

# RELATÓRIO ESG 2020



# Sumário

## Mensagem do presidente

### 01. Estratégia ESG

- > Plano ESG
- > Destaques ESG 2020
- > Materialidade
- > Engajamento de stakeholders
- > Compromissos e reconhecimentos
- > Sobre este relatório

## Ações da TIM na pandemia

### 02. Governança

- > Propósito e valores
- > Perfil e estrutura de governança
- > Nosso negócio e destaques 2020
- > Combate à corrupção
- > Gestão de riscos
- > Operação
- > Inovação
- > Cliente
- > Fornecedores
- > Privacidade e proteção de dados

### 03. Ambiental

- > Sistema de gestão ambiental
- > Energia
- > Resíduos
- > Mudanças climáticas
- > Água

### 04. Social

- > Inclusão digital
- > Colaboradores
- > Diversidade e Inclusão
- > Treinamento e educação
- > Saúde e segurança
- > Direitos Humanos
- > Instituto TIM

### 05. Anexos

- > SASB
- > Certificações

**Sumário de Conteúdo GRI**  
**Relatório de Asseguração**  
**Créditos**

# Mensagem do presidente

GRI 102-14

Depois de resultados históricos em 2019, a TIM estava pronta para um 2020 ainda melhor. Preparamo-nos para, mais uma vez, liderar os movimentos do mercado e estar ao lado dos clientes em uma nova jornada de experiências. Não imaginávamos, no entanto, que o protagonismo dos serviços de telecomunicações estaria em evidência, justamente, em meio a maior crise sanitária das últimas décadas.

A mudança de rumo foi necessária e imediata. Era o momento de direcionar todos os nossos esforços para três importantes pilares: o pleno funcionamento dos serviços para conectar os clientes em isolamento social; a preservação da saúde e segurança dos nossos funcionários; e a colaboração com órgãos governamentais e demais entidades no combate à pandemia.

Foi uma adaptação desafiadora, mas realizada de forma muito ágil e assertiva, graças – principalmente – ao engajamento da nossa equipe. Logo percebemos que a Covid-19 nos obrigaria a rever metas e projetos, mas também revelaria e anteciparia oportunidades. Por isso, fomos retomando o planejamento e, mesmo em um ano completamente fora da curva, demonstramos que a TIM tem fundamentos sólidos.

Em um cenário de piora significativa do ambiente econômico para as pessoas e as empresas, a companhia provou sua resiliência ao encerrar 2020 com resultados consistentes. E demonstrou coragem ao fincar as bases das transformações que nortearão nosso futuro: formalizamos a proposta de aquisição dos

ativos móveis da Oi, executamos o acordo de compartilhamento de redes com a Vivo e incorporamos na nossa estratégia de longo prazo os princípios e metas ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês).

Os indicadores financeiros e operacionais confirmaram o bom desempenho. Alcançamos a maior margem Ebitda normalizada da história da TIM e a melhor do mercado no quarto trimestre de 2020, antecipando a meta desse indicador estabelecida para 2022.

Devido à maior demanda pelos serviços, intensificamos a oferta dos canais digitais e a qualidade nos processos de cuidado com o cliente. Hoje, nossa base de usuários, com 51 milhões de pessoas, tem à disposição uma ampla gama de produtos e o perfil de consumo segue em ritmo de transformação. Temos um ecossistema no qual o cliente é o elemento-chave na estratégia, tanto para o nosso *core business* quanto para habilitar novas fontes de receita. Em dezembro de 2020, atualizamos a matriz de materialidade

da TIM e demos um passo essencial no Plano Estratégico 2021-2023 ao alinhar, de forma estruturada, nosso negócio aos princípios e ambições em ESG. O plano, recém-atualizado em 2021, confirma e integra de forma definitiva os aspectos ESG ao *core business*, apresentando objetivos e metas conectados ao que é mais material para nossos *stakeholders* e aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

Queremos ser referência ESG no setor de telecomunicações no Brasil e os reconhecimentos recebidos mostram que estamos no caminho certo. Nossa presença no ISE B3 (Índice de Sustentabilidade Empresarial) durante 13 anos consecutivos é um exemplo do histórico ativo da companhia no tema, bem como nosso compromisso ao Pacto Global da ONU, desde 2008.

No aspecto ambiental, caminhamos de maneira disciplinada para atingir as metas de energia renovável, neutralidade de carbono,

## Queremos ser referência ESG no setor de telecomunicações no Brasil

emissões e ecoeficiência. No âmbito social, temos metas relacionadas ao treinamento dos colaboradores, clima de trabalho e à diversidade. Tratamos como prioritários os investimentos em projetos de inclusão, como o programa de estágio que preencheu mais de 60% das vagas com estudantes negros. Com o Instituto TIM, investimos há sete anos em projetos que incentivam a democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia, tendo a inovação como alavanca de transformação, e que contribuam para a promoção do desenvolvimento humano no Brasil. O aspecto governança teve como destaques, em 2020, a criação do Comitê de ESG e o reconhecimento do Índice Teva à TIM como uma das companhias com maior presença de mulheres em Conselhos de Administração. Continuamos a ser a única empresa de telecomunicações no Novo Mercado, a única a receber o selo Pro-Ética da Controladoria Geral da União e já começamos 2021 como a primeira a receber o certificado ISO 37001.

Por fim, em meio a um cenário tão turbulento, decidimos retomar um daqueles projetos desenhados para o 2020 que esperávamos. Revisitamos toda a nossa cultura organiza-

cional para atualizar os valores da TIM: coragem, respeito e liberdade, traduzidos no novo propósito de “evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade”. Atualizamos também a assinatura da marca para “Imagine as possibilidades”. Ela foi definida antes da chegada do coronavírus ao Brasil, mas parece ter sido pensada, sob medida, para esse novo mundo que nos espera, no qual os serviços de telecomunicações terão papel fundamental e a conectividade permitirá novas possibilidades de evolução pessoal. Convidamos os clientes a enxergarem o que vem pela frente de forma positiva e reforçamos que a TIM estará ao lado deles em seus novos desafios.

Não poderia encerrar a mensagem que abre um relatório com tão relevantes resultados e conquistas sem agradecer ao nosso time. As pessoas que trabalham na TIM enfrentaram as limitações trazidas pela covid-19 sem abdicar da qualidade devida aos nossos clientes. Agradeço também a nossos fornecedores, que superaram restrições para manter em funcionamento um serviço essencial, e a todos que contribuíram com a nossa empresa para manter os brasileiros conectados e com esperança.



**Pietro Labriola**  
Diretor-Presidente

# 01

## ESTRATÉGIA ESG

- > Plano ESG
- > Destaques ESG de 2020
- > Materialidade
- > Engajamento de stakeholders
- > Compromissos e reconhecimentos
- > Sobre este relatório

# Para além da sustentabilidade

A criação de valor duradouro e sustentável para seus *stakeholders* tem sido apontada por investidores no mundo todo como premissa para as empresas se manterem competitivas e perenes. Temas como diversidade, mudanças climáticas, direitos humanos, transparência, ética e propósito têm ganhado cada vez mais relevância nos planos estratégicos das companhias ao lado dos indicadores econômicos.

Para acompanhar essa demanda crescente por informações não financeiras e aumentar o alinhamento à agenda de desenvolvimento sustentável da ONU, os Princípios ESG (Environmental, Social e Governance) – na sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança – somam-se a outros processos e metodologias de gestão e transparência utilizados pelas empresas.

Nessa jornada, a TIM tem sido pioneira no setor de Telecomunicações no Brasil. Há mais de uma década, a Companhia faz parte da Carteira do Índice de Sustentabilidade da B3 (ISE-B3), sendo a empresa do setor que há mais tempo configura no Índice. Desde 2011, a TIM voluntariamente faz parte do Novo Mercado, maior nível de governança corporativa da bolsa de valores brasileira, além de ser a primeira e única operadora de telecomunicações nomeada como empresa Pró-Ética pela Controladoria Geral da União (CGU).

Reforçando o compromisso com a transparência, a TIM vem apresentando seu desempenho em sustentabilidade desde 2004 e há 13 anos publica relatórios conforme as diretrizes da GRI, além de responder o Carbon Disclosure Project (CDP) e registrar suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)



Há 13 anos consecutivos, a TIM está presente no Índice de sustentabilidade da B3 (ISE-B3)



no Programa Brasileiro GHG Protocol, desde 2010. A Companhia também integra diversos índices e *ratings*, nacionais e internacionais, conforme apresentado na [página 15](#).

Como signatária do Pacto Global da ONU desde 2008, a TIM desenvolve projetos conectados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e reconhece os direitos à privacidade de dados, à internet segura, ao acesso à informação e à liberdade de expressão como essenciais e inegociáveis.

## Coragem para evoluir

Movida pela aspiração de “ser uma referência ESG no Brasil”, a TIM estabeleceu um novo e mais ambicioso plano de metas, chamado Plano ESG, para o triênio 2021-23. Partindo das ambições assumidas no Plano Estratégico 2020-2022, a Companhia acrescentou mais desafios conforme apresentado a seguir.

# Ser uma referência ESG no Brasil

## Environmental

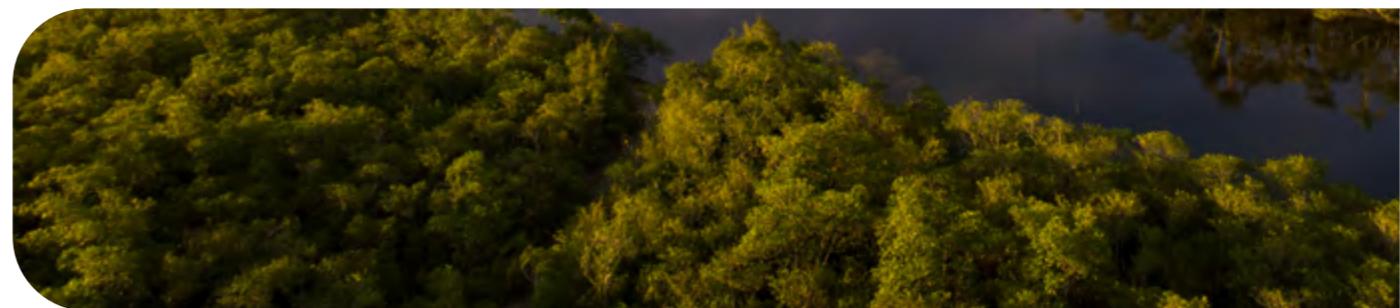
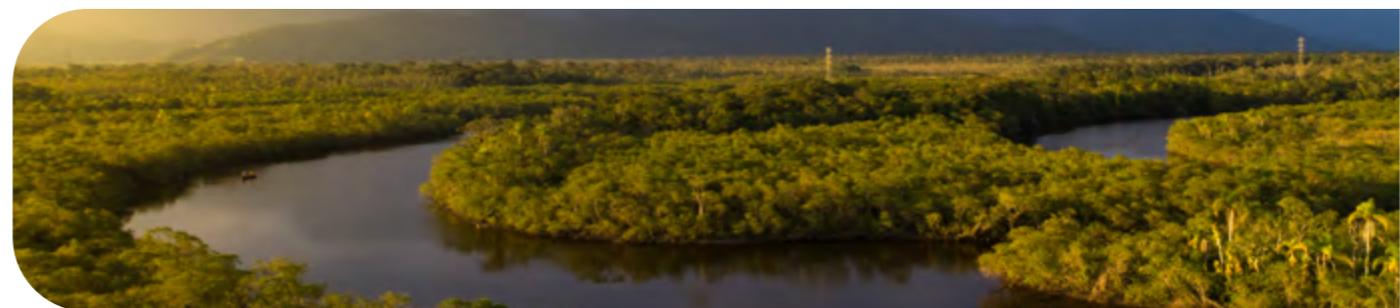
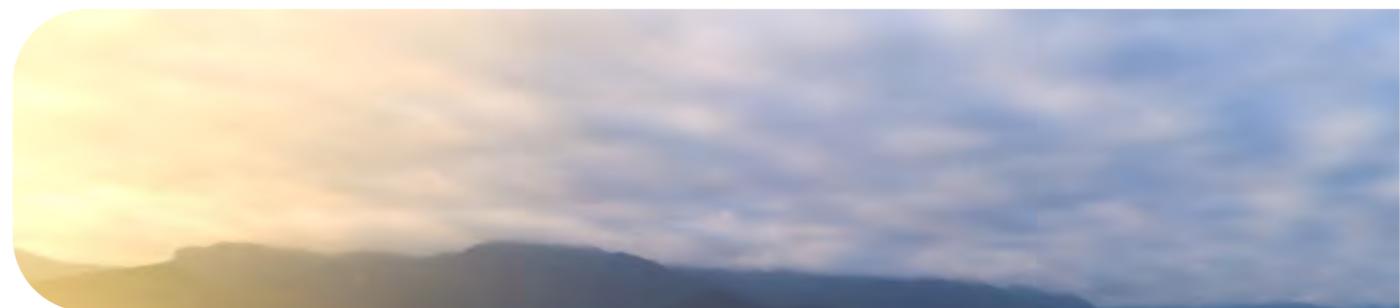
- Energia Renovável
- Ecoeficiência
- Resíduos e Emissões

## Social

- Diversidade e Inclusão
- Engajamento e Treinamento
- Inclusão Digital

## Governance

- Satisfação do Cliente
- Ética e Transparência
- Segurança da Informação e Privacidade de Dados



# Plano ESG 2021-23

\* Novo compromisso    ↑ Incremento de meta

	HABILITADORES	COMPROMISSOS	METAS		PLANO 2020-22	RESULTADOS 2020
<b>Environmental</b> Queremos ser verdes	→ Aumentando a <b>eficiência</b> e aproveitando a redução de custos da <b>energia verde</b> → Desenvolvendo <b>data centers em nuvem</b> para oferecer mais aos nossos clientes com menos impacto das operações → Desmobilizando tecnologias obsoletas por meio de <b>inovação e compartilhamento de infraestrutura</b> → Promovendo a gestão eficiente e responsável de <b>resíduos sólidos</b>	→ Carbono neutro (tCO <sub>2</sub> e, escopos 1 e 2) → Ecoeficiência no tráfego de dados* (bit/Joule) → Energia renovável → Emissões indiretas* (tCO <sub>2</sub> e, escopo 2) → Reciclagem de resíduos sólidos	-100%	2030	-100%	-30%
			+80%    ↑	2025	+75%	+64%
			≥90%    *		-70%	-28%
			-70%			
<b>Social</b> Novos recursos são um fator-chave para manter a liderança	→ Promovendo um <b>ambiente inclusivo</b> , com <b>igualdade</b> de oportunidades, valorização dos <b>talentos</b> e cuidado com a <b>saúde e integridade</b> dos colaboradores → Desenvolvendo a <b>educação digital</b> para apoiar a demanda por conectividade → Mantendo o <b>Instituto TIM</b> como referência em projetos de <b>educação e ST&amp;I</b> (Ciência, Tecnologia e Inovação, na sigla em inglês) → Estendendo o acesso à <b>conectividade</b> 4G a todos os municípios do Brasil	→ Engajamento (por ano) → Colaboradores negros → Mulheres na liderança → Colaboradores treinados na cultura ESG → Colaboradores treinados em capacidades digitais → Presença 4G	≥80%    ↑	2023	>MQ3	>MQ3
			≥40%    *		>95%	99%
			≥35%    *		1.000	1.486
			≥99%    ↑			
<b>Governance</b> Mecanismos eficientes para equilibrar de maneira justa os interesses de todos stakeholders	→ Mantendo os reconhecimentos de uma empresa com o <b>mais alto nível de comprometimento</b> com a transparência e governança corporativa → Disseminando os princípios <b>ESG aos fornecedores de alto risco</b> → Adotando as melhores práticas relacionadas à <b>compliance, segurança da informação, proteção e privacidade de dados</b> → Promovendo o <b>empoderamento do cliente</b> através da <b>transformação digital</b>	→ Reclamações de clientes* (órgão regulador) → ISE, Novo Mercado e Pró-Ética → ISO 14001 e ISO 9001 → ISO 27001 e ISO 37001	+5.000    ↑	2022		
			100%    *			
			-50%    *		Manter	Manter
			Manter    *	Manter		
			Obter		Obter	Ongoing

\* Ano base 2019

## Fortalecer a cultura ESG

Como parte do processo de melhoria contínua da sua estratégia de sustentabilidade, a TIM criou, em 2020, o Sistema de Indicadores ESG para coleta e validação das informações não financeiras de seu Relatório ESG. O sistema também possibilita o acompanhamento e gestão da performance de diversos dados ambientais e sociais que são apresentados a cada trimestre na divulgação dos resultados financeiros da Companhia.

No âmbito da alta gestão, outra importante ação foi a criação do Comitê de ESG, formado por membros do Conselho de Administração (CdA) da TIM. Sua principal atuação será definir e acompanhar o plano estratégico, garantindo e incentivando o cumprimento das metas estabelecidas. Leia mais sobre o Comitê no Capítulo de Governança ([página 24](#)).

Para a TIM, a construção do futuro começa a partir de uma base sólida e da definição de um caminho estratégico certo. A Companhia acredita na evolução consistente das suas

metas e ambições e prioriza a estratégia de mudança de volume para valor, na qual não basta ter mais clientes, é preciso oferecer a máxima qualidade.

Fortalecer e consolidar os pilares ESG representam para a TIM uma transformação positiva não só do negócio, mas também da sociedade. Os desafios enfrentados no ano de 2020 reforçaram a importância dos serviços de telecomunicação, que se tornaram insumo básico para a manutenção das atividades econômica e de educação, para inúmeras oportunidades de crescimento individual e social e, porque não dizer, para o próprio exercício da cidadania.

**Pilares ESG: impulso para a transformação positiva do negócio e da sociedade**



## Destques ESG de 2020

### Ambiental

**Aumento de 64%**

na eficiência energética no tráfego de dados

**Redução de 28%**

das emissões indiretas (escopo 2) de GEE

**Redução de 30%** das emissões de GEE dos escopos 1 e 2 (meta carbono neutra)

**64%** de consumo de energia de fontes renováveis

### Social

**99%** dos colaboradores treinados na cultura ESG

**1.486** colaboradores treinados em capacidades digitais

**84%** de favorabilidade na Pesquisa de Clima

**Criação** do Comitê de ESG, de assessoramento ao Conselho de Administração, em 2020

### Governança

**13 anos** consecutivos no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e anunciada como integrante do novo Índice S&P/B3 Brasil ESG

**Primeira** operadora de telecomunicações nomeada como empresa Pró-Ética pela Controladoria Geral da União

**Conquista** da certificação ISO 37001 de gestão antissuborno um ano antes da meta

**Avanço** no processo para obter a certificação ISO 27001 de gestão de segurança da informação

## Materialidade

GRI 102-40, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

A pandemia da covid-19 causou mudanças significativas na condução das operações das organizações no Brasil e no mundo e novas reflexões foram necessárias. A TIM realiza periodicamente a revisão do seu processo de materialidade, em média a cada dois anos, mas diante dos acontecimentos do ano de 2020, decidiu atualizar sua materialidade de 2019.

Partindo dos tópicos materiais identificados no processo de materialidade realizado em 2019, foram analisados documentos internos

**Matriz de materialidade atualizada à luz dos impactos da pandemia**

e estudos setoriais e de sustentabilidade, e realizadas consultas a *stakeholders* internos e externos, selecionados por serem os principais públicos impactados pelo negócio e operações da TIM. Foram entrevistadas lideranças da TIM – CEO e vice-presidentes – e um grupo de fornecedores, investidores, clientes, imprensa e governo. [GRI 102-42](#)

As principais preocupações percebidas, levando em consideração também o contexto da pandemia, foram relacionadas a saúde dos colaboradores, a inclusão digital como um direito básico e o acesso à conectividade (telecomunicações como um serviço essencial permitindo a conexão das pessoas para trabalho, estudo, consultas médicas, relacionamentos à distância, entre outros). Temas como gestão de energia, inovação, investimentos em infraestrutura e privacidade de dados ganharam mais relevância. Também foi bastante mencionada a importância da diversidade e inclusão na Companhia. [GRI 102-44](#)

## Principais *stakeholders* da TIM GRI 102-40

- Acionistas
- Colaboradores
- Concorrentes
- Consumidores e clientes
- Fornecedores e prestadores de serviço
- Governo e associação setorial
- Órgãos reguladores e órgãos de proteção e defesa do consumidor
- Parceiros comerciais
- Sindicatos
- Sociedade e organizações da sociedade civil



## Temas identificados como prioritários no processo de materialidade

Tópico material <sup>1</sup> GRI 102-47	Indicadores	Limite do impacto GRI 102-46				ODS
		TIM	Cadeia de fornecedores	Cadeia de consumo	Cadeia de pós-consumo	
Investimento em infraestrutura <b>e confiabilidade da rede</b>	GRI 205-2 Indicadores próprios					
Inovação aplicada a produtos e serviços	Indicadores próprios					
Inclusão digital <b>e acesso à conectividade</b>	GRI 203-2 Indicadores próprios					
Experiência do cliente e qualidade dos serviços	GRI 417 Indicadores próprios					
Proteção de dados, privacidade do cliente <b>e segurança cibernética</b>	GRI 418-1 Indicadores próprios					
Ética e governança nos negócios	GRI 205-2, 206-1					
<b>Saúde, bem-estar</b> e gestão dos colaboradores	GRI 401-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-10 Indicadores próprios					
<b>Promoção da diversidade e igualdade de oportunidades</b>	GRI 405-1, 405-2, 406-1					
Gestão de energia	GRI 302-1, 302-3 Indicadores próprios					
Gestão de resíduos na operação e pós-consumo	GRI 306-2 Indicadores próprios					
Gestão estratégica e responsável de fornecedores	GRI 308-1, 414-1					

Impacto direto, causado pela operação da TIM.

Impacto indireto, decorrente das relações da TIM com sua cadeia de valor (downstream e upstream).

1. Na revisão da materialidade, realizada em 2020, alguns tópicos materiais tiveram o escopo ampliado. Os assuntos incluídos constam em negrito nesta tabela, assim como o novo tema material

## Engajamento de stakeholders

GRI 102-43

As ações de engajamento e de relacionamento de *stakeholders* da TIM são pautadas em sua Política de Engajamento, disponível no [site](#), que tem o objetivo de:

- Promover a cultura do diálogo com os públicos internos e externos da Companhia
- Construir relacionamentos éticos, com transparência
- Mobilizar *stakeholders* estratégicos na agenda ESG

**Construir relações de confiança e respeito, alinhadas ao propósito e valores da Companhia**



### Colaboradores

A Companhia acredita que o cuidado com as pessoas motiva e compromete seus colaboradores com o negócio, fortalece a marca TIM e a cultura organizacional. São realizadas as seguintes práticas de engajamento e relacionamento:

- Encontros periódicos de gestores que abordam temas sobre gestão de pessoas;
- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação com a liderança;
- *Management Meeting* com as principais lideranças para estimular o desdobramento dos objetivos estratégicos e construir uma cultura de comunicação face a face com as equipes;
- Reforço da cultura de Inovação, *Accountability*, Colaboração e Sustentabilidade;
- Ações de comunicação, treinamentos, workshops e rodas de conversa que promovam reflexões sobre temas importantes para o negócio, com o olhar para a conexão dos colaboradores com o tempo presente;
- Intranet e rede social corporativa ativas – com conteúdo de interesse dos colaboradores –, aliadas ao uso de sistemas e ferramentas digitais no dia a dia do trabalho, atuam como um canal de integração com o público interno;
- Ações de *endobranding* e *endomarketing*, para alinhamento dos colaboradores ao posicionamento da marca e às novas ofertas e serviços;
- Pesquisa de Clima.



### Clientes

- Disponibilização de multicanais de atendimento:
  - Aplicativo Meu TIM
  - Assistente virtual
  - Redes sociais
  - Whatsapp
  - Chat online
  - Central de Atendimento
  - Atendimento 144\*
  - Atendimento 1056\*
  - Site - Meu TIM
  - Ouvidoria: canal de segunda instância da empresa
- Deficientes Auditivos – atendimento especializado.
- Conselho de Usuários com participação de usuários e representantes de entidades de defesa do consumidor.
- Realização de Pesquisas de Satisfação.



## Governos

- Acompanhamento da agenda de políticas públicas e regulatórias estratégicas para o setor de telecomunicações e as modificações na legislação e/ou promulgação de novas leis.
- Participação em discussões de temas estratégicos para o setor, como a viabilização de infraestrutura de telecomunicações, promoção ao acesso a meios de comunicação no Brasil, regulação do uso de novas tecnologias como o IoT (Internet das Coisas) e o 5G, entre outras inovações do mercado que dependem de regulação e de participação ativa de órgãos do governo, bem como temas de setores adjacentes como energia renovável e PIX.



## Acionistas e investidores

- Divulgação de resultados trimestrais, de 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.
- Disponibilização de informações a investidores e analistas por meio do site de Relações com Investidores – cadastro no *mailing* de Relações com Investidores ou pelo e-mail [ri@timbrasil.com.br](mailto:ri@timbrasil.com.br).



## Fornecedores

- Engajamento em boas práticas relacionadas à ética e a aspectos sociais e ambientais:
  - Durante o processo de compras, por meio dos questionários de Due Diligence e socioambiental;
  - Em convites a workshops e treinamentos;
  - Em campanhas de sensibilização.

### ASSISTÊNCIA FINANCEIRA RECEBIDA DO GOVERNO (R\$ MIL) GRI 201-4

	2018	2019	2020
Abatimentos de impostos e taxas	146.455	194.161	169.540
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	25.305	21.572	17.427

**Diálogo e transparência**  
com os diversos públicos



## Compromissos e reconhecimentos

GRI 102-12

Direitos humanos, equilíbrio ambiental, desenvolvimento sustentável, diversidade e boas práticas de governança são algumas das grandes questões contemporâneas que fazem parte do radar da TIM na formulação de sua estratégia e operações. Os avanços da Companhia nesses campos são compartilhados com instituições que têm um papel decisivo na formulação de programas transformadores ou de modelos que incentivam a melhoria contínua das empresas.



**Experiências**  
que **desafiam**  
e **transformam**

### Pacto Global e ODS

Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2008, adota os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como diretriz para a formulação de estratégias integradas. (*leia mais [aqui](#)*).

### Mudança do Clima

Engajada na questão, responde ao Carbon Disclosure Project (CDP), maior base de dados do mundo no acompanhamento e gestão do volume de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), e registra suas emissões no Programa Brasileiro GHG Protocol, plataforma que quantifica e gerencia esses dados.

### Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3

É a empresa de telecomunicações com mais anos seguidos no ISE – 13 anos ininterruptos, o que reflete seu alto grau de comprometimento com a sustentabilidade e a governança corporativa.

### Iniciativas Empresariais FGVces

Participa há mais de uma década da rede Iniciativas Empresariais coordenada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (FGVces), núcleo de produção de conhecimento direcionado à troca de experiências e estímulo para o avanço da agenda de sustentabilidade nas empresas.

### S&P/B3 Brasil ESG

TIM foi anunciada como integrante do novo Índice da B3 que mede a *performance* de títulos que cumprem critérios de sustentabilidade, ponderado pelas pontuações ESG da S&P DJI.



### Novo Mercado

Desde 2011, voluntariamente a TIM faz parte do Novo Mercado, maior nível de governança corporativa da B3, sendo a única representante do setor de telecomunicações.

### ICO2

A Companhia voltou a fazer parte da Carteira do Índice Carbono Eficiente da B3, que reúne empresas comprometidas em reportar com transparência suas emissões e como estão se preparando para uma economia de baixo carbono.

### Índice CDPR Resiliência Climática

TIM confirmada novamente no novo índice de resiliência climática ICDPR-70.

### Morgan Stanley Capital International (MSCI) Environmental, Social and Governance Research (ESG)

Integra 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, há mais de 40 anos.

### FTSE4Good

Integra FTSE4Good Index Series (Emerging Markets Index, Latin America Index).

### Índice Teva ESG Mulheres na Liderança®

TIM reconhecida entre as empresas da B3 com maior proporção de mulheres no Conselho de Administração e Comitês.

### Empresa Pró-Ética 2018-2019

A TIM é a primeira operadora a integrar a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (CGU), iniciativa que promove um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente.

### ONU Mulheres

Conectado ao Plano ESG e ao tema material Promoção da diversidade e igualdade de oportunidades, a TIM aderiu em março de 2021 aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEP, em inglês). Por meio dessa iniciativa, a Companhia quer direcionar de forma ainda mais efetiva a sua jornada na equidade de gênero.

### ISO 37001

A TIM conquistou a certificação ISO 37001, também em março de 2021, que atesta a segurança e eficácia do sistema de gestão antissuborno. Além de demonstrar seu empenho no cumprimento das metas do Plano ESG, a TIM se tornou a primeira operadora a conseguir essa certificação.

### Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações 2021

A TIM foi a primeira operadora reconhecida pelo prêmio e novamente em 2021 ficou em primeiro lugar no ranking, que tem como objetivo reconhecer as empresas do setor que disponibilizam ambientes físicos e virtuais acessíveis para pessoas com deficiência ou que incentivam, divulgam e asseguram os direitos de acessibilidade.

### Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero

A TIM aderiu, em abril de 2021, à iniciativa promovida pelo Instituto Ethos, o Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (Ceert) e o Institute for Human Rights and Business (IHRB). Tem como foco ampliar as políticas públicas e práticas empresariais em prol da inclusão e da diversidade nas organizações.

## PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES EXTERNAS GRI 102-13

Entidade	Finalidade	Atuação da TIM
<b>Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (Conexis Brasil Digital)</b>	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
<b>Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil)</b>	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 o Conselho de Administração
<b>GSM Association (GSMA)</b>	Organização que representa institucionalmente as prestadoras de telefonia móvel e contribui para o desenvolvimento da tecnologia na indústria de comunicação móvel no mundo.	Associada
<b>Associação Brasileira de Recursos de Telecomunicações (ABR Telecom)</b>	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, como portabilidade.	Integra o Conselho de Administração (fez parte da presidência do CdA entre janeiro de 2019 e dezembro de 2020)
<b>ConectarAGRO</b>	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.
<b>Brasscom</b>	A organização representa institucionalmente o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) junto aos poderes públicos com o objetivo de propor políticas públicas que promovam o crescimento do mercado.	Associada desde dezembro de 2020.

## Sobre este relatório

A partir desse ano, a TIM passa a chamar esta publicação de Relatório ESG e segue com o seu compromisso de transparência e prestação de contas a seus *stakeholders*. O relato se organiza entre os três pilares – Ambiental, Social e Governança. Os resultados financeiros e não financeiros referem-se aos tópicos materiais e às operações conduzidas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. Os resultados financeiros consideram as operações da TIM S.A. (“TIM” ou “Companhia”) e da Fiberco Soluções de Infraestrutura Ltda. (“FiberCo”). [GRI 102-45, 102-49, 102-50, 102-52, 102-54, 102-56](#)

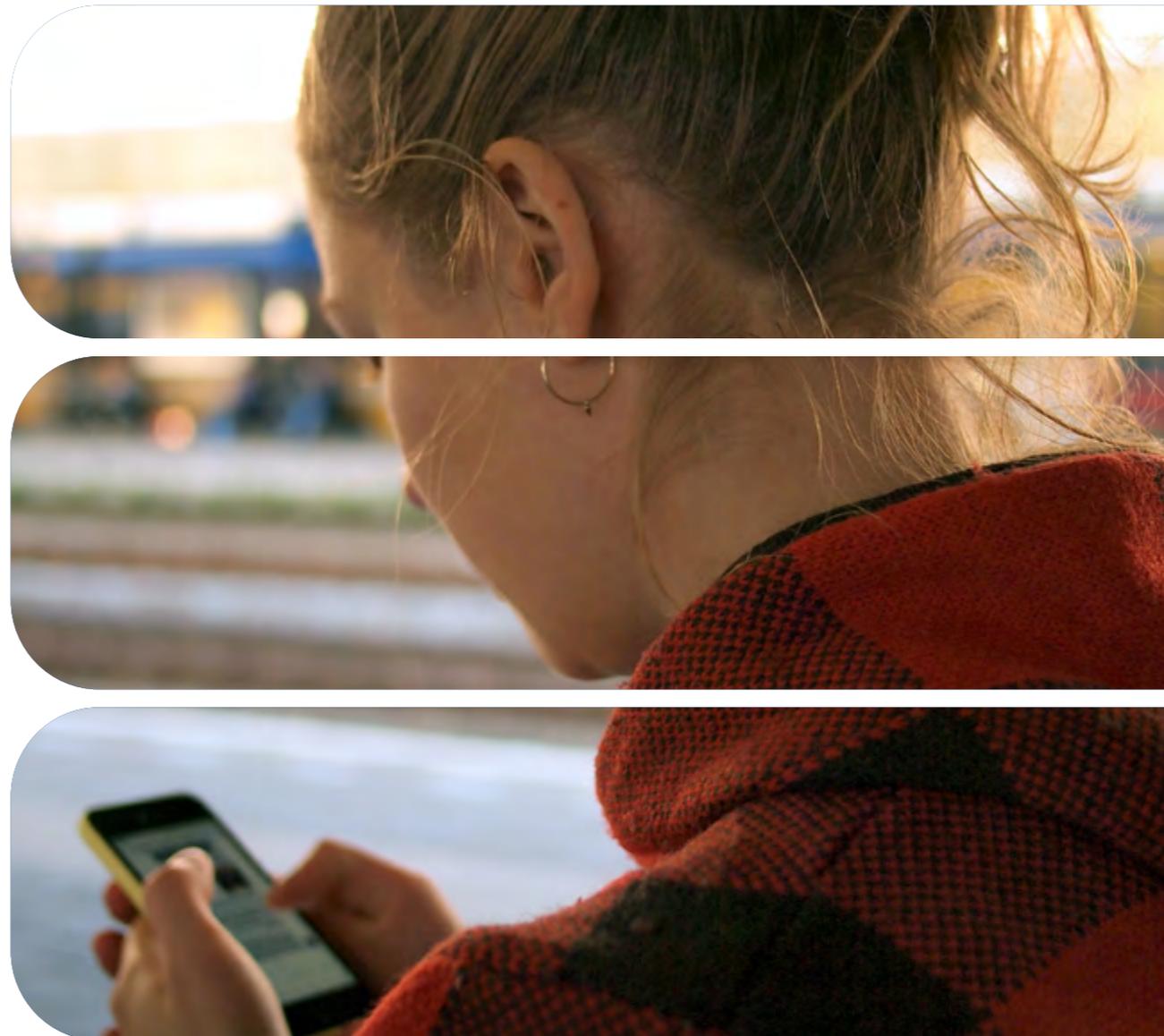
O Relatório ESG 2020 tem asseguração limitada da Ernst & Young - EY e foi desenvolvido de acordo com a metodologia Standards, modalidade Essencial, da Global Reporting Initiative (GRI).

Este Relatório também é publicado em versões adicionais, em inglês e resumida. Acesse no [site da TIM](#).

Desde 2004, a TIM apresenta seu desempenho em sustentabilidade e há 13 anos publica relatórios conforme as diretrizes da GRI. [GRI 102-51](#)

Perguntas e sugestões sobre esta publicação podem ser encaminhadas para [respsocialcorp@timbrasil.com.br](mailto:respsocialcorp@timbrasil.com.br). [GRI 102-53](#)

**+** [Acesse outros resultados e informações sobre a TIM aqui.](#)



# Ações da TIM na pandemia

A pandemia da covid-19 trouxe impactos para o mundo todo no ano de 2020. A TIM respondeu rapidamente a essa situação de emergência e esteve entre as primeiras empresas a adotar ações preventivas, protocolos sanitários e normas para proteger colaboradores, clientes, fornecedores e outros *stakeholders*. Em poucos dias, estabeleceu a equipe em *home office* e adequou as operações para o cenário de crise, utilizando a experiência já vivida pela Telecom Italia (“TIM Italia”). No quadro ao lado, destacam-se as principais iniciativas realizadas.

Para 2021, mesmo com a esperança de controle da doença com o início da vacinação, os cuidados serão mantidos até total volta à normalidade. Diante desse cenário, a TIM continuará a fazer todos os esforços em prestação de serviços e entrega de tecnologia para apoiar a sociedade.

## INICIATIVAS:



### Colaboradores

- O trabalho remoto foi adotado para todos os colaboradores com disponibilidade para tal, incluindo 100% dos atendentes da central de relacionamento com clientes.
- A atuação das equipes de manutenção da infraestrutura passou a ser orientada pelo Plano de Contingência e Mitigação de Riscos para preservação da saúde dos colaboradores e continuidade operacional.
- O monitoramento de redes pôde ser feito remotamente com o uso da solução TIM Cloud UC, beneficiando cerca de 500 trabalhadores de campo.

+ [Veja outras iniciativas no capítulo Colaboradores](#)



### Clientes

- Concessão de bônus de internet de até 2GB para usuários de todos os segmentos (pré-pago, pós-pago e controle).
- Liberação do dobro de dados em *roaming* internacional nos Estados Unidos e na Europa, para clientes retidos fora do Brasil pela interrupção das viagens aéreas.
- Inclusão gratuita nas ofertas de apps dedicados às crianças (TIM Games e Playkids) nos conteúdos de entretenimento.
- Ampliação da validade de créditos de até R\$ 20 para 60 dias como auxílio aos clientes pré-pagos de menor renda.
- Acesso ao aplicativo Coronavírus SUS e ao *hotsite* do Ministério da Saúde sem consumir dados da franquia de internet.



### Instituições e sociedade

- A TIM foi a primeira operadora do Brasil a fechar uma parceria tecnológica de apoio ao combate da covid-19, para aplicação da metodologia de análise de dados agregados e anônimos.
- Participação no acordo setorial que liberou o acesso de órgãos governamentais a dados anonimizados originados pelas redes móveis, para avaliar a eficácia das medidas de restrição implementadas, entender a mobilidade populacional e facilitar a tomada de decisões.
- Priorizou as demandas dos seus Assinantes Corporativos da área governamental, procurando garantir o maior nível possível de disponibilidade, principalmente para instituições de saúde e hospitais.
- Possibilitou acesso gratuito em banda larga de alta velocidade para garantir a conectividade dos profissionais de saúde do hospital de campanha do Estádio do Pacaembu, na cidade de São Paulo.
- A empresa disponibilizou em seu site um vídeo em Libras para orientar usuários com deficiência auditiva sobre a covid-19.
- Parceria entre as operadoras brasileiras para criação de um plano de internet com custos reduzidos para os governos (federal, estadual e municipal), com o objetivo de oferecer internet gratuita para alunos de escolas públicas terem acesso a plataformas de ensino à distância.
- O Instituto TIM apoiou a Campanha Gesto Solidário, promovida pelo Instituto Biomob, com a doação de mais de 2 mil cestas básicas de alimentos para 600 famílias em situação de vulnerabilidade social em diferentes comunidades do estado do Rio de Janeiro.



# 02

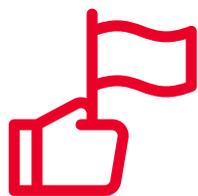
## GOVERNANÇA

- > Propósito e valores
- > Perfil e estrutura de governança
- > Nosso negócio e destaques 2020
- > Combate à corrupção
- > Gestão de riscos
- > Operação
- > Inovação
- > Cliente
- > Fornecedores
- > Privacidade e proteção de dados

## Para a TIM, fortalecer as melhores práticas de governança é fundamental para sustentar o crescimento e a longevidade dos negócios

Desde 2011, a Companhia voluntariamente faz parte do Novo Mercado, maior nível de governança corporativa da bolsa de valores brasileira, além de ser a primeira e única operadora de telecomunicações nomeada como empresa Pró-Ética pela Controladoria-Geral da União (CGU) e a primeira a obter a certificação ISO 37001, já em 2021. Como parte do empenho da TIM de aprimorar cada vez mais seus sistemas de governança,

o tema possui metas e compromissos no Plano ESG 2021-23 em relação à satisfação do cliente, ética e transparência, segurança da informação e privacidade de dados. Somado a esses esforços, a TIM busca mecanismos eficientes para equilibrar de maneira justa os interesses de todos os seus *stakeholders*.



### Propósito

Evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade

## Valores GRI 102-16

### CUIDAR DO CLIENTE

- Fazemos perguntas legítimas aos clientes para identificar suas necessidades.
- Ouvimos os clientes com atenção e curiosidade.
- Levamos em consideração a experiência do cliente em cada uma das decisões.
- Orgulhamo-nos de poder contribuir para uma vida melhor dos nossos clientes.

### TRANSPARÊNCIA

- Estabelecemos relações claras e francas com todos.
- Geramos confiança por meio da integridade e da transparência em nossas ações.

### INOVAÇÃO

- Inovamos criando novas formas de fazer as coisas.
- Usamos a criatividade de cada um para fazermos mais.

### COMPROMETIMENTO

- Somos responsáveis.
- Reconhecemo-nos como parte de um projeto comum.
- Colaboramos colocando nosso talento e nossa dedicação em cada gesto.

### AGILIDADE

- Fazemos mais, melhor e mais rápido, num mundo cada vez mais complexo e dinâmico.
- Planejamos, decidimos e executamos rapidamente, facilitando o dia a dia de todos.

# Perfil

A TIM é uma empresa de telecomunicação que presta serviços de telefonia móvel, fixa, transmissão de dados e ultrabanda larga no Brasil. [GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6](#)

É listada no Novo Mercado da B3, bolsa de valores brasileira, cujo padrão de governança tem foco no acionista minoritário e transparência na comunicação. Também tem ADRs (American Depositary Receipts) listadas na bolsa de valores de Nova Iorque - New York Stock Exchange (Nyse).

É controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., empresa do Grupo Telecom Italia e tem sede no Rio de Janeiro (RJ).

Em agosto de 2020, a TIM passou por uma reorganização societária e incorporou a TIM Participações. Outra mudança foi a constituição, em 16 de dezembro de 2020, da FiberCo – uma sociedade que preparará a

Companhia para futura segregação de ativos e prestação de serviços de infraestrutura de fibra ótica residencial.

O processo é uma das etapas intermediárias da transformação da TIM em uma prestadora de serviços de banda larga. O objetivo é criar um veículo aberto de infraestrutura de fibra ótica, com a captação de um parceiro estratégico, um futuro sócio da FiberCo.

A FiberCo atuará no mercado de atacado, na prestação de serviços de conectividade em fibra, de última milha e de transporte, para as operadoras do mercado, contando com a TIM como cliente âncora.

Essa transação tem o objetivo de acelerar o crescimento do negócio de banda larga residencial e permitir a adequada valorização de uma parte da infraestrutura da TIM. [GRI 102-10](#)



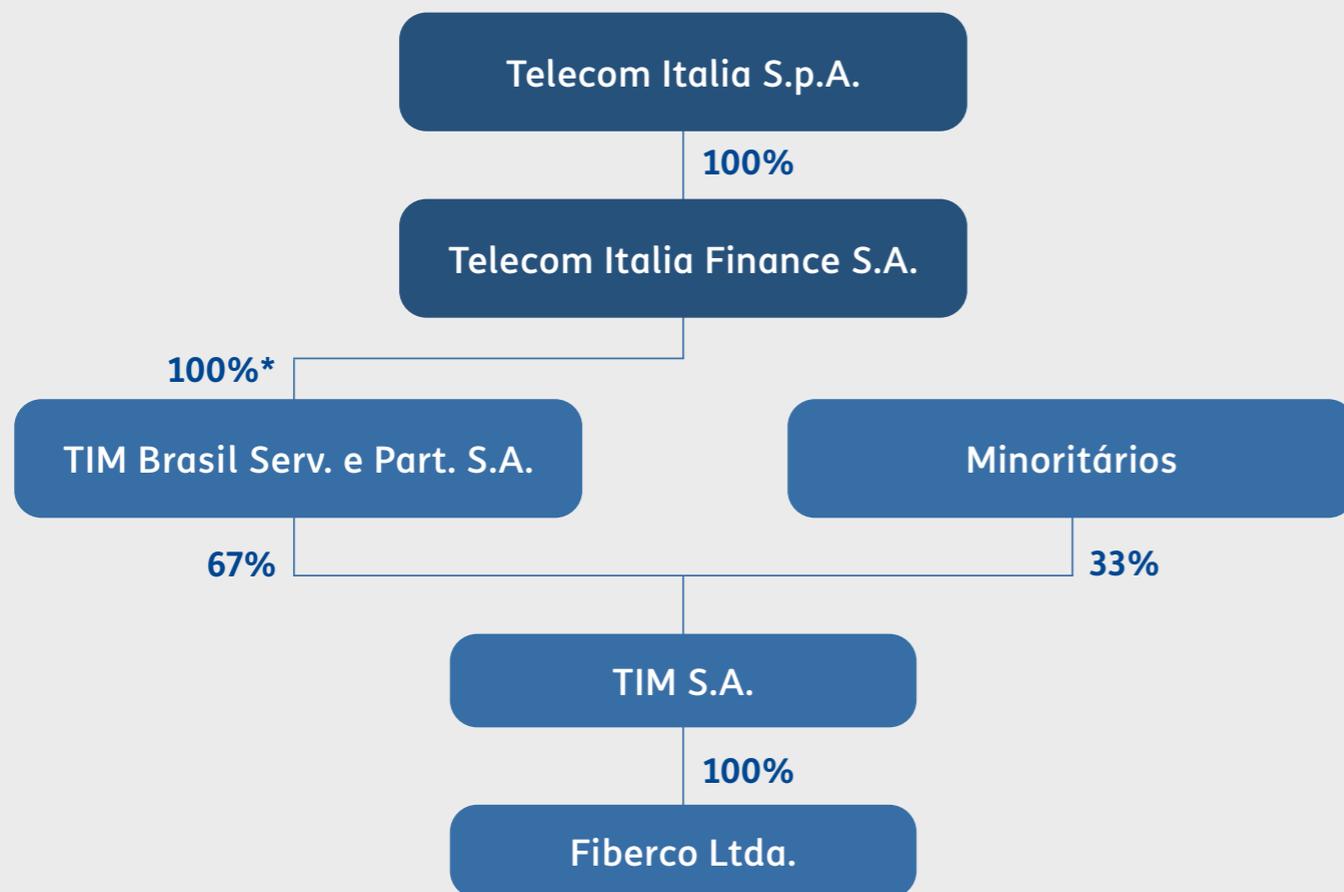
## expansão dos negócios

Em janeiro de 2021, a TIM assinou contrato de aquisição dos ativos móveis da Oi, em conjunto com outras operadoras. Transação essa que também trará benefícios aos clientes na melhoria da experiência de uso e qualidade do serviço prestado, bem como aos acionistas com a geração de receitas e eficiências em virtude de sinergias operacionais.

[+ Leia mais sobre o Novo Mercado no site de Relações com Investidores.](#)



## Composição acionária



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

## TIM Imagine as possibilidades

A assinatura adotada em 2020 convida a enxergar o que vem pela frente de forma positiva e lembra que a TIM estará ao lado dos clientes nos novos desafios, abrindo um mundo de possibilidades, transformando a tecnologia em sinônimo de liberdade. Além de estreitar um novo posicionamento, a virada da marca está atrelada a um novo propósito: “Evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade”.

Com esses conceitos, a Companhia procura mostrar que segue liderando movimentos importantes do mercado e atuando de forma pioneira para atender às demandas dos usuários.

# Estrutura de governança

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A administração da Companhia é exercida pelo Conselho de Administração (CdA) e pela Diretoria.

Compõem o Conselho de Administração 10 membros, eleitos e destituíveis em Assembleia Geral para mandato de dois anos, podendo ser reeleitos por igual período. [GRI 102-18](#)

**4 comitês**  
assessoram decisões  
do Conselho

## COMITÊS DE ACESSORAMENTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O CdA possui quatro comitês de assessoramento, que o apoiam na deliberação e na tomada de decisão com o objetivo de garantir a perenidade do negócio e de conduzir a gestão com boas práticas de governança e transparência.

São compostos por membros escolhidos pelo próprio CdA para mandatos de dois anos, coincidentes com os mandatos do CdA. Os membros podem ser reeleitos e destituídos do cargo a qualquer momento.

### Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)

É atualmente composto por três membros independentes e atua de forma permanente, em conformidade com as normas de órgãos reguladores do mercado de capitais. Supervisiona a qualidade e a integridade dos relatórios financeiros,

a conformidade à legislação e a normas regulatórias e estatutárias. Monitora a adequação dos processos de gestão de riscos e as atividades dos auditores internos e independentes.

### Comitê de Controle e Riscos (CCR)

É atualmente composto por cinco membros, sendo dois deles independentes. Monitora o cumprimento das regras de governança corporativa, supervisiona o controle e gestão de riscos, e as ações e iniciativas de responsabilidade social corporativa.

### Comitê de Remuneração (CR)

É atualmente composto por três membros, sendo um deles independente. Avalia critérios e outros tópicos de remuneração dos diretores e altos executivos da Companhia.

## Comitê de ESG

Foi criado em 10 de dezembro de 2020, com definições de composição e atividades formalizadas no Regimento Interno do Comitê de ESG (Disponível [no site da TIM.](#))

Vinculado ao Conselho de Administração, é atualmente composto por cinco membros.

### DIRETORIA ESTATUTÁRIA

A administração da TIM é também conduzida pela Diretoria Estatutária, órgão de deliberação colegiado, que 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 Conselho de Administração. É atualmente formada por um diretor-presidente e seis diretores executivos, todos eleitos pelo CdA para um mandato de dois anos, com possibilidade de destituição a qualquer momento.

### CONSELHO FISCAL

Com atuação permanente, fiscaliza a administração da Companhia e a prestação de contas aos acionistas. É atualmente composto por três membros independentes, com reconhecimento no mercado, sem vínculo com a TIM.

**+ Leia mais sobre a composição dos órgãos de governança da TIM e suas atribuições [aqui](#).**

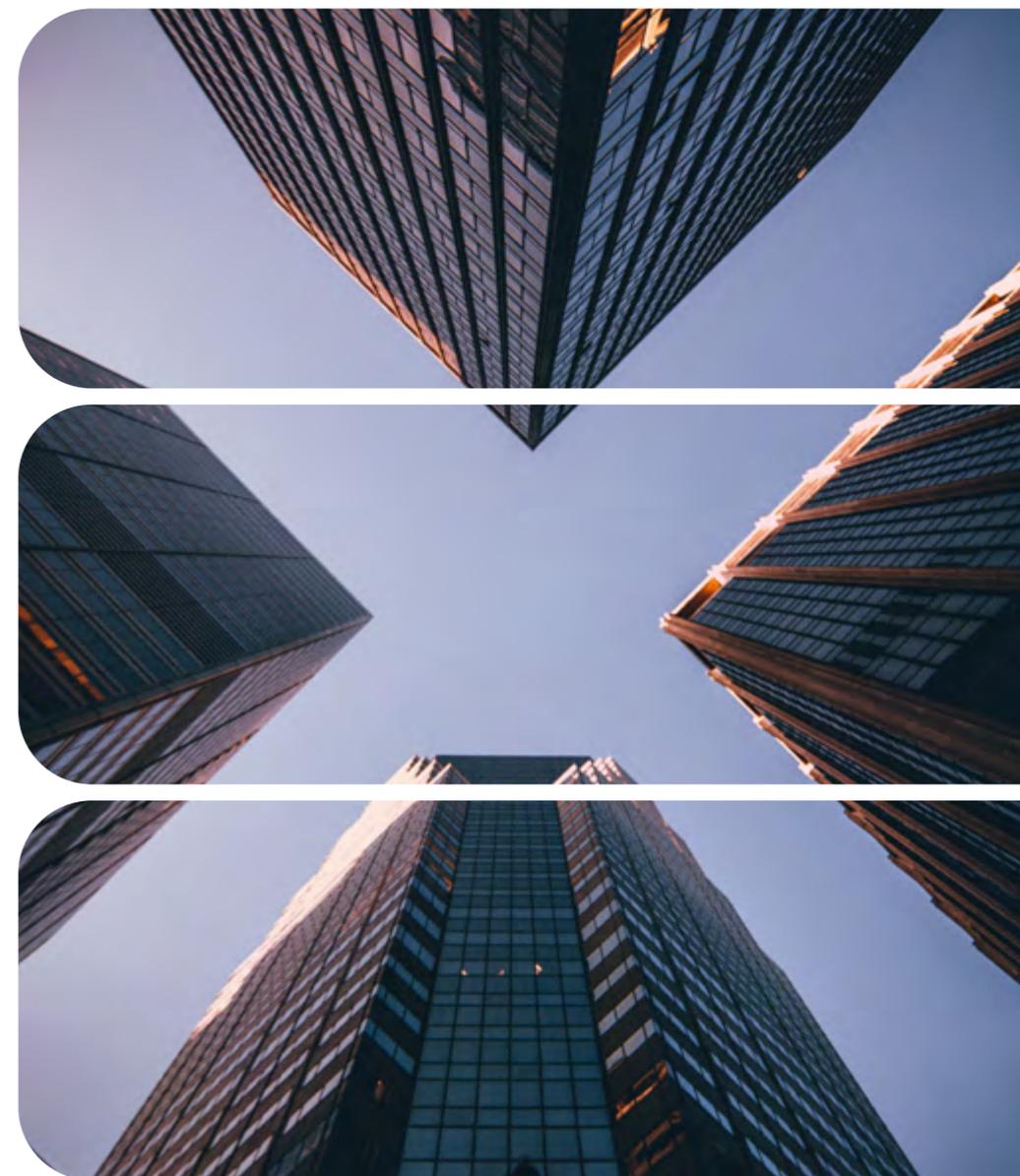
## Desempenho da alta liderança GRI 102-28

Em 2020, o Conselho de Administração se reuniu três vezes com 93% de comparecimento.

A avaliação dos membros do Conselho de Administração é realizada anualmente por meio de um questionário de autoavaliação, respondido individualmente, e com resultado submetido ao próprio órgão de governança. O questionário não aborda especificamente tópicos de desempenho econômico, ambiental e social.

As respostas analisadas são comparadas com os dados da avaliação do ano anterior, quando são identificadas oportunidades de melhoria.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva é aprovada em Assembleia.



# Nosso negócio e destaques 2020

GRI 102-7



## Financeiros

RECEITA LÍQUIDA

**R\$ 17 bilhões**, redução de 0,6%

RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS EM 2020

**R\$ 16,7 bilhões** (+0,4% A/A)

RECEITA LÍQUIDA DA TIM LIVE EM 2020

**+27,9% A/A**

LUCRO LÍQUIDO NORMALIZADO

**R\$ 1,9 bilhão**, redução de 1,8% A/A

PDD<sup>2</sup> DE VOLTA AO RUMO

**2,3%** da receita bruta (-0,7 p.p. A/A)

EBITDA

Capex sobre a Receita superou a meta de 2022, alcançando

**25,9%**

**48,5%** de margem Ebitda<sup>1</sup>

EBITDA NORMALIZADO

**R\$ 8,4 bilhões**

no acumulado

do ano, crescimento de 3,2%

<sup>1</sup> Ebitda normalizado

<sup>2</sup> Provisão para Devedores Duvidosos

<sup>3</sup> Segundo a Opensignal



## Infraestrutura

**Crescimento de ARPU**

em todos os segmentos

**Maior cobertura 4G**

e melhor experiência e disponibilidade<sup>3</sup>

**+300 cidades**

ativas sob o acordo de compartilhamento de rede

**Assinatura** do contrato de aquisição dos ativos móveis da Oi



## Serviços

**Internet móvel**

em 3G, 4G, 4.5G e 5G DSS

> Telefonia móvel e fixa

> Soluções corporativas de voz, dados e serviços digitais

**TIM Live:**

banda ultra-larga fixa

> Em 34 localidades brasileiras com FTTH (27 cidades e 7 regiões administrativas)

**Ligação** em alta definição pelo 4G

> Tecnologia VoLTE (Voice over LTE)

> Menos tempo para completar a ligação e mais estabilidade

> Disponível em 3.860 cidades

**Pioneira no Agronegócio**

> 4G TIM no Campo – cobertura em mais de 6 milhões de hectares

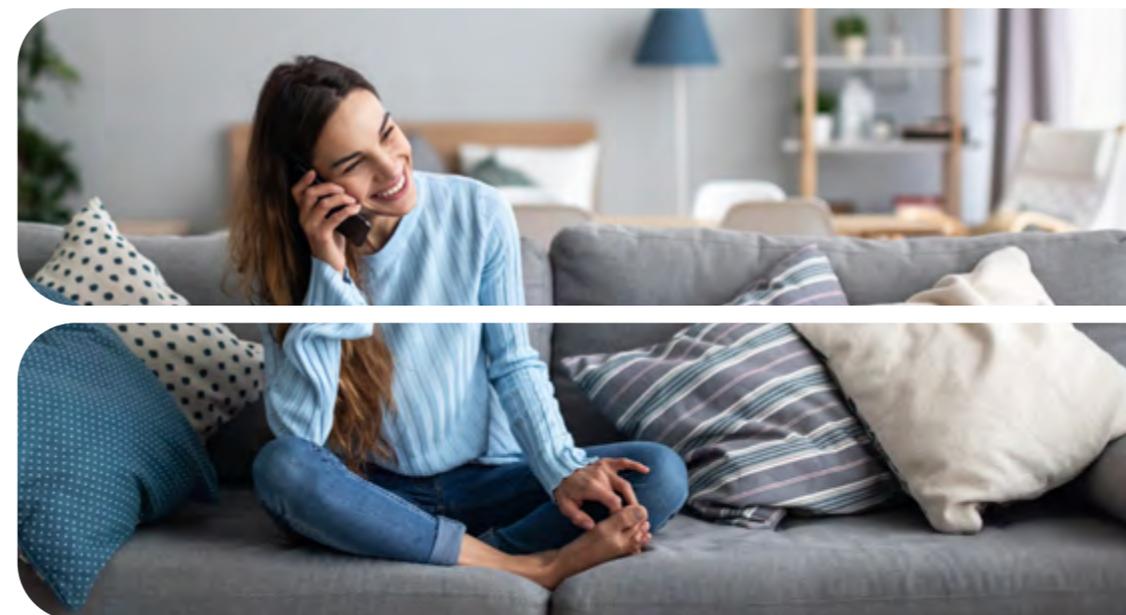
## 51 milhões de clientes

GRI 102-7 SASB TC-TL-000.A,  
TC-TL-000.B, TC-TL-000.C

- **29 milhões** no pré-pago
- **22 milhões** no pós-pago
- **+ de 40 milhões** de acessos 4G
- **645 mil** clientes TIM Live
- **927 mil** clientes no fixo

Cobertura **4G** em  
**3.877** cidades  
no Brasil, **95%**  
da população  
urbana

- 5 p.p. de crescimento de tráfego de dados no 4G, em comparação com 2019
- Os clientes da TIM navegaram através do 4G com maior frequência – 88% do seu tempo conectado
- Expansão da cobertura 4.5G para 1.350 cidades



## Lançamentos em **produtos e serviços**

Em 2020, a TIM lançou a rede 5G DSS em três cidades no Brasil – Bento Gonçalves (RS), Itajubá (MG) e Três Lagoas (MS) –, antes do Leilão da Anatel previsto para 2021.

A tecnologia será utilizada para fornecer banda larga residencial sem fio com

tecnologia FWA (Acesso Fixo Sem Fio), aproveitando as frequências legadas das redes 2G, 3G e 4G, por meio da funcionalidade Dynamic Spectrum Sharing (DSS).

[+ Leia mais sobre o 5G na página 43.](#)

[+ Leia mais sobre os resultados de 2020 aqui.](#)



## Resultados financeiros

### IMPACTO ECONÔMICO: VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (R\$ MIL) GRI 201-1

	2018	2019	2020
Receita líquida <sup>1</sup>	21.600.245	23.363.883	21.249.577
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	-7.167.332	-5.922.030	-5.591.596
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	-3.929.961	-2.575.465	-2.641.923
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-3.237.371	-3.346.565	-2.949.673
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	14.432.913	17.441.853	15.657.981
(D) Retenções (depreciação e amortização)	-3.954.321	-5.128.981	-5.527.012
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	10.478.592	12.312.872	10.130.969
(F) Transferências	510.265	1.518.362	796.406
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	10.988.857	13.831.234	10.927.375
Encargos previdenciários	510.265	1.518.362	97.375
Salários	435.861	427.795	422.336
Encargos previdenciários	149.832	165.586	97.375
Previdência privada	14.947	18.292	21.451
Benefícios	163.960	158.395	162.308
Participação nos resultados	78.119	101.128	148.623
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	5.761.129	7.069.473	5.811.993
Juros e aluguéis	1.835.271	2.264.231	2.414.770
Juros sobre capital próprio e dividendos	849.994	995.438	1.083.000
Lucros/prejuízos do exercício	1.695.107	2.626.689	760.690
Investimento social privado	4.637	4.207	4.829

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

## METAS ECONÔMICAS

GRI 103-2, 103-3, 201

Em março de 2021, a TIM apresentou ao mercado seu Plano Estratégico para o triênio 2021-23. O setor de telecomunicações tem passado por grandes transformações, e a TIM tem se preparado. A Companhia entende que a mudança de estratégia de volume para valor é fundamental para evoluir.

Nessa direção, segue investindo no acordo de compartilhamento de rede com a Vivo com foco na redução de custos e melhorias na experiência do cliente. Outra importante medida será a integração dos ativos da Oi até 2023, com incrementos na receita líquida de serviços e Ebitda.

[+ Mais informações sobre o Plano Estratégico 2021-23 da TIM no site de RI.](#)

Métrica	Metas de curto prazo (2021)	Metas de longo prazo
Sustentabilidade do crescimento da receita	Crescimento da Receita de Serviços: <i>Mid single digit (A/A)</i>	Crescimento da Receita de Serviços (CAGR '20-'23): <i>Mid single digit standalone e High single digit</i> , combinando os ativos da Oi
Melhora da rentabilidade	Crescimento do Ebitda: <i>Mid single digit (A/A)</i> <sup>1</sup>	Crescimento do Ebitda (CAGR '20-'23): <i>Mid single digit standalone Double digit</i> , combinando os ativos da Oi
Desenvolvimento da infraestrutura	Capex: ~R\$ 4,4 bi <sup>2</sup>	Capex (acumulado '20-'23): ~R\$ 13,0 bi <i>standalone</i> e ~R\$ 13,5 bi, combinando os ativos da Oi
Expansão da geração de caixa	Ebitda-Capex sobre a Receita: ~24% <sup>2</sup>	Ebitda-Capex sobre a Receita: ≥ 29% em 2023, combinando os ativos da Oi

<sup>1</sup> Incluindo custos de preparação.

<sup>2</sup> Incluindo investimentos de preparação.

Mudança de valor para volume alicerça estratégia



## Combate à **corrupção** GRI 103-2, 103-3, 205, 206

### TÓPICO MATERIAL:

### ÉTICA E GOVERNANÇA NOS NEGÓCIOS

ODS **16**

A TIM reconhece que comportamentos antiéticos, como práticas corruptas, fraudes, entre outros, têm o potencial de causar impactos financeiros e reputacionais significativos para a organização. No setor de telecomunicações, a necessidade de infraestrutura de grande escala pode criar barreiras para a entrada de novos atores e contribuir para a criação de monopólios no mercado por um grupo pequeno de *players*, por exemplo.

### META PLANO ESG

Obter a certificação ISO 37001 até 2022.

A TIM tem normativos internos que reforçam o cumprimento à legislação e a conduta ética. Tem, ainda, processos de Due Diligence e cláusulas contratuais entre as ações de combate à corrupção na cadeia de valor. A Companhia conquistou recentemente, em março de 2021, a certificação ISO 37001 que atesta a segurança e eficácia do sistema de gestão antissuborno. Além de demonstrar seu empenho no cumprimento das metas do Plano ESG, a TIM se tornou a primeira operadora no Brasil a conseguir essa certificação.

O Programa de Integridade da TIM – também conhecido como Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção (SGAA) – tem um conjunto de regras e atividades para garantir a conformidade com a legislação anticorrupção. Conduzido pela Diretoria de Compliance, busca prevenir, identificar e mitigar práticas de suborno e corrupção, estabelecendo controles internos e monitorando as atividades sensíveis por meio de testes.



### Documentos institucionais do Programa de Integridade da TIM

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

Parte do Programa de Integridade, o Programa Anticorrupção monitora, de forma contínua, 20 atividades consideradas sensíveis, com maior exposição ao risco de corrupção<sup>1</sup>. O processo envolve a avaliação de controles internos, o monitoramento de uma matriz anual de riscos das atividades sensíveis, planos de ação e identificação de oportunidades de melhoria nesses processos e mecanismos de defesa. **GRI 205-1**

Em 2020, a Companhia atualizou a Política Antifraude que desestimula atividade fraudulenta por meio da prevenção, detecção e investigação de fraudes. Envolve,

<sup>1</sup> Acordos; Procedimentos Judiciais, Administrativos e Arbitrais; Autorizações e Licenças; Relacionamento com Agentes Públicos, Instituições e Autoridades; Brindes; Despesas de Representação; Eventos; Patrocínio Comercial e Institucional; Doações/ Contribuições para Entidades sem Fins Lucrativos; Financiamento Subsidiados e Empréstimos; Compras de Bens e Serviços; Vendas de Bens e Serviços; Contratação de Colaboradores; Gestão dos Incentivos de Remuneração Variável dos Colaboradores; Saúde, Segurança e Meio Ambiente; Investimentos; Parceiros Comerciais; Pagamentos; Aquisição e Alienação de Participações e/ou Formação de Empresas; Operações realizadas diretamente pelo CEO da TIM.

ainda, o desenvolvimento de melhorias em processos, procedimentos e sistemas.

A TIM também revisou o procedimento referente a aplicação do questionário de Due Diligence, que identifica a exposição ao risco de corrupção de fornecedores, considerando o envolvimento da empresa em casos de suspeita de corrupção ou conexão a pessoas envolvidas em casos de suspeita de corrupção, entre outros fatores de risco.

O Programa de Integridade da TIM foi um dos temas do TIM Talks, evento corporativo para os colaboradores, que em 2020 também foi aberto para o público externo e fornecedores, com apresentação das atividades consideradas sensíveis do ponto de vista de exposição ao risco de corrupção. Foram convidados mais de 50 parceiros e fornecedores. **GRI 205-2**

Na gestão de ações de marketing e de padrões de rotulagem, a TIM tem medidas de adequação e/ou de correção das propagandas publicitárias com o objetivo de veicular mensagens honestas,

com transparência, éticas, com respeito à legislação brasileira e ao princípio da concorrência leal (*leia mais sobre os casos de não conformidade em comunicação de marketing na [página 33](#)*). **GRI 103-2, 103-3, 417**

Por lei, os equipamentos de telecomunicações vendidos no Brasil devem ser aprovados pela autoridade reguladora Anatel, que verifica, em seus laboratórios, a conformidade com a legislação brasileira

sobre segurança elétrica e eletromagnética. A TIM solicita aos seus fornecedores que garantam que os dispositivos tenham o certificado de aprovação da Anatel e, além do cumprimento da legislação nacional, exige, nos contratos com seus fornecedores de dispositivos móveis, a cláusula de “embalagem do produto”, que exige que as embalagens contenham instruções para o uso correto do produto e do kit de montagem do acessório e das tomadas de conexão associadas ao produto. **GRI 417-1**

## COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO **GRI 205-2**

Público	2018		2019		2020	
	n°	%	n°	%	n°	%
Diretores	56	93	56	95	64	100
Gerentes	636	95	684	99	726	99
Demais colaboradores	8.449	94	8.906	98	8.575	99
<b>Total</b>	<b>9.141</b>	<b>94</b>	<b>9.646</b>	<b>98</b>	<b>9.365</b>	<b>99<sup>1</sup></b>

<sup>1</sup> Considera como base os colaboradores ativos em dezembro de 2020.

Os Conselheiros da TIM reforçam seu apoio ao Programa de Integridade no momento de sua posse ao Conselho de Administração, quando declaram ciência e respeito em relação ao Código de Ética e de Conduta da Companhia junto à assinatura da Declaração de Posse dos Conselheiros. [GRI 205-2](#)

Para engajar os diretores e colaboradores no combate à corrupção, a Companhia disponibiliza treinamentos obrigatórios aos novos contratados e de reforço ao longo do ano.

**97%** realizaram o treinamento **Anticorrupção: 9.190**

**96%** realizaram o treinamento no **Código de Ética: 9.092**

### CANAL DE DENÚNCIAS

A TIM disponibiliza para o público interno e externo, o Canal de Denúncias, no formato bilingue (português e inglês), cujo acesso poderá ocorrer tanto pela Intranet Corporativa quanto pela Internet ([tim.com.br](http://tim.com.br) e [ri.tim.com.br](http://ri.tim.com.br) > Governança > Canal de Denúncias) ou por telefone no número (0800 900 8007). O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para o registro de relatos sobre suspeita ou certeza 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 à legislação e ao Código de Ética e de Conduta da TIM.

Após a denúncia, é gerado um número de protocolo que permite ao denunciante acompanhar a sua denúncia e com a garantia do anonimato e sigilo.

Em 2020, não houve registro sobre situações de corrupção ligadas a órgãos e agentes públicos. [GRI 205-3](#)

Para os colaboradores, está disponível na plataforma de treinamentos da TIM, um curso de orientação sobre o tema.

### ENGAJAMENTO DA ALTA LIDERANÇA NO COMBATE À CORRUPÇÃO [GRI 205-2](#)

**100%** dos diretores e membros dos órgãos de governança

Mais de **98%** dos gerentes

**Compromisso com a integridade envolve toda a empresa**

### CONCORRÊNCIA DESLEAL E NÃO CONTRIBUIÇÃO FINANCEIRA A PARTIDOS POLÍTICOS

Em 2020, a TIM foi envolvida em 12 ações judiciais de supostas infrações à concorrência, todas ainda seguem em tramitação, sem sentença transitada em julgado. Não houve, portanto, perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comportamentos anticompetitivos. [GRI 206-1](#), [SASB TC-TL-520a.1](#)

Em relação às atividades político-partidárias, o Código de Ética e de Conduta da TIM proíbe contribuições a políticos, partidos políticos ou instituições relacionadas, desta forma, não há contribuições políticas diretas ou indiretas por parte da TIM. [GRI 103-2](#), [103-3](#), [415](#), [415-1](#)

### CASOS DE NÃO CONFORMIDADE EM RELAÇÃO AO CONSUMIDOR

Considerando multas acima de R\$ 500 mil por não conformidades relativas ao Código de Defesa do Consumidor, a TIM pagou três multas em 2020 que somaram cerca de R\$ 8 milhões. [GRI 419-1](#)

### CASOS DE NÃO CONFORMIDADE EM COMUNICAÇÃO DE MARKETING [GRI 417-3](#)

Em 2020, a TIM recebeu do Conar, organização não governamental de autorregulação publicitária que avalia não conformidades ao Código de Conduta Publicitária Brasileiro (CBAP), quatro representações: houve um caso de advertência para a TIM e outro de suspensão de anúncio. Os outros dois casos estão em fase de defesa e julgamento.

A TIM também ingressou com algumas representações no Conar em face de outras empresas concorrentes.

No âmbito da Anatel, não houve casos de não conformidade em comunicação de marketing.



# Gestão de riscos

GRI 102-11, 102-16, 102-18, 102-28

A gestão de riscos da TIM segue normas internacionais, como as do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Coso), organização sem finalidade econômica que orienta a prevenção de fraudes nos procedimentos e processos internos das empresas, que integram a política de gestão de riscos do Grupo TIM.

Envolve processos de gestão de riscos corporativos e operacionais, financeiros, de ética e *compliance*, ambientais, de saúde e segurança e de reputação.

Entre os riscos monitorados, são listados a seguir riscos emergentes de longo prazo com potencial de ocasionar impactos nos negócios:

## CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

São riscos da continuidade do negócio: interrupções críticas, incapacidade de manter os serviços em um nível que atenda às necessidades dos clientes e atividades regulares em caso de um evento inesperado ou emergências que possam interromper a

operação e falta de medidas para restabelecer o sistema, a infraestrutura e as equipes de pessoal necessárias à prestação dos serviços.

Esses riscos podem impactar na qualidade do serviço, na imagem da empresa, no faturamento e até mesmo na interrupção total da operação.

A continuidade do negócio é uma questão fundamental para a TIM e, para mitigar esses riscos, a Companhia possui uma Política de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) na qual são descritas as principais atividades, responsabilidades e modelo estratégico de funcionamento do processo, assim como as diretrizes para assegurar a sua eficácia. Para a identificação das atividades mais críticas para a continuidade das operações, são utilizados 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 as atividades mais críticas, são elaborados planos de

continuidade para garantir o menor tempo de resposta e recuperação em caso de incidentes, crises e desastres. Todos os planos de continuidade são documentados e testados anualmente.

Paralelamente, a empresa também mantém atividades de sensibilização para os colaboradores e conta com uma Equipe de Crise Operacional, que tem reuniões regulares (pelo menos trimestrais), nas quais analisa os incidentes ocorridos e as respectivas respostas. A equipe se reuniu diariamente nos primeiros meses de enfrentamento da pandemia da covid-19.

Em caso de incidentes, alguns cenários são previstos nos Planos de Continuidade Operacional:

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

## Equipe de Crise Operacional atuou diariamente nos primeiros meses da pandemia

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;

Para outras situações, que ultrapassem os cenários estabelecidos nos planos, a TIM implementou um Sistema de Gestão da Continuidade dos Negócios (BCMS), baseado nas melhores práticas internacionais e, em

particular, na norma ISO 22301, da qual a TIM segue todas as etapas. Entre as principais medidas para mitigar os riscos, destacam-se:

- **Monitoramento da Rede TIM** pelo ISOC (Intelligent Service Operation Center), acionando ação remota ou local para recuperar o evento detectado;
- **Rotinas de Mapa de Risco e Plano de Resiliência:** anualmente um levantamento de Mapa de Risco da Rede consolida os riscos, probabilidades de falhas e criticidade do serviço, como elementos para o Plano de Resiliência, que apontará os projetos e/ou ações de mitigação.

A TIM contabilizou cerca de 200 mil interrupções do serviço com duração de pelo menos 30 minutos, em 2020. A frequência de interrupções foi de 0,005 por cliente do serviço móvel e cada cliente afetado teve em média uma interrupção de 0,06 horas.

[SASB TC-TL-550a.1](#)

Em dezembro de 2020, a TIM possuía contratos de seguros em vigor para cobertura de riscos operacionais e de riscos cibernéticos, entre outros. A Companhia

entende que as apólices representam valores suficientes para cobrir eventuais perdas desses riscos, no montante de mais de R\$ 35 bilhões. [SASB TC-TL-550a.2](#)

### VIOLAÇÃO DA LEGISLAÇÃO EXISTENTE NO ÂMBITO DA CORRUPÇÃO INTERNACIONAL E NACIONAL

Fazem parte desse risco a execução de atividades ilícitas por parte de colaboradores, destinadas a corromper funcionários públicos, representantes do serviço público ou cargos-chave de empresas privadas (incluindo brindes, patrocínios e doações). Além disso, há o risco de que os processos de governança e conformidade da Companhia não sejam capazes de evitar violações às leis e regulamentos anticorrupção aplicáveis.

O descumprimento das leis aplicáveis e outras normas podem sujeitar a TIM a multas, perda de licenças e danos à reputação com impactos na participação em processos licitatórios para a prestação de serviços a órgãos públicos; na redução da base de clientes, receitas e vendas de novos serviços; e na redução do interesse dos investidores em alocar recursos na empresa.



A empresa vem adotando práticas para mitigação desses riscos por meio da prevenção à corrupção, do fortalecimento dos valores da TIM e com mecanismos de controle e conscientização, tais como: o Programa de Integridade, o Sistema de Gestão Anticorrupção e Antissuborno, treinamentos dos colaboradores, certificação ISO 37001, entre outras.

**+ Leia mais no capítulo [Combate à corrupção](#).**

### VIOLAÇÃO DE INFORMAÇÕES NOS SISTEMAS DA EMPRESA

Faz parte desse risco a gestão inadequada de processos preventivos de ataques cibernéticos, que pode causar exposições à empresa,

comprometimento da infraestrutura de rede e acesso a informações referentes à introdução de novas tecnologias (por exemplo, nuvem móvel, mídias sociais, *big data* etc.).

Como consequência, esse risco pode resultar em perdas de negócios; comprometimento das redes e sistemas por terceiros; falhas de equipamento; acesso não autorizado; e perda de dados de clientes e funcionários. Os ataques cibernéticos também podem causar degradação de sistemas ou indisponibilidade de serviço, infiltração de *malware* nos sistemas e custos significativos para a TIM na tentativa de modificar ou aprimorar medidas de proteção, investigação ou remediação de vulnerabilidades.

Desde 2017, a TIM vem implementando ferramentas e mecanismos de proteção para prevenir a ocorrência de ataques cibernéticos, como o aperfeiçoamento da Filtragem de Acesso à Rede; a adoção do Anti DDOS; serviço de inteligência de ameaças; análise de vulnerabilidade contínua em grande escala; e em 2021, a Plataforma de Divulgação Responsável (Bug Bounty).

A TIM também tem aprimorado a governança nesse processo, com novos procedimentos, controles e investimentos na prevenção, tratamento de incidentes e equipes de monitoramento. A Companhia conduz suas atividades com base na ISO 27001 – norma internacional que descreve as melhores práticas para a gestão de segurança da informação – e NIST (Cyber Security Framework) que apoia a gestão e redução do risco de segurança cibernética. Em 2020, foi realizada uma avaliação dos requisitos de certificação, identificando um nível de conformidade superior a 90% dos requisitos, e os ajustes necessários para obter a certificação serão feitos até 2022.

+ **Leia mais no capítulo**  
[Privacidade e proteção de dados](#)

## Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades diante das mudanças climáticas GRI 201-2

A TIM gerencia os riscos relacionados ao clima e enxerga as mudanças climáticas como oportunidade para a criação de soluções para mitigação de suas emissões e de seus clientes. Eventos climáticos extremos podem trazer danos a instalações e infraestruturas da Companhia, impactando diretamente os negócios. Por isso, considera importante estudos e ações de adaptação a fim de se antecipar a esses efeitos adversos, além de desenvolver processos e práticas estruturadas.

Um exemplo dessa atuação, foi a escolha de uma de suas regionais para o mapeamento da frequência de ocorrência de eventos climáticos extremos, no longo prazo, considerando os equipamentos de maior vulnerabilidade e que representam maior risco para a TIM, como biosite, ERB, prédio industrial, sites *greenfield*, *rooftop*, entre outros.

A partir desse estudo de riscos, a TIM realizou também um levantamento de adaptação para cada um dos

eventos climáticos avaliados. E desde 2019, propôs um Plano de Monitoramento que contemple as principais medidas para o acompanhamento do risco climático, assim como das ações de adaptação propriamente ditas.

A escassez energética é outro fator que acarretaria impactos negativos às operações da TIM, como consequência de secas prolongadas. Nesse sentido, a Companhia vem adotando iniciativas para reduzir o consumo de energia e segue investindo no aumento da energia renovável em seu portfólio.

Considerando o impacto das atividades da Companhia em relação às mudanças do clima, os serviços de telecomunicações podem contribuir positivamente com a redução das emissões, uma vez que viabilizam a comunicação remota, reduzindo a necessidade de deslocamentos com base em combustíveis fósseis, ao mesmo tempo que oferecem alternativas para processos produtivos e fluxos logísticos em diversos setores.

## Operação

### TÓPICO MATERIAL:

### INVESTIMENTO EM INFRAESTRUTURA E CONFIABILIDADE DA REDE

ODS 9 11 15

A TIM se compromete em proporcionar a melhor experiência de uso e garantir qualidade de serviço ao cliente. Por isso, investe continuamente na expansão e no aprimoramento da sua infraestrutura de rede e da área de cobertura. Dessa forma, garante a qualidade dos serviços e a sua competitividade no setor, atendendo a legislação. A percepção do usuário de que se trata de um serviço essencial aumentou a exigência em relação à confiabilidade da rede.

### META PLANO ESG

Levar a conectividade do 4G a todos os municípios do Brasil até 2023.



**575 mil**  
pessoas acessam  
4G TIM no Campo

**6 milhões**  
de hectares  
cobertos



# Evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade

## Casa Inteligente

A rede 5G viabilizará soluções em automação para casas, veículos e máquinas operadas à distância. O leilão da Anatel será realizado em 2021.

## Sede da TIM

No Brasil, a sede da TIM é no Rio de Janeiro (RJ).

## Cobertura 4G

Maior cobertura 4G e melhor experiência e disponibilidade, segundo a Opensignal.

## 5G no Brasil

A TIM foi a primeira operadora a iniciar os testes da tecnologia 5G no Brasil.

## 4G TIM no Campo

Cobertura em mais de 6 milhões de hectares.

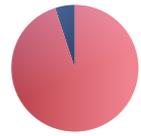
## Infraestrutura

+300 cidades ativas sob o acordo de compartilhamento de rede.

## Destaques



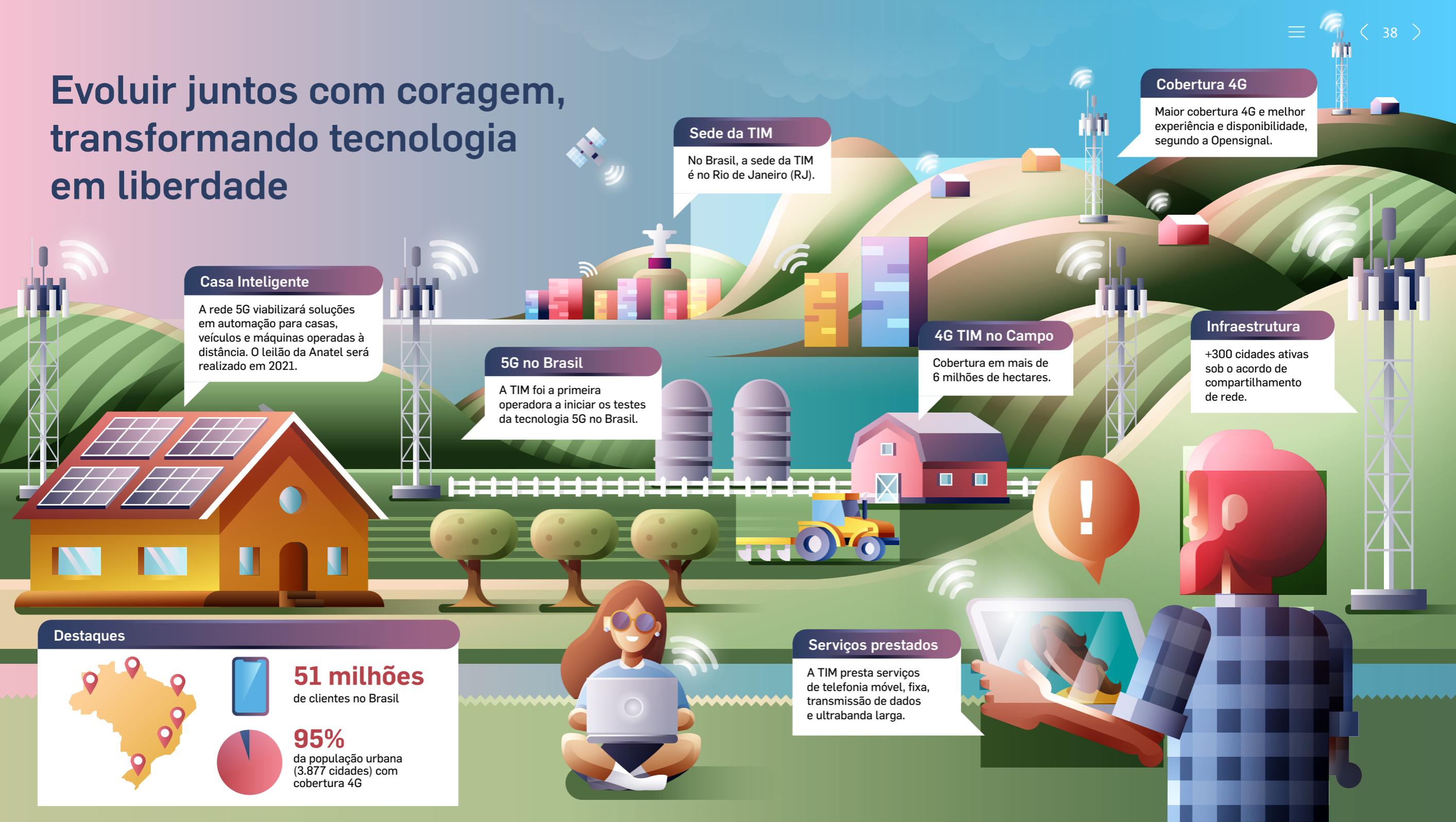
**51 milhões** de clientes no Brasil



**95%** da população urbana (3.877 cidades) com cobertura 4G

## Serviços prestados

A TIM presta serviços de telefonia móvel, fixa, transmissão de dados e ultrabanda larga.



A TIM deu continuidade aos investimentos em infraestrutura (92% do Capex), principalmente em projetos de TI, tecnologia 4G por meio do 700M Hz, rede de transporte e expansão do FTTH (para o qual foram destinados, aproximadamente, 13% do total dos investimentos realizados no ano).

Esses 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. [GRI 103-2, 103-3, 203, 203-2](#)

O 4G TIM no Campo, por exemplo, já cobre mais de 6 milhões de hectares, beneficiando 575 mil pessoas, em oito estados diferentes e 218 cidades em território rural.

**Em 2020, a TIM reforçou sua presença no setor agrícola com a criação do ecossistema ConectarAGRO, reunindo provedores de soluções para o segmento Agro e de Telecom. A associação tem a finalidade de estimular a expansão do acesso à internet nas diversas regiões agrícolas brasileiras e a meta de cobrir 13 milhões de hectares com o 4G 700MHz até o final de 2021**

[+ Saiba mais aqui](#)

## Evolução na experiência do cliente com sólido desenvolvimento da infraestrutura

### LIDERANÇA EM COBERTURA

4G com 3.877 cidades, com destaque para evolução sob a frequência de 700M Hz que passou a cobrir 3.294 cidades.

### TECNOLOGIA VoLTE

Disponível em 3.860 cidades, melhorando a experiência de voz dos usuários.

### ACELERAÇÃO DA EXPANSÃO DO FTTH

3,2 milhões de domicílios com fibra – em 27 municípios e 7 regiões administrativas do Distrito Federal, ao final de dezembro de 2020.



**Pioneirismo**  
para atender as demandas dos usuários



## 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.

Em 2020, a TIM assinou um TAC (Termo de Ajustamento de Conduta) junto à Anatel, por meio do qual a Companhia se comprometeu a levar o 4G a 350 municípios com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e expandir sua infraestrutura em outras 1.388 cidades.

**+ Leia mais sobre o TAC Anatel na [página 70](#).**

Além disso, as seguintes regulamentações estimularam o desenvolvimento da infraestrutura de telecomunicação no país:

### LEI DE ANTENAS (LEI Nº 13.116/2015)

O Decreto 10.480, que regulamenta a Lei Geral de Antenas (LGA) (lei 13.116/15), dispensou o licenciamento de equipamentos de pequeno porte; tornou mandatória a previsão de fibra ótica em obras públicas no Brasil; introduziu o “silêncio positivo”<sup>1</sup> para licenças de equipamentos de telecomunicações e regulamentou o art. 12 da LGA que estabelece que não será devida contraprestação pelo direito de passagem em áreas urbanas e rurais.

O Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) também regulamentou o uso das faixas de domínio de rodovias federais pelo setor de telecomunicação, sem ônus, abrangendo instalação de torres, antenas e cabos de fibra ótica em dutos ou postes em áreas rurais e urbanas (Resolução nº 7, embasada pelo art. 12 da LGA – 13.116/2015).

<sup>1</sup> Aprovação tácita por decurso de prazo, ou seja, prazo para os órgãos competentes se manifestarem sobre os pedidos de licenciamento de equipamentos de telecomunicações. Decorrido o prazo, caso os órgãos não se manifestem, será considerada aprovada a licença.



### NOVA LEI DO FUNDO DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (FUST)

A Lei 14.109 determinou ao Fust a finalidade de estimular a expansão, o uso e a melhoria da qualidade das redes e dos serviços de telecomunicações, incentivar o uso e o desenvolvimento de novas tecnologias de conectividade para promover o desenvolvimento econômico social e reduzir as desigualdades regionais.

### ISENÇÃO DO FUNDO DE FISCALIZAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES (FISTEL) PARA IOT

A lei nº 14.108 isentou de taxas e tributos (TFI, TFF, CFRP e Condecine) as estações de telecomunicação que integram sistemas de comunicação M2M (máquina a máquina) e isenta as estações de telecomunicação que integrem os sistemas M2M de licença prévia de funcionamento.

## Em 2020, 18 novas leis regionais estimulam o desenvolvimento da infraestrutura de telecomunicação e a expansão da cobertura em áreas não atendidas

- São Paulo: 8
- Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul: 1
- Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais: 3
- Bahia, Ceará, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Paraíba, Alagoas e Sergipe: 3
- DF, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Goiás: 3

No Brasil, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e, posteriormente, sua regulamentação por meio do decreto 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”.

Nessa esteira, a TIM, de forma a garantir o atendimento aos princípios, adota medidas que garantem a transparência e isonomia em suas ofertas sobre regras de aplicações

“zero rating”, permanecendo aberta a negociação com provedores de aplicações que tenham interesse de forma manter a competitividade, mantendo ainda o acesso a conteúdos legais (não há bloqueio a conteúdos permitidos).

A TIM acredita ter oportunidades em oferecer ofertas mais aderentes aos interesses dos usuários com aplicações “zero rating”, por exemplo. [SASB TC-TL-520a.3](#)



## Compartilhamento de rede 4G acelera a inovação



## Inovação

A inovação é um ativo intangível estratégico para a TIM. Para criar novas soluções em telecomunicação, a Companhia mantém contato com *stakeholders* como clientes, universidades, operadoras, consumidores e governo, com os quais desenvolve programas e projetos de inovação aberta.

### TÓPICO MATERIAL:

### INOVAÇÃO APLICADA A PRODUTOS E SERVIÇOS

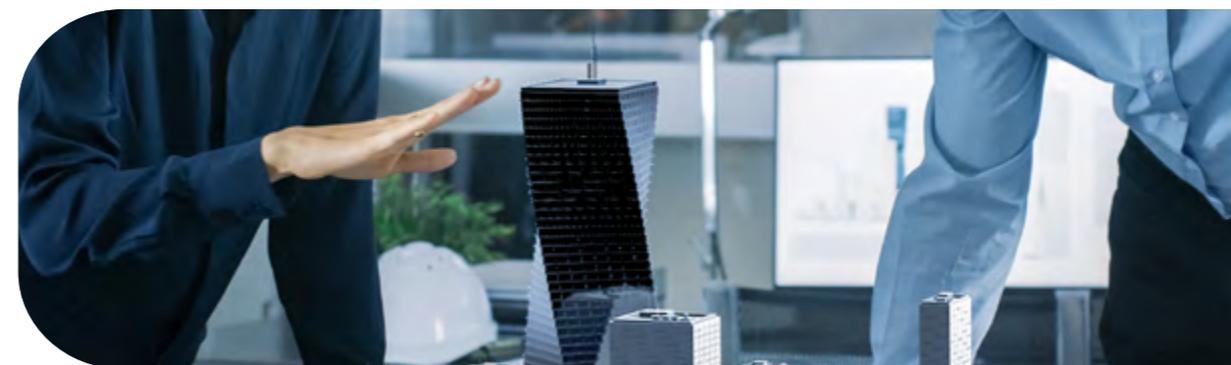
### ODS 9

A TIM reconhece o seu papel de referência em tecnologia no setor de telecomunicações no país e de líder em inovação. A Companhia busca atender novos padrões de consumo e de mercado de forma proativa, acompanhando a mudança no perfil e comportamento dos seus clientes e as novas tecnologias para desenvolver e oferecer produtos e serviços.

Um dos principais objetivos da estratégia de inovação é criar soluções para o negócio com foco na evolução da infraestrutura de rede, com ganho de qualidade e ampliação da área de cobertura.

Esse trabalho é conduzido pela área de Arquitetura e Inovação Tecnológica, da qual fazem parte profissionais de telecomunicação, engenheiros elétricos e eletrônicos, cientistas da computação e outros tecnólogos com diferentes formações, habilidades e experiências, cobrindo todas as áreas do conhecimento de rede, que atendem a essas demandas e apoiam atividades de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D).

Com esse foco, a TIM vem investindo recursos para expandir a rede 4G RAN *Sharing*, que consiste no compartilhamento das Estações Rádio Base (ERBs) com outras operadoras para a rede 4G, a fim de otimizar os custos de implantação de rede. A expansão também atende obrigações regulatórias relacionadas à cobertura da rede.



O RAN *Sharing* permite que a TIM fomente a evolução da implantação do LTE no interior do Brasil, levando o acesso aos serviços de telecomunicação a mais regiões do país. Em 2020, a cobertura 3G e 4G foi ampliada para 100 cidades.

O compartilhamento das ERBs também se aplica à rede 2G e, no último ano, a TIM firmou um acordo com a Vivo com essa finalidade. Além do benefício da conectividade, essa ação reduz impactos ambientais, como exposição a campos eletromagnéticos e consumo de energia nos municípios pelo desligamento de uma das duas redes.

A TIM foi a primeira operadora a iniciar os testes da tecnologia 5G no Brasil, em 2019

## 5G: nova tecnologia a caminho

Veículo autônomo, casa conectada, máquinas operadas a distância. Esses são só alguns exemplos da transformação que o 5G proporcionará em diferentes segmentos da sociedade. O setor de telecomunicações aguarda para 2021 a abertura do leilão da Anatel para as frequências de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz, algumas das quais permitirão que as operadoras implementem essa nova tecnologia. A TIM se posicionou favorável ao padrão *standalone* no 5G, ou seja, uma rede nova, desvinculada das redes celulares existentes (4G, 3G, 2G), possibilitando o uso de todo o potencial de aplicações disruptivas previstas para o 5G, além de proporcionar a competitividade e permitir que todas as prestadoras iniciem o 5G “puro” nas mesmas condições.

Com o 5G *standalone*, a velocidade de navegação poderá ultrapassar a barreira dos gigabits por segundo (Gbps), com baixíssimo atraso (latência), altíssima capacidade e uma experiência de usuário mais contínua e uniforme. Isso permitirá a aplicação comercial de conceitos de Indústria 4.0, principalmente para os setores industriais que utilizam processos automatizados. Tornará possível também novas arquiteturas de sistemas, aperfeiçoando a comunicação máquina-máquina, a vasta aplicação de sensores, ampliando o uso de IoT e o desenvolvimento de processos mais inteligentes com muitos benefícios para a economia e para uma sociedade cada vez mais conectada.

A TIM foi a primeira operadora a iniciar os testes da tecnologia 5G no Brasil, em 2019, por meio de parcerias com instituições de ensino, fornecedores de tecnologia e hubs de *startups*, criando quatro 5G Living Labs nas cidades de Florianópolis (SC), Santa Rita do Sapucaí (MG), Campina Grande (PB) e no Cubo Itaú, em São Paulo. E, seguindo com seu pioneirismo, em 2021, a Companhia também inovou ao prover uma rede de suporte *trial* (teste) para a primeira experiência de uso do 5G *standalone*, durante evento promovido no Palácio da Alvorada, Brasília, pelo Ministério das Comunicações, com a participação de empresas da área de tecnologia, como Huawei, Nokia, Ericsson, Samsung, Qualcomm e a Visiona, *startup* da Embraer. Na ocasião, diversas aplicações foram apresentadas ao presidente da República e integrantes de vários ministérios e secretarias de governo.

**A TIM quer antecipar a disponibilidade de novos serviços**, com foco em:

- Redes de nova geração;
- Aplicativos de Internet;
- Impactos ambientais positivos;
- Impactos sociais positivos;
- Iniciativas de laboratório aberto.

Em 2020, a TIM seguiu com os projetos de Pesquisa e Desenvolvimento em seus laboratórios para criar uma estratégia de OpenRAN no Brasil, uma nova arquitetura de estrutura de rede que consiste em uma Rede de Acesso por Rádio (RAN) inteligente, com oportunidade de diminuição de custos da rede de acesso, com desagregação de elementos, sem restringir a implantação e operacionalização desse segmento da rede a um único fornecedor.

Por meio do TIM LAB, um dos focos foi o Telecom Infra Project (TIP), comunidade colaborativa para enfrentar os desafios da conectividade, do qual fazem parte testes em soluções ópticas para acelerar redes de transporte que fornecem conexão a antenas de celulares.

O TIM Lab desempenha papel estratégico no suporte à validação de serviços de Testes de Credibilidade e Provas de Conceito, colaborando com os principais fornecedores e parceiros de tecnologia por meio do compartilhamento de conhecimento, de infraestrutura tecnológica para testes de Interoperabilidade e segurança, avaliação de recursos e definição de requisitos técnicos, fomentando atividades de inovação e promovendo parcerias com universidades e institutos de investigação.

## Mais de 99% dos terminais LTE já são compatíveis com 1.800 MHz, 2.600 MHz e outras bandas disponíveis, o que significa que os clientes da TIM têm uma maior disponibilidade de capacidade de banda, o que melhora a qualidade do serviço de dados, por exemplo

A Companhia também ampliou o convênio com o Instituto Nacional de Telecomunicações (Inatel) para testes de fornecedores de redes de acesso abertas e desagregadas (OpenRAN). Parte do programa Open Field, o ambiente é voltado para fabricantes de software, hardware, operadoras, academia e membros dos grupos de trabalho do TIP.

No ano, também foi continuada a parceria entre a TIM, o Instituto Virtus e a Nokia, no desenvolvimento de pesquisas em soluções de Mobile Edge Computing (MEC), que possibilita uma melhor experiência do cliente, uma vez que diminui consideravelmente a latência da rede, e 5G.



**Parcerias e aceleradoras**  
antecipam o futuro

## Destaques de inovação em rede de nova geração

- Reaproveitamento de faixas de frequência de 2G e 3G para 4G – 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz –, com custos reduzidos para implantação de LTE;
- Aumento da área de cobertura LTE;
- Aumento das taxas de transferências de dados que melhoram a experiência do cliente;
- Ganho de qualidade em cobertura interna – além da cobertura expandida. O uso dessas frequências pode ampliar a capacidade de cobertura em cidades que já têm acesso à banda LTE de 2,6 GHz, com baixo custo adicional.

## INOVAÇÃO EM PROCESSOS

A TIM tem revisado de forma recorrente seus processos produtivos com o objetivo de incorporar novas tendências, tecnologias e modelos de negócio. O fortalecimento da parceria com os principais *hubs* e ambientes de inovação no Brasil também tem sido essencial para a construção de *cases* de inovação, tanto para soluções de desafios internos quanto externos.

A Companhia compartilha com o Cubo Itaú, maior *hub* de inovação e *startups* da América Latina, desafios com foco em eficiência, envolvendo diversas áreas e processos da organização: jurídico, rede, compras, financeiro, RH, logística, vendas, marketing e financeira.

Para solucionar esses desafios – 13 no total – foram contratadas mais de 10 *startups* em 2020, entre cerca de 60 avaliadas. No ano, mais de 300 colaboradores participaram de ações de engajamento em temas digitais e na construção dos *cases*.

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A TIM anunciou, em 2020, um acordo de cooperação e parceria estratégica com o CyberLabs, *hub* de inovação e transformação digital com foco em soluções de inteligência artificial (IA).

O acordo acelerará o plano de adoção de IA e impulsionar a performance da TIM, além de potencializar o poder dos dados e otimizar decisões de negócios.

## INTERNET DAS COISAS

A TIM consolidou a sua presença como a maior rede de Internet das Coisas (IoT) do Brasil, presente em mais de 3.400 cidades com a tecnologia NB-IoT. Em parceria com a Fundação Certi, em 2020, a Companhia seguiu desenvolvendo soluções em IoT para a Indústria 4.0.

Com o mesmo objetivo, associou-se ao Parque Tecnológico de Santo André (SP), centro de desenvolvimento em tecnologia da informação, conectado ao ambiente de inovação do Grande ABC, região metropolitana de São Paulo.

A Companhia evoluiu as suas alianças estratégicas e parcerias para fomentar o desenvolvimento de soluções e promover a digitalização em zonas rurais, por meio do uso das tecnologias móveis e IoT, criando soluções em automação para o agronegócio.

Em parceria com a AgTech Garage, *hub* de inovação para o Agronegócio, lançou um chamamento para Agritechs com foco no desenvolvimento de soluções em digitalização e aumento da produtividade dos cultivos, como controle de pragas e doenças.

Foram mais de 50 *startups* inscritas, 12 selecionadas para participar do Pitch Day virtual e três vencedoras. As empresas vencedoras foram incorporadas ao *Marketplace* de IoT da TIM.



**IoT** leva soluções de automação ao campo

## Segurança cibernética

A TIM também compartilha soluções utilizadas em seus processos. Um exemplo foi o patrocínio e a sua participação ativa no Hacking.Rio 2020, maior festival de cultura digital da América Latina e maratona de *hackers*, com especialistas em tecnologia, *design* e negócios do Brasil e de países de língua portuguesa. Por meio de uma competição em segurança cibernética, a Companhia buscou identificar talentos e promover suas práticas em telecomunicações. Além disso, foram realizados testes de exposição a riscos em ambiente vulnerável, simulados pela própria TIM para apresentar soluções em segurança nos sistemas e operações. O evento foi transmitido a todos os clientes TIM, sem consumo de dados, de forma gratuita.

Em parceria com a PUC-Rio, a Companhia teve, ainda, dois projetos selecionados pelo Programa BNDES Piloto IoT para o desenvolvimento de soluções em saúde, o Conecta Saúde; e para o agronegócio, o Campo Conectado, com uso das tecnologias 4G e NB-IoT:

- **Conecta Saúde** – gerencia ativos e pessoas; monitora os principais ofensores de custo de infraestrutura operacional; realiza a vigilância epidemiológica do hospital e integra as informações dos pacientes.

- **Campo Conectado** – aumenta a produtividade e a qualidade da produção rural por meio da utilização de dados; otimiza o emprego de equipamentos, pelo uso de IoT nas operações de cultivo; e aumenta o volume de informações e sua precisão no monitoramento de ativos biológicos.

#### MONITORAMENTO EPIDEMIOLÓGICO POR APP

A TIM apoiou projetos voltados para a busca de soluções em prevenção e combate a Covid-19. Um dos parceiros é o Open D’Or Healthcare Innovation Hub, iniciativa do Instituto D’Or de Pesquisa e Ensino (Idor), em conjunto com a Rede D’Or São Luiz para fomentar o empreendedorismo e a inovação aberta na saúde.

Com a pandemia, foi desenvolvido o “Dados do Bem”, aplicativo de monitoramento epidemiológico, criado pelo Idor e Zoox Smart Data, que permite a elaboração de mapas de distribuição da covid-19, a identificação de concentração de transmissão e a análise da evolução da imunidade na população. A demanda do Open D’Or por tráfego na rede dobrou no período de pesquisas.

## AGRICULTURA 4.0

Pelo quarto ano seguido, a TIM, em parceria com a Embrapa Gado de Leite, participou do Vacathon, Hackaton voltado para *startups* da cadeia de leite do Brasil. Foram analisados 47 projetos, de 13 estados brasileiros, além de propostas da Argentina e Angola, e 3 foram selecionados.

## Jornada Digital - *Journey to Cloud*

Como parte da sua trajetória na transformação digital, que envolve digitalizar todos os processos, inclusive nas plataformas de atendimento e relacionamento, a TIM é a primeira operadora a migrar para nuvem 100% dos seus *datacenters*. Em parceria com a Oracle e a Microsoft, essa ação aprimora processos de atendimento ao cliente, operações internas, faturamento, arrecadação e gestão de plataformas digitais com rapidez, escalabilidade e segurança, em um projeto que combina

inovação, sustentabilidade e eficiência. A expectativa é que o processo de migração seja feito nos próximos dois anos, contando com a transferência de todos os recursos da TIM para a nuvem. A mudança está ainda atrelada ao compromisso da TIM com as melhores práticas ESG, já que a migração para a nuvem reduz automaticamente as emissões diretamente associadas ao armazenamento dos dados em espaços físicos, um importante passo para a meta da Companhia de ser carbono neutro até 2030.

## MARKETPLACE IOT PARA O AGRONEGÓCIO

A TIM implementou o primeiro Marketplace IoT de uma operadora no Brasil, com ofertas de parceiros inclusive para o agronegócio.

São 11 soluções para o Agronegócio, conectando escritórios, fazendas ou máquinas, capazes de otimizar a gestão de equipe, o monitoramento de lavouras e o acompanhamento, em tempo real, do transporte de mercadorias tanto para centros de distribuição quanto para o cliente. Conheça mais a iniciativa aqui.

### TÓPICO MATERIAL: EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

ODS **12** **16**

Para a TIM, a experiência do cliente está relacionada à qualidade dos serviços e do atendimento. A Companhia entende que a experiência do cliente influencia a construção da sua imagem, a fidelização, a presença de mercado e a competitividade. Por isso, é o ponto central do seu direcionamento estratégico.

### META PLANO ESG

Reduzir em 50% as reclamações dos clientes na Anatel até 2023, com relação a 2019.

## Cliente

Tratada como o coração do negócio, a experiência do cliente teve um teste extremo em 2020, com a redução do contato presencial e a maior dependência dos meios de telecomunicação em razão da pandemia. A qualidade dos serviços prestados ganhou ainda mais destaque, pois ficou evidente que se trata de um serviço essencial. Para a Companhia, permanece como imperativo aprimorar a experiência e a percepção dos usuários em relação a esse desempenho.

Mesmo com as restrições do período, a TIM deu continuidade aos investimentos para a ampliação de acesso à internet móvel e banda larga, em projetos de infraestrutura e tecnologia para suportar os avanços de desempenho, portfólio, atendimento e segurança de seus clientes.

**+** [Leia mais sobre as operações da TIM na página 37.](#)

Oferecer soluções de atendimento alinhadas ao tempo, à conveniência e às necessidades do cliente está entre as ações prioritárias no desenvolvimento digital da TIM. **GRI 103-2, 103-3, 417**

O sistema de atendimento multicanal acompanha o ritmo de vida do cliente: funciona em tempo integral, inclusive a Central de Atendimento, e possibilita o autoatendimento para quase todos os serviços. Por aplicativo, computador ou telefone, os clientes podem encaminhar reclamações, dúvidas ou sugestões, fazer a autogestão da conta e adquirir serviços e produtos.

**+** [Para conhecer todas as funcionalidades dos canais digitais, acesse aqui.](#)

Além do aplicativo Meu TIM, Meu TIM Website e do portal \*144, a Companhia se relaciona com os clientes pelas mídias sociais Twitter, Facebook e Instagram e também pelo Whatsapp. Ao final de 2020, o Meu TIM registrou 59 milhões de acessos e mais de 8 milhões de usuários únicos. Do total de clientes, 24% já fizeram uso do aplicativo.

## Tecnologia e acessibilidade

Para as pessoas com deficiência, a TIM desenvolveu um espaço dentro do seu site para que possam obter recursos de acessibilidade. Pessoas com deficiência visual, baixa visão, daltonismo e pessoa com deficiência auditiva e/ou de fala podem navegar com autonomia no site para acessar informações sobre serviços e produtos da companhia. As ferramentas disponíveis para *download* seguem as recomendações do WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) e do W3C (World Wide Web Consortium), principal organização de padronização da internet.

**+** [Saiba mais sobre o espaço Acessibilidade aqui.](#)

## Folha Top of Mind

A TIM conquistou a coliderança do prêmio na categoria de telecomunicações como a empresa mais presente na mente dos brasileiros, com 27% de lembrança e 77% em percepção de marca. O desempenho foi alavancado pela nova assinatura Imagine as possibilidades e pela apresentação da cantora Iza como embaixadora da marca, escolhida por personificar os valores da TIM – coragem, liberdade e respeito – e defender a diversidade e a força feminina.



**7,35 foi a média de satisfação do cliente com a telefonia móvel da TIM**

### QUALIDADE E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A experiência do cliente é uma das principais fontes para a TIM fazer a gestão da qualidade. A Companhia se mantém em sintonia com os usuários por meio de pesquisas que medem seu grau de satisfação com os serviços prestados, além de acompanhar as manifestações registradas nos órgãos de defesa do consumidor.

A Pesquisa Transacional realizada a partir dos *call centers* tornou mais eficiente a avaliação do atendimento telefônico, pois capta a avaliação imediatamente após o contato com o atendente.

Os clientes da TIM também avaliam periodicamente os serviços da Companhia por meio de Pesquisas de Satisfação como a Pesquisa de Satisfação Nacional de Telefonia Móvel, que ficou com a média de Satisfação Geral em 2020 de 7,35.

Além disso, anualmente ocorre a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), prevista nas normas regulatórias do país. Em 2020, a TIM obteve crescimento

significativo na média de satisfação geral com os serviços móvel Pré e Pós-Pago.

A TIM segue atuando com um Conselho de Usuários. A iniciativa tem a finalidade de envolver a sociedade na prestação dos serviços de telecomunicações e na busca de melhorias. Em 2020, 60 novos membros assumiram cargos nos conselhos regionais, e as reuniões e encontros institucionais foram feitos remotamente.

**+ Mais informações podem ser acessadas no [site da TIM](#).**

A Companhia acompanha as reclamações registradas nos Procons, no site [www.consumidor.gov](#) e na Agência Reguladora para gerenciar o atendimento dessas demandas. No site [www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/regulatorio](#), o público pode se informar sobre a regulamentação da Anatel que influencia diretamente as tarifas, planos, promoções e serviços oferecidos.

Em 2020, a TIM assumiu como uma de suas metas no Plano ESG reduzir em 50% o número de reclamações de clientes no órgão regulador até 2023, em relação ao ano de 2019.

## Pesquisas de satisfação dos clientes<sup>1</sup> 2020

### NOTA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A TIM

	2018	2019	2020
Pesquisa de Satisfação Nacional Móvel - Cliente pessoa física	7,08	7,34	7,35
Pesquisa de Satisfação Banda Larga Fixa - Cliente pessoa física	7,81	7,26	7,18
Atendimento CRC na Pesquisa “fria” - Cliente pessoa física	7,05	– <sup>2</sup>	– <sup>2</sup>
Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Anatel - Cliente Pré-Pago pessoa física	7,11	7,11	7,42
Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Anatel - Cliente Pós-Pago pessoa física	7,36	7,27	7,50
Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Anatel - Cliente Banda Larga Fixa pessoa física	7,24	6,96	6,91
Pesquisa transacional do CRC – Satisfação do cliente pessoa física com o atendente do CRC	6,15	7,45	7,91

<sup>1</sup> Notas apresentadas em escala de 0 a 10.

<sup>2</sup> Esta pesquisa foi descontinuada em dezembro de 2018, em função da introdução da pesquisa contínua e transacional realizada ao final de todos os atendimentos humanos feitos no *call center* da TIM.

### ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

	2018	2019	2020
Total de ligações atendidas pelo SAC	105.472.045	101.158.130	74.344.021 <sup>1</sup>
Total de atendimentos da Ouvidoria	5.379	5.445	49.361 <sup>2</sup>

### RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

	2018	2019	2020
Na empresa	16.431.689	13.635.181	11.274.525
Na Anatel	645.021	663.043	553.358
Na Justiça	88.919	111.423	52.661

### RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS<sup>3</sup>

	2018	2019	2020
Na empresa	101,60%	101,79%	100%
Na Anatel	99,39%	99,63%	99,91%
Na Justiça	90,88%	79%	182,58%

<sup>1</sup> Redução significativa no número de atendimentos principalmente em razão da redução de demanda no início da pandemia e da redução da base de clientes.

<sup>2</sup> Aumento significativo pela criação do canal 0800 da Ouvidoria.

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

## OUVIDORIA

A TIM lançou, em agosto de 2020, o canal Ouvidoria TIM, disponível para os clientes que já procuraram outros canais de atendimento da Companhia e não foram atendidos dentro do prazo formal ou cujos casos não tenham sido solucionados. O canal tem reporte direto ao presidente da TIM.

A Ouvidoria TIM também analisa as denúncias de comportamentos em desconformidade à legislação e ao Código de Ética e de Conduta, e demandas da Anatel, Procon, Juizado Especial Cível e do site consumidor.gov. O objetivo de incluir esses casos também é agregar melhorias ao relacionamento e ao atendimento ao cliente.

### OUVIDORIA TIM Acesso pelo 0800 882 0041

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h, por meio do número de protocolo do caso não atendido no prazo formal e/ou não solucionado por outros canais de atendimento da TIM.

## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A TIM vem desenvolvendo de forma consistente soluções de inteligência artificial nas etapas do negócio relacionadas à experiência do cliente. Em 2020, acelerou mais de 100 iniciativas que priorizam a experiência digital. Com essa transformação tecnológica em curso, incentiva a autonomia do usuário nos canais de venda, no atendimento e nos canais de comunicação e proporciona maior transparência aos processos de relacionamento.

Um exemplo de iniciativa inovadora em benefício do cliente tem sido o uso de inteligência artificial na central de relacionamento. Batizada de Taís, a assistente virtual desenvolvida pela Companhia dispõe de ferramentas que detectam de forma automática eventuais problemas nos serviços e sugerem medidas corretivas ou mesmo resolvem essas ocorrências. Ela responde por voz ou texto, em linguagem natural e em tempo real, a dúvidas ou problemas dos usuários.

Entre os avanços, o aplicativo Meu TIM ampliou a inovação nos métodos de pagamento, recarga e na oferta e formato

de planos, como o TIM Black Família. No Meu TIM website, as principais funcionalidades têm prontidão de resposta e usuários iniciantes encontram mais facilidades.

Em 2020, os números demonstram o avanço da transformação digital promovida pela Companhia:

- **Média de 3,5 milhões de autoatendimentos** por mês via assistente cognitivo;
- **Mais de 22 milhões de chamadas** passaram pela nova URA Cognitiva (Taís);
- **Faturas entregues** por canais digitais cresceram 18%;
- **Número de clientes** que pagam por meios digitais evoluiu + 10pp, alcançando 75% do total faturado;
- **O aplicativo Meu TIM expandiu 12%** na média mensal de usuários únicos;
- **Queda de 36%** nas interações por atendimento humano nos *call centers*.

A companhia adotou a Metodologia Agile para dar maior eficiência ao desenvolvimento e acompanhamento de novas funcionalidades e melhorias nos canais digitais.



**22 milhões**  
de chamadas atendidas  
pela assistente virtual

## Fornecedores

### TÓPICO MATERIAL: GESTÃO ESTRATÉGICA E RESPONSÁVEL DE FORNECEDORES

ODS **8** **12**

A TIM entende que a gestão estratégica e responsável dos fornecedores está relacionada à importância da cadeia de suprimentos para a oferta de serviços de qualidade aos clientes. É essencial para garantir a continuidade no fornecimento de produtos e serviços oferecidos pelos parceiros de negócio e inibir o risco de desabastecimento, e para a criação conjunta de inovações e diferenciais em produtos e serviços. Ao mesmo tempo, é importante para garantir a criação de valor positivo na cadeia da TIM, engajando os fornecedores em boas práticas de gestão de aspectos sociais e ambientais, além de econômicos.

A Política de Relacionamento com Fornecedores da TIM, disponível no [site](#), apresenta os compromissos com a sustentabilidade requeridos dos seus fornecedores, inclusive em relação aos subcontratados, desde o respeito aos direitos humanos às normas ambientais. Por meio dos contratos, os fornecedores se comprometem a conduzir seus negócios e operações com aderência às obrigações legais e às boas práticas de *compliance*. **GRI 103-2, 103-3, 308, 414**

Os contratos também requerem a observância dos fornecedores ao Programa de Compliance da TIM, que inclui o Código de Ética e de Conduta e aos Princípios do Pacto Global, com menção expressa ao repúdio ao trabalho infantil ou escravo. **GRI 103-2, 103-3, 408, 409**

Os fornecedores e potenciais fornecedores da TIM são avaliados em conformidade com as leis trabalhistas, por meio de consulta aos sites operados pelo Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e o Pacto Nacional Brasileiro para erradicação

do trabalho escravo. Se houver registro de violações de trabalho infantil ou forçado, a empresa é desqualificada para prestar serviços ou fornecer produtos para a Companhia. **GRI 103-2, 103-3, 408, 408-1, 409, 409-1**

A cadeia de suprimentos da TIM é composta por cerca de 800 fornecedores nacionais e 20 estrangeiros. São fornecedores de equipamentos e de infraestrutura de redes, de produtos de

telecomunicações, de serviços de tecnologia, de fornecimento de energia elétrica e prestadores de serviços, como consultorias, auditorias e agências de comunicação. **GRI 102-9**

Para monitorar possíveis riscos em sua cadeia, a TIM realiza a aplicação de questionários de ética e conflito de interesses e de questões socioambientais em seus fornecedores, inclusive antes da contratação.



Em 2020, 84% dos fornecedores que passaram pelo processo de qualificação responderam ao questionário de Due Diligence sobre ética e conflito de interesses; a meta estabelecida era de 85%. Em razão da pandemia, houve uma importante mudança no perfil dos fornecedores que passam pelo processo de compras da Companhia, o que levou à queda na meta. Diante disso, a meta para 2021 ficou estabelecida em 75%. [GRI 205-2](#)

Além disso, no ano, 831 fornecedores, ou 64% também responderam ao questionário socioambiental, que busca avaliar riscos (tais como, trabalho infantil e forçado, existência de Sistema de Gestão Ambiental, atividades que possam comprometer a saúde e segurança dos trabalhadores, entre outros) e propor ações corretivas. A redução no volume de análises socioambientais, quando comparado a 2019, decorreu de alteração no procedimento de qualificação. O requisito para a análise passou a ser pela natureza do serviço e não mais pelo valor da contratação. [GRI 308-1, 414-1](#)



## PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS [GRI 204-1](#)

Compras locais (R\$ mil)	2018	2019	2020
<b>Fornecedores locais<sup>1</sup></b>	<b>5.896.711</b>	<b>6.022.512</b>	<b>5.049.486</b>
Infraestrutura de rede	2.969.974	2.885.637	2.431.052
Produtos comerciais	1.072.139	1.223.323	933.873
Tecnologia da informação	805.078	799.808	719.907
Serviços técnicos profissionais	821.862	979.977	662.494
Real Estate	116.360	133.767	107.180
Outros	517.718	-	194.979
<b>Fornecedores estrangeiros</b>	<b>47.633</b>	<b>96.281</b>	<b>148.726</b>
Infraestrutura de rede	6.915	4.694	6.172
Tecnologia da informação	9.764	31.374	64.406
Serviços técnicos profissionais	30.954	60.213	78.149
<b>Total</b>	<b>5.944.344</b>	<b>6.118.793</b>	<b>5.198.212</b>
<b>Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>

<sup>1</sup> São considerados fornecedores locais aqueles que se situam no mesmo país em que a TIM possui sede (Brasil). O processo de compras da TIM, sempre que possível, prioriza fornecedores nacionais. [GRI 103-2, 103-3, 204](#)

## Privacidade e Proteção de Dados

### TÓPICO MATERIAL: PROTEÇÃO DE DADOS, PRIVACIDADE DO CLIENTE E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

ODS **16**

A TIM entende que a proteção de dados e a privacidade dos clientes é um tema diretamente relacionado à continuidade do negócio e que tem impacto direto na imagem e reputação da Companhia, na satisfação e na retenção dos clientes. O não cumprimento das exigências legais pode gerar multas e perda de confiança do mercado. No contexto da pandemia, a segurança cibernética ganhou ainda mais relevância para manter resguardadas as informações dos clientes e a proteção contra danos e possíveis interrupções na operação.

### META PLANO ESG

Obter a certificação ISO 27001 até 2022.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018, que entrou em vigor em setembro de 2020, trouxe desafios para as empresas sobre questões críticas – a proteção dos dados e a privacidade do cliente –, aumentando ainda mais as responsabilidades do setor de telecomunicações. Na TIM, esses temas já faziam parte dos cuidados com os clientes.

Desde a publicação da LGPD em 2018, a companhia se preparou em diversas frentes, de forma a se adequar integralmente às disposições da lei. Entre as principais ações, capacitou seus colaboradores para estar cientes dos impactos e modificações que a lei traz e a seguirem as diretrizes na coleta, na utilização e na proteção de dados pessoais dos clientes, funcionários, fornecedores e outros públicos de interesse.

GRI 103-2, 103-3, 418, SASB TC-TL-220a.1

Para promover a gestão estruturada das diversas atividades necessárias para o cumprimento da lei, a TIM atuou na:

- 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 donos dos dados pessoais diversos direitos, entre os quais o de 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 *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 –, como meta para 2022. A norma já utilizada como referência em seus processos;
- Adequação dos novos contratos quanto ao tratamento de dados pessoais;
- Processo de 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, disponível pelo [link](#);
- Criação de um fluxo interno de segurança para incidentes ou casos de vazamentos envolvendo Dados Pessoais.

## LGPD na prática

Os treinamentos desenvolvidos sobre a LGPD pela TIM preveem três níveis de participação:

- Treinamento *e-learning* disponível para todos os funcionários;
- Treinamento específico para os executivos e colaboradores estratégicos da Companhia;
- Treinamento dos Fornecedores, conscientizando sobre a lei e os cuidados que a TIM vem tomando para atendê-la.



**Diretoria**  
exclusiva para  
proteção de dados

Desde que a LGPD entrou em vigor, a TIM recebeu mais de 300 solicitações de clientes demandando Direitos dos Titulares<sup>1</sup>, todas atendidas. Os pedidos mais frequentes foram: direito de acesso; solicitação de exclusão dos dados; e solicitação de suspensão de mensagens publicitárias. A TIM, entretanto, não recebeu nenhuma queixa específica à violação de privacidade e/ou perda de dados dos clientes. [SASB TC-TL-230a.1](#)

Nas ações judiciais recebidas sobre o tema, o motivo é a violação de dados. A área de segurança da Companhia realiza ações de comunicação para mitigar as chances de ocorrência de fraude diante do aumento exponencial de reclamações. [GRI 418-1](#)

Em 2020, foram iniciadas 687 ações judiciais relacionadas à privacidade de dados e encerradas 593<sup>2</sup>, sendo 293 com decisões favoráveis. Nos 300 processos com decisões desfavoráveis à Companhia, houve o pagamento de cerca de R\$ 2 milhões. [SASB TC-TL-220a.3](#)

1. Direitos das pessoas físicas em relação aos seus dados tratados, como direito de retificação, exclusão e de solicitar anonimização, entre outros.

2. Os processos encerrados em 2020 contemplam também casos iniciados em anos anteriores.

No mesmo período, a TIM recebeu 114 ações judiciais relativas à quebra de sigilo telefônico ou telemático e 81 casos foram encerrados.

As solicitações à TIM de quebra de privacidade por parte da Justiça, em 2020, somaram mais de 1 milhão conforme segue<sup>3</sup>: [SASB TC-TL-220a.4](#):

- Interceptações telefônicas: 427 mil
- Dados cadastrais: 391 mil
- Extratos telefônicos: 600 mil

Em 2020, nos processos na Anatel e na Senacon, não houve autuação dos Órgãos sobre o tema de violações de privacidade e perda de dados de clientes.

Em relação ao uso de dados dos seus clientes, a TIM utilizou informações de localização (sem qualquer PII<sup>4</sup> ou possibilidade de engenharia reversa para acesso a dados individuais), em um esforço conjunto *pro bono* com outras principais

3. Atualmente não é possível auferir com precisão o número de clientes afetados pelos pedidos de informações, uma vez que autoridades diferentes podem solicitar os mesmos dados em oportunidades diversas.

4. Sigla em inglês para Informações de Identificação Pessoal.

operadoras de telefonia móvel no Brasil, para medir o índice de isolamento social a fim de fornecer informações aos governos (mais de 50 estados e cidades) e ajudar na luta contra a pandemia da covid-19. Base móvel de clientes em dezembro de 2020: 51.432.502. [SASB TC-TL-220a.2](#)

A Companhia também possui diretoria dedicada à governança da segurança da informação, incluindo atendimento aos controles de Segurança nas auditorias internas e externas (SOX), relacionada aos ativos da TIM com as seguintes atribuições: [GRI 103-2, 103-3, 419](#)

Desde 2018, a TIM se preparou em diversas frentes para se adequar às disposições da LGPD

- Assegurar a análise sob a ótica de segurança dos projetos ICT 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, 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 clientela, 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 as funções na implementação de iniciativas de segurança.

A TIM conduz suas atividades com base na ISO 27001 - norma internacional que descreve as melhores práticas para a gestão da segurança da informação e NIST (Cyber Security Framework) que apoia no gerenciamento e redução do risco de segurança cibernética. Embora a empresa ainda não tenha obtido a certificação ISO 27001, em 2020 realizou uma avaliação dos requisitos necessários para a certificação, identificando um nível de conformidade superior a 90% dos requisitos, e realizará os ajustes necessários para obter a certificação em 2022. [SASB TC-TL-230a.2](#)



# 03

## AMBIENTAL

- > Sistema de gestão ambiental
- > Energia
- > Resíduos
- > Mudanças climáticas
- > Água



# Ambiental

**Tornar as operações carbono neutro até 2030. Essa é uma das ambições que a TIM assumiu em seu Plano ESG 2021-23. Promover uma gestão ambientalmente responsável vai muito além do respeito às normas, é buscar soluções que contribuam para mitigar os impactos ambientais e ter um papel protagonista na preservação dos recursos naturais. Com essa visão, a TIM também estabeleceu compromissos nas áreas de energia renovável, ecoeficiência, resíduos e emissões**

## Sistema de Gestão Ambiental

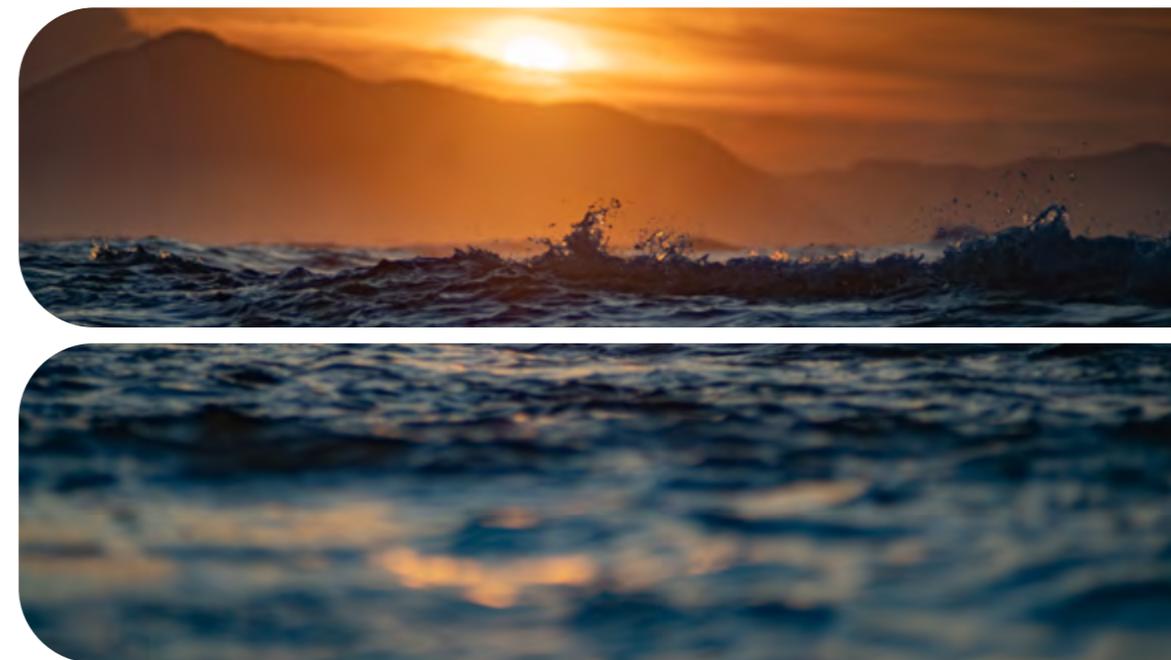
Abrangendo todas as suas operações, a Política Ambiental da TIM descreve três compromissos básicos: a proteção ao meio ambiente, o atendimento aos requisitos legais e normas da organização e a melhoria contínua do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para aumentar o desempenho ambiental. Além disso, compromete-se com vários princípios, entre os quais, destacam-se gestão de resíduos, consumo eficiente de recursos naturais e melhoria contínua e prevenção da poluição.

[GRI 103-2, 103-3, 307](#)

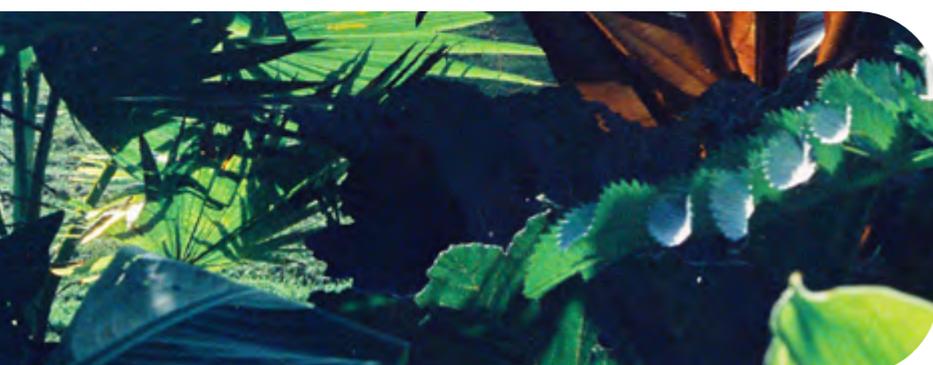
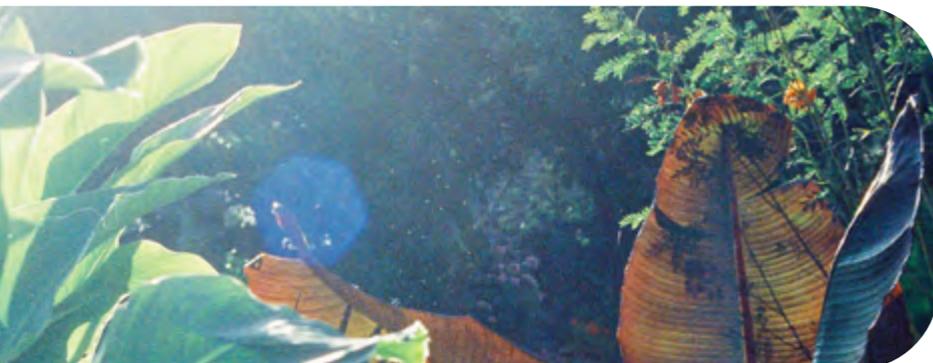
Com práticas totalmente alinhadas aos seus normativos, o SGA da TIM, desde 2010, detém a certificação ambiental ISO 14.001 para o Gerenciamento e Operação da Rede nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo (Ver Anexo Certificações, [página 95](#)).

Em 2020, a Companhia operou com mais de 21 mil Estações Rádio Base (ERB). Todas

possuem licença da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), responsável pela regulação dessa atividade. O lugar de instalação precisa estar autorizado pelo órgão local competente e por licenças urbanísticas e ambientais quando aplicável. Por ter uma cobertura nacional, desse total de ERBs, 149 estações se localizam em áreas de preservação (APA ou APP). A Companhia também realiza monitoramento periódico dessas localidades para que suas atividades não causem impactos à biodiversidade. [GRI 103-2, 103-3, 304](#)



**21 mil**  
**Estações Rádio Base** cobrem o território nacional



Em sua rede, a TIM possui 1.679 biosites<sup>1</sup> ativos. Entre os aspectos positivos, os biosites reúnem soluções tecnológicas sem causar impacto visual na paisagem, ocupando menos espaço físico para instalação da estrutura.

A implantação e operação de ERBs apresentam dois impactos ambientais significativos: a emissão de radiação não ionizante e o próprio processo de implantação. As emissões de radiação pelas ERBs são monitoradas constantemente por meio de laudos teóricos e práticos, garantindo a segurança destas estruturas para a sociedade. Em 2020, em 1.743 sites, foi mensurado o nível de emissões eletromagnéticas, conforme solicitação da Anatel.

Esses controles asseguram que a radiação não ionizante emitida pela ERB esteja dentro dos limites permitidos pela Organização Mundial de Saúde (OMS), padrão seguido pela Anatel. [GRI 304-2](#)

<sup>1</sup> Estrutura similar a um poste que mimetiza as antenas da operadora, podendo acomodar todos os equipamentos de telecomunicações (2G, 3G e 4G) em seu interior, além de abrigar outros mobiliários urbanos, como iluminação pública e câmeras de segurança.

A TIM também mensura o nível de ruído das suas estruturas, conforme solicitação. Em 2020, a Companhia recebeu seis pedidos.

Para conduzir suas operações dentro dos padrões exigidos pela legislação e, principalmente, para fortalecer seus processos de gestão de riscos ao meio ambiente, a TIM mantém equipes para acompanhar os casos de não conformidade, como a regularização de ERBs e prédios técnicos com *data centers*. [GRI 103-2, 103-3, 307](#)

Em 2020, no âmbito do licenciamento ambiental dos sites, a TIM recebeu uma multa significativa no valor de R\$ 500 mil e 56 procedimentos administrativos sem sanções monetárias. [GRI 307-1](#)

A TIM monitora constantemente a emissão de radiação não ionizante pelas ERBs, garantindo a segurança destas estruturas

### TÓPICO MATERIAL: GESTÃO DE ENERGIA

ODS **7** **13**

O setor de telecomunicações é altamente dependente do fornecimento contínuo de energia elétrica para garantir o funcionamento das suas operações. Por esse motivo, a TIM entende que a escassez energética é um significativo risco operacional, diretamente relacionado aos custos da Companhia. Eventuais interrupções nesse fornecimento impactam a prestação dos serviços e a experiência do cliente. Também compreende que o investimento em fontes renováveis de energia contribui para um menor impacto ambiental.

### METAS PLANO ESG

Atingir 90% do consumo de energia de fontes renováveis até 2025.

Aumentar em 80% a eficiência energética no tráfego de dados até 2025, em comparação ao ano de 2019.

## Energia

A TIM depende da oferta constante de energia a custo competitivo para atender a estrutura física da rede de telecomunicações, das lojas próprias e dos prédios administrativos. Por sua importância estratégica e impactos, além de ser um tema material para a Companhia, a gestão de energia faz parte dos compromissos assumidos no Plano ESG 2021-23, com metas quanto à transição para energias renováveis e redução de emissões.

A Companhia mantém uma área centralizada para fazer a gestão da energia consumida em todas as operações. Entre outras atribuições, a equipe responsável planeja e monitora o consumo e os projetos de eficiência energética. [GRI 103-2, 103-3, 302](#)

A TIM pauta a gestão de energia em duas frentes: a eficiência energética e a busca por fontes renováveis. Alinhadas às diretrizes da Política Ambiental, inúmeras medidas estão sendo implementadas:

**1.679**  
biosites ativos,  
com baixo  
impacto urbano



- Com investimentos feitos desde 2017, o Projeto de Geração Distribuída tem a meta de chegar a 60 usinas próprias até o final de 2022, entre solar, centrais geradoras hidrelétricas (CGHs) e geradores a biogás, totalizando a geração mensal de 38 GWh;
- Em 2020, entraram em operação mais 13 usinas (10 solares, 2 CGH e 1 de biogás), nos estados do Ceará, Mato Grosso do Sul, Paraíba, Pernambuco, Sergipe e São Paulo;
- Em 2020, 64%<sup>1</sup> do consumo médio de energia elétrica ou 402.732 MWh foi proveniente de fontes renováveis. A meta é atingir pelo menos 90% até 2025. Em dezembro de 2020, a TIM conseguiu alcançar 74%; [SASB TC-TL-130a.1](#)
- Cerca de 20% da energia elétrica consumida em 2020 foi comprada no mercado livre de energia, de fontes renováveis, um espaço de negociação que funciona de forma independente das concessionárias;

- Em relação às usinas, a TIM encomenda a construção a parceiros e faz o arrendamento com contratos de longo prazo com demanda garantida;
- Além do acordo de compartilhamento da rede 2G com a Vivo, a TIM deu continuidade ao projeto Decomissioning, que promove a redução de consumo de energia com ações como o desligamento gradual da rede 2G, remoção de equipamentos obsoletos ou sem uso e a substituição por outros mais eficientes. Em 2020, a Companhia conseguiu uma economia de energia de 13.815 GJ; [GRI 302-4](#)
- Projeto Journey to Cloud de virtualização de *data centers* que operam com mais eficiência;
- *Unplugged sites*: sites autônomos que funcionam com energia solar e transmissão via satélite.

<sup>1</sup> O consumo de energia é composto por: 21% do mercado livre (100% renovável), 18% do Projeto de Geração Distribuída (100% renovável) e 61% da Matriz Energética Nacional (43% renovável, segundo relatório do Balanço Energético Nacional de 2019).

## A estratégia da companhia para a gestão de energia prioriza a eficiência energética e a busca por fontes renováveis

### INDICADOR DE ECOEFICIÊNCIA (bits/Joule)



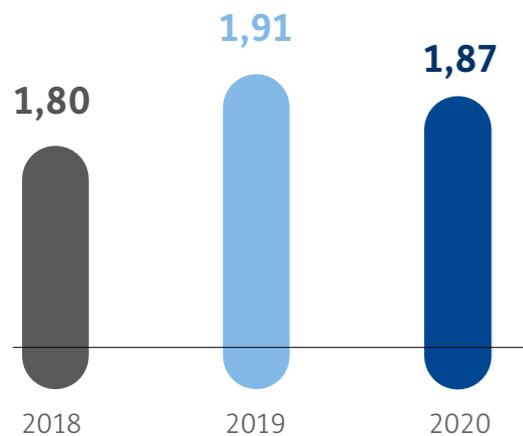
### EFICIÊNCIA ENERGÉTICA GRI 302-3

Diminuir o consumo de energia mantendo a mesma qualidade dos produtos e serviços constitui um objetivo da TIM. O Plano Estratégico 2021-23 reflete a preocupação de estabelecer o uso mais eficiente da energia para o tráfego de dados e assume o compromisso de melhorar em 80% a eficiência energética até 2025. Para atingir a meta, a TIM substitui equipamentos por outros mais eficientes, aprimora os processos produtivos e monitora por meio do indicador de ecoeficiência<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> O indicador de ecoeficiência é uma forma de a empresa medir sua eficiência energética, através de uma relação entre o serviço de dados oferecido ao cliente (bits) e o impacto da empresa no ambiente (joules de energia consumida). Os fatores que compõem esse indicador são o tráfego de dados e voz das redes fixa e móvel e o consumo de energia. O tráfego de rede da TIM em 2020 foi de 4.604 PB. [SASB TC-TL-000.D](#)

A Companhia também acompanha a eficiência do consumo de energia dos seus data centers por meio do indicador PUE (Power Usage Effectiveness)<sup>1</sup>, conforme gráfico abaixo:

## PUE MÉDIO



<sup>1</sup> Segundo a The Green Grid, o PUE (Power Usage Effectiveness) é definido como a relação entre a energia total das instalações e energia do equipamento de TI. Mais informações podem ser consultadas [nessa referência](#).

Novos data centers são ativados a cada ano, o que resulta na variação desse indicador.

## CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ) GRI 302-1, SASB TC-TL-130A.1

Fontes	2018	2019	2020
--------	------	------	------

### CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS<sup>1</sup>

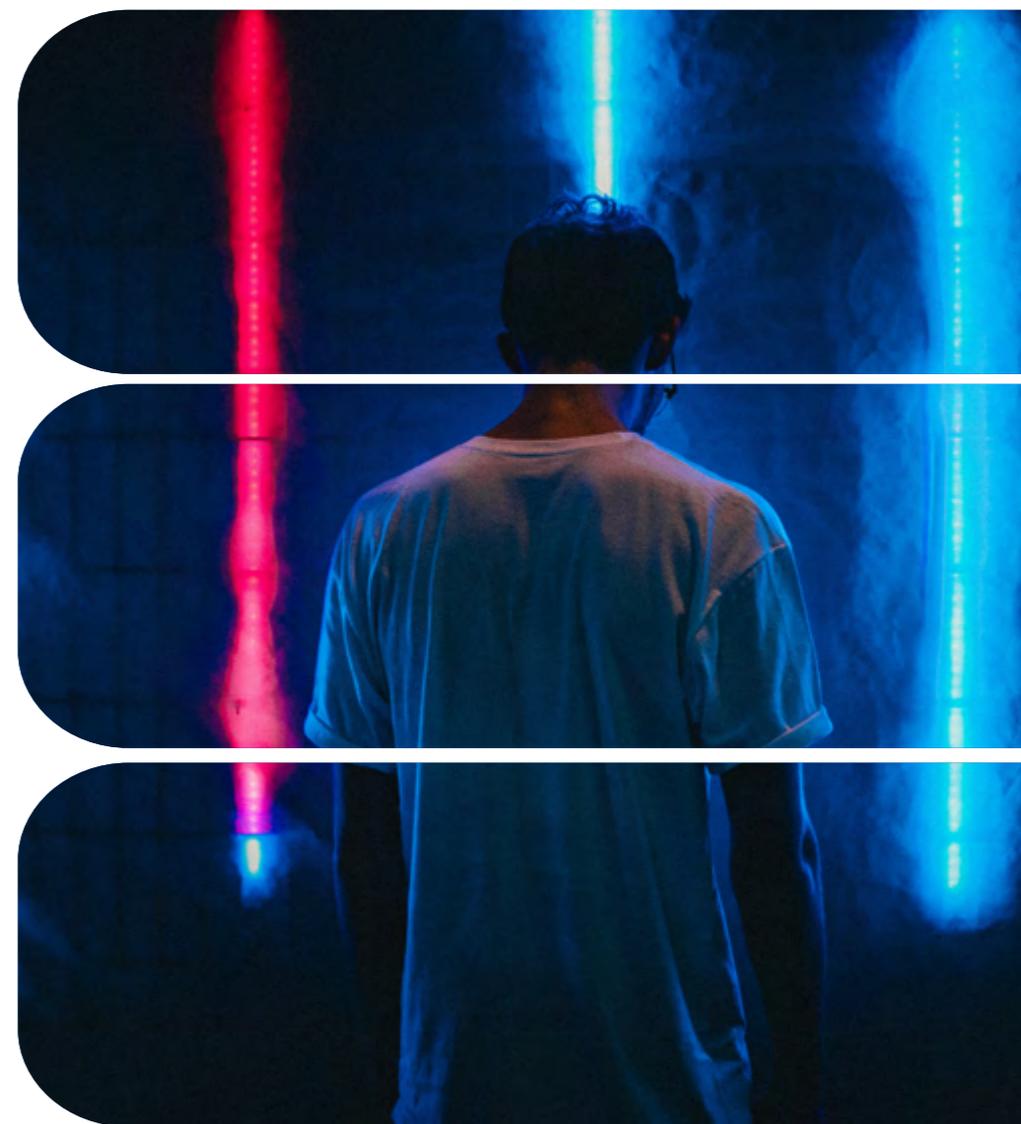
Gasolina	21.249	21.686	15.431
Etanol Hidratado	5,38	5,96	0,4
Diesel - Veículos	896	870	525
Diesel - Geradores	14.594	9.846	12.263

### CONSUMO DE ELETRICIDADE<sup>2</sup>

Eletricidade	2.529.651	2.581.713	2.259.822
<b>Total</b>	<b>2.566.395</b>	<b>2.614.121</b>	<b>2.288.041</b>

<sup>1</sup> Em 2020, houve redução nos deslocamentos devido a adoção da modalidade de trabalho *home office* decorrente da pandemia, com menor consumo de combustíveis. Quanto aos geradores, houve um aumento no consumo de diesel devido à necessidade de suportar a continuidade da prestação do serviço, como consequência das condições e eventos climáticos, por exemplo o “ciclone bomba” que ocorreu no Sul do Brasil em junho de 2020, e quedas de energia, como o apagão ocorrido no Amapá em novembro de 2020

<sup>2</sup> A TIM vem promovendo ações para aumentar a eficiência no consumo de energia, como o desligamento gradual da rede 2G, remoção de equipamentos obsoletos ou sem uso e a substituição por outros mais eficientes. O consumo total de energia elétrica da TIM em 2020, em MWh, foi de 627.254, sendo 224.522 MWh não renovável e 402.732 MWh renovável.



**TÓPICO MATERIAL:**

**GESTÃO DE RESÍDUOS E PÓS-CONSUMO**

ODS **7** **13**

A Companhia reconhece sua responsabilidade direta e compartilhada na gestão dos seus produtos no pós-consumo (smartphones, modems, baterias e acessórios). Ao mesmo tempo, tem ciência de que a operação gera resíduos perigosos e não perigosos tanto nos processos administrativos quanto no processo de instalação e manutenção de infraestrutura. Há resíduos que precisam ser descartados corretamente, de acordo com as exigências da legislação, para não ocasionar contaminação ao meio ambiente, nem gerar sanções e multas.

**META PLANO ESG**

Reciclar pelo menos 95% dos resíduos sólidos até 2023.

## Resíduos

A gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos está prevista nos objetivos assumidos pela TIM no Plano ESG 2021-23. A Companhia tem como meta reciclar pelo menos 95% de resíduos decorrentes de suas operações e manter esse nível até

2023. Com isso, pretende limitar o descarte de resíduos em aterro em até 5%. Previsto na Política Ambiental, o cuidado com os resíduos segue as exigências da legislação e procura ir além. Em cumprimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), a Companhia compartilha com seus parceiros de negócios a responsabilidade pelo recebimento e destinação ambientalmente adequada dos equipamentos eletrônicos no pós-consumo (como smartphones, modems, baterias e acessórios). [GRI 103-2, 103-3, 301, 306](#)

Devido à permanência dos colaboradores em *home office*, a geração de resíduos sólidos nos escritórios apresentou uma quantidade menor no ano. Com um volume de resíduos orgânicos inferior, o percentual de reciclagem foi o dobro, de 24%.

A TIM vem reestruturando seu programa de logística reversa para relançamento em 2021. Embora tenha coletado celulares,



**17 toneladas**  
de produtos recuperados para **reúso**

baterias e demais acessórios fora de uso em 2020, apenas em 2021 concluirá o processo de contratação de fornecedor parceiro para destinar os resíduos para reciclagem. Por isso, não conseguiu cumprir a meta estabelecida de 1,5 tonelada. Colocou como compromisso essa mesma meta para 2021. [GRI 301-3, SASB TC-TL-440a.1](#)

A TIM consumiu em 2020 um total de 484 toneladas de papel (FSC), sendo 83% para emissão de faturas e cobranças. O número vem diminuindo em razão dos contínuos investimentos da Companhia na digitalização dos serviços. [GRI 301-1](#)

### RESÍDUOS, DISCRIMINADOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO (t) [GRI 306-2](#)

	2018	2019	2020
<b>Reciclados<sup>1</sup></b>	<b>593</b>	<b>692</b>	<b>1.940</b>
Baterias da Rede (perigosos)	548	559	485
Sucatas eletroeletrônicas, cabos e metais (não perigosos)	0	90	1.431
Celulares, baterias e acessórios fora de uso (perigosos)	0	0,6	0
Lâmpadas (perigosos)	2	0,1	0
Papel e plástico (não perigosos)	43	43	24
<b>Reúso<sup>2</sup></b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>17</b>
Recuperação de equipamentos eletroeletrônicos de clientes (modens, repetidores e acessórios)	-	-	17
<b>Aterro sanitário<sup>3</sup></b>	<b>309</b>	<b>351</b>	<b>74</b>
<b>Total</b>	<b>902</b>	<b>1.043</b>	<b>2.031</b>
<b>Total de resíduos perigosos</b>	<b>550</b>	<b>559</b>	<b>485</b>
<b>Total de resíduos não perigosos</b>	<b>352</b>	<b>484</b>	<b>1.546</b>

<sup>1</sup> Variação ocorreu devido à: frequência de destinação; aumento na quantidade de sucata metálica e de eletroeletrônicos da Rede (projeto Decomissioning), inerente ao processo de substituição de equipamentos obsoletos; menor geração de resíduos pelo uso parcial dos escritórios; e uso de lâmpadas de LED que tem maior durabilidade.

<sup>2</sup> A partir de 2020, a TIM passou a apresentar os seus produtos recuperados (*refurbished*) que foram devolvidos pelos clientes.

<sup>3</sup> Considera resíduos orgânicos, que tiveram uma menor geração pelo uso parcial dos escritórios.



# Mudanças Climáticas

Do mesmo modo que os serviços de telecomunicações contribuem para as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), as suas operações também estão expostas aos riscos provocados pela mudança climática. Para a TIM, a gestão das emissões constitui um fator estratégico para a continuidade e a criação de valor do negócio.

Em sua Política de Gestão da Mudança do Clima, a TIM trata como imprescindível a implementação dessas medidas de mitigação e adaptação para o bem-estar da sociedade. O normativo estabelece

princípios que devem ser aplicados a todas as atividades da empresa no Brasil com o objetivo de promover a gestão eficiente das suas emissões de GEE. As resoluções do documento se apoiam nas exigências da legislação nacional e internacional, determinações de órgãos reguladores e diretrizes do Grupo TIM Italia.

Como parte do compromisso com a sociedade, a TIM realiza o inventário anual das fontes emissoras de GEE originadas na operação. Elas ocorrem em etapas das atividades, como operação dos equipamentos, manutenção de prédios e lojas, e deslocamento de funcionários, em que há consumo de energia e de combustível, com a consequente emissão de GEE, de forma direta ou indireta. O inventário é auditado por terceira parte independente. Em 2020, a Companhia conseguiu reduzir suas emissões indiretas de escopo 2 em 28% e suas emissões combinadas de escopo 1 e 2 (meta carbono neutro) em 30%, considerando a compra de créditos de carbono para compensação do

escopo 1, que reforça as iniciativas de redução de emissões<sup>1</sup>. [GRI 305-5](#)

De forma transparente, a Companhia expõe o relato de suas emissões, estratégia, gestão dos riscos e oportunidades, metas e outras iniciativas no site do [Carbon Disclosure Project \(CDP\)](#) e na plataforma de registro público do [GHG Protocol](#), verificados por terceira parte.

A TIM buscou aprofundar o entendimento do tema com o cálculo de sua Pegada de Carbono, um estudo que observa as emissões específicas de GEE de um produto ou serviço ao longo de seu ciclo de vida. A análise concluiu que, para cada 1 Mb de dados trafegados na tecnologia 4G, ocorre a emissão de 1,47 g de CO<sub>2</sub>e. As principais etapas afetadas nas operações da Companhia estão relacionadas à queima de diesel nos geradores e ao consumo de eletricidade. [GRI 103-2, 103-3, 305, 305-1, 305-2](#)

1. Percentuais de redução de emissões atualizados considerando o novo fator de emissão de CO<sub>2</sub> do Sistema Interligado Nacional de 2020, disponibilizado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações.

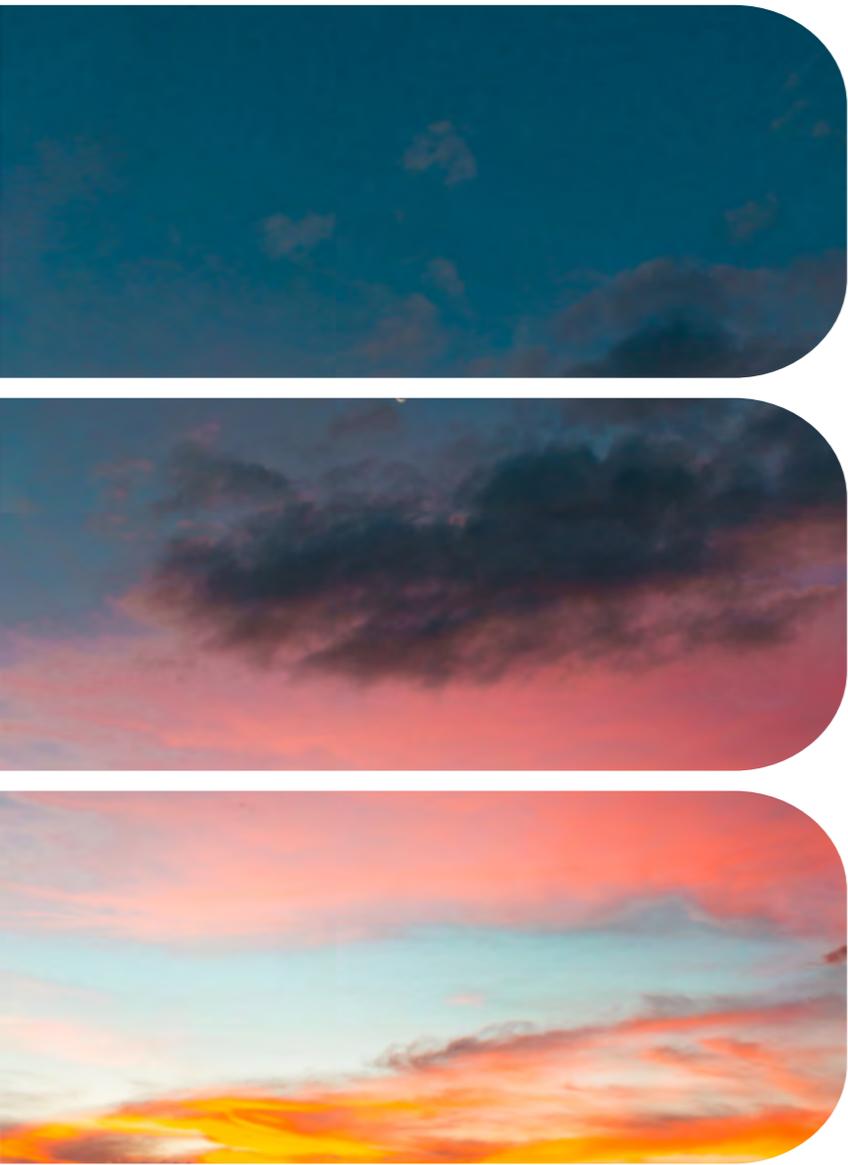


**TIM reduziu em 30% suas emissões de GEE dos escopos 1 e 2**

## METAS PLANO ESG

Reduzir em 70% as emissões indiretas (escopo 2) até 2025.

Ser uma Companhia carbono neutro (escopos 1 e 2) até 2030.



### EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA – ESCOPO 1 (tCO<sub>2</sub>e) GRI 305-1

	2018	2019	2020
Frota de veículos próprios <sup>1</sup>	477	510	348
Geradores <sup>2</sup>	981	661	815
Emissões fugitivas – gases refrigerantes e extintores de incêndio <sup>3</sup>	12.515	3.962	4.309
<b>Total</b>	<b>13.973</b>	<b>5.132</b>	<b>5.473</b>

<sup>1</sup> Composta por veículos de executivos e de segurança. Em 2020, houve redução nos deslocamentos devido a adoção da modalidade de trabalho *home office* decorrente da pandemia, com menor consumo de combustíveis.

<sup>2</sup> Aumento devido à necessidade de mais acionamentos em razão de quedas de energia, como o apagão ocorrido no Amapá no final de 2020.

<sup>3</sup> Aumento ocorreu pela manutenção dos equipamentos e reposição dos gases com alto potencial de aquecimento global.

### EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA – ESCOPO 2 (tCO<sub>2</sub>e)<sup>1</sup> GRI 305-2

	2018	2019	2020
	51.987	53.806	38.717

<sup>1</sup> Redução em razão de um consumo menor de eletricidade em 2020.

### OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA – ESCOPO 3 (tCO<sub>2</sub>e)<sup>1</sup> GRI 305-3

	2018	2019	2020
	37.803	29.353	18.946

<sup>1</sup> Em 2020, devido à pandemia da covid-19 e o trabalho em *home office*, houve uma redução significativa das emissões associadas às viagens e ao *commuting* dos funcionários. Além dessas fontes, bens e serviços comprados; serviços terceirizados de transporte e distribuição; extração, produção e transporte de combustíveis e energia comprados e consumidos pela organização não inclusos nos escopos 1 e 2; entre outras, também compõem as emissões indiretas do escopo 3.

## Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)<sup>1</sup>

GRI 305-4

### EMISSÃO POR CLIENTE (tCO<sub>2</sub>e/MIL CLIENTES)

	2018	2019	2020
Escopo 1	0,293	0,095	0,106
Escopo 2	0,984	0,980	0,753
Escopo 3	0,620	0,520	0,368

### EMISSÃO ASSOCIADA À RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (tCO<sub>2</sub>e/R\$ MILHÃO)

	2018	2019	2020
Escopo 1	0,760	0,300	0,317
Escopo 2	2,550	3,100	2,242
Escopo 3	1,610	1,640	1,097

<sup>1</sup> Dados de 2019 e 2018 revisados. Em 2020, houve uma pequena elevação nas emissões relativas de Escopo 1 em razão do aumento das emissões fugitivas (extintores e refrigeração). Já o Escopo 2 teve redução nas emissões relativas devido ao menor consumo de energia. O Escopo 3 também apresentou menores emissões relativas devido a fatores como *home office* e redução de deslocamentos e viagens aéreas em decorrência da pandemia da Covid-19. Entre 2019 e 2020, a base de clientes, a quantidade de colaboradores e a receita não tiveram variação significativa para influência no cálculo desses indicadores.

No intuito de complementar os esforços realizados internamente, a TIM tem investido, desde 2014, na compra de créditos de carbono para compensar parte das suas emissões, com atuação em projetos de geração de energia renovável e projetos REDD de desmatamento evitado.

Em 2020, a TIM investiu em um projeto de REDD, com certificação do Padrão de Verificação de Carbono (VCS), que visa evitar emissões por desmatamento em uma propriedade no município de Paragominas, estado do Pará. O projeto busca conservar a área florestal e a biodiversidade e continuar as atividades de manejo florestal limitadas

na área sob a certificação FSC®. Com isso, a TIM compensou 2.857 tCO<sub>2</sub>e das suas emissões diretas (escopo 1) em 2020 em parceria com o programa Amigo do Clima<sup>1</sup>.

Ciente da importância de desdobrar o tema em sua cadeia de valor, a TIM promove todos os anos um Workshop de Mudanças Climáticas para seus colaboradores e fornecedores. O objetivo é aumentar a conscientização sobre as necessidades de mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta aos efeitos das mudanças climáticas. Em 2020, o evento foi realizado de forma online e contou com a participação de fornecedores das operações de Rede e Logística.



<sup>1</sup> Amigo do Clima é um programa ambiental voluntário, cujo objetivo é apoiar empresas, organizações, eventos e pessoas a compensarem suas emissões de Gases de Efeito Estufa. Para conhecer mais acesse [aqui](#).



# Água

As atividades da TIM não demandam uso intensivo de água – o maior consumo ocorre nas sedes administrativas –, mas apesar de o tema não fazer parte dos tópicos materiais da Companhia, a proteção ao meio ambiente é um compromisso básico da Política Ambiental, razão pela qual indicadores relacionados à água continuam sendo monitorados.

Em 2020, houve uma redução significativa do consumo de água nos escritórios administrativos, de 38%, justificada pela adoção do *home office* para os colaboradores. A Companhia mantém a meta de redução de mais 1% para 2021, em relação a 2020. [GRI 103-2, 103-3, 303](#)

A TIM mantém também projetos de reaproveitamento da água de chuva e da condensação de sistemas de ar condicionado. Em 2020, a Companhia conseguiu reutilizar 2.816 m<sup>3</sup>, ou seja, 3,8% do consumo de água.

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 tratamentos seguem a legislação brasileira e ficam a cargo da concessionária responsável. Os efluentes descartados não ocasionam impacto ambiental negativo nem afetam corpos hídricos de forma significativa. [GRI 303-3, 306-1, 303-1, 303-2](#)



## VOLUME TOTAL DE ÁGUA CAPTADA EM TODAS AS ÁREAS POR FONTE (ML)<sup>1</sup> [GRI 303-3](#)

	2018	2019	2020
Água subterrânea e produzida (poço artesiano, caminhão-pipa e água reutilizada)	30	16	5
Água de terceiros (abastecimento municipal)	109	78	69
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>94</b>	<b>74<sup>2</sup></b>

<sup>1</sup> Em 2020, a mensuração do consumo de água foi aprimorada e, por isso, o consumo não reduziu na mesma proporção da diminuição do número de colaboradores nos prédios administrativos. Em relação à compra de caminhão-pipa, é variável e ocorre em casos de falhas de abastecimento das concessionárias municipais.

Considerando que água não é um tema material para TIM, informações como estresse hídrico não são mensuradas atualmente.

<sup>2</sup> O consumo total de água em 2020, em milhões de m<sup>3</sup>, foi 0,074.

# 04

## SOCIAL

- > Inclusão digital
- > Colaboradores
- > Diversidade e inclusão
- > Treinamento e educação
- > Saúde e segurança
- > Direitos Humanos
- > Instituto TIM

# Social

“Evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade”. O novo propósito da TIM reflete a essência do que está por trás do negócio: as pessoas. Sejam os colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros ou a sociedade em geral, a Companhia acredita que as transformações coletivas passam pelos indivíduos e as empresas podem ser importantes potencializadores das mudanças. Em seu Plano ESG 2021-23, a TIM enfatiza que novas competências são um fator-chave para manter a liderança e para isso traduz em metas sua atuação social por meio de temas como diversidade e inclusão, engajamento, treinamento e inclusão digital, apresentados ao longo deste capítulo.

## Inclusão digital

Objetivo permanente no planejamento estratégico da TIM, a evolução tecnológica, com ampliação de cobertura e melhores serviços, contribui para promover a capilaridade e a acessibilidade, seja por meio da rede móvel ou de banda larga. Esses avanços constituem o motor necessário para a inclusão digital no país. **GRI 103-2, 103-3, 203**

O amplo acesso à telefonia móvel e à internet, na visão da TIM, representa oportunidade e transformação na vida de muitas pessoas. Com a pandemia,

acelerou-se o processo de digitalização de inúmeras atividades e diversos serviços migraram para o ambiente virtual. Como consequência, aumentou a urgência, para o setor de telecomunicações, de prover soluções acessíveis à maioria da população. A tendência de maior uso da tecnologia e conectividade, tanto na vida privada quanto nas empresas e serviços públicos essenciais, reforça a importância para a TIM de estender o acesso à conectividade 4G a todos os municípios do Brasil até 2023.

A digitalização das atividades durante a pandemia tornaram as telecomunicações um serviço ainda mais essencial

### TÓPICO MATERIAL: INCLUSÃO DIGITAL E ACESSO À CONECTIVIDADE

ODS **1** **9**

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 não só a comunicação, mas a criação de inúmeras oportunidades para pessoas e empresas, funcionando como uma potente ferramenta de inovação. Essa transformação também está conectada à inclusão digital a partir da oferta de conectividade em regiões sem acesso a esses recursos, como comunidades isoladas, áreas rurais e de baixa renda.

A urgente necessidade de digitalização de vários serviços e a migração de diversas atividades para o ambiente online com a pandemia, contribuíram para tornar as telecomunicações um serviço ainda mais essencial.

### META PLANO ESG

Levar a conectividade do 4G a todos os municípios do Brasil até 2023.

### TAC ANATEL [GRI 203-1](#)

A TIM foi a primeira operadora a concluir com sucesso o processo de celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Anatel. Esse instrumento resulta de um acordo extrajudicial com vigência de até quatro anos no qual a TIM se comprometeu a transformar de multas em investimentos, com ações de melhorias relacionadas à qualidade e experiência do cliente (como a evolução dos canais de atendimento digital e a redução de índices de reclamação), bem como incremento de infraestrutura de rede em mais de 2 mil localidades. [GRI 419-1](#)

Nesse TAC, os processos sancionatórios associados ao acordo, na ordem de R\$ 639 milhões, foram arquivados em troca do atendimento dos compromissos nele firmados.

Como compromisso estruturante, a TIM deve levar a rede 4G para 1.837 municípios. E como compromissos adicionais, a Companhia deve

levar a banda larga móvel a cerca de 350 municípios com menos de 30 mil habitantes. Estima-se que 3 milhões de pessoas serão beneficiadas, sobretudo nas regiões Nordeste, Norte, Centro-Oeste e norte de Minas Gerais. São cidades com Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) abaixo da média nacional e ainda sem acesso ao 4G.

### [GRI 203-2](#)

Outro compromisso da TIM, em conjunto com outras operadoras, com a Anatel e com a sociedade, diz respeito ao projeto de Atendimento Rural, em que a Companhia deve prover cobertura a 864 municípios e 4.455 escolas públicas rurais. No final de 2020, a TIM conseguiu cumprir 86% da meta.

Com o projeto 4G TIM no Campo, que cobre mais de 6 milhões de hectares em oito estados, a Companhia beneficia 575 mil pessoas em 218 cidades consideradas território rural.

Para a TIM, as transformações coletivas passam pelos indivíduos



#### TÓPICO MATERIAL:

### SAÚDE, BEM-ESTAR E GESTÃO DOS COLABORADORES

ODS **4** **8**

Para a TIM, os colaboradores representam a Companhia e impulsionam o desempenho por meio de seus conhecimentos, habilidades e atitudes. Como parte da estratégia para ser reconhecida como empresa inovadora, a Companhia tem o objetivo de atrair e reter talentos diversos, além de motivar seus colaboradores. O surgimento da pandemia do coronavírus reforçou a importância de se preocupar com a saúde e o bem-estar dos colaboradores.

### METAS PLANO ESG

Manter o nível de engajamento dos colaboradores em pelo menos 80% até 2023.

Treinar 99% dos colaboradores na cultura ESG até 2023.

Treinar mais 5 mil colaboradores em capacidades digitais até 2023.

## Colaboradores

A pandemia da covid-19 trouxe uma transformação abrupta nas relações de trabalho em todo o mundo. Para a TIM, o desafio não foi diferente. Os colaboradores precisaram se adaptar ao trabalho remoto a partir de casa e à assimilação de novas competências digitais. Entretanto, a prontidão da TIM em providenciar recursos, equipamento e treinamento para a equipe foi decisiva para manter a continuidade dos serviços e restabelecer o mesmo nível de eficiência.

No final de 2020, 9.723 pessoas formavam o capital humano e intelectual da companhia. A TIM tem atuado continuamente para promover a saúde, segurança, produtividade e um ambiente de trabalho inclusivo para seus empregados. A modalidade de trabalho em *home office* mostrou-se bem-sucedida inclusive para os colaboradores dos serviços de *call center*.

As restrições não impediram as atividades planejadas, como o processo de avaliação de desempenho. Em 2020, 88,4% dos colaboradores receberam avaliações de desempenho e desenvolvimento. **GRI 404-3**



## PESQUISAS INTERNAS

Durante todo o ano, a Companhia acompanhou de perto as condições de saúde, bem-estar físico e mental e segurança de seus colaboradores por meio de um esforço intensivo de pesquisas.

Um levantamento realizado com os colaboradores que retornaram aos escritórios, mostrou que 96% avaliaram bem os protocolos sanitários. Além disso, pesquisas *pulse* de eNPS, realizadas trimestralmente, atingiram o nível de excelência (média 84%) como boa empresa para trabalhar.

Centrada em captar o engajamento das pessoas, a Pesquisa de Clima Corporativo ouviu mais de 8.500 empregados da TIM, alcançando uma participação de 97% da força de trabalho. O resultado mostrou um índice de satisfação geral de 84%, que representa o nível de engajamento dos colaboradores. A pesquisa aborda temas como cultura de integridade, ambiente de trabalho saudável, confiança da administração e liderança, entre outros. Quando se analisa o resultado por gênero, o engajamento dos homens é de 83% e das mulheres é de 85%.

## EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI 102-8

	2018	2019	2020
Diretoria	60	60	64
Gerência	673	696	739
Profissionais	4.158	4.187	4.179
Força de vendas	417	501	499
Call centers	2.121	2.071	2.028
Lojas	2.178	2.185	1.912
Jovens aprendizes	235	257	234
Estagiários	180	210	68
<b>Total</b>	<b>10.076</b>	<b>10.167</b>	<b>9.723</b>

## EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA GRI 102-8

	2018	2019	2020
até 35 anos	5.743	5.592	4.371
De 36 a 45 anos	3.195	3.336	3.763
De 46 a 60	1.092	1.190	1.500
Acima de 60 anos	46	49	89
<b>Total</b>	<b>10.076</b>	<b>10.167</b>	<b>9.723</b>

## EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

GRI 102-8

	2018	2019	2020
Permanentes	9.661	9.700	9.419
Temporários	415	467	304
<b>Total</b>	<b>10.076</b>	<b>10.167</b>	<b>9.723</b>

## EMPREGADOS POR REGIÃO GRI 102-8

	2018	2019	2020
Norte	273	263	241
Nordeste	709	711	669
Centro-Oeste	370	385	372
Sudeste	7.878	7.981	7.690
Sul	846	827	751
<b>Total</b>	<b>10.076</b>	<b>10.167</b>	<b>9.723</b>

#### TÓPICO MATERIAL:

### PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

ODS **5** **8**

Promover uma cultura corporativa de respeito e valorização das diferenças entre as pessoas tornou-se uma questão fundamental. A TIM acredita que quanto mais diverso um grupo, maior é a troca de experiências e soluções, o que contribui para constituir um ambiente de trabalho saudável, com ganhos para os processos de atratividade, engajamento, inovação e competitividade.

#### METAS PLANO ESG

Ter 35% de mulheres em cargos de liderança até 2023.

Alcançar 40% de pessoas negras no quadro de colaboradores até 2023.

## Diversidade e Inclusão

GRI 103-2, 103-3, 405, 405-1, 405-2, 406, 406-1

A diversidade na força de trabalho, para a TIM, equivale a buscar espelhar a composição demográfica da sociedade em que atua. Orientada pela Política de Diversidade e Inclusão, disponível no [site da TIM](#) deu continuidade em 2020 à estratégia de disseminar uma cultura sempre mais inclusiva, pautada no respeito e valorização das diferenças e da contribuição de cada pessoa. **GRI 103-2, 103-3, 406**

A Companhia acredita que, quanto mais diversa a equipe, maior é o engajamento e a troca de experiências e soluções. Essa sintonia se reflete em um ambiente profissional inclusivo e em vantagens competitivas no mercado.

A governança do tema conta com uma gerência dedicada dentro da área de Recursos Humanos, responsável pela formalização de políticas, programas e iniciativas estruturadas, em sintonia

com a estratégia ESG e a cultura interna. Estabelecidos de forma transversal, os compromissos previstos no Programa de Diversidade e Inclusão orientam os processos internos em relação a gênero, orientação sexual, raça, diferentes gerações e pessoas com deficiência. E por meio de um calendário de diversidade e inclusão, que segue a agenda internacional da ONU, o plano de comunicação e treinamento disponibilizado a todos os colaboradores e gestores promove de maneira contínua a reflexão e diálogo sobre o tema de forma ampla, e também os desafios específicos dos grupos minorizados.

Na alta gestão, o Comitê de Diversidade e Inclusão acompanha e avalia as iniciativas em andamento, sob a coordenação do presidente da TIM. Alinhadas às diretrizes do plano, essas iniciativas refletem os compromissos assumidos em relação a cada grupo social priorizado pela Companhia.

Na linha de frente das atividades de sensibilização e engajamento, os Grupos de Afinidades, criados em 2020, mobilizaram quase 500 colaboradores inscritos voluntariamente atuando para promover um espaço de acolhimento e diálogo, compartilhar ideias, mapear *gaps* e propor e implementar iniciativas que promovam a diversidade e uma cultura sempre mais inclusiva.

## PRESENÇA DAS MULHERES

A TIM se compromete a garantir a equidade de gênero nos processos seletivos e de sucessão e incentivar o acesso às carreiras tecnológicas. Esse compromisso foi reforçado em março de 2021 com a adesão da Companhia aos Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU (WEPs, em inglês). [GRI 103-2, 103-3, 405](#)

No próprio Conselho de Administração, a participação feminina vem aumentando. Em 2020, chegou em 30%. Integrado por sete homens e três mulheres, a iniciativa demonstra o compromisso de ter na alta liderança o exemplo para a diversidade.

Por esse avanço, a TIM figura entre as empresas listadas na B3 com mais mulheres no Conselho de Administração, de acordo com o Índice Teva ESG Mulheres na Liderança®, que se apresenta como o primeiro índice de diversidade e governança do Brasil. Nos níveis de diretoria e gerência, a participação das mulheres chegou em 33% em 2020.

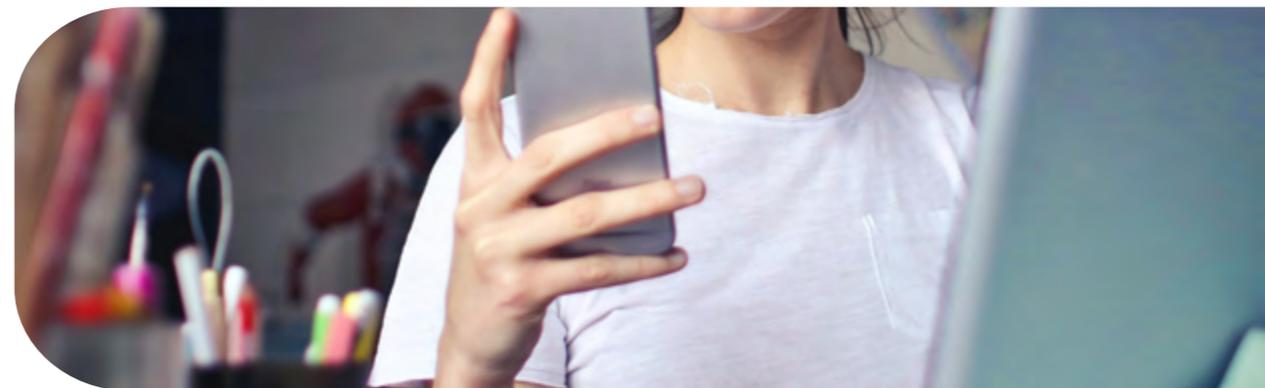
## CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O programa mantido pela TIM para Pessoas com Deficiência (PCD), há anos tem o compromisso de ir além da obrigação legal. Prevê ações para atrair, desenvolver e reter esses colaboradores, com iniciativas para quebrar as barreiras físicas e culturais e assegurar igualdade de oportunidades para elas.

Diversas ações foram implementadas para tornar o local de trabalho mais acessível e funcional e assim proporcionar uma adaptação rápida ao ambiente interno. No paralelo, ações contínuas de sensibilização e treinamento são oferecidas a colaboradores e gestores para a inclusão de pessoas com deficiência.

Entre as ações decorrentes do Programa de Diversidade e Inclusão conduzidas em 2020, destacam-se:

- Mais de 2.500 colaboradores participaram de 38 treinamentos internos de conscientização sobre o tema.
- No âmbito das negociações trabalhistas, houve implementação de diversas cláusulas



relacionadas às políticas inclusivas: expansão de benefícios para empregados LGBTI+, proteção a mulheres vítimas de violência doméstica e para vítimas de violência motivada por racismo e LGBTfobia e garantia de assistência legal em casos de discriminação, entre outros benefícios.

- Participação e patrocínio do Afro-Presença, o primeiro evento nacional direcionado à inclusão de estudantes negros e negras no mercado de trabalho, realizado pelo Ministério Público do Trabalho com apoio do Pacto Global da ONU. O encontro ocorreu em ambiente online.

- A seleção final do Programa de Estágio teve 64% das vagas ocupadas por pessoas negras, além de selecionar profissionais LGBTQI+, com deficiência e acima da faixa etária usualmente buscada.

- O tema diversidade e inclusão ocupou o centro dos debates realizados no TIM Talks e no TIM Convida, programas que promovem o diálogo com os colaboradores e o público externo, para estimular também a evolução para uma sociedade mais inclusiva. Ao longo

de 2020, as *lives* abertas na internet tiveram alcance de mais de 57 mil visualizações.

- Lançamento do Teclado Consciente, aplicativo desenvolvido pela TIM que alerta usuários sobre o uso de palavras preconceituosas, explica a origem dos termos e propõe substituições.

- No que diz respeito à equidade de gênero, a TIM promoveu ações contínuas de comunicação e conscientização sobre o tema, garantindo sempre a representatividade de mulheres, além de incentivar o aumento da presença feminina em posições de liderança e nas carreiras tecnológicas.

- Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, foi realizada a Campanha Março das Mulheres, que durante todo o mês, promoveu ações internas e externas focadas na valorização e respeito às mulheres, e conscientização sobre expressões “machistas” que não cabem mais na atualidade.

<sup>1</sup> Considera o Conselho de Administração, os Comitês de assessoramento e a Diretoria Estatutária.

### INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA<sup>1</sup> DA ORGANIZAÇÃO, POR GÊNERO E IDADE GRI 405-1

Ano	Gênero	Idade	(%)
2018	Homens	<b>Total</b>	<b>100</b>
		<30	0
		30 a 50	44
	Mulheres	>50	56
		<b>Total</b>	<b>0</b>
		<30	0
2019	Homens	30 a 50	0
		>50	0
		<b>Total</b>	<b>87</b>
	Mulheres	<30	0
		30 a 50	20
		>50	67
2020	Homens	<b>Total</b>	<b>13</b>
		<30	0
		30 a 50	6,5
	Mulheres	>50	6,5
		<b>Total</b>	<b>81</b>
		<30	0
2020	Homens	30 a 50	0
		>50	81
		<b>Total</b>	<b>19</b>
	Mulheres	<30	0
		30 a 50	13
		>50	6

### MANIFESTAÇÕES INTERNAS SOBRE DISCRIMINAÇÃO

Pelo Canal de Denúncias da TIM, foram recebidos seis casos de discriminação, considerados violações ao Código de Ética e de Conduta, sendo quatro relativos à discriminação com base na orientação sexual (LGBTfobia), dos quais dois foram considerados procedentes; um por discriminação por gênero (misoginia), avaliado como improcedente; e um relativo à classificação do empregado (terceirizado), também considerado improcedente. A medida corretiva tomada foi a advertência do funcionário alvo das duas denúncias procedentes. GRI 103-2, 103-3, 406, 406-1



**57 mil** visualizações para as *lives* sobre **diversidade**

## EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 405-1

	2018				2019				2020			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	nº	%										
Diretoria	50	83	10	17	47	78	13	22	52	81	12	19
Gerência	433	64	240	36	457	66	239	34	488	66	251	34
Profissionais	2.553	61	1.605	39	2.561	61	1.626	39	2.568	61	1.611	39
Força de vendas	293	62	178	38	308	61	193	39	301	60	198	40
Lojas	1.004	46	1.174	54	1.023	47	1.162	53	845	44	1.067	56
Call centers	566	27	1.555	73	523	25	1.548	75	492	24	1.536	76
Estagiários	87	48	93	52	113	54	97	46	37	54	31	46
Jovens Aprendizizes	81	34	154	66	84	33	173	67	77	33	157	67
<b>Total</b>	<b>5.067</b>	<b>50</b>	<b>5.009</b>	<b>50</b>	<b>5.116</b>	<b>50</b>	<b>5.051</b>	<b>50</b>	<b>4.860</b>	<b>50</b>	<b>4.863</b>	<b>50</b>



**64% das vagas**  
do Programa de Estágio  
ocupadas por  
**pessoas negras**

## EMPREGADOS POR RAÇA/COR GRI 405-1

	2018		2019		2020	
	nº	%	nº	%	nº	%
Branços	6.538	65	6.361	63	6.121	63
Pretos	716	7	752	7	708	7
Pardos	2.562	25	2.736	27	2.588	27
Amarelos	136	1	134	1	126	1
Indígenas	21	0,2	21	0,2	18	0,2
Não informado	103	1	163	2	162	2
<b>Total</b>	<b>10.076</b>	<b>100</b>	<b>10.167</b>	<b>100</b>	<b>9.723</b>	<b>100</b>

### PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE RECEBIDO PELOS HOMENS E AQUELE RECEBIDO PELAS MULHERES EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL GRI 405-2

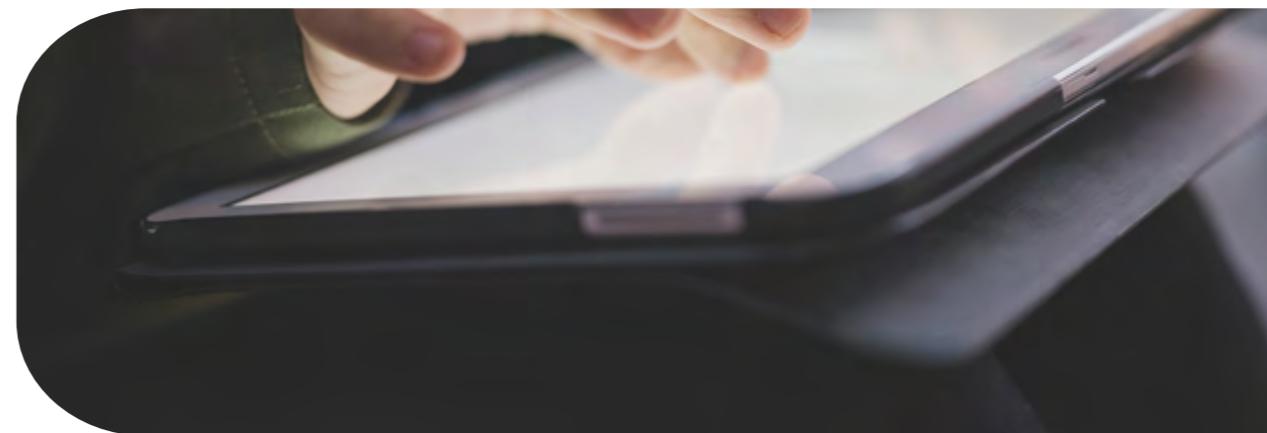
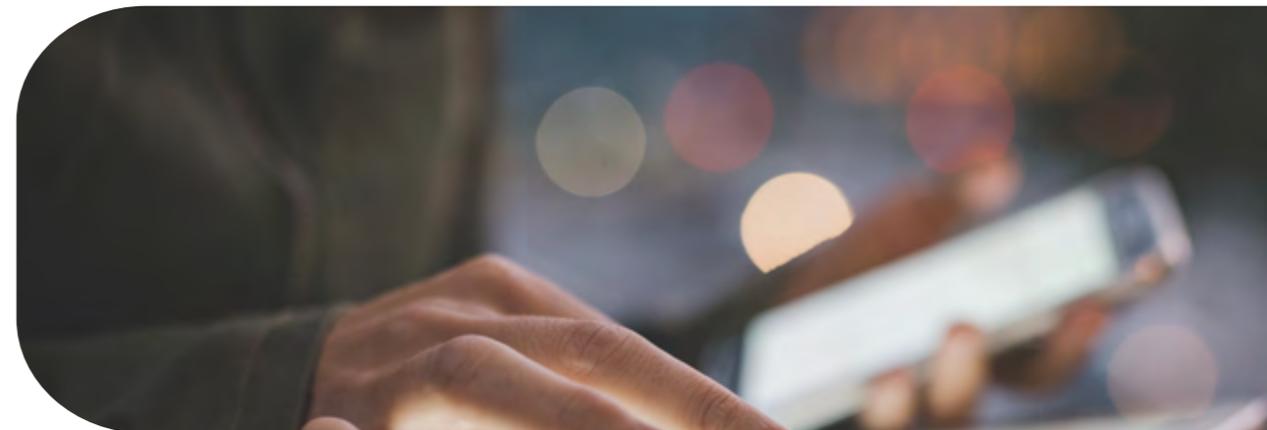
	2018	2019	2020
Diretoria	1,22	1,07	1,07
Liderança	1,13	1,10	1,11
Lojas	0,99	1,00	1,01
Call centers	1,19	1,18	1,18
Demais profissionais	1,13	1,13	1,12

### PROPORÇÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO<sup>1</sup> RECEBIDA PELOS HOMENS E AQUELA RECEBIDA PELAS MULHERES EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL GRI 405-2

	2018	2019	2020
Diretoria	1,29	1,08	1,08
Liderança	1,14	1,11	1,12
Lojas	0,99	1,00	1,01
Call centers	1,17	1,15	1,15
Demais profissionais	1,13	1,12	1,12

\* As proporções correspondem à razão entre a média dos salários dos homens sobre a média dos salários das mulheres, por categoria. Quando a razão é igual a 1, a média salarial dos homens é igual à média salarial das mulheres. Valores maiores que 1 indicam média salarial de homens maior que a média salarial de mulheres. Dados de 2019 e 2018 ajustados para refletir a nova metodologia considerando salários e colaboradores no mês de dezembro de cada ano. Nos cálculos, foram desconsiderados os cargos ocupados por apenas um gênero e também os estagiários e jovens aprendizes. E a categoria "Diretoria" não considera o CEO. GRI 102-48

<sup>1</sup> Considera salários e principais bonificações como remuneração de vendas (target por cargo) e participação nos resultados (PPR/MBO).



Em 2020, a proporção entre a maior remuneração paga pela TIM (CEO) e a média da remuneração dos demais colaboradores (excluindo o CEO) foi de 66,3.

## NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE<sup>1</sup> GRI 401-1

### EMPREGADOS CONTRATADOS, POR GÊNERO

	2018		2019		2020	
	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)
Homens	1.315	27	1.343	28	629	13
Mulheres	1.247	26	1.215	26	575	12
<b>Total</b>	<b>2.562</b>	<b>27</b>	<b>2.558</b>	<b>27</b>	<b>1.204</b>	<b>13</b>

### EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR GÊNERO

	2018		2019		2020	
	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)
Homens	1.230	25	1.322	27	804	17
Mulheres	1.189	25	1.197	25	679	14
<b>Total</b>	<b>2.419</b>	<b>5</b>	<b>2.519</b>	<b>26</b>	<b>1.483</b>	<b>15</b>

### EMPREGADOS CONTRATADOS, POR FAIXA ETÁRIA

	2018		2019		2020	
	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)
Até 35 anos	1.820	36	1.831	39	751	17
De 36 a 45 anos	622	19	613	18	364	10
De 46 a 60	119	10	113	9	89	6
Acima de 60	1	2	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>2.562</b>	<b>27</b>	<b>2.558</b>	<b>27</b>	<b>1.204</b>	<b>13</b>

### EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR FAIXA ETÁRIA

	2018		2019		2020	
	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)
Até 35 anos	1.613	32	1.578	34	919	21
De 36 a 45 anos	638	19	739	21	426	12
De 46 a 60	156	13	186	15	130	9
Acima de 60	12	20	16	24	8	10
<b>Total</b>	<b>2.419</b>	<b>25</b>	<b>2.519</b>	<b>26</b>	<b>1.483</b>	<b>15</b>

<sup>1</sup> Considera desligamentos voluntários e involuntários. As taxas passaram a ser calculadas considerando como base o total médio de colaboradores no período de dezembro de 2019 a novembro de 2020, por categoria. Dados de 2019 e 2018 ajustados para a nova metodologia. Em 2020, a taxa de *turnover* geral foi de 14%, e a taxa de desligamentos voluntários foi de 5,5%. Total de colaboradores em dezembro de 2020 (desconsiderando estagiários e jovens aprendizes para os cálculos de rotatividade): 9.421. GRI 102-48

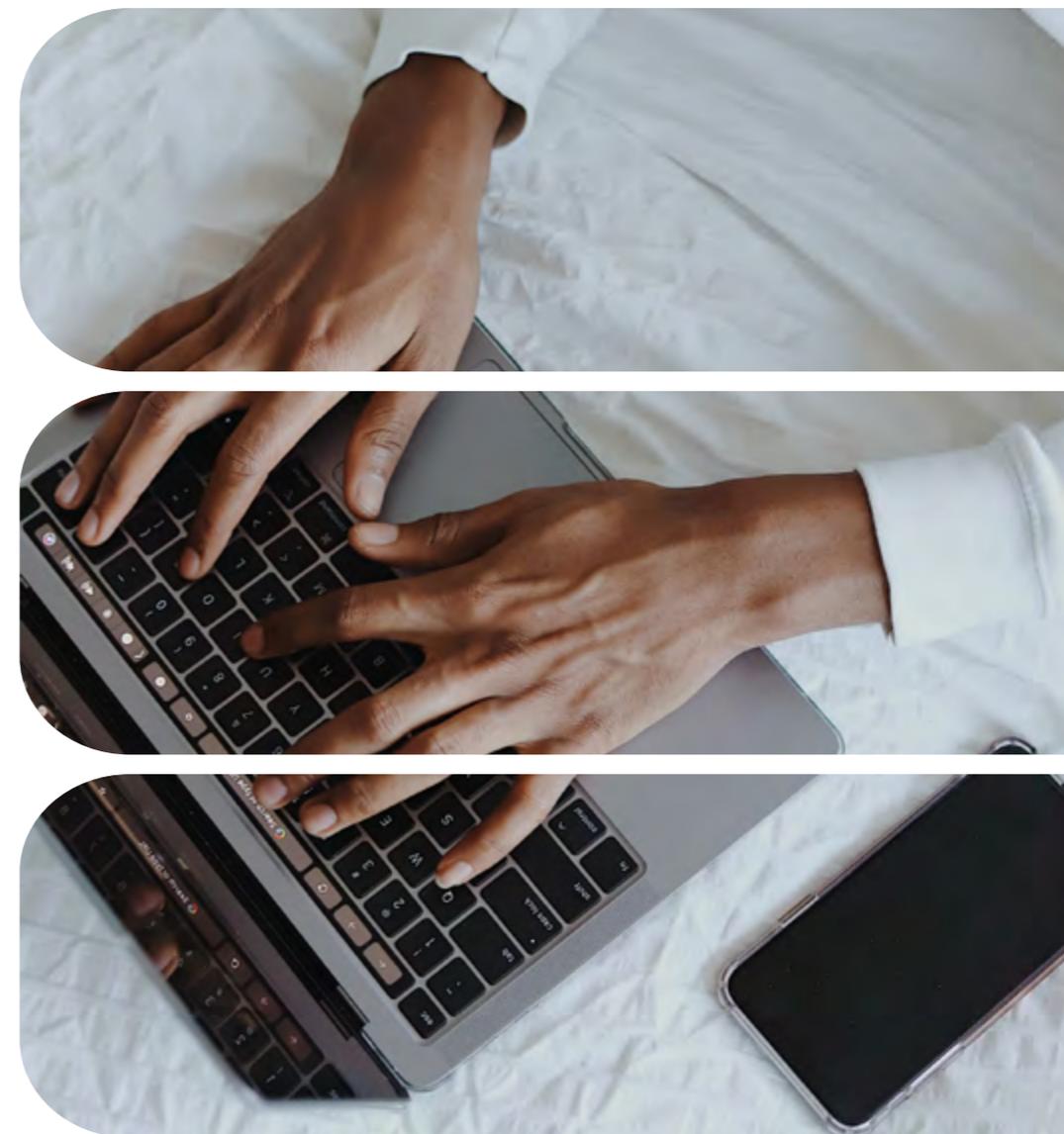
## EMPREGADOS CONTRATADOS, POR REGIÃO

	2018		2019		2020	
	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)
Norte	104	42	68	27	34	14
Nordeste	231	36	241	37	83	13
Centro-Oeste	170	51	144	41	69	19
Sudeste	1.787	24	1.753	23	873	12
Sul	270	34	352	45	145	19
<b>Total</b>	<b>2.562</b>	<b>27</b>	<b>2.558</b>	<b>27</b>	<b>1.204</b>	<b>13</b>

## EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR REGIÃO

	2018		2019		2020	
	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)	nº	Taxa (%)
Norte	66	27	79	31	48	20
Nordeste	194	30	246	38	118	18
Centro-Oeste	151	46	126	36	75	20
Sudeste	1.723	23	1.687	22	1.027	14
Sul	285	36	381	49	215	28
<b>Total</b>	<b>2.419</b>	<b>25</b>	<b>2.519</b>	<b>26</b>	<b>1.483</b>	<b>15</b>

<sup>1</sup> Considera desligamentos voluntários e involuntários. As taxas passaram a ser calculadas considerando como base o total médio de colaboradores no período de dezembro de 2019 a novembro de 2020, por categoria. Dados de 2019 e 2018 ajustados para a nova metodologia. Em 2020, a taxa de turnover geral foi de 14% e a taxa de desligamentos voluntários foi de 5,5%. Total de colaboradores em dezembro de 2020 (desconsiderando estagiários e jovens aprendizes para os cálculos de rotatividade): 9.421. **GRI 102-48**





## Treinamento e educação GRI 103-2, 103-3, 404

As demandas do negócio e os desafios do futuro para o setor de telecomunicações guiam o planejamento dos programas de treinamento e educação da TIM. Mesmo com as mudanças impostas pela pandemia da covid-19, não houve ruptura nesse pilar estratégico. Cerca de 1.500 colaboradores participaram dos programas de desenvolvimento em capacidades digitais, técnicas e comportamentais, com destaque para o conteúdo apresentado no TIM Talks Experience em um formato 100% digital.

Em 2020, a TIM investiu mais de R\$ 8 milhões em programas de treinamento e educação, cerca de R\$ 859 por colaborador. A Companhia investe em iniciativas de formação que buscam fomentar a evolução das habilidades, o desenvolvimento profissional e de carreira e os fatores de engajamento de pessoas, organizados por objetivos, como se vê a seguir:

- **Treinamentos técnicos específicos** - Focados na qualificação técnica e atualização para a execução na função

designada que mapeia conhecimentos críticos, específicos e necessários aos profissionais

- **Treinamentos transversais** - Focado na qualificação dos profissionais em temas que permeiam todas as áreas. A capacitação contribui para a atuação frente aos desafios nas áreas e resultados para o negócio
- **Treinamentos institucionais** - Tem o objetivo de ambientar o colaborador com a empresa
- **Jornadas de aprendizagem** - São treinamentos customizados, como o Programa Evolution, que prevê a formação básica e completa de líderes de lojas e consultores de vendas em temas institucionais, de liderança e de negócio
- **Programa Onboarding** - Promove o acolhimento e a integração de novos colaboradores. Apresenta o posicionamento da TIM sobre Ética e Conduta, Anticorrupção, o mercado e cenário competitivo, entre outros temas relevantes

## CULTURA ESG GRI 404-3

Tiveram continuidade no ano as atividades previstas no Plano Estratégico 2020-22, para fortalecer a cultura ESG: 99% dos colaboradores concluíram treinamentos relativos a aspectos socioambientais e de governança. Entre os temas abordados estão meio ambiente, direitos humanos, anticorrupção, sustentabilidade, privacidade de dados e saúde e segurança.

Em 2020, foram lançados novos cursos relacionados a esses temas, como Programa de Integridade, Diversidade e Inclusão, LGPD e Gestão de Contratos e outros tiveram seus conteúdos atualizados, como Gestão Ambiental, Sustentabilidade, Anticorrupção e Código de Ética.

Esses treinamentos se encontram disponíveis na plataforma de treinamentos da TIM para todos os colaboradores.

## TIM TALKS NO AR

A constatação de que as telecomunicações se tornaram um serviço ainda mais essencial inspirou o propósito da edição 2020, de explorar os impactos da evolução tecnológica nos aspectos econômico, social e ambiental (cultura ESG) e a importância do posicionamento das empresas nesse contexto.

Anualmente, o TIM Talks reúne os colaboradores de todo o Brasil em um amplo programa de aprendizagem e desenvolvimento. Nesse período, eles participam de uma intensa programação com temas que entrelaçam o interesse corporativo e a vida pessoal, como negócios e tecnologia, a relação entre ambiente, bem-estar e sociedade e diversidade e inclusão.

Em razão dos cuidados com a pandemia, em 2020, a terceira edição do programa teve formato digital, o que motivou os organizadores a abrir parte da programação para o público externo. Durante três semanas, colaboradores e *stakeholders* da TIM se dividiram entre 180 ações, muitas delas conduzidas por palestrantes convidados.

## MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO, POR CATEGORIA FUNCIONAL<sup>1</sup> GRI 404-1

	2018	2019	2020
Diretores	21	26	17
Gerentes	25	24	26
Profissionais	14	23	21
Força de vendas	25	27	34
Lojas	55	64	49
Call Centers	66	52	67
Estagiários	14	36	20
Jovens aprendizes	5	11	6
<b>Média por colaborador</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>37</b>

<sup>1</sup> Cálculo considera o total de horas treinadas (excluindo a educação formal) pela média de colaboradores ativos. Em 2020, em média, cada colaborador fez 37 horas de treinamento e 16 colaboradores frequentaram cursos de educação formal financiados pela TIM, em um valor total de mais de R\$ 89 mil.

## ENGLISH TIME

Comprometida com um ambiente de trabalho inclusivo e inovador, a TIM investiu mais de R\$ 269 mil para a disponibilização de curso de inglês online e gratuito para todos os seus colaboradores. Cada funcionário pode ainda estender o benefício para uma pessoa de fora da empresa, sem custos, reforçando também o seu compromisso no desenvolvimento da sociedade.



Cada colaborador fez, em média, **37 horas** de treinamentos

## Saúde e segurança

GRI 103-2, 103-3, 403, 403-6, 403-9

Em 2020, a pandemia do coronavírus fez com que a gestão de Saúde e Segurança na TIM ganhasse ainda mais relevância. A partir da experiência já vivida pela TIM Itália, a Companhia reagiu prontamente aos primeiros sinais da pandemia no país, como descrito a seguir:

- Implantação do trabalho remoto para todos os colaboradores com disponibilidade para tal.
- Pesquisas frequentes acompanharam as necessidades dos empregados em relação aos processos de gestão de pessoas.
- O pacote de benefícios foi adaptado para a situação de *home office*.
- Aplicação de pesquisas para mapear colaboradores e familiares integrantes de grupos de risco, segundo regras técnicas do CDC (Centers for Disease Control and Prevention).
- Acompanhamento e controle estatístico, pela área de Saúde e Segurança, dos casos de covid-19 comprovados por colaboradores e terceiros.
- Desenvolvimento e divulgação de diretrizes de conduta preventiva contra a contaminação do covid-19, para colaboradores e terceiros.
- Implantação de atendimento médico por meio da Telemedicina, junto com os planos de saúde e em parceria com um dos principais hospitais do país.
- Realização de testes de Covid-19, principalmente nas lojas, para identificação de colaboradores contaminados.
- O atendimento do Programa de Apoio Pessoal foi estendido para 24 horas, durante todos os dias da semana, para funcionários e familiares.
- Oferta de amplo conteúdo sobre temas relacionados à crise, como práticas de trabalho remoto, bem-estar e saúde mental e protocolos sanitários.
- Disponibilização de cadeiras ergonômicas para o *home office*.
- Realização da Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) 100% online.

## Experiência positiva do call center

A decisão de estender o trabalho remoto aos operadores do Centro de Relacionamento com o Cliente levou em conta a qualidade de vida e a saúde dos colaboradores e melhor experiência para o consumidor. A Companhia forneceu os equipamentos e mobiliário necessários para trabalhar de casa, de *desktop* à conexão à internet, e também uma ajuda de custo mensal.

Como resultado, a nota da pesquisa de satisfação realizada após os atendimentos, considerando o período de março a novembro de 2020, aumentou 37%. Houve um aumento de 8% da produtividade e redução do índice de rotatividade de funcionários. A medida contemplou cerca de 2 mil pessoas que trabalhavam presencialmente no bairro de São Cristóvão, no Rio de Janeiro, e em Santo André (SP).  
GRI 403-6



**Pacote de benefícios**  
foi adaptado para  
**o home office**

## CUIDADO E PREVENÇÃO

A legislação brasileira cobre um amplo espectro de temas sobre Saúde e Segurança do Trabalho, as quais requerem um monitoramento permanente sobre prazos e atualizações. Esse acompanhamento é realizado por uma equipe dedicada na TIM, que entre outras atribuições realiza auditorias e inspeções periódicas, feitas para assegurar a efetividade dos procedimentos preventivos em processos e locais de trabalho.

Apesar do cenário da pandemia, foram realizadas com 100% de êxito as visitas *in loco* dos prédios e as avaliações ambientais para elaboração de estudos obrigatórios, um dos quais foi o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

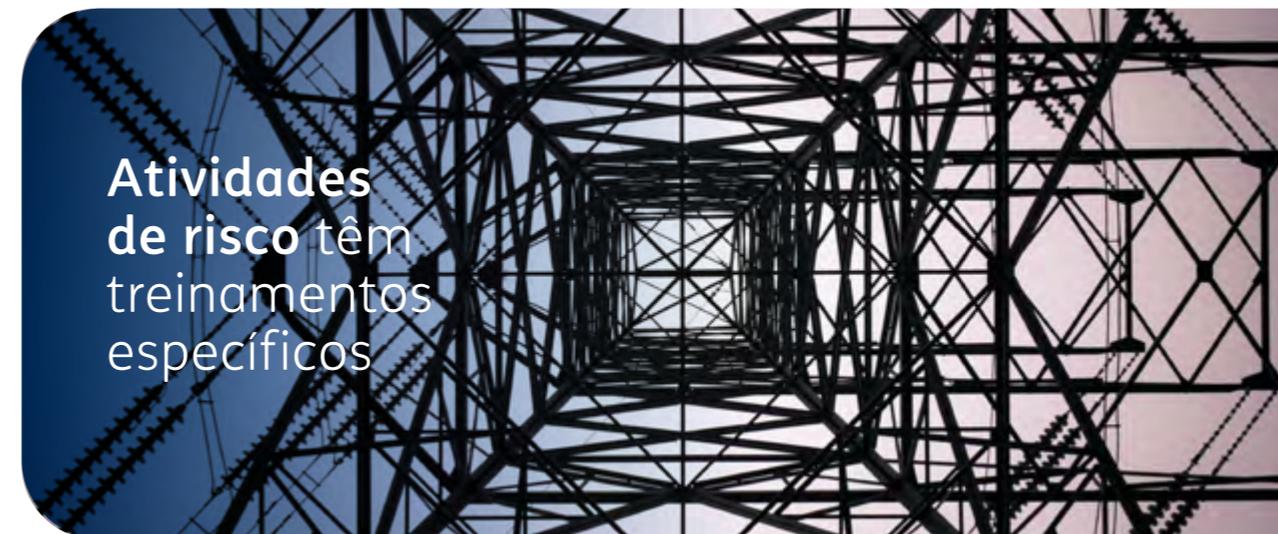
O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho da TIM segue as diretrizes da política relativa à área, conforme as exigências legais listadas:

- **ABNT NBR ISO: 19011:** Diretrizes para a Auditoria de Sistemas de Gestão

- **ABNT ISO 45001:2018:** Sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional
- [Pacto Global da ONU](#)
- **Portaria MTB Nº 3.214** de 08 de junho de 1978
- **+ Veja a Política de Segurança e Saúde do Trabalho [aqui](#). GRI 403-8**

A TIM realiza levantamento dos riscos ocupacionais de acordo com procedimento interno específico. São levantados os perigos das atividades, seus riscos e as consequências prováveis. É realizada também análise de significância (considerando frequência, probabilidade e severidade) e estabelecido o controle operacional por meio de medidas administrativas, de proteção coletiva e de proteção individual. Todas as atividades de risco são realizadas por profissionais terceirizados. Nesse caso, a TIM exige apresentação do laudo de periculosidade do prestador de serviço antes do início das atividades. **GRI 403-2**

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) tem como objetivo indicar exames médicos ocupacionais relacionados às condições de risco ambientais, se existirem, como condição de monitoramento da saúde do trabalhador. Os ASOs (Atestado de Saúde Ocupacional) são feitos na admissão, no retorno ao trabalho, no demissional, na mudança de função e periodicamente, conforme descrito no PCMSO. **GRI 403-3**



Atividades  
de risco têm  
treinamentos  
específicos

Não houve casos de doença ocupacional registrados em 2020. [GRI 403-10](#)

A TIM possui Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa), que, mensalmente, realizam reuniões para debater sobre assuntos relacionados a prevenção de acidentes, condições inseguras identificadas nas inspeções nos locais de trabalho e sugestões de melhoria de processos. Nas filiais onde o número de colaboradores não atinge o mínimo exigido para composição de Cipa, a Companhia designa pelo menos um colaborador para desempenhar este papel. Os colaboradores podem entrar em contato com a área de Saúde e Segurança para tirar dúvidas sobre os processos de saúde e segurança do trabalho. [GRI 403-4](#)

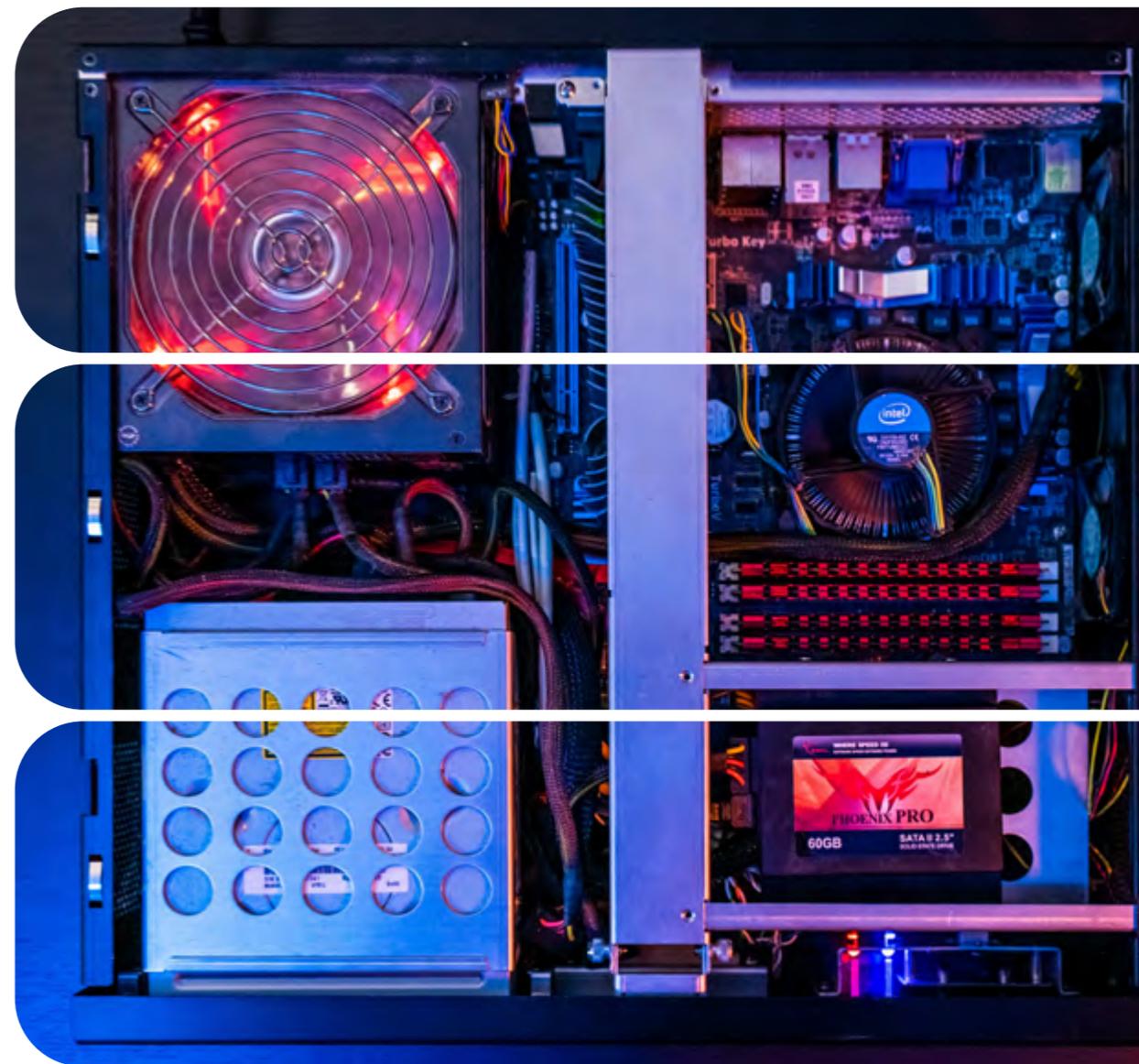
Todos os novos colaboradores recebem treinamento sobre prevenção e promoção da saúde e segurança do trabalho. Para aqueles que acompanham atividades de risco, a TIM oferece treinamentos específicos como de Espaço Confinado, de Trabalho em Altura e de Segurança em

Instalações Elétricas. Para os colaboradores que se expõem a riscos ergonômicos, é disponibilizado também treinamento online de Ergonomia.

Em função da pandemia e para ajudar na prevenção, a TIM passou a promover treinamentos e orientações sobre o protocolo de conduta relacionado ao novo coronavírus.

Para os prestadores de serviço terceirizados, a TIM disponibiliza uma plataforma de treinamento exclusiva, com conteúdo orientativo sobre Saúde, Segurança e Meio Ambiente. E, com base em procedimento interno específico, exige e monitora a realização dos treinamentos de acordo com a atividade de risco que o terceirizado estará exposto.

Nos canais de comunicação internos, frequentemente são divulgadas informações sobre saúde e segurança para seus colaboradores. São realizadas também *lives* com profissionais internos e externos qualificados nos temas. [GRI 403-5](#)



## Promoção da saúde e bem-estar

A TIM dispõe de uma série de benefícios para promover a saúde e estimular a qualidade de vida e o bem-estar dos seus colaboradores.

Desde 2017, oferece a oportunidade do trabalho remoto, *Flex Office*, e também o *Flex Time*, que garante flexibilidade nos horários de início e fim do expediente. Para os colaboradores que fazem parte da TIM há pelo menos cinco anos, a Companhia oferece um dia de folga remunerada por ano, e também concede o benefício no dia do aniversário (*Happy Day*).

Além de planos de saúde e odontológico, oferece programas para apoio emocional e social e disponibiliza para adesão planos para realização de atividades físicas, em parceria com um fornecedor.

A TIM também garante licenças maternidade e paternidade estendidas. Como Empresa Cidadã, a Companhia amplia a licença-maternidade em 60 dias, além dos 120 já previstos em lei. E concede 20 dias corridos de licença-paternidade, ou seja, 15 dias a mais que o previsto na legislação.

Ainda como parte dos benefícios aos colaboradores com filhos pequenos, a TIM concede um auxílio financeiro para gastos com babá, creche ou pré-escola (Auxílio Babá/Creche) e também para 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.

Em momentos difíceis, a Companhia também apoia seus colaboradores em despesas funerárias e de doenças (casos como pessoas com HIV, Parkinson, cardiopatia grave, entre outras) e acidentes de trabalho, por meio do benefício “Complementação de Auxílio Doença”.

Anualmente, na Sipat, são promovidas atividades físicas e relacionadas ao bem-estar, e orientações com profissionais de saúde especializados voltadas para saúde mental, hipertensão e doenças sexualmente transmissíveis. São realizados também treinamentos e *lives* sobre os principais assuntos de Saúde e Segurança.

GRI 403-6

O Plano de Atendimento à Emergência (PAE) considera os cenários emergenciais mais críticos a partir das seguintes ações:

- **identificação dos perigos e riscos de saúde e segurança das atividades;**
- **observação direta das atividades e operações;**
- **análise de documentos e legislação aplicável;**
- **inspeções;**
- **estudos de procedimentos, instruções, registros, fluxogramas de processos;**
- **e resultados de auditorias internas e externas.**

Além disso, periodicamente, são realizados exercícios simulados para minimizar os impactos gerados em casos de emergência.

GRI 403-7

Em 2020, a TIM conseguiu cumprir suas metas relacionadas a acidentes de trabalho e um dos fatores que contribuiu para isso foi a modalidade de trabalho em *home office*. A primeira meta era reduzir o número de acidentes, a cada 100 trabalhadores, para 0,06 e o resultado alcançado foi 0,04. Do total de 12.610.108 horas trabalhadas, foram registrados quatro acidentes de trabalho envolvendo colaboradores, sendo que nenhum foi grave ou fatal. Outro objetivo era reduzir a frequência de acidentes para 0,36 e o resultado foi 0,32. Todas as ocorrências são cadastradas junto à Previdência Social. Para 2021, a Companhia seguirá com as mesmas metas.

Todos os colaboradores da TIM sob regime CLT têm direito a tirar licença-maternidade ou paternidade. Em 2020, 9.421 colaboradores tiveram esse direito, 4.675 mulheres e 4.746 homens. Apenas não estão nesses números estagiários e jovens aprendizes. Desse total, 339 iniciaram suas licenças no ano, sendo 215 mulheres e 124 homens, e apenas duas mulheres e um homem não retornaram.

A TIM garante aos seus colaboradores muitos benefícios que estimulam o retorno ao trabalho após os períodos de licença. Em 2020, considerando os casos de 2019 de colaboradores que encerraram licenças em 2019, ou seja, 463 retornaram e permaneceram por pelo menos 12 meses, 367 colaboradores (79%). [GRI 401-3](#)

### ACIDENTES DE TRABALHO E TAXAS [GRI 403-9](#)

	2018	2019	2020
Número de acidentes de trabalho	14	7	4
Taxa de frequência (Total de acidentes, multiplicado por um milhão, pelas horas/homem trabalhadas)	0,8	0,4	0,3
Taxa de gravidade (Total de dias perdidos em função de acidentes de trabalho, multiplicado por um milhão, pelas horas/homem trabalhadas)	9,9	5,6	1,8

### LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE [GRI 401-3](#)

	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de colaboradores com direito a tirar licença-maternidade ou paternidade	4.899	4.762	4.919	4.781	4.746	4.675
Número de colaboradores que tiraram licença-maternidade ou paternidade	134	259	152	220	124	215
Número de colaboradores que retornaram ao trabalho após licença-maternidade ou paternidade	132	257	152	219	123	213
Número de colaboradores que retornaram ao trabalho após licença-maternidade ou paternidade e permaneceram por pelo menos 12 meses	101	243	123	244	- <sup>1</sup>	-
Taxa de retenção	75	70	79	79	-	-

<sup>1</sup> Só é possível apurar para 2020 o total de colaboradores que permanecerem por pelo menos 12 meses após retorno das licenças, bem como a taxa de retenção, após o encerramento do ano de 2021.

## Direitos Humanos

A TIM acredita que a proteção aos Direitos Humanos deve fazer parte da missão de todas as organizações. Antes de olhar para fora, a Companhia realiza um processo de Due Diligence periodicamente e se autoavalia em relação ao respeito e à garantia aos Direitos Humanos, buscando identificar os riscos e potenciais impactos.

Como parte desse processo, áreas estratégicas da Companhia com atuação no tema, respondem ao questionário de autoavaliação Human Rights Capacity Diagnostic (HRCD) do Pacto Global, para verificar o nível de engajamento e gerenciamento do tema.

A última autoavaliação foi realizada em 2018 e o resultado médio foi 3, em uma escala de 1 a 6, o que representa um nível de maturidade de gestão eficiente. Nenhuma ação de remediação foi identificada como necessária pelo processo de Due Diligence.

A TIM mapeou como públicos mais vulneráveis: crianças e adolescentes; mulheres; pessoas com deficiência; e idosos.

Com isso, a TIM consegue examinar seus impactos, elaborar planos de ação para garantir esses direitos e comunicar de forma transparente, se houver casos de restrição ou violação de direitos. A companhia adota os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (Princípios de John Ruggie) para fazer essa avaliação.

Desde 2008, a TIM tem compromisso com o tema, quando aderiu ao acordo Pacto Global promovido pela ONU.

Para a Companhia, o conceito de Direitos Humanos significa tratar todas as pessoas com dignidade, respeitando e assegurando a não violação de direitos reconhecidos internacionalmente, incluindo direitos dos trabalhadores e direito de não discriminação.

Em um conceito mais amplo, reconhece que aspectos do seu negócio, como a privacidade de dados, a internet segura, o acesso à informação e a liberdade de expressão são direitos humanos inegociáveis, que devem ser reconhecidos e respeitados. [GRI 102-12](#)

Os colaboradores de todos os níveis e os públicos de relacionamento da TIM estão vinculados a um conjunto de normas internas que certificam o compromisso da companhia: a Política de Direitos Humanos do Grupo TIM; a Política de Relacionamento com Fornecedores; e a Política de Responsabilidade Social. Todas disponíveis no [site](#). O Código de Ética e de Conduta também está dentre esses relevantes normativos e encontra-se disponível no [site](#).

Essas normas proíbem o trabalho infantil e o trabalho forçado ou compulsório, a discriminação, o assédio moral e sexual.



## Desde 2008, a TIM é signatária do Pacto Global

Valoriza a diversidade e garante a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva (*leia mais em Ética e governança nos negócios na [página 30](#)*).

O curso online em Direitos Humanos fica disponível para todos os colaboradores na plataforma de treinamentos da TIM.

Pelo Canal de Denúncias, em 2020, a TIM registrou 20 relatos relacionados a Direitos Humanos, todos solucionados no ano. Dentre eles, cinco foram relacionados à ameaça ou coerção (sendo um precedente) e 15 foram relativos à privacidade, dos quais cinco foram precedentes. A TIM tomou as devidas medidas corretivas, como correção cadastral de cliente e alinhamentos internos.

## Instituto TIM

O Instituto TIM fortalece e direciona a estratégia ESG e de investimento social da Companhia. Para promover o desenvolvimento humano no Brasil, a organização acredita e atua na democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia, tendo a inovação como alavanca da transformação.

Fundado em 2013, o Instituto TIM já beneficiou mais de 700 mil pessoas e suas ações alcançaram cerca de 500 cidades, em todos os estados brasileiros. Os projetos concentram suas atividades em quatro princípios. Confira na tabela ao lado.

[+ Saiba mais sobre o Instituto TIM aqui.](#)



### ENSINO:

Desenvolve e democratiza abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuam para o ensino da Ciência e da Matemática.



### APLICAÇÃO:

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

### BOLSAS INSTITUTO TIM – OBMEP

Há seis anos o programa oferece bolsas de estudos para estudantes medalhistas da Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP) que ingressaram em universidades públicas e são oriundos de famílias de baixa renda. Com duração de até quatro anos, o apoio financeiro é oferecido a jovens que tenham sido medalhistas de ouro, prata ou bronze em qualquer edição da OBMEP e tenham sido aprovados nos cursos de Astronomia, Biologia, Computação, Economia, Engenharia, Estatística, Física, Matemática, Medicina e Química. Em 2020, foram selecionados por meio de um edital, 50 novos bolsistas e atualmente fazem parte do programa 199 estudantes de 55 universidades de todo o Brasil.

### ACADEMIC WORKING CAPITAL (AWC)

O programa de educação empreendedora apoia universitários decididos a transformar seus Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) em negócios de base tecnológica. Os estudantes recebem capacitação, mentoria e apoio financeiro para comprar o material necessá-

rio para o desenvolvimento de protótipos. Os projetos finalizados são apresentados em uma Feira de Investimento, com a participação de investidores-anjo. Desde 2015, 400 universitários foram envolvidos, cerca de 150 projetos apoiados e 50 *startups* fundadas. Em 2020, a Mvisia, *startup* desenvolvida na edição de 2015 do AWC, teve 51% do seu capital social comprado pela WEG, multinacional brasileira fabricante de equipamentos elétricos.

### GARATÉA

O projeto incentiva o estudo de ciências espaciais e seleciona alunos brasileiros para participar do programa norte-americano Student Spaceflight Experiments Program (SSEP). Patrocinado pelo Instituto TIM, o Garatέα-ISS é uma iniciativa da Missão Garatέα, consórcio espacial entre a Universidade de São Paulo (USP) e a Fundação de Apoio à Física e à Química (FAFQ). Mesmo tendo sido suspensas as atividades do projeto nas escolas, em razão da pandemia de covid-19, os organizadores mantiveram a seleção do melhor projeto. O experimento vencedor do Ciclo 2019/2020

foi: “A influência da microgravidade na degradação da lactose e o desenvolvimento de bactérias da flora intestinal”. Proposto pelos alunos do 2º ano da Escola Regina Coeli, de Sorriso (MT), o experimento foi levado ao espaço para testes a bordo de um foguete da Space X no final de 2020.

### BATERIA DO INSTITUTO TIM

A iniciativa reúne crianças, jovens e adultos, muitos deles com algum tipo de deficiência, e promove a integração social por meio da educação musical. Com cerca de 50 integrantes, moradores do Rio de Janeiro



**Experimento**  
do Projeto Garatέα foi  
levado ao espaço pela Nasa



(RJ), a bateria tem apoio profissional de um regente, músicos monitores e intérprete de Libras. Regularmente, o grupo participa de grandes eventos. Em 2020, antes da pandemia ser anunciada, a Bateria se apresentou no pré-Carnaval do Centro de Referência da Música Carioca Artur da Távola e no Carnaval do Mini Bloco, bloco infantil da Tijuca. Com o início das recomendações de distanciamento um grande esforço foi feito para que as atividades de aulas, ensaios e apresentações continuassem de forma virtual. A experiência foi bem-sucedida e nenhum dos integrantes abandonou o projeto.

### TIM TEC

A plataforma TIM Tec oferece cursos livres e gratuitos, em software aberto, direcionados à educação profissional e relacionados às TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação. Também há cursos sobre o tema para professores da educação básica. A tecnologia e o conteúdo da plataforma são utilizados por 23 institutos federais e 2 estaduais, na modalidade de ensino à distância. Em 2020, com o isolamento social imposto pela pandemia, houve um aumento de 200% nas inscrições para os 30 cursos disponíveis no TIM Tec, que ultrapassou a marca de 100 mil usuários cadastrados.

### BUSCA ATIVA ESCOLAR

A exclusão escolar de 3,8 milhões de crianças e adolescentes motivou o Instituto TIM a desenvolver a solução tecnológica Busca Ativa Escolar, em parceria com o Fundo das Nações Unidas para Infância (Unicef). A iniciativa pretende estimular e facilitar o trabalho dos municípios para encontrar essas crianças e adolescentes que estão fora da escola no Brasil, oferecendo aos gestores públicos uma abordagem inovadora de busca ativa desse público. Em 2020, mais de 3 mil municípios aderiram à plataforma, de acordo com o Unicef Brasil.

### IMPACTO DA PANDEMIA ENTRE OS PROFESSORES

A saúde mental dos professores brasileiros foi colocada à prova durante a pandemia, mas não mais do que antes. Essa foi uma das conclusões da pesquisa promovida pelo Instituto TIM que buscou avaliar os efeitos da covid-19 no bem-estar desses profissionais. Quase 70% dos professores ouvidos relataram dificuldades em se adaptar às aulas remotas, porém a pandemia trouxe à tona um sentimento de mais eficiência e otimismo em relação à carreira.

Foram entrevistados professores do ensino fundamental em diferentes estados do Brasil, da rede pública e privada, entre janeiro e novembro de 2020. Quase 80% declararam trabalhar em bairros economicamente mais vulneráveis, dando uma média de 30 horas de aulas por semana, para cerca de 28 alunos por turma. Um quarto dos entrevistados trabalha em duas ou mais escolas e 24% exercem outra atividade para complementar a renda.

O estudo é um dos desdobramentos do projeto O Círculo da Matemática do Brasil, realizado pelo Instituto TIM há sete anos com o objetivo de estimular o gosto por essa disciplina. O programa aplica a abordagem The Math Circle – criada pelos professores Bob e Ellen Kaplan, da Universidade de Harvard – que, dentre outros conceitos, utiliza os erros como ingredientes-chave na reflexão e fundamentação do pensamento matemático.

**200%**  
de aumento nas  
inscrições para o **TIM TEC**

## INVESTIMENTOS SOCIAIS

A Política de Investimento Social Privado da TIM determina as diretrizes estratégicas para as atividades relacionadas à cidadania corporativa. A política pode ser acessada no [site](#).

Os investimentos sociais da Companhia são aportados em doações, em projetos do Instituto TIM e em patrocínios com benefício social. Em 2020, foram mais de R\$ 12 milhões em investimentos, conforme o quadro ao lado.



## INVESTIMENTOS SOCIAIS (R\$ MIL)

	2018	2019	2020 <sup>2</sup>
<b>Doações<sup>1</sup></b>	<b>73</b>	<b>124</b>	<b>265</b>
<b>Projetos do Instituto TIM</b>	<b>3.703</b>	<b>3.733</b>	<b>4.173</b>
Educação	2.071	2.585	2.880
Aplicações	188	-	-
Trabalho	600	621	600
Inclusão	190	457(1)	230
Outros	654	70	463
<b>Iniciativas na Comunidade</b>	<b>4.760</b>	<b>6.550</b>	<b>8.058<sup>3</sup></b>
Patrocínios esportivos	-	-	-
Patrocínios culturais	4.760	6.450	8.058
Outros	-	100	-
<b>Total</b>	<b>8.536</b>	<b>10.407</b>	<b>12.496</b>

<sup>1</sup> Em 2020, não foram realizadas doações em forma de produtos ou serviços.

<sup>2</sup> As despesas com gestão somaram, em 2020, R\$ 447.504,00. E o valor equivalente a horas de voluntariado realizadas pelos colaboradores em 2020 foi de R\$ 2.694,99.

<sup>3</sup> Incentivos fiscais estão inclusos no montante total investido nesta categoria e representam aproximadamente 95% do investimento em Iniciativas na Comunidade.

# 05

## ANEXOS

- > SASB
- > Certificações



# Anexos

## SASB

Tópico SASB	Código SASB	Métrica SASB	Dado 2020	Página
Pegada Ambiental das Operações	TC-TL-130a.1	(1) Energia total consumida (GJ)	(1) 2.288.041 GJ	60 e 61
		(2) Percentagem de eletricidade do grid (%)	(2) 36%	
		(3) Percentagem renovável (%)	(3) 64%	
Privacidade de Dados	TC-TL-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a comportamentos na publicidade e privacidade do cliente	Informações no capítulo de Privacidade e Proteção de Dados e na Central de Privacidade da TIM: <a href="https://site.tim.com.br/ac/atendimento/lgpd">https://site.tim.com.br/ac/atendimento/lgpd</a>	53
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cujas informações são usadas para fins secundários (número)	Informações no capítulo de Privacidade e Proteção de Dados.	54
	TC-TL-220a.3	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados ao cliente (moeda local, R\$)	R\$ 2.068.985,00	54
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitações por força de lei para informações de clientes (número)	(1) 1.477.624	(2) Atualmente não é possível auferir com precisão o número de clientes afetados pelos pedidos de informações, uma vez que autoridades diferentes podem solicitar os mesmos dados em oportunidades diversas.
(2) Número de clientes cujas informações foram solicitadas (número)		(2) 100%		
		(3) Percentagem que resultou em divulgação (%)	(3) 100%	

Tópico SASB	Código SASB	Métrica SASB	Dado 2020	Página
Segurança de Dados	TC-TL-230a.1	(1) Número de violações de dados (número)	(1) 0	54
		(2) Percentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII) (%)	(2) 0%	
	TC-TL-230a.2	(3) Número de clientes afetados (número)	(3) 0	55
		Descrição da abordagem para identificar e avaliar os riscos associados à segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	Informações no capítulo de Privacidade e Proteção de Dados.	
Gestão do Fim de Vida do Produto	TC-TL-440a.1	(1) Materiais recuperados por meio de programas de devolução (t)	(1) 0 t	63
		(2) Percentagem de materiais recuperados que foram reutilizados (%)	(2) 0%	
		(3) Percentagem de materiais recuperados que foram reciclados (%)	(3) 0%	
		(4) Percentagem de materiais recuperados que foram destinados para aterro (%)	(4) 0%	
Gestão de Riscos Sistêmicos de Interrupções Tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Frequência média de interrupção do sistema (interrupções por cliente)	(1) 0,005	35
		(2) Duração média de interrupção do sistema (horas por cliente)	(2) 0,06	
Interrupções Tecnológicas	TC-TL-550a.2	Discussão de sistemas para fornecimento contínuo de serviço durante interrupções	Informações no Capítulo de Gestão de Riscos.	35
Comportamento Competitivo e Open Internet	TC-TL-520a.1	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comportamentos anticompetitivos (moeda local, R\$)	R\$ 0,00	33
	TC-TL-520a.2	Velocidade média real de <i>download</i> : (1) conteúdo próprio e associado a parceiro comercial e (2) conteúdo não associado (Mbps)	A TIM não mensura as velocidades de <i>download</i> conforme especificado no padrão.	
	TC-TL-520a.3	Descrição de riscos e oportunidades associados à neutralidade da rede, “paid peering”, “zero rating” e práticas relacionadas.	Informações no capítulo Operação.	41

## Métricas de atividade

Tópico SASB	Código SASB	Métrica SASB	Dado 2020	Página
-	TC-TL-000.A	Número de assinantes sem fio	51.432.502	27
-	TC-TL-000.B	Número de assinantes de telefonia fixa	926.925	27
-	TC-TL-000.C	Número de assinantes de banda larga	645.000	27
-	TC-TL-000.D	Tráfego de rede (Petabytes)	4.604	60

## Certificações

Certificação	Área certificada	Abrangência
<b>ISO 37001:2016</b> Certificação de Antissuborno Aquisição: desde 2021	Serviço de Telecomunicações Nacional: móvel (SMP), fixo (STFC) e banda larga (SCM) da TIM S.A.	Nacional
<b>ISO 9001:2015</b> Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2000	Gerenciamento de Rede da TIM S.A.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Pará, Paraná, Pernambuco e Brasília.
<b>ISO 9001:2015</b> Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2005	Gestão do faturamento Fixo e Móvel nas modalidades Pós-Pago e Pré-Pago das Operadoras TIM S.A.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo.
<b>ISO 14001:2015</b> Certificação Ambiental Aquisição: desde 2010	Gerenciamento e Operação de Rede da TIM S.A.	Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo.
<b>Portabilidade ANATEL</b> 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.

# Sumário de Conteúdo GRI

## CONTEÚDOS GERAIS

### GRI 101: Fundamentos 2016

GRI 101 não possui Conteúdos

### Perfil organizacional

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-1 Nome da organização	22		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	22		
	102-3 Localização da sede da organização	22		
	102-4 Local das operações	22		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	22		
	102-6 Mercados atendidos	22		

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-7 Porte da organização	26		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	72		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	51		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	22		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	34		
	102-12 Iniciativas externas	15 e 87		
	102-13 Participação em associações	Contribuições associativas: ABR: R\$ 23.242.585,00 ; ITS: R\$ 36.579,51 ; IIC: R\$ 39.624,10 ; IBRAC: R\$ 4.104,00 ; ABERJE: R\$ 148.824,00 ; GIFE: R\$ 40.000,00 ; GEI: R\$ 4.500,00 ; Ethos: R\$ 26.000,00 ; Abrinq: R\$ 16.031,00 ; Camara Italo SP: R\$ 4.000,00 ; Camara Italo RJ: R\$ 9.810,00 ; Pacto Global: R\$ 41.500,00; Conexis: R\$ 2.156.448,79; Telebrasil: R\$ 129.344,32; GSMA: R\$ 735.832,47		
<b>Estratégia</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	3		
<b>Ética e integridade</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	21 e 34		16

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Governança</b>				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	24 e 34		
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
	102-40 Lista de grupos de stakeholders	11		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% da Companhia continua coberta pela negociação do Acordo Coletivo de Trabalho.		8
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	11		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	11 e 13		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	11		
<b>Práticas de reporte</b>				
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	18		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	11 e 12		
	102-47 Lista de tópicos materiais	11 e 12		

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-48 Reformulações de informações	77, 78 e 79		
	102-49 Alterações no relato	18		
	102-50 Período coberto pelo relatório	18		
	102-51 Data do relatório mais recente	18		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	18		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	18		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	18		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	96		
	102-56 Verificação externa	18		

## TÓPICOS MATERIAIS

### Desempenho econômico

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	29		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	29		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	29		8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climática	36		13
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	14		

### Impactos econômicos indiretos

GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 69		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	40 e 70		5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	39 e 70		1, 3, 8

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Práticas de compras</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	12		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	52		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	52		
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	52		8
<b>Combate à corrupção</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	30		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	31 e 32		16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	31, 32 e 52		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	32		16

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Concorrência desleal</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	59		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	33		16
<b>Materiais</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 59		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	62		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	62		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	63		8, 12
	301-3 Produtos e embalagens recuperados	62 e 63		8, 12
<b>Energia</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 59		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	59		

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-3 Avaliação da forma de gestão	59		
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	61		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	60		7, 8, 12, 13
<b>Água e Efluentes</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2018	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	67		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	67		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	67		
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	67		6, 12
	303-2 Gestão dos impactos relacionados ao descarte de água	67		6
	303-3 Captação de água	67		6, 8, 12
<b>Biodiversidade</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 57		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	57		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	57		

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	58		6, 14, 15
<b>Emissões</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	64		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	64		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	64		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	64 e 65		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	64, 65 e 66		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	65		3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	66		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	64		13, 14, 15
<b>Efluentes e resíduos</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	12 e 62		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	12 e 62		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	62		

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	67		
	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	63		
<b>Conformidade ambiental</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	57		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	57		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	57		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	58	No ano de 2020, o total de sanções não monetárias foi 56.	
			Um Auto de infração nº 1041/2019, expedido pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade - SEMAS (São João de Meriti - Rio de Janeiro), após apresentação de defesa administrativa da TIM pelo jurídico, os argumentos foram deferidos pelo plenário recursal, havendo assim o cancelamento da multa pela Secretaria.	16
			Uma notificação por violação do artigo da Lei Municipal n.º 1756/2010 que foi alterada pela Lei n.º 1837/2012	

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	51		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	51		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	51		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	52		
<b>Emprego</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	73		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	78		5, 8, 10
	401-3 Licença maternidade/paternidade	86		
<b>Saúde e segurança do trabalho</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2018	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	82		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	82		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	82		

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Cerca de 95% dos colaboradores estiveram representados na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e em comitês formais de saúde e segurança		8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	83		8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	83		8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	84		8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	84		8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	82		3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	87		8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	83		8
	403-9 Acidentes de trabalho	82 e 86		3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	84		

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Capacitação e educação</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	80		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	80		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	80		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	81		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas de atualização de competências dos empregados e programas de preparação para a aposentadoria		A TIM possui cláusula prevista em acordo coletivo de trabalho que colaboradores que estejam a menos de 24 meses da aquisição do direito de aposentadoria por idade sejam indenizados com o valor de contribuição que o empregado arcaria no período para aquisição do direito à aposentadoria.	
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	73		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73 e 74		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73 e 74		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	73		5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	73 e 77		5, 8, 10

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Não discriminação</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	73		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	73 e 75		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	73 e 75		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	73 e 75		5, 8
<b>Trabalho infantil</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 51		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	51		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	51		
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	51		8, 16

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 53		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	51		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	51		
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	51		8
<b>Avaliação social de fornecedores</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 51		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	51		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	51		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	52		5, 8, 16
<b>Políticas públicas</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 30		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	33		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	33		
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	33		16

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Marketing e rotulagem</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	12 e 47		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	31 e 47		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	31 e 47		
GRI 103: Forma de gestão 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	31		16
	417-3 Casos de não-conformidade em relação a comunicação de marketing	33		16
<b>Privacidade do cliente</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	12 e 53		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	53		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	53		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	54		16

GRI Standard	Conteúdo	Página	Omissão	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
<b>Conformidade socioeconômica</b>				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	12 e 30		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	54		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	54		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos socioeconômicas	33 e 70		16

# Relatório de Asseguração (EY)

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório ESG 2020 da TIM S.A., com base nas diretrizes GRI, versão Standards, opção de reporte “Essencial”, dos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e do Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) 2020, com base nas especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Aos  
Acionistas, Conselheiros  
e Administradores da **TIM S.A.**

Rio de Janeiro – RJ

## Introdução

Fomos contratados pela administração da TIM S.A. para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório ESG, com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (“GRI”), versão Standards, dos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e de seu Inventário de Gases de Efeito Estufa (“Inventário de GEE”), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 (“Relatório”).

## Responsabilidades da administração da TIM S.A.

A administração da TIM S.A. é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias GRI (opção de reporte “Essencial”), dos indicadores

do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol (GEE) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais da TIM S.A. que foram envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório através da aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre os indicadores do Relatório. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da TIM S.A. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório;

- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório;
- (d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguaração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos indicadores da GRI - Standards, dos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório ESG e no Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) da TIM S.A. para o período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020;

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

### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguaração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguaração razoável, conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho deste tipo. Adicionalmente, os controles internos da TIM não fizeram parte de nosso escopo de asseguaração limitada.

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

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI constantes no Relatório ESG e no Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) da TIM S.A., relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, não tenham sido elaborados, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative - Standards (opção de reporte “Essencial”), dos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

São Paulo (SP), 12 de maio de 2021.

**ERNST & YOUNG**  
**Audidores Independentes S.S**  
**CRC 2SP015199/O-6**

Leonardo Masseli Dutra  
 Núcleo de especialistas: Revisor Técnico

Flávio A. Machado  
 Quality Review Partner - CRC - 1MG 065.899/O-2

# Créditos

## **Coordenação TIM**

Regulatory, Institutional and Press Relations  
– Environmental, Social & Governance  
– Gerência de Responsabilidade Social Corporativa

## **Consultoria GRI, projeto editorial integrado e gestão de projeto**

Grupo Report – rpt.sustentabilidade

## **Edição e redação**

Andressa Malcher MTb 0073194 SP  
Inês Godinho

## **Consultoria GRI**

Jeniffer Sant'anna

## **Gestão de Projeto e Relacionamento**

Ana Souza  
Ricardo Duarte

## **Projeto Gráfico**

Leandro Lopes

## **Diagramação**

rpt.sustentabilidade

## **Fotografia**

Bancos de imagens

## **Revisão ortográfica**

Katia Shimabukuro

