



ESG

RELATÓRIO
ESG 2022

Sumário

Mensagem do presidente

Apresentação

- 6 Sobre o relatório
- 7 Nova materialidade

Visão ESG

- 12 Jornada ESG na TIM
- 15 Plano ESG 2023-25
- 16 Destaques ESG de 2022
- 20 Compromissos e reconhecimentos

Governança

- 25 Perfil
- 27 Estrutura de governança
- 35 Destaques 2022
- 37 Resultados financeiros
- 40 Combate à corrupção
- 47 Gestão de riscos
- 52 Operação
- 58 Inovação
- 64 Cliente
- 69 Fornecedores
- 72 Privacidade e proteção de dados

Ambiental

- 77 Sistema de Gestão Ambiental
- 80 Mudanças climáticas
- 86 Energia
- 88 Economia circular
- 89 Resíduos

Social

- 92 Inclusão digital
- 94 Colaboradores
- 106 Diversidade e Inclusão
- 116 Direitos humanos
- 118 Instituto TIM

Anexos

- 123 Certificações
- 124 Sumário de conteúdo da GRI
- 136 Sumário de conteúdo SASB
- 138 Relatório de asseguração
- 140 Créditos

Mensagem do presidente

GRI 2-22

O ano de 2022 foi marcado por duas grandes transformações do setor de telecomunicações, das quais a TIM se orgulha de ter sido protagonista: o lançamento da tecnologia 5G e a consolidação do mercado de telefonia móvel. Lideramos a implementação da rede de quinta geração em todas as capitais, alcançando a totalidade de bairros em mercados-chave como São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Recife. Em paralelo, atuávamos no processo de integração dos ativos adquiridos da Oi Móvel, capturando rapidamente sinergias e criando valor para nossos acionistas e clientes.

E o orgulho é ainda maior porque todo o trabalho do ano, como sempre, foi pautado nas melhores práticas ambientais, sociais e de governança. Na TIM, a agenda ESG é parte estruturante do negócio e agente catalisador de engajamento interno e externo.

Internamente, fomentamos um ambiente de respeito, de diálogo e de estímulo à evolução contínua. São esforços percebidos pelo mercado. Em 2022, fomos reconhecidos pela Great Place to Work (GPTW) como uma empresa que oferece boas práticas de gestão em RH e

incentiva a confiança e a inovação. Com isso, passamos a estar listados no Índice GPTW da B3, que engloba as organizações de capital aberto na bolsa brasileira com os melhores ambientes para se trabalhar.

Atingimos, no Refinitiv Diversity & Inclusion Index, índice global que avalia práticas corporativas de diversidade, o primeiro lugar do Brasil e o 10º global. Além disso, fomos considerados a melhor empresa da América Latina no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg 2023 (GEI) e alcançamos a 7ª colocação entre as 484 companhias selecionadas em todo o mundo e de diversos setores.

Seguimos fortalecendo e direcionando nosso investimento social por meio do Instituto TIM, que além de atuar na promoção do desenvolvimento humano, contribui para a estratégia ESG da TIM e para os impactos econômicos indiretos trazidos pela empresa à sociedade. Projetos de educação empreendedora, tecnológica e científico-matemática contribuíram para melhorar a vida de crianças, jovens e suas famílias. E os integrantes da Bateria do Instituto TIM levaram



Mensagem do presidente

GRI 2-22

a alegria por onde passaram. O projeto existe desde 2010 e promove a educação musical e a integração de crianças, adolescentes e adultos, entre eles, pessoas com deficiência.

No que diz respeito à inclusão digital, não temos dúvidas do quanto as atividades de telecomunicações geram impactos positivos para além do negócio. Ter a posição de primeira operadora com 100% de presença nos municípios – sendo 96% de cobertura 4G ao final de 2022, traduz essa nossa preocupação com a conectividade como alavanca da qualidade de vida das pessoas. Por meio da estratégia de desenvolvimento digital de verticais como bancarização, educação, agronegócio e logística impulsionamos a democratização de acesso a serviços de interesse geral, ao mesmo tempo em que geramos mais valor para o negócio. Atingimos essa capilaridade assegurando aos nossos clientes e parceiros efetiva segurança no tráfego de dados com a certificação ISO 27001, norma internacional de gestão da segurança da informação.

No pilar ambiental, nossas metas de redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) junto ao Grupo TIM foram validadas pela iniciativa Science Based Target (SBTi). Nossos novos compromissos são de nos tornarmos uma empresa carbono zero até 2040 e de diminuirmos em 47%, até 2030, os GEE de Escopo 3 - aqueles em que somos indiretamente responsáveis pela geração.

No caminho até lá, já atingimos resultados parciais importantes. Aumentamos, em 2022, nossa eficiência energética no tráfego de dados em 127%, com relação a 2019. Encerramos o ano com 100% da energia consumida vinda de fontes renováveis, o que fizemos com geração distribuída própria e com a aquisição de certificados I-RECs. Outra iniciativa importante foi a adesão às recomendações da Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD), que orientam as empresas a respeito da forma mais adequada para reportarem a maneira como gerenciam suas iniciativas no âmbito do clima.

Em mais um ano, nossos esforços em prol de uma atuação sempre mais sustentável foram reconhecidos pelos principais índices nacionais e internacionais. Pelo 15º ano consecutivo, fomos selecionados para fazer parte do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, principal referência para investidores no Brasil. No início de 2023, fomos novamente escolhidos como empresa membro do Sustainability Yearbook, anuário da S&P Global que apresenta as empresas líderes em sustentabilidade no mundo. Recebemos o selo Ouro da plataforma EcoVadis, ficando entre as 5% melhores organizações de telecomunicações em gestão da sustentabilidade no mundo.

Como signatários do Pacto Global da ONU, desde 2008, reforçamos nosso compromisso em contribuir para o atingimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhados aos temas que são materiais ao nosso negócio. Isso só é possível porque contamos com uma estrutura de governança corporativa robusta e com políticas e regramentos claros para nossa atuação, o que com certeza contribuiu para que, pelo segundo ano consecutivo, integrássemos a lista de empresas Pró-Ética da Controladoria Geral da União (CGU).

Concluimos 2022 com importantes conquistas e resultados nas três dimensões que norteiam nossa visão Ambiental, Social e de Governança que tenho a satisfação de apresentar neste Relatório ESG, assim como nossas metas e compromissos que se alinham ao nosso propósito de evoluir juntos com coragem e respeito, transformando tecnologia em liberdade.

Boa leitura!

Alberto Mario Griselli

Diretor-presidente da TIM Brasil

“As telecomunicações geram impactos positivos para além do negócio”

01

Apresentação

Sobre o relatório

Nova materialidade



Sobre o relatório

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

A TIM apresenta seu Relatório ESG 2022. O documento traz informações sobre ações, projetos e iniciativas da Companhia desenvolvidos no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 no Brasil. A publicação reporta resultados obtidos nos pilares ambiental, social e de governança corporativa, considerando o Plano ESG 2022-24 traçado pela empresa e aponta seus novos compromissos para o triênio 2023-25.

Os relatórios da TIM no Brasil, publicados desde 2004, são instrumentos importantes para a divulgação de informações aos *stakeholders* da Companhia e para a transparente prestação de contas para a sociedade. Considerada uma publicação de referência para a empresa, o documento também norteia o monitoramento e o aprimoramento contínuo da sua 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*). A publicação é disponibilizada nos idiomas português e inglês.

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 passou a deter 100% do capital social da Cozani RJ Infraestrutura de Telecomunicações S.A., empresa que corresponde à parte da unidade de ativos, direitos e obrigações da parte da Oi Móvel adquirida pela TIM.

Este relatório foi estruturado conforme os temas materiais da TIM - conteúdos e indicadores considerados prioritários para reporte, gerenciamento e monitoramento -, que foram atualizados em processo de escuta *multistakeholder* em 2022. Dessa maneira, a publicação é dividida em quatro grandes capítulos:

- **Visão ESG;**
- **Governança;**
- **Ambiental; e**
- **Social.**



Confira aqui os **relatórios ESG** de anos anteriores da TIM



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

Nova materialidade

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

O processo periódico de elaboração da matriz de materialidade abrange a consulta a *stakeholders* externos e internos da Companhia. É um dos mecanismos que possibilita a revisão frequente das estratégias ESG da TIM, visando à melhoria contínua das suas práticas e seus compromissos.

Em 2022, a TIM renovou a sua matriz de materialidade à luz de novas tendências, que consideram os impactos nas perspectivas financeira e socioambiental, a chamada dupla materialidade, e também em linha com a nova Norma Universal da GRI publicada em 2021.

A nova matriz de materialidade norteia o reporte de informações neste relatório, além de ser base para o desenvolvimento da estratégia ESG da TIM.



Em 2022, a **TIM** renovou a sua matriz de materialidade

Com apoio de uma consultoria especializada nesse tipo de trabalho, o processo de construção da nova matriz englobou cinco etapas:

Definição

- propósito, escopo e ferramentas a serem utilizadas

Identificação

- mapeamento de *stakeholders* e refinamento da lista de temas

Priorização

- levantamento das perspectivas de impacto socioambiental e financeira dos executivos, *stakeholders*, especialistas e provedores de capital

Análise

- verificação de resultados, elaboração da matriz de materialidade e recomendações

Validação

- aprovação dos temas e recomendações com a alta liderança e o Conselho de Administração

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.

Na fase seguinte, a de priorização, o trabalho foi dividido em três partes para escuta dos públicos selecionados:

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.



A TIM acredita que a tecnologia e as telecomunicações têm o poder de conectar pessoas, romper barreiras geográficas e promover a colaboração global, permitindo o trabalho em conjunto para o cumprimento das metas da Agenda 2030

Os ODS correlacionados são:



Saiba mais sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no [site da ONU](#).

Todos os resultados apurados foram analisados 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, 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 TIM e continuem sendo considerados nas práticas, políticas e no Plano ESG da Companhia, esses temas não foram apontados como prioritários na perspectiva dos diversos *stakeholders* consultados. Cabe destacar que Investimento em infraestrutura e confiabilidade foi agregado em **Qualidade dos Serviços** e o único tema novo foi **Transparência e relacionamento com os públicos prioritários**.

Tema material GRI 3-2	Financeiramente material*	Socioambientalmente material*	Indicadores	Stakeholders que mais abordaram o tema	ODS correlacionados
 <p>Inovação e tecnologia</p>	Inovação, maior competitividade, melhor reputação, disponibilização de novos serviços	Apoio à migração do padrão de uso de voz para dados, abrindo caminhos para transformação digital em diversos setores, como educação, agro, saúde, finanças, serviços públicos etc.; agregada à redução de impactos ambientais, inclusão e acesso; perenidade do negócio	Indicadores próprios	Diretoria executiva, especialistas de mercado, TIM Italia, 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
 <p>Inclusão digital e conectividade</p>	Investimentos em infraestrutura e expansão da rede, melhor reputação	Inclusão digital com apoio de ações de alfabetização digital, 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 Italia, colaboradores, participantes de Projetos do Instituto TIM	1 5 9 10 11
 <p>Privacidade e segurança de dados</p>	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 Italia, especialistas externos, colaboradores	16
 <p>Eficiência energética</p>	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 Italia 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.

Tema material GRI 3-2	Financeiramente material*	Socioambientalmente material*	Indicadores	Stakeholders que mais abordaram o tema	ODS correlacionados
<p>Qualidade dos serviços</p>	Melhor reputação, fidelização de clientes	Experiência positiva do cliente; apoio à mudança de comportamento com maior uso de dados do que voz, também para apoiar 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
<p>Saúde, bem-estar e segurança</p>	Redução de afastamentos e <i>turnover</i> por questões de saúde, aumento de inovação e 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
<p>Ética, integridade e compliance</p>	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
<p>Transparência e relacionamento com os públicos prioritários</p>	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

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

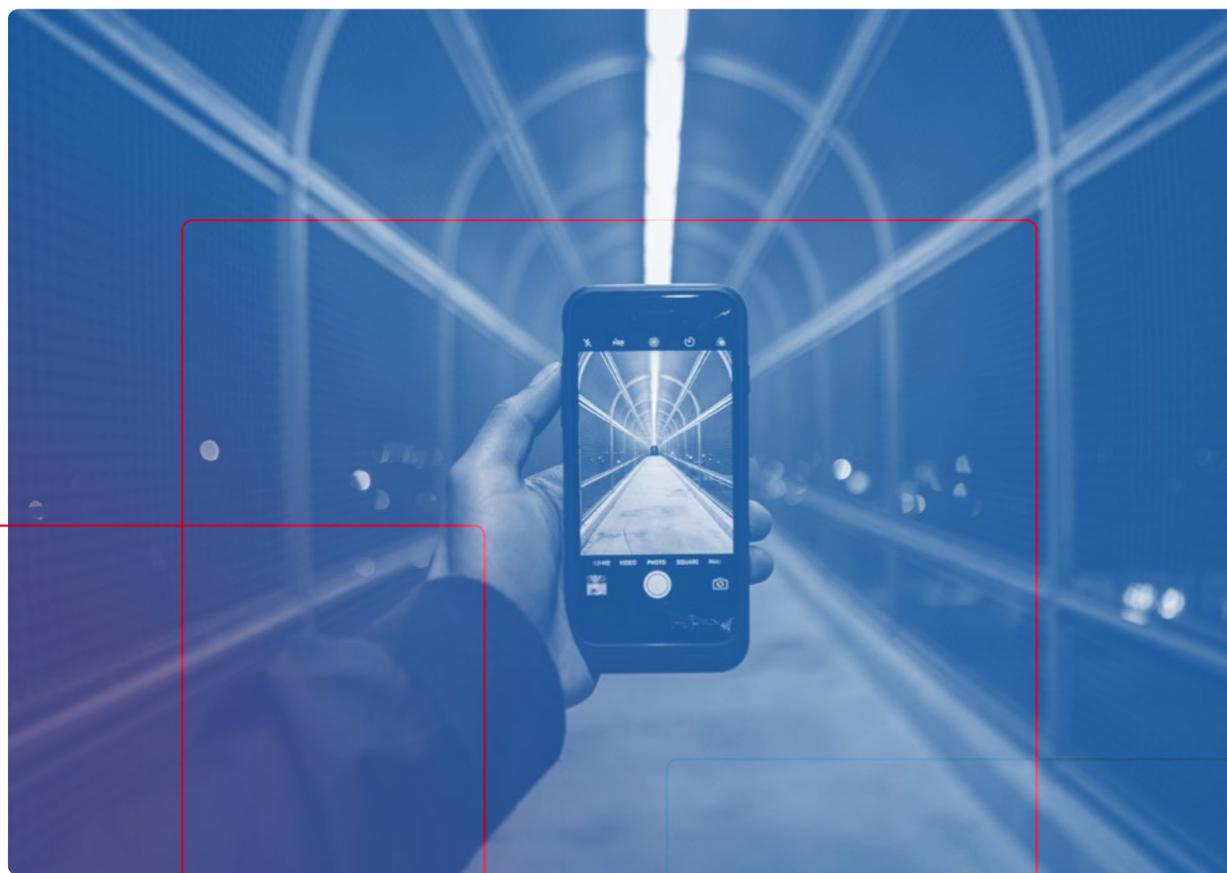
02

Visão ESG

*Jornada ESG na TIM
Plano ESG 2023-25
Destaques ESG de 2022
Compromissos e reconhecimentos*

Jornada ESG na TIM

GRI 3-3



A atuação da TIM na temática ESG, que em português significa Ambiental, Social e Governança (ASG), é reconhecida publicamente, por organizações e entidades de diferentes áreas de atuação, há mais de uma década. Os temas materiais que norteiam a elaboração deste relatório, ancorados nesses três pilares, fazem parte da estratégia de negócio da Companhia desde 2019 e colaboram para construir resultados empresariais positivos, alinhados à sustentabilidade.

A TIM integra há 15 anos a Carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE-B3), sendo a empresa de telecomunicações presente há mais tempo no ISE. 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 e única operadora nacional de telecomunicações classificada como empresa Pró-Ética pela Controladoria-Geral da União (CGU).



Os temas materiais que norteiam a elaboração deste relatório, ancorados nesses três pilares, fazem parte da estratégia de negócio da Companhia

Como signatária do Pacto Global da ONU e da ONU Mulheres, na qual ingressou em 2021, a TIM desenvolve projetos conectados aos ODS e reconhece os direitos à privacidade de dados, à internet segura, ao acesso à informação e à liberdade de expressão como essenciais e inegociáveis.

Nos campos da promoção da diversidade e inclusão, a TIM tem se tornado referência nacional e internacional. A Companhia adota metas, compromissos e implementa diversas iniciativas nas temáticas de gênero, raça, pessoas LGBTI+, gerações e pessoas com deficiência, entre outros. Em 2021, a empresa se tornou a primeira operadora brasileira a integrar o *Refinitiv Diversity & Inclusion Index*, ocupando a primeira posição em Telecom em nível global, destaque que se manteve em 2022 figurando também como uma das dez melhores companhias no mundo.

A TIM também foi 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, a TIM novamente integra o Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg, que reúne empresas de 45 países, sendo apenas 16 do Brasil e conquista a posição de melhor

empresa da América Latina em equidade de gênero e o 7º lugar global. A experiência acumulada ao longo dessa jornada aponta para avanços significativos de governança, com a criação do Comitê de ESG, no âmbito do Conselho de Administração, em 2020. Essa instância define e acompanha o Plano ESG da TIM, que abrange metas de curto, médio e longo prazos para temas-chave da sustentabilidade corporativa, atualizado anualmente.



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, Privacidade, entre outras, **estão publicamente disponíveis para a livre consulta** de todos os *stakeholders* da TIM. [Conheça](#)

GRI 2-23

Reconhecimento internacional

Em janeiro de 2023, a TIM foi considerada, pelo segundo 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 2023* pela evolução da sua *performance* no processo de submissão ao DJSI.

A TIM também ficou em primeiro lugar entre as empresas da América Latina no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg 2023 (GEI) e em 7ª colocação entre as 484 companhias selecionadas em todo o mundo e de diversos setores. Com 88,38 de pontuação, um crescimento de oito pontos em relação ao resultado anterior, a TIM 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.

Trajetória de transparência e compromissos ESG

2000

- Obtém a certificação ISO 9001 (qualidade)

2004

- Presta contas de seu desempenho em sustentabilidade por meio da divulgação de relatórios anuais.

2008

- Integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 (única empresa do setor a estar há tanto tempo no índice).
- Passa a ser signatária do Pacto Global, assumindo compromissos de avanço alinhados aos ODS.
- Adota as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) no Relatório ESG.

2010

- Obtém a certificação ISO 14001 (meio ambiente).
- Divulga seu desempenho e gestão de emissões de gases de efeito estufa (GEE) no Programa Brasileiro *GHG Protocol* e no *Carbon Disclosure Project* (CDP).

2011

- Passa a integrar o Novo Mercado, segmento da bolsa de valores (B3) que estabelece os mais elevados parâmetros de governança corporativa.

2013

- Consolida o investimento social privado no Instituto TIM. Em 2015, o Instituto TIM vence o Prêmio Governarte, do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) pela criação da plataforma ZUP.

2019

- Integra a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (1ª e única operadora de telecomunicações nessa iniciativa).
- Cria uma área dedicada às temáticas de diversidade e inclusão.

2020

- Lança o Plano ESG, revisado anualmente, que define metas e compromissos em temas como satisfação do cliente, ética e transparência, segurança da informação e privacidade de dados.
- Conta com o Comitê ESG em sua estrutura de governança corporativa.
- Incorpora indicadores SASB (*Value Reporting Foundation*) no Relatório ESG.
- Assume o compromisso, junto ao Grupo TIM, com a *Science Based Target initiative* (SBTi) para estabelecer metas de redução de GEE alinhadas à ambição do Acordo de Paris e definidas por método científico.

2021

- Conquista a certificação ISO 37001 (gestão antissuborno).
- Ganha o prêmio internacional *GSMA's Diversity in Tech*.
- Passa a integrar o *Refinitiv Diversity & Inclusion Index*, como a operadora brasileira com melhores práticas de diversidade.

2022

- Passa a integrar o Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg.
- Reconhecida como uma das empresas mais sustentáveis do mundo se tornando *Sustainability Yearbook Member* pela *S&P Global ESG*.
- Premiada no *Latin Trade Index Americas Sustainability Award*.
- Recebe o selo *Women on Board*, que reconhece empresas com no mínimo duas mulheres no Conselho de Administração.
- Recebe o selo *Great Place to Work*, certificação que reconhece empresas com ótimos ambientes de trabalho, cultura de confiança e inovação, além de boas práticas na gestão de pessoas.
- Obtém a certificação ISO 27001 (gestão da segurança da informação).
- Recebe o selo Ouro da plataforma EcoVadis, ficando entre as 5% melhores empresas em gestão da Sustentabilidade no setor de Telecom do mundo.
- Validação das metas de redução de emissões de gases de efeito estufa do Grupo TIM pela SBTi (*Science Based Target initiative*).
- Apoio às recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

2023

- Instituto TIM completa 10 anos.
- Passa a integrar o Índice GPTW B3.
- É reconhecida como a melhor empresa da América Latina e 7ª global em equidade de gênero pela Bloomberg.

Plano ESG 2023-25

Legenda

- ◀ Meta nova /alterada
- ☒ Compromisso do Grupo TIM
- SLB Sustainability-linked bond

Pilar	Habilitadores	Compromissos	Metas 2023-25	Plano 2022-24	Resultados 2022	
<p>Environmental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mitigando as emissões de GEE, alinhado a metas científicas (SBTi - <i>Science Based Target initiative</i>) • Aumentando a eficiência e uso da energia verde por meio de Geração Distribuída e aquisição no Mercado Livre • Desmobilizando tecnologias obsoletas por meio de inovação e compartilhamento de infraestrutura • Promovendo a gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos 	Net Zero* (escopos 1, 2 e 3) ◀ ☒	≤0	2040	-	-
		Redução de emissões escopo 3* (categorias 1, 2 e 11) ◀ ☒	-47%	2030	-	-
		Carbono neutro* (escopos 1 e 2) ☒	≤0	2030	-100%	0 ¹
		Energia renovável (GD + ML + I-REC) ☒	100%	2025	100%	100%
		Ecoeficiência no tráfego de dados* (bit/Joule) ◀ SLB	+110%	2025	+80%	+127%
		Reciclagem de resíduos sólidos	≥95%	2025	≥95%	73%
<p>Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promovendo um ambiente inclusivo, com igualdade de oportunidades, valorização dos talentos e cuidado com a saúde e integridade dos colaboradores • Desenvolvendo a educação digital para apoiar a demanda por conectividade • Mantendo o Instituto TIM como referência em projetos de ST&I e de educação • Estendendo o acesso à conectividade 4G a todos os municípios do Brasil 	Engajamento** (por ano) ◀	≥82%	2025	≥80%	86%
		Colaboradores negros ◀	>40%	2025	≥40%	37,3%
		Mulheres na liderança ◀ ☒	>35%	2025	≥35%	34,4%
		Colaboradores treinados em ESG <i>skills</i> (por ano)	≥99%	2023	≥99%	99%
		Colaboradores treinados em capacidades digitais ◀	≥7.500	2025	+5.000	4.015
		Presença 4G SLB	100%	2023	100%	96%
<p>Governance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantendo os reconhecimentos de uma empresa com o mais alto nível de comprometimento com a transparência e governança corporativa • Disseminando os princípios ESG aos fornecedores de maior potencial de impacto e risco, desenvolvendo a coparticipação na redução de GEE (Escopo 3) • Adotando as melhores práticas relacionadas a compliance, segurança da informação, proteção e privacidade de dados • Promovendo o empoderamento do cliente por meio da transformação digital 	NPS Móvel Nacional <i>Consumer (Net Promoter Score)</i> ◀	≥50	2025	-	-
		ISE, Novo Mercado e Pró-Ética	Manter	2025	Manter	Mantido
		ISO 14001, ISO 9001 (<i>network</i>), ISO 9001 (<i>billing</i>), ISO 27001 e ISO 37001	Manter	2025	Manter	Mantido

* Ano-base 2019.

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

¹ A TIM incorporou as emissões fugitivas Não Quioto no cálculo das emissões Escopo 1 da meta de neutralidade de carbono, tornando ainda mais rigoroso o seu monitoramento de emissões. As emissões de escopos 1 e 2 totalizaram, em 2022, uma redução de 84%, em relação ao ano-base 2019. A meta para 2030 é reduzir em 100% a quantidade de emissões referente ao ano-base de 2019. Em 2022, com a compra de crédito de carbono e certificados de origem de energia renovável (I-RECs), a TIM conseguiu neutralizar suas emissões no ano, resultado representado no quadro pelo número "0" ("zero").

Destques ESG de 2022



Ambiental

~50% de autogeração de energia

Validação das metas de **redução de emissões de GEE** do Grupo TIM pela SBTi

Adesão às recomendações da TCFD

+127% de eficiência energética no tráfego de dados

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



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

Uma das **melhores empresas para se trabalhar**, listada no Índice GPTW da B3

Nível de engajamento: **86% de favorabilidade** na Pesquisa de Clima, + 3p.p. em relação a 2021

1ª operadora móvel com cobertura em **100% dos municípios** brasileiros, sendo 96% cobertos com o 4G

1ª empresa da América Latina no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg e **7ª colocada no mundo**



Social



Governança

Certificada na ISO 27001, norma internacional de gestão da segurança da informação

Pelo 2º ano é selecionada pela S&P *Global* como membro do *Sustainability Yearbook*

15 anos no ISE, é a empresa do setor de telecomunicações há mais tempo no índice de sustentabilidade da B3

Selo Ouro da plataforma EcoVadis, está entre as **5% melhores empresas** de Telecom do mundo

Pela 2ª vez consecutiva integra a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (CGU)



Engajamento de *stakeholders* GRI 2-25, 2-29, 3-3

Tema material: Transparência e relacionamento com os públicos prioritários

ODS **12** **16**

A TIM acredita que o engajamento de seus públicos de relacionamento gera valor tanto para a Companhia quanto para a sociedade. Por isso, atua 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.

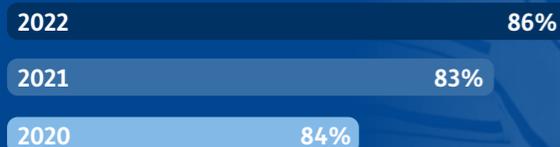
A TIM orienta suas ações de engajamento e relacionamento com seus principais públicos com base em sua [Política de Engajamento](#). Nela, estão estabelecidos um conjunto de princípios que busca valorizar o diálogo e a comunicação transparentes para a construção de vínculos de qualidade, relações sólidas 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.

Plano ESG 2022-24

Meta

Manter o nível de engajamento dos colaboradores em pelo menos **80%**

Resultado



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

Os principais *stakeholders* da Companhia são:

- | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|
| 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 |



Ações de **engajamento**

Colaboradores

- **Management Meeting** alcançando toda a liderança do público profissional para facilitar o desdobramento dos objetivos estratégicos, acompanhamento de resultados e fortalecer a cultura de comunicação face a face;
- Encontros mensais de gestores para falar sobre temas de gestão de pessoas e transversais na Companhia;
- Reforço da cultura de inovação, **accountability**, colaboração e sustentabilidade;
- Ações de comunicação, 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 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.

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 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** (saiba mais na [página 56](#)).

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 a 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 nível 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.



Assistência financeira recebida do governo (R\$ mil) GRI 201-4

	2020	2021	2022
Abatimento de impostos e taxas	169.540	176.741	166.110
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	17.427	13.548	10.324
Total	186.967	190.289	176.434

Compromissos e reconhecimentos

GRI 2-23, 3-3



A TIM integra índices nacionais e internacionais, que mensuram e comprovam o engajamento da Companhia em temas como direitos humanos, diversidade, inclusão e desenvolvimento sustentável, além da aplicação de boas práticas de governança em sua gestão. A empresa participa, ainda, de fóruns e entidades que promovem debates nessas temáticas, sendo um *player* proativo que fomenta transformações positivas para a sociedade.

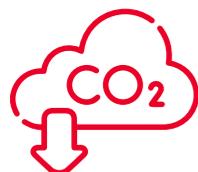
Fazem parte dessa gama de índices e entidades:

- Pacto Global e ODS: signatária do Pacto Global da ONU desde 2008, a Companhia adota os ODS como diretriz para a formulação de estratégias integradas. A TIM se compromete a apoiar os dez princípios estabelecidos, em temas de direitos humanos, proteção ao meio ambiente, condições de trabalho e combate à corrupção, inserindo-os como parte de sua estratégia, cultura e operações diárias;
- Iniciativas Empresariais FGVces: há mais de uma década, a TIM integra a rede Iniciativas Empresariais coordenada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces), núcleo de produção de conhecimento direcionado à troca de experiências e estímulo para o avanço da agenda de sustentabilidade nas empresas;

• Índices da B3, a bolsa de valores brasileira:

- Sustentabilidade Empresarial (ISE-B3): presente há 15 anos consecutivos no índice, que reúne as empresas brasileiras com melhores práticas de sustentabilidade corporativa, reflete a maturidade e busca de avanço contínuo da Companhia;
- 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 DJI;
- Índice de Diversidade e Inclusão B3;
- Melhores Empresas para Trabalhar (IGPTW B3): em 2023, a TIM ingressou 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: TIM reconhecida entre as empresas da B3 com maior proporção de mulheres no Conselho de Administração e Comitês;

- Índice CDP Brasil de Resiliência Climática (ICDPR-70): a TIM responde voluntariamente ao **Carbon Disclosure Project** (CDP) desde 2010 e integra o Índice CDP Resiliência Climática, criado pela entidade;
- **GHG Protocol**: desde 2010, a TIM divulga seu inventário de emissões de GEE no Programa Brasileiro **GHG Protocol**;
- **Refinitiv Diversity & Inclusion**: após a avaliação de mais de 11 mil empresas nos temas de diversidade e inclusão, a TIM ocupa a 10ª posição global, sendo a 1ª do setor de Telecom e a 1ª posição nacional no índice, sendo a única brasileira que avalia ambientes de trabalho diversos e inclusivos;
- **FTSE4GOOD**: a Companhia integra o FTSE4Good Index Series (**Emerging Markets Index, Latin America Index**);



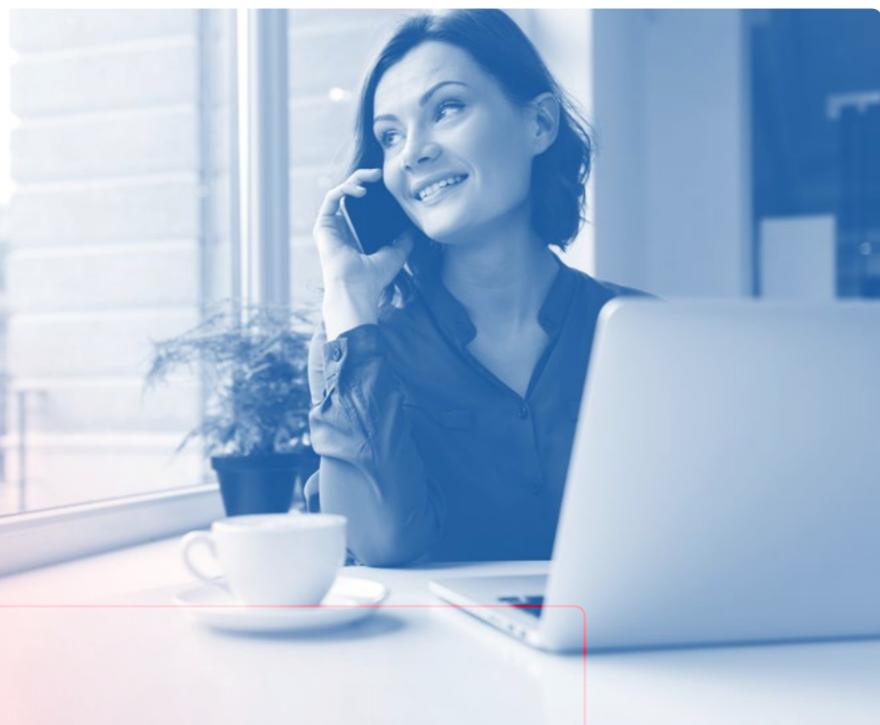
A TIM responde ao
CDP **desde 2010**

- Índices da **Morgan Stanley Capital International** (MSCI):
 - MSCI ACWI ESG **Leaders**: faz parte de carteiras de índices ligados ao MSCI ESG **Leaders Index**, que realiza avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais de mais de 6 mil empresas de capital aberto no mundo;
 - MSCI **Emerging Markets ESG Leaders**;
- Selo **Women on Board** (WOB), que reconhece e divulga as organizações que têm pelo menos duas mulheres nos Conselhos de Administração ou Consultivo;
- **Gender Equality Index** (GEI) da Bloomberg: a TIM é a 1ª empresa da América Latina e 7ª colocada entre 484 companhias globais comprometidas com políticas internas de inclusão e equidade de gênero;
- Pró-Ética: pela segunda vez consecutiva, 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 é a única empresa de Telecom do país a conquistar esse reconhecimento.



Participação nas principais organizações externas GRI 2-28

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.



Participações com atuação na governança

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



Participações sem atuação na governança

- Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca);
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje);
- Associação Brasileira de Direito das Tecnologia, da Informação e das Comunicações (ABDTIC);
- Associação Brasileira de Direito Financeiro (ABDF);
- Associação Brasileira de Estudos Tributários das Empresas de Telecomunicações (Abetel);
- Associação Brasileira de Gerência de Riscos (ABGR);
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH);
- Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD);
- Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação e de Tecnologias Digitais (Brasscom);
- Câmara de Comércio Italiana de São Paulo (Italcam);
- Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero;
- Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas;
- Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de São Paulo (FecomercioSP);
- Fundação Abrinq;
- Fundação Getúlio Vargas (FGV);
- Grupo de Estudos Tributários Aplicados (Getap);
- Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife);
- Grupo de Líderes Empresariais (Lide);
- Instituto Akatu;
- Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional (Ibrac);
- Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri);
- Instituto de Tecnologia e Sociedade (ITS);
- Instituto Ethos;
- **Instituto Italiano di Cultura** (IIC);
- Fórum de Empresas e Direitos LGBTI +;
- Lide Mulher;
- **Mobile Ecosystem Forum** (MEF);
- ONU Mulheres;
- Pacto Global da ONU;
- Rede Empresarial de Inclusão Social (Reis).

- [Perfil](#)
- [Estrutura de governança](#)
- [Destaques 2022](#)
- [Resultados financeiros](#)
- [Combate à corrupção](#)
- [Gestão de riscos](#)
- [Operação](#)
- [Inovação](#)
- [Cliente](#)
- [Fornecedores](#)
- [Privacidade e proteção de dados](#)

03

Governança

Perfil

GRI 2-1, 2-6

A TIM S.A. é uma empresa de telecomunicações que presta serviços de telefonia móvel e fixa, transmissão de dados e ultra banda larga, atendendo pessoas e empresas em todo o território brasileiro. Com sede no Rio de Janeiro (RJ), é controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., empresa do Grupo Telecom Italia.

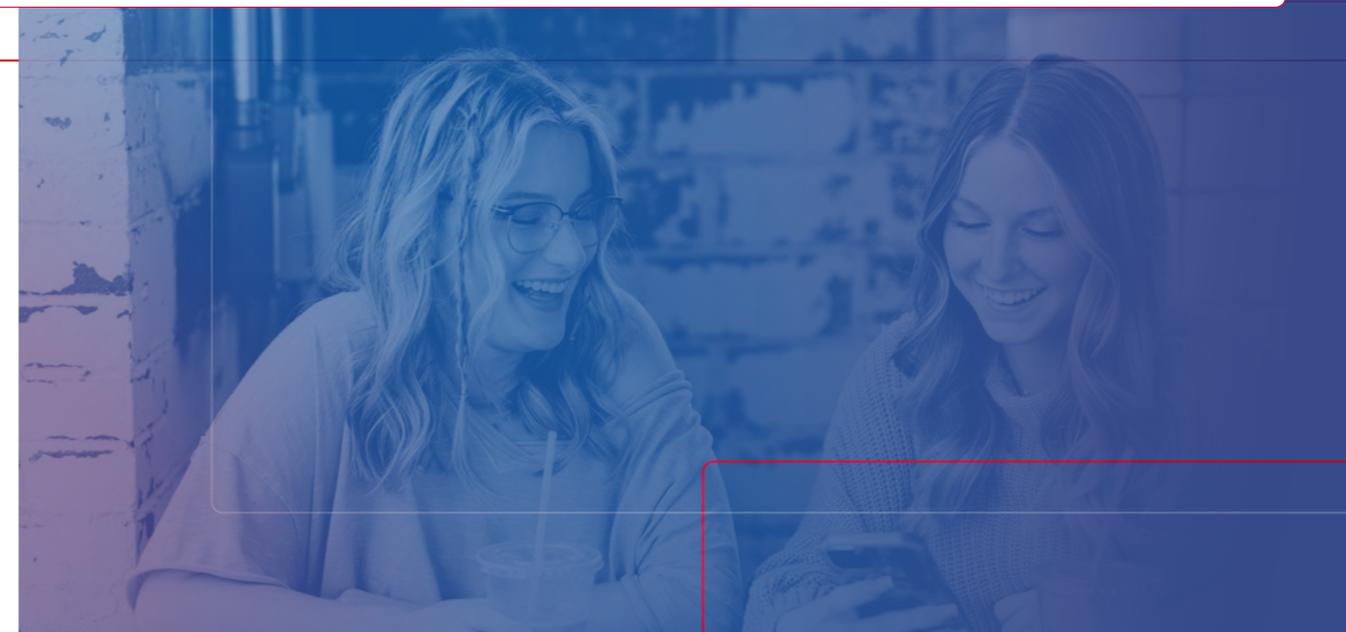
A Companhia tem capital aberto, integra o Novo Mercado da B3 e possui *American Depositary Receipts* (ADRs) listadas na bolsa de valores de Nova Iorque – *New York Stock Exchange* (NYSE). Por isso, é sujeita às normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) brasileira e da *Securities and Exchange Commission* (SEC) dos Estados Unidos e atende às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOx).

Na condução dos seus negócios, a Companhia atua pautada 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 opera;
- valorizar os seus recursos humanos; e
- promover o desenvolvimento sustentável.



A Companhia atua pautada pela **ética, lealdade e boa-fé**



Aquisição de ativos da Oi Móvel

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, além de receber 16,4 milhões de usuários, de 29 diferentes Códigos Nacionais (CN).

A primeira etapa do processo de migração – finalizada em junho, quase um mês antes do previsto – consistiu na liberação da rede da TIM para os novos usuários, que passaram a navegar simultaneamente na rede das duas operadoras – modelo *roaming like*.

A próxima etapa, em andamento, é a incorporação da infraestrutura da Oi à rede da TIM, com o uso eficiente do espectro. Por último, haverá a integração sistêmica, quando a tarifação e emissão de contas passará a ser feita diretamente pela TIM. Os clientes são comunicados previamente, nos prazos determinados, sobre todas as mudanças, que são feitas de forma automática e sem impacto para o usuário. Além de manterem o número usado na operadora anterior, não precisarão trocar de *chip* para continuar navegando e realizar ligações.

Imagine as possibilidades GRI 2-23



Propósito

Evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade



Valores

- **Coragem** para inovar e sempre pensar diferente
- **Respeito** é cuidar de todos e valorizar cada um
- **Liberdade** para acessar o que é importante para você



Pilares estratégicos

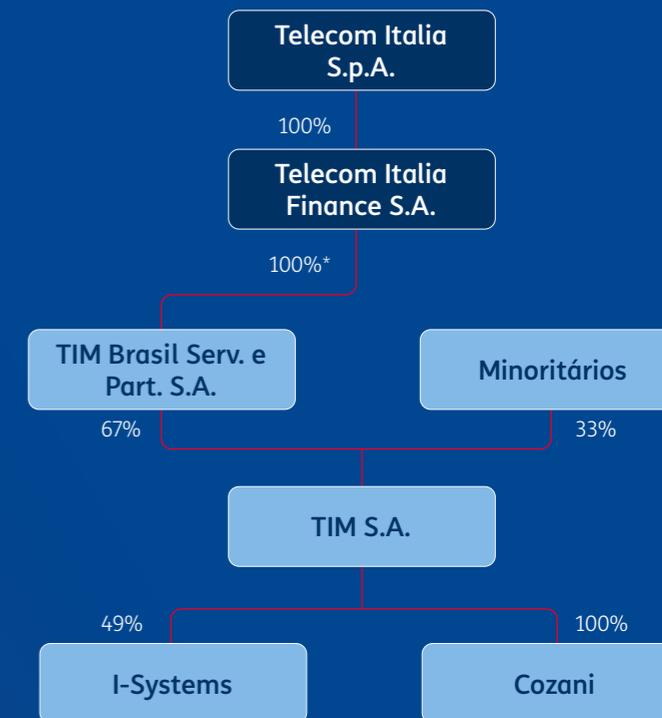
- Inovação
- Experiência do cliente
- Agilidade



Objetivo

Reforçar o pilar de inovação, aumentando a preferência e diminuindo a rejeição, sendo percebida como a operadora mais querida/lembrada

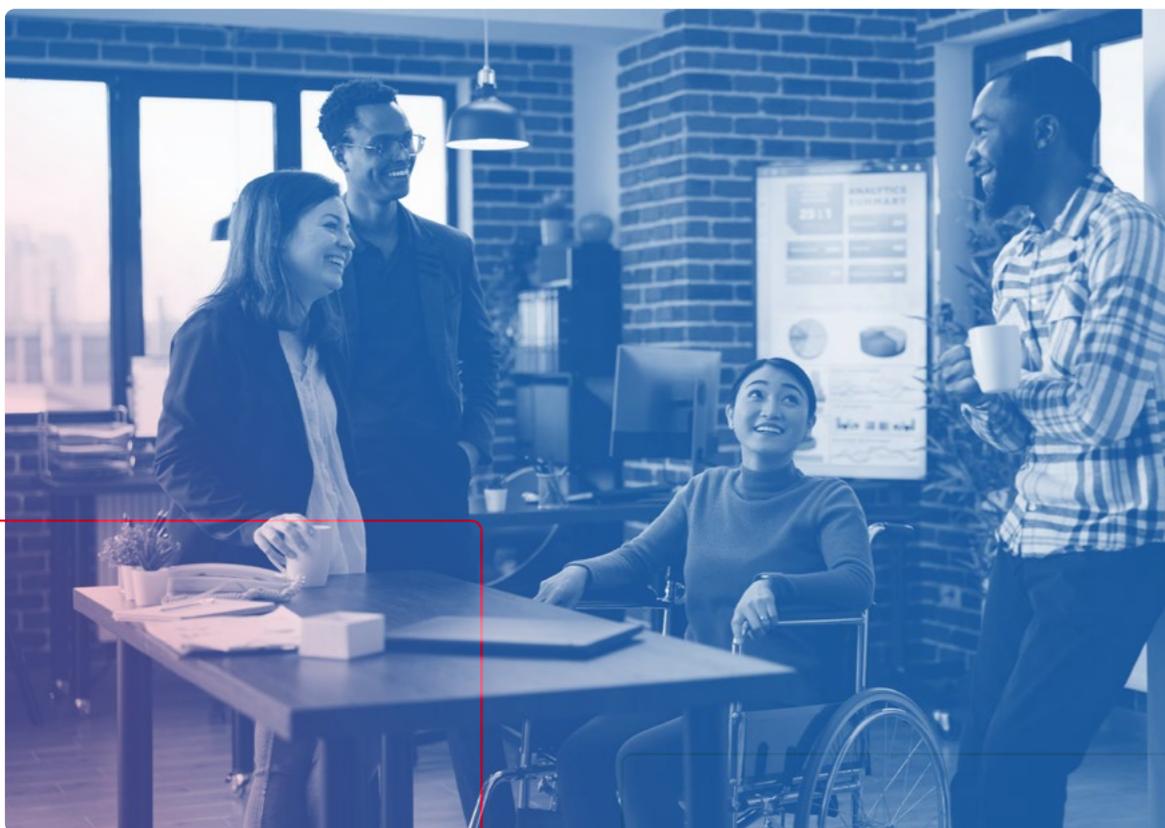
Composição acionária



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

Estrutura de governança

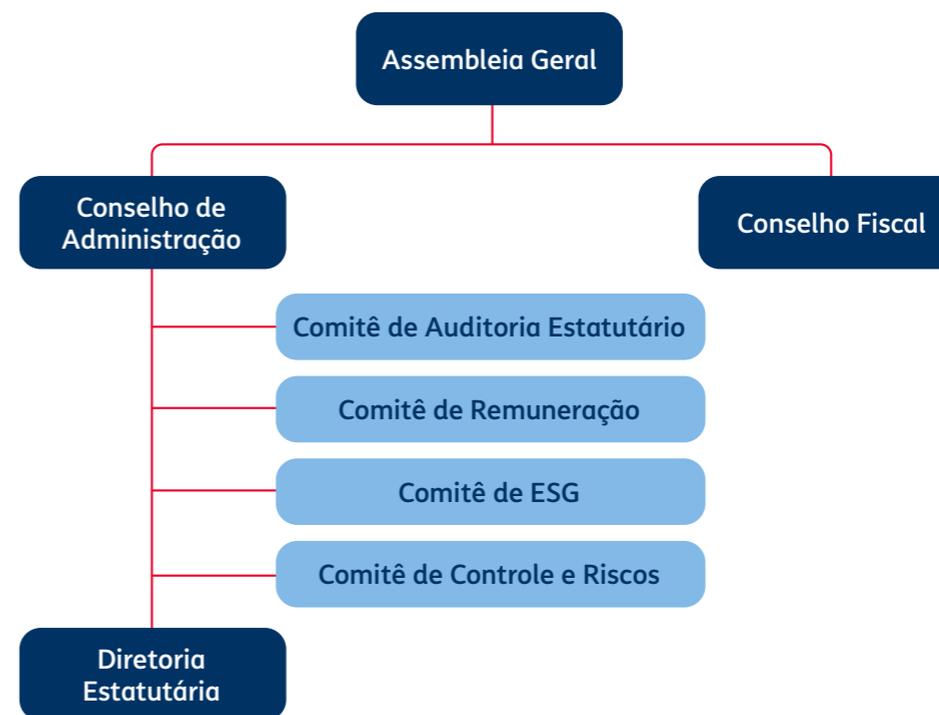
GRI 2-9, 3-3



A TIM S.A. é uma sociedade por ações, de capital aberto, administrada por um Conselho de Administração, uma Diretoria Estatutária e supervisionada por um Conselho Fiscal, os quais têm seus deveres e responsabilidades determinados na legislação brasileira, no Estatuto Social da Companhia, no Regulamento de Listagem do Novo Mercado da B3 e nos Regimentos Internos da própria empresa.



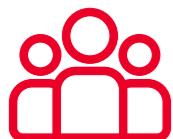
O CdA da TIM é composto por **10 membros**, sendo quatro independentes



Conselho de Administração GRI 2-14

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. O CdA e os Comitês de assessoramento da TIM se reúnem ao menos uma vez por trimestre. **GRI 2-16**



O Conselho de Administração tem o dever de **zelar pela perenidade da Companhia**

Membros do Conselho de Administração GRI 2-11

- Nicandro Durante - Presidente (Membro independente, não compõe o quadro da Diretoria Estatutária)
- Adrian Calaza - Membro (renunciou à remuneração)
- Alberto Mario Griselli - Membro (renunciou à remuneração)
- Claudio Giovanni Ezio Ongaro - Membro (renunciou à remuneração)
- Elisabetta Paola Romano - Membro (renunciou à remuneração)
- Flavia Maria Bittencourt - Membro (Independente)
- Gesner José de Oliveira Filho - Membro (Independente)
- Herculano Aníbal Alves - Membro (Independente)
- Michela Mossini - Membro (renunciou à remuneração)
- Michele Valensise - Membro

O mandato vigente dos dez integrantes do CdA vai até a realização da Assembleia Geral Ordinária em 2023.



Conheça a [Política de Indicação de Membros dos Órgãos da Administração da TIM](#)

Composição e indicação 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). 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.

A indicação para composição do CdA pode ser feita pela administração da Companhia ou por qualquer acionista da empresa

A indicação dos membros dos órgãos da administração da Companhia 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.

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 Companhia ou com apoio de contratação de profissionais independentes para realização de consultorias ou obtenção de pareceres sobre os candidatos.

Nesse processo, deverão ser observadas, também, as recomendações efetuadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) quanto à qualificação dos candidatos aos órgãos da administração da Companhia. Como diretriz geral, o processo de indicação visa que os órgãos da administração da Companhia 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 também deverá considerar os critérios de:

- 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;
- sempre que possível, 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;
- 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), com experiência em segmentos variados, abrangendo, dentre outros, aspectos culturais diferenciados.



Comitês GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-18, 2-20

Quatro Comitês de Assessoramento, formado por conselheiros, assessoram e qualificam as discussões no âmbito do CdA:

Comitê de Remuneração (CR)

- Avalia critérios e outros tópicos de remuneração dos diretores e altos executivos. Tem caráter permanente. 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 utilizar consultorias externas para isso.

A TIM possui suas práticas de remuneração aprovadas pelo Conselho de Administração anualmente. Cabe ao CdA 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, 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 de ESG. Entre suas atribuições destacam-se: definir, revisar anualmente as metas e monitorar o Plano ESG, avaliar a participação da TIM em iniciativas e compromissos voluntários e supervisionar a gestão de riscos e oportunidades associados a temas ESG, inclusive as questões climáticas.

Cabe ao órgão dar conhecimento ao CdA, CAE e CCR de situações envolvendo temas e abordagens de ESG com potencial de impacto para a imagem, reputação e patrimônio da Companhia. É também função do CESG: recomendar ao CdA a aprovação de normas e procedimentos corporativos relacionados às questões de ESG, assim como a adoção de ações para a sua divulgação e para o monitoramento do seu cumprimento; rever os relatórios de ESG, as comunicações institucionais e as iniciativas com repercussão pública relativas às questões ambientais, sociais e de governança, e recomendar e sugerir ao CdA mudanças e eventuais aperfeiçoamentos; e recomendar a adesão ou a continuidade em protocolos, princípios, acordos, pactos, iniciativas e tratados nacionais ou internacionais, direta ou indiretamente relacionados ao tema.

O Comitê de ESG conta com o suporte de um **Steering Committee** de ESG, composto pelos diretores estatutários representantes das seguintes áreas: **Regulatory, Institutional and Press Relations, Legal & Corporate Affairs** e **People, Culture & Organization**. Atua com a função de incorporar na condução das atividades e nas estruturas organizacionais da Companhia as diretrizes e orientações do CESG.

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, bem como supervisiona e avalia a celebração de contratos de qualquer natureza entre a Companhia ou suas controladas, de um lado, 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.

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. Ao final de 2021, o Conselho de Administração aprovou a adoção de um processo de avaliação independente, previsto para ser implementado em 2023.



Para mais informações sobre os **integrantes dos comitês**, acesse [aqui](#)



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



A TIM conta com uma Política de Remuneração da Administração

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 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 da Companhia; Bônus, que pode ser utilizado para reconhecer o desempenho diferenciado do executivo, assim como premiar os resultados de iniciativas e projetos específicos e relevantes para a Companhia; 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.

A TIM possui cláusulas de **clawback** nos regulamentos de seus Programas de Remuneração Variável de Curto e de Longo Prazos, podendo ser acionadas pelo CdA quando o resultado de qualquer participante nos programas tenha sido, total ou parcialmente, obtido como efeito de comportamento fraudulento, má conduta ou erro, imputável ao participante, sem o qual a mesma remuneração não teria sido alcançada ou teria nível inferior.

- **Benefícios:** 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. Alguns exemplos: previdência privada, licença maternidade, paternidade e casamento estendidas, folga de aniversário e por tempo de empresa, plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, auxílio-creche, vale-alimentação/refeição e benefício medicamentos. A TIM oferece ainda aos executivos a oportunidade de customizar o seu pacote de benefícios de forma que melhor atenda às suas necessidades por meio de uma plataforma de benefícios flexíveis.
- **Bônus de contratação/retenção:** ao analisar as condições de mercado, contexto e desafios do negócio e com o objetivo de garantir a continuidade do **business** 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, essa modalidade possibilita a realização de ofertas mais atrativas a candidatos externos e minimizam eventuais perdas pontuais que podem existir na transição entre empresas.

- **Verbas rescisórias:** são calculadas e pagas pela Companhia em conformidade com a legislação vigente e aplicável 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 Companhia, o contexto e as condições nas quais estão sendo realizadas as rescisões.



Em 2022, o Conselho de Administração se reuniu **11** vezes, com uma média de **91%** de presença

Estrutura organizacional e estratégia de remuneração

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 possuem porte e características similares de governança (como fazer parte do Novo Mercado, serem listadas na bolsa de Nova Iorque). Essas diretrizes são atualizadas anualmente em linha com as movimentações do mercado e o planejamento estratégico da Companhia.

A composição da remuneração considera ainda a importância da função do ocupante dentro da estrutura organizacional da Companhia, tomando como base os parâmetros de mercado e pesquisas fornecidas por empresas especializadas em remuneração, como Korn Ferry Hay **Group** e Willis Towers Watson, entre outras. Os elementos Remuneração Fixa, Remuneração Variável e Benefícios são ponderados pela avaliação do *grade* e *matching* das posições.

Conselho de Administração

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

Comitês de Assessoramento

É prevista 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 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 prazo. Os membros do Conselho Fiscal não possuem 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 prazo.



Conheça a atual **composição dos órgãos de governança** da TIM no site de Relações com Investidores



Conselho Fiscal

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

A Diretoria Estatutária, órgão de representação e executivo da administração, é formada por um diretor-presidente e mais sete diretores estatutários. Eles são 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. A remuneração desses executivos abrange parcelas fixa e variável e é aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas.

Composição

O atual mandato teve início em 15 de dezembro de 2021. Para mais informações sobre a composição da Diretoria Estatutária, acesse [aqui](#).

Diretoria de **Risk & Compliance**

Vinculada ao Conselho de Administração, reporta periodicamente os avanços ao CAE/CCR. 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 (saiba mais sobre SOx na [página 51](#)).

Diretoria de **Auditoria Interna**

Também é vinculada ao CdA, reportando periodicamente os avanços ao CAE. 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.

Saiba mais sobre o **perfil dos membros dos órgãos de governança** na [página 28](#).



Destques 2022 GRI 2-6



Financeiros

Receita Líquida:

R\$ 21,5 bilhões

+19,2% (A/A)

Receita Líquida de serviços:

R\$ 20,8 bilhões

+19% (A/A)

Receita Líquida da TIM UltraFibra:

R\$ 797 milhões

+10,7% (A/A)

Lucro Líquido normalizado:

R\$ 1,8 milhão

-18,4% (A/A)

Ebitda normalizado: **R\$ 10,2 bilhões**

+17,2% (A/A)

(margem Ebitda de 47,4%)

Fluxo de caixa operacional livre:

R\$ 6,9 bilhões

+27,8% (A/A)

Provisão para devedores duvidosos (PDD):

2,1% da receita bruta (mantém equilíbrio)



Liderança no 4G, com **96% das cidades do Brasil** (5.370 municípios) cobertos

Expansão da cobertura 4.5G para **1.922 novas cidades**

Crescimento da cobertura de fibra ótica FTTH e FTTC, com **6,1 milhões** de *homes passed* - alta de **7,1%** em um total de **42** cidades



Infraestrutura

5G

Com 11 lotes arrematados (três nacionais e oito regionais) no Leilão 5G do Brasil, em novembro de 2021, a Companhia fez o lançamento do serviço em 2022, primeiramente em Brasília (DF), em julho, e em outubro, o 5G da TIM já estava presente em todas as 27 capitais do país.

As operações arrematadas incluíram a capacidade de 100 MHz na frequência mais importante do 5G, a de 3,5 GHz. Outro destaque foi a aquisição de lotes em frequências mais elevadas, chamadas ondas milimétricas, que têm como principal característica o aumento de velocidade da internet.



Destques 2022

GRI 2-6



Produtos e serviços

¹ Inclui os 8,7 milhões de clientes que migraram da Oi Móvel para a TIM até o final de janeiro de 2023.

² Além dos clientes TIM, inclui os 6.787 clientes da Intelig.

Telefonia e internet móvel em 3G, 4G e 5G

62 milhões de clientes na base móvel¹ SASB TC-TL-000.A

35,2 milhões de clientes no pré-pago, *market share* de 31,5%

27,2 milhões no pós-pago, *market share* de 19,4%

+ de 55 milhões de acessos no 4G
+18,7% (A/A)

ARPU móvel de **R\$ 26,1/mês**
-0,9% (A/A)

TIM UltraFibra (ultra banda larga fixa) SASB TC-TL-000.C²

716 mil clientes

Base de clientes cresceu **4,6% (A/A)**

Telefonia fixa SASB TC-TL-000.B

738 mil clientes de telefonia fixa
-9% (A/A)

Pioneirismo em novos negócios B2B e plataforma de clientes

12 milhões de hectares no campo cobertos pelo 4G da TIM

Internet 4G no campo com frequência de 700MHz, a mesma disponível em grandes cidades do Brasil

11,6 mil quilômetros de rodovias conectadas com projetos de IoT

Ampliação dos projetos de conectividade e cidades inteligentes, como soluções de gestão da iluminação pública

Parcerias estratégicas para geração de receita por engajamento de clientes, publicidade e inteligência de dados (TIM Ads, TIM Insights, C6, Ampli, EXA, Cartão de Todos)



Resultados financeiros

GRI 201-1



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

	2020	2021	2022
Receita líquida ¹	21.249.577	24.902.358	25.375.925
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	5.591.596	7.702.345	7.292.936
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	2.641.923	2.676.158	3.482.166
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	2.949.673	5.026.187	3.810.770
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	15.657.981	17.200.013	18.082.989
(D) Retenções (depreciação e amortização)	5.527.012	5.691.696	6.827.175
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	10.130.969	11.508.317	11.255.814
(F) Transferências	796.406	1.601.104	1.398.429
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	10.927.375	13.109.421	12.654.243
Distribuição do valor adicionado			
Salários	422.336	477.746	540.678
Encargos previdenciários	97.375	104.735	107.172
Previdência privada	21.451	22.105	16.557
Benefícios	162.308	167.051	183.157
Participação nos resultados	148.623	151.749	212.237
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	5.811.993	6.014.887	5.872.837
Juros e aluguéis	2.414.770	3.204.827	4.045.062
Juros sobre capital próprio e dividendos	1.083.000	1.047.500	1.400.000
Lucros/prejuízos do exercício	760.690	1.909.674	270.755
Investimento social privado	4.829	9.147	5.787

¹ Não considera perdas por créditos de liquidação duvidosa e descontos concedidos, devolução e outros.



Metas econômicas

A TIM tem suas metas econômicas traçadas no seu Plano Estratégico 2023-25, aprovado em fevereiro de 2023. Para esse novo triênio, a Companhia projeta uma melhora na dinâmica

geral dos negócios, impulsionada pela combinação de uma maior base de receita com sólida tendência de recuperação de margem, melhores oportunidades de eficiência de Capex e

um caminho claro para otimização dos gastos com arrendamentos. Essa dinâmica irá proporcionar uma expansão de fluxo de caixa, gerando espaço adicional para remuneração dos acionistas.

Projeções 2023-25

Objetivos

- Sustentabilidade da receita
- Manutenção da Alta Rentabilidade
- Investimentos Eficientes
- Expansão da geração de caixa
- Compartilhar a Criação de Valor com os Acionistas

Motores

- Manter foco em valor com tendência de melhor a base de clientes;
- Ambiente competitivo racional;
- Processo de normalização do *churn*;
- Banda larga e novas iniciativas como um complemento à dinâmica de crescimento.
- Gerenciar a pressão inflacionária com controle tradicional de custos;
- Margem de contribuição dos antigos clientes da Oi;
- Transformação digital: novas oportunidades com os antigos clientes da Oi e novas iniciativas.
- Sinergias do espectro adquirido garantidas;
- *Offload* do tráfego 4G após o lançamento acelerado do 5G;
- Manutenção de uma abordagem *asset-light* para a expansão do FTTH.
- Contribuição do Ebitda à medida que a dinâmica do negócio evolui;
- Alocação de Capex: oportunidades de “fazer mais com menos” em infraestrutura;
- Executar o plano de descomissionamento dos *sites*: “dor de curto prazo para obter ganhos no longo prazo”.
- Geração de caixa como principal motor da remuneração¹ aos acionistas;
- Lucro Líquido NÃO é o limite (reservas distribuíveis de ~ R\$ 7,5 bi).

Metas de curto prazo (2023)

- Crescimento da Receita de Serviços: **High single-digit A/A**
- Crescimento do Ebitda: **Low double-digit A/A**
- Capex sobre a Receita: **Ratio < 20%**
- Crescimento do Ebitda-AL menos Capex: **Double-digit A/A**
- ~R\$ 2,3 bi

Metas de médio prazo (até 2025)

- Crescimento da Receita de Serviços: **Mid single-digit (acima da inflação) CAGR 22-25**
- Crescimento do Ebitda: **High single-digit CAGR 22-25**
- Capex: **~R\$ 13,3 bi Σ 23-25**
- Crescimento do Ebitda-AL menos Capex: **Double-digit CAGR 22-25**
- **Evolução contínua**

Nota: o *guidance* não considera reformas fiscais, alterações regulamentares e novos leilões de espectro;

¹ Refere-se ao total de anúncios e para o JSCP considera-se o montante bruto.



Tributos GRI 207-1

A estratégia tributária da TIM se baseia nos princípios da honestidade, exatidão e cumprimento da legislação, e é caracterizada por uma atuação cooperativa e transparente. Sua governança cabe à área **CFO - Administrative & Tax Services**, que atua para minimizar riscos e impactos materiais do tema.

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

Para reforçar o compromisso com a transparência em todas as suas operações, a TIM reporta regularmente suas atividades e despesas tributárias em seus Relatórios Anuais.



Conheça a
Política Tributária
da TIM

Combate à corrupção

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 3-3, 205-1

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

ODS **16**

A TIM entende que é necessário atuar em estrita conformidade às leis, promovendo constantemente seu Código de Ética e Conduta em seus processos organizacionais, indo além das exigências legais na disseminação das práticas anticorrupção, de transparência contábil e do combate a práticas anticompetitivas e ao suborno. Para isso, investe na manutenção de uma estrutura robusta de governança corporativa, disseminando seus princípios e valores para seus *stakeholders* em toda a cadeia de valor em que atua.

A TIM conta com normas internas que orientam seus profissionais no cumprimento da legislação e de decisões judiciais e para a conduta ética e dos princípios de transparência, honestidade e lealdade. A empresa também possui processos de *due diligence* de integridade e cláusulas contratuais para combater a corrupção na sua cadeia de valor. A Companhia é certificada com a ISO 37001, que atesta a segurança e a eficácia de seu sistema de gestão antissuborno.

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* da Companhia, 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.

A Companhia conta também 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 possuam relação comercial e negocial ou que atuem em nome das empresas do Grupo TIM Brasil.

Plano ESG 2022-24



Meta

- Manter a certificação da **ISO 37001** até 2023



Resultado

- Certificação obtida um ano antes da meta



O Programa de Integridade TIM é aplicável a todos os colaboradores



O Conselho de Administração, maior instância deliberativa da Companhia, é responsável pela aprovação do Código de Ética e Conduta e da Política Anticorrupção e da Política de Contratação com Partes Relacionadas. Esses documentos são norteadores da estratégia da empresa, de seus procedimentos internos e documentos institucionais.



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;
- Manual do Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção.

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

A TIM acredita que para combater a corrupção é necessária uma atenção especial e um monitoramento contínuo das atividades consideradas sensíveis para esse tipo de prática. A área de **Governance & Integrity Compliance** 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/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;
- Operações realizadas diretamente pelo CEO da TIM.

A Política Anticorrupção trata, também, dos seguintes pontos para a preservação de relações éticas:

- **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 Conselho e não são divulgados amplamente;
- **Relacionamentos sensíveis:** estabelece comportamentos e ações a serem tomados 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 abarcam colaboradores com posições de gerência e responsáveis por tomadas de decisão, além de funções consideradas sensíveis, como as responsáveis pela qualificação de terceiros.

O Programa Anticorrupção 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.



Canal de Denúncias

GRI 2-26, 205-3

Sustentado pelos princípios de transparência e confidencialidade, a TIM disponibiliza ao público interno e externo o Canal de Denúncias, em formato bilíngue (português e inglês), com acesso via internet e telefone. Para os colaboradores, o *link* de acesso também fica disponível na intranet. Esse público conta também com um curso de orientações sobre o tema, disponível na plataforma de treinamentos da empresa.

O serviço está aberto para registro de relatos de ações ou comportamentos de corrupção, fraude, conflito de interesses, discriminação, assédio moral, assédio sexual, violação de direitos humanos e 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 de Denúncias é gerenciado por uma empresa externa e independente. O serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Os denunciadores 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.

A Política do Canal de Denúncias da TIM foi atualizada em 2022. Ela normatiza o processo de recebimento, análise e tratamento das denúncias enviadas ou transmitidas por qualquer pessoa. Esse processo é desenvolvido pela Função *Audit* em pleno respeito aos princípios estabelecidos pelas Normas Internacionais, pela prática profissional de Auditoria Interna, pelo Código de Ética emitido pelo *Institute of Internal Auditors* (IIA).

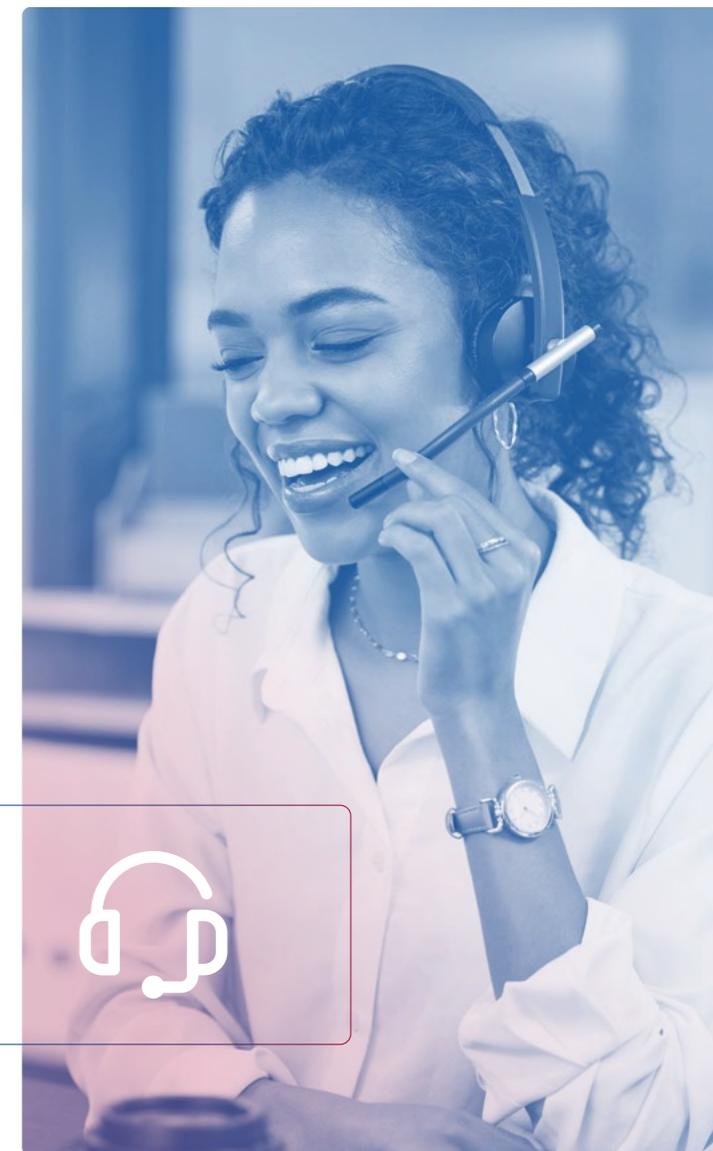
Também em 2022, a TIM desenvolveu um plano de divulgação do Canal de Denúncias, com o lançamento de um novo treinamento para os colaboradores e um material dedicado aos trabalhadores terceiros.

Nenhum caso de corrupção foi recebido pela TIM em 2022 envolvendo órgãos ou agentes públicos. A Companhia apurou seis fraudes, sendo duas consideradas procedentes, resultando no desligamento com justa

causa dos envolvidos, duas seguem com a investigação em andamento e duas foram consideradas improcedentes. Além disso, ocorreram dois casos de favorecimentos de fornecedor (sendo um inconclusivo e o outro segue com a investigação em andamento), e uma situação de suborno (inconclusivo) que teve como medida aplicada o bloqueio do fornecedor.

Em 2022, o Canal de Denúncias recebeu 1.291 comunicações, sendo 635 anônimas. Do total de comunicações recebidas, 62% foram referentes a situações previstas no escopo de atuação do canal de denúncias, 26% eram reclamações de clientes e 12% estavam fora do seu âmbito de responsabilidades.

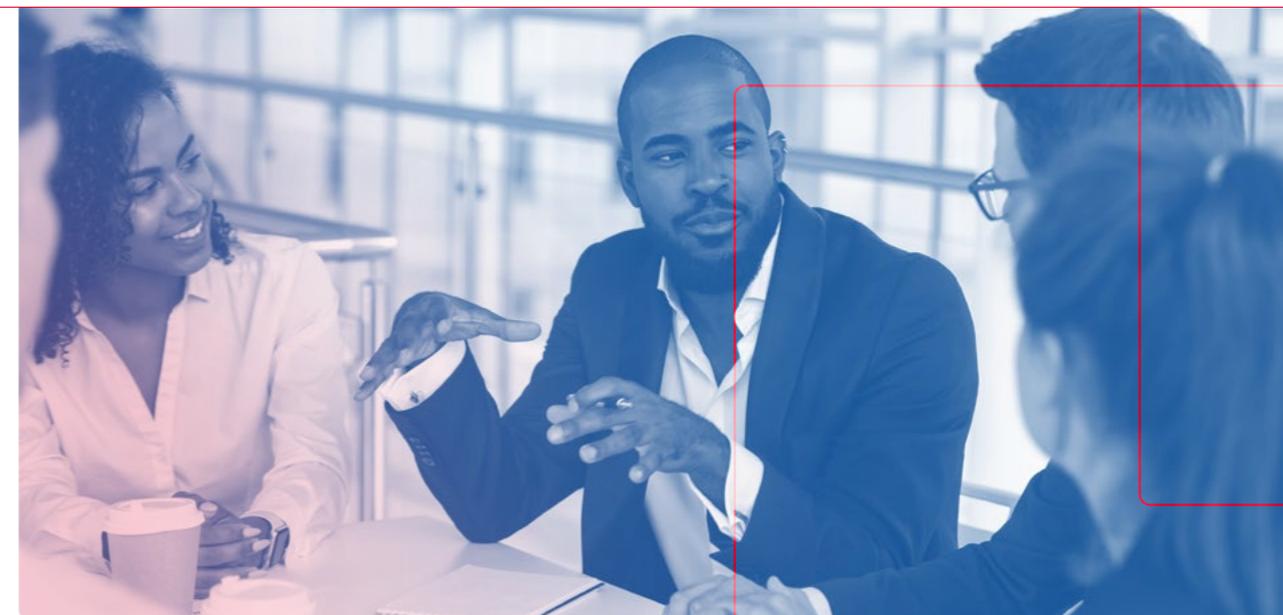
TIM Brasil
Canal de Denúncias
0800 900 8007



Engajamento de líderes e colaboradores GRI 2-24, 205-2

Os colaboradores da TIM recebem capacitação interna sobre o Programa de Integridade da Companhia e 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, a TIM realiza treinamentos obrigatórios para novos colaboradores e promove ações de reforços ao longo do ano para os demais. Em 2022, 98% (ou 9.312) dos colaboradores foram treinados no Código de Ética e Conduta, 94% (ou 8.979) no Programa de Integridade e 97% (ou 9.264) realizaram capacitação no tema Anticorrupção. Nos órgãos de governança, 100% dos profissionais receberam a capacitação.



Marketing e rotulagem

GRI 417-2, 417-3

A TIM atua, na área de *marketing* e de padrões de rotulagem, com o objetivo de veicular mensagens honestas, transparentes, éticas, e com respeito à legislação brasileira e ao princípio da concorrência leal - contando, inclusive, com uma Política de Defesa da Concorrência. A Companhia cria suas campanhas e peças ancorada nesses conceitos e, sempre que necessário, executa medidas de adequação ou de correção das propagandas publicitárias.

No Brasil, a única entidade responsável por emitir notificações relativas à publicidade e comunicações de *marketing* é o Conselho Nacional

de Autorregulamentação Publicitária (Conar). Trata-se de uma organização não governamental que atua a partir do Código de Conduta Publicitária Brasileiro (CBAP) e que 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 2022, não houve casos de não conformidades com regulamentos relativos a informações veiculadas e à rotulagem de serviços da empresa.

Comunicação e treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção						
	2020		2021		2022	
	Público treinado	%	Público treinado	%	Público treinado	%
Diretores	64	100	68	97	83	98
Gerentes	726	99	717	99	734	99
Demais colaboradores	8.575	99	8.543	99	8.576	98
Total	9.365	99	9.328	99	9.393	98¹

¹ Considera como base os colaboradores ativos em dezembro de 2022.

Casos de não conformidade com leis e regulamentos GRI 2-27

Em 2022, a TIM acompanhou um total de 106 casos significativos¹ de não conformidade com leis e regulamentos e pagou um montante de R\$ 820 mil.

- Foram 47 casos envolvendo aplicação de multas administrativas de natureza ambiental relacionados a questões de licenciamento junto aos órgãos municipais e estaduais, bem como 14 ações judiciais com potencial impacto de decisão desfavorável à TIM. Desse total, houve aplicação de multas para 59 casos, que ainda aguardam decisão administrativa final. Houve pagamento de duas multas em 2022 (no montante de R\$ 10 mil) e dois casos com sanções não monetárias.
- Foram contabilizados também 21 casos significativos de processos no âmbito da Anatel, relacionados a não conformidade com regulamentos, sendo que 15 casos resultaram em multas aplicadas, que estão sendo recorridas, duas sanções não monetárias e quatro casos encerrados no ano, com pagamento no montante de cerca de R\$ 810 mil.
- Foram registrados também 24 casos significativos de processos relacionados ao direito do consumidor, sendo que em 15 deles, que ainda estão *sub judice*, a TIM discute a aplicação de multas ou condenações em danos morais coletivos. Em nove dos casos significativos são discutidas condenações em obrigações de fazer, relativas à concessão de prazo de arrependimento, cobrança de multa de fidelização e recarga, dentre outras matérias relativas à defesa do consumidor.

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





Equipamentos e infraestrutura GRI 416-1, 416-2, 417-1

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, a TIM exige de seus fornecedores a garantia de que os dispositivos tenham atestado de homologação ou de certificação do órgão. Dessa forma, a Companhia assegura que as embalagens e manuais contêm instruções adequadas para a montagem e uso correto e seguro dos produtos e das tomadas de conexão.

Em 2022, 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 ou Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

Concorrência desleal e **não contribuição financeira a partidos políticos**

GRI 206-1, 415-1 | SASB TC-TL-520a.1

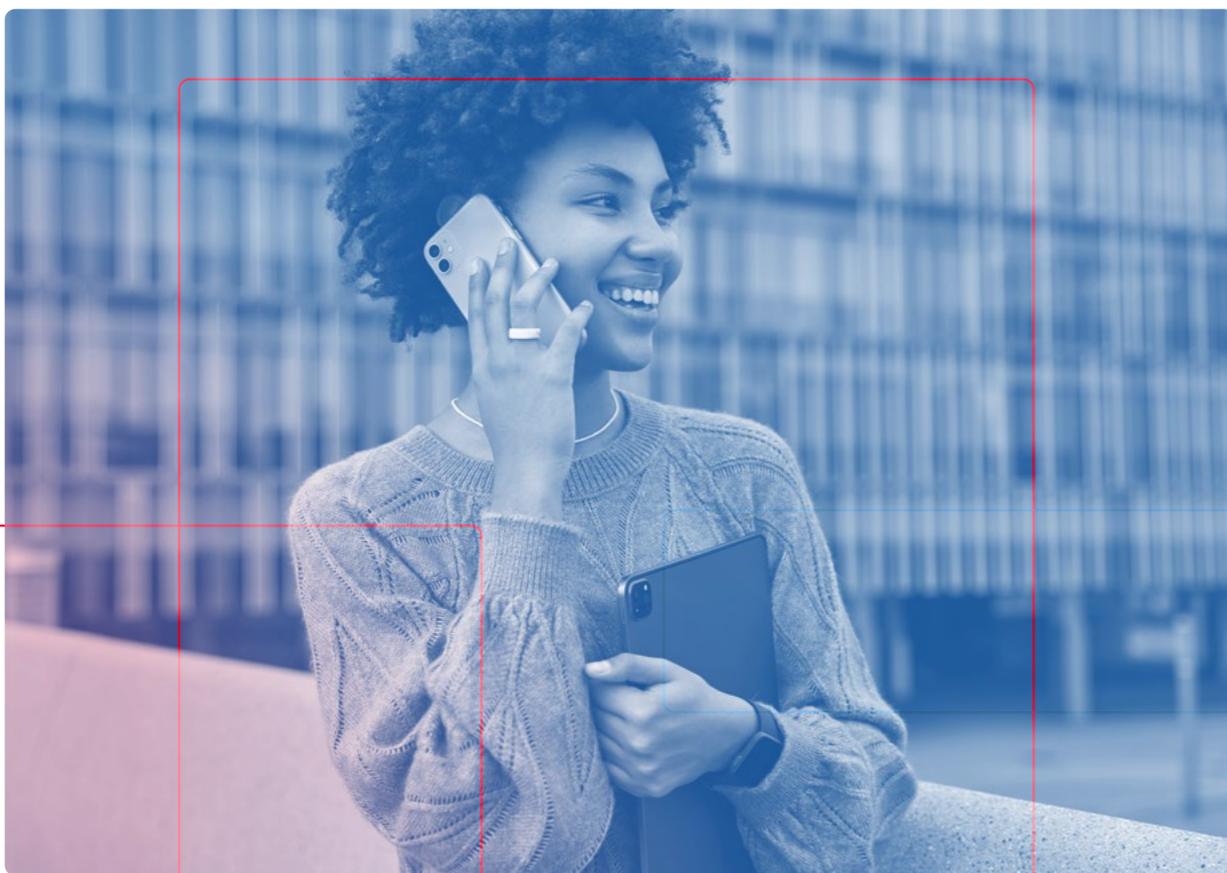
O Código de Ética e de Conduta da TIM proíbe contribuições diretas ou indiretas a partidos, movimentos, agentes ou candidatos políticos ou organizações sindicais e instituições relacionadas. Dessa maneira, não há contribuições dessa natureza por parte da Companhia.

A TIM conta com uma Política de Defesa da Concorrência. O instrumento define papéis e orienta os colaboradores da Companhia quanto à Lei de Defesa da Concorrência do 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 2022 não houve ingresso de novo processo de concorrência desleal, nem conclusão dos 12 processos reportados em 2021. Dessa forma, não houve pagamento de multas ou condenações administrativas.

Gestão de riscos

GRI 2-23, 201-2



O Grupo TIM possui uma Política de Gestão de Riscos 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. Com essa norma e com seus mecanismos próprios de gestão, a TIM monitora riscos de curto, médio e longo prazos.



O Grupo TIM possui uma Política de Gestão de Riscos estruturada com base nas **melhores práticas de mercado** e normas internacionais

Continuidade do negócio 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 de seus serviços em situações de instabilidade ou interrupções.

A Companhia utiliza os seguintes critérios para identificar e estabelecer o nível de criticidade das suas atividades:

- Parâmetros de avaliação que levam em conta aspectos legais, regulatórios, reputacionais, operacionais e financeiros, bem como a relevância do produto ou serviço para o negócio;
- Para atividades mais críticas, são elaborados planos de continuidade para garantir o menor tempo de resposta e recuperação em caso de incidentes, crises e desastres.

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.



Destaques dos Planos de Continuidade Operacional

Cenários previstos:

- 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;
- Indisponibilidade de fornecedor crítico.

Mecanismos de mitigação:

- Monitoramento da Rede TIM pelo *Intelligent Service Operation Center (ISOC)*, com ação remota ou local para recuperar o evento detectado;
- Rotinas de Mapa de Risco e Plano de Resiliência, levantamento anual que consolida os riscos, probabilidades de falhas e criticidade dos serviços;
- Para situações fora dos cenários estabelecidos nos planos, a TIM adota o Sistema de Gestão da Continuidade dos Negócios (BCMS) – baseado na norma ISO 22301 – para lidar com eventuais problemas.

Interrupções em 2022 SASB TC-TL-550a.1

Durante o ano de 2022, a TIM contabilizou cerca de 147 mil interrupções do serviço afetando mais de 3 milhões de clientes, com duração de pelo menos dez minutos. A frequência de eventos de interrupções foi de 0,002 por cliente e cada indivíduo afetado teve, em média, uma interrupção de 0,21 hora. Cabe destacar que todos os clientes foram ressarcidos.

Em dezembro de 2022, a TIM possuía 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 dos riscos citados, no montante de mais de R\$ 700 milhões.



A TIM investe em **segurança da informação** e atua na vanguarda da introdução de novas tecnologias

Segurança da informação

A privacidade e a segurança de dados de todos os *stakeholders* da TIM é tema material para a atuação da Companhia (veja mais na [página 72](#)), que desenvolve ações constantes e planejadas para prevenir ataques que exponham ou comprometam a sua infraestrutura de rede ou viabilizem a terceiros o acesso a informações confidenciais.

A TIM investe em segurança da informação e atua 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 do risco em questão, que pode resultar em perdas de negócios, comprometer redes e sistemas, ocasionar falhas em equipamentos, e, ainda, resultar em perda de dados de consumidores e colaboradores.

Os ataques cibernéticos também podem causar diversos prejuízos em sistemas, como indisponibilidade de serviços e permitir a infiltração de *malware* – *software* feito para causar danos a um computador, servidor, cliente, ou a uma rede – nos sistemas de gerenciamento da Companhia.



A TIM baseia suas ações de cibersegurança na norma ISO 27001:2013. A Companhia realiza melhoria contínua na filtragem de acesso à rede, adota o Anti-DDOS - barreira de proteção contra todos os tipos de ataques de negação de serviços -, possui um serviço de inteligência de ameaças, realiza varreduras para identificar vulnerabilidades em escala, usa uma Plataforma de Divulgação Responsável (*Bug Bounty*), implementa procedimentos de controle para monitoramento e tratamento de incidentes e realiza investimentos em equipes de prevenção.

A Companhia utiliza o CIS *Controls (Centre for Internet Security Controls)* para implantar as melhores práticas que organizam medidas de segurança cibernética. Promove, ainda, testes independentes por funções no 2º nível de controle (*Compliance Tecnológico*).



Em 2022, a TIM obteve a certificação ISO 27001:2013, que trata da gestão de segurança da informação. Além de cumprir a meta do seu Plano ESG, a **Companhia reforça seu compromisso com a proteção e privacidade de dados de seus clientes.**

Riscos climáticos, implicações financeiras e oportunidades

GRI 3-3, 201-2

Os riscos associados às alterações climáticas podem ter implicações de natureza física, econômica e regulatória, com repercussões financeiras, na imagem e reputação da TIM. Para que sejam monitorados, prevenidos e mitigados, compõem a matriz de riscos da Companhia, visando à proposição de ações de adaptação para antecipar e evitar efeitos adversos.

Em 2022, a TIM incluiu o risco de mudanças climáticas no seu processo de Gestão de Riscos Corporativos para monitorar estrategicamente a falha ou execução inadequada na prestação de serviços devido a eventos climáticos extremos.

A Companhia realizou uma avaliação dos riscos climáticos futuros com base em um conjunto de modelos e cenários existentes para definir os potenciais impactos climáticos aos quais os ativos

da TIM estão sujeitos. Considerou-se a localização geográfica em que a maioria dos equipamentos de rede e edifícios técnicos estão localizados no Brasil, incluindo os tipos de infraestrutura como *Biosites* e as ERBs tradicionais (*GreenField* e *Rooftop*). As vulnerabilidades dos equipamentos de rede variam de acordo com a localização e distribuição geográfica e com a função que o equipamento desempenha.

Dentre os eventos extremos causados pelas mudanças climáticas que podem danificar instalações/infraestrutura, impactando diretamente nos negócios da TIM, 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.

Antecipando a esse possível cenário de risco, a TIM promove iniciativas voltadas à geração própria de energia e à redução do consumo em seus serviços e instalações, com reestruturação de processos e busca por tecnologias para alcançar a máxima eficiência. A Companhia investe na contratação de fontes renováveis, por meio do plano de geração distribuída com usinas solares, hidrelétricas e de biogás, reduzindo sua dependência do *grid* energético brasileiro. A empresa atua também com aquisição de energia limpa no mercado livre e certificados de origem de energia renovável (I-RECs).

Na perspectiva das oportunidades, a Companhia entende que as telecomunicações viabilizam a redução de emissões de gases de efeito estufa, na medida em que possibilitam a comunicação remota e reduzem a necessidade de deslocamentos que provocam a queima de combustíveis fósseis. Por isso, a TIM investe na oferta de soluções baseadas em novas tecnologias, estimulando modelos produtivos e processos logísticos mais eficientes em diferentes setores, atuando para ser uma empresa que estimula uma economia menos intensiva na emissão de gases de efeito estufa.



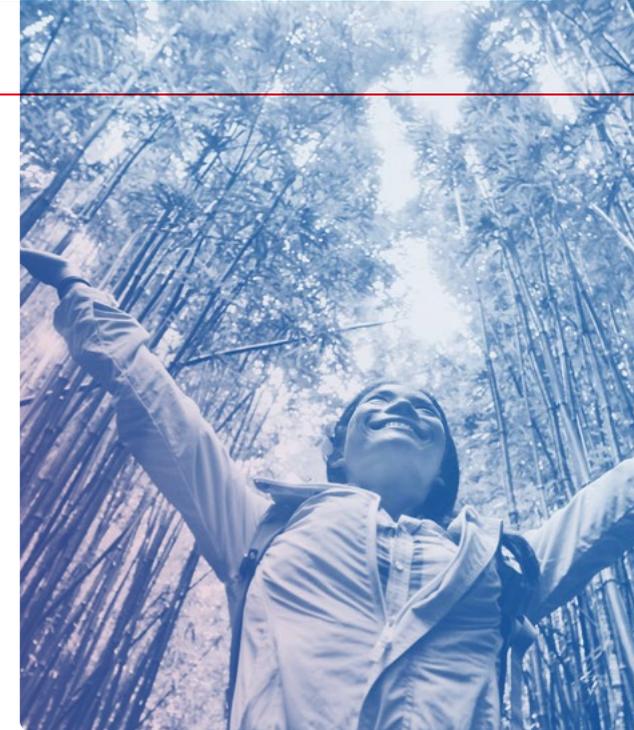
A TIM incluiu o risco de mudanças climáticas no seu processo de Gestão de Riscos Corporativos

Atuação alinhada ao TCFD

Em 2022, a TIM alinhou sua abordagem aos riscos climáticos às recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) – grupo de trabalho criado para incentivar as empresas a informar seus investidores sobre os riscos relacionados às mudanças climáticas e a forma como os gerenciam. Com isso, busca aumentar a transparência na gestão do tema e na divulgação dessas informações para o setor financeiro.

A TIM, desde 2010, participa do *Carbon Disclosure Project* (CDP), cuja plataforma de divulgação está em linha com as recomendações do 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 essas iniciativas da Companhia.



Governança

A governança da organização em torno dos riscos e oportunidades relacionados ao clima



Estratégia

Os impactos reais e potenciais dos riscos e oportunidades relacionados ao clima nos negócios, estratégia e planejamento financeiro da organização



Gerenciamento de riscos

Os processos usados pela organização para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima



Métricas e metas

As métricas e metas usadas para avaliar e gerenciar riscos e oportunidades relevantes relacionados ao clima

Sistemas de Controle Interno & SOx

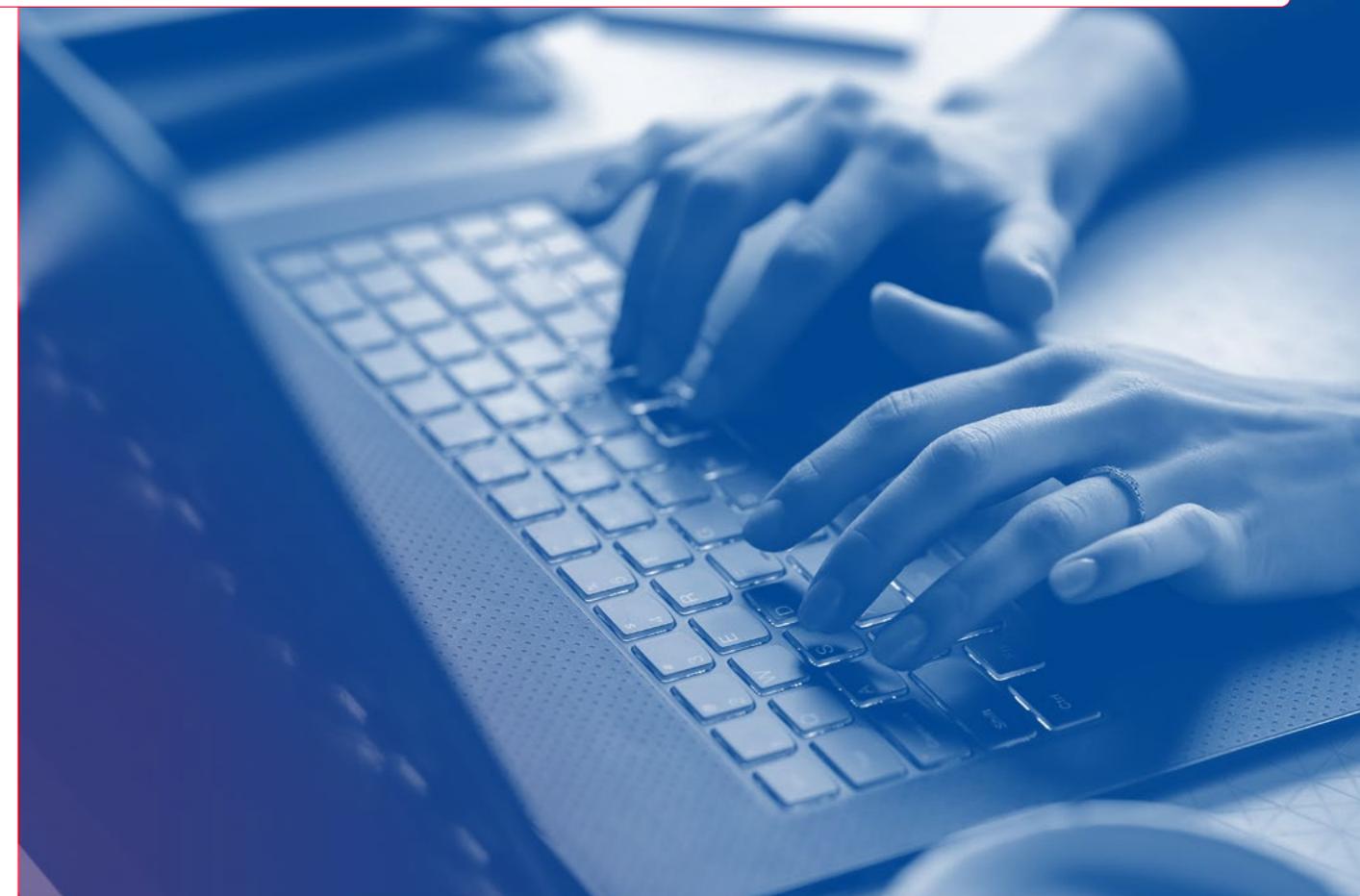
A Diretoria de *Risk & Compliance* é responsável por atuar de forma preventiva na mitigação de riscos, por meio da gestão do Sistema de Controle Interno da TIM, com reporte independente ao CAE e CCR. Esse sistema segue as melhores práticas de mercado e *frameworks* internacionais, como as do COSO. Em 2022, a TIM recebeu 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. A Companhia tem mais de 800 controles mapeados, avaliados e monitorados e colaboradores treinados para atuarem nessa temática.

O Sistema também contribui para a obtenção de diversas certificações e cumprimento de legislações de mercado 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.



A TIM recebeu, do instituto americano *Internal Control Institute* (ICI), o **certificado Internacional de Excelência** do Sistema de Controles Internos



Importância do 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 aos CEO e CFO para tomarem decisões;
- Transmite mais confiança e credibilidade ao mercado e a todos os *stakeholders*.

Operação GRI 3-3, 203-2

Tema material:
Qualidade dos serviços

ODS **9**

A TIM se compromete a investir permanentemente na alta qualidade e confiabilidade de seus serviços e da cobertura de telecomunicações oferecida a seus clientes.



5.370 cidades com cobertura 4G, sendo líder em cobertura no mercado



27 capitais do país com 5G ativo



1.829 biosites ativos na rede (antenas/torres com baixo impacto visual)



4,5 milhões de homes passed com FTTH

Plano ESG 2022-24

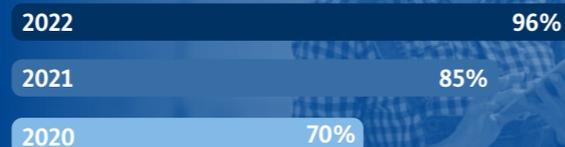


Meta

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



Resultado



A Companhia atua para assegurar infraestrutura adequada, estabilidade e expansão da rede para suportar o crescente uso de dados móveis e oferecer acesso aos diversos serviços digitais.

Para a TIM, 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. Os investimentos em infraestrutura e em cobertura de rede viabilizam a conectividade dos usuários e, portanto, o acesso à informação, considerados os principais impactos econômicos indiretos gerados pela TIM.

A Companhia reforça seu compromisso com a expansão e melhoria da sua infraestrutura de rede, não só por meio das diretrizes do seu plano de negócios, mas também com a criação, em 2022, do Comitê de Qualidade do Serviço de Rede. Com reporte mensal à diretoria executiva, tem o objetivo de identificar e coordenar as iniciativas de aperfeiçoamento da qualidade do funcionamento da rede para a melhoria da prestação do serviço aos clientes. Também foram destaques no ano, a evolução da implantação do 5G (veja mais na [página 55](#)) e a aquisição dos ativos da Oi Móvel (leia mais na [página 25](#)).

Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços GRI 203-1

Os investimentos no setor de telecomunicação dependem do órgão regulador brasileiro e de determinação por meio de lei. As principais regulamentações para estimular o desenvolvimento da infraestrutura nacional e seus respectivos avanços em 2022 são abordadas a seguir.

Autorização tácita para instalação de infraestrutura de telecomunicações

A Lei nº 14.424/22 autorizou instalação de infraestrutura de telecomunicações em casos de não manifestação do órgão competente no prazo estabelecido no art. 7º da Lei nº 13.116/2015, que é de 60 dias. A norma regulamenta o chamado “silêncio positivo” (Autorização tácita), estabelecendo normas gerais aplicáveis ao processo de licenciamento, instalação e compartilhamento de infraestrutura no setor. A nova legislação facilitará a instalação e rápida disseminação de antenas 5G e reforço da cobertura 4G em todo o país, tanto nos grandes centros metropolitanos como em cidades do interior.

Comitê Gestor do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust)

Com a publicação do Decreto nº 11.004/22 foi instituído o Comitê Gestor do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), com a responsabilidade de aprovar políticas, normas, diretrizes e prioridades de aplicação de recursos do Fust em programas, projetos, planos, atividades, iniciativas e ações. Para 2023, estão previstos no orçamento do Fust recursos para a conexão em escolas públicas, projetos de expansão, de uso e de melhoria das redes e dos serviços de telecomunicações, como subsídio a projetos na modalidade não reembolsável. O objetivo é apoiar a ampliação e reforço da cobertura móvel no país, principalmente em áreas remotas ou sem cobertura e cobertura completa de todas escolas públicas até 2024.

Instituição da Entidade Administradora de Faixa (EAF) e implementação da nova rede 5G

Seguindo o compromisso firmado no edital do 5G, a TIM, em conjunto com as demais operadoras de telecomunicações vencedoras do leilão de 5G, já instituíram a organização e funcionamento da Entidade Administradora da Faixa (EAF), que é responsável por fazer a limpeza de faixa da rede 3,5 GHz. A limpeza de faixa é necessária para liberação da rede 5G nos locais em que o sinal de televisão também opera na mesma faixa de 3,5 GHz. Com o rápido avanço da limpeza de faixa, o Brasil já possui todas suas capitais (27) com sinal 5G ativo, sendo Brasília, capital federal, a primeira cidade a ter recebido o sinal na data de 4 de julho de 2022.





Política Nacional de Incentivo à Agricultura e Pecuária de Precisão

Instituída pela Lei nº 14.475, de dezembro de 2022, essa política incentiva a adoção de tecnologias e conectividade para o avanço da implementação da agricultura e pecuária de precisão e digital. O objetivo é ampliar a eficiência da aplicação de recursos e insumos de produção, de forma a diminuir o desperdício, reduzir os custos de produção e aumentar a produtividade e a lucratividade, bem como garantir a sustentabilidade ambiental, social e econômica dessas atividades.

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.

Legislações regionais

Em 2022, ao menos 45 novas leis em 14 estados do país definiram parâmetros para estimular o desenvolvimento e a ampliação da cobertura da infraestrutura de telecomunicações:

Região	Nº de novas leis
Norte	5
Nordeste	4
Centro-Oeste	2
Sudeste	22
Sul	12

5G

Em 2022, a TIM preparou a infraestrutura de rede para 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. 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 deu em julho. Nos meses seguintes, a Companhia seguiu 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) e Recife (PE), sendo a única com a tecnologia presente em 100% dos bairros nessas capitais. A realização do Leilão 5G, em novembro de 2021, marcou a chegada da tecnologia ao Brasil. A Companhia adquiriu 11 lotes, três nacionais e oito regionais. Parte deles está na frequência de 3,5 GHz. Além disso, a empresa adquiriu 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 algumas das possibilidades que a tecnologia traz para a sociedade. A TIM seguirá seu perfil de liderança no desenvolvimento dessa rede, atuando na articulação de clientes e possíveis parceiros para continuar tornando realidade esse futuro hiperconectado.

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 dez a cem vezes maior se comparadas ao 4G;
- Menor latência (resposta da conexão, que pode alcançar 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 99,999%);
- Maior eficiência no consumo de energia por dados trafegados.

Aplicações do 5G

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



As aplicações do 5G são múltiplas



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.

A TIM esteve presente, com sinal 5G, no maior evento de música do Brasil em 2022



Infraestrutura para o 5G

Na tecnologia 5G, a TIM possui três bandas de frequência no Brasil: 3,5 GHz, 2,3 GHz e 26 GHz. Para operar em cada uma delas, a Companhia possui um conjunto de obrigações que devem ser cumpridas com aportes financeiros ou construção de infraestrutura de rede móvel e fixa. Com isso, a TIM garante a capacidade de espectro necessária para seguir sua jornada de crescimento no mercado de telefonia móvel em todo o país, estando preparada para as demandas de seus clientes e para explorar novas aplicações e desenvolver soluções inovadoras que demandam conectividade e capacidade de alta velocidade.

Principais compromissos associados a cada banda:

- 2,3 GHz: cobertura 4G em alguns municípios e localidades (regiões Sul e Sudeste sem o estado de São Paulo);
- 3,5 GHz: cobertura 5G em todos os municípios com população igual ou superior a 30.000 habitantes + obrigações de **backhaul** de fibra em 138 municípios + contribuições adicionais à Entidade Administradora da Faixa (EAF) para realizar os seguintes projetos: limpeza da faixa de 3,5 GHz, implantação de fibra ótica na Amazônia e construção de uma rede privada para uso exclusivo do governo federal;

- 26 GHz: contribuições à Entidade Administradora da Conectividade de Escolas (EACE) para a realização de projetos de escolas de conectividade. A EACE foi constituída pela TIM e pelas demais operadoras vencedoras do leilão do 5G, para que possam operacionalizar, de forma isonômica e não discriminatória, todos os procedimentos relativos aos projetos destinados à conectividade das unidades públicas de educação básica.

5G no **Rock in Rio**

A TIM esteve presente no maior evento de música do Brasil em 2022. A Companhia instalou na Cidade do **Rock 35 sites** para conexão móvel - 25 oferecendo 5G, com velocidade média de 300 Mbps e picos que superaram 1 Gbps. A utilização da tecnologia de quinta geração correspondeu a 20% do total, o dobro do esperado pela empresa.

Durante os sete dias de evento, os clientes TIM utilizaram 133 **terabytes** de dados, quantidade suficiente para assistir a vídeos no YouTube por 45 anos e sete meses sem parar. Quase 30% desse volume foi direcionado para **upload** de fotos e vídeos, além do envio de mensagens e realização de videochamadas e transmissões em tempo real.



TIM transforma Maracanã no primeiro estádio 5G do Brasil

A TIM fechou uma parceria com o grupo que administra o Maracanã para a instalação de antenas para o sinal de 5G. A infraestrutura é suficiente para atender público superior à capacidade do estádio. A estreia da nova tecnologia aconteceu na final da Copa do Brasil de futebol masculino, em outubro de 2022, e na ocasião contou com 17 antenas.

As áreas ao redor do estádio também são atendidas, em pontos como a Universidade do Estado do Rio de Janeiro e Mangueira. A infraestrutura instalada melhora também o tráfego 4G para os clientes que não possuem equipamentos compatíveis com a tecnologia 5G.

Presença nacional

100% dos municípios cobertos

A TIM se tornou a primeira operadora com 100% de presença nacional com as tecnologias 2G, 3G ou 4G e além disso alcançou 96% de cobertura 4G nos municípios brasileiros ao final de 2022.

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.

Cobertura na Antártida

A TIM firmou um acordo com a Marinha do Brasil e irá levar sua rede 4G para a Estação Comandante Ferraz (EACF), localizada na Península Keller, Ilha Rei George, no arquipélago das Shetland do Sul, no continente antártico. A infraestrutura trará maior conectividade aos pesquisadores brasileiros que conduzem estudos sobre fontes renováveis de energia, mudanças climáticas, conservação da fauna marinha e outras áreas de interesse científico.

A Companhia assumiu o projeto após a compra dos ativos móveis da Oi, com o objetivo de promover a ampliação do sinal 4G disponível na EACF, que conta com um sistema de antenas com sensores inteligentes para reduzir o risco de interrupção dos serviços por acúmulo de gelo.



A TIM seguirá seu perfil de liderança no desenvolvimento da rede 5G

Inovação

GRI 3-3

Tema material: Inovação e tecnologia

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

A TIM se compromete a investir em inovação e desenvolvimento de tecnologias e de infraestrutura capazes de suportar o crescimento e expansão de novos usos de dados e conexão à internet, colaborando com acesso a serviços como educação, saúde, finanças, entretenimento, agro e do setor público. A empresa dissemina e fomenta o uso de tecnologias disruptivas que promovam aplicações socialmente relevantes de produtos e serviços.

Para a TIM, esse esforço tem como premissa o engajamento e a cocriação com *stakeholders* como clientes, universidades, fornecedores, consumidores, *startups* e governo. Para coordenar essas iniciativas, a Companhia conta com áreas especializadas em Arquitetura e Inovação Tecnológicas reunindo profissionais de

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

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 e sua equipe de Arquitetura e Inovação Tecnológica, é um ambiente multidisciplinar adequado para a validação de serviços de Testes de Credibilidade e Provas de Conceito. O *Lab* permite que a Companhia amplie o relacionamento com seus principais fornecedores e parceiros de tecnologia, por meio de iniciativas colaborativas que a colocam como referência em pesquisa e desenvolvimento para o mercado brasileiro de telecomunicações. Além disso, colabora com o TIMLab da Itália, que tem mais de 50 anos de experiência na área.

Com o objetivo de ampliar ainda mais o campo de atuação do laboratório e suas parcerias, a Companhia iniciou, em outubro de 2022, o plano de migração do TIM *Lab* da Barra da Tijuca para São Cristóvão. Em uma área de aproximadamente 850 m², o novo *Lab* contará com um ambiente de teste renovado com diferentes características técnicas. O espaço entrará em funcionamento no primeiro semestre de 2023.

Nos últimos dois anos, o TIM *Lab* recebeu investimentos de R\$ 10 milhões, que permitiram o desenvolvimento de 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.

Hubs de Inovação

O programa TIM *Open Innovation* estabelece uma rede de intercâmbio e parceria entre a TIM, *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. Neste contexto, destacam-se a parceria desde 2016 com o Cubo, maior *hub* de fomento ao empreendedorismo tecnológico da América Latina, e com a AgTech *Garage*, principal *hub* de inovação com foco em agronegócios em nível mundial. Em 2022, a TIM lançou o TIM *Hub* 5G dentro do Cubo Itaú e anunciou o primeiro chamamento para *startups* apresentarem soluções para o agronegócio que pudessem ser potencializadas com a tecnologia 5G.

O *Lab* permite que a TIM **amplie o relacionamento** com seus principais fornecedores e parceiros de tecnologia



Iniciativas de Laboratório Aberto

A TIM participa, desde 2017, do **Telecom Infra Project** (TIP), iniciativa do Facebook, SK Telecom, Deutsche Telekom, Nokia, Intel e outras empresas, com o objetivo de criar uma nova abordagem para a construção e implementação do sistema de telecomunicações e infraestrutura de rede.

Nesse contexto, a Companhia transformou o TIM **Lab** no primeiro TIP **Community Lab** da América Latina, focando na criação de padrões universais relativos a soluções para redes de transporte.

Em parceria com o TIP e o Instituto Nacional de Telecomunicações (Inatel), a TIM vem atuando no Programa **Open Field**, cujo objetivo é estabelecer um ambiente de testes no campus do Inatel, em Santa Rita do Sapucaí (MG), para fomentar o estudo e desenvolvimento do **Open RAN** nas tecnologias 4G e 5G.

No âmbito das atividades internas, a TIM utilizou o modelo de inovação aberta e lançou, em 2022, 24 desafios de diversas áreas da Companhia com foco no aumento de receita, melhoria da experiência e redução de custo ou risco. Com a participação de **startups**, mais de 75

novas soluções foram apontadas, das quais 15 evoluíram para internalização e testes na TIM. As principais tecnologias testadas se basearam em Inteligência Artificial (IA), cibersegurança e automação de processos. Além disso, para avaliar a eficácia das soluções propostas, há o monitoramento dos resultados obtidos e avaliação das possíveis melhorias.

Projetos de redes de nova geração

A TIM trabalha para ampliar a redesignação das bandas de 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz de 2G/3G para o 4G. Essa iniciativa confere à Companhia 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;
- melhor cobertura interna. Além da

expansão da cobertura, o uso das bandas 850/1.800/2.100 MHz aumenta 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 possuem 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, a Companhia segue melhorando a expansão da cobertura, promovendo a presença do LTE em nível nacional e consolidando 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. Ao final de dezembro de 2022, 4.515 cidades tinham cobertura LTE em 700 MHz, correspondendo a 95% da população urbana.

TIM Guaratiba Valley

Inspirado no Vale do Silício, TIM Guaratiba **Valley** é um campus de inovação para soluções de infraestrutura da Companhia. Criado em 2018,

em uma área de cerca de 10 mil m², o espaço 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 2022, foi criado o **Container Lab**, um espaço que permite a realização de testes e opera de forma 100% autônoma, utilizando energia renovável por meio de painéis fotovoltaicos. Outra inovação foi o TIM Totem, presente em eventos como **Rock In Rio**, TIM Noites Cariocas e TIM Music Maranhão. A peça, além da comunicação visual em sua parte externa, funciona como uma estação móvel camuflada, reunindo em seu interior todos os equipamentos de rede. Para 2023, o foco está concentrado em soluções para automação e aumento da segurança e confiabilidade da infraestrutura da rede.

Projetos de redução do consumo de energia

A TIM investe na expansão do compartilhamento de rede de acesso, conhecido como “RAN *Sharing*”, com outras operadoras de telefonia móvel no Brasil, otimizando recursos de rede e custos.

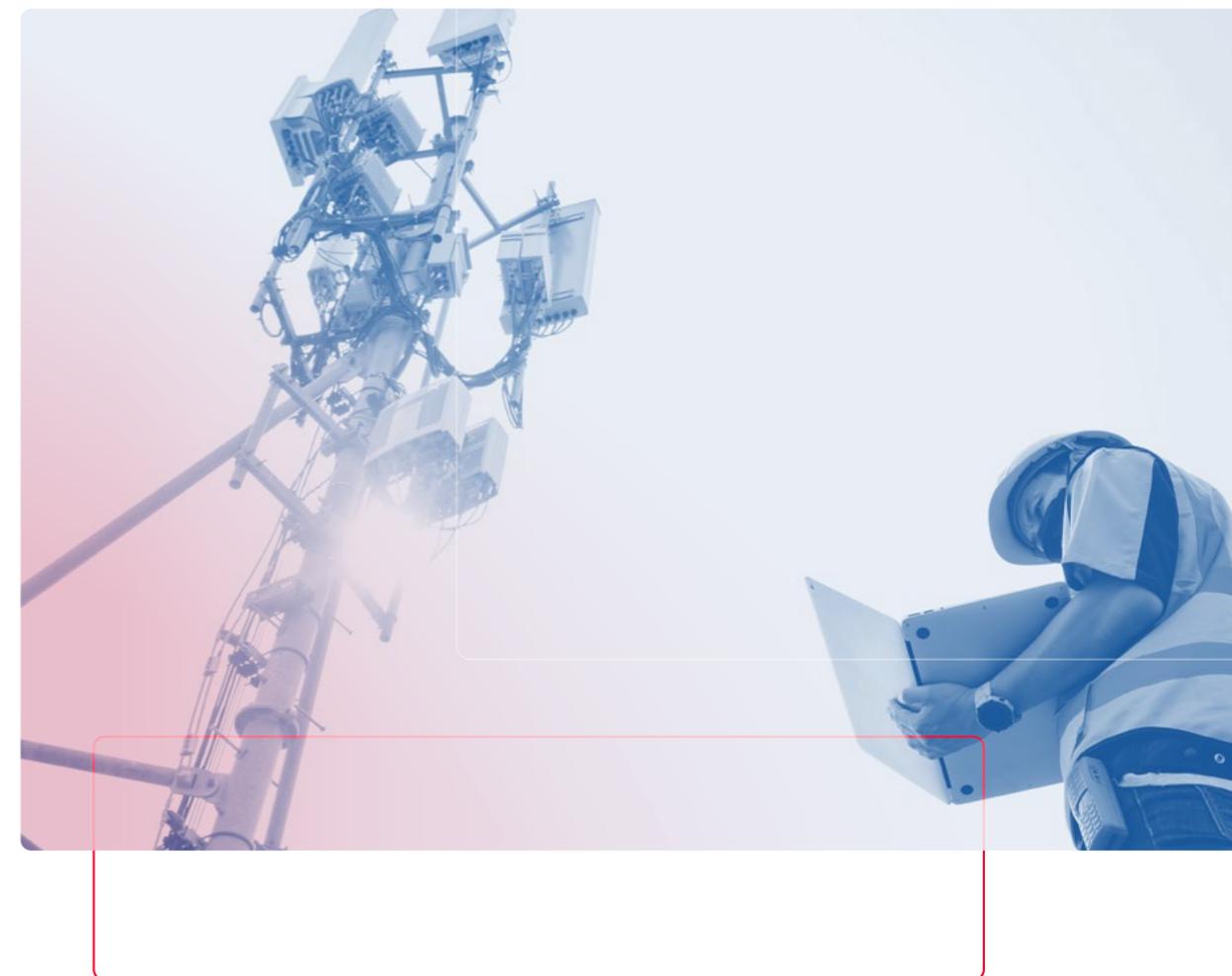
O acordo de RAN *Sharing* também permite à TIM promover a evolução da disseminação do 4G no país. Em 2022, a TIM estimou que evitou o consumo de 2.200 MWh com esta iniciativa, considerando os contratos de RAN *Sharing* com a Vivo¹.



A TIM investe na **expansão do compartilhamento** de rede de acesso

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;
- **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.



¹ Contratos de RAN *Sharing* TIM e Vivo considerados: MOU (*SingleGrid* - Consolidação, *SingleGrid* - Expansão e Apagado 2G), Obrigação Rural e RAN *Sharing* 2600 Vivo. Para o MOU (*SingleGrid* - Consolidação e Apagado 2G), a estimativa do consumo energético evitado foi feita considerando o faturamento em período ativo e desativado do *site* TIM. Quanto aos contratos 2600 (4G), Obrigação Rural (3G) e MOU (*SingleGrid* - Expansão), a estimativa foi feita por meio do consumo médio dos *sites* TIM por *vendedor*.

Projetos de rede de nova geração, futuras aplicações de internet, **impactos positivos no meio ambiente e na empresa**

Internet das Coisas (IoT)

A TIM segue investindo na expansão de sua rede comercial NB-IoT (*Narrow Band* em IoT), desde que lançou o serviço, pioneiro na América Latina, em 2018.

A Companhia entende que a introdução em massa da IoT pode mudar consideravelmente 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.

Redes privadas

Nos últimos dois anos, a TIM Brasil vem desenvolvendo um novo modelo de produto e serviço de rede oferecendo redes privadas utilizando 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.

O serviço consiste basicamente na oferta de uma rede dedicada e controlada, garantindo que as empresas tenham sempre acesso à largura de banda e recursos de rede de que precisam, incluindo baixo tempo de latência. Em 2022, a TIM assinou uma parceria de serviço com um cliente do segmento portuário que se tornou o primeiro na América Latina a ter uma rede privada 5G. A iniciativa conjunta planeja implementar a primeira rede privada de internet móvel de quinta geração nas instalações portuárias em toda a América Latina.

Agronegócio

A TIM considera que a conectividade é fundamental para a digitalização, ganhos de produtividade e inclusão social da população rural. A Companhia é líder em cobertura móvel nesse segmento, com mais de 12 milhões de hectares cobertos com o 4G, 24 milhões de hectares com NB-IoT e com mais de 1 milhão de pessoas impactadas em áreas rurais.

A TIM é a única operadora de telefonia a fazer parte 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.

Nesse contexto do agronegócio, a TIM tem identificado junto com parceiros oportunidades de desenvolvimento de ações ESG que geram valor para além dos negócios. No pilar ambiental, destaca-se o uso racional de recursos, como combustíveis, água, energia, entre outros. No social, a conectividade levada pela TIM promove inclusão digital, por meio da ampliação do acesso a serviços digitais, contribuindo para uma melhoria da qualidade de vida da população local. Já no pilar Governança, a conectividade proporciona melhoria de gestão não apenas do cultivo, mas do agronegócio como um todo, o que significa maior controle, eficiência, transparência e agilidade para a empresa e seus processos.

Iluminação pública em Petrolina (PE)

Em 2022, a TIM firmou parceria com a Engie, empresa de geração de energia renovável, para implementar o TIM *Smart Lighting*, uma solução de telegestão de iluminação pública para a cidade de Petrolina (PE), que deverá funcionar por meio de tecnologia NB-IoT.



Connected Car

A TIM desenvolveu para a FCA (*Fiat Chrysler Automotive*), em 2021, a solução [Connected Car Telemetry and User Service Connected](#), para oferecer serviços avançados de telemetria, assistência e outros serviços de valor agregado para os proprietários de veículos da FCA. Trata-se do primeiro serviço de conexão totalmente digital para automóveis no Brasil.

Como resultado deste projeto, já foram fabricados cerca de 104 mil automóveis com recurso de telemetria e também prontos para contratação do serviço Wi-Fi. O projeto é considerado ponto de partida para a evolução de soluções de carros conectados, como direção assistida e veículos autônomos.



A diretora de *Information Technology* da TIM **venceu o prêmio** de mulher mais disruptiva em tecnologia

Hacking.Rio

Pelo quarto ano consecutivo, a TIM participou do *Hacking.Rio*, festival de cultura digital que reúne o maior *hackathon* (expressão em inglês que quer dizer “maratona de programação”) da América Latina e um Congresso com especialistas em tecnologia, inovação e negócios. O evento, voltado para desenvolvedores de *software*, *designers* e diversos profissionais da programação, aconteceu junto ao *Blockchain Rio Festival*, no Porto Digital, no Rio de Janeiro (RJ).

Em contribuição para o desenvolvimento da Indústria 4.0, a TIM apresentou para os *hackers* um desafio relacionado ao ODS 12, que trata de consumo e produção responsáveis, para que elaborassem soluções baseadas nas tecnologias da Companhia, como o 5G e *Big Data*.

Para dar visibilidade a mulheres da América Latina e seus programas em tecnologia, foi realizada durante o evento a premiação *Women in Tech Latam Awards*. A diretora de *Information Technology* da TIM venceu o prêmio de mulher mais disruptiva em tecnologia, na categoria *ID&E Disruptors*.



A digitalização
possibilita o
**aprimoramento
dos processos**
de atendimento
ao cliente

MetaLoja

Ao longo de 2022, a TIM manteve aberta, em um *shopping* no Rio de Janeiro (RJ), um novo conceito de loja, integrando os mundos real e virtual. A “MetaLoja”, é um espaço em que a experiência da loja e as possibilidades do Metaverso se misturam. A iniciativa tem estética similar à da loja-conceito, mas também um espaço *gamer*, com portfólio de produtos da TIM e de seus parceiros.

Journey to Cloud

Pioneira no processo de migração de 100% dos seus *data centers* para a nuvem, a TIM deu prosseguimento ao projeto *Journey to Cloud*, em 2022, com 85% do *workload* do projeto já migrado. Em parceria com a Oracle e a Microsoft, a digitalização de todos os processos, incluindo as plataformas de atendimento e relacionamento, possibilita o aprimoramento dos processos de atendimento ao cliente, operações internas, faturamento, arrecadação e gestão de plataformas digitais com rapidez, escalabilidade e segurança.



Cliente GRI 3-3

Tema material:
Qualidade dos serviços

ODS **9**

A TIM se compromete a investir permanentemente na alta qualidade e confiabilidade de seus serviços e da cobertura de telecomunicações oferecida a seus clientes. A Companhia atua para assegurar infraestrutura

adequada, estabilidade e expansão da rede para suportar o crescente uso de dados móveis e acesso aos diversos serviços digitais.

Em 2022, a TIM ampliou a sua infraestrutura de serviço aos clientes, iniciando a operação do 5G (leia mais na [página 55](#)) no país. A Companhia expandiu, ainda, a sua cobertura 4,5G, 4G e de fibra ótica FTTH, consolidando-se na liderança do setor em disponibilidade do sinal nos municípios brasileiros. Ao todo, a empresa soma 63 milhões de clientes.

O reconhecimento do mercado sobre a efetividade das ações da Companhia que colocam a experiência e a satisfação dos clientes no centro da estratégia foi evidenciado pelas premiações conquistadas no ano:

- **Prêmio Opensignal¹**, vencedora nas categorias “Melhor disponibilidade 5G” e “Melhor alcance 5G”
- **Prêmio Reclame Aqui 2022**, vencedora nas categorias “Melhor Atendimento” e “Empresa que mais evoluiu”
- **Prêmio Empresa do Ano Smart Customer 2022**, com três *cases* vencedores
- **Prêmio Latam 2022**, da Aliança Latino-Americana de Organizações para Interação com Clientes (Aloic), troféu bronze na categoria “Gerenciando a expectativa do cliente”
- Top 5 do **Prêmio A Era do Diálogo 2022**
- **Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente**, vencedora na categoria “Telefonia Móvel”
- **XXII Prêmio ABT** com o *case* de linguagem inclusiva utilizada pela Taís, a unidade de resposta audível (URA) da TIM, que transformou o atendimento, trazendo mais diversidade e representatividade nas jornadas do canal de voz

¹ Relatório da *Opensignal* de janeiro de 2023:
<https://www.opensignal.com/pt-br/reports/2023/01/brazil/mobile-network-experience-5g>

Plano ESG 2022-24

Meta

- Reduzir em **50%** as reclamações dos clientes na Anatel do serviço móvel pessoal até 2023, com relação a 2019.

Resultado



Acessibilidade e inclusão

A TIM mantém um espaço em seu *site* para que pessoas com deficiência visual, auditiva e de fala possam utilizar recursos de acessibilidade com autonomia 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.



Em 2022, a empresa implementou uma nova **experiência de navegação por teclado**, desenvolvida em conformidade com os padrões de acessibilidade do WCAG. Confira os [recursos de acessibilidade da TIM](#).

Relacionamento e digitalização

A TIM oferece aos seus clientes 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 2022, a Companhia conduziu uma série de ações de melhoria nos seus canais de atendimento. No *Site* TIM, implementou as primeiras iniciativas para entrega de conteúdo personalizado aos usuários por meio de um novo sistema, o CMS Acquia, que possibilita melhor segmentação de ofertas e tarefas.

Além disso, melhorias realizadas no *site* permitiram redução no tempo de carregamento das suas páginas mais acessadas, assegurando melhor experiência do usuário e facilitando o acesso ao seu conteúdo nos buscadores *online*.

O processo de evolução do *App* Meu TIM, aplicativo que permite acesso às soluções oferecidas pela Companhia continuou, focado em melhorar o desempenho e enriquecer o portfólio de serviços. Em 2022, foram implementadas também novidades nas áreas de controles operacionais, de testagem para que fique mais estável, nas funcionalidades, além da nova abordagem para aumentar a avaliação nas lojas de aplicativos. Houve,

ainda, o lançamento da *TIM Store* para clientes da modalidade pré-pago e uma nova configuração de todos os serviços de entretenimento.

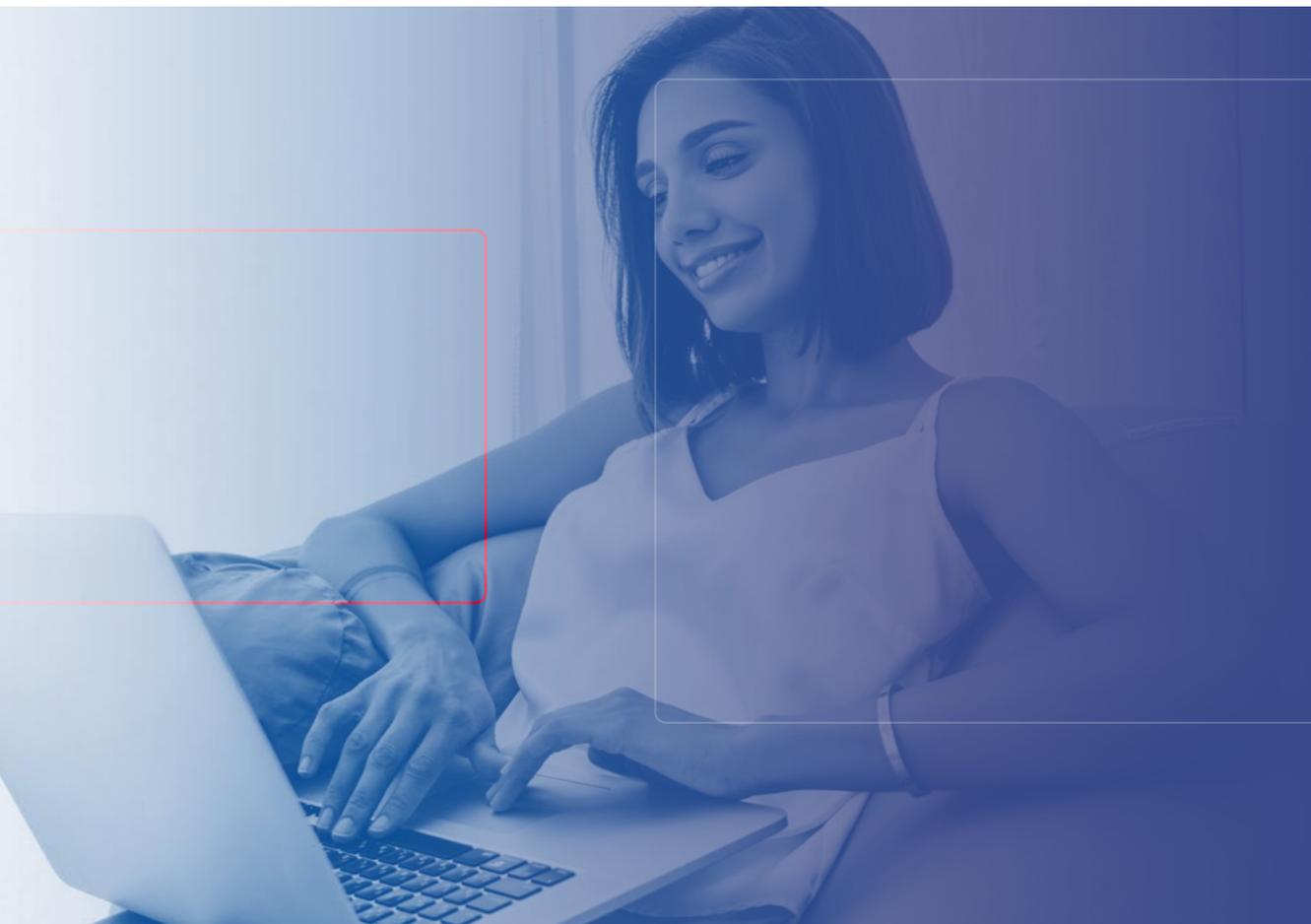
Em 2022, o Meu TIM recebeu a melhor avaliação entre os aplicativos de serviço das operadoras brasileiras (nota 4,7 na *Play Store*). Para 2023, uma nova versão do *App* está sendo desenvolvida, com diferentes recursos e funcionalidades para melhorar a experiência dos clientes.

Os atendimentos fora do escopo de respostas automáticas seguem para a área de Relacionamento com o Cliente, por meio das centrais de atendimento disponíveis, para que sejam tratadas.

Taís, a assistente virtual da TIM

A Companhia oferece aos clientes o serviço de assistente virtual, por meio de uma unidade de resposta audível (URA). Trata-se da Taís, a inteligência artificial da TIM. Em 2022, a empresa continuou o processo de transformação da experiência das pessoas com o uso de inteligência artificial, buscando proporcionar jornadas que combinam voz com linguagem natural conforme contexto do cliente, análise de sentimento e curadoria e abordagens proativas, com o uso de soluções e medidas corretivas para os clientes. O atendimento da Taís também está disponível nos dispositivos compatíveis com Alexa e nas lojas do futuro da TIM.





“@TIMBrasil”

(<https://twitter.com/TIMBrasil>)



Canal “@TIM_AJUDA”

(https://twitter.com/TIM_AJUDA), que permite a comunicação com os clientes via Twitter.



Facebook

(<https://facebook.com/timbrasil>)



Instagram

(<https://www.instagram.com/timbrasil>)

Canais GRI 2-25

A Companhia disponibiliza, como canais de atendimento, a Central de Atendimento: *144, 1056 e o 10341. Além disso, também se relaciona com seus clientes via Twitter, Facebook, Instagram, WhatsApp e RCS (*Rich Communications Service*) além de *chats online* no seu *site* e aplicativo Meu TIM.

Experiência dos clientes

A TIM mantém a comunicação aberta com seus usuários por meio de pesquisas e acompanha com atenção manifestações em órgãos de defesa do consumidor. Esse monitoramento abrange as reclamações registradas nos Procons, no *site* Consumidor.gov.br, nos Juizados Especiais Cíveis e na Anatel. A Companhia disponibiliza, ainda, em seu *site* institucional informações sobre a regulamentação setorial que influencia diretamente as tarifas, planos, promoções e serviços oferecidos aos clientes, prezando pela transparência e facilitando o acesso a esse tipo de conteúdo.



Conheça todas as **formas de atendimento** da TIM

Segundo dados oficiais do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), a TIM é a empresa menos demandada nos Procons em seu segmento de atuação. A Companhia ocupa a 5ª posição no *ranking* de reclamações, pelo terceiro ano consecutivo, sendo o grupo econômico menos reclamado do setor de telecomunicações, com aproximadamente 31,7 mil registros, de janeiro a novembro de 2022.

Em 2022, a TIM atuou em diferentes frentes para melhorar seus resultados com o Procon. Fomentou canais de conciliação preliminar e o atendimento da Ouvidoria, além de ter retomado a participação em eventos presenciais e mutirões de soluções de conflito.

Na plataforma de mediação de conflitos Consumidor.gov.br, a TIM teve, em 2022, índice médio de satisfação dos clientes de 3,98 em uma escala de um a cinco.



Experiência e satisfação dos clientes

A TIM realiza, pelo menos, dois tipos de pesquisas para avaliar a experiência e satisfação de clientes em âmbito nacional, por meio de entrevistas:

- Experiência e **Net Promoter Score** (NPS): relativa a clientes próprios e da concorrência - realizada continuamente, desde junho de 2017, com consolidação trimestral dos dados para avaliar a experiência, satisfação e recomendação dos clientes;
- 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 de outra aferição, a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida dos Serviços de Telecomunicações da Anatel.

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. O órgão 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.

O Conselho é formado por usuários e entidades de defesa dos interesses do consumidor. Trata-se de uma organização de caráter consultivo, voltada à avaliação dos serviços e da qualidade de atendimento da Companhia, com a competência de apresentar propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações da TIM. Não possui personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Há um Conselho constituído em cada Região do país. Eles contam com seus respectivos presidentes, vice-presidentes e dez conselheiros com mandatos trienais. Em 2022 foi realizada eleição para a seleção dos membros que exercerão mandato de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2025. A partir de 2023, o Conselho seguirá uma nova regulamentação e será nacional.

Em novembro de 2022 foi realizado o VIII Fórum Nacional do Conselho de Usuários. O evento aconteceu na modalidade **online**, permitindo a participação de todos os membros do Conselho de Usuários. Os temas debatidos foram 5G, **telemarketing** e Decreto SAC, além da gestão dos Conselhos de Usuários e da Ouvidoria da TIM.



Há um Conselho de Usuários constituído em cada Região do país



Saiba mais sobre o Conselho de Usuários TIM

Satisfação dos clientes comprovada em pesquisas

	2020	2021	2022
Pesquisa de Satisfação Nacional Móvel – cliente pessoa física	7,35	7,46	8,02
Pesquisa de Satisfação Banda Larga Fixa - cliente pessoa física	7,18	7,04	8,52
Pesquisa transacional da Central de Atendimento – Satisfação do cliente pessoa física com o atendente da Central	7,91	8,11	8,01

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, realizando 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.

Criada em agosto de 2020, a Ouvidoria da TIM está disponível aos 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. Trata-se de 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 Companhia melhore continuamente seu atendimento.

Em 2022, a Ouvidoria da TIM atendeu mais de 558 mil ligações, um aumento de 65% comparado ao ano anterior. Esse crescimento deve-se ao maior engajamento dos clientes para acessarem o canal, com a intensificação da sua divulgação. 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 finais de semana e feriados nacionais
[Acesso online](#)

Atendimento aos clientes			
	2020	2021	2022
Total de ligações atendidas pelo SAC	74.344.021	57.836.544	43.468.175 ¹
Total de atendimentos da Ouvidoria	49.361	338.961	558.854

Reclamações recebidas			
	2020	2021	2022
Na Companhia	11.274.525	7.798.822	6.022.164
Na Anatel ²	468.703	315.189	279.310
Na Justiça	52.661	43.731	40.479

Reclamações solucionadas			
	2020	2021	2022
Na Companhia	100%	99,32%	99,77%
Na Anatel	90,95%	93,6%	94,20%
Na Justiça ³	182,58%	163,08%	111,39%

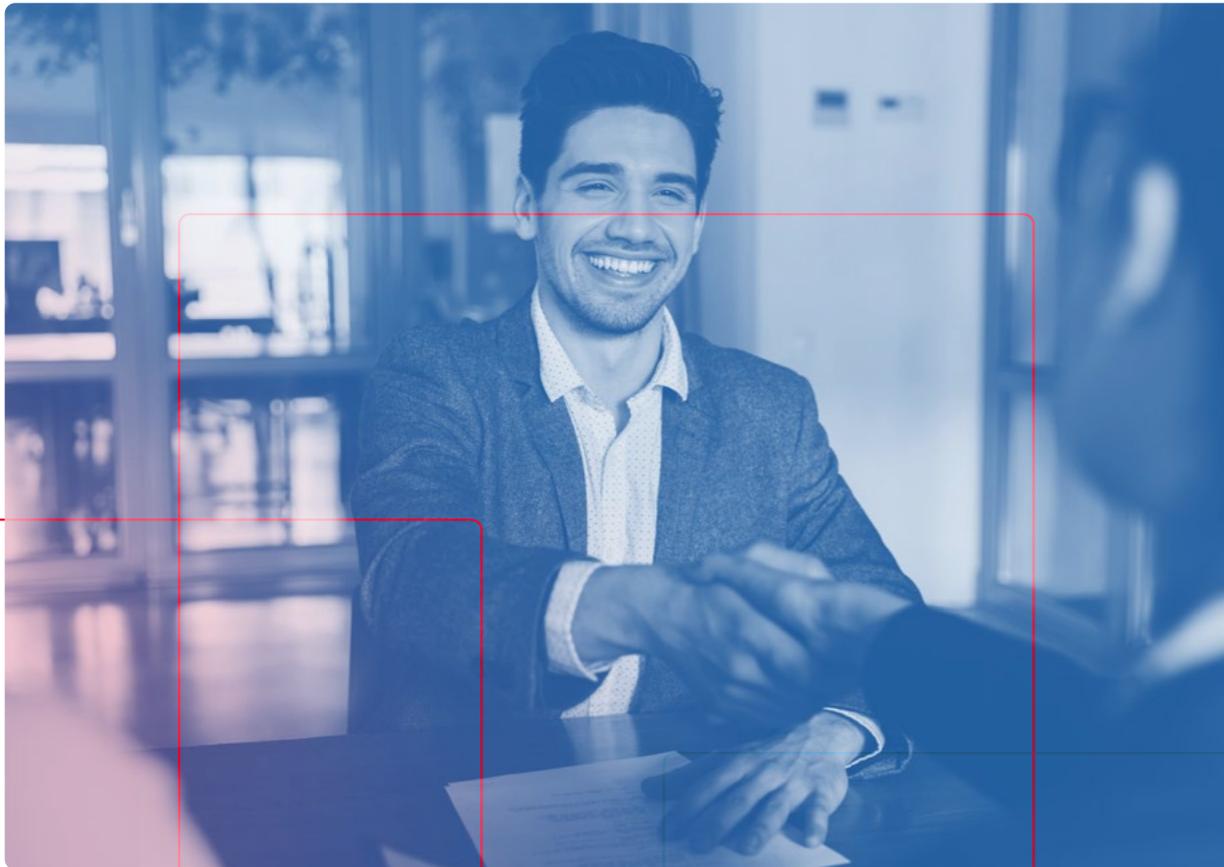
¹Redução devido à evolução dos canais digitais da TIM e maior estabilidade das plataformas de TI e Rede.

²Os anos de 2020 e 2021 foram ajustados para considerar apenas o serviço móvel (SMP).

³Os percentuais acima de 100 consideram casos abertos em períodos anteriores e encerrados ao longo do ano.

Fornecedores

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



A TIM atua direcionada pela Política de Relacionamento com Fornecedores, que estabelece compromissos a serem seguidos por esses *stakeholders*, inclusive os subcontratados para a prestação de serviços e para a formação de parcerias. Os principais pontos da norma têm foco na competitividade, qualidade, segurança, respeito aos direitos humanos e responsabilidade socioambiental.

Na 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 40](#)) e aos princípios do Pacto Global da ONU, além de fazerem menção expressa de repúdio ao trabalho infantil ou análogo à escravidão. No Brasil, 99,22% das empresas da cadeia de suprimentos assinaram tais exigências.

Fornecedores da TIM efetivos ou em potencial são avaliados com base nas leis trabalhistas vigentes, 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 violações na legislação trabalhista, a empresa é desqualificada para prestar serviços ou fornecer produtos à Companhia. Não são contratados fornecedores na TIM com risco significativo para ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo.



Entre as cláusulas contratuais da TIM, consta o repúdio expresso ao trabalho infantil ou análogo à escravidão

Cadeia de suprimentos GRI 2-6

As compras da TIM ocorrem essencialmente nas duas áreas geográficas onde acontecem as atividades do Grupo, Itália e Brasil, e sempre que possível o processo de compras da TIM prioriza fornecedores nacionais. A cadeia de suprimentos da Companhia é formada, principalmente, pelas seguintes categorias de produtos e serviços:

Mais de 700 fornecedores receberam pedidos de compras da TIM no Brasil em 2022. Nos últimos três anos, não ocorreram mudanças significativas na estrutura da cadeia de suprimentos da Companhia.

redes de telecomunicações

tecnologia da informação

sistemas de energia

produtos de telecomunicações

serviços técnicos e profissionais

Proporção de gastos com fornecedores locais ¹ (R\$ milhões) GRI 204-1			
	2020	2021	2022
Valor gasto com fornecedores locais	5.049,486	6.053,353	6.716,692
Fornecedores locais			
Infraestrutura de rede	2.431	2.715	3.013
Produtos comerciais	934	1.026	1.171
Tecnologia da informação	720	913	999
Serviços técnicos profissionais	663	1.150	1.239
<i>Real Estate</i>	107	119	135
Outros	195	130	159
Subtotal	5.050	6.053	6.717
Fornecedores estrangeiros			
Infraestrutura de rede	6	7	4
Tecnologia da informação	64	21	10
Serviços técnicos profissionais	78	65	69
Subtotal	149	93	83
Total	5.198	6.116	6.800
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	97%	98%	99%

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

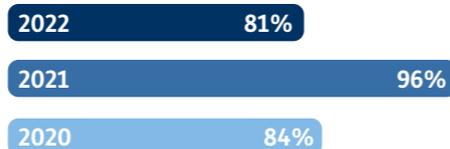
A TIM avalia os fornecedores que passam pelo processo de qualificação segundo critérios de ética e conflito de interesses, por meio de um questionário *due diligence* de integridade. Para 2023, a TIM estabeleceu a meta de 85% dos seus fornecedores passarem pelo processo de *due diligence* de integridade.

No que diz respeito à gestão de riscos de fornecedores considerados críticos, a TIM possui, além da Política de Relacionamento com fornecedores, procedimentos e instrumentos normativos que orientam os processos de qualificação e monitoramento. São consideradas atividades críticas aquelas que apresentam potencial de risco socioambiental, como riscos ao meio ambiente, saúde e segurança do trabalho.

Todos os fornecedores da TIM classificados como críticos passam por avaliação socioambiental e de saúde e segurança

Todos os fornecedores classificados como críticos, obrigatoriamente, passam por avaliação socioambiental e de saúde e segurança. Em 2022, a Companhia aperfeiçoou esse processo. Para as novas contratações, foi identificado que somente 23% (243) dos potenciais fornecedores eram considerados críticos e necessitavam passar por essa avaliação. Desses, 70 foram aprovados e seguiram no processo de contratação, correspondendo a 29% dos avaliados. Dessa maneira, 100% dos fornecedores críticos contratados estiveram em conformidade com a avaliação socioambiental da Companhia no ano.

Fornecedores que passaram pelo processo de *due diligence* de integridade (critérios de ética e conflitos de interesse)



Privacidade e proteção de dados

GRI 3-3, 418-1, SASB, TC-TL-220a.1, TC-TL-220a.2, TC-TL-230a.1, TC-TL-230a.2

Tema material: **Privacidade e segurança de dados**

ODS **16**

A TIM atua para assegurar a privacidade e a segurança de dados de seus clientes e demais *stakeholders*, em um cenário de uso intenso e crescente de serviços digitais. Para garantir a continuidade de seus negócios e a satisfação com os produtos e soluções ofertadas, a Companhia opera em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e com as melhores práticas globais dessa área.

Em 2022, a Companhia foi certificada 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 TIM capacitou colaboradores para ciência dos impactos e modificações trazidas pela LGPD, aprovada em 2018. Além disso, orientou para que seguissem as diretrizes na coleta, utilização e proteção de dados pessoais de clientes, funcionários, fornecedores e demais públicos. Em 2022, a Companhia recebeu mais de 600 solicitações de Direitos dos Titulares, todas atendidas. Os pedidos mais frequentes são: direito e acesso aos dados tratados, solicitação de exclusão dos dados e solicitação de suspensão de mensagens publicitárias.

Para realização de campanhas de mídia digital, a TIM levanta a base de clientes com os dados permitidos, de forma criptografada, para identificar o público adequado para a ação. Nos canais em que realiza coleta de dados de forma consensual, a Companhia levantou informações junto a 34.286.208 pessoas.

Plano ESG 2022-24



Meta

- Obter a certificação da **ISO 27001** até 2022



Resultado

- Certificação obtida



A TIM foi certificada na ISO 27001, norma internacional que descreve as **melhores práticas para a gestão da segurança da informação**

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

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.



A TIM **não recebeu nenhuma queixa** comprovada relativa à violação de privacidade e/ou perda ou vazamento de dados dos clientes

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 Proteção de Dados 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;
- desenvolver 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.



Destaques

Em processos da Anatel, Secretaria Nacional do Consumidor e Cade, **não houve autuação sobre violações de privacidade e perda de dados de clientes.**

Nenhum incidente de vazamento de dados no período.

Governança da segurança da informação

A TIM possui uma diretoria dedicada ao atendimento de controles de segurança nas auditorias internas e externas de suas operações. As principais atribuições dessa equipe são:

- assegurar a análise sob a ótica de segurança dos projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação (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;
- 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.



A TIM atua em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) brasileira

Gestão da LGPD na TIM

- Criação do Comitê de Privacidade, 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;
- Designação da equipe de *Technical Compliance* para liderar as ações necessárias ao cumprimento da LGPD e gerenciar as solicitações de Direito dos Titulares;
- 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.

Ações judiciais

GRI 418-1, SASB TC-TL-220a.3, TC-TL-220a.4, TC-TL-230a.1

Em 2022, foram iniciadas 970 ações judiciais relacionadas a fraude de troca de *chip*; 584 foram encerradas (incluindo casos abertos em anos anteriores), 62% delas com decisões favoráveis à Companhia. Nos processos com decisões desfavoráveis, foram realizados pagamentos que totalizaram cerca de R\$ 2,3 milhões.

Mais de 1,5 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)

Interceptações telefônicas	Dados cadastrais	Extratos telefônicos	Totais
2022 267	2022 403	2022 886	2022 1.556
2021 325	2021 397	2021 839	2021 1.561
2020 367	2020 391	2020 660	2020 1.418

Sistema de Gestão Ambiental

Mudanças climáticas

Energia

Economia circular

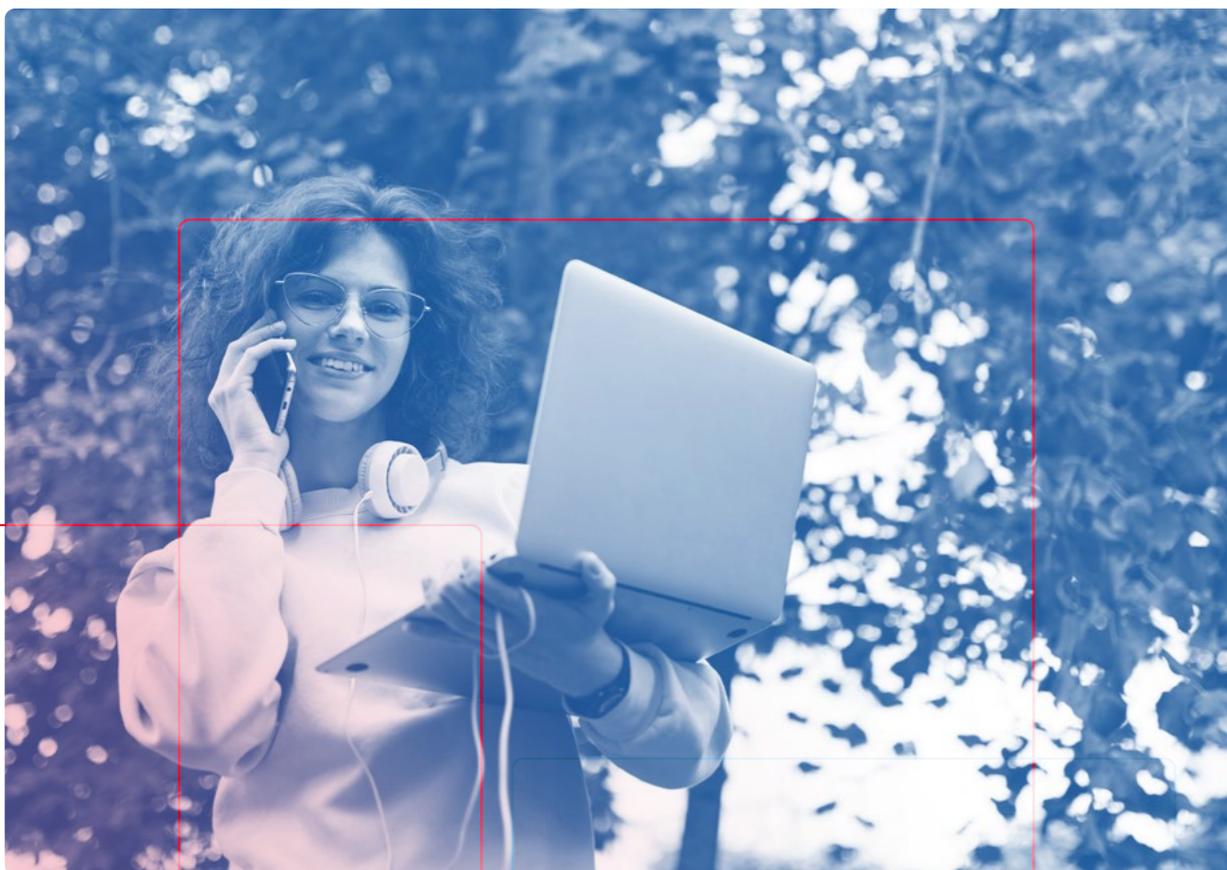
Resíduos

04

Ambiental

Sistema de Gestão Ambiental

GRI 3-3, 304-2



Um conjunto de políticas e processos socioambientais norteiam as práticas e projetos corporativos da TIM e reforçam seu compromisso com a gestão ambiental em seus negócios e para o planeta. Fundamental para a competitividade das empresas, a sustentabilidade é uma questão prioritária para o Grupo TIM. A diretriz da Companhia é se manter sempre à frente das demandas da sociedade e da legislação, contribuindo como protagonista para o avanço do setor de telecomunicações.

A Política Ambiental da TIM 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 seu Sistema de Gestão Ambiental (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, assuntos que serão detalhados neste relatório.



Alinhado ao planejamento estratégico da Companhia, a TIM possui um SGA de abrangência nacional, baseado nos requisitos da norma ISO 14001. Desde 2010, a **empresa possui essa certificação no âmbito do Gerenciamento e Operação da Rede** nos estados do Espírito Santo, Rio de Janeiro e São Paulo

A TIM conta com equipes para licenciar e acompanhar a conformidade dos *sites* da Companhia, como as Estações Rádio Base (ERBs), os prédios técnicos e os *data centers*.

As ERBs geram impactos no momento de sua construção, pela movimentação local de trabalhadores e obras. Na fase de operação, o principal impacto está associado às emissões de radiação não ionizante, que são objeto de laudos teóricos e práticos a fim de garantir a segurança das operações para a sociedade, em atendimento aos limites estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Em 2022, o nível de emissões eletromagnéticas em 2.327 *sites* foi medido, conforme solicitação da Anatel. A Companhia também mensura o nível de ruído das estruturas da rede, mediante demanda. Em 2022, foram atendidos 18 pedidos dessa natureza.

No Brasil, a Lei nº 6.938/1981 e a Resolução do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) nº 237/97 não consideram as ERBs como potencialmente poluidoras. Por isso, não estão sujeitos ao licenciamento ambiental. A TIM reconhece, no entanto, que para o cumprimento da função social das estruturas de telecomunicação, de gerar inclusão digital,

por vezes se faz necessária a instalação desses equipamentos em áreas de interesse para a biodiversidade, como as Áreas de Proteção Ambiental (APAs) ou Áreas de Proteção Permanente (APPs).

Nesses casos, as instalações são autorizadas pelo poder público, respeitadas as regras legais e técnicas estabelecidas para evitar, mitigar ou compensar os impactos ambientais delas decorrentes.

O parque de ativos da TIM reúne mais de 30 mil ERBs, sendo 7 mil provenientes da aquisição dos ativos móveis da Oi, licenciadas pela Anatel e em consonância com as regulamentações locais, como licenças urbanísticas e ambientais, quando aplicáveis. A TIM possui 152 ERBs localizadas em áreas sensíveis para a biodiversidade como APAs e APPs, o que representa menos de 1% do total de ERBs. **GRI 304-1, GRI 304-2**



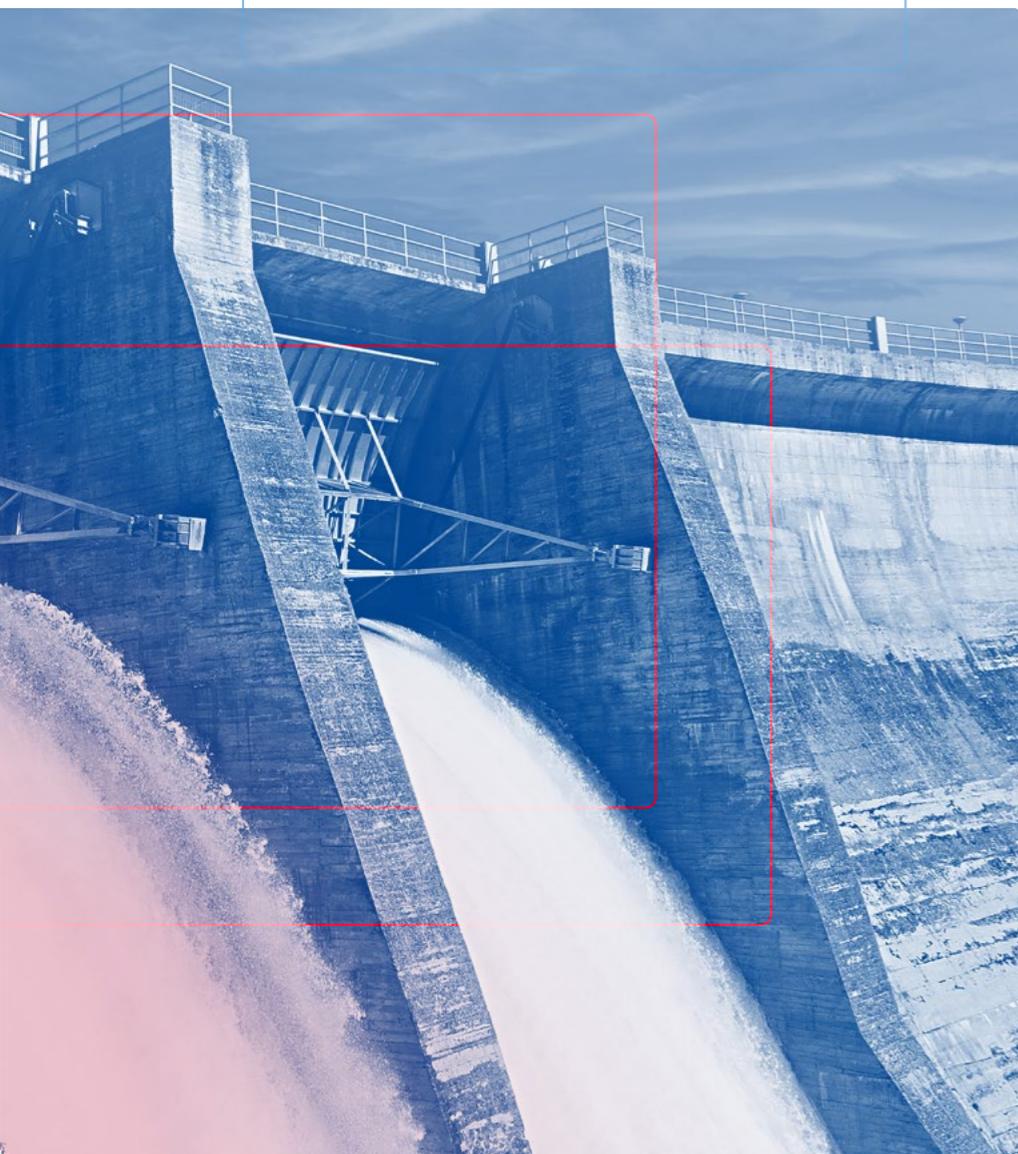
Inovações nos *biosites*

Aplicando tecnologia para minimizar impactos das antenas em sua rede, a TIM conta com 1.829 *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, possuem baixo impacto visual na paisagem, além de demandarem espaços físicos menores para sua instalação.

Em 2022, a TIM ativou o primeiro *biosite* movido a energia eólica no Brasil. O local escolhido para receber a novidade

foi a praia de Pipa, no Rio Grande do Norte. Diferentemente das torres eólicas tradicionais, as pás são posicionadas na vertical, no topo do poste metálico, possibilitando um movimento mais silencioso e eficiente e com menor impacto visual.

Outra inovação foi o lançamento, em Salvador, do primeiro *biosite* desenvolvido com um compósito que utiliza fibras de vidro, carbono e aramida em sua matriz. Em comparação ao modelo tradicional, a nova torre é mais leve e tem maior durabilidade, além da vantagem de ter a resistência do aço e não ser suscetível à corrosão.



Água GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-5

A Política Ambiental da TIM norteia a gestão hídrica e de efluentes na Companhia. Embora as atividades da empresa não dependam de uso intensivo de água, indicadores relacionados ao consumo são monitorados e reportados de forma transparente. A maior parcela de utilização nas operações é fornecida por concessionárias locais de saneamento, havendo a contratação de caminhões-pipa no caso de falhas desse suprimento.

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

A TIM adota algumas iniciativas para o reúso hídrico, visando à redução do consumo e da demanda pelo recurso. São exemplos o aproveitamento da água de chuva no prédio da Companhia em São Paulo (SP), com oito tanques que somam 900 mil litros, e a solução sustentável de climatização da parte administrativa do edifício da empresa no bairro

de São Cristóvão, no Rio de Janeiro (RJ), que reaproveita o que seria um desperdício da bomba de circulação, representando uma economia anual de 96 m³.

No edifício de São Cristóvão, foi desenvolvida, também, uma ação de filtragem e tratamento químico que permitiu o reaproveitamento de 2 mil litros de água que, antes, estava contaminada com aditivo e particulado do sistema de arrefecimento dos geradores do prédio. O reúso se deu para a mesma finalidade, de resfriamento dos equipamentos.

Consumo de água por fonte ¹ (mil m ³)			
	2020	2021	2022
Água subterrânea e produzida (poço artesiano, caminhão-pipa e água reutilizada)	5	0,9	2 ²
Água de terceiros (abastecimento municipal)	69	39	47 ²
Total	74	40	49

¹ Não há informações sobre a condição de estresse hídrico, uma vez que o tema não é material para a TIM.

² Aumento em razão da mudança na localidade da operação em São Paulo e pelo retorno aos escritórios no modelo híbrido.

Mudanças climáticas

GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

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

A relevância do tema para a TIM é demonstrada no Plano ESG da Companhia, que incorporou duas novas metas: ser uma empresa “carbono zero” até 2040 e reduzir as emissões do escopo 3 em 47% até 2030. Além disso, em junho de 2022, o Grupo TIM recebeu da iniciativa SBTi (sigla em inglês para *Science Based Target initiative*¹, ou, em português, iniciativa de meta baseada na ciência), a aprovação das suas metas de redução de GEE - todas tendo como referência o ano-base 2019:

- **reduzir as emissões** de escopo 1 e 2 em **75% até 2030**;
- **alcançar o consumo de 100% de energia renovável** até 2025; e
- **reduzir em 47% as emissões** em sua cadeia de valor² (escopo 3) até 2030.



O Grupo TIM recebeu da iniciativa SBTi a aprovação das suas metas de redução de GEE

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).

² Categorias: (1) Compras de produtos e serviços, (2) Bens de capital e (11) Uso de produtos vendidos; conforme compromissos assumidos pelo Grupo TIM na iniciativa SBTi. Essas fontes de emissão passarão a ser contabilizadas a partir de 2023.

Plano ESG 2022-24

Metas

- Atingir a **neutralidade de carbono** (escopos 1 e 2) até 2030
- **Zerar as emissões indiretas** (escopo 2) até 2025

Resultados

Neutralidade de carbono - escopos 1 e 2 (tCO₂e)



Emissões indiretas - escopo 2 (tCO₂e)



Sobre os resultados do Plano ESG em 2022, para a meta de neutralidade de carbono (escopos 1 e 2), vale ressaltar que a TIM considerou a compra de crédito de carbono (escopo 1), os investimentos no projeto Geração Distribuída (GD) e os certificados de energia renovável (I-RECs) (escopo 2). Além disso, a Companhia incorporou as emissões fugitivas Não Quioto no cálculo das emissões escopo 1, tornando ainda mais rigoroso o seu monitoramento de emissões. Os resultados de 2021 e 2022 da meta de emissões indiretas, expostos no quadro da página anterior, consideram a abordagem baseada na escolha de compra para o escopo 2, com certificados de energia renovável (I-REC).

O inventário de GEE da TIM faz parte dos compromissos da Companhia nessa temática. 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.

Os dados de emissões e as práticas para a governança, a estratégia e a gestão de riscos e oportunidades nessa área também são amplamente divulgados de forma voluntária no âmbito do CDP, iniciativa global em prol da transparência em emissões. A classificação da TIM em 2022 foi B.

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 das cadeias de valor. A classificação da TIM no SER, em 2022, foi A-.



Redução de emissões e baixo carbono GRI 301-1

A TIM está atenta ao seu papel na construção de um futuro de baixo carbono. A Companhia entende que o setor de telecomunicações pode contribuir para a redução das emissões globais, com soluções como plataformas de videoconferência, trabalho remoto, casa conectada, plataformas de educação, *marketplace*, indústria 4.0 e internet das coisas. São, todos, serviços que podem incentivar estilos de vida mais sustentáveis, possibilitando a realização de atividades com menos transportes e deslocamentos, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa e preservando o meio ambiente.

Ao final de 2022, a TIM possuía mais de 63 milhões de acessos entre pós-pago, pré-pago, telefonia fixa e internet. A emissão de faturas e cobranças representou 48% do total de 352 toneladas de papel (FSC) consumidos pela Companhia, uma diminuição de 9%

comparado ao ano anterior. A impressão e postagem de milhões de notas fiscais para os clientes geram custos e um consumo significativo de papel FSC. Para a mitigação de parte dos impactos causados pela empresa na área de mudanças climáticas, a Companhia incentiva a adoção da fatura digital.

Com essa iniciativa, a TIM evitou o uso de 2.642 toneladas de papel ao longo de 2022 e eventual geração de resíduos, economizou R\$ 327 milhões, e deixou de emitir o equivalente a 3.144 tCO₂e no escopo 3, considerando o método de análise de ciclo de vida da matéria-prima utilizada reconhecido pelo GHG *Protocol*.

Além disso, todos os papéis adquiridos pela TIM em suas operações são monitorados quanto à origem sustentável e às emissões decorrentes de sua cadeia de suprimentos.

Inventário de emissões de GEE

As emissões de GEE diretas das atividades operacionais da TIM (escopo 1) estão associadas, principalmente, às emissões estacionárias de equipamentos, como geradores - que utilizam, principalmente, óleo *diesel* como combustível e usinas que usam gás natural e biogás de biomassa de aterro -, às emissões fugitivas dos sistemas de refrigeração e extintores dos sistemas de combate a incêndio e às emissões móveis relacionadas aos combustíveis da frota de veículos controlados pela Companhia.

Atualmente, a maior parte das emissões indiretas contabilizadas pela TIM é proveniente do consumo de energia elétrica (escopo 2), enquanto as demais, relacionadas às operações da cadeia de valor da Companhia (escopo 3), são

oriundas de: compras de produtos e serviços, transporte de mercadorias, viagens a negócio como as viagens aéreas e o deslocamento das equipes de vendas que demandam o uso de combustíveis dos veículos.

Para mapear os impactos das emissões em todo o ciclo de vida de seus produtos, a TIM realizou o cálculo de sua Pegada de Carbono. O estudo concluiu 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 localização), a TIM obteve uma redução de emissões de 38 mil tCO₂e em 2022 comparado a 2019. **GRI 305-5**



Para mapear os impactos das emissões em todo o ciclo de vida de seus produtos, **a TIM realizou o cálculo de sua Pegada de Carbono**



Escopo 1 GRI 305-1

O escopo 1 engloba as emissões diretas associadas à operação, sobretudo pela queima de combustíveis e manutenção de sistemas de ar-condicionado e combate a incêndio. 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 substâncias químicas cujas

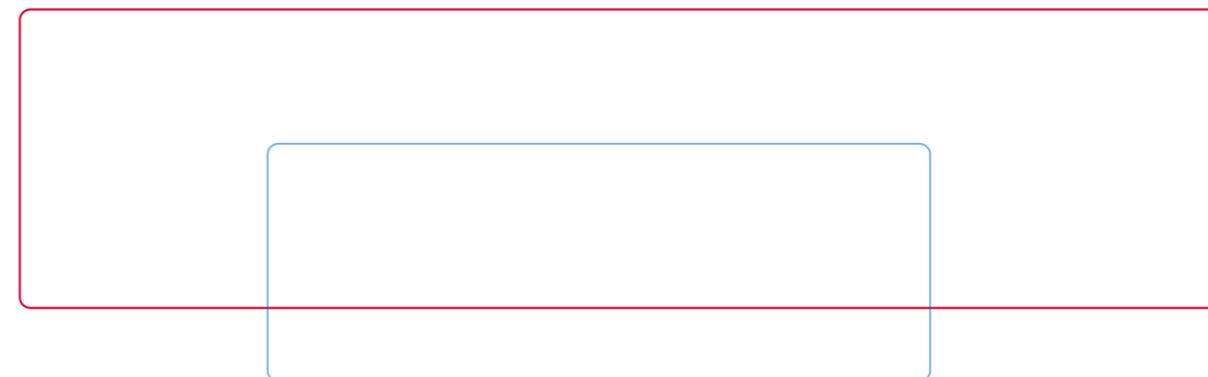
emissões não entram na contabilização final do inventário de GEE, elaborado de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro do GHG *Protocol*. Em 2022, a Companhia incorporou as emissões fugitivas Não Quioto para apuração da sua meta de neutralidade de carbono (escopos 1 e 2), tornando ainda mais rigoroso o monitoramento das emissões.

Emissões de GEE do escopo 1 (tCO ₂ e)			
	2020	2021	2022
Emissões da frota de veículos de controle operacional TIM	348	335	320
Emissões estacionárias (geradores, máquinas e outros equipamentos)	815	1.474	2.194
Emissões fugitivas (gases refrigerantes e extintores de incêndio)	4.309	2.584	4.506 ¹
Efluentes	-	2	2
Total GEE Quioto	5.473	4.395	7.022
Emissões fugitivas (gases refrigerantes) Não Quioto	3.308	2.122	2.529
Total GEE	8.781	6.517	9.551

¹ Aumento devido a disparos acidentais do FM-200, gás tipo HFC (hidrofluorcarbono) usado no combate a incêndio, que apresenta alto potencial de aquecimento global (GWP, sigla para *Global Warming Potential*, em inglês).

Emissões biogênicas de escopo 1 (tCO ₂ e)			
	2020	2021	2022
Emissões biogênicas ¹	200	46.834	54.132

¹ A partir de 2021, passaram a ser contabilizadas as emissões biogênicas das usinas de biogás do projeto de Geração Distribuída, além das emissões de biocombustíveis como o etanol e o biodiesel, adicionados aos combustíveis fósseis.



Escopo 2 GRI 305-2

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-RECs).

Desde 2021, não são contabilizadas no escopo 2 as emissões relativas ao projeto de geração distribuída de energia (GD), uma vez que a TIM considera a aquisição de energia via GD como autogeração. 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 (tCO ₂ e)			
	2020	2021	2022
Abordagem de localização	38.717	51.355	15.346 ¹
Abordagem de escolha de compra	-	0	0

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

Escopo 3 GRI 305-3

Emissões indiretas na cadeia de valor da TIM, incluindo viagens a trabalho, consumo de combustíveis de transportadoras, tratamento de resíduos e atividades logísticas e compra de materiais.

Emissões de GEE do escopo 3 (tCO ₂ e)			
	2020	2021	2022
	9.668	8.199	4.354 ¹

Emissões biogênicas do escopo 3 (tCO ₂ e)			
	2020	2021	2022
	844	2.021	553 ¹

¹ A redução ocorreu devido à melhoria no controle do consumo de combustíveis das transportadoras terceiras.

Os Inventários de Emissões de GEE da TIM estão disponíveis, de forma completa, no registro público de emissões do Programa Brasileiro GHG *Protocol* (PBGHG), conduzido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (FGVces), da Fundação Getúlio Vargas, e desenvolvido em parceria com o *World Resources Institute* (WRI), com o Ministério do Meio Ambiente, Conselho

Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds), *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e empresas.

Intensidade de emissões GRI 305-4

Intensidade de emissões dos escopos 1 e 2 pelo tráfego de dados (kg CO ₂ e/Terabits)			
	2020	2021	2022
	1,20	1,23	0,41 ²

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



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](#)

Preservação da biodiversidade

Em 2022, a TIM investiu na neutralização de parte das emissões de GEE lançadas na atmosfera por suas operações, por meio da aquisição de créditos de carbono do projeto Envira Amazônia, de preservação florestal REDD+ (Redução de Emissões de Desmatamento e Degradação), em parceria com a Carbonext.

O intuito da Companhia é neutralizar suas emissões, combatendo as mudanças climáticas, e, como efeito direto dessa iniciativa, apoiar a proteção de espécies ameaçadas e aumentar a resiliência dos ecossistemas. Além disso, a ação traz benefícios para as comunidades de dentro e no entorno da área do projeto, com a geração de oportunidades de trabalho, ampliação do acesso à saúde e educação, apoio na obtenção da posse de terras e de recursos para proteger culturas tradicionais.

O projeto é desenvolvido no estado do Acre, em uma propriedade na qual o direito de supressão de vegetação para atividades de pecuária foi transformado na conservação de 200 mil hectares de floresta tropical. Com a iniciativa, o Envira Amazônia preservará, simultaneamente, a biodiversidade do bioma e uma ampla gama de serviços ecossistêmicos, fornecendo benefícios

diretos às comunidades locais, que poderão desenvolver iniciativas sustentáveis no local.

Como garantia de eficácia, o projeto conta com selo do Programa *Verified Carbon Standard* (VCS) - iniciativa de crédito de gases de efeito estufa mais utilizada no mundo. O VCS direciona financiamento para atividades que reduzem e removem emissões, melhoram os meios de subsistência e protegem a natureza.

O Envira Amazônia conta, também, com o selo do padrão CCBS (*Climate, Community & Biodiversity Standard*), que certifica que o projeto gera benefícios tangíveis para o clima, a comunidade e a biodiversidade.

O projeto tem como benefícios, ainda:

- Proteger 45 espécies de aves, 18 delas endêmicas e duas sob ameaça de extinção;
- Implementar atividades complementares como: acompanhamento de condições de trabalho, instalação de banheiros comunitários com saneamento, treinamentos de agricultura sustentável e implementação de centro de saúde com clínica dentária.



Energia

GRI 3-3, 302-3, 302-4, 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, a TIM atua 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 das principais ações da Companhia é o projeto Geração Distribuída, que promove o abastecimento da rede com a utilização de usinas de pequeno porte. Ao final de 2022, a TIM contava com 53 usinas ativas, o que juntamente com a compra de energia no Mercado Livre viabilizou alcançar, em dezembro, o patamar de 70% de energia renovável do consumo total (70% na média anual). Com a aquisição de certificados de origem de energia renovável (I-RECs), a TIM atingiu a marca de 100% de energia elétrica renovável em sua operação.

Os certificados I-RECs possuem garantia de origem do atributo ambiental renovável para compensação de toda energia elétrica adquirida pela TIM do mercado cativo e do mercado livre (este último para fins de comprovação para o Programa Brasileiro do GHG *Protocol*).

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 45 *sites off-grid* ativos.

Em 2022, **100% do consumo de energia elétrica (667.294 MWh) da TIM decorreu direta ou indiretamente de fontes renováveis**. A meta do Plano ESG é manter essa conquista até 2025.

Plano ESG 2022-24

Metas

- Manter **100%** do consumo de energia de fontes renováveis até 2025
- Manter o aumento de **80%** na eficiência energética no tráfego de dados até 2025, em comparação ao ano de 2019

Resultados

Consumo de energia renovável

2022	100%
2021	100%
2020	64%

Ecoeficiência

2022	127%
2021	96%
2020	64%

Total de energia consumida SASB TC-TL-130a.1

Consumo de energia dentro da Companhia por fonte (GJ) ¹ GRI 302-1			
	2020	2021	2022
Combustíveis	19.126	20.106	22.293
Gasolina	5.989	5.945	6.168
Etanol (fonte renovável)	349	582	740 ²
Diesel – Veículos	525	353	193 ³
Diesel – Geradores	12.263	13.226	15.192 ⁴
Eletricidade	2.259.822	2.339.113	2.402.260⁵
Total	2.278.948	2.359.219	2.424.553⁶

¹ Considera o consumo dos sites adquiridos da Oi, já migrados para a TIM.

² Aumento na circulação da frota executiva (mais de 80% é flex) e de manutenção externa.

³ A Companhia tem reduzido sua frota de veículos movidos a diesel.

⁴ Aumento em função da necessidade de acionamentos para suprir falhas de energia e também para manutenção.

⁵ Considera mercado cativo, mercado livre, projeto de geração distribuída e o projeto Sky Coverage.

⁶ A conversão para GJ é feita com base nos fatores do Balanço Energético Nacional.

Energia elétrica		
Fonte	Consumo (MWh)	Participação (%)
Autogeração ¹	316.912	47
Mercado cativo (grid)	197.561	30
Mercado Livre	152.821	23
Total de energia elétrica de fontes renováveis	469.734	70
Total	667.294	100

¹ Projeto de Geração Distribuída de energia por fontes renováveis, tais como hídrica, solar e biogás.

Eficiência energética GRI 302-3, 302-4, SASB TC-TL-000.D

O objetivo da TIM é reduzir o consumo de energia mantendo a qualidade de produtos e serviços. O Plano Estratégico 2023-25 reflete essa premissa com a meta de aumentar a ecoeficiência no tráfego de dados em 110% até 2025. Esse também foi um compromisso assumido pela Companhia na emissão de R\$ 1,6 bilhão em *Sustainability-Linked Bonds* (SLB), debêntures vinculadas a metas sociais e de sustentabilidade, realizada em 2021.

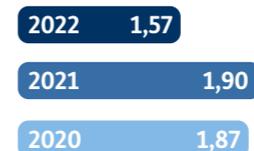
O monitoramento é feito por meio do indicador de ecoeficiência, calculado a partir da relação entre o serviço de dados oferecido ao cliente (*bits*) e o impacto da empresa no meio ambiente (Joules de energia consumida).

Em relação a 2019, a TIM melhorou sua eficiência energética (*bit/Joule*) no tráfego de dados em 127%. Apesar do tráfego de dados ter crescido 19% com relação a 2021 e dos elementos de rede (ERB) terem crescido em 5,6% no mesmo período, o consumo de energia correspondente aumentou em apenas 3%, resultado das ações de incremento da ecoeficiência.

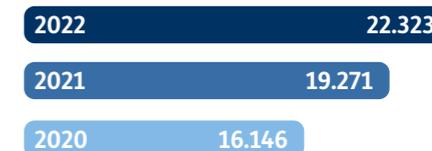
A TIM também mede sua eficiência de *data centers* por meio do indicador *Power Usage Efficiency* (PUE), que considera a relação entre a energia total das instalações e a energia dos equipamentos. Para mais informações sobre a metodologia proposta pelo *The Green Grid*, [clique aqui](#).

A variação do PUE é pequena entre os anos e reflete a melhora na eficiência que se deve à virtualização de rede. Confira o [Informe Temático](#) publicado sobre o tema.

PUE médio



Ecoeficiência da rede¹



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 2022 foi de 6.009 PB. **SASB TC-TL-000.D**

Economia **circular**

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

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

A Política Ambiental da TIM orienta para uma gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos, um dos objetivos assumidos pela Companhia em seu Plano ESG.



A TIM promove, junto de seus clientes, uma ação de incentivo à economia circular

Público externo e clientes

A TIM promove, junto de seus clientes, uma ação de incentivo à economia circular. Trata-se da 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.

Todos os aparelhos passam por um processo de revisão técnica criteriosa, para garantir que as funções de uso estejam conservadas. No caso da necessidade de substituição de algum componente, o item é direcionado para o fluxo de reciclagem, para que possa retornar ao ciclo industrial. Os equipamentos que não podem mais ser aproveitados recebem destinação final ambientalmente correta.

Em 2022, quase 6 mil celulares foram recolhidos pela TIM por meio dessa ação, sendo cerca de 90% com condições de serem reutilizados.

Outra frente de atuação disponível para todo público externo é o incentivo e a promoção da logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico. A TIM reconhece a importância de contribuir para o fomento de uma economia circular, ampliando o ciclo de vida do produto eletrônico e promovendo o desenvolvimento econômico e social da cadeia de logística reversa, por meio de pontos de captação em lojas próprias em todo o território nacional. A Companhia revisou o Decreto nº 10.240/20 e identificou que tem como atribuição a disponibilização de pontos de coleta. Por essa razão, a TIM descontinuou a meta de coletar 3% desses resíduos (tendo como ano-base o volume comercializado em suas lojas em 2018) e estabeleceu como novo objetivo a disponibilização de urnas de coleta em 100% das lojas próprias.

A disposição desses pontos nas lojas atende toda a população, sejam funcionários próprios, terceiros, clientes e não clientes TIM. Os espaços para descarte e armazenamento de produtos eletroeletrônicos para pós-consumo doméstico foram confeccionados seguindo o conceito de sustentabilidade ambiental, com madeira de reflorestamento e de acordo com os cuidados necessários para o armazenamento de resíduos perigosos.

A TIM também avalia as condições de reuso dos equipamentos denominados CPE (sigla em inglês para **Customer Premises Equipment**)¹ provenientes de clientes (pessoa física ou jurídica) que solicitaram o cancelamento ou deixaram de pagar pelos serviços da empresa. Cerca de 93% dos **modems** que retornaram de clientes foram recuperados e reutilizados e apenas 7% foram descartados, conforme a legislação e normas da Companhia.

¹ Equipamentos 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 3-3, 306-1, 306-2, SASB TC-TL-440a.1

A Política Ambiental da TIM orienta a gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos, um dos objetivos assumidos pela Companhia em seu Plano ESG.

Em 2022, a TIM passou a contabilizar os Resíduos da Construção Civil (RCC), como parte do seu processo de melhoria contínua e, ao mesmo tempo, foram retomadas as obras do projeto Renova TIM nas lojas e prédios da Companhia pelo país, ocasionando uma maior geração de resíduos. Esses fatores impactaram o resultado da meta, resultando no percentual de 73% dos resíduos sólidos reciclados no ano. Tendo em vista as melhorias implantadas pela Companhia

para a gestão de seus resíduos (ampliação do controle e da cobertura de análise), o prazo previsto no Plano ESG foi adequado para 2025.

Em cumprimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), a TIM compartilha com parceiros de negócio a responsabilidade pelo recebimento e pela destinação adequados de equipamentos eletrônicos pós-consumo (como *smartphones*, *modems*, baterias e acessórios). Além disso, considera como vetor importante para a redução da geração de lixo a digitalização de serviços, que reduz a quantidade de papel necessário para a emissão de faturas e cobranças.

Plano ESG 2022-24



Meta

- Reciclar pelo menos **95%** dos resíduos sólidos até 2023



Resultado



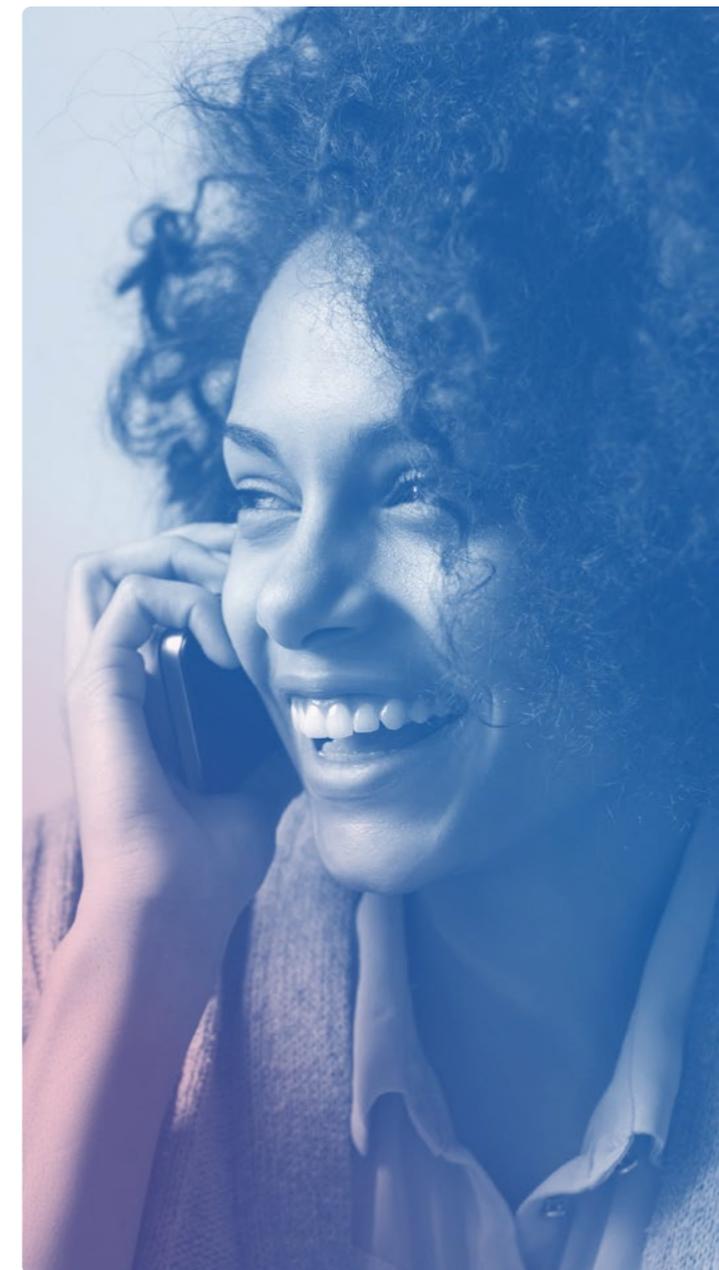
Eco Rating

O Grupo TIM aderiu, em 2022, ao projeto internacional *Eco Rating*, sistema que mede e avalia o nível de sustentabilidade ambiental dos *smartphones*, promovendo escolhas de compra mais conscientes e sustentáveis por parte dos clientes.

O projeto está presente em 35 países e foi criado em uma ação de colaboração entre algumas das principais operadoras internacionais de telefonia.

Sua metodologia analisa os principais parâmetros ambientais nas fases de produção, transporte, uso e descarte dos aparelhos, atribuindo uma nota de sustentabilidade em uma escala de 1 a 100. A etiqueta *Eco Rating* destaca a pontuação alcançada pelo produto e sua adequação em cinco aspectos: durabilidade, reparabilidade, reciclabilidade, eficiência climática e eficiência de recursos.

A partir de 2023, a TIM aplicará o selo *Eco Rating* em *smartphones* específicos na Itália e no Brasil.



Resíduos destinados por método (t)			
	2020	2021	2022
Total de resíduos destinados	2.031	1.595	2.313
Total de resíduos não destinados à disposição final (reciclagem ou reúso) GRI 306-4	1.957	1.568	1.682
Perigosos	485	560	576
Reciclagem	485	560	576
Baterias da rede	485	553	568
Eletrônicos (celulares, baterias e acessórios)	0	0,3	0,3
CPEs (<i>modems</i> , repetidores e acessórios de clientes)	-	6	7
Celulares de clientes (TIM Troca <i>Smart</i>)	-	-	0,2
Resíduos contaminados com óleo	0	0	0
Preparação para reutilização	0	0	0
Não perigosos	1.472	1.008	1.106
Reciclagem	1.455	921	1.014
Sucatas eletroeletrônicas, cabos e metais da rede	1.455	921	1.014
Preparação para reutilização	17	87	92
CPEs (<i>modems</i> , repetidores e acessórios de clientes)	17	87	90
Celulares de clientes (TIM Troca <i>Smart</i>)	-	-	2
Total de resíduos destinados para disposição final (“aterro”) GRI 306-5	74	27	631
Perigosos	0	0	0
Confinamento em aterro	0	0	0
Não perigosos	74	27	631
Confinamento em aterro	74	27	631
Resíduos da Construção Civil	-	-	440
Orgânicos, papel e plástico	74	27	191
Eletrônicos (celulares, baterias e acessórios)	0	0	0

Reciclados ou recuperados

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



350 kg
de resíduos eletrônicos (celulares, baterias, acessórios etc.)



97 toneladas de equipamentos eletroeletrônicos (*modems*, repetidores e acessórios) de clientes



Quase 6 mil celulares, ou cerca de 1,8 tonelada, recuperados pelo TIM Troca *Smart*

05 Social

*Inclusão digital
Colaboradores
Diversidade e Inclusão
Direitos humanos
Instituto TIM*

Inclusão digital

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 419-1

Tema material: **Inclusão digital e acesso à conectividade**

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

As atividades de telecomunicações da TIM geram impactos positivos para além do negócio. O acesso aos serviços de telefonia móvel e internet banda larga possibilita a criação de oportunidades para pessoas e empresas, funcionando como uma potente ferramenta de inclusão digital, a partir da oferta de serviços e garantia de acesso à conectividade para todo o país. Por isso, a Companhia atua para ofertar soluções de qualidade em todas as regiões do Brasil, incluindo comunidades afastadas de centros urbanos, apoiando a alfabetização digital e garantindo acesso a serviços públicos digitalizados.

Plano ESG 2022-24

Meta

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

Resultado



Duas frentes têm maior potencial de impacto para promover a inclusão digital ampla pelo país: a expansão das redes 5G e 4G e as iniciativas para cobertura em áreas rurais. A TIM atua em ambas essas frentes.

TAC com Anatel

A TIM foi a operadora pioneira na celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Anatel para realizar investimentos, até 2024, para melhorar a qualidade e experiência do cliente, com aprimoramento dos canais de atendimento digital e redução de índices de reclamação, bem como incremento de infraestrutura de rede em mais de 2 mil cidades. Em contrapartida, foram arquivados pela entidade processos contra a empresa que somavam cerca de R\$ 639 milhões.

Entre os compromissos assumidos destacam-se a implantação e/ou ampliação da rede 4G em 1.837 municípios. Além disso, estima-se que 3 milhões de pessoas serão beneficiadas com os Compromissos Adicionais, que visam à expansão da tecnologia de banda larga

móvel para cerca de 350 municípios com menos de 30 mil habitantes; sobretudo nas regiões Nordeste, Norte, Centro-Oeste e no norte do estado de Minas Gerais; que ainda não têm acesso ao 4G e possuem Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) abaixo da média nacional. 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 possuam essa estrutura. Em 2022, a TIM concluiu 30 meses do acordo, levando a cobertura a 100% dos municípios previstos nos Compromissos Adicionais.



Programa Conectividade em Escolas Rurais

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.

Dentro da divisão realizada entre as operadoras de telecomunicações no Brasil, a TIM garante esse serviço nos estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina. Atualmente, a Companhia atua para entregar cobertura em 4.222 escolas públicas, conforme lista atualizada pela Anatel em novembro de 2022. A TIM já alcançou 24% desse compromisso, de acordo com o último relatório de inspeção da agência em 2020.



A TIM criou o programa *Roadshow* nas universidades para levar aos estudantes informações sobre inovação, carreira e empregabilidade

Interação com universidades e centros de inovação

Em 2022, a TIM realizou uma série de ações de aproximação com universidades e centros de pesquisa. Para promover a interação da empresa com estudantes, a Companhia criou o programa *Roadshow* nas universidades, levando aos estudantes informações sobre inovação, carreira e empregabilidade.

O programa promove rodadas de conversas entre profissionais da TIM e estudantes, permitindo aos alunos conhecerem histórias de profissões, troca de experiências e ampliação de seus conhecimentos sobre as carreiras que pretendem seguir. A iniciativa apresenta informações do setor de telecomunicações e sobre como a TIM atua.

Além disso, a ação convida estudantes a participarem do Programa de Estágio da TIM e promove o aprendizado prático, por meio da apresentação de *cases* da empresa nas áreas de conectividade, inovação, tecnologia e novos negócios. Entre os temas destacados estão 5G, *Data Science*, pesquisas do TIM *Lab* e Internet das Coisas.

Outra forma importante de interação com o meio acadêmico é o Programa de Inovação Aberta da TIM. Por meio dele, a Companhia apoia o desenvolvimento de parcerias tecnológicas para iniciativas com foco em aplicações sociais e de negócios. Para isso, a empresa promove a aquisição e troca de conhecimento com universidades.



Colaboradores

GRI 3-3, 404-3

Tema material: **Saúde, bem-estar e segurança**

ODS **3** **5** **8**

A TIM busca garantir o bem-estar e a saúde dos colaboradores por meio da gestão humanizada de ambientes acolhedores, prezando pela saúde mental, jornadas de trabalho adequadas e flexíveis e da promoção da diversidade. A Companhia valoriza seus talentos e reconhece a importância das ações de desenvolvimento e capacitação dos seus profissionais.

O propósito, os valores e os objetivos estratégicos da TIM nortearam os seus desafios e as atitudes dos colaboradores ao longo do ano. Para isso, a Companhia atuou para reforçar diariamente com seus profissionais a cultura de inovação, alta *performance*, inclusão e bem-estar, visando à promoção de um ambiente favorável ao desenvolvimento das pessoas e ao alcance dos objetivos corporativos.



Reconhecida por seus colaboradores e pelo mercado, a **TIM foi premiada como *Great Place to Work* e *Top Employers* em 2022**

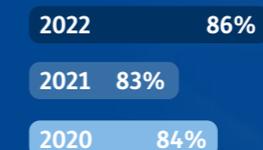
Plano ESG 2022-24

Metas

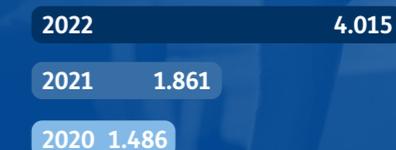
- Manter o nível de engajamento dos colaboradores em pelo menos **80%** até 2023
- Treinar **99%** dos colaboradores na cultura ESG até 2023
- Treinar **5 mil** ou mais colaboradores em capacidades digitais até 2023

Resultados

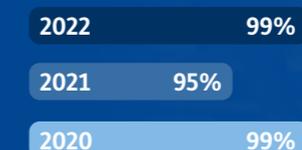
Engajamento dos colaboradores



Treinados em capacidades digitais



Treinados na cultura ESG



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

Tipo de contrato	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	4.745	4.673	9.418	4.638	4.696	9.334	4.652	4.753	9.405
Temporário	115	190	305	132	215	347	158	221	379
Total	4.860	4.863	9.723	4.770	4.911	9.681	4.810	4.974	9.784

Colaboradores por tipo de emprego e gênero GRI 2-7

Tipo de emprego	2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral ¹	4.317	3.337	7.654	4.213	3.400	7.613	4.263	3.391	7.654
Jornada parcial ²	543	1.526	2.069	557	1.511	2.068	547	1.583	2.130
Total	4.860	4.863	9.723	4.770	4.911	9.681	4.810	4.974	9.784

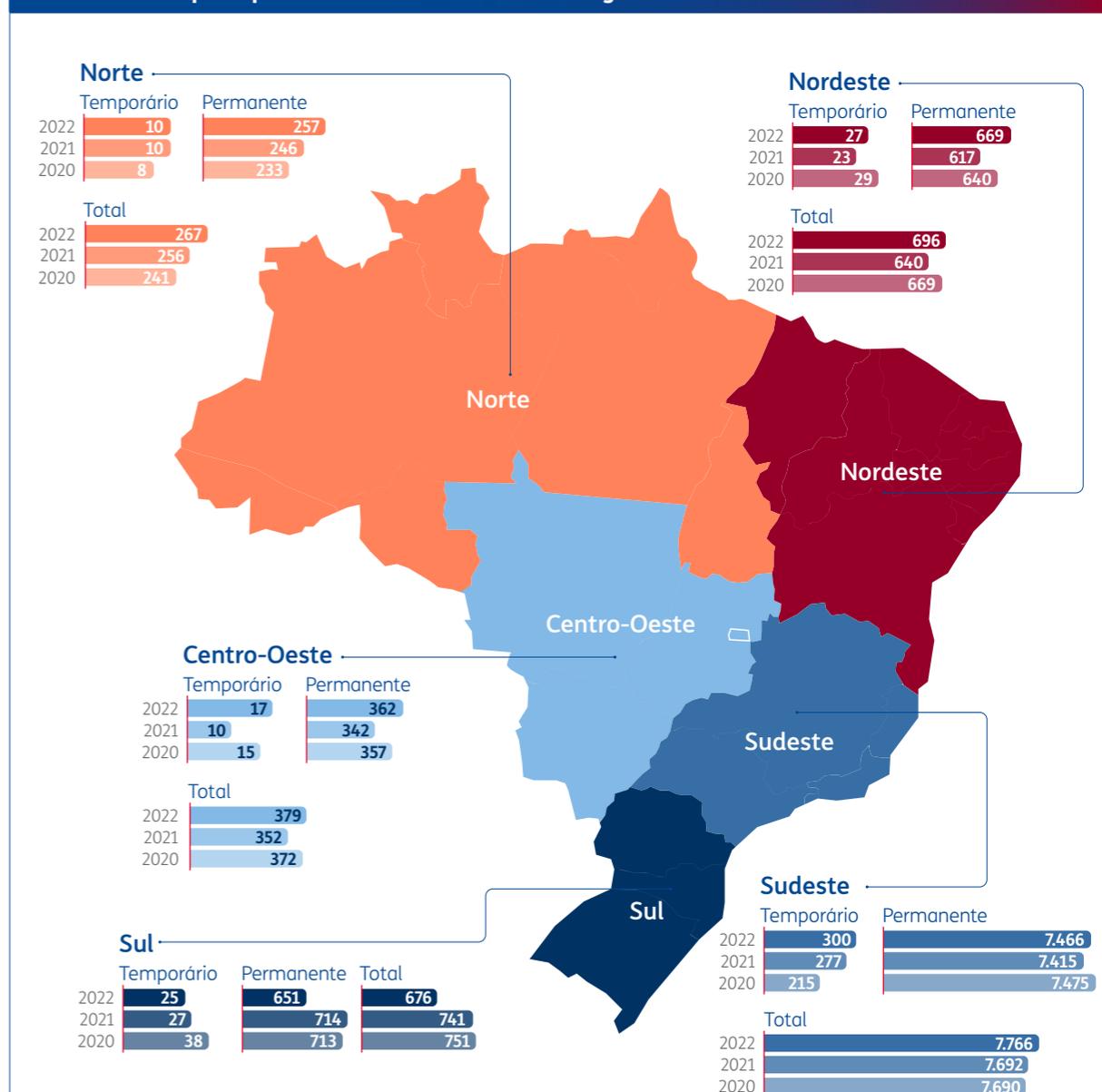
Colaboradores por tipo de emprego e região GRI 2-7

Região	2020			2021			2022		
	Jornada integral ¹	Jornada parcial ²	Total	Jornada integral ¹	Jornada parcial ²	Total	Jornada integral ¹	Jornada parcial ²	Total
Norte	222	19	241	246	10	256	257	10	267
Nordeste	613	56	669	599	41	640	628	68	696
Centro-Oeste	350	22	372	343	9	352	362	17	379
Sudeste	5.769	1.921	7.690	5.722	1.970	7.692	5.789	1.977	7.766
Sul	700	51	751	703	38	741	618	58	676
Total	7.654	2.069	9.723	7.613	2.068	9.681	7.654	2.130	9.784

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.

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



Estrutura organizacional

Buscando estar sempre conectada às tendências socioculturais e corporativas, a TIM está atenta à transformação digital nos ambientes de trabalho. Em um cenário de rápidas mudanças, a estrutura organizacional da empresa evolui continuamente. Para isso, realiza estudos constantes e mantém um sistema de arquitetura de cargos atualizado e que seja capaz de compreender as necessidades atuais para projetar as futuras, sempre alinhado às tendências do mercado de inovação e tecnologia.

Em 2022, mesmo com o arrefecimento da pandemia de covid-19, a TIM seguiu operando em um mercado de trabalho altamente dinâmico e em um ambiente de negócios muito competitivo. Para atuar nesse cenário, a Companhia atualizou suas Políticas de RH, como as de remuneração e recrutamento.



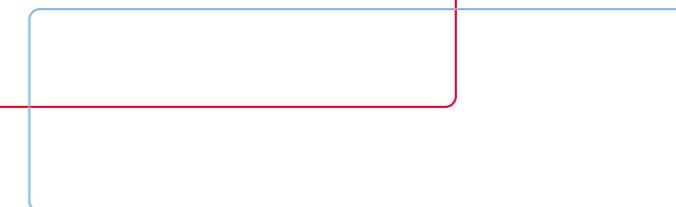
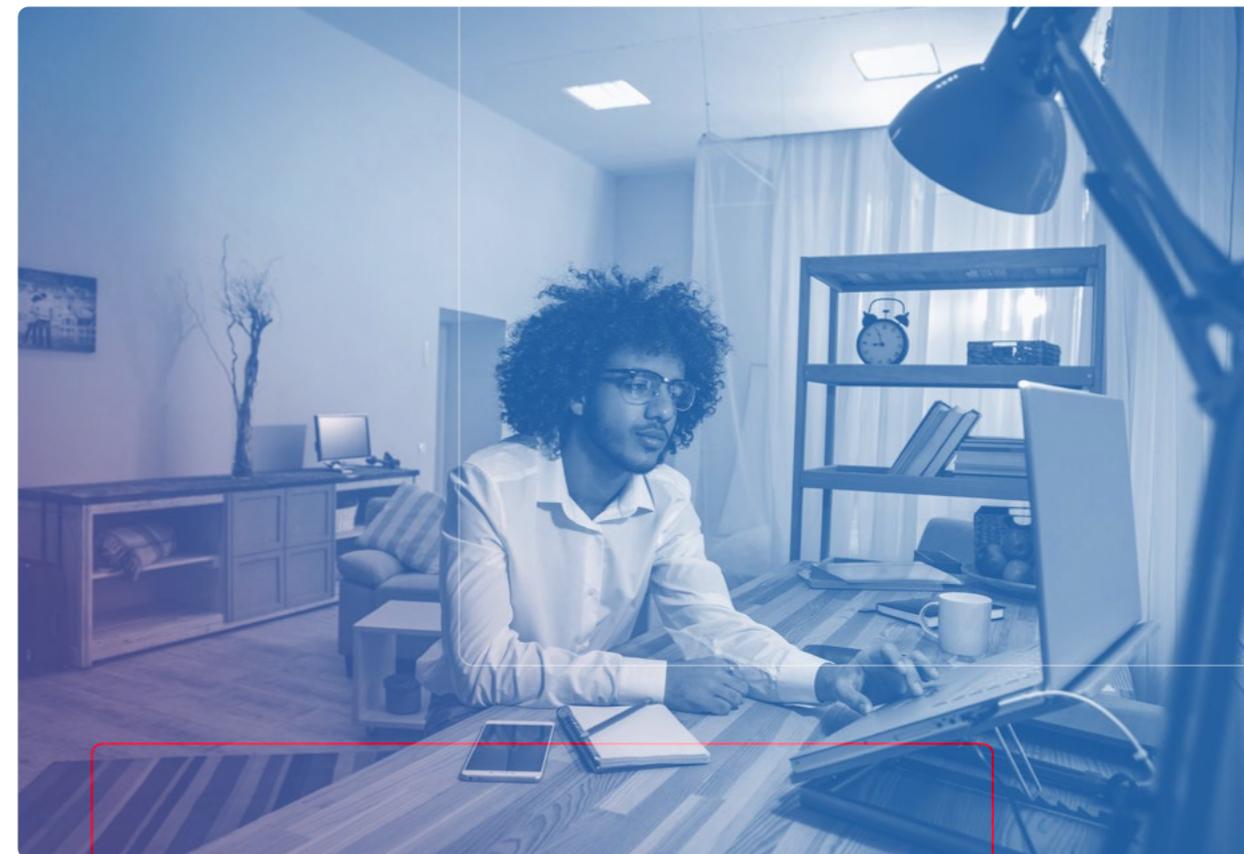
A estrutura organizacional da empresa **evolui continuamente**

Modelos de trabalho

A TIM estabeleceu formalmente, em 2022, seus modelos de trabalho, optando por quatro diferentes padrões:

- **Full home office** (aplicado principalmente nas áreas de *call center*);
- **Full in situ** (aplicado principalmente para lojas próprias, bem como para áreas médicas e de segurança);
- **Off-site** (principalmente aplicado ao pessoal de vendas); e
- **Híbrido** (principalmente aplicado às áreas corporativas e técnicas).

Para a definição desses modelos, a TIM aplicou pesquisas para entender a experiência do colaborador com as novas formas de trabalho, considerando os diferentes perfis profissionais, além de aspectos como engajamento, produtividade e liderança. Com maior flexibilidade, o modelo híbrido possibilita ao colaborador optar por 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. Além disso, gestantes e pessoas com deficiência podem trabalhar exclusivamente de forma remota, se assim desejarem.



Treinamento e educação

GRI 2-17, 404-1, 404-2

Para suportar o processo de aprendizado digital e atender às necessidades de desenvolvimento frente aos desafios do negócio, o modelo de educação da TIM evoluiu e a Companhia lançou o **TIM + Conhecimento**. Além de potencializar a proposta de valor de educação para os colaboradores, esse novo **hub** de conhecimento **online** integra o ecossistema interno e externo e é dividido nas seguintes áreas:

- **Você + TIM:** agrega informações sobre a TIM, estratégia e evolução do negócio, compromissos ESG, valores e diretrizes da Companhia;
- **Você na Frente:** reúne diversos conteúdos para que o colaborador possa ser um profissional do futuro e alavancar o desenvolvimento de sua carreira;
- **Você + TECH:** apresenta tudo o que o colaborador precisa para desenvolver as competências necessárias e atuar com excelência técnica em sua área, promovendo a aceleração digital.

Em 2022, o programa Plural, de multiplicação do conhecimento, também foi fortalecido. Seu objetivo é desenvolver competências técnicas

e comportamentais essenciais para o negócio, por meio da multiplicação interna, de forma democrática, customizada, digital e flexível, conectando pessoas em uma rede de aprendizado, gerando assim valor para pessoas e negócios.

As ações focadas em suportar a evolução e a transformação da Companhia para uma empresa no modelo digital foram mantidas. Ao longo do ano, foram realizadas iniciativas e percursos de desenvolvimento de novas competências, por meio de programas de **upskilling** - que visam ensinar novas competências para otimizar o desempenho do trabalhador - e **reskilling** - requalificação profissional em temas como **Cloud**, tecnologia 5G e **Agile**, entre outros.

Cabe destacar que todos os colaboradores participaram de cursos sobre os principais temas institucionais e de **compliance**, como ética, direitos humanos, sustentabilidade e políticas ambientais, segurança, proteção e políticas anticorrupção - sempre em alinhamento com as diretrizes do Grupo, legislações internacionais e nacionais.

A Companhia investe, também, no desenvolvimento do seu Conselho de



A digitalização das atividades educacionais da TIM possibilitou maior acesso dos colaboradores

Administração em temáticas relacionadas aos três pilares ESG, por meio de formações, encontros, fóruns e eventos, entre outros. Todos os colaboradores têm na programação do seu **onboarding** a realização de cursos institucionais obrigatórios relacionados ao tema.

Em 2022, a Companhia investiu mais de R\$ 11 milhões nos programas de treinamento e educação, de diversidade e de desenvolvimento, um aumento de 10% em relação ao ano anterior. Na média, são R\$ 1.151 por colaborador. Além disso, a Companhia investiu também cerca de R\$ 200 mil em educação formal, principalmente, no Programa **English Time**, totalizando 4.470 horas e 998 participantes. A TIM busca, prioritariamente, a formação dos profissionais para atender às demandas do negócio e encarar os desafios contemporâneos do setor de telecomunicações.

Conheça as principais iniciativas de capacitação e treinamento da TIM:

- **Conecta:** programa de *onboarding*, para integrar novos colaboradores e incutir orgulho em fazer parte da empresa. Com uma jornada dinâmica e estruturada, oferece atividades acolhedoras, colaborativas e de aprendizado, com temas como conduta ética, combate à corrupção, contexto setorial de atuação da empresa e cenário competitivo, entre outros.
- **Treinamentos institucionais:** facilitam a integração do colaborador às políticas e culturas corporativas da TIM, contribuindo para sua melhor ambientação na Companhia.
- **Treinamentos técnicos específicos:** têm foco na qualificação e atualização técnica para que os colaboradores possam executar as tarefas de suas respectivas funções.
- **Treinamentos transversais:** abordam assuntos comuns a diversas áreas. Esses cursos apoiam a compreensão e preparação para superar desafios do negócio e contribuir para o resultado corporativo.

- **Estágio e Aprendiziz:** foram ofertadas, para esse público, atividades específicas de integração, treinamentos presenciais e digitais, além de uma jornada específica de desenvolvimento para pessoas em início de carreira.
- **TIM Talks:** programa anual de Treinamento, Desenvolvimento e Comunicação da TIM, com participação do público interno, incluindo os membros do Conselho de Administração, e externo. O programa começou em agosto, com um evento de abertura, e se estendeu até o final de novembro. Foi realizada uma série de debates em temas estratégicos para a Companhia, como ESG, tecnologia, *customer experience*, novos modelos de trabalho e pessoas.

Além dessas iniciativas, a TIM também realizou jornadas de aprendizagem personalizadas para as diversas áreas internas, com base nas diferentes necessidades de cada uma:

- **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.

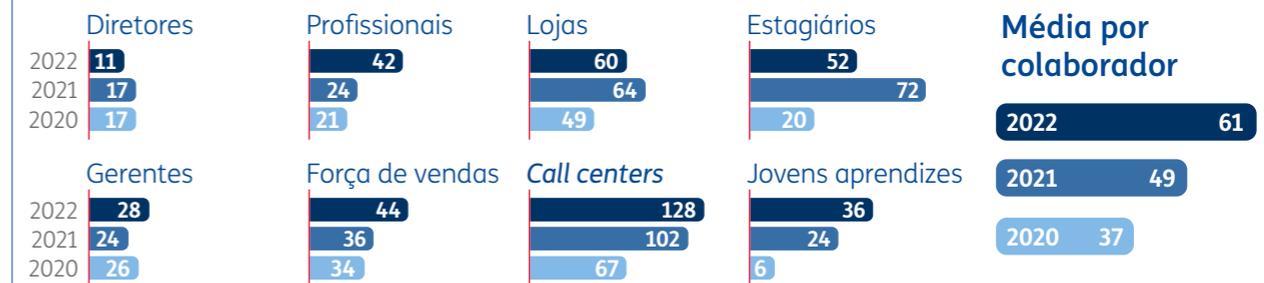
- **Journey to Cloud:** um plano estruturado de requalificação para todos os profissionais envolvidos na migração da infraestrutura para o ambiente virtual. São jornadas de aprendizado utilizadas pelos funcionários que trabalham com novas tecnologias de dados e análises.
- **Novas competências digitais:** programa de treinamento para disseminar os fundamentos e ferramentas de diferentes tecnologias, bem como implementar seu uso nas ações da empresa. Essa iniciativa envolve equipes de diferentes áreas, com o objetivo de obter ganhos para o negócio, reduzir riscos, trazer melhoria contínua e ampliar o conhecimento sobre temas novos, como 5G, Internet das Coisas e/ou *Agile*.

Para dar suporte ao modelo de educação *Digital Learning*, a TIM implementou, em 2022, o **novo Portal TIM + Conhecimento**, uma plataforma de treinamento *online* que inclui percursos individuais e coletivos para a aprendizagem digital. As capacitações disponíveis tratam de temas estratégicos, como mentalidade digital, inovação, experiência do cliente, rede colaborativa, gerenciamento de mudanças, entre outros.



Em 2022, a média de horas de treinamento para mulheres foi de 56 horas e, para os homens, de 42 horas

Média de horas de treinamento, por categoria funcional¹ GRI 404-1



¹ Cálculo considera o total de horas de treinamento realizadas pela média de colaboradores ativos.

Ecossistema de inovação, atração de talentos e desenvolvimento de pessoas

A TIM aumentou sua presença no ecossistema de inovação e lançou iniciativas para potencializar a atratividade de pessoas com conhecimento de tecnologias e competências digitais. Por meio da participação em relevantes eventos e feiras de inovação, a Companhia buscou identificar oportunidades de recrutamento e contratação.

Iniciativas como *roadshows* e palestras também foram realizadas em dez universidades para mais de 890 alunos, compartilhando conhecimentos técnicos alinhados às dicas de negócios e carreira da TIM, levando 40% dos estudantes a visitarem o *site* do Programa de Estágio.

Para apoiar a qualificação de profissionais de tecnologia, a TIM fez parceria com *big techs*, como Google *Cloud* e Microsoft e ofereceu cursos profissionalizantes gratuitos. A Companhia também realizou uma jornada de compartilhamento de conhecimento técnico para estudantes e pesquisadoras do *5Girls*, projeto da Universidade Federal Fluminense (UFF) que incentiva o estudo da tecnologia 5G e a participação feminina em carreiras tecnológicas.

Na *SciBiz Conference*, evento global de ciência e negócios, a TIM ofereceu experiências 5G e promoveu conferências sobre tecnologia 5G, computação em nuvem, agro e ciência de dados.



A TIM lançou iniciativas para **desenvolver competências digitais e habilidades** na área de tecnologia

Desenvolvimento de pessoas

A TIM segue evoluindo nas práticas de desenvolvimento de pessoas, com foco em digitalização, customização e inclusão. Por meio de pesquisas, *benchmarking* e conversas com *stakeholders*, o processo de gestão de desempenho foi aprimorado para agregar ainda mais valor aos colaboradores, trazendo resultados relevantes para os planos de desenvolvimento coletivos e individuais.

Até setembro de 2022, mais de 5.600 colaboradores foram envolvidos em dois ciclos de avaliação de competências e capacidade de entrega. Em dezembro, um novo ciclo foi lançado, trazendo novos elementos para garantir uma visão mais abrangente das pessoas - a motivação e a reputação social - reforçando uma nova cultura de desenvolvimento e *feedforward*, com um processo 100% customizado, focado e ágil.

Desenvolvimento de lideranças

O aprimoramento do plano de aprendizagem para lideranças faz parte das prioridades da estratégia de RH da TIM. A Companhia investe no desenvolvimento de habilidades de liderança e competências digitais. Para isso, lança mão de ferramentas como *lives*, *microlearnings*, *coaching* e mentoria.

Em 2022, foram lançadas novas edições dos programas *E-Coaching* e Mentoria *Intercompany*. No programa *E-Coaching* cerca de 85 novos líderes vivenciaram um percurso digital de *coaching* de cinco sessões, com um *coach* certificado pela ICF - uma organização internacional e sem fins lucrativos, dedicada ao tema -, para acelerar o seu crescimento e enfrentar os desafios de gestão. Desde 2020, mais de 340 líderes já se engajaram nessa ação.

Inserido na iniciativa “Mulheres Positivas”, o programa de Mentoria *Intercompany* lançou uma nova turma envolvendo 193 mulheres de 23 empresas diferentes, com o objetivo de acelerar o desenvolvimento da carreira feminina.



Gestão de talentos

Em 2022, a TIM definiu e validou seu novo modelo de Gestão de Talentos, que prioriza quatro **clusters**: Talentos de liderança; Talentos profissionais; Líderes estratégicos; e Novos talentos/talentos de conhecimento crítico.

Para este último grupo, mais de 300 pessoas foram mapeadas e, também, foram estabelecidas ações de retenção, reconhecimento e educação, contribuindo para a diminuição do **turnover** de competências críticas para o futuro do negócio.

Gestão sucessória

Para garantir a continuidade dos negócios, a TIM conta com um processo anual de planejamento sucessório, visando à identificação e priorização de cargos críticos e à identificação de potenciais sucessores para eles. Essa ação é implementada com apoio de uma consultoria externa, que atua junto à TIM na construção de um mapa de sucessão e de planos de desenvolvimento individuais para acelerar a preparação dos altos executivos.

Saúde e segurança GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

A TIM conta com um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho que reúne os processos e iniciativas para garantir um ambiente de trabalho seguro e promover a saúde dos colaboradores. Os seus pilares são:

- Conformidade legal e outros requisitos;
- Gestão de riscos;
- Capacitação, educação e conscientização;
- Programas de segurança, saúde e emergência;
- Prevenir e mitigar acidentes e incidentes;
- Processo de melhoria contínua.

Esses esforços são direcionados pela Política de Segurança e Saúde da Companhia, 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. A norma estabelece três compromissos básicos:

- Prevenção de acidentes de trabalho e preservação da saúde;
- Atendimento aos requisitos legais e outros requisitos da organização;
- Melhoria contínua do sistema de gestão, visando aumentar o desempenho em segurança e saúde.



Conheça a **Política de Segurança e Saúde do Trabalho** da TIM

Monitoramento de **riscos**

A TIM identifica os perigos, aspectos, riscos e impactos das suas atividades, dos produtos e serviços, considerando uma perspectiva de ciclo de vida, por meio de observação direta das atividades e operações, análise de documentos, incluindo legislação aplicável, inspeções de SST, leitura de procedimentos, instruções, registros, fluxogramas de processos e dos resultados de auditorias internas e externas.

A Companhia possui normativos internos que orientam essas ações: são as Políticas de Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais, Perigos e Riscos de Segurança e Saúde do Trabalho; de Gerenciamento de Produtos Químicos; e de Gestão de HSE (sigla em inglês para “saúde, segurança e meio ambiente”) para Prestadores de Serviço. Além disso, a TIM estabelece, por meio de instrumentos específicos,

controle de acesso às áreas e instalações da empresa com potencial risco, autorizando o ingresso somente aos colaboradores e prestadores de serviço qualificados e aptos para as atividades nas instalações.

Riscos à saúde e à segurança são revisados e analisados periodicamente, de acordo com procedimento interno da Companhia. Essa abordagem de gestão também garante a conformidade legal da TIM em 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). Por meio de auditorias e inspeções periódicas, realizadas por profissionais habilitados nas áreas de saúde e segurança do trabalho, todos os processos e ambientes de trabalho passam por avaliações a fim de garantir a eficácia dos procedimentos de prevenção a riscos de saúde e segurança.

Sempre que há alterações de normas no Brasil, a TIM adequa seus processos e regimentos internos a essas mudanças legais, ficando em conformidade com a legislação. A Companhia participa, ainda, 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.

Mensalmente, as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), constituídas nas filiais da TIM onde há aplicabilidade legal, reúnem-se para debater assuntos relacionados à prevenção de acidentes, condições inseguras identificadas nas inspeções e sugestões de melhoria de processos. Essas equipes também fortalecem iniciativas de comunicação e conscientização sobre o tema, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat).

Atualmente, 97% da força de trabalho da TIM está representada em comitês formais de SST. Nas filiais onde o número de colaboradores não atinge o mínimo exigido para composição de CIPA, a Companhia designa pelo menos um trabalhador para desempenhar esse papel.



A TIM possui normativos internos que orientam ações de monitoramento de riscos

Treinamentos e capacitações

Em 2022, a 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, 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.

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.

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.

Registro de ocorrências

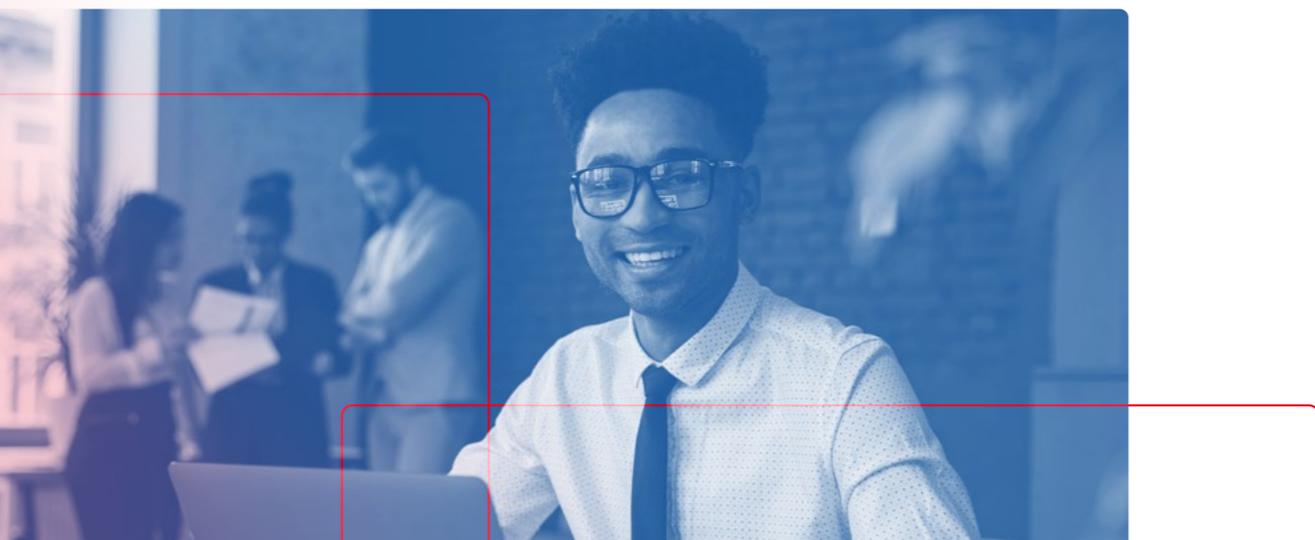
A TIM disponibiliza em sua intranet para todos os colaboradores um canal de abertura de registro de incidentes. As situações de risco podem ser relatadas considerando a política de sigilo da Companhia. Para os colaboradores terceiros, o Canal de Denúncias é o meio oficial para formalização de eventos relacionados ao tema.

Todos os registros são investigados por equipe própria de profissionais da área de SST. Além de identificar as causas, são elaborados planos de ação com o objetivo de evitar novas ocorrências de mesma natureza.

No período, foram registrados seis acidentes considerando os colaboradores da TIM. No total, computou-se 49 dias perdidos para 15.539.121

horas trabalhadas. Os principais tipos de doenças ocupacionais dos colaboradores da TIM são as emocionais.

Em 2022, na força de trabalho da Companhia não houve nenhum evento que resultasse em comunicação obrigatória, entretanto houve um caso de fatalidade envolvendo um trabalhador de uma empresa subcontratada em São José dos Pinhais (PR). O subcontratado estava realizando atividade em solo enquanto outros funcionários da mesma empresa atuavam na desativação de equipamentos, quando ocorreu a queda de uma peça, atingindo a cabeça do profissional, situação que o levou a óbito imediato. Todas as medidas cabíveis para evitar a recorrência estão sendo tomadas.



Acidentes de trabalho (colaboradores próprios) GRI 403-9

	2020	2021	2022
Acidentes de trabalho	4	6	6
Taxa de frequência ¹	0,32	0,40	0,38
Taxa de gravidade ²	1,82	2,79	3,15

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

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 colaborador 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.

Para além dos aspectos de saúde ligados ao trabalho, a TIM promove ações que contribuem para a qualidade de vida e o bem-estar de seus profissionais. A possibilidade de trabalho remoto (*Flex Office*) e de flexibilidade nos horários de início e fim do expediente (*Flex Time*) é oferecida desde 2017. Todos os colaboradores têm direito ao descanso no dia do aniversário (*Happy Day*) e aqueles com mais de cinco anos de atuação da Companhia têm direito ainda a um dia de folga remunerada ao ano.

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, pré-escola, e compra de produtos infantis em rede de farmácias e supermercados (Meu Primeiro Benefício), mensalmente. A TIM também oferece auxílio aos colaboradores com filhos sem condições mínimas de autocuidado, ou seja, com comprometimentos que demandam supervisão permanente. Outra vantagem disponibilizada é o TIM Fácil, uma plataforma de parcerias e Clube de Vantagens com promoções e descontos em vários produtos e serviços.

Licença parental GRI 401-3		2020	2021	2022
Colaboradores com direito à licença	homens	4.746	4.639	4.653
	mulheres	4.675	4.698	4.753
Colaboradores que tiraram a licença	homens	124	96	90
	mulheres	215	258	222
Colaboradores que efetivamente retornaram ao trabalho após a licença ¹	homens	126	93	90
	mulheres	222	203	186
Colaboradores que permaneceram na Companhia por pelo menos 12 meses após o retorno ²	homens	121	94	76
	mulheres	168	167	144
Taxa de retorno após a licença	homens	99%	99%	100%
	mulheres	99%	99%	100%
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença	homens	78%	74%	81%
	mulheres	74%	75%	70%

¹ Considera colaboradores que concluíram a licença no ano atual.

² Considera colaboradores que concluíram a licença no ano anterior, em 2021, e completaram 12 meses de trabalho em 2022.

Benefícios

A Companhia busca oferecer um pacote de benefícios amplo e capaz de abranger as diferentes dimensões do bem-estar, com critérios de elegibilidade que podem ser específicos ou relacionados ao grau e cargo ocupado. Os benefícios evoluem de acordo com as práticas de mercado e Acordo Coletivo de Trabalho, assim como conforme as expectativas e necessidades das pessoas.

Alguns exemplos de benefícios oferecidos pela Companhia são: previdência privada, prorrogação da licença maternidade, prorrogação da licença paternidade e casamento, folga de aniversário e por tempo de empresa, plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, auxílio-funeral, auxílio-creche, vale-alimentação/refeição, 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*) e planos para a realização de atividade física (*Gympass*).

A TIM ainda concede a “Complementação de Auxílio Doença” por até 12 meses aos colaboradores que forem diagnosticados com Aids/HIV, Parkinson e cardiopatia grave, entre outras doenças) ou que sofreram acidentes de trabalho, de modo a garantir o recebimento integral do salário.

A Companhia também oferece aos executivos a oportunidade de personalizar seu pacote de benefícios da forma que melhor atenda às suas necessidades por meio de uma plataforma flexível de benefícios. Em 2022 a empresa implementou um plano de auxílios-medicamento para todos os colaboradores.

A TIM disponibiliza em sua intranet e em canais informativos, ações e campanhas relacionadas à qualidade de vida, prevenção de acidentes, promoção da saúde e meio ambiente.

Conexão Bem+Estar

A TIM oferece a todos os seus colaboradores o Programa Conexão Bem+Estar, criado para fortalecer o cuidado da Companhia com a equipe e seus familiares. Ele integra uma série de práticas e benefícios que buscam melhorar o bem-estar físico e mental e promover o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

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 e mental.

O Poder do seu futuro: ações e benefícios voltados para segurança financeira, desenvolvimento e carreira.

Você sendo você: ações e benefícios voltados para diversidade e inclusão, flexibilidade e customização de necessidades (benefícios flexíveis).

Seu dia a dia mais equilibrado: ações e benefícios voltados para flexibilidade de modelo de trabalho (trabalho remoto e horário flexível), modernização de ambientes, folgas por tempo de empresa e aniversário, entre outras iniciativas de promoção do equilíbrio de vida pessoal e profissional para os colaboradores.

A TIM oferece benefícios e práticas que buscam melhorar o bem-estar físico e mental dos colaboradores

Acordos Coletivos GRI 2-30

Em 2022, a TIM Brasil manteve um relacionamento próximo com os sindicatos, valorizando a negociação coletiva, a representatividade dos trabalhadores e a liberdade sindical. A Companhia realizou 16 reuniões com a comissão de representantes sindicais, que representa os 27 sindicatos do país que têm relação com os profissionais da empresa.

No primeiro semestre, os objetivos e metas do programa de participação nos resultados (PLR 2022) e programa executivo (MBO) foram acordados com a realização de uma rodada de negociações com cada central sindical.

Foram realizadas, ainda, quatro reuniões com duas centrais sindicais para composição de condições diferenciadas de cessação do contrato de trabalho de cerca de 200 colaboradores no BPO (*Business Process Outsourcing*) da área de risco/antifraude. Houve, ainda, um segundo movimento, com decisão semelhante, em maio, na área de faturamento, que envolveu cerca de 20 profissionais.

Em setembro, foram concluídas as negociações do Acordo Coletivo de Trabalho 2022/2024, que reajustou salários, benefícios e pagamento de abonos salariais. Houve ampla renovação de cláusulas sociais, renovação e aprimoramento da regulamentação do modelo de trabalho híbrido. A reforma também antecipou a realização dos programas de PLR de 2023 e 2024.

Na TIM, 6% dos empregados são sindicalizados, mas os acordos de negociação coletiva abrangeram 100% dos colaboradores. No período, não houve movimento de paralisação de funcionários.

Em relação à aposentadoria, a TIM possui cláusula prevista em Acordo Coletivo de Trabalho para que empregados que estejam a menos de 24 meses da aquisição do direito de aposentadoria por idade possam ser indenizados com o valor de contribuição que arcaria no período para aquisição do direito à aposentadoria.



Diversidade e Inclusão GRI 3-3

A TIM acredita na diversidade da força de trabalho como pilar fundamental na promoção de uma experiência positiva às pessoas. A Companhia mantém esforços para disseminar uma cultura de respeito e inclusão entre os colaboradores e na sociedade brasileira e reforça seu compromisso por meio de suas metas do Plano ESG.

Em linha com essas estratégias, em 2022, a TIM manteve ativos cinco pilares de D&I:

- **Pilar de gênero:** a TIM continuou atuando com foco na equidade de gênero e manteve a meta de contar com 35% de mulheres na liderança. Nesse contexto, foi lançado e disponibilizado para 100% das mulheres líderes o Programa **TODAS Group**, com trilhas de conhecimento e iniciativas de desenvolvimento de carreira e liderança feminina. Outra atividade que prosseguiu

Plano ESG 2022-24

Metas

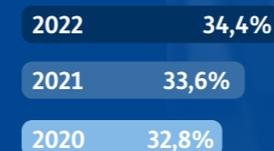
- Ter **35%** de mulheres em cargos de liderança até 2023
- Alcançar **40%** de pessoas negras no quadro de colaboradores até 2023

no ano foi a Mentoria **Intercompany**, que em sua terceira turma contou com 193 novas mentoradas de diferentes empresas participantes do Projeto Mulheres Positivas, liderado pela TIM.

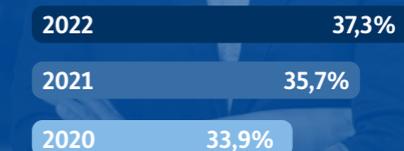
A parceria com o projeto Mulheres Positivas, focado em apoiar a empregabilidade, o empoderamento e o desenvolvimento pessoal e profissional de mulheres, seguiu ativa em 2022. Com mais de 140 empresas participantes, o **App** Mulheres Positivas, ofereceu gratuitamente

Resultados

Mulheres em cargo de liderança



Pessoas negras no quadro funcional



mais de 200 cursos e 80 mil oportunidades de trabalho para mulheres brasileiras.

Em março, foi realizada a campanha “Imagina que é possível ser ouvida”, com foco no combate à violência contra a mulher, na qual foram promovidas ações de comunicação nas redes sociais tratando do tema silenciamento da mulher. Além disso, em parceria com as empresas do Projeto Mulheres Positivas, a TIM realizou a Semana da Empregabilidade, oferecendo mais de 500 oportunidades de

trabalho e dez horas de treinamento em temas para apoio à empregabilidade para mulheres em todo o Brasil. Como resultado dessa iniciativa, houve 350 visualizações e mais de 5 mil inscrições em **lives** e oportunidades, respectivamente.

O programa “Respeito gera respeito”, lançado em novembro de 2021, teve suas ações intensificadas. Criado com o objetivo de prevenir e coibir o assédio moral, sexual, **bullying** e qualquer tipo de discriminação e violência de gênero, o programa



manteve as atividades de comunicação e treinamentos contínuos para todos os públicos durante o ano, a fim de promover uma cultura e um ambiente de trabalho mais seguro e livre de qualquer tipo de discriminação.

No âmbito do suporte e acolhimento, foi disponibilizado para as colaboradoras um serviço de assistência social específico sobre o tema. Além disso, a Companhia deu continuidade a parceria com o Instituto Avon, apoiando as iniciativas de acolhimento de mulheres em situação de vulnerabilidade e, também, na divulgação da assistente virtual Ângela no **App Mulheres Positivas**. Esse recurso possibilita que pessoas em situação de violência possam pedir ajuda de forma rápida e discreta, via WhatsApp, sem usar a voz.

Em 2022, a Companhia seguiu sendo signatária da ONU Mulheres e da Coalizão Empresarial pelo fim da violência contra Mulheres e Meninas.

- **Pilar LGBTI+:** a Companhia manteve sua atuação para garantir um ambiente de trabalho inclusivo, a toda diversidade sexual e de gênero, evitando todas as formas de discriminação. Foi lançado o Transforma

TIM, programa que oferece oportunidades de trabalho para pessoas trans em cargos de operação e bolsas de 100% em cursos de graduação para pessoas trans admitidas. Na empresa, há, ainda, oportunidade e incentivo para o registro do nome social em todos os sistemas da organização - mesmo que ainda não tenha sido feito em outras instâncias e documentos.

Para reforçar o posicionamento e o compromisso da TIM com o respeito e a inclusão de pessoas LGBTI+, foi realizada, em junho, a campanha “Orgulho de Ser”, com diversas ações, como patrocínios, parcerias e **lives** educativas tratando da importância da segurança psicológica para pessoas LGBTI+.

No contexto da campanha, a TIM foi a primeira empresa brasileira de telecomunicações a patrocinar o aplicativo Somos+, que oferece oportunidades de trabalho e conteúdo e/ou orientações em temas relacionados aos direitos, saúde e ações de impacto social à comunidade LGBTI+.

Em 2022, a Companhia seguiu com a sua participação no Fórum de Empresas e Direito LGBTI+.



- **Pilar Raça/Etnia:** para a TIM esse continua sendo um pilar prioritário dentro do seu programa de diversidade e inclusão, assim como a meta de atingir 40% de pessoas negras em seu quadro de colaboradores. Para isso, além das contratações orgânicas de pessoas negras em seu dia a dia, a Companhia manteve a premissa de contratar 50% de pessoas negras em seus programas de estágio e jovem aprendiz.

Em novembro, mês em que é celebrado o Dia da Consciência Negra, a Companhia potencializou as iniciativas do pilar racial com a Campanha “Saia do Modo Silencioso”. Entre as ações desenvolvidas, destacam-se o lançamento de uma música em parceria com cantores brasileiros, oportunidades de vagas afirmativas de empregos para pessoas negras e *lives* educativas sobre a importância do combate ao racismo e da realização de programas de inclusão pelas empresas.

Com objetivo de apoiar e acelerar o desenvolvimento de carreira de pessoas negras, a TIM lançou o Programa Pérolas Negras. Dividido em três fases, a primeira engloba ações de comunicação e sensibilização sobre a pauta racial

para 100% dos colaboradores. Já a segunda foca na capacitação, com cursos específicos para todas as pessoas negras da empresa e a terceira, prevista para 2023, trabalhará um percurso de aceleração de carreira para profissionais negros e negras com potencial para assumir futuras posições de liderança na Companhia.

Em 2022, a TIM seguiu com sua participação na Coalizão Empresarial para a Equidade Racial e de Gênero.

- **Pilar Gerações:** na TIM, a diversidade geracional é valorizada e pessoas de todas as idades são reunidas em um contexto de troca e aprendizado mútuo. Para ampliar a inclusão de pessoas maduras no mercado de trabalho, a Companhia desenvolveu o TIM 50+, programa que oferece oportunidades de trabalho em suas lojas para pessoas com mais de 50 anos.

Em 2022, as iniciativas com foco na sensibilização e no combate ao etarismo – discriminação contra pessoas ou grupos com determinada faixa etária, sobretudo de idades avançadas – foram mantidas, com destaque para a parceria com a *Hub* 50+ e a empresa Deloitte, na criação

e divulgação do glossário da longevidade, documento que compartilha conceitos e exemplos de como apoiar o combate ao etarismo na sociedade.

O mês de outubro também foi utilizado para intensificar as ações do pilar geracional. Por meio de uma campanha foram divulgadas vagas afirmativas e banco de talentos para pessoas 50+, *lives* educativas sobre o combate ao etarismo e como ser inclusivo, além de descontos de 25% em cursos de pós-graduação para todos os colaboradores 50+.

Em 2022, a Companhia seguiu com sua participação no Fórum de Gerações e Futuro do Trabalho.

- **Pilar Pessoas com Deficiência:** a TIM realiza 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 para garantir a igualdade de oportunidades.



Conheça mais sobre as **iniciativas da Companhia** no site de **Diversidade e Inclusão da TIM**

No último ano, foi criado um programa para acelerar a contratação de pessoas com deficiência na Companhia. Por meio de ações de sensibilização sobre o tema, voltadas a todos os colaboradores, atividades de capacitação e preparo das equipes e vagas afirmativas nas áreas de operação, foram contratadas 119 pessoas com deficiência. A maior parte para a área de *call center*, que oferece um modelo de teletrabalho 100% remoto. Em 2022, a TIM possuía cerca de 3% de pessoas com deficiência em seu quadro de colaboradores, o que representa 61% de atingimento da cota de contratação de pessoas com deficiência, que 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).

A Companhia seguiu com sua participação na Rede Empresarial de Inclusão Social (Reis).

Combate à discriminação

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 2022, foram recebidos 13 relatos, sendo sete em relação a LGBTI+, dois a gordofobia, dois raciais, um por etarismo e um por aparência física. Desses casos, cinco tiveram investigação inconclusiva, cinco foram procedentes, dois improcedentes e um está ainda em análise.

Para as cinco denúncias procedentes, as medidas realizadas foram: *feedback*, advertência, notificação ao parceiro comercial, e realização de treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta e sobre diversidade e inclusão. **GRI 406-1**

Além desses casos, outros seis recebidos em 2021 foram encerrados em 2022. Entre eles, quatro foram improcedentes, um procedente e um sem elementos suficientes para análise. Sobre a denúncia procedente, o denunciado solicitou seu desligamento da Companhia no decorrer das apurações.



Destques 2022

A TIM foi reconhecida, em 2022, com prêmios e em *rankings* de diversidade:



- **Índice GPTW B3:** passa a integrar índice das empresas com melhor ambiente para se trabalhar e que têm ações negociadas na bolsa brasileira;
- **Refinitiv Diversity & Inclusion Index 2022:** destaque mundial, ocupando 1º lugar global entre as companhias de telecomunicações, a 10ª colocação global e o 1º lugar entre as empresas brasileiras;
- **Índices Teva:** 12ª empresa no *Women in Leadership Index* do Teva, índice brasileiro que estuda a representatividade feminina na liderança de empresas brasileiras;
- **Bloomberg (GEI):** primeira empresa da América Latina no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg e 7ª colocada entre as 484 empresas reconhecidas. A TIM obteve 88,38 de pontuação, crescimento de oito pontos em relação ao resultado anterior;
- **WOB:** reconhecimento no *Women on Board* (WOB), iniciativa brasileira que certifica empresas que possuem pelo menos duas mulheres em seus conselhos. A TIM, além de ser reconhecida pelo WOB, tem 30% de mulheres em seu *board*;
- **Uma das cinco empresas mais sustentáveis da América Latina** pelo *Latin Trade Index Americas Sustainability Award 2022*;
- **Selo Diversidade Paulista:** reconhecimento no Selo Paulista da Diversidade, iniciativa do governo do Estado de São Paulo que identifica empresas brasileiras comprometidas com a inclusão;
- **Ethos:** uma das 72 empresas reconhecidas na Pesquisa de Diversidade e Inclusão, iniciativa do Instituto Ethos e da revista “Época Negócios”, que reconhece empresas brasileiras comprometidas com a inclusão;
- **Reconhecimento como RH Inovador pelas iniciativas de D&I:** iniciativa da *Think Work* que reconhece as empresas com projetos inovadores em RH;
- **Prêmio Diversidade em Prática:** primeiro lugar na categoria “Representatividade”. O Prêmio, promovido pelo Blend Edu, *startup* especialista em inovação para a diversidade, reconhece ações inovadoras, que constroem ambientes de trabalho mais inclusivos.

Ao longo de 2022, a TIM desenvolveu as seguintes iniciativas adicionais:

- **Campanhas educativas** e de comunicação, em alinhamento com o calendário anual de Diversidade & Inclusão, que contempla as principais datas globais conforme o calendário da ONU e datas nacionais de grande representatividade;
- **TIM Convida:** série de eventos digitais, abertos a toda a sociedade, com o objetivo de discutir questões atuais relacionadas à D&I, com palestrantes e convidados reconhecidos pela sua atuação no tema. Os eventos de 2022 registraram mais de 48 mil visualizações na plataforma TIM Brasil Youtube;
- **Projeto “Chama pro TIME”:** todos os colaboradores são convidados a indicar candidatos pertencentes a grupos minoritários para vagas abertas na TIM.

Além disso, a Companhia patrocinou eventos para empregabilidade de grupos minoritários, como Afro Presença (pelo terceiro ano consecutivo), voltado para inclusão de estudantes negros no mercado de trabalho e promovida pelo Ministério do Trabalho e pela ONU; o Potências Negras Mulheres, com foco na inclusão de mulheres negras em áreas tecnológicas; e a Feira Diversa, que visa à inclusão LGBTI+ no mercado de trabalho.

**Indivíduos dentro dos órgãos de governança¹ da organização, por faixa etária e gênero GRI 405-1**

	Idade	Quantidade		Percentual (%)	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2020	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
	Entre 30 e 50 anos	0	2	0	75
	Acima 50 anos	16	1	100	25
	Total	16	3	80	20
2021	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
	Entre 30 e 50 anos	0	3	0	60
	Acima 50 anos	15	2	100	40
	Total	15	5	75	25
2022	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
	Entre 30 e 50 anos	1	1	8	14
	Acima 50 anos	12	6	92	86
	Total	13	7	65	35

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

Considerando apenas o Conselho de Administração, em dezembro de 2022, havia dez membros, sendo sete homens e três mulheres (todos com idade acima de 50 anos).

Colaboradores por nível funcional e faixa etária GRI 405-1

	2020			2021			2022		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Diretoria	0 (0%)	45 (70%)	19 (30%)	0 (0%)	48 (68%)	23 (32%)	0 (0%)	57 (67%)	28 (33%)
Gerência	5 (1%)	627 (85%)	107 (14%)	4 (1%)	622 (85%)	107 (14%)	4 (1%)	637 (85%)	111 (14%)
Profissionais	571 (13%)	3.241 (78%)	367 (9%)	526 (13%)	3.182 (78%)	377 (9%)	511 (12%)	3.228 (78%)	401 (10%)
Força de vendas	29 (6%)	437 (88%)	33 (6%)	27 (5%)	430 (87%)	40 (8%)	25 (5%)	445 (85%)	50 (10%)
Lojas	730 (38%)	1.172 (61%)	10 (1%)	673 (35%)	1.230 (64%)	7 (1%)	661 (32%)	1.368 (67%)	15 (1%)
Call centers	713 (35%)	1.232 (61%)	83 (4%)	648 (32%)	1.288 (63%)	105 (5%)	463 (25%)	1.277 (68%)	125 (7%)
Estagiários	61 (90%)	7 (10%)	0 (0%)	180 (83%)	36 (17%)	0 (0%)	196 (83%)	41 (17%)	0 (0%)
Jovens Aprendizizes	234 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	128 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	141 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	2.343 (24%)	6.761 (70%)	619 (6%)	2.186 (22%)	6.836 (71%)	659 (7%)	2.001 (20%)	7.053 (72%)	730 (8%)

Colaboradores por nível funcional e gênero GRI 405-1

	2020		2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	52 (81%)	12 (19%)	58 (82%)	13 (18%)	65 (76%)	20 (24%)
Gerência	488 (66%)	251 (34%)	476 (65%)	257 (35%)	484 (64%)	268 (36%)
Profissionais	2.568 (61%)	1.611 (39%)	2.465 (60%)	1.620 (40%)	2.493 (60%)	1.647 (40%)
Força de vendas	301 (60%)	198 (40%)	289 (58%)	208 (42%)	296 (57%)	224 (43%)
Lojas	845 (44%)	1.067 (56%)	849 (44%)	1.061 (56%)	902 (44%)	1.142 (56%)
Call centers	492 (24%)	1.536 (76%)	502 (25%)	1.539 (75%)	413 (22%)	1.452 (78%)
Estagiários	37 (54%)	31 (46%)	98 (45%)	118 (55%)	111 (47%)	126 (53%)
Jovens Aprendizizes	77 (33%)	157 (67%)	33 (26%)	95 (74%)	46 (33%)	95 (67%)
Total	4.860 (50%)	4.863 (50%)	4.770 (49%)	4.911 (51%)	4.810 (49%)	4.974 (51%)



Colaboradores por nível funcional e raça GRI 405-1

	Branco			Pretos			Pardos			Amarelos			Indígenas			Não informado		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Diretoria	61 (95,3%)	67 (94,4%)	79 (92,9%)	0	0	0	3 (4,7%)	4 (5,6%)	6 (7,1%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerência	620 (83,9%)	610 (83,2%)	620 (82,5%)	15 (2,0%)	18 (2,5%)	21 (2,8%)	94 (12,7%)	96 (13,1%)	98 (13,0%)	6 (0,8%)	6 (0,8%)	9 (1,2%)	0	0	0	4 (0,6%)	3 (0,4%)	4 (0,5%)
Profissionais	2.903 (69,5%)	2.818 (69,0%)	2.808 (67,8%)	236 (5,7%)	244 (6,0%)	283 (6,9%)	949 (22,7%)	933 (22,8%)	949 (22,9%)	52 (1,2%)	52 (1,2%)	55 (1,3%)	6 (0,1%)	7 (0,2%)	6 (0,2%)	33 (0,8%)	31 (0,8%)	39 (0,9%)
Força de vendas	353 (70,7%)	342 (68,8%)	353 (67,9%)	20 (4,0%)	25 (5,0%)	32 (6,1%)	117 (23,5%)	118 (23,8%)	127 (24,4%)	3 (0,6%)	4 (0,8%)	2 (0,4%)	0	1 (0,2%)	1 (0,2%)	6 (1,2%)	7 (1,4%)	5 (1,0%)
Lojas	891 (46,6%)	852 (44,6%)	859 (42,0%)	167 (8,7%)	186 (9,7%)	236 (11,5%)	746 (39,0%)	774 (40,5%)	842 (41,2%)	40 (2,1%)	34 (1,8%)	38 (1,9%)	7 (0,4%)	8 (0,4%)	6 (0,3%)	61 (3,2%)	56 (3,0%)	63 (3,1%)
Call centers	1.127 (55,6%)	1.130 (55,4%)	984 (52,8%)	240 (11,8%)	250 (12,2%)	260 (13,9%)	598 (29,5%)	594 (29,1%)	566 (30,4%)	20 (1,0%)	19 (0,9%)	12 (0,6%)	5 (0,2%)	1 (0,1%)	0	38 (1,9%)	47 (2,3%)	43 (2,3%)
Estagiários	49 (72,0%)	75 (34,7%)	94 (39,7%)	8 (11,8%)	48 (22,2%)	42 (17,7%)	10 (14,7%)	84 (39,0%)	95 (40,1%)	1 (1,5%)	2 (0,9%)	2 (0,8%)	0	0	0	0	7 (3,2%)	4 (1,7%)
Jovens Aprendizizes	117 (50%)	43 (33,6%)	45 (31,9%)	22 (9,4%)	30 (23,4%)	26 (18,5%)	71 (30,3%)	54 (42,2%)	66 (46,8%)	4 (1,7%)	0	3 (2,1%)	0	0	0	20 (8,6%)	1 (0,8%)	1 (0,7%)
Total	6.121 (62,9%)	5.937 (61,3%)	5.842 (59,7%)	708 (7,3%)	801 (8,3%)	900 (9,2%)	2.588 (26,6%)	2.657 (27,4%)	2.749 (28,1%)	126 (1,3%)	117 (1,2%)	121 (1,2%)	18 (0,2%)	17 (0,2%)	13 (0,2%)	162 (1,7%)	152 (1,6%)	159 (1,6%)

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.

Os critérios utilizados para o cálculo da proporção entre o salário-base e remuneração total recebidos pelas mulheres e pelos homens foram alinhados ao *Management by Objectives* (MBO) em 2022 e os valores dos anos anteriores (2020/2021) foram recalculados. Considerou-se a média ponderada

entre os salários e remunerações das mulheres sobre os homens ativos em dezembro, levando em conta a combinação de cargo e unidade federativa. Foram desconsiderados nesse cálculo os cargos de CEO, diretores estatutários e combinações sem representante de algum dos gêneros. **GRI 2-4**

Proporção entre o salário-base e remuneração total recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens GRI 405-2

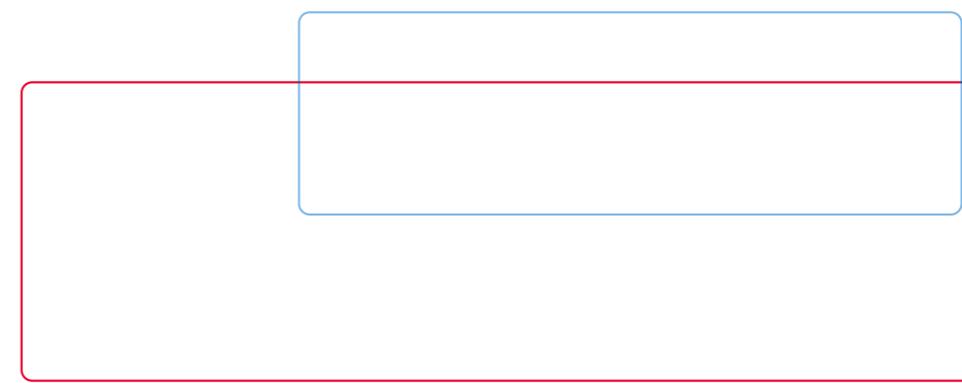
	2020		2021		2022	
	Salário-base ¹	Remuneração ²	Salário-base ¹	Remuneração ²	Salário-base ¹	Remuneração ²
Diretoria	0,97	0,97	1,04	1,04	0,93 ²	0,92 ²
Liderança	0,95	0,95	0,98	0,98	0,97	0,97
Lojas	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Call centers	1,01	1,01	1,00	1,00	1,00	1,00
Demais profissionais	0,98	0,98	0,98	0,98	0,98	0,98

¹ Variação devido à rotatividade e ao reconhecimento financeiro no nível da diretoria. Devido ao baixo número de diretores, tais movimentos, por menores que sejam, alteram significativamente o indicador.

² Remuneração: considera salários e principais bonificações como remuneração de vendas (*target* por cargo) e participação nos resultados (PPR/MBO).



54 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**





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 2021 a novembro de 2022).
 - Não são contabilizados os estagiários e jovens aprendizes.
 - Desligamentos voluntários e involuntários são considerados.
- Em 2022, a taxa de rotatividade na TIM, considerando a média entre as admissões e desligamentos, foi de 24% e a taxa de desligamentos voluntários foi de 11%.

Colaboradores contratados, por região GRI 401-1

	2020		2021		2022	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	34	14%	92	40%	88	35%
Nordeste	83	13%	133	22%	155	25%
Centro-Oeste	69	19%	110	32%	115	33%
Sudeste	873	12%	1.514	20%	1.631	22%
Sul	145	19%	295	42%	301	47%
Total	1.204	13%	2.144	23%	2.290	25%

Colaboradores contratados, por faixa etária GRI 401-1

	2020		2021		2022	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	533	19%	969	42%	802	46%
De 30 a 50 anos	648	10%	1.135	18%	1.424	21%
Acima de 50 anos	23	4%	40	5%	64	9%
Total	1.204	13%	2.144	23%	2.290	25%

Colaboradores que deixaram a empresa, por faixa etária

	2020		2021		2022	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	614	23%	792	34%	686	40%
De 30 a 50 anos	810	13%	1.329	21%	1.426	21%
Acima de 50 anos	59	10%	105	14%	109	16%
Total	1.483	16%	2.226	24%	2.221	24%

Colaboradores contratados, por gênero

	2020		2021		2022	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	629	13%	1.077	23%	1.133	25%
Mulheres	575	12%	1.067	23%	1.157	25%
Total	1.204	13%	2.144	23%	2.290	25%

Colaboradores que deixaram a empresa, por gênero

	2020		2021		2022	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	804	17%	1.185	25%	1.119	24%
Mulheres	679	14%	1.041	23%	1.102	24%
Total	1.483	15%	2.226	24%	2.221	24%

Colaboradores que deixaram a empresa, por região						
	2020		2021		2022	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	48	20%	78	34%	75	30%
Nordeste	118	18%	161	26%	103	16%
Centro-Oeste	75	20%	121	35%	101	29%
Sudeste	1.027	14%	1.571	21%	1.580	22%
Sul	215	28%	295	42%	362	57%
Total	1.483	15%	2.226	24%	2.221	24%

Em 2022, duas áreas da TIM - Antifraude e Faturamento - tiveram suas atividades terceirizadas, o que afetou o quadro de pessoal da Companhia com o desligamento de 244 colaboradores. Esta decisão foi discutida com os sindicatos e a TIM buscou realocar todos os colaboradores impactados para outras funções dentro da empresa, ou encaminhá-los para o mercado, ou mesmo para a própria empresa terceirizada (neste último caso, os colaboradores foram realocados para uma função que não a de prestar serviços à TIM, o que seria proibido por lei).



Direitos humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 410-1

A premissa de atuação da TIM é tratar a todos e todas com dignidade, respeitando e assegurando a não violação de direitos internacionalmente reconhecidos, incluindo aqueles relacionados ao trabalho e à não discriminação. A Companhia atua para promover o respeito aos direitos humanos em suas operações e em sua cadeia de valor.

A Companhia participa do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos na Rede Brasileira do Pacto Global, desde 2015, e estabeleceu normativos internos para o tema. Entre eles, destacam-se a Política de Prevenção, Coibição e Gerenciamento às Práticas de Assédio Moral, Sexual e **Bullying**, o Código de Ética e de Conduta, a Política de Direitos Humanos do Grupo TIM, a Política de Relacionamento com Fornecedores e a Política de Responsabilidade Social.

Todos esses instrumentos direcionam a conduta diária dos colaboradores e estão disponíveis publicamente no **site** institucional e cobrem, entre outros assuntos, 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.



A Companhia atua para **promover o respeito aos direitos humanos** em suas operações e em sua cadeia de valor





Na plataforma de treinamentos da TIM, um curso específico em direitos humanos é disponibilizado a todos os colaboradores. O conteúdo contribui para a qualificação no tema e para a promoção de uma cultura de respeito aos direitos humanos. Para os profissionais da área de segurança, aplica-se capacitação formal nas políticas e procedimentos específicos do tema. Em 2022, 100% desses trabalhadores foram treinados.

Eventuais desvios que desrespeitem os direitos humanos podem ser reportados no Canal de Denúncias da TIM. Em 2022, 12 relatos relacionados ao tema foram recebidos, sendo oito sobre ameaças ou coerção (cinco procedentes, dois sem elementos para análise e um em avaliação) e um relativo a questões de privacidade (inconclusivo) e três referentes a agressão física (dois procedentes e um improcedente). Foram aplicadas medidas disciplinares, incluindo desligamentos, **feedback** e suporte às vítimas.

Periodicamente, a TIM promove a autoavaliação de suas 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. Esse processo de **due diligence** segue

o questionário **Human Rights Capacity Diagnostic** (HRCDD), do Pacto Global da ONU, envolvendo áreas-chave da Companhia. Essa metodologia é baseada nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (Princípios de John Ruggie).

O último ciclo de avaliação foi conduzido em 2021, no qual foi mantida a nota 3 (escala de 1 a 6), o que representa um nível de maturidade de gestão eficiente. Os públicos mais vulneráveis identificados foram crianças e adolescentes, mulheres, pessoas com deficiência e idosos. Nenhuma medida corretiva foi identificada como necessária.

Em dezembro de 2022, foi iniciado um processo mais amplo de **due diligence** de direitos humanos na TIM, com base em documentos de referência do setor de telecomunicações, legislações relativas aos direitos humanos e normativos internos da Companhia. Contando com o apoio de um escritório especializado no tema, foi elaborada uma matriz de riscos da TIM e realizada uma avaliação preliminar, que permitiu identificar as principais dimensões e categorias de impacto e exposição aos riscos de direitos humanos. Em 2023, a TIM desenvolverá ações relacionadas aos riscos identificados e seus possíveis impactos.

Conteúdo adulto

Combater a pedofilia na internet é um esforço de todos os agentes envolvidos na cadeia de produção, acesso e consumo a conteúdo adulto. Consciente dessa relevância, a TIM apoia a SaferNet (entidade focada no consumo seguro de conteúdos **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**. A receita associada aos acessos a conteúdo adulto somou cerca de R\$ 15 milhões em 2022 e relacionada a jogos de azar cerca de R\$ 150 mil.



Conheça as
normas e políticas
relacionadas a
direitos humanos
da TIM

68% do público interno **foi engajado nas ações** de capacitação no tema de direitos humanos

Instituto TIM

GRI 203-2



O Instituto TIM fortalece e direciona o investimento social da Companhia na promoção do desenvolvimento humano, contribuindo para a estratégia ESG corporativa e para os impactos econômicos indiretos trazidos pela empresa à sociedade.

Fundada em 2013, a organização acredita e atua na democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia, tendo a inovação como alavanca da transformação social. Os projetos desenvolvidos são orientados por quatro princípios e já beneficiaram mais de 700 mil pessoas em cerca de 500 cidades, em todos os estados brasileiros.



O Instituto TIM tem a **inovação** como alavanca da transformação social

Quatro áreas norteiam a atuação do Instituto:

- **Ensino:** desenvolve e democratiza abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuam para a educação no Brasil;
- **Aplicações tecnológicas:** investe em soluções tecnológicas que contribuam para 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

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.

90 estudantes beneficiados de **52 instituições** públicas de Ensino Superior em 2022

Desde 2014, **mais de 300 estudantes** foram beneficiados

R\$ 1 mil em média de bolsa mensal, oferecida por até quatro anos

172 bolsistas concluíram a faculdade, entre eles **57 mulheres** e **115 homens**

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:

486 universitários beneficiados

189 projetos apoiados

54 universidades de todo Brasil envolvidas

83 startups lançadas;

A NextCam, criada por três participantes da edição de 2018 do programa, **venceu o Prêmio Engie Brasil de Inovação**. Os estudantes Guilherme Cordeiro Vogt, Adriano Peniche dos Santos e Luis Guilherme Dias de Souza, do curso de Engenharia Elétrica na Universidade Federal do Paraná, criaram a **startup** com o objetivo de reduzir riscos de acidentes de trabalho por meio da visão computacional e de inteligência artificial. Em março de 2022, a **startup** fundiu-se com a Monuv, empresa de monitoramento em nuvem.





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 **+ de 145 mil** usuários cadastrados na plataforma

Bateria do Instituto TIM

Iniciativa que reúne crianças, jovens e adultos, com e sem deficiência, moradores do Rio de Janeiro para promover a inclusão social por meio da educação musical; a bateria tem apoio profissional de um regente, músicos monitores e intérprete de libras.

50 integrantes **Aulas de canto e dança e acompanhamento psicológico.**

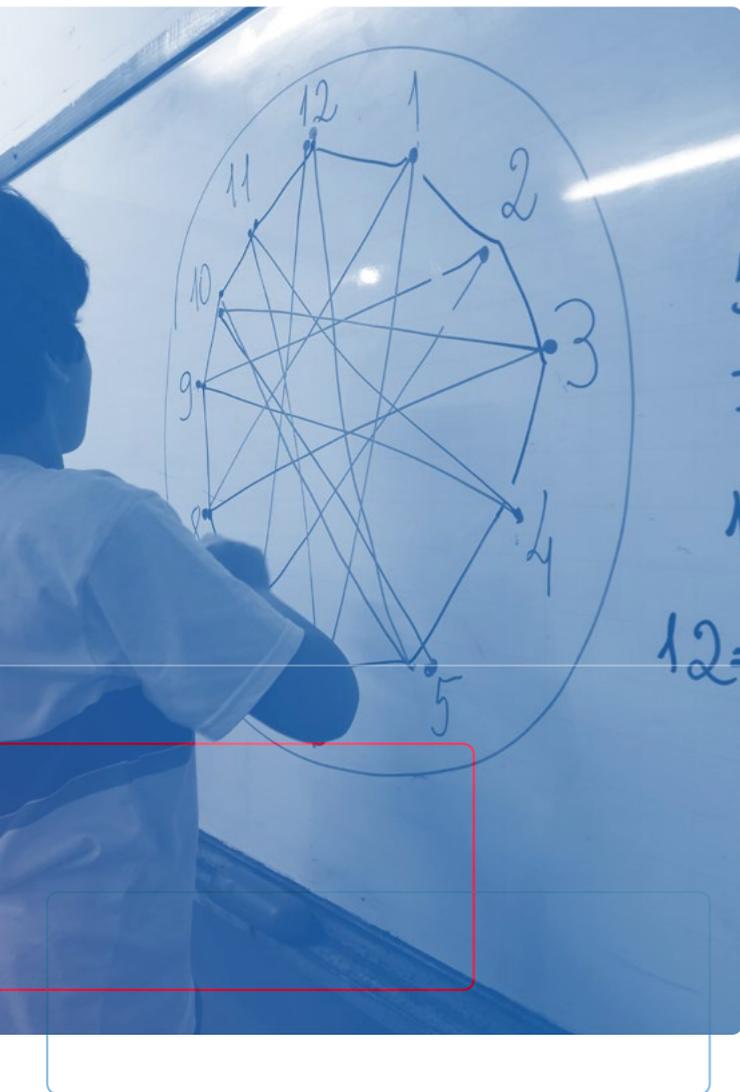
Parceria com *One By One*

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 2022, 70 alunos concluíram o curso, dos quais 63% 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.



Saiba mais sobre os [projetos do Instituto TIM](#)



O Círculo da Matemática do Brasil

Em maio de 2022, o Instituto TIM, em colaboração com a Unesco Brasil, lançou o livro “Matemática é Liberdade: The Math Circle e O Círculo da Matemática do Brasil”, que apresenta as experiências acumuladas pelo projeto Círculo da Matemática do Brasil em escolas de todas as regiões do país.

Com foco nos primeiros anos do ensino fundamental, o projeto O Círculo da Matemática do Brasil, introduziu a abordagem do *Math Circle*, idealizado pelos professores Bob e Ellen Kaplan, da Universidade de Harvard (EUA), no país, adequando e adaptando seu conteúdo ao contexto brasileiro. O projeto estimula a participação e a reflexão dos alunos para que possam adquirir conhecimento matemático.

O livro apresenta os desdobramentos do projeto que, desde 2013, envolveu 25 mil alunos e 4,5 mil professores em 29 cidades. A obra mostra a riqueza das salas de aula, o deslumbramento das crianças com as novas descobertas e os desafios enfrentados pelos educadores ao implementar essa nova metodologia.

Investimento social privado

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 2022, foram mais de R\$ 24 milhões investidos,

dos quais 77% referentes a incentivos fiscais. Parte integrante da estratégia de marca da TIM, os eventos presenciais pós-pandemia foram retomados e o plano da Companhia é investir mais em iniciativas na comunidade, especialmente naquelas gratuitas e ligadas à música.

Investimentos sociais (R\$ mil)			
	2020	2021	2022 ¹
Doações²	265	1.402	2.160
Projetos do Instituto TIM	4.173	3.233	3.496
Educação	2.880	1.545	1.185
Aplicações	0	0	0
Trabalho	600	116	708
Inclusão	230	632	814
Outros	463	940	789
Iniciativas na comunidade	8.058	6.043	19.029
Patrocínios esportivos	0	3.480	1.680
Patrocínios culturais	8.058	1.860	16.619
Outros	0	703	730
Total	12.496	10.679	24.684

¹ As despesas destinadas à gestão do investimento social totalizaram R\$ 460 mil. O valor equivalente às horas de voluntariado realizadas pelos colaboradores em 2022 foi de R\$ 3.246.

² Em 2022, a diferença ocorre, principalmente, pela alocação de recursos no Programa BNDES Novos Rumos.

06

Anexos

Certificações

Sumário de conteúdo da GRI

Sumário de conteúdo SASB

Relatório de asseguração

Créditos

Certificações

Certificação	Área certificada	Abrangência
ISO 37001:2016 Certificação de Antissuborno Aquisição: desde 2021	Serviço de Telecomunicações Nacional: móvel (SMP), fixo (STFC) e banda larga (SCM) da TIM S.A.	Nacional
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2000	Gerenciamento de Rede Móvel da TIM S.A.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Pará, Paraná, Pernambuco e Brasília.
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2005	Gestão do faturamento da TIM S/A nas modalidades Pós-Pago e Pré-Pago	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo.
ISO 14001:2015 Certificação Ambiental Aquisição: desde 2010	Gerenciamento e Operação da Rede TIM S.A.	Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo.
ISO 27001:2013 Certificação da Segurança da informação Aquisição: desde 2022	Sistema de Gestão de Segurança da Informação que suporta o monitoramento de eventos e tratamento de incidentes de segurança pelo <i>Cybersecurity Operations Center (CSOC)</i>	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo.
Portabilidade Anatel Certificação regulamentar Aquisição: desde 2018	Prestação do Serviço de Portabilidade (RGP Regulamento Geral de Portabilidade - Anexo da Resolução 460/2007).	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo.
Certificação SOx Certificação obrigatória para empresas listadas na NYSE: desde 2006	Sistema de Controle Interno da TIM S.A.	Internacional
ICI <i>Internal Control Excellence Award</i>	Sistema de Controle Interno da TIM S.A.	Internacional

Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	A TIM S.A. relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de janeiro a dezembro de 2022.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	25			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	6			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	6			
	2-4 Reformulações de informações	113			
	2-5 Verificação externa	138			
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	25, 35, 36, 70			
	2-7 Empregados	95	2-7-b-iii	Não aplicável.	Não há colaboradores com esse tipo de contrato.

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8 Trabalhadores que não são empregados			Informação indisponível/incompleta.	A Companhia tem buscado aperfeiçoar os mecanismos de monitoramento dos seus trabalhadores terceiros.
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	27			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	29			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	28			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	30			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	30			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	28, 30			
	2-15 Conflitos de interesse	40, 41			
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	28			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	97			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	30			
	2-19 Políticas de remuneração	31			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	30, 31			
	2-21 Proporção da remuneração total anual	113			
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3			
	2-23 Compromissos de política	13, 20, 26, 40, 47, 116			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	40, 41, 44, 69, 116			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	17, 66, 68, 116			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	43, 68			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	45			
	2-28 Participação em associações	22 Em 2022, o total de contribuições associativas da TIM foi de R\$ 31,7 milhões. As principais contribuições associativas foram: - GSMA: R\$ 552.294,00; - ABR: R\$ 29.829.609,74; - Conexis: R\$ 367.500,00 - Telebrasil: R\$ 21.556,00; e - ConectarAgro: R\$ 140.000,00.			
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	7, 17			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	105			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	7			
	3-2 Lista de temas materiais	6, 7, 9, 10			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Inovação e tecnologia					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	58			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	GRI 203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	53, 92			
Inclusão digital e conectividade					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	92			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	GRI 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	52, 92, 118			
Privacidade e segurança de dados					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	72			
GRI 418: Privacidade do cliente	GRI 418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	72, 75			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Eficiência energética					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	86			
GRI 302: Energia 2016	GRI 302-1 Consumo de energia dentro da organização	87			
	GRI 302-3 Intensidade energética	86, 87			
	GRI 302-4 Redução do consumo de energia	86, 87			
GRI 305: Emissões 2016	GRI 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	80, 83			
	GRI 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	80, 84			
	GRI 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	80, 84			
	GRI 305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	80, 84			
	GRI 305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	80, 82			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Qualidade dos serviços					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	52			
GRI 417: <i>Marketing</i> e Rotulagem 2016	GRI 417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	46			
	GRI 417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	44			
	GRI 417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de <i>marketing</i>	44			
Saúde, bem-estar e segurança					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	94			
GRI 401: Emprego 2016	GRI 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	114			
	GRI 401-3 Licença maternidade/ paternidade	103			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	GRI 403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100			
	GRI 403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	100			
	GRI 403-3 Serviços de saúde do trabalho	100, 103			
	GRI 403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	100			
	GRI 403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	100			
	GRI 403-6 Promoção da saúde do trabalhador	100, 103			
	GRI 403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	100			
	GRI 403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	GRI 403-9 Acidentes de trabalho	100, 102		Informação indisponível/incompleta	A TIM não possui, no momento, o cálculo das horas trabalhadas por parte dos não empregados, mas está trabalhando para a obtenção da informação para próximo reporte.
	GRI 403-10 Doenças profissionais	100			
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	GRI 416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	46			
	GRI 416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	46			
Ética, integridade e compliance					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	40			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	GRI 205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	40, 41			
	GRI 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	44			
	GRI 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	43			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 206: Concorrência desleal 2016	GRI 206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	46			
GRI 406: Não discriminação 2016	GRI 406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	109			
GRI 408: Trabalho infantil 2016	GRI 408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	69			
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	GRI 409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	69			
GRI 410: Práticas de segurança	GRI 410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	116			
Transparência e relacionamento com os públicos prioritários					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	17			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	GRI 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	37			
	GRI 201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	47, 49, 80			
	GRI 201-4 Apoio financeiro recebido do governo	19			

NORMA GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 204: Práticas de compras 2016	GRI 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	70			
GRI 207: Tributos 2019	GRI 207-1 Abordagem tributária	39			
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	GRI 308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	69			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	GRI 405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	111, 112			
	GRI 405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	113			
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	GRI 414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	69			
GRI 415: Políticas Públicas 2016	GRI 415-1 Contribuições políticas	46			

NORMA GRI	INDICADORES NÃO ASSOCIADOS AOS TEMAS MATERIAIS	PÁGINA/RESPOSTA
GRI 301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	81
GRI 301-3	Produtos e embalagens recuperados	90
GRI 303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	79
GRI 303-2	Gestão dos impactos relacionados ao descarte de água	79
GRI 303-5	Consumo de água	79
GRI 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	78
GRI 304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	77, 78
GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	88, 89
GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	88, 89
GRI 306-4	Resíduos não destinados para disposição final	90
GRI 306-5	Resíduos destinados para disposição final	90
GRI 404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	97, 98
GRI 404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	97
GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	94

Sumário de conteúdo SASB

NORMA SASB	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA
Inovação e tecnologia		
SASB TC-TL-520a.2	Velocidade média real de <i>download</i>	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	54
Inclusão digital e conectividade		
SASB TC-TL-000.A	Número de assinantes sem fio	36
SASB TC-TL-000.B	Número de assinantes de telefonia fixa	36
SASB TC-TL-000.C	Número de assinantes de banda larga	36
SASB TC-TL-000.D	Tráfego de rede (Petabytes)	87
Privacidade e segurança de dados		
SASB TC-TL-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a comportamentos na publicidade e privacidade do cliente	72
SASB TC-TL-220a.2	Número de clientes cujas informações são usadas para fins secundários (número)	72
SASB TC-TL-220a.3	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados ao cliente (moeda local, R\$)	75

NORMA SASB	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA
SASB TC-TL-220a.4	Privacidade de dados	75
SASB TC-TL-230a.1	Segurança de dados	72, 75
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	72
Eficiência energética		
SASB TC-TL-130a.1	Pegada ambiental das operações	86, 87
Qualidade dos serviços		
SASB TC-TL-550a.1	Gestão de riscos sistêmicos de interrupções tecnológicas	48
SASB TC-TL-550a.2	Discussão de sistemas para fornecimento contínuo de serviço durante interrupções	47
Ética, integridade e compliance		
SASB TC-TL-520a.1	Comportamento competitivo e <i>open</i> internet	46

NORMA SASB	INDICADORES NÃO ASSOCIADOS AOS TEMAS MATERIAIS	PÁGINA/RESPOSTA
SASB TC-TL-440a.1	Gestão do fim de vida do produto	88, 89, 90

Relatório de asseguração GRI 2-5

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 2022.

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 2022 da TIM (“Relatório”) e o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa 2022 da TIM (“Inventário GEE”), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a

qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório ou Inventário GEE, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da TIM

A administração da TIM é responsável por:

- Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório e Inventário GEE;
- Preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), do *Sustainability Accounting Standards Board - Telecomunicação* (“SASB”) para a preparação do Inventário GEE 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 e Relatório e Inventário GEE, 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 e Inventário GEE, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07 — 2022 emitido pelo 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 other 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 ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre

o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório e Inventário GEE, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração 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 asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que os

indicadores divulgados no Relatório e Inventário GEE, 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 e Inventário GEE, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório, 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 e Inventário GEE;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores e Inventário GEE 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 e Inventário GEE;

- 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 asseguração 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 e Inventário GEE.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nos

indicadores constantes no Relatório e Inventário GEE. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação dos indicadores e Inventário GEE 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 regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI *Standards*, SASB e as especificações do Programa Brasileiro GHG *Protocol*).

Conclusão

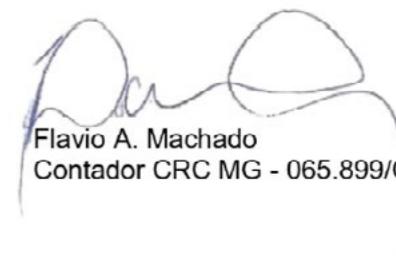
Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores constantes no Relatório e Inventário GEE para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 da TIM, não foram elaboradas, em todos os 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), 27 de março de 2023.

Ernst & Young

Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC SP- 034519/O


Leonardo Masseli Dutra
Sócio de Sustentabilidade


Flavio A. Machado
Contador CRC MG - 065.899/O-2

Créditos

TIM Brasil

Coordenação TIM
**Regulatory, Institutional and Press
Relations – Environmental, Social &
Governance – Responsabilidade Social
Corporativa**

Conteúdo, consultoria e *design*
grupo report

Revisão
Catalisando Conteúdo

Fotografia
Bancos de imagens TIM e Freepik

Contato
**A TIM Brasil receberá mensagens
sobre este relatório pelo e-mail
respsocialcorp@timbrasil.com.br.**