voltados ao bem-estar de nossos colaboradores (ex: gestantes, crônicos, apoio pessoal, saúde mental etc.), passamos a realizar mensalmente rodas de conversa sobre temas que podem impactar diretamente a saúde mental, como, por exemplo, a hiperconectividade e o processo de envelhecimento, dentre outros. Em 2023, realizamos a Semana de Saúde e Bem-estar, com o objetivo de estimular reflexões e consequentes ações sobre autocuidado e bem-estar individual e coletivo, assim como treinamentos e *lives* relacionados aos principais assuntos de segurança, saúde e meio ambiente.

No TIM People, portal do conhecimento para colaboradores, também são disponibilizados conteúdos diversos sobre SST, como Ergonomia, nos quais o profissional atribui cursos à sua jornada e recicla seus conhecimentos. Cabe destacar que no *onboarding* para os novos colaboradores, também são realizados treinamentos com orientações sobre prevenção e promoção da saúde e segurança do trabalho.

A TIM monitora a realização dos treinamentos dos profissionais prestadores de serviço por meio de uma plataforma de gestão específica. Quando uma atividade é realizada por profissionais contratados, a TIM estabelece, como pré-requisito, a análise de riscos das atividades antes do início dos trabalhos e programas de riscos ocupacionais, dentre outros.

Simulados periódicos para casos de emergência e o Plano de Atendimento a Emergência (PAE) complementam essa estrutura de gestão. No PAE, são definidas as medidas necessárias em cenários críticos com base em: identificação de perigos e riscos, observação das operações, análises de documentações e de legislação, inspeções, avaliação dos procedimentos e mapas de processos e auditorias internas e externas.





Gestão e monitoramento de riscos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente

GRI 403-2, 403-4, 403-7, 308-2

Analizamos e monitoramos, periodicamente, os riscos ligados à saúde e à segurança dos colaboradores, de acordo com procedimento interno da Companhia. A identificação dos riscos, perigos e impactos das nossas atividades é feita por meio da observação direta das atividades e operações, análise de documentos – incluindo legislação aplicável, inspeções de SST, leitura de procedimentos, instruções, registros e fluxogramas de processos – e resultados de auditorias internas e externas. Normativos internos também orientam essas ações, como as Políticas de Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais, de Gerenciamento de Produtos Químicos; de Gestão de HSE (sigla em inglês para Saúde, Segurança e Meio ambiente) para Prestadores de Serviço; e de 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.

Todos os contratos TIM, com prestadores de serviço que possam estar expostos a situações que envolvam riscos de saúde e segurança, contêm um anexo específico de HSE com as diretrizes que devem ser observadas para a execução das atividades. Esses prestadores de serviço são identificados ainda no processo de contratação, na etapa de qualificação socioambiental, que faz uma

série de exigências para que sejam considerados aptos para a contratação, com o objetivo de mitigar riscos relacionados às atividades consideradas críticas para o sistema de gestão ambiental.

Dessa forma, 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) e da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). A partir de auditorias e inspeções periódicas, realizadas por profissionais habilitados nas áreas de saúde e segurança do trabalho, todos os processos e ambientes de trabalho são avaliados, a fim de manter a eficácia dos procedimentos de prevenção a riscos de saúde e segurança.

Estamos sempre atentos às alterações de normas no Brasil para que processos e regimentos internos sejam adequados e estejam em conformidade com a legislação. Além disso, participamos de comitês temáticos junto a outras empresas de telecomunicações, contribuindo para a revisão de leis que impactam o setor, como as de energia elétrica, obras e dimensionamento de equipes técnicas de saúde e segurança.

Uma das iniciativas fundamentais nesse sentido é o debate mensal das Comissões (Ex: Cipas), constituídas nas filiais da TIM onde há aplicabilidade legal, sobre assuntos relacionados à prevenção de acidentes, condições inseguras identificadas nas inspeções e sugestões de melhoria de processos. Essas equipes também reforçam ações de comunicação e conscientização sobre o tema, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat).

Atualmente, 97,36% da nossa força de trabalho está representada em comitês formais de SST. Nas filiais onde o número de profissionais não atinge o mínimo exigido para composição de Cipa, indicamos pelo menos um colaborador para desempenhar esse papel.

Registro de ocorrências GRI 403-9, 403-10

Disponibilizamos um canal para abertura de registro de incidentes em nossa intranet para todos os colaboradores. As situações de risco podem ser relatadas considerando a política de sigilo da Companhia. Já para os profissionais terceirizados, o Canal de Denúncias é o meio oficial para a formalização de eventos. Todas as ocorrências são investigadas por equipe própria de profissionais da área de SST, que identifica as causas e elabora planos de ação com o objetivo de evitar novas ocorrências de mesma natureza.

Em 2023, foram registrados nove acidentes, considerando os colaboradores da TIM. No total, computou-se 40 dias perdidos para 16.494 horas trabalhadas. Não foram registrados casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória nem óbitos relacionados. Os principais tipos de doenças ocupacionais dos colaboradores da TIM são as emocionais.



Acidentes de trabalho (colaboradores próprios)

GRI 403-9

	2021	2022	2023
Acidentes de trabalho	6	6	9
Taxa de frequência ¹	0,40	0,38	0,55
Taxa de gravidade ²	2,79	3,15	2,42

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, com a emissão de 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. Todos esses procedimentos estão descritos no PCMSO da Companhia.

Realizamos ações e campanhas voltadas para qualidade de vida, prevenção de acidentes, promoção da saúde e meio ambiente. Usamos a intranet e canais informativos para promover campanhas internas relacionadas ao tema. Estudamos, ainda, o comportamento epidemiológico dos colaboradores para construção de programas estratégicos.

A saúde mental é um tema priorizado na TIM, que preza pela vida equilibrada e saudável de todos os colaboradores. Promovemos, no período, a Campanha Modo Você, que propôs aos profissionais uma dedicação maior a si mesmo, incentivando momentos de lazer, *offline* e situações que contribuem para a saúde e autoestima. Além disso, temos um modelo de trabalho flexível, com um processo adaptado por público. O Programa Bem+Estar (descrito a seguir) oferece ferramentas de cuidado aos colaboradores e familiares.

Registramos uma evolução na participação de pessoas em ações criadas pelo Serviço Social: mais de 1.500 contatos foram feitos, até dezembro de 2023, referentes à 570 atendimentos (390 colaboradores). Firmamos parceria para tratativa e direcionamento de 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.

Conexão Bem+Estar

Criado para fortalecer o cuidado genuíno da TIM com colaboradores e familiares, o programa integra uma série de práticas e benefícios para todos estarem sempre bem na vida pessoal e profissional.

O Conexão Bem+Estar está dividido em quatro pilares:

- **Corpo e mente em harmonia:** ações e benefícios relacionados à promoção do autocuidado com a saúde física/mental (bem-estar físico e emocional).
- **O poder do seu futuro:** ações e benefícios voltados para segurança financeira, desenvolvimento e carreira (bem-estar intelectual, ocupacional e financeiro).

- **Você sendo você:** ações e benefícios voltados para diversidade e inclusão, respeito e valorização das diferenças, conexão com os nossos valores e propósito (bem-estar espiritual).
- **Seu dia a dia mais equilibrado:** ações e benefícios voltados para balancear a vida pessoal/profissional e ambiente de trabalho adequado (bem-estar social e ambiental).

Em 2023, podemos destacar o lançamento de algumas iniciativas, como:

- **Programa Cuidado Contínuo:** iniciativas de saúde para fornecer atenção e cuidado a públicos específicos, por meio dos programas de gestantes, crônicos, apoio pessoal, saúde mental, nutrição e exercícios físicos. O acompanhamento dos colaboradores que participam do programa é realizado por empresa parceira, por meio de teleorientação quinzenal
- **Nova Previdência Privada:** possibilitou aos participantes do benefício flexibilizar suas escolhas de contribuição, simplificando as regras de participação, possibilidades de escolhas e melhorando as alternativas de investimento

- **Revisão do Programa de Benefícios Flexíveis:** destinados aos executivos, incluindo aumento da cesta de pontuação e implementando a renovação da frota de veículos executivos para os participantes elegíveis
- **Novos benefícios e parcerias,** como a Tutti Saúde e Clube de Energia, permitindo aos colaboradores terem condições especiais na contratação de serviços de saúde e descontos na conta de luz por meio da contratação de energias renováveis, respectivamente



Licença parental

GRI 401-3

	2021	2022	2023	
Colaboradores com direito à licença	Homens	4.639	4.653	4.595
	Mulheres	4.698	4.753	4.680
Colaboradores que tiraram a licença	Homens	96	90	114
	Mulheres	258	222	246
Colaboradores que efetivamente retornaram ao trabalho após a licença ¹	Homens	93	90	114
	Mulheres	203	186	246
Colaboradores que permaneceram na Companhia por pelo menos 12 meses após o retorno ²	Homens	94	76	78
	Mulheres	167	144	132
Taxa de retorno após a licença	Homens	99%	100%	100%
	Mulheres	99%	100%	100%
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença	Homens	74%	81%	87%
	Mulheres	75%	70%	71%

¹ Considera colaboradores que concluíram a licença no ano atual.

² Considera colaboradores que concluíram a licença no ano anterior, em 2022, e completaram 12 meses de trabalho em 2023.

Diversidade e inclusão

Acreditamos na diversidade como pilar fundamental na promoção de uma experiência positiva no ambiente de trabalho e na vida das pessoas. Por isso, desde 2020, desenvolvemos nossas ações com o objetivo principal de fortalecer nossa cultura inclusiva para os colaboradores e para a sociedade, reforçando nossos compromissos e práticas ESG.

Trabalhamos para promover o respeito, a inclusão e a equidade de oportunidades, pautados por uma cultura que reconhece, valoriza e respeita a diversidade e a pluralidade das pessoas, gerando assim mais engajamento e pertencimento. Além disso, entendemos a importância da representatividade e da amplificação das vozes dos grupos socialmente minorizados.

Temos a ambição de ser a operadora preferida do Brasil e o compromisso de fazer a diferença na vida das pessoas. Para isso, mantemos um planejamento estratégico consistente, no qual o respeito e a

inclusão das pessoas são parte central, e o nosso comprometimento com a agenda ESG, acompanhado por um modelo de governança do tema Diversidade e Inclusão que vem se consolidando a cada ano na TIM, com ações customizadas em cinco pilares, listados nas páginas a seguir.

Temos 51% de mulheres na TIM e 36,2% das posições de liderança ocupadas por mulheres.

Plano ESG 2023-25



Meta

Ter 35% de mulheres em cargos de liderança até 2023



Resultado

2023	36,2%
2022	34,4%
2021	33,6%



Meta

Alcançar 40% de pessoas negras no quadro de colaboradores até 2025



Resultado

2023	41,4%
2022	37,3%
2021	35,7%

Pilar de gênero

Continuamos atuando com foco na equidade de gênero com ações direcionadas para a valorização, empoderamento, empregabilidade, promoção do bem-estar e desenvolvimento de carreira de mulheres, que contribuíram de maneira integrada para a superação da meta de ter acima de 35% de mulheres na liderança, alcançando o resultado de 36,2%.

Todo esse percurso de equidade de gênero na Companhia foi suportado pela parceria e liderança da TIM no movimento Mulheres Positivas. Com o objetivo de apoiar a empregabilidade, o empoderamento e o desenvolvimento pessoal e profissional de mulheres, a iniciativa seguiu ativa e encerrou o ano com mais de 200 empresas participantes, mais de 300 cursos e 230 mil oportunidades de trabalho para mulheres brasileiras, divulgadas desde 2021, no *app* Mulheres Positivas, disponível gratuitamente nas principais plataformas digitais.

Lançamos, em outubro de 2023, o manifesto de gênero “A Equidade é possível e não pode esperar”, com objetivo de fortalecer nosso posicionamento e ancorar todas as nossas práticas e iniciativas no tema. Como ação

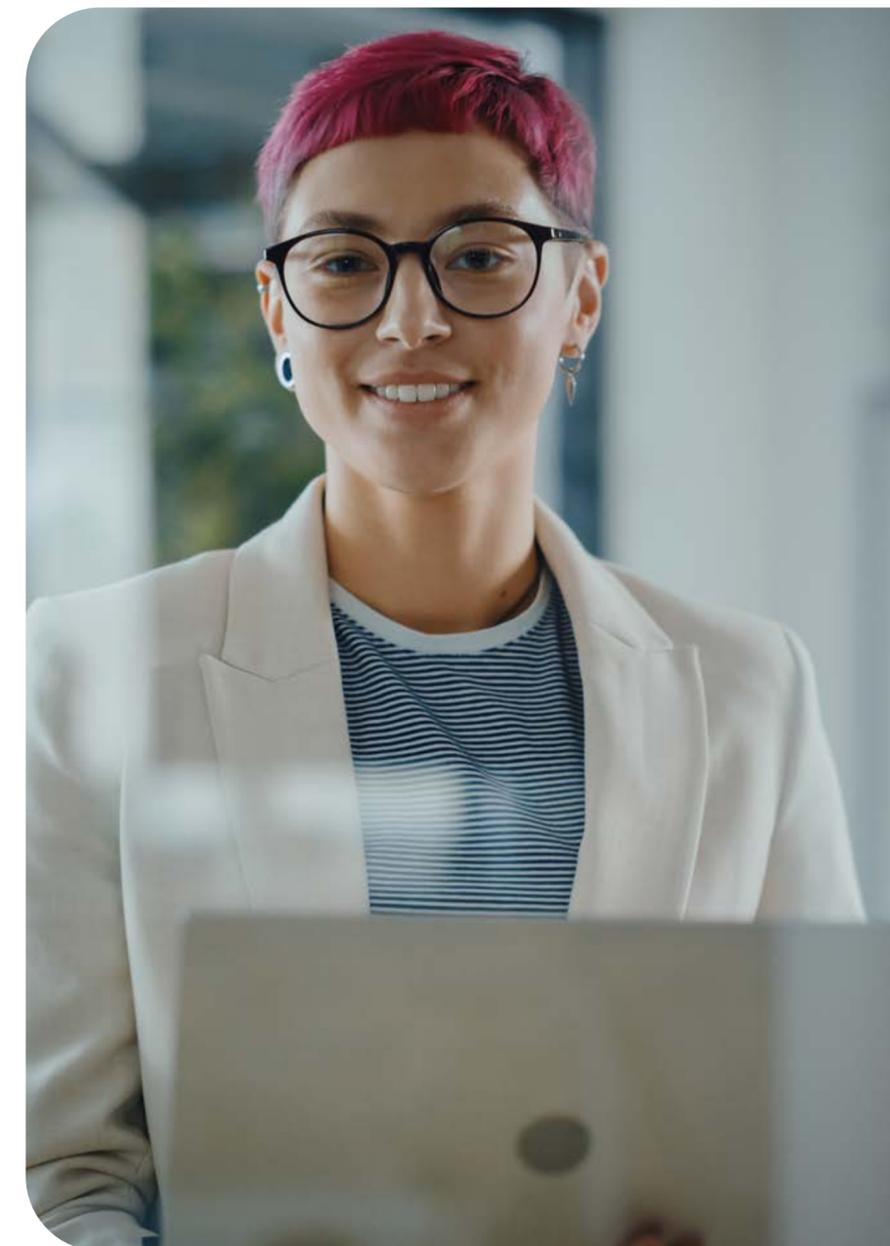
concreta, integrada ao manifesto, lançamos também o Caminho Delas, transformando nossas lojas próprias em pontos de referência e locais seguros para atender mulheres em situações de perigo e/ou violência nas ruas, reforçando assim nosso compromisso com o enfrentamento à violência contra mulheres. A primeira fase contemplou 11 lojas próprias no Rio de Janeiro e São Paulo. Essas unidades estão indicadas como “locais seguros” no Caminho Delas, funcionalidade disponível no *app* Mulheres Positivas que desde 2022 mostra rotas pensadas para as mulheres circularem com mais segurança nas ruas, a partir de dados inseridos pelas próprias usuárias e estatísticas geradas por inteligência artificial. A expansão para demais lojas em todo o Brasil está prevista para 2024.

Seguimos investindo também nos programas de desenvolvimento de carreira para mulheres, como a Mentoria Intercompany, para fortalecer a equidade de gênero no mercado de trabalho e contribuir para o desenvolvimento das mulheres, estimulando o empoderamento e o protagonismo de suas carreiras. Desde seu lançamento, em 2021, o programa já impactou mais de 400 mulheres, mentoras e mentoradas, de 23 empresas.

Pilar LGBTI+

Continuamos atuando para garantir um ambiente de trabalho inclusivo a toda diversidade sexual e de gênero, evitando qualquer tipo de discriminação. Em 2023, 12% das pessoas respondentes do Censo de Diversidade, Inclusão e Bem-estar se declararam como parte da comunidade LGBTI+. Somos a única empresa de telecomunicações a receber o selo Equidade BR, como uma das melhores empresas para as pessoas LGBTI+ trabalharem. O reconhecimento, concedido pelo Instituto Mais Diversidade em parceria com a Human Rights Campaign (HRC) Foundation e o Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, teve como destaque nossos projetos para o público interno e para a sociedade, assim como nosso compromisso com o tema em toda jornada de comunicação e treinamentos.

Em 2023, **12% das pessoas** respondentes do Censo de Diversidade, Inclusão e Bem-estar se declararam como parte da comunidade LGBTI+



Pilar Raça/Etnia

Continuamos trabalhando a questão racial e étnica como um pilar prioritário no programa de diversidade e inclusão. Além das contratações orgânicas de pessoas negras no dia a dia, tornamos como premissa a contratação de 50% de pessoas negras em nossos programas de estágio e jovem aprendiz. Em 2023, realizamos o censo de diversidade e inclusão na TIM, no qual foi dada a opção para os colaboradores revisarem sua autodeclaração de raça/cor. A partir dessas respostas foram desconsideradas do denominador do cálculo da meta do Plano ESG as pessoas que após este processo permaneceram com a opção de não informar raça/cor.

Lançamos em sua totalidade o programa TIM Pérolas Negras, que visa ao empoderamento e à aceleração de carreira para profissionais negros e negras com potencial para assumir futuras posições de liderança na Companhia. Veja mais sobre o programa na página 128.

Pilar Gerações

Incluimos pessoas de todas as idades em um contexto de troca e aprendizado mútuo, valorizando a diversidade geracional na empresa. Para ampliar esse trabalho, mantemos nosso

banco de talentos para pessoas 45+, oferecendo oportunidades para pessoas a partir de 45 anos. Em 2023, 8% do quadro da empresa foi composto por pessoas 50+.

Combate à discriminação GRI 406-1

As denúncias de discriminação são recebidas e investigadas pelo Canal de Denúncias da TIM, com a adoção de medidas disciplinares de acordo com as normativas internas da Companhia. Em 2023, recebemos 15 relatos, sendo oito em relação a LGBTI+, seis raciais e um de misoginia. Desses casos, seis tiveram investigação inconclusiva, três foram procedentes, quatro improcedentes e dois sem elementos para análise.

Para as três denúncias procedentes, as medidas realizadas foram: alteração de área, advertência escrita, acolhimento por parte da assistência social e jurídica garantida no Acordo Coletivo à vítima, notificação e advertência ao parceiro comercial.

Além desses casos, uma denúncia recebida em 2022 foi encerrada em 2023, sendo considerada improcedente.



Pilar Pessoas com Deficiência

Realizamos diversas iniciativas com o objetivo de contratar, desenvolver e reter pessoas com deficiência na Companhia. Ações contínuas de comunicação e sensibilização sobre o capacitismo – discriminação contra pessoas com deficiência – também são realizadas para quebrar paradigmas e barreiras culturais e físicas, buscando garantir a igualdade de oportunidades. Em 2023, ampliamos a representatividade de pessoas com deficiência para 4,2% do nosso quadro de colaboradores, o que representa 84% 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 (Lei nº 8.213/91).

Realizamos o primeiro Censo de Diversidade, Inclusão e Bem-estar

O censo ajudou a mapear e atualizar as características das pessoas, além de compreender a percepção e o grau de maturidade de diversidade, cultura inclusiva e bem-estar na empresa. Contamos com a adesão de 70% dos colaboradores, que trouxeram percepções significativas e positivas sobre o avanço do tema internamente. Nessa primeira edição do Censo o NPS de Diversidade e Inclusão foi de 79%, na zona de excelência.

7 objetivos foram avaliados no Censo

- Comunicação inclusiva
- Representatividade
- Infraestrutura e processos acessíveis
- Liderança inclusiva
- Educação e empoderamento
- Negócios inclusivos
- Cultura inclusiva

Pontos de destaque do censo

93% dos participantes enxergam as ações da comunicação interna para se engajarem em Diversidade e Inclusão.

90% reconhecem que a TIM realiza ações de treinamentos para capacitar sobre temas de D&I.

89% se sentem confortáveis na empresa em ser quem são.

88% acreditam que a Companhia oferece um ambiente inclusivo e de bem-estar para todas as pessoas.

85% percebem que a empresa promove ações de desenvolvimento de carreira para grupos historicamente minorizados.

Desafios identificados

Fortalecer o desenvolvimento de carreira: estamos criando um programa de mentoria interno para apoiar e direcionar os profissionais nesse sentido.

Investir e incentivar a participação das nossas pessoas em ações sociais e de voluntariado.

Reforçar a gestão de parceiros e fornecedores por meio do incentivo à promoção de políticas e práticas de diversidade e inclusão como critérios para seleção dos prestadores de serviços para a TIM.

Reforçamos o nosso compromisso na construção e execução de um plano de ação para melhoria das frentes mapeadas como oportunidade de evolução do último Censo.

Prêmios e *rankings* de Diversidade

Refinitiv Diversity & Inclusion: pelo terceiro ano consecutivo, agora como quarta colocada no *ranking* mundial, a TIM foi reconhecida em mais uma edição do Refinitiv Diversity & Inclusion Index, que mede o desempenho de mais de 15 mil empresas de capital aberto em temas de diversidade, inclusão e desenvolvimento de carreira. A Refinitiv faz parte do LSEG (London Stock Exchange Group) e é uma das principais empresas de análise de dados ESG para o mercado financeiro. Entre os destaques da Companhia na atual avaliação, estão: o alto índice de satisfação dos colaboradores – que alcança 86% – e as políticas de equidade de gênero.

Women on Board (WOB): a TIM tem o selo que reconhece e divulga as organizações que têm pelo menos duas mulheres nos Conselhos de Administração ou Consultivo.

Gender Equality Index (GEI) da Bloomberg: em 2023, a TIM conquistou o 1º lugar entre as empresas da América Latina no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg (GEI) e a 7ª colocação entre as 484 empresas, de diversos setores, selecionadas em todo o mundo. Com 88,38 de pontuação, um crescimento de oito pontos em relação ao resultado anterior, a Companhia se destacou pelo aumento na representatividade de mulheres na força de trabalho de TI e Engenharia, pela meta de mulheres na liderança e pela redução do *gap* salarial entre homens e mulheres. Além disso, contribuíram para essa *performance* o projeto de suporte para questões de saúde mental das colaboradoras, treinamentos sobre vieses inconscientes para público profissional e liderança, prática de recrutamento de mulheres após períodos sem trabalhar e suporte a organizações que apoiam a equidade de gênero.



Corporate ESG Awards 2023: a Companhia conquistou medalha de prata nas categorias Melhor Empresa em Diversidade, Equidade e Inclusão e Melhor Empresa em Relatório de Sustentabilidade. O Corporate ESG Awards 2023 reúne as companhias de capital aberto com melhor desempenho em áreas de ESG no mundo.

IDIVERSA B3: a TIM é a única operadora do setor de telecomunicações no novo índice da bolsa brasileira, que considera critérios de gênero e raça para selecionar as empresas que vão fazer parte da carteira, que conta com 79 ativos de 75 companhias em dez setores econômicos.

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
2021	Homens	0	0	0	0	15	100%	15	75%
	Mulheres	0	0	3	60%	2	40%	5	25%
2022	Homens	0	0	1	8%	12	92%	13	65%
	Mulheres	0	0	1	14%	6	86%	7	35%
2023	Homens	0	0	0	0	11	100%	11	61%
	Mulheres	0	0	0	0	7	100%	7	39%

¹ Formados pelo Conselho de Administração, Comitês, Conselho Fiscal e Diretoria Estatutária.

Considerando apenas o Conselho de Administração, em dezembro de 2023, havia dez membros, sendo sete homens e três mulheres (todos com idade acima de 50 anos).



Colaboradores por nível funcional e gênero

GRI 405-1

	2021				2022				2023			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Quantidade	Percentual										
Diretoria	58	82%	13	18%	65	76%	20	24%	61	75%	20	25%
Gerência	476	65%	257	35%	484	64%	268	36%	497	63%	297	37%
Profissionais	2.465	60%	1.620	40%	2.493	60%	1.647	40%	2.488	59%	1.713	41%
Força de vendas	289	58%	208	42%	296	57%	224	43%	301	59%	205	41%
Lojas	849	44%	1.061	56%	902	44%	1.142	56%	880	44%	1.120	56%
Call centers	502	25%	1.539	75%	413	22%	1.452	78%	368	22%	1.325	78%
Estagiários	98	45%	118	55%	111	47%	126	53%	88	49%	91	51%
Jovens Aprendizizes	33	26%	95	74%	46	33%	95	67%	64	36%	112	64%
Total	4.770	49%	4.911	51%	4.810	49%	4.974	51%	4.747	49%	4.883	51%

Colaboradores por nível funcional e faixa etária

GRI 405-1

	2021						2022						2023					
	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	
Diretoria	0	0%	48	68%	23	32%	0	0%	57	67%	28	33%	0	0%	52	64%	29	36%
Gerência	4	1%	622	85%	107	14%	4	1%	637	85%	111	14%	0	0%	680	86%	114	14%
Profissionais	526	13%	3.182	78%	377	9%	511	12%	3.228	78%	401	10%	506	12%	3.245	77%	450	11%
Força de vendas	27	5%	430	87%	40	8%	25	5%	445	85%	50	10%	27	5%	425	84%	54	11%
Lojas	673	35%	1.230	64%	7	1%	661	32%	1.368	67%	15	1%	621	31%	1.366	68%	13	1%
Call centers	648	32%	1.288	63%	105	5%	463	25%	1.277	68%	125	7%	368	22%	1.188	70%	137	8%
Estagiários	180	83%	36	17%	0	0%	196	83%	41	17%	0	0%	160	89%	19	11%	0	0%
Jovens Aprendizes	128	100%	0	0%	0	0%	141	100%	0	0%	0	0%	176	100%	0	0%	0	0%
Total	2.186	22%	6.836	71%	659	7%	2.001	20%	7.053	72%	730	8%	1.858	19%	6.975	72%	797	8%

Colaboradores por nível funcional e raça

GRI 405-1

	Branços						Pretos						Pardos					
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023			
Diretoria	67	94%	79	93%	78	96%	0	0%	0	0%	0	0%	4	6%	6	7%	3	4%
Gerência	610	83%	620	82%	611	77%	18	3%	21	3%	28	4%	96	13%	98	13%	144	18%
Profissionais	2.818	69%	2.808	68%	2.641	63%	244	6%	283	7%	330	8%	933	23%	949	23%	1.148	27%
Força de vendas	342	69%	353	68%	330	65%	25	5%	32	6%	34	7%	118	24%	127	24%	131	26%
Lojas	852	45%	859	42%	803	40%	186	10%	236	12%	245	12%	774	41%	842	41%	867	43%
Call centers	1.130	55%	984	53%	838	49%	250	12%	260	14%	262	15%	594	29%	566	30%	570	34%
Estagiários	75	35%	94	40%	76	42%	48	22%	42	18%	29	16%	84	39%	95	40%	69	39%
Jovens Aprendizizes	43	34%	45	32%	85	48%	30	23%	26	18%	24	14%	54	42%	66	47%	64	36%
Total	5.937	61%	5.842	-60%	5.462	57%	801	8%	900	9%	952	10%	2.657	27%	2.749	28%	2.996	31%

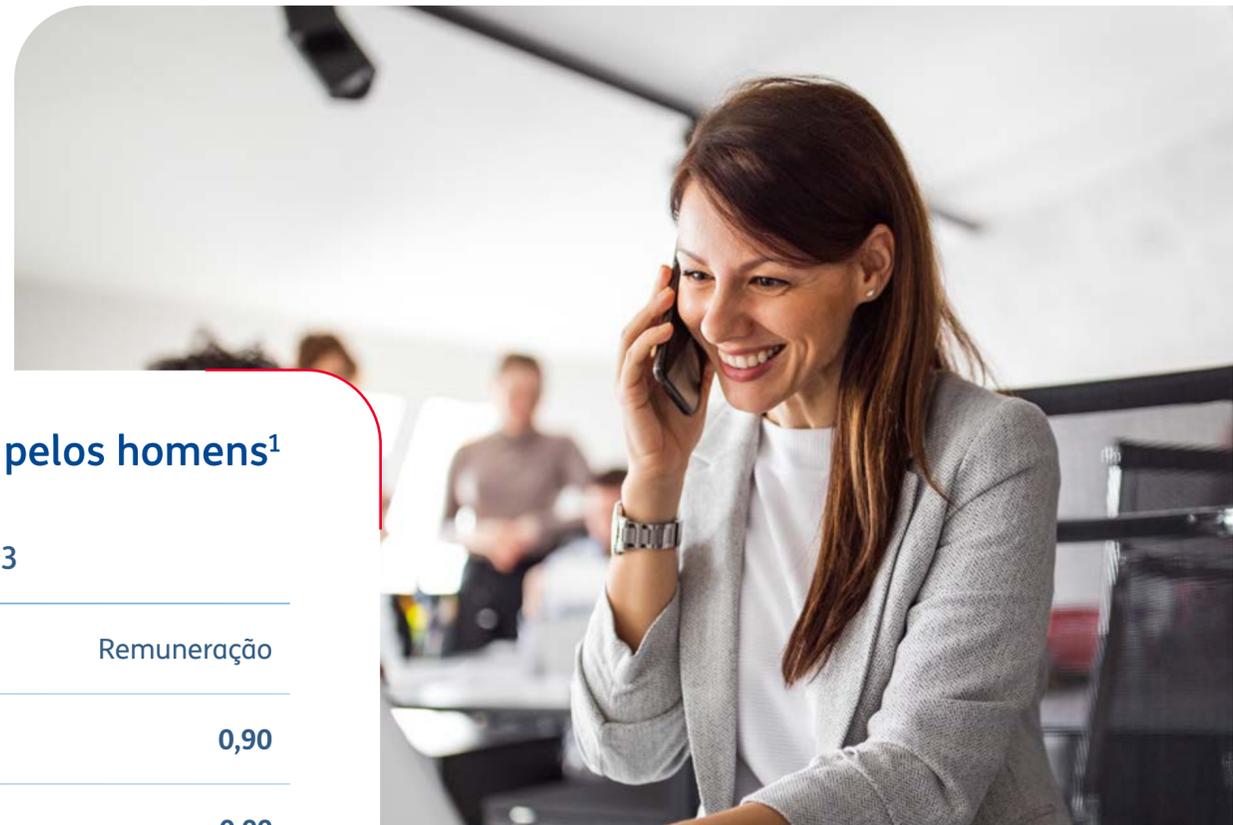
Colaboradores por nível funcional e raça

GRI 405-1

	Amarelos						Indígenas						Não informado					
	2021		2022		2023		2021		2022		2023		2021		2022		2023	
Diretoria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Gerência	6	1%	9	1%	10	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,4%	4	0,5%	1	0,1%
Profissionais	52	1%	55	1%	52	1%	7	0,2%	6	0,1%	4	0,1%	31	0,8%	39	0,9%	26	0,6%
Força de vendas	4	1%	2	0,4%	5	0,1%	1	0,2%	1	0,2%	3	0,6%	7	1%	5	1%	3	0,6%
Lojas	34	2%	38	2%	35	2%	8	0,4%	6	0,3%	9	0,5%	56	3%	63	3%	41	2%
Call centers	19	1%	12	1%	7	0,4%	1	0,1%	0	0%	1	0,1%	47	2%	43	2%	15	0,9%
Estagiários	2	1%	2	1%	4	2%	0	0%	0	0%	0	0%	7	3%	4	2%	1	0,6%
Jovens Aprendizizes	0	0%	3	2%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,8%	1	0,7%	2	1%
Total	117	1%	121	1%	114	1%	17	0,2%	13	0,1%	17	0,2%	152	2%	159	2%	89	0,9%

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.



Proporção entre o salário-base e remuneração total recebido pelas mulheres e aquele recebido pelos homens¹

GRI 405-2

	2021		2022		2023	
	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração
Diretoria	1,04	1,04	0,93 ²	0,92 ²	0,91 ²	0,90
Liderança	0,98	0,98	0,97	0,97	0,99	0,99
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	0,98	0,98	0,97	0,97

58 vezes é a proporção entre a maior remuneração paga pela TIM (CEO) e a média da remuneração dos demais colaboradores (excluindo o CEO) **GRI 2-21**

¹ Remuneração: considera salários e principais bonificações como remuneração de vendas (target por cargo) e participação nos resultados (PPR/MBO).
² 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 2022 a novembro de 2023).
- Não são contabilizados os estagiários e jovens aprendizes.
- Desligamentos voluntários e involuntários são considerados.

Em 2023, a taxa de rotatividade na TIM, considerando a média entre as admissões e desligamentos, foi de 21% e a taxa de desligamentos voluntários foi de 8%.

Colaboradores contratados, por faixa etária GRI 405-1

	2021		2022		2023	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	969	42%	802	46%	688	43%
De 30 a 50 anos	1.135	18%	1.424	21%	1.123	16%
Acima de 50 anos	40	5%	64	9%	51	7%
Total	2.144	23%	2.290	25%	1.862	20%

Colaboradores contratados, por gênero

GRI 401-1

	2021		2022		2023	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	1.077	23%	1.133	25%	934	20%
Mulheres	1.067	23%	1.157	25%	928	20%
Total	2.144	23%	2.290	25%	1.862	20%

Colaboradores contratados, por região

GRI 401-1

	2021		2022		2023	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Norte	92	40%	88	35%	71	29%
Nordeste	133	22%	155	25%	164	24%
Centro-Oeste	110	32%	115	33%	127	36%
Sudeste	1.514	20%	1.631	22%	1.230	17%
Sul	295	42%	301	47%	270	41%
Total	2.144	23%	2.290	25%	1.862	20%



Colaboradores que deixaram a empresa, por faixa etária

GRI 401-1

	2021		2022		2023	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	792	34%	686	40%	532	33%
De 30 a 50 anos	1.329	21%	1.426	21%	1.342	19%
Acima de 50 anos	105	14%	109	16%	119	16%
Total	2.226	24%	2.221	24%	1.993	21%

Colaboradores que deixaram a empresa, por gênero

GRI 401-1

	2021		2022		2023	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	1.185	25%	1.119	24%	991	21%
Mulheres	1.041	23%	1.102	24%	1.002	21%
Total	2.226	24%	2.221	24%	1.993	21%

Colaboradores que deixaram a empresa, por região

GRI 401-1

	2021		2022		2023	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Norte	78	34%	75	30%	84	35%
Nordeste	161	26%	103	16%	123	18%
Centro-Oeste	121	35%	101	29%	137	39%
Sudeste	1.571	21%	1.580	22%	1.387	19%
Sul	295	42%	362	57%	262	39%
Total	2.226	24%	2.221	24%	1.993	21%

Em 2023, 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

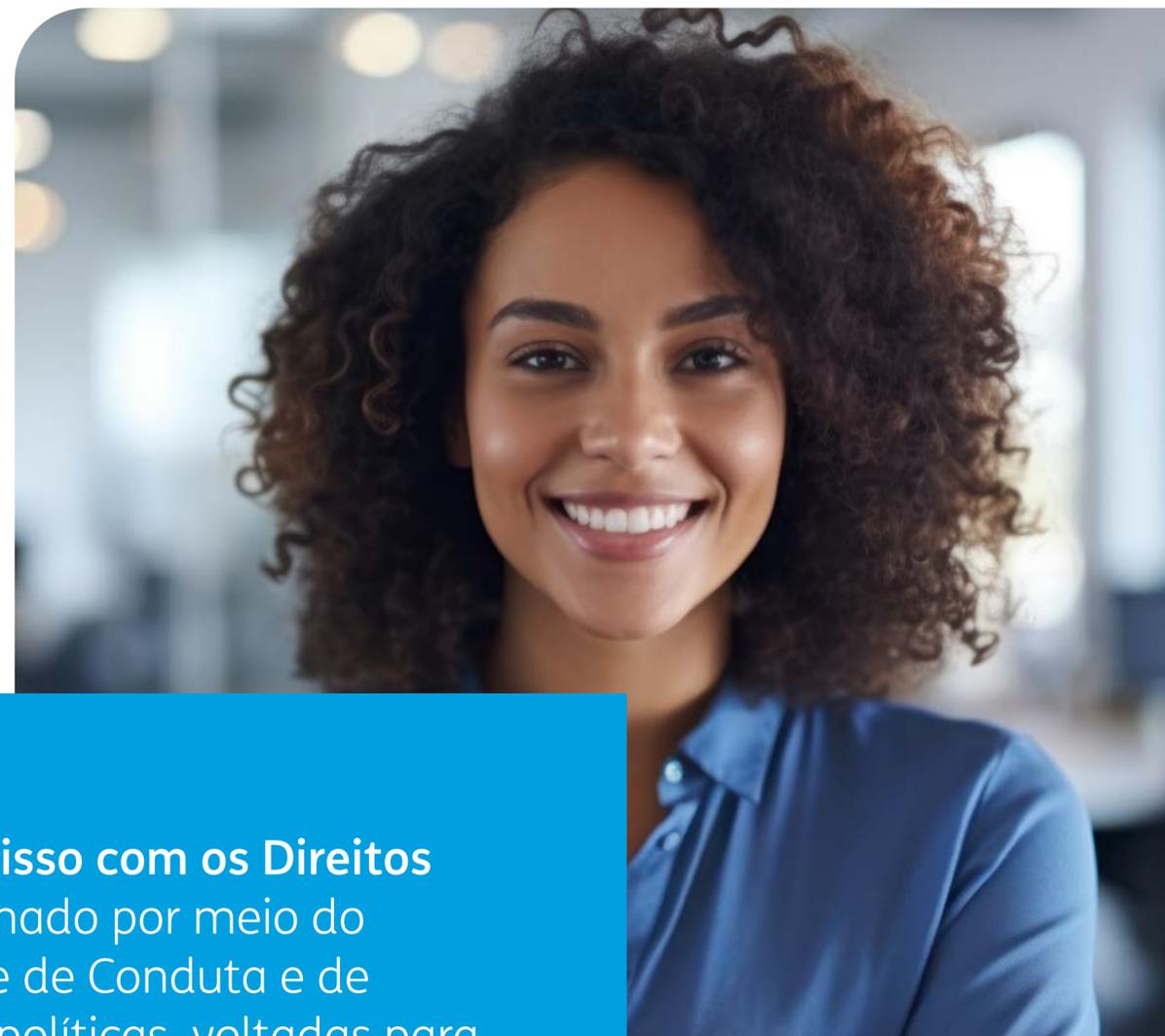
Temos como premissa tratar todas as pessoas com dignidade e respeito, tanto nas operações como em toda a nossa cadeia de valor, buscando assegurar a não violação de direitos internacionalmente reconhecidos, incluindo aqueles relacionados ao trabalho e à não discriminação.

Há oito anos, participamos do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos na Rede Brasil do Pacto Global. Desde então, criamos normativos internos para o tema, 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.

Esses instrumentos direcionam a conduta diária dos colaboradores e cobrem, também, a proibição do trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo; o repúdio a atitudes de discriminação e assédio sexual ou moral; a garantia da liberdade de associação sindical e negociação coletiva; e a valorização e promoção da diversidade. Todos eles estão disponíveis publicamente no *site* institucional da TIM.

Periodicamente, implementamos processos para mitigar os riscos vinculados aos direitos humanos, como a autoavaliação das nossas atividades em relação a possíveis impactos em 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.

Em 2023, demos continuidade ao processo de *due diligence* em direitos humanos iniciado em 2022. O trabalho, realizado de forma independente, teve como base os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU e demais *standards* e parâmetros nacionais e internacionais. Diversos departamentos da Companhia foram engajados para o levantamento de documentos, processos e procedimentos estratégicos em temas de direitos humanos, além de terem sido realizadas entrevistas com *stakeholders* internos para coleta de percepções.



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.

Todas as análises foram consolidadas em recomendações e resultaram em um plano para o aprimoramento dos mecanismos da TIM de respeito e promoção de direitos. Em 2024, a TIM seguirá desenvolvendo 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 Companhia.

Além disso, apoiamos e incentivamos nossos parceiros 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.

Estamos empenhados em sermos uma empresa líder e proativa nas iniciativas e nas redes de relacionamento relativas aos Direitos Humanos, localmente e internacionalmente, tanto no âmbito setorial como no intersetorial. Estamos envolvidos em iniciativas do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação com o objetivo elevar os padrões dos Direitos Humanos (sociais, ambientais e éticos) dentro da cadeia de suprimentos. Por meio da plataforma de treinamentos da TIM, disponibilizamos um curso específico sobre

direitos humanos para todos os colaboradores. O conteúdo contribui para a qualificação no tema e para 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. No período, 100% desses trabalhadores foram treinados.

Eventuais desvios que desrespeitem os direitos humanos devem ser reportados no Canal de Denúncias da TIM. Em 2023, 66 relatos relacionados ao tema foram recebidos:

- 15 sobre discriminação (três procedentes, mais informações na página 138)
- Seis sobre ameaças ou coerção (um precedente)
- Um relativo a questões de privacidade (improcedente)
- Três referentes a agressão física (nenhuma precedente)
- 17 sobre violações de leis trabalhistas de parceiros comerciais (uma precedente)
- Nove sobre assédio moral (três procedentes)
- 14 sobre assédio sexual (três procedentes)
- Um relacionado a *bullying* (precedente).

Foram aplicadas medidas disciplinares, incluindo desligamentos, *feedback* e desqualificação do parceiro comercial. Em 2023, também foram concluídos três casos denunciados em 2022 relativos a: ameaça e coerção (a vítima recebeu suporte), um relacionado a discriminação racial (improcedente) e um sobre assédio moral (inconclusivo).

Enfrentamento à pedofilia

Combater a pedofilia na internet é um esforço de todos os agentes envolvidos na cadeia de produção, acesso e consumo de conteúdo adulto. Consciente dessa relevância, a TIM apoia a SaferNet (entidade focada no consumo seguro de conteúdo *online*), junto a outras empresas do setor e órgãos do governo, para prevenir esse tipo de crime e incentivar a denúncia.

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. Além disso, a Companhia limita seu portfólio até a classificação 3.2 (código internacional). Também são ativados nos serviços da TIM sistemas adequados de filtragem e prevenção de abusos, inclusive para serviços fornecidos nacionalmente, como *downloads* de imagens, *streaming* de vídeo e *podcasts*. Em 2023, a receita associada aos acessos a conteúdo adulto somou cerca de R\$ 18 milhões.

Instituto TIM

Valorizamos a promoção do desenvolvimento humano e o Instituto TIM tem papel fundamental nessa missão, fortalecendo e direcionando o investimento social da Companhia. Com dez anos de atuação, a organização mantém como foco a democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia, tendo a inovação como alavanca da transformação social. Todos os projetos desenvolvidos estão alinhados à estratégia ESG da TIM e já beneficiaram mais de 700 mil pessoas em cerca de 500 cidades, em todos os estados brasileiros.

Com o intuito de minimizar os impactos econômicos indiretos da TIM na sociedade, 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 2023

Parceria com a Gerando Falcões

Em 2023, o Instituto TIM e a Gerando Falcões lançaram o Edital Fortalecendo Redes, um passo significativo para fortalecer Organizações da Sociedade Civil (OSCs) que integram a Rede Gerando Falcões e atuam nas áreas de cultura, esporte, lazer e educação. O principal objetivo do edital é fortalecer institucionalmente as OSCs que trabalham com crianças, adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social, promovendo seu desenvolvimento humano. A expectativa é beneficiar cerca de nove mil pessoas. As propostas selecionadas receberam apoio financeiro do Instituto TIM, que destinou R\$ 1 milhão para dez organizações, sendo R\$ 100 mil para cada.

Além disso, o Instituto TIM concedeu bolsas de estudos para a capacitação em Vendas e Telecomunicações de pessoas de territórios da Rede Gerando Falcões. Ao final do ciclo de formação, uma parte dos participantes foi contratada pela TIM para atuar em lojas da Companhia.





Bateria do Instituto TIM

Iniciativa inclusiva que acontece no Rio de Janeiro e oferece educação musical a crianças, jovens e adultos, com e sem deficiência. Conta com apoio profissional que inclui mestre de bateria, músicos monitores, intérprete de libras, psicóloga, além de professores de canto e expressão corporal. Em 2023, a Bateria do Instituto TIM teve importantes apresentações na cena cultural da cidade, se apresentando na abertura dos festivais TIM Music Noites Cariocas e TIM Music Rio, onde abriram

shows de artistas renomados como Gilberto Gil e Daniela Mercury e o bloco carnavalesco Monobloco. Desde 2010, a Bateria do Instituto TIM teve como resultados:

250 participantes, dos quais **56% são pessoas com deficiência** e **30% moradores de favelas** do Rio de Janeiro

Realizou **56 apresentações**

Academic Working Capital (AWC)

Programa de educação empreendedora que apoia universitários decididos a transformar trabalhos de conclusão de curso (TCC) em negócios de base tecnológica. Alunos recebem capacitação, mentoria e apoio financeiro para comprar materiais para o desenvolvimento de protótipos. Criado em 2015, já alcançou os seguintes resultados:

508 universitários beneficiados

82 universidades de todo Brasil envolvidas

210 projetos apoiados

114 startups lançadas

20 projetos foram selecionados no ano de 2023

56% das equipes são lideradas por mulheres

Inteligência artificial que aprimora a criação de camarões em tanques; a tokenização das áreas verdes para a conservação ambiental; uma plataforma que conecta ONGs de resgate animal com potenciais adotantes; e o uso de luz ultravioleta alimentada por energia renovável para melhorar a qualidade da água em bebedouros bovinos foram alguns dos projetos selecionados para a oitava edição do Academic Working Capital no ano 2023.

Parceria com One By One

A iniciativa Educação Exponencial visa à preparação para o mercado de trabalho, estimulando o empreendedorismo de forma lúdica e interativa. O programa é voltado para crianças, adolescentes, jovens e seus familiares atendidos pelo One By One – entidade que atua para proporcionar inclusão social para famílias com crianças com deficiência física, motora ou neurológica e em vulnerabilidade social.

Em 2023, **88 alunos** concluíram o curso, dos quais **39 são mulheres**;

Com o objetivo de proporcionar a primeira experiência profissional aos egressos, três alunos que se destacaram na turma do primeiro semestre tornaram-se monitores de turma no semestre corrente e os demais alunos foram encaminhados para outros cursos para dar continuidade ao seu aperfeiçoamento profissional.

Bolsas Instituto TIM – OBMEP

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.

44 estudantes beneficiados de **25** instituições públicas de Ensino Superior, de 15 estados, em 2023

R\$ 1.120,00 em média de bolsa mensal, oferecida por até quatro anos

Desde 2014, mais de **317 estudantes** foram beneficiados

261 bolsistas concluíram a faculdade, entre eles **85 mulheres** e **176 homens**



TIM TEC

Plataforma que oferece cursos livres e gratuitos em *software* aberto com direcionamento à educação profissional e relacionados às TICs – tecnologias de informação e comunicação; também há capacitações sobre o tema para professores da educação básica.

32 cursos gratuitos disponíveis

237.260 mil usuários cadastrados na plataforma

Apoio a situações emergenciais

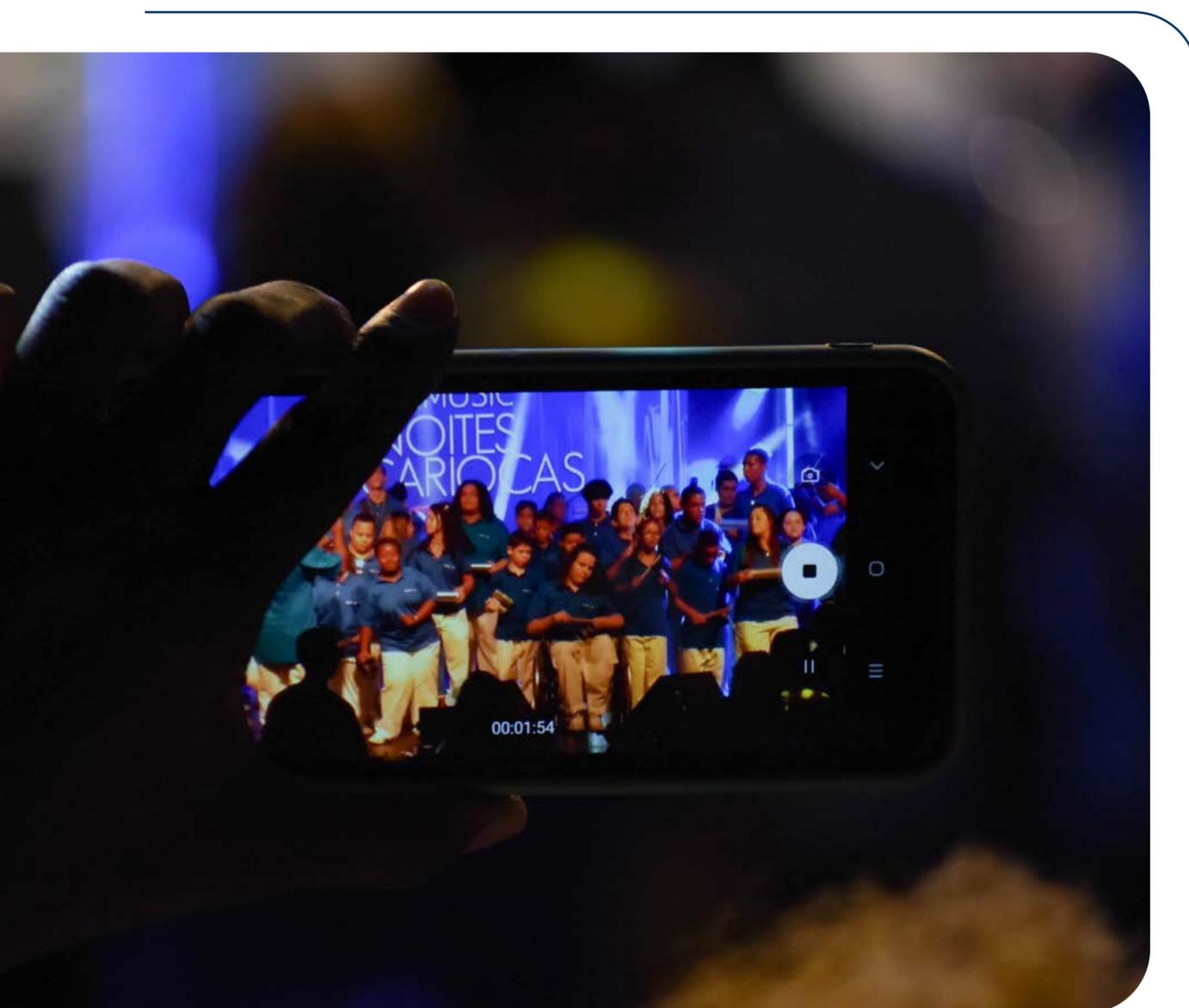
Por meio do Instituto TIM, contribuimos para o enfrentamento de algumas situações de emergência causadas por eventos climáticos extremos que assolaram diversas regiões do Brasil, impactando milhares de famílias. Realizamos entregas de cestas básicas contendo itens essenciais para a segurança alimentar, destinadas aos estados do Maranhão e Pará, além de *kits* escolares a serem distribuídos aos alunos do Rio Grande do Sul.

Nos últimos anos, temos mantido um compromisso contínuo com o Programa Plano de Ação Familiar – PAF, do Instituto Dara, focado em famílias em situação de vulnerabilidade social. As doações são direcionadas para a aquisição de alimentos essenciais, como cestas básicas e leite, complementadas pelo acompanhamento nutricional das famílias. Esta contribuição tem desempenhado um papel substancial no desenvolvimento social dessas comunidades, reforçando nosso empenho em promover mudanças positivas e duradouras.



Saiba mais
sobre os
projetos do
Instituto TIM.





Investimento social privado

GRI 413-1

Investimentos sociais (R\$ mil)

	2021	2022	2023 ¹
Doações	1.402	2.160	1.280
Projetos do Instituto TIM	3.233	3.496	3.173
Educação	1.545	1.185	960
Aplicações	0	0	0
Trabalho	116	708	763
Inclusão	632	814	786
Outros	940	789	664
Iniciativas na Comunidade²	6.043	19.029	6.620
Patrocínios esportivos	3.480	1.680	1.100
Patrocínios culturais	1.860	16.619	5.520
Outros	703	730	0
Total	10.679	24.684	11.073²

¹ As despesas destinadas à gestão do investimento social totalizaram R\$ 414 mil. O valor equivalente às horas de voluntariado realizadas pelos colaboradores em 2023 foi de R\$ 2.547,17.

² Em 2023, a diferença ocorre, principalmente, devido à redução de patrocínios incentivados.

A Política de Investimento Social Privado da TIM determina as diretrizes estratégicas para as atividades relacionadas à cidadania corporativa. Os investimentos sociais da Companhia são aportados em doações para projetos do Instituto TIM e em patrocínios com benefício social.

Em 2023, foram investidos R\$ 11 milhões, dos quais 26% referentes a incentivos fiscais.



Anexos

Sumário de
conteúdo GRI

Sumário de
conteúdo SASB

Relatório de
asseguração

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 2023.

Norma GRI 1 usada | GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/ Localização	Omissão		Explicação	ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
A organização e suas práticas de relato	2-1 Detalhes da organização	Páginas 58 .					
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 5 .					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	O relatório financeiro e o relatório ESG da TIM se referem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. 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	Os indicadores que passaram por reformulações em 2023 foram: 1. Reclamações recebidas da Anatel (página 53); 2. GRI 305-3 (página 103); 3. GRI 302-1 (página 105).					
	2-5 Verificação externa	Páginas 169 e 170 .					

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/Localização	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
Atividades e trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 5 , 27 , 33 , 46 , 54 e 89 .				3	
	2-7 Empregados	Páginas 117 a 120 .	2-7-b-iii	Não aplicável	Não há colaboradores com contrato sem garantia de carga horária.	8, 10	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados		Omissão completa	Informação indisponível/incompleta.	A companhia tem avaliado as condições e os meios para buscar centralizar a informação sobre os trabalhadores que não são empregados, distribuídos hoje sobre inúmeros contratos e alocados principalmente nos serviços de atendimento ao cliente, vendas e rede.	8, 10	
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Páginas 59 , 60 , 62 e 64 .				16	
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 60 .				16	
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 60 .				16	
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 62 .				16	
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas 60 , 62 e 64 .				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 76 e 78 .				5, 16	
Governança	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Páginas 60 e 64 .				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 63 .				16	
	2-19 Políticas de remuneração	Página 65 . 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 da remuneração	Página 65 a 67 .				16	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Página 146 .				16	

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/Localização	Omissão		Explicação	ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 3 e 12 .					
	2-23 Compromissos de política	Páginas 12 , 22 , 71 , 72 , 76 , 82 , 83 , 85 , 89 , 94 , 98 e 150 .					
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas 17 , 20 , 22 , 76 , 78 , 81 , 89 e 150 .					
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Páginas 12 , 17 , 20 , 49 , 52 , 73 , 80 e 150 .					
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Páginas 52 e 80 .					
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Página 83 .					
	2-28 Participação em associações	Página 25 . Em 2023, o total de contribuições associativas da TIM foi cerca de R\$ 15 milhões. As principais contribuições foram: - ABR: R\$ 9.998.557; - Conexis: R\$ 3.050.780; - GSMA: R\$ 619.920; - ConectarAgro: R\$ 140.000; e - Telebrasil: R\$ 37.702.				16	
	2-29 Abordagem para o engajamento de stakeholders	Páginas 6 e 20 .					
Engajamento de stakeholders	2-30 Acordos de negociação coletiva	Página 121 .				8	
GRI 3: Temas Materiais 2021							
Inovação e tecnologia	3-1 Processo de definição de temas materiais	Páginas 6 a 10 .				17	
	3-2 Lista de temas materiais	Páginas 8 e 9 .					
	GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 40 a 45 .			8, 9, 11	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 35 e 115 .				8,9, 11	

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/Localização	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Inclusão digital e conectividade							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 113 a 115 .				1, 5, 9, 10, 11	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Páginas 33 , 98 e 113 .				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 157 .				1, 5, 9, 10, 11	1
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Página 95 .				1, 5, 9, 10, 11	1
Privacidade e segurança de dados							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 84 a 88 .				16	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 85 .				16	
Eficiência energética							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 104 a 107 .				7, 12, 13	7, 8
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 105 .				7, 8, 12, 13	7, 8
	302-3 Intensidade energética	Página 106 .				7, 8, 12, 13	8
	302-4 Redução do consumo de energia	Página 106 .				7, 8, 12, 13	8, 9
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 100 .				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 100 e 101 .				3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 100 e 103 .				3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 100 e 103 .				13, 14, 15	8
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 100 .				13, 14, 15	8, 9

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/ Localização	Omissão		ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão		
Qualidade dos serviços						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 46 a 56 .			9	
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 37 .			3, 12	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 37 .			16	
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de <i>marketing</i>	Página 82 .			16	
Saúde, bem-estar e segurança						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 116 a 149 .			3, 5, 8	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Páginas 148 e 149 .			5, 8, 10	6
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	Página 135 .			5, 8	6
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 130 .			3, 8, 12	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 132 .			3, 8, 12	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página 134 .			8	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 132 .			8, 16	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Páginas 124 e 131 .			8	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Páginas 116 , 121 , 131 e 134 .			3, 8, 12	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 132 .			8	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 130 .	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 (número e percentual de profissionais que estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho) solicitadas pelo indicador. A Companhia demonstrará as suas melhorias ao longo dos próximos ciclos.	8

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/ Localização	Omissão		ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão		
Saúde, bem-estar e segurança						
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	Página 133 .	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 (número e índice de óbitos e acidentes de trabalho, de consequência grave e de comunicação obrigatória, número de horas trabalhadas e principais tipos de acidentes de trabalhos) solicitadas pelo indicador. A Companhia demonstrará as suas melhorias ao longo dos próximos ciclos.	3, 8, 12, 16
	403-10 Doenças profissionais	Página 133 e 134 .	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 (número de óbitos resultantes de doenças profissionais, número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória e os principais tipos de doenças profissionais) solicitadas pelo indicador. A Companhia demonstrará as suas melhorias ao longo dos próximos ciclos.	3, 8, 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 37 .				3, 12
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Página 37 .				16
Ética, integridade e compliance						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 76 a 83 .				16 10
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 78 .				16 10
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 81 .				16 10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 80 .				16 10
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Página 82 .				16
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 138 .				5, 8 6
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 89 .				5, 8, 16 5

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/ Localização	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
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 89 .				5, 8	4
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 150 .				16	1
Transparência e relacionamento com os públicos prioritários							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 20 a 25 .				12, 16	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 68 .				8, 9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 73 .				13	7
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Página 22 .				16, 17	
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Página 92 .				8	
Transparência e relacionamento com os públicos prioritários							
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	Página 70 .				1, 10, 17	
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	Página 70 .				1, 10, 17	
	207-3 Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Página 70 .				1, 10, 17	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 89 .				12	7
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 89 .				12	7
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 141 a 145 ; 147 .				5, 8, 10	6
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 146 .				5, 8, 10	6
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 89 .				5, 8, 12, 16	2, 4, 5, 6, 8
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 89 .				5, 8, 12, 16	2, 4, 5, 6, 8
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Página 77 .				16	10

Norma GRI	Conteúdo	Resposta direta/ Localização	Omissão			ODS	Pacto Global
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Indicadores não associados aos temas materiais							
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 103 .				8, 12	7, 8
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	Página 108 e 110 .				8, 12	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 97 .				6, 12	7, 8
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 97 .				6	7, 8
	303-5 Consumo de água	Página 97 .				6	7, 8
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	Página 96 .				6, 14, 15	8
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	Página 94 .				6, 14, 15	8
Indicadores não associados aos temas materiais							
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 107 .				3, 6, 11, 12	7, 8
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 107 .				3, 6, 8, 11, 12	7, 8
	306-3 Resíduos gerados	Páginas 110 e 111 .				3, 6, 11, 12, 15	7, 8
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Páginas 110 e 111 .				3, 6, 11, 12, 15	
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Páginas 110 e 111 .				3, 6, 11, 12, 15	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 125 .				4, 8	6
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 124 .				8	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 122 .				5, 8, 10	6

Sumário de conteúdo **SASB**

Norma SASB	Conteúdo	Página/Resposta
Inovação e tecnologia		
SASB TC-TL-520a.2	Velocidade média real de <i>download</i> : (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, <i>paid peering</i> , <i>zero rating</i> e práticas relacionadas	Página 36 .
Inclusão digital e conectividade		
SASB TC-TL-000.A	Número de assinantes sem fio	Página 46 .
SASB TC-TL-000.B	Número de assinantes de telefonia fixa	Página 46 .
SASB TC-TL-000.C	Número de assinantes de banda larga	Página 46 .
SASB TC-TL-000.D	Tráfego de rede	Página 106 .
Privacidade e segurança de dados		
SASB TC-TL-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a comportamentos na publicidade e privacidade do cliente	Página 85 .
SASB TC-TL-220a.2	Número de clientes cujas informações são usadas para fins secundários	Página 85 .
SASB TC-TL-220a.3	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a privacidade do cliente	Página 88 .
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 88 .

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	Página 84 .
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 84 .
Eficiência energética		
SASB TC-TL-130a.1	(1) Energia total consumida (2) Percentagem de eletricidade do grid (3) Percentagem renovável	Página 104 .
Qualidade dos serviços		
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 37 .
SASB TC-TL-550a.2	Discussão de sistemas para fornecimento contínuo de serviço durante interrupções	Página 71 . 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.
Ética, integridade e compliance		
SASB TC-TL-520a.1	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comportamentos anticompetitivos	Página 82 .
Indicadores não associados aos temas materiais		
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	Página 108 .

Relatório de asseguração

GRI 2-5



Centro Empresarial PB 370
Praia de Botafogo, 370, 6º ao 10º andar,
Botafogo, Rio de Janeiro 22250-040,
Brasil

Tel: +55 21 3263 7000
ey.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre os indicadores de sustentabilidade constantes no Relatório ESG e Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa da TIM S/A, ano base 2023.

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
TIM S/A
Rio de Janeiro - RJ

Introdução

Fomos contratados pela TIM S/A ("TIM") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores de sustentabilidade ("indicadores") constantes no Relatório ESG 2023 da TIM ("Relatório 2023") e o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa 2023 da TIM ("Inventário GEE 2023"), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório 2023 ou Inventário GEE 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da TIM

A administração da TIM é responsável por:

- Selecionar e estabelecer os critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023;
- Preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), do *Sustainability Accounting Standards Board - Telecomunicação* ("SASB") e para a preparação do Inventário GEE 2023 a TIM adotou as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol;
- Desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação dos indicadores constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre os indicadores constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a o Comunicado Técnico (CTO) Nº 07/2022, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, *Assurance engagements 1ther than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) e ISAE 3410 *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements* também emitida pelo IAASB. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a elas, 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 os indicadores constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) e ISAE 3410 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 asseguarção limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que os indicadores divulgados no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação dos indicadores contidos no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023, 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 dos indicadores constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores e Inventário GEE 2023 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 constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023;
- d) para os casos em que os indicadores e Inventário GEE 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*, SASB e as especificações do Programa Brasileiro GHG *Protocol* aplicáveis na elaboração dos indicadores constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023.

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. Conseqüentemente, 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 nos indicadores constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023. 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 de 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 dos indicadores e Inventário GEE 2023 seguiu os critérios da GRI *Standards*, SASB e as especificações do Programa Brasileiro GHG *Protocol* 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 regulações 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*, SASB e as especificações do Programa Brasileiro GHG *Protocol*).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores constantes no Relatório 2023 e Inventário GEE 2023 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da TIM, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da GRI *Standards*, SASB e as especificações do Programa Brasileiro GHG *Protocol*.

Rio de Janeiro (RJ), 03 de maio de 2024.

ERNST & YOUNG
Auditor Independente S.S.Ltda
CRC SP-015199/F

Fernando Alberto S. Magalhães
Contador CRC-1SP133169/O-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

Bancos de imagens TIM e Adobe Stock

Contato

A TIM Brasil receberá mensagens sobre este relatório
pelo e-mail respsocialcorp@timbrasil.com.br.