



Relatório de Sustentabilidade 2016



ÍNDICE

1 A TIM 03

Nosso perfil 04

Mensagem do presidente 05

Sobre este relatório 06

2 COMPROMETIMENTO 09

Nossas Metas 17

Governança Corporativa 18

3 INOVAÇÃO E AGILIDADE 26

Novas Tecnologias 27

4 CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM 30

Cuidar do Negócio 31

Cuidar da Sociedade 53

Cuidar do Cliente 37

Cuidar do Meio Ambiente 66

Cuidar das Pessoas 41

5 TRANSPARÊNCIA 80

Conformidade Legal 81

6 GRI 85





A TIM

COMPROMETIMENTO

INOVAÇÃO E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

TRANSPARÊNCIA

GRI



A TIM





NOSSO PERFIL

G4-3 G4-4 G4-5 G4-6 G4-7 G4-8 G4-9

A TIM Participações é uma companhia de capital aberto, com ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo - B3 e de Nova York (New York Stock Exchange - NYSE). Somos a única empresa do setor de telecomunicações listada no Novo Mercado da B3, reconhecido por exigir o nível máximo de governança corporativa. No final de 2016, confirmamos nossa permanência, pelo nono ano consecutivo, no seleto grupo de empresas que integram o portfólio do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), sendo a única empresa do setor de telecomunicações a permanecer por nove anos consecutivos no índice. Desde 2014, temos instituído o Comitê de Auditoria Estatutário nos termos do Estatuto Social da Companhia, avançando ainda mais em nossos processos de governança.

Em maio de 2016, o economista Stefano De Angelis, que há 20 anos atua no Grupo Telecom Italia, foi nomeado, pelo Conselho de Administração, presidente da TIM Brasil. Anteriormente, De Angelis foi CFO (Chief Financial Officer) da TIM Brasil (2004 a 2007), Diretor de Planejamento e Controle (2007 a 2013) e Diretor Comercial da Telecom Italia S.p.A (2007 a 2013), além de ter ocupado a presidência da Telecom Argentina de 2013 a 2014.

Controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., a TIM Participações é uma subsidiária do grupo Telecom Italia. Por meio do compartilhamento de experiências e adoção de uma

política de boas práticas com a controladora, acumulamos sinergias que beneficiam nossas operações e nossos clientes. Com as subsidiárias TIM Celular S.A. e Intelig, operamos também no mercado de telefonia móvel, de telefonia fixa e transmissão de dados, em todo território brasileiro. Somos referência na oferta de serviços de ultra banda larga, com a TIM LIVE, cujas operações abrangem as áreas metropolitanas dos estados do Rio de Janeiro e São Paulo.

Com sede no Rio de Janeiro (RJ), contamos com 10,4 mil empregados próprios em todas as regiões do Brasil. Confirmamos nossa sólida posição de liderança na cobertura 4G, alcançando 1.255 cidades, o dobro de localidades em comparação ao segundo colocado. Mantendo nosso compromisso com uma visão de longo prazo e a melhoria da experiência do cliente, investimos 29% da receita total em infraestrutura, o que correspondeu a R\$ 4,5 bilhões.

O cenário macroeconômico, em 2016, ainda se apresentou desafiador, com altas taxas de desemprego e contração do produto interno bruto (PIB). Nossa receita bruta foi de R\$ 22,7 bilhões com variação anual negativa de 11,7%. Nosso patrimônio líquido foi de R\$ 17,2 bilhões e os valores de financiamentos e empréstimos circulantes e não circulantes foram de R\$ 1,1 bilhão e R\$ 5,6 bilhões, respectivamente. [Leia mais informações sobre nosso desempenho econômico no capítulo Cuidar do negócio.](#)

Liderança na
cobertura 4G



1.255
cidades cobertas



2x mais
cidades
que o 2º colocado



Única empresa
do setor de
telecomunicações
listada no Novo
Mercado da Bolsa de
Valores de São Paulo





MENSAGEM DO PRESIDENTE G4-1

Assumi a presidência da TIM Participações em um momento desafiador para o setor e para o país. Entretanto, apesar desse cenário, estamos conquistando resultados financeiros e operacionais bem positivos e olhamos para o futuro com otimismo. Sem dúvida, a TIM segue sólida, confiante e preparada para continuar liderando os principais movimentos do setor.

Estamos atuando com foco em quatro principais pilares – infraestrutura, oferta comercial, *customer experience* e eficiência – que irão permear todo o planejamento e as ações da companhia ao longo do próximo triênio. Em resumo, isso significa que vamos seguir investindo fortemente na ampliação e modernização da nossa rede – hoje, a TIM é líder em cidades cobertas com a tecnologia 4G – que em combinação com a inovação e a evolução das ofertas, permitirá oferecer ao cliente a melhor experiência.

Sabemos que a atuação de uma grande empresa vai além dos objetivos estritamente econômicos e financeiros. A TIM permanece comprometida com uma gestão sustentável e eficiente dos recursos, o constante desenvolvimento do seu

capital humano, os amplos investimentos em tecnologia e o diálogo transparente com as instituições e a sociedade. A missão da democratização da ciência, tecnologia e inovação no País se expressa também nos princípios e estratégias do Instituto TIM.

A TIM continua sendo a única empresa do setor de telecomunicações listada no Novo Mercado da Bolsa de Valores de São Paulo (B3) – que exige o nível máximo de governança corporativa – e também a que está há mais tempo na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3. Como signatários do Pacto Global das Nações Unidas, reiteramos o compromisso com a aplicação de seus princípios em nossa estratégia, cultura e operações e apresentamos nosso progresso ao longo deste relatório. Conduzimos nosso negócio conforme as diretrizes do Código de Ética e de Conduta e da Política Anticorrupção.

Gostaria de agradecer a todos que se empenharam no alcance das nossas metas, em especial, aos nossos colaboradores e parceiros. A TIM é uma empresa de pessoas que trabalham para pessoas.

Stefano De Angelis

Presidente da TIM Participações



“Estamos atuando com foco em quatro principais pilares: infraestrutura, oferta comercial, customer experience e eficiência”





SOBRE ESTE RELATÓRIO

[G4-17](#) [G4-28](#) [G4-29](#) [G4-30](#) [G4-31](#) [G4-32](#) [G4-33](#)

Este é o nono relatório de sustentabilidade da TIM, elaborado conforme as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4, opção Essencial. Referente ao período de 2016 (de 1º de janeiro a 31 de dezembro), o reporte abrange as atividades da TIM Participações S.A. no Brasil, incluindo suas duas subsidiárias, TIM Celular S.A. e Intelig Telecomunicações Ltda.

É nosso compromisso apresentar para a sociedade os resultados e metas da companhia nas dimensões econômica, social e ambiental. Ao longo desse relatório, demonstramos o desempenho de 47 indicadores no ano de 2016 e, sempre que aplicável e para efeitos de comparação, apresentamos a série histórica dos dois anos anteriores. No último relatório, publicado em 2016 e referente ao ano de 2015, foi reportado o mesmo número de indicadores.

As informações contidas nesta publicação foram auditadas, via asseguração limitada, pela KPMG, conforme declaração na página 92.

Para obter mais informações sobre as nossas ações em sustentabilidade acesse www.tim.com.br/sustentabilidade. Dúvidas, sugestões ou comentários sobre o conteúdo desta publicação podem ser enviados para o e-mail respsocialcorp@timbrasil.com.br.





Materialidade G4-18 G4-19 G4-22 G4-27

Em 2008 realizamos nosso primeiro teste de materialidade e, desde então, estamos trabalhando no processo de aprimoramento da construção da nossa materialidade, ou seja, a identificação dos temas críticos e essenciais à gestão da empresa, à sua estratégia corporativa e ao seu posicionamento sobre a sustentabilidade. Em 2011, foi feito o segundo teste de materialidade, no qual foi realizado o primeiro painel de *stakeholders* da companhia, por meio de consultas feitas aos representantes dos principais públicos com os quais a TIM se relaciona (colaboradores, fornecedores, parceiros comerciais, clientes e o poder público). Os temas materiais que foram compilados nessa consulta orientaram a comunicação dos avanços da empresa em relação a aspectos sociais, ambientais e econômicos. No ano seguinte, com a introdução da Política de Engajamento, a companhia definiu preceitos para o diálogo e o envolvimento com seus públicos.

No primeiro semestre de 2014, foi realizado o terceiro teste de materialidade, com base nas diretrizes da GRI,

versão G4. Como perspectivas internas, a matriz de materialidade 2014 da TIM considerou: consultas, por meio de dinâmica presencial e pesquisa *online* com colaboradores; entrevistas presenciais com executivos da alta direção; e análises de documentos internos estratégicos (políticas e diretrizes). A dinâmica presencial ‘Relações e Impactos’ contou com a participação de colaboradores-chave de 11 áreas da companhia e teve como principal resultado o Mapa de *Stakeholder*, apresentando os públicos de relacionamento da TIM e seus impactos para o negócio. A partir desse mapa, foram selecionados *stakeholders* para participar da etapa externa, que contou com consulta *online* a clientes, parceiros comerciais e fornecedores, além de análises de estudos setoriais e entrevista com o representante do Ministério das Comunicações. Também foram analisados documentos internos, políticas e códigos de conduta e de processos, bem como estudos comparativos com outras empresas do setor.

A lista abaixo apresenta os oito temas considerados materiais, objetos deste relatório, e que passaram a ser considerados na gestão da sustentabilidade.

- **Satisfação do consumidor e qualidade dos serviços e do atendimento;**
- **Estímulo à inovação aplicada a produtos e serviços;**
- **Transparência e prestação de contas aos stakeholders;**
- **Ética nos negócios;**
- **Inclusão digital;**
- **Diálogos e comunicação com públicos de relacionamento*;**
- **Gestão de produtos eletrônicos*;**
- **Investimento em infraestrutura e desenvolvimento de novas tecnologias.**

Além dos aspectos relacionados aos temas acima, nós mantivemos o monitoramento e relato de outros aspectos e indicadores GRI considerados relevantes a prestação de contas e em linha com a transparência, um de nossos valores.

**Para melhor comunicação das questões materiais, unificamos os temas Comunicação entre a empresa e seus públicos de relacionamento e Diálogos com públicos de relacionamento, e substituímos a palavra resíduos por produtos em Gestão dos resíduos eletrônicos.*





Impactos dentro e fora da empresa

G4-20 G4-21

TEMAS MATERIAIS	ASPECTOS GRI G4	LIMITE DOS ASPECTOS	SAIBA MAIS EM
Satisfação do consumidor e qualidade dos serviços e do atendimento	Privacidade do Cliente Rotulagem de Produtos e Serviços	Interno e Externo	Cuidar do cliente
Estímulo à inovação aplicada a produtos e serviços	Energia	Interno e Externo	Cuidar do meio ambiente
Transparência e prestação de contas aos stakeholders	Materiais Água Efluentes e Resíduos Emissões Práticas de Compra Práticas trabalhistas e trabalho decente Direitos humanos Comunidades locais Biodiversidade Impactos econômicos indiretos	Interno e Externo	Cuidar das pessoas Cuidar da sociedade Cuidar do meio ambiente
Ética nos negócios	Conformidade Concorrência Desleal Combate à Corrupção Políticas Públicas	Interno e Externo	Governança corporativa Cuidar do meio ambiente
Inclusão digital	-	Externo	Cuidar da sociedade
Diálogos e comunicação com públicos de relacionamento	Comunicações de marketing Engajamento de stakeholders	Interno e Externo	Cuidar da sociedade Conformidade legal
Gestão de produtos eletrônicos	Produtos e Serviços	Externo	Cuidar do meio ambiente
Investimento em infraestrutura e desenvolvimento de novas tecnologias	Desempenho Econômico	Interno e Externo	Cuidar do negócio



A TIM

COMPROMETIMENTO

INOVAÇÃO E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

TRANSPARÊNCIA

GRI



COMPROMETIMENTO





Trabalhamos com a convicção de que nosso negócio deve ser conduzido considerando as expectativas de todos aqueles com os quais nos relacionamos. São nossos valores, nos reconhecemos como parte de um projeto comum e colaborarmos colocando o talento e a dedicação em cada gesto.

Prosseguimos com a diretriz “Evoluir é fazer diferente”, que balizou a campanha institucional para o lançamento, em 2016, dos novos logo e posicionamento de mercado da empresa. Sabemos dos desafios que temos pela frente. O setor de telefonia móvel brasileiro se

apresenta como um dos mais competitivos do mundo, sendo um dos poucos a ter quatro principais concorrentes com presença nacional e participação no mercado de 17% a 30%.

Para nos firmarmos nesse mercado tão concorrido – como uma operadora centrada em qualidade e competitiva em segmentos de alto valor –, manteremos nossa estratégia de maior eficiência operacional e organizacional, expansão da infraestrutura, sofisticação de canais de atendimento ao cliente, assim como a recuperação do segmento pós-pago, com um portfólio mais completo, abordando um conceito “mais por mais”. **G4-56**

Nossa missão

Conectar e cuidar de cada um para que todos possam fazer mais.

Nossa visão

Ser a empresa de serviços de comunicação e informação mais querida do País.

- Porque evolui e inova sempre, em tudo.
- Porque entrega aquilo que promete.
- Porque cuida de seus clientes, atendendo com respeito e resolvendo os problemas.
- Porque investe continuamente em uma infraestrutura atualizada e competitiva.
- Porque oferece serviços e planos descomplicados e de qualidade.
- Porque lidera as transformações do setor.
- Porque é sustentável e gera valor para seus acionistas, clientes, colaboradores e stakeholders.

Nossos valores

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.
- Nós nos orgulhamos de poder contribuir para uma vida melhor dos nossos clientes.

COMPROMETIMENTO

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

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 para fazer as coisas.
- Usamos a criatividade de cada um para fazermos mais.

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.



Direitos humanos

Acreditamos que as empresas têm responsabilidade de atuar em prol da defesa dos direitos humanos. Estamos comprometidos com esse tema antes mesmo da nossa adesão ao Pacto Global, em 2008. Em 2015, reiteramos nosso compromisso ao ingressarmos no Grupo de Trabalho (GT) de Direitos Humanos, organizado pela Rede Brasileira do Pacto Global.

Para a TIM, o conceito de direitos humanos significa buscar e respeitar os direitos reconhecidos internacionalmente, que vão além do entendimento comum dos direitos dos trabalhadores e da não discriminação. Em uma esfera mais ampla, inclui também a privacidade de dados, a internet segura, o acesso à informação, a liberdade de expressão, entre outros.

Nossas ações são alinhadas às normas internas que regem o tema, como a Política de Direitos Humanos do Grupo Telecom Italia, o nosso Código de Ética e de Conduta, a Política de Responsabilidade Social e a Política de Relacionamento com Fornecedores no Processo de Compras.

O principal mecanismo de monitoramento e controle interno do respeito aos direitos humanos é o processo de

Due diligence em direitos humanos, que aprimoramos continuamente. As etapas que fazem parte desse processo são: avaliação dos impactos; integração e ação; monitoramento; comunicação e relato. Utilizamos como base também os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, também conhecido como Princípios de John Ruggie, e os manuais da Rede Alemã do Pacto Global.²

Para avaliar nosso perfil de engajamento na defesa dos direitos humanos, realizamos uma autoavaliação por meio do questionário Organizational Capacity Assessment Instrument (OCAI), da Rede Alemã do Pacto Global. Com uma escala que vai de 1 a 6, desde “não responsável” a “promotora dos direitos humanos”, alcançamos na última avaliação, em 2015, a média geral de 3,2. Uma das deficiências identificadas foi a falta de uma política específica de Direitos Humanos. Em paralelo, foi lançada, em 2016, a Política de Direitos Humanos do Grupo Telecom Italia, que tem por objetivo tornar os direitos humanos um requisito essencial na condução de nossas atividades. Seus princípios se destinam a todos os colaboradores do Grupo Telecom Italia.

Em 2016, participamos do treinamento de *Due diligence* em Direitos Humanos organizado pelo GT do Pacto Global e da Conferência Livre sobre Direitos Humanos e Empresas para construção de políticas públicas, com esse foco, no Brasil. O encontro resultou em propostas e moções aprovadas pelas empresas presentes. Em relação ao setor de telecomunicações, inicialmente, foram mapeados 15 aspectos com potenciais impactos em direitos humanos. Priorizamos a atuação em quatro tópicos:

- Condições de trabalho na cadeia de fornecedores;
- Privacidade e segurança da informação de clientes e colaboradores;
- Conteúdo adulto e exploração sexual de crianças e adolescentes;
- Discriminação no ambiente de trabalho e no processo de seleção.

Entre os públicos mais vulneráveis a esses impactos, identificamos: crianças e adolescentes, mulheres, idosos e pessoas com deficiência, entre outros.

² Five steps towards managing human rights impacts of your business e Assessing human rights risks and impacts.



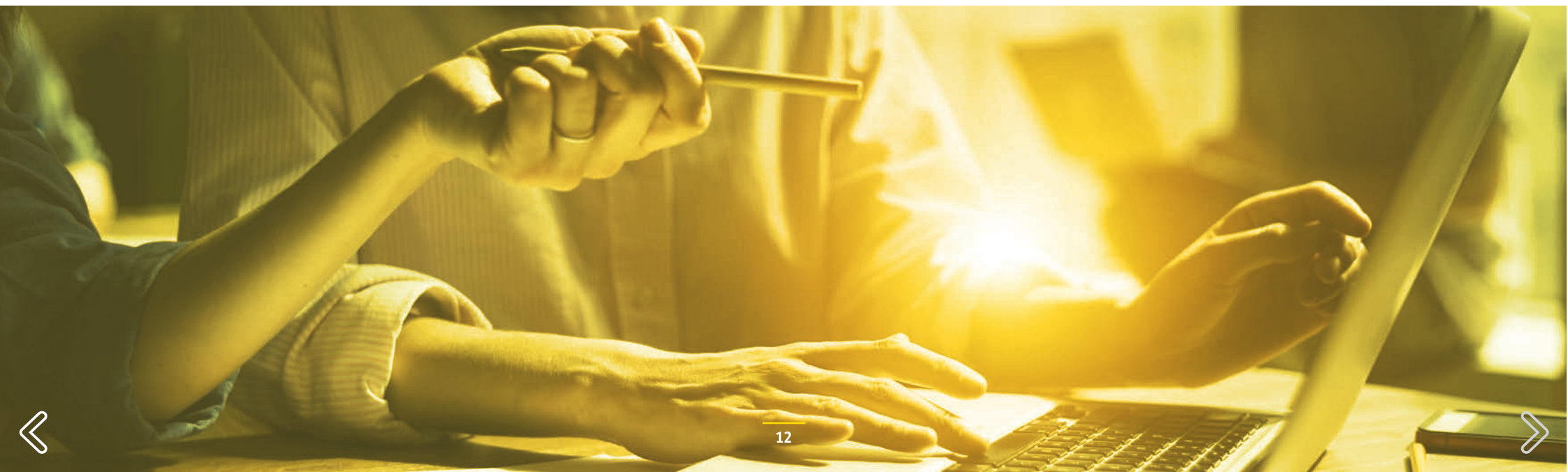
Para desdobrar essa agenda internamente, foram organizadas reuniões com as principais áreas envolvidas, a fim de avaliar esses potenciais impactos, visitar e identificar as ações que já são desenvolvidas (prevenção, mitigação, remediação e gestão), levantar as lacunas e traçar planos de melhoria.

Por meio do Canal de Denúncias da TIM, disponível aos colaboradores e ao público externo, atendemos diversos tipos de denúncias e reclamações, que são monitoradas e analisadas pela companhia. Em 2016, recebemos oito denúncias relacionadas a direitos humanos. Após as análises, quatro delas foram consideradas fundamentadas. As devidas ações de correção e/ou alinhamento e retorno foram realizadas. **G4-HR12**

NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL **G4-HR12**

	2015		2016	
	RECEBIDAS	FUNDAMENTADAS	RECEBIDAS	FUNDAMENTADAS
Nº total de denúncias recebidas	0	0	8	4
Nº total de denúncias processadas	0	0	8	4
Nº total de denúncias solucionadas	0	0	8	4
Nº total de denúncias recebidas no período anterior e solucionadas durante período deste relatório	1	0	0	0

Na TIM, como exemplo de uma das ações para disseminar o tema na empresa, semanalmente, divulgamos a campanha de valorização da diversidade em nossos canais de comunicação interna. Em 2017, faremos nova autoavaliação por meio do questionário OCAI.





Políticas

A TIM tem um conjunto de políticas e documentos normativos que norteiam nossas atividades nos diferentes processos internos, alinhados com os princípios dispostos no Código de Ética e de Conduta. Entendemos que uma gestão responsável passa pelo compromisso assumido com nossos *stakeholders* por meio do cumprimento desses instrumentos. As íntegras de algumas das políticas destacadas abaixo podem ser acessadas no site de relações com investidores: www.ri.tim.com.br.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Reporta nossas diretrizes em questões como saúde e segurança, valorização da diversidade, proibição de trabalho infantil e trabalho forçado ou compulsório, liberdade de associação e direito a negociação coletiva, não discriminação e assédio moral e sexual, horário de trabalho e remuneração.

AMBIENTAL

Visa promover a melhoria contínua do desempenho ambiental. Contempla o atendimento às legislações vigentes, às demandas de órgãos reguladores e às diretrizes do Grupo Telecom Italia, reforçando o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

GESTÃO DA MUDANÇA DO CLIMA

Reúne princípios a serem aplicados nas nossas atividades com o objetivo de promover a gestão adequada e eficiente de suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), atendendo às legislações vigentes, aos órgãos regulamentadores e às diretrizes do Grupo Telecom Italia.

SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA NO TRABALHO

Estabelece princípios a serem aplicados em todas as nossas atividades, com o objetivo de promover a melhoria contínua do desempenho das ações de segurança e saúde do trabalho, atendendo às legislações vigentes, aos órgãos regulamentadores e às diretrizes do Grupo Telecom Italia, reforçando o compromisso com a prevenção de acidentes e doenças do trabalho dos colaboradores das empresas do Grupo TIM no Brasil.

DEFESA DA CONCORRÊNCIA

Tem como objetivo disseminar aos colaboradores os princípios que norteiam a política de defesa da concorrência no Brasil. Dessa forma, os profissionais, sobretudo os que lidam com os *stakeholders* da companhia, passam a conhecer a legislação antitruste e a atuação dos órgãos responsáveis por sua aplicação no Brasil. Assim, podem identificar e evitar a ocorrência de atos contrários às normas estabelecidas.



CONTRATAÇÃO COM PARTES RELACIONADAS

Define as diretrizes e o procedimento a serem seguidos pelas empresas da TIM no Brasil no que diz respeito a toda e qualquer contratação com pessoas físicas e jurídicas que sejam consideradas partes relacionadas, observada a legislação em vigor, não sendo permitidos quaisquer favorecimentos nessas operações.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES NO PROCESSO DE COMPRAS

Adotamos medidas no Brasil para compor um processo de compras mais eficiente, visando à redução dos custos com qualidade, excelência e responsabilidade socioambiental dos bens e serviços adquiridos. Esses princípios são somados à observância e à comparação de ofertas técnico-econômicas dos fornecedores qualificados, segundo procedimentos estabelecidos pelas empresas. Também se busca imprimir a ética comercial na condução de temas como liberdade de associação, direito à negociação coletiva, combate à discriminação e ao assédio e valorização da diversidade e prever um adequado sistema de monitoramento e controle.

ENGAJAMENTO

Seu objetivo é orientar e estimular os colaboradores na condução participativa de relacionamentos, de modo a incentivar o diálogo e ampliar o envolvimento dos nossos principais públicos de interesse, promovendo iniciativas de engajamento e estimulando a multiplicação dessas práticas nas suas esferas de influência.

COMUNICAÇÃO DE MARKETING

Busca garantir o alinhamento das nossas ações e dos projetos de comunicação de marketing com o propósito da empresa e seus princípios com relação à sustentabilidade. Esse processo deve acontecer de modo responsável e transparente, minimizando os riscos nas atividades comerciais da empresa, e com respeito aos códigos de autorregulamentação do setor e à legislação, além de incorporar orientações de entidades reconhecidas nessa matéria.

GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

Alinhado com o Grupo Telecom Italia e inspirada em normas internacionais (COSO³), seu objetivo é identificar e gerenciar riscos de forma homogênea, a fim de: constituir uma base confiável para tomada de decisão e planejamento; auxiliar a empresa no gerenciamento de riscos para possibilitar o atingimento dos objetivos estratégicos; aumentar o nível de conscientização, identificação de ameaças e oportunidades; melhorar a confiança e prevenir ou minimizar os riscos sociais, ambientais e prejuízos à reputação da companhia.

GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

Aprovada pelo Conselho de Administração em 2013, define as diretrizes para a prevenção e a gestão das situações de conflito de interesses, a fim de evitar ou conter impactos negativos aos interesses da empresa e apoiar e resguardar os envolvidos, dos quais é esperado um comportamento de transparência. Essa política é aplicável a todos os colaboradores, conselheiros e alta administração.

ANTICORRUPÇÃO

Aprovada pelo Conselho de Administração em 2013, adota políticas globais antissuborno, que proíbem oferecer, pagar, solicitar ou aceitar vantagem de qualquer natureza, orientando seus destinatários sobre como agir nessas situações. Conheça nossos mecanismos de controle e a aplicação da política em **Ética e transparência**.

GESTÃO DE ATIVOS INTANGÍVEIS

O objetivo desta política é estabelecer as principais diretrizes que servem de base para a gestão eficiente e eficaz de ativos intangíveis (que não possuem forma física ou financeira e são originados pela inovação, por práticas organizacionais e pelos recursos humanos) nas Empresas TIM no Brasil.

DOAÇÃO SEM FINS LUCRATIVOS

Descreve os princípios a serem observados em caso de doações para organizações beneficentes, fundações e entidades sem fins lucrativos. Além disso, visa disciplinar o processo de gestão das doações realizadas pelas empresas do Grupo TIM, em concordância com o que está previsto no Código de Ética e de Conduta, valores da empresa, no Modelo Organizacional, na Política Anticorrupção, na Política de Conflito de Interesses, e nas disposições em lei e normas internas que controlam os aspectos contábeis e fiscais sobre este assunto.

³ O COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) é uma organização americana sem fins lucrativos, cujas diretrizes para prevenção de fraudes nos procedimentos e processos internos das empresas são consideradas referências globais.



Parcerias institucionais e participação em índices de sustentabilidade

G4-15 G4-16

Ratificamos nosso compromisso com as demandas sociais, ambientais e éticas ao participarmos de diferentes iniciativas e tratados globais. Acreditamos que o nosso engajamento nessas resoluções, além de ampliar a visibilidade de temas importantes para a sociedade, possibilita à empresa acompanhar as melhores práticas no mercado e incorporar em sua gestão ações mais eficientes.

Como signatários do Pacto Global, das Nações Unidas, também estamos engajados em colaborar com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU. Essa importante agenda universal, acordada pelos 193 estados-membros da ONU, foi construída sobre o legado dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e se propõe a concluir o que estes não conseguiram alcançar.

Pautados em um amplo conjunto de compromissos e metas a serem alcançados até 2030, os ODS buscam mobilizar os esforços globais no cumprimento de uma série de objetivos. Segundo a ONU, trata-se de um plano de ação para as pessoas, para o planeta e para a prosperidade, que busca fortalecer a paz universal com mais liberdade e atuar, fortemente, na erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



A ONU convida todos os países e os diferentes atores da sociedade – governos, empresas, academia e sociedade civil – a atuarem em parceria colaborativa em prol dos ODS. Sabemos que a iniciativa privada tem um papel fundamental no desenvolvimento da sustentabilidade, não só na busca pela inovação e mitigação de impactos, quanto na influência em sua cadeia de valor.

No setor de telecomunicações, também, participamos ativamente de entidades, como o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil), a Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (Telcomp) e a GSM Association. [Leia mais informações em Políticas públicas.](#) Conheça as principais iniciativas em que atuamos a seguir.



PACTO GLOBAL

Signatários desde 2008, incorporamos os dez princípios do Pacto Global em nossa estratégia, cultura e operações diárias. Essa iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Adotamos o padrão internacional de relatório de sustentabilidade da GRI desde 2008. Suas diretrizes são uma importante ferramenta de aferição de resultados e reflexão sobre as ações tomadas nos três pilares da sustentabilidade (econômico, social e ambiental), identificando lacunas e apontando possibilidades de melhoria.

ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL (ISE)

Pelo nono ano consecutivo, integramos a carteira do ISE, criado pela B3. O ISE tem o objetivo de ser um referencial para os investimentos socialmente responsáveis. Avaliado como um indutor de boas práticas e incentivador da realização de novas ações a cada ano, o índice é composto de ações de empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial.

EMPRESAS PELO CLIMA (EPC)

Participamos dessa iniciativa voluntária, coordenada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces), desde 2010. Trata-se de uma plataforma empresarial permanente cujos objetivos são mobilizar, sensibilizar e articular lideranças empresariais para a gestão e a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), a gestão de riscos climáticos e a proposição de políticas públicas e incentivos positivos no contexto das mudanças climáticas. [Leia mais informações em Mudanças climáticas.](#)

CDP

Desde 2007, respondemos ao questionário do CDP sobre nossas emissões de GEE e nossa estratégia com relação às mudanças climáticas. Com a maior base de dados mundial de informações corporativas sobre mudanças climáticas, essa organização não governamental é consultada por investidores, órgãos de governo, legisladores, comunidade acadêmica e público em geral.

MSCI GLOBAL SUSTAINABILITY INDEX

Desde junho 2015, fomos selecionados para integrar o índice global de sustentabilidade MSCI (Morgan Stanley Capital International) ESG (Environmental, Social and Governance) Research. Organização independente, com 40 anos de atuação, que oferece avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais para a comunidade de investidores global, abrangendo mais de 5.700 empresas de capital aberto em todo o mundo.



NOSSAS METAS



Cumprida



Não cumprida

Para avançarmos em nossa agenda de Responsabilidade Social Corporativa, anualmente, estabelecemos metas de desempenho para temas específicos, com base nos nossos objetivos e resultados observados no ano anterior. No quadro abaixo apresentamos o desempenho de 2016 e as metas fixadas para 2017.

TEMA	INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	META 2016	RESULTADO	META 2017
Voluntariado	Abono de um dia de trabalho para o colaborador que, voluntariamente, participar do Programa Cidadão sem Fronteiras.	%	1,5	 1,6	1,5
Treinamento	Treinamento (total de horas: em sala de aula + online + on the job).	Nº de horas	Reajustada para 640.378 ¹	 692.571	450.000 ²
Treinamento	Novos colaboradores treinados em questões de sustentabilidade.	%	90	 91	90
Meio Ambiente / Baterias	Coleta de celulares fora de uso, baterias e demais acessórios para reciclagem.	Toneladas	2	 0,96 ³	2
Meio Ambiente / Resíduos	Reciclagem de resíduos gerados no escritório.	%	25%	 21% ⁴	10% ⁵
Meio Ambiente / Água	Redução do consumo de água nos escritórios.	%	Redução de 1%	 Redução de 18% ⁶	1% ⁷
Energia / Rede	Limite do aumento do consumo de energia da rede móvel.	%	22%	 21,7%	12%
Gestão de Fornecedores	Fornecedores avaliados em questões de sustentabilidade.	Nº de fornecedores	200	 433	250

¹ A meta de 820.000 precisou ser reajustada para 640.378 por causa da redução do orçamento e da reorganização do quadro funcional.

² A redução na meta para 2017 deve-se ao fechamento de dois call centers (responsáveis por grande volume de horas de treinamento) e redução orçamentária.

³ Em 2017, passarão a ser considerados também os chips descartados pelos Centros de Distribuição e Logística (CDLs).

⁴ Conseguimos reciclar quase 17 toneladas de papel com a ação de descarte, mas devido à mudança da sede, no Rio de Janeiro, tivemos um volume de resíduo não reciclável muito alto, por causa das obras realizadas.

⁵ Devido às diversas ações implementadas, como a redução de papel, com a eficiência do pool de impressão (leia mais em Gestão de materiais e resíduos), houve diminuição da quantidade de resíduos recicláveis gerados nos escritórios em comparação aos resíduos não recicláveis.

⁶ A redução de 18% foi alcançada devido à desmobilização de grande metragem quadrada de sedes administrativas ao longo de 2016, reduzindo o volume da planta imobiliária instalada (dentre eles dois call centers que apresentavam alto consumo de água devido ao elevado número de funcionários e horário de funcionamento), e também das medidas de economia como captação de água da chuva e do ar condicionado.

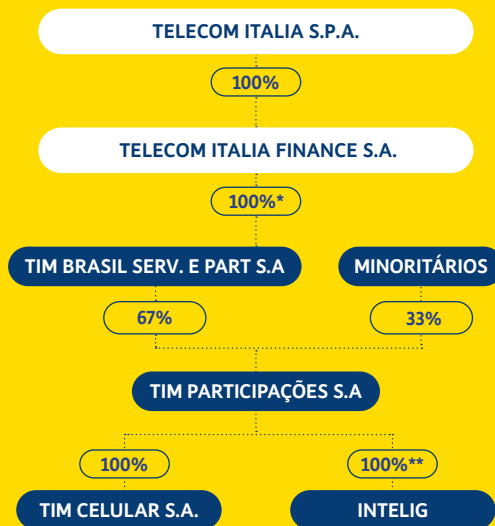
⁷ Apesar da redução de 18% no consumo de água em 2016 em relação a 2015, a meta para 2017 foi mantida em 1% por ser considerada já um desafio devido à redução da planta de escritórios, mudança da sede no Rio de Janeiro para prédio de construção eficiente com certificação LEED Silver, incrementos de equipamentos e aumento da planta instalada nas áreas técnicas dos prédios mistos (o que demanda maior climatização e consumo de água e energia). O cálculo para o alcance da meta terá como base o consumo médio de água dos prédios administrativos que permaneceram em operação em dezembro de 2016. Leia mais em Água.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

G4-34

Estrutura acionária



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

**A TIM Celular S.A. possui 1 quota da Intelig Telecomunicações Ltda.

INSTÂNCIAS DA GOVERNANÇA CORPORATIVA



Estrutura de governança da TIM Participações

Nosso Conselho de Administração é um órgão de deliberação colegiada, responsável pela administração superior da companhia. É composto por no mínimo cinco e no máximo 19 membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral para o mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Atualmente, o Conselho é composto por dez membros, sendo três deles membros independentes. Ressalta-se que conforme o Regulamento de Listagem do Novo Mercado, índice no qual possuímos ações negociadas, no mínimo 20% dos membros do Conselho de Administração

devem ser independentes. Cabe aos próprios membros do Conselho a escolha de seu presidente, não sendo permitido acumular os cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente, ou principal executivo da companhia.

Para o melhor desempenho de suas funções, o Conselho possui três comitês especializados e com objetivos definidos: Comitê de Auditoria Estatutário (CAE), Comitê de Remuneração (CR) e Comitê de Controle e Riscos (CCR). O CAE é, atualmente, composto por três membros, sendo

todos necessariamente independentes, com mandato de dois anos, por um período máximo de dez anos, coincidindo com o mandato dos membros do Conselho de Administração. O CCR possui cinco membros e o CR, três. Todos os membros dos comitês especializados são escolhidos pelo próprio Conselho de Administração, sendo que cabe a cada comitê nomear seu presidente/coordenador. O mandato dos membros do CCR e do CR será o mesmo do Conselho de Administração, ou seja, dois anos, sendo permitida a reeleição ou a destituição pelo Conselho a qualquer tempo.



ESTRUTURA DE ADMINISTRAÇÃO

ÓRGÃO

COMPOSIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

Conselho de Administração

Atualmente, é composto por dez membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, para o mandato de dois anos, permitida a reeleição, sendo três deles membros independentes. É responsável pela administração superior da companhia.

Comitê de Auditoria Estatutário

De natureza permanente, é composto, no mínimo, por três e, no máximo, por cinco membros, todos independentes, indicados pelo Conselho de Administração, para mandato de dois anos, que coincidirá com o mandato dos membros do Conselho de Administração, sendo admitida sua indicação por um período máximo de dez anos. Tem como papel fundamental assessorar o Conselho de Administração em tudo aquilo que tenha relação com as auditorias internas e externas, as exposições de risco, os sistemas de controle interno e a elaboração e comunicação da informação financeira. O Comitê de Auditoria deve difundir a importância da qualidade das demonstrações financeiras, da ética corporativa e de um sistema robusto de controles internos que mitigue as principais exposições de risco da organização.

Comitê de Remuneração

Composto por três membros indicados pelo Conselho de Administração para mandato de dois anos, que coincidirá com o mandato dos membros do Conselho de Administração, seu papel fundamental é assessorar o Conselho de Administração em tudo aquilo que tenha relação à remuneração dos membros da Companhia, como a elaboração de propostas e revisão dos critérios de remuneração dos Diretores e dos altos executivos da companhia.

Comitê de Controle e Riscos

Composto por até cinco membros indicados pelo Conselho de Administração, para o mandato de dois anos, que coincidirá com o mandato dos membros do Conselho de Administração, tem a função de assessorar o Conselho de Administração nos assuntos referentes ao cumprimento e monitoramento dos controles internos da companhia, em geral, assim como a atualização periódica das regras de Governança Corporativa e ao acompanhamento e supervisão de questões ligadas à responsabilidade social corporativa.

Diretoria Estatutária

É composta por no mínimo dois e no máximo doze membros, eleitos pelo Conselho de Administração e por ele destituíveis a qualquer tempo. Dentre os Diretores, um será designado Diretor Presidente e os demais terão a designação que lhes vier a ser atribuída pelo Conselho de Administração. O órgão é responsável pela gestão executiva da companhia.

Conselho Fiscal

É composto por no mínimo três e no máximo cinco membros efetivos e igual número de suplentes eleitos anualmente pela Assembleia Geral. Os membros do Conselho fiscal devem possuir reputação ilibada e ser independentes, conforme a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, o Estatuto Social da companhia e o Regimento Interno do órgão. O Conselho é responsável pela fiscalização dos atos da administração da companhia.



A área de Relações com Investidores conta com o canal 'Fale com RI' que permite a qualquer pessoa fazer recomendação ao Conselho. As informações são recebidas pelo secretário do órgão, que avalia o que deve ou não ser encaminhado ao Conselho para apreciação. Outro meio de contato com a empresa é o Canal de Denúncias, que tem por objetivo receber relatos de violações ou suspeita de não conformidade, de qualquer pessoa, inclusive funcionários, de eventual irregularidade que esteja ocorrendo. A queixa é encaminhada à área de Auditoria Interna da companhia que a repassa para os setores responsáveis e posteriormente providencia a submissão ao Comitê de Auditoria Estatutário para verificação da necessidade de iniciar um processo de investigação.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria está registrada na Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária da companhia, realizada em 19 de abril de 2017 (disponível no site www.tim.com.br/ri). A determinação da remuneração para os membros do Conselho de Administração não é relacionada ao desempenho econômico, social e ambiental da TIM.

O Canal de Denúncias tem por objetivo receber relatos de violações ou suspeita de não conformidade, de qualquer pessoa, inclusive funcionários.

Nosso Código de Ética e de Conduta se aplica a todos os órgãos societários, administradores, executivos, prestadores de serviço de todas as sociedades do grupo, assim como aos colaboradores e terceiros que tenham relações de negócios com a empresa.

Cabe ressaltar que a Telecom Italia é signatária e incentiva a adesão de todas as sociedades do grupo ao Pacto Global da ONU, do qual a TIM também é signatária, garantindo a plena execução deste compromisso institucional mediante a realização de iniciativas de caráter ambiental e social. Além disso, com base em um decreto da legislação italiana (n.º 231/01), adotamos um modelo organizativo, composto pelo Código de Ética e de Conduta, Princípios Gerais do Controle Interno, Princípios de Comportamento com a Administração Pública e dos documentos de controle interno. Todos esses documentos detalham as diretrizes e estabelecem os processos para evitar a ocorrência de fraudes e corrupção. Esse modelo também tem o objetivo de evitar que a responsabilidade pessoal de quem comete crimes previstos na lei extrapole para a pessoa jurídica. Com isso, auxilia na construção de uma gestão ética e diligente, que prima pela preservação da viabilidade do negócio e pela minimização da exposição a riscos que comprometam sua perenidade.

Mais informações sobre nosso modelo de governança, sobre a composição do Conselho de Administração, bem como o Regimento Interno deste órgão da administração, estão disponíveis no site www.tim.com.br/ri.





Gestão de riscos

Ferramenta estratégica na criação de valor para a empresa, a gestão de riscos na TIM vem evoluindo e consolidando uma cultura de prevenção e identificação de oportunidades. A Política de Gestão de Riscos Corporativos descreve nosso modelo de gerenciamento, denominado *Enterprise Risk Management* (ERM). Alinhado às práticas da Telecom Italia, o ERM permite identificar e gerenciar os riscos de forma homogênea dentro das empresas do grupo, classificando os riscos em quatro categorias:

- **Estratégicos:** referem-se às metas no nível mais elevado, de acordo com a missão;
- **Operacionais:** têm como meta a utilização eficaz e eficiente dos recursos;
- **Comunicação:** relacionados à confiabilidade dos relatórios, incluindo informações financeiras de divulgação interna e externa, por exemplo, demonstrações financeiras;
- **Compliance:** fundamentam-se no cumprimento das leis e regulamentos.

Anualmente, é realizada uma análise de risco sobre os resultados e os principais objetivos da empresa. A partir desse mapeamento, que envolve diretores e gerentes-executivos, define-se o apetite e a tolerância ao risco da companhia, que são reportados trimestralmente ao Conselho de Administração. Caso o risco extrapole o limite definido, é estabelecido um plano de ação emergencial, com procedimentos de monitoramento, controle e avaliação de desempenho.

Entre os diversos riscos que podem afetar o sucesso da implementação da estratégia de negócio, destacam-se os fatores externos, como por exemplo, mudanças no ambiente regulador que levem ao aumento de tributos. No ambiente interno, os principais desafios referem-se à nossa capacidade de expandir e manter a qualidade dos serviços prestados, assim como garantir a maior automatização possível dos sistemas, a fim de evitar falhas humanas. As ações de anticorrupção também estão no foco de atuação, com a realização de treinamentos e orientações sobre a Lei Anticorrupção.

Leia mais informações em Ética e transparência.

No âmbito das oportunidades, percebemos que as inovações desenvolvidas na TIM poderiam gerar receitas, por meio da criação de patentes. A partir da constatação de que não havia na empresa um procedimento padrão para o registro desse conhecimento, estamos revendo nossos processos junto às áreas e reforçando a importância da propriedade intelectual como um bem imaterial da empresa.

Para promover a melhoria contínua da gestão de riscos, são realizados treinamentos anuais com os gestores. Queremos aumentar, cada vez mais, o nível de conscientização da companhia em relação ao gerenciamento de riscos, melhorando a identificação de ameaças e oportunidades. Mais informações sobre a gestão de riscos estão disponíveis no Formulário 20-F, no site www.tim.com.br/ri.





Lei Sarbanes-Oxley e Controles Internos

A TIM recebe a certificação de conformidade da Lei Sarbanes-Oxley (SOx) desde 2006, quando essa exigência foi criada para as empresas listadas na American Depositary Receipts (ADRs), na Bolsa de Valores de Nova York, sendo esta uma demonstração do nosso compromisso com os mais altos níveis de governança corporativa.

Para receber a certificação, nosso sistema de controle interno que apoia a elaboração das nossas demonstrações financeiras é auditado, anualmente, por empresa independente de auditoria. De acordo com a Lei Sarbanes de 2002, seção 404, a companhia é obrigada a avaliar a eficácia de seus controles internos sobre os relatórios financeiros ao final de cada exercício. Esse procedimento visa oferecer maior confiabilidade e transparência as informações divulgadas.

Sabemos que todos os sistemas de controle interno, por mais bem concebidos que sejam, têm limitações inerentes e podem fornecer apenas uma garantia razoável de que seus objetivos estão sendo cumpridos. Para minimizar esse risco, projetamos o nosso sistema para fornecer garantia razoável quanto à integridade e confiabilidade das demonstrações financeiras. Além disso, utilizamos os critérios estabelecidos pelo “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO 2013) in Internal Control-Integrated Framework”. Esses critérios se aplicam as áreas de controle ambiental, avaliação de risco, atividades de controle, informação e comunicação e monitoramento.

Ética e transparência

Estamos comprometidos com a condução dos negócios de maneira legal, ética, transparente e profissional. Para reforçar esse compromisso, instituímos um Modelo Organizacional com base na análise dos processos e das relações corporativas públicas ou privadas, sensíveis a todas as normas de Anticorrupção, em especial à Lei Federal nº 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos contra a administração pública e/ou privada; sendo nacional ou estrangeira.

Esse modelo é parte integrante do Programa de Compliance do Grupo Telecom Italia e atende às disposições do Decreto Legislativo da Itália nº 231/01, da Lei Anticorrupção e de normas internacionais sobre o tema, como a Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) e a UK Bribery Act.

Rejeitamos e condenamos comportamentos ilegais e impró-

prios (inclusive atos de corrupção de qualquer tipo) com o fim de alcançar objetivos econômicos. Nossa Política Anticorrupção – baseada no Código de Ética e de Conduta e na Política de Gestão de Conflito de Interesses – define quais são as áreas sensíveis e as diretrizes de controle desses processos. Seus princípios aplicam-se aos órgãos societários, aos administradores, aos executivos, aos empregados e a todos aqueles que possuem relações de negócios com a TIM.

Desde a criação do nosso Canal de Ética e Compliance, em 2015, temos avançado na disseminação das diretrizes da companhia e conseguido uma maior aproximação dos colaboradores com essa cultura de conformidade às normas, principalmente em relação a temas sensíveis como distribuição de brindes, doação e participação em eventos. Esse espaço não trata de relatos de denúncia, mas tem o escopo de dar suporte aos colaboradores e garantir a conformidade dos nossos processos perante as diretrizes internas. Incen-

tivamos nosso público interno a enviar sugestões para melhoria dos procedimentos de prevenção e controle de anticorrupção, assim como compartilhar notícias da qual teve conhecimento na mídia, inclusive por meio de autoridade policial/judiciária, relativas às atividades ilegais e/ou criminosas que tragam potenciais riscos para a empresa.

Já para o reporte de denúncias referentes ao descumprimento de qualquer regra ou conduta descrita em nosso Código de Ética e de Conduta, disponibilizamos nosso Canal de Denúncias Unificado. Aberto aos públicos interno e externo, podem ser encaminhadas quaisquer queixas relativas à discriminação, assédio moral e sexual, direitos humanos, comportamentos ilícitos ou ilegais, conflito de interesses, corrupção, fraudes, entre outros. As informações recebidas são tratadas com sigilo e o usuário tem a sua identidade preservada, podendo optar pelo anonimato. O canal está disponível no site: www.tim.com.br/ri e na intranet.



Em 2016, foram oficializadas duas auditorias que se enquadraram no termo corrupção. Os principais fatos são confidenciais. **G4-SO5**

Em nosso Programa Anticorrupção também realizamos atividades para avaliação de risco, que contemplam o monitoramento e as análises dos processos que envolvam temas sensíveis, por exemplo, brindes, doações e patrocínios. Em 2016, investimos o montante de R\$ 19,8 milhões⁴ em patrocínios que visam, prioritariamente, o retorno de imagem, como patrocínios a times de futebol e eventos de relacionamento institucional. Além disso, são avaliados os relatos do canal de Denúncias e as dúvidas do Canal de Ética e Compliance. A fim de promover a melhoria no processo de contratação, incluindo a apuração de eventual ou potencial conflito de interesses, aplicamos questionários de *Due diligence* em nossos fornecedores para identificação daqueles que possam oferecer algum tipo de risco para a empresa.

Como desdobramento dessa ação, percebemos uma evolução no nosso processo de avaliação, proporcionando uma melhora na detecção de eventuais riscos e na

mitigação de ocorrência de ameaças legais e reputacionais para a companhia. Outra medida foi o aperfeiçoamento da cláusula de *compliance* nos contratos. A partir desse diagnóstico, fazemos treinamentos específicos para reforçarmos as diretrizes da Política Anticorrupção. Um exemplo foi o curso voltado aos escritórios de advocacia contratados pela companhia. Identificamos a necessidade de reforçar o programa junto a esse público, especialmente pela atividade que exercem em nome da TIM no relacionamento com órgãos públicos.

Para os colaboradores, disponibilizamos também um treinamento *online* na *intranet* e encontros presenciais. **G4-SO4**

A adesão ao nosso Código de Ética e de Conduta também é continuamente monitorada, assim como a realização do treinamento *online*. Queremos garantir que todos os colaboradores tenham conhecimento de suas diretrizes, que incluem as condutas esperadas, rejeição de comportamentos ilegais ou de qualquer forma impróprios (inclusive atos de corrupção de qualquer espécie). O percentual de conclusão do curso é de 96%, dividido da seguinte forma:

TREINAMENTO ONLINE (Nº DE PARTICIPANTES) CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA

PÚBLICO	2015		2016	
Diretores	51	98%	53	100%
Gerentes	348	43%	671	99%
Demais colaboradores	12.155	100%	9.214	96%
Total	12.554	96%	9.938	96%

Adicionalmente, oferecemos aos novos colaboradores o treinamento Ser e Estar Compliance, no qual são enfatizados temas como ética, anticorrupção, conflito de interesses e os benefícios do Canal de Denúncia. Para os que já estão na empresa e quiserem acessar novamente esse conteúdo, há um módulo *online*, disponível na ferramenta *webinar*.

⁴ Desse montante, 42% correspondem a incentivos fiscais.



Políticas públicas

As tecnologias emergentes da chamada Quarta Revolução Industrial estão trazendo novos desafios para as sociedades. Segundo a 12ª Edição do Relatório Global de Riscos, publicado anualmente pelo Fórum Econômico Mundial, é urgente a busca por novos modelos de governança que sejam capazes de estabelecer regras, normas e outros mecanismos necessários para moldar o desenvolvimento e a implantação dessas inovações⁵.

O estudo destaca o desafio de equalizar a velocidade das transformações tecnológicas com a capacidade de gerenciamento das instituições. Se de um lado a regulamentação excessiva pode retardar o progresso, de outro, a falta de governança pode exacerbar os riscos e criar incertezas, especialmente para investidores e inovadores.

Nesse contexto, as políticas públicas têm um papel-chave, não só na condução dos debates entre sociedade, empresas do setor e governo, mas também na proposição de diretrizes e regulamentos. A TIM tem se mantido atuante nessas discussões por meio da participação no Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil) e na Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (TelComp). Nossas ações junto a essas e outras entidades são orientadas por leis internacionais de governança corporativa, Leis

Anticorrupção brasileiras e norte americanas, Código de Ética e de Conduta e Políticas internas de transparência e eficiência.

No âmbito internacional, integramos associações do setor, como a GSM Association que reúne empresas de telecomunicações da América Latina em fóruns de discussão. Além disso, somos parceiros corporativos da International Telecommunications Society (ITS) e participamos de encontros e debates do International Institute of Communications (IIC). Todas essas instituições visam contribuir de forma construtiva e ética para os desafios da regulamentação do setor em temas que envolvem conectividade, qualidade, meio ambiente, tributação, dentre diversos outros que afetam e/ou são afetados, diretamente, pelas prestadoras de telecomunicações e pelos usuários dos serviços.

No Brasil, os principais assuntos debatidos, em 2016, foram a regulamentação do Marco Civil da Internet e a proposta de alteração da Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

No Marco Civil da Internet, a regulamentação da neutralidade de rede foi tema de grandes discussões. Com a aprovação do decreto foram definidas regras sobre o tratamento isonômico dos pacotes de dados, casos excepcionais de discriminação ou degradação do tráfego e priorização de serviços de emergência, dentre outros.

⁵ Fonte: Relatório Global de Riscos 2017 – 12ª edição, Fórum Econômico Mundial. Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2017>



Em relação à proposta de alteração da Lei Geral de Telecomunicações (PLC 79/2016), acreditamos que os objetivos apresentados poderão trazer maior segurança jurídica, eficiência e incentivo aos investimentos no setor. A revisão desse marco legal traz a possibilidade de alavancar os recursos necessários para o crescimento de um segmento estratégico para a economia brasileira e essencial para a sociedade e o desenvolvimento do País.

Temos trabalhado junto aos formuladores de Políticas Públicas para promover a alocação eficiente desses recursos, originariamente destinados à União, buscando preparar as diretrizes da sua correta implementação.

O objetivo é garantir, simultaneamente, a implantação da infraestrutura em áreas não competitivas e a plena neutralidade, via compartilhamento da infraestrutura.

Outros temas recorrentes nos debates promovidos pelo setor de telecomunicações foram o direito de passagem – em função de divergências de entendimentos entre órgãos do Governo Federal e o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações acerca da Lei 13.116/2015 (Lei de Antenas), que estabelece normas gerais para implantação e compartilhamento da infraestrutura de telecomunicações – segurança pública, alta carga tributária, legislação restritiva à implementação de infraestrutura de Telecom,

expansão da cobertura, competição do setor, qualidade dos serviços e atendimento ao consumidor. Como parte de nossa atuação, participamos em audiências públicas no Congresso Nacional, nas Assembleias Legislativas e nas Câmaras Municipais. Entre os assuntos abordados, destacam-se a limitação da franquia de banda larga, bloqueadores de sinal, incluindo áreas de presídios.

No que se refere às atividades político-partidárias, nosso Código de Ética e de Conduta e nossa Política de Doação sem fins lucrativos proíbe a realização de contribuições a políticos, partidos políticos ou instituições relacionadas.

G4-SO6

Internet das coisas

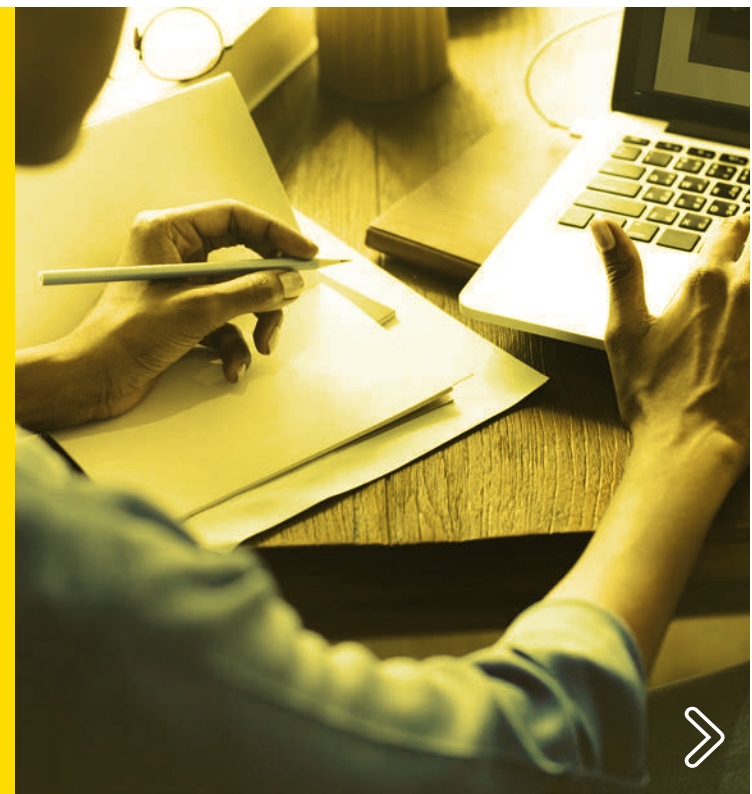
Para estimular a proposição de políticas públicas sobre a Internet das Coisas⁶, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e o Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) firmaram um convênio para dar início à elaboração de um Plano Nacional sobre o tema, com vigência de cinco anos, de 2017 a 2022.

A fase inicial ocorreu com uma Consulta Pública à sociedade e precedeu entrevistas com envolvidos e plano de ação de curto e longo prazos. Treze diferentes tópicos, por meio

de 120 perguntas, foram trazidos, destacando-se: Oferta Tecnológica e Composição de Ecossistema; Radiofrequência; Financiamento e Tributos; Privacidade e Segurança; Demanda Pública; Regulamentação e Papel do Estado.

Como parte desse ecossistema digital, acreditamos que as empresas de telecomunicações podem colaborar nesse debate para além dos projetos de infraestrutura, participando também da criação de plataformas e soluções digitais que auxiliem no desenvolvimento das cidades inteligentes, gerando benefícios para toda a sociedade.

⁶ Expressão baseada na terminologia em inglês Internet of Things (IoT).





A TIM

COMPROMETIMENTO

INOVAÇÃO E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

TRANSPARÊNCIA

GRI



INOVAÇÃO E AGILIDADE





NOVAS TECNOLOGIAS

Dois de nossos valores, a inovação e a agilidade são indispensáveis em uma sociedade movida pela tecnologia, cujos avanços seguem uma evolução crescente. No setor das telecomunicações, estar à frente significa vantagem competitiva. Por isso, usamos a criatividade de cada um para fazermos mais, melhor e mais rápido, num mundo cada vez mais complexo e dinâmico.

Para fomentar esse ambiente de ideias e soluções digitais, a área de *Innovation&Business Development* tem a responsabilidade de orquestrar todas as ações de inovação na TIM, com o suporte da área de *Innovation&Technology*. Queremos também construir um ecossistema de empresas parceiras, compreendendo *startups*, incentivar o empreendedorismo e potencializar internamente a busca por novos modelos de negócio.

O TIM Lab, nosso laboratório de inovação e validação, nasce com essa proposta. Com uso de equipamentos modernos e soluções virtualizadas, torna-se o ambiente ideal para testar produtos e serviços, tendo sempre como foco a melhoria da experiência do cliente. Além disso, possibilita a realização de testes em salas blindadas e equipamentos de radiofrequência, eliminando interferências externas e internas e oferecendo um resultado de maior qualidade. Em paralelo as ações realizadas internamente na empresa, sabemos da importância de estarmos inseridos nos

ecossistemas de inovação que existem por todo o País. Aproximar os objetivos do nosso negócio ao conhecimento que está sendo gerado no ambiente externo é um grande desafio. Acreditamos no conceito de inovação aberta (*Open Innovation*), na troca de ideias e na colaboração com o ambiente externo para encontrar soluções inovadoras de mercado. Por isso, buscamos estar em espaços abertos pensados e estruturados para essa finalidade.

Com esse propósito, fizemos uma parceria com a Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras (CERTI), sediada em Florianópolis (SC) e que há 32 anos atua em prol da promoção da inovação no mercado. O acordo permitirá o acesso a aproximadamente 60 *startups* com projetos de abrangência nacional, nos mais diferentes setores, como educação, saúde, petróleo, energia, automotivo, entre outros. Além da troca de experiência com os empreendedores, também atuaremos como tutores nos projetos e contribuiremos com nosso conhecimento.

Outras duas parcerias nesse mesmo molde foram firmadas com o Cubo *Coworking* Itaú Unibanco, que reúne 55 *startups*, em São Paulo e com o Instituto Gênesis, incubadora de projetos, da Pontifícia Universidade Católica (PUC), no Rio de Janeiro. Com esses três centros de inovação, esperamos acelerar nossa proximidade com o conceito de empreendedorismo e trazer novos valores para a TIM.

A partir de 2017, nossa cobertura 4G será transmitida também na frequência de 700 MHz



4 vezes maior alcance

que os das faixas atuais de 1.800 MHz e 2.600 MHz.



Era da hiperconectividade

O progresso tecnológico está nos conduzindo a um universo de conexão cada vez maior. Se hoje os *smartphones* já carregam uma série de funcionalidades que vão muito além de uma ligação telefônica, a internet das coisas (IoT) promete mudar radicalmente nossa percepção de mundo em mais alguns anos.

De roupas com sensores, a eletrodomésticos interligados, o aumento da conectividade com o mundo material permitirá a transferência de informações com muito mais eficiência e rapidez para um número maior de pessoas. Cada sensor conectado gerará uma quantidade ainda maior de dados, os quais serão tratados com base na sua natureza, para manutenção do serviço, gestão de qualidade e suporte à decisão, entre outros

Sabemos da importância de estarmos inseridos nos ecossistemas de inovação que existem por todo o País.

Além disso, estamos estudando alternativas de aplicação de dados anônimos gerados pela infraestrutura instalada. Desde 2016, uma parceria com o Centro de Operações da Prefeitura do Rio de Janeiro, tem possibilitado com base nos dados, o monitoramento, em tempo real, do deslocamento das pessoas que utilizam o serviço da TIM, auxiliando no processo de tomada de decisão no gerenciamento da mobilidade urbana, de crise, entre outros processos decisórios de gestão urbana.

Desde 2013, a TIM vem estruturando uma área dedicada ao *Big Data*, para uso interno, identificando oportunidades de melhorias de rede e processos para proporcionar uma melhor experiência ao cliente.

Além disso, estamos estudando alternativas de aplicação de dados anônimos gerados pela infraestrutura instalada. Desde 2016, uma parceria com o Centro de Operações da Prefeitura do Rio de Janeiro, tem possibilitado com base nos dados, o monitoramento, em tempo real, do deslocamento das pessoas que utilizam o serviço da TIM, auxiliando no processo de tomada de decisão no gerenciamento da mobilidade urbana, de crise, entre outros processos decisórios de gestão urbana.





Nova faixa de frequência

A partir de 2017, nossa cobertura 4G será transmitida também na frequência de 700 MHz, o que nos viabilizará um alcance até quatro vezes maior do que os das faixas atuais de 1.800 MHz e 2.600 MHz, garantindo melhor qualidade de cobertura *indoor*, além de maior abrangência. Iniciaremos por Brasília, seguindo para Teresina e Campo Grande e avançando para outras capitais do Norte e Nordeste, acompanhando a limpeza de espectro orquestrada pela Empresa Administradora da Digitalização (EAD). Estão previstas ainda outras 1.000 cidades (não capitais) para 2017, vinculadas sempre à liberação dos canais analógicos de TV. A partir de 2018, tão logo esteja disponível o espectro 700 MHz nas demais regiões (Sul e Sudeste), a TIM disponibilizará a sua cobertura em 700 MHz, demonstrando nosso comprometimento em oferecer uma melhor experiência para os nossos clientes.

Do total de R\$ 4,5 bilhões em investimentos, em 2016, R\$ 2,9 bilhões e R\$ 889 milhões foram aplicados apenas em rede e tecnologia de informação, respectivamente, de modo a expandir a cobertura e a capacidade, com o crescimento do tráfego de voz e dados.

Com alcance nacional, cobrimos aproximadamente 95% da população urbana brasileira, com presença em mais de 3.460 cidades. Temos também uma extensa cobertura de dados em todo o País, usando as mais avançadas tecnologias 3G e 4G disponíveis para 89% e 74% da população urbana, respectivamente.

Continuaremos investindo para fornecer uma banda

larga móvel de alto desempenho, que habilita a rede para serviços de transmissão de dados de alta qualidade por meio do uso do 3G com acesso a Pacotes de Alta Velocidade (High Speed Packet Access - HSPA+), permitindo alcançar até 21Mbps por portadora, além de habilitar o recurso de Portadora Dupla (Dual Carrier - DC), totalizando até 42Mbps por antena. Esses investimentos também incluem a ativação de locais com Long Term Evolution (LTE - 4G), aprimoramento de antenas backhaul com a expansão da rede Fiberto The Site (FTTS), instalação de rádios de micro-ondas e uso de um novo modelo de gerenciamento de conteúdo (infraestrutura de Cache), reduzindo a latência e melhorando a experiência do cliente.

Em 2016, aumentamos em 51% o volume de instalações de equipamentos eNodeB (elemento de rede para implementação do LTE) e também o número de locais conectados por fibra ótica e micro-ondas, representando um crescimento de 9% se comparado com 2015, possibilitando maior capacidade de transmissão de dados. Cabe destacar que, desde o início de 2016, somos líderes na cobertura 4G, e que terminamos o ano com 1.255 cidades (duas vezes mais cidades que o segundo colocado) e mais de 130 milhões de habitantes, que agora podem contar com a tecnologia LTE.

O TIM Live, nosso serviço de internet banda larga fixa cuja área de operações abrange as áreas metropolitanas dos estados do Rio de Janeiro e São Paulo, atingiu a marca de 306 mil clientes ao final de 2016, representando um aumento de 32% em relação a 2015, mantendo-se em 1º lugar no ranking de velocidade da Netflix.

Programa Academic Working Capital

Criado pelo Instituto TIM para apoiar universitários que queiram transformar seus trabalhos de conclusão de curso em negócio, o programa *Academic Working Capital* incentiva a inovação tecnológica. Entre 2015 e 2016, 39 projetos foram selecionados. Só em 2016, foram 27 projetos apoiados, com o envolvimento de 72 universitários que participaram de *workshops* ao longo do ano, finalizando sua participação no programa com a apresentação de seus projetos na Feira de Investimentos, da qual participaram investidores, empreendedores e especialistas. Saiba mais sobre o programa em: <https://institutotim.org.br/project/academic-working-capital>.

	2014	2015	2016
Sites 3G	10,4 mil	12,4 mil	14,4 mil
Sites 4G*	3,7 mil	7,7 mil	11,6 mil
Rede de fibra ótica	55.000 km	70.000 km	76.000 km

* Incluindo os sites na modalidade RAN Sharing (Oi e Vivo)



A TIM

COMPROMETIMENTO

INOVAÇÃO E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

TRANSPARÊNCIA

GRI



CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM





CUIDAR DO NEGÓCIO

Desempenho econômico

Em 2016, a economia brasileira passou por mais um ano de contração do produto interno bruto (PIB), -3,6%, somado a elevadas taxas de juros e índice de desemprego de dois dígitos, apesar do início de uma estabilização política e fiscal vista na segunda metade do ano. Do lado político, o País teve o segundo processo de *impeachment* de sua história e a nova equipe de governo vem trabalhando para retomar a credibilidade, começando com alterações das diretrizes econômicas, discussão da reforma da previdência, lançamento de programas de concessões e outros estímulos econômicos.

Para recuperar e mudar a trajetória de desempenho do nosso negócio nesse cenário, muitas ações foram tomadas após o primeiro trimestre, como novas ofertas, reposicionamento de preços, maior foco no pós-pago, esforços adicionais em eficiência e implantação contínua de redes com as tecnologias 3G e 4G. Nosso plano de eficiência, iniciado

**Avanços no plano de eficiência:
organização mais enxuta,
maior economia e expansão
da margem EBITDA.**

em 2015, evoluiu para um programa maior com desafios adicionais e com objetivo de economia de R\$ 1,7 bilhão no período entre 2016-18. Grande parte dessa meta foi conquistada ao longo do ano de 2016, quando alcançamos uma economia de R\$ 1,2 bilhão e, apesar das pressões de alta, com maior foco no pós-pago e aumento do tráfego *off-net* e inflação, o Opex total normalizado do ano caiu 11,5%, chegando a R\$ 10,4 bilhões.

Entre as principais ações do plano de eficiência, destacam-se: renegociações de contratos; redimensionamento da estrutura; revisão das estratégias de comissionamento; ajuste e otimização de processos e sistemas de controle dos custos da rede e redução do número de linhas alugadas. Nossos esforços garantiram não apenas uma organização mais enxuta, mas uma economia significativa e a sustentação da expansão da margem EBITDA ao nível mais alto na história da TIM.

Prosseguimos também com a rápida implantação de infraestrutura, atingindo 1.255 cidades cobertas com 4G, uma marca expressiva de mais de 800 novas cidades em um ano, confirmando nossa sólida posição de liderança. A TIM investiu R\$ 4,5 bilhões em 2016, cerca de 29% da receita líquida total, reforçando nosso compromisso com uma visão de longo prazo e com a melhoria da experiência do cliente.



**R\$ 4,5
bilhões
investidos**



**+800
novas cidades
com cobertura 4G**



**1,2
bilhão
de economia
com o plano
de eficiência**



Valores econômicos gerados e distribuídos em 2016:

GERAÇÃO DE VALOR (EM R\$ MIL) G4-EC1	2014 (AJUSTADO)	2015 (AJUSTADO)	2016
(A) Receitas	25.977.474	23.160.218	21.045.857
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	-10.913.959	-7.522.366	-7.149.576
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	-7.239.272	-5.163.332	-4.174.051
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-3.674.687	-2.359.034	-2.975.525
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	15.063.515	15.637.852	13.896.281
(D) Retenções (depreciação e amortização)	-3.052.579	-3.361.971	-3.785.172
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	12.010.936	12.275.881	10.111.109
(F) Transferências	1.015.555	2.010.723	2.449.495
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	13.026.491	14.286.604	12.560.604

DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONADO (DVA - EM R\$ MIL)	2014 (AJUSTADO)	2015 (AJUSTADO)	2016
Pessoal e encargos	782.589	850.362	827.401
<i>Salários</i>	446.788	498.148	462.338
<i>Encargos previdenciários</i>	63.398	70.207	101.102
<i>Previdência privada</i>	15.030	18.325	11.556
<i>Benefícios</i>	139.576	159.978	166.386
<i>Participação nos resultados</i>	117.797	103.704	86.019
Governo	8.850.707	8.448.296	7.413.798
<i>Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)</i>	8.850.707	8.448.296	7.413.798
Financiadores	1.844.093	2.902.504	3.566.262
<i>Juros e aluguéis</i>	1.844.093	2.902.504	3.566.262
Acionistas	367.274	468.616	148.664
<i>Juros sobre capital próprio e dividendos</i>	367.274	468.616	148.664
Retido	1.181.828	1.616.826	601.763
Lucros/prejuízos do exercício	1.549.102	2.085.442	750.427
Investimento social privado*	-	-	2.716

*O valor passou a ser reportado na DVA a partir de 2016 e inclui investimentos do Instituto TIM referentes a projetos não vinculados a contrapartidas sociais obrigatórias previstas em contratos com instituições financeiras, patrocínios que não utilizam lei de incentivo fiscal e contrapartidas de patrocínios que utilizam lei de incentivo fiscal. Mais informações sobre Investimento Social Privado na página 61.

**TOTAL DE BENEFÍCIOS FINANCEIROS
RECEBIDOS DO GOVERNO (R\$ MIL) G4-EC4****2014****2015****2016****Abatimentos de impostos e taxas**

137.192

93.123

118.250

**Concessões e incentivos para
investimentos, pesquisa e
desenvolvimento e outros tipos**

13.283

18.670

28.133

Durante a preparação das informações financeiras referentes ao primeiro trimestre de 2016, a companhia identificou erros de exercícios/períodos anteriores relacionados com o reconhecimento de receitas de recarga de créditos pré-pagos vendidos por terceiros (parceiros comerciais). Com base nas análises quantitativas e qualitativas efetuadas pela administração da TIM, concluiu-se que esses ajustes foram imateriais nos últimos três anos. Contudo, considerando a relevância do efeito acumulado desses ajustes, se contabilizado diretamente no resultado do período findo em 31 de março de 2016, decidimos pela reapresentação das cifras comparativas dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2015, 2014 e de 2013.



Lucro econômico

A cada ano, calculamos e acompanhamos nosso lucro econômico⁷, um indicador financeiro que leva em consideração o custo de oportunidade nos negócios. Seu cálculo é feito a partir do resultado operacional após impostos (NOPAT⁸) e do custo do capital investido.

Em 2016, o lucro econômico apresentou resultado negativo de R\$ 1,52 bilhão comparado com o resultado negativo de R\$ 73,4 milhões do ano anterior. Esse desempenho continua sendo impactado por dois fatores:

- **Aceleração contínua do capital investido médio (+10% A/A)**, fruto de um longo ciclo de aumentos de investimentos em infraestrutura;
- **Deterioração do NOPAT (-53% A/A)**, em razão de perdas de receita de voz móvel e receita entrante, além de uma aceleração nos números de depreciação e amortização.

Metas econômicas

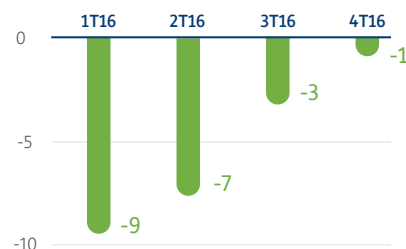
Em fevereiro de 2016, apresentamos o plano estratégico para o triênio 2016-2018 com *guidance* qualitativo para receita de serviços e margem EBITDA⁹ e quantitativo para investimentos e custos. Entretanto, em junho, após mudanças no management, realizamos uma atualização do planejamento estratégico mantendo os mesmos indicadores, com novas metas. A única exceção foi na receita de serviços, que passou a ser abordada, exclusivamente, pelos serviços móveis.

Ao final de 2016, nossa receita líquida de serviços móveis foi de R\$ 14 bilhões, variação anual negativa de 5,1%, apesar da gradual recuperação trimestre após trimestre, fortemente impactada pela queda da tarifa de interconexão, pelos serviços de longa distância e pelo ambiente

macroeconômico adverso. O desempenho do EBITDA normalizado¹⁰ apresentou leve queda de 3,2% no ano, totalizando R\$ 5,2 bilhões, apesar de o indicador apresentar performance positiva a partir do terceiro trimestre do ano.

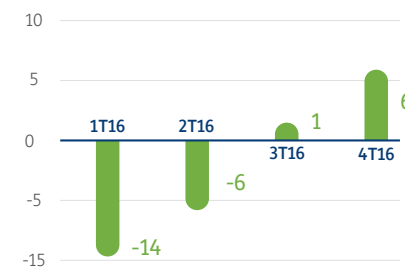
A inflexão do EBITDA normalizado reflete a consistente tendência de recuperação da receita líquida de serviços, do sólido desempenho das receitas de serviços inovativos e dos esforços contínuos do Plano de Eficiência. Esse cenário, aliado a maior participação das receitas de dados, culminou no sólido crescimento da margem EBITDA, normalizada para 33,5% no ano, crescimento de 2,0 pontos percentuais. Os investimentos em 2016, excluindo aquisição de licenças, somaram R\$ 4,5 bilhões, redução de 5,5% em comparação ao ano anterior.

RECEITA LÍQUIDA DE SERV. MÓVEIS (VARIAÇÃO % A/A)



EBITDA NORMALIZADO* (VARIAÇÃO % A/A)

* Normalizado para excluir a venda de torres e outros efeitos não recorrentes.



⁷ Lucro econômico = lucro operacional após o imposto de renda no período - (média do capital investido no período x custo de capital).

⁸ Net Operating Profit AfterTax – em português lucro operacional líquido após o Imposto.

⁹ Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization – em português lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

¹⁰ EBITDA ajustado pelas operações extraordinárias de venda de torres e custos temporários de Recursos Humanos e despesas gerais e administrativas (G&A).



Plano Industrial Trienal 2016-2018

INDICADOR	DEFINIÇÃO	MEDIDA	HORIZONTE DE MEDIÇÃO	INDICAÇÃO	RESULTADOS
Receita Líquida de Serviços Móveis	Participação de mercado da receita líquida de serviços móveis (Receita após o pagamento dos impostos, devoluções de vendas e contabilização dos descontos nos serviços móveis).	%	2018	Participação acima de 24% em 2018	n/a
Margem EBITDA	Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) sobre a Receita Líquida Total.	%	2016, 2017 e 2018	Expansão de margem em todos os anos	Expansão da margem EBITDA normalizada em 2,0 p.p.
Capex	Investimentos em médio e longo prazo em compra, melhoramento, desenvolvimento ou extensão de infraestrutura, equipamentos, sistemas e propriedades. Excluem-se os valores investidos em aquisição de licenças de frequência.	R\$	2016, 2017 e 2018	Aproximadamente R\$ 12,5 bilhões no triênio	R\$ 4,5 bilhões em 2016
Eficiência em Opex¹¹	Economia em Custos e Despesas Operacionais, excluindo efeitos de interconexão.	R\$	2015, 2016 e 2017	Economia de R\$ 1,7 bilhão na soma do triênio	R\$ 1,2 bilhão de economia até 2016

Em fevereiro de 2017, nosso plano estratégico foi atualizado, com *guidances* para o triênio 2017-2019, categorizando as projeções do valor de investimento (Capex¹²) e as indicações da trajetória da receita de serviços móveis e do EBITDA entre metas de curto e longo prazo. O novo plano estratégico está alinhado ao do grupo Telecom Italia e às mudanças nas perspectivas para o ambiente macroeconômico brasileiro, dando ênfase ao novo posicionamento da TIM e a sua infraestrutura de rede.

¹¹ Operational Expenditure.

¹² Capital Expenditure - em português, despesas de capital ou investimento em bens de capital.



Plano Industrial Trienal 2017-2019

INDICADOR	DEFINIÇÃO	MEDIDA	HORIZONTE DE MEDIÇÃO	INDICAÇÃO DE CURTO PRAZO	INDICAÇÃO DE LONGO PRAZO
Receita Líquida de Serviços Móveis	Receita após o pagamento dos impostos, devoluções de vendas e contabilização dos descontos nos serviços móveis.	n/a	2017, 2018 e 2019	Desempenho positivo em todos os trimestres de 2017	Participação na Receita Líquida de Serviços Móveis de aprox. 25% em 2019
Margem EBITDA	Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) sobre a Receita Líquida Total.	%	2017, 2018 e 2019	Desempenho positivo em todos os trimestres de 2017	Margem EBITDA maior que 36% em 2019
Capex	Investimentos em médio e longo prazo em compra, melhoramento, desenvolvimento ou extensão de infraestrutura, equipamentos, sistemas e propriedades. Excluem-se os valores investidos em aquisição de licenças de frequência.	R\$	2017, 2018 e 2019	Aproximadamente R\$ 4 bilhões em 2017	Capex menor que R\$ 12 bilhões no triênio
Eficiência em Opex	EBITDA descontado o Capex da Companhia, medido como percentual da receita	%	2017, 2018 e 2019	Resultado entre 6,7% e 9,9% em 2017	Resultado superior a 15% da receita em 2019

Mais informações sobre nosso desempenho financeiro podem ser acessadas em www.tim.com.br/ri.



CUIDAR DO CLIENTE

Transparência na comunicação

CLIENTES

Um dos nossos quatro pilares estratégicos, *customer experience*, ou seja, a experiência do cliente ganhou uma nova dimensão na TIM. Com a estruturação de uma área específica na companhia para a gestão desse tema, queremos que suas diretrizes se tornem transversais a todos os processos, tornando-se parte da cultura da empresa. Muito mais do que um conceito, *customer experience* é uma prática de colocar o cliente no centro dos negócios.

Inspirados na vivência da Telecom Italia, trouxemos os preceitos de *customer experience* e aplicamos ao portfólio da TIM e à realidade brasileira. Como resultado,

foram estabelecidas três diretrizes que nortearão todas as nossas ações:

- **Comunicar com transparência e simplicidade.**
- **Dar autonomia ao cliente para que, com facilidade e rapidez, possa configurar o serviço que melhor lhe atenda.**
- **Ser proativo na correção e comunicação ao cliente sobre problemas e falhas nos serviços.**

Sabemos que nosso desafio é grande, mas temos a certeza de que estamos no caminho certo. Com uma base atual de 63,4 milhões de clientes – revertendo o resultado negativo de períodos anteriores – conseguimos no último ano alcançar um sólido desempenho no segmento pós-

pago, com a adição de 1,3 milhão de linhas, ao mesmo tempo em que asseguramos a liderança no segmento pré-pago, com 48,5 milhões de usuários.

Mantivemos nossa liderança na cobertura pela tecnologia 4G, presente em 1.255 cidades, ou 74% da população urbana do País. Esse aumento representou o triplo do número de municípios, comparado a 2015. Em relação ao 3G, ampliamos nossa cobertura para quase mil novas cidades, crescimento de 55%, alcançando 2.833 municípios e 89% da população urbana. No segmento de banda larga fixa, vale destacar que o TIM Live encerrou o ano de 2016 com aumento de 32%, do número de clientes, totalizando 306 mil usuários nas regiões metropolitanas de São Paulo e Rio de Janeiro.



63,4
milhões
de clientes



+ 1,3
milhão
de linhas
no pós-pago



**Liderança no
segmento pré-pago:**
48,5 milhões
de usuários



55% de
crescimento
na cobertura 3G





FOCO NA MELHORIA

Para aprimorarmos o atendimento aos usuários, estamos trabalhando na evolução dos nossos canais digitais. Como parte das ações de *customer experience*, queremos identificar e atender as necessidades dos clientes. Nesse sentido, oferecer informações adicionais pode ser um diferencial não só no entendimento dos produtos, mas também no relacionamento e na percepção dos serviços da TIM.

O novo aplicativo Meu TIM, lançado em 2016, tem essa finalidade. Com estrutura diferenciada, ele mostra qual é o plano do usuário, seu saldo atualizado, consumo discriminado por dados e voz, entre outras informações. Para 2017, faremos uma revisão também no *site* da TIM, na parte destinada aos clientes, chamada Meu TIM. Todas essas ações buscam uma abordagem multicanal e mais aderente às tendências do mercado. Além disso, estão alinhadas ao compromisso público firmado pela TIM, em abril de 2015, em conjunto com as demais operadoras de telefonia móvel, o Ministério das Comunicações, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)¹³. Entre as iniciativas previstas nesse acordo, destacam-se a criação de um código de conduta para a comunicação da oferta de internet móvel; o aprimoramento de informações sobre os planos TIM e o refinamento e divulgação de ferramentas, que

permitam ao consumidor acompanhar o consumo de sua franquia de dados móvel.

Em 2016, fomos classificados pela Anatel como a operadora com maior número de reclamações. Baseado no nosso valor *Transparência*, não nos eximimos de nossas responsabilidades e estamos empenhando todos os esforços no enfrentamento desse desafio. Criamos quatro grupos de trabalho interfuncionais para atuar em conjunto com as unidades de negócio, com o propósito de melhorar a experiência do cliente, por meio da prevenção de falhas no lançamento de novos produtos e ofertas.

O foco é transformar os erros em planos de ação e atuar de forma proativa na antecipação dos problemas. Para isso, avaliamos as próprias reclamações, as pesquisas de satisfação, as análises de causa raiz e o monitoramento de erros sistêmicos. Na parte normativa, estão sendo revisadas também as políticas, os documentos, os indicadores e os processos, a fim de permitir que as necessidades dos clientes estejam alinhadas à evolução do negócio.

Outro destaque é o Programa de Melhoria da Gestão da Carteira de Serviço de Valor Agregado (VAS) com a migração dos fornecedores de conteúdo para uma ferramenta própria da TIM, possibilitando maior controle dos serviços oferecidos. Acreditamos que essa medida reduzirá, significativamente, as reclamações referentes à contratação desses serviços.

¹³ Esse acordo foi firmado em decorrência dos questionamentos realizados por clientes, órgãos de proteção ao consumidor e entidades reguladoras do setor de telecomunicações, sobre a decisão de limitar o acesso à internet móvel à franquia contratada, evitando a velocidade reduzida. Após um amplo debate, percebeu-se a necessidade de construir uma campanha setorial para esclarecer aos consumidores os conceitos associados ao serviço de dados e respectivos impactos que a migração do serviço de voz para dados trouxe nas telecomunicações.

Domínio dos *smartphones*

Os clientes que têm *smartphones* já representam mais de 72% da nossa base. Esse percentual apresentou um aumento expressivo no último ano, que acreditamos ser resultado da nossa estratégia de equipar os clientes com esses aparelhos, para estimular a expansão dos serviços de dados, especialmente o 4G.

Diferente do serviço de voz, muito mais simples e intuitivo, o ambiente de dados, muitas vezes, gera dúvidas e questionamentos por parte dos usuários. Oferecer uma experiência de qualidade aos clientes, não engloba apenas uma infraestrutura de rede adequada, mas também a correta orientação do que significa trafegar dados na internet.

O uso de aplicativos trouxe para a telefonia móvel novas e diferentes funcionalidades. No novo aplicativo Meu TIM, orientamos nossos usuários sobre essas questões, especialmente, como acompanhar seu consumo, e no *site* da TIM, apresentamos dicas para que o consumidor entenda como se dá o consumo da internet em seu *smartphone*. Veja mais em: <http://www.tim.com.br/rn/para-voce/atendimento/internet/dicas-para-uso-dos-dados>.



SATISFAÇÃO DO CLIENTE

As pesquisas de satisfação do cliente são um importante instrumento de aprimoramento das relações da empresa com seu público consumidor. Com o apoio de institutos externos, realizamos periodicamente essas consultas, oferecendo espaço para o cliente expor sua opinião. Da mesma forma, utilizamos nossos canais de atendimento como meio de capturar também as percepções dos nossos usuários.

Nossa nota média da pesquisa de satisfação geral manteve-se praticamente a mesma, 7,30 quando comparada a 2015 (7,29). O percentual de reclamações e críticas solucionadas foi de 100% nos canais da empresa, sendo 86% solucionadas em até cinco dias. Em relação às reclamações direcionadas à Anatel, o percentual de solução foi de 99,82%. Registramos 67,8 mil reclamações nos Procons integrados aos Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). O número é 7% menor do que o apontado em 2015. Na maioria dos casos, as queixas foram relacionadas à cobertura, qualidade da rede, atendimento demorado e não resolução de problemas. Como já citado anteriormente, estamos buscando uma atuação integrada para a solução dos problemas destacados pelos usuários.

No aplicativo Meu TIM ou no site, o cliente pode consultar várias informações, como dados da fatura, saldo de créditos ou 2ª via de conta.

INFORMAÇÕES REFERENTES AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO A CLIENTES G4-PR5

	2014	2015	2016
Total de ligações atendidas pelo SAC	137.078.489	147.454.650	123.462.695
Total de atendimentos da Ouvidoria	5.479	4.993	5.501
Total de reclamações recebidas			
<i>Na empresa</i>	6.175.552	6.924.976	11.554.589
<i>Na Anatel</i>	345.067	493.724	563.790
<i>Na justiça</i>	94.630	152.316	113.559
Total de reclamações e críticas solucionadas			
<i>Na empresa</i>	99,94%	100%	101,31%*
<i>Na Anatel</i>	91,69%	99%	99,82%
<i>Na justiça</i>	106,51%*	86,34%	119%*
Pesquisas de satisfação de clientes – em uma escala de 0 a 10			
<i>Nota média de satisfação geral do cliente pessoa física</i>	7,54	7,29	7,30
<i>Nota média de satisfação do cliente pessoa física pelo atendimento CRC</i>	7,30	7,25	7,31

*Percentual considera casos abertos em períodos anteriores a 2016 e encerrados ao longo do ano.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Disponibilizamos aos clientes diversos canais de atendimento. O mais tradicional é o telefônico, por meio do qual o usuário pode ligar do seu celular para ***144** ou de qualquer telefone fixo discando **1056**. Este atendimento é disponibilizado 24 horas por dia, sete dias da semana.

Para os clientes com deficiência auditiva, há um canal especializado de comunicação por texto. O serviço é gratuito e funciona 24 horas, nos sete dias da semana. Para acessá-lo, basta ligar para o número **0800 741 2580**.

O **Meu TIM**, acessível via aplicativo no *smartphone* ou no *site* da empresa, permite que o cliente consulte várias informações, como dados da fatura, saldo de créditos, impressão da 2ª via de conta, entre outros. A Unidade de Resposta Audível (URA) também é um canal de autoatendimento que permite ao cliente, por meio de telefone fixo ou móvel ter acesso a diversas informações e serviços.

Pelo Portal ***144#** é possível ativar serviços do próprio *smartphone*, utilizando a tecnologia *Unstructured Supplementary Service Data* (USSD), que não utiliza a memória do celular.

Apoiando-se na vanguarda da Inteligência Artificial, para oferecer um atendimento ágil e dirigido, o cliente também tem a opção de entrar em contato via Chat, interagindo

com um assistente virtual ou enviando um e-mail por meio do formulário digital. Nas redes sociais, a TIM pode ser contatada pelo Twitter: **@TIM_AJUDA**, ou pela página do Facebook, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h. Todos esses serviços estão detalhados em nosso *site*: www.tim.com.br.

PRIVACIDADE DO CLIENTE

À medida que a tecnologia avança e o ambiente digital ganha cada vez mais espaço na sociedade, crescem também as preocupações com as ameaças relacionadas a esse universo. No Relatório Global de Riscos 2017, do Fórum Econômico Mundial, as fraudes e roubos de dados e os ataques cibernéticos apareceram em 5º e 6º lugares, respectivamente, no *ranking* dos dez maiores riscos em termos de probabilidade¹⁴.

Garantir a privacidade do cliente é um compromisso primordial das empresas de telecomunicações. Nossos sistemas são monitorados 24 horas por dia para prevenir e detectar qualquer tentativa de acesso indevido. Por meio da classificação das informações, promovemos análises de riscos em sistemas que armazenam esses dados reduzindo as vulnerabilidades que possam ser exploradas para acessar informações confidenciais. Atuamos também na conscientização de proteções de segurança de nossos colaboradores e prestadores de serviço. Os fornecedores que oferecem o Serviço de Valor Agregado (VAS) assinam um acordo de confidencialidade com a TIM.

Para nos mantermos atualizados a essas discussões, revemos nossa Política de Privacidade de Dados de Clientes. Nela, é garantido que a obtenção dos cadastros e dos dados de comunicação dos usuários será permitida apenas aos colaboradores que precisem acessar tais informações para atividades profissionais. Além disso, apesar de não possuímos a certificação, balizamos nossas ações nas melhores práticas de mercado, de acordo com a ISO27001, norma internacional de segurança da informação.

No caso de alegação por parte do cliente de alguma situação de violação de privacidade, analisamos a situação e prestamos os devidos esclarecimentos para solução do eventual problema. As práticas de privacidade de dados são comunicadas aos clientes por meio dos termos de condição dos planos, no momento da assinatura do contrato. Em 2016, a TIM teve um caso comprovado de violação de privacidade de cliente envolvendo a troca indevida de *chip*. Foi realizado o pagamento de indenização, conforme determinado pela justiça, no valor de R\$ 12 mil. Estamos revendo nossos processos para aumentar o controle e a segurança na validação de dados nas lojas a fim de evitar que casos semelhantes se repitam no futuro. **G4-PR8**

As informações acerca de dados cadastrais e comunicações telefônicas são fornecidas às autoridades permitidas por lei e no cumprimento de ordens judiciais de interceptação telefônica.

¹⁴ Fonte: Relatório Global de Riscos 2017 – 12ª edição, Fórum Econômico Mundial. Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2017D>



CUIDAR DAS PESSOAS

Recursos humanos

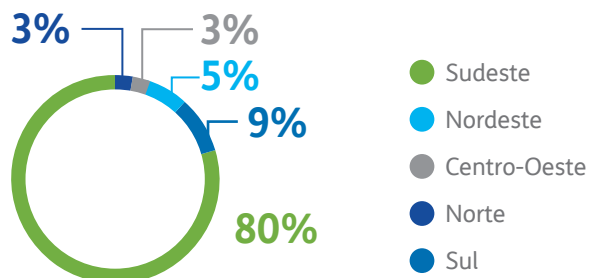
Assegurar a gestão e o desenvolvimento das pessoas, bem como o desenvolvimento do modelo organizacional e dos macroprocessos empresariais, em coerência com os objetivos estratégicos. Essa é a nova missão da área *Human Resources* (Recursos Humanos), que tem no capital intelectual nosso principal ativo.

Tivemos no último ano importantes desafios e avanços. Enfrentamos, novamente, um período macroeconômico pouco favorável, somado aos resultados da companhia. A redução do nosso quadro funcional foi imprescindível para o cumprimento do plano de eficiência, que englobou todas as áreas da empresa. Para minimizar os impactos daqueles que tiveram seus contratos de trabalho rescindidos, oferecemos um pacote de desligamento diferenciado.

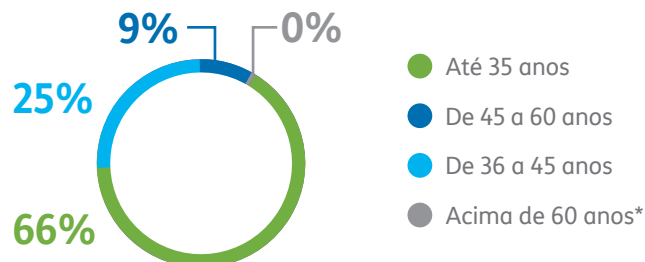
Entre várias medidas, concedemos indenização por tempo de serviço de até cinco salários; estendemos os benefícios pós-desligamento, como plano de saúde; e disponibilizamos um programa de apoio, com suporte para a transição de carreira, consultoria financeira e assistência social e psicológica. Além disso, capacitamos e orientamos nossos gestores na condução desse processo, buscando garantir o devido cuidado e o respeito com as pessoas.

Ao final de 2016, nossa força de trabalho era composta de 10,4 mil empregados próprios, sendo 51% mulheres e 49% homens. Tivemos uma redução de 25% em comparação com 2015. Entre as regiões do Brasil, a maior predominância de colaboradores está no Sudeste, com 80%, como demonstra o gráfico abaixo. [G4-10](#)

COLABORADORES POR REGIÃO



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



*Nossos colaboradores acima de 60 anos totalizam 32 pessoas.

10,4 mil
empregados próprios



51%
mulheres



49%
homens

80%
na região
Sudeste





COLABORADORES POR TIPO DE VÍNCULO COM A EMPRESA

	2014	2015	2016
Empregados	12.860	13.062	9.863
Estagiários	276	278	264
Aprendizes	415	402	247
Total	13.551	13.742	10.374

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

	2014	2015	2016
Indeterminado	12.860	13.062	9.863
Determinado*	691	680	511

*Estagiários e jovens aprendizes.

Nossa taxa de rotatividade foi de 51,9%, aumento de 23,4 pontos percentuais em comparação a 2015. **G4-LA1**

ROTATIVIDADE

	2014	2015	2016
Geral	35,2%	28,5%	51,9%
Por gênero			
Homens	29,9%	26,5%	40,8%
Mulheres	39,6%	30,2%	62,7%

* O cálculo inclui demissões voluntárias e involuntárias.

Como parte do ciclo de gestão de pessoas, aplicamos constantemente ferramentas e instrumentos que nos permitem compreender o nível de contribuição dos colaboradores para o desenvolvimento do negócio, a identificação dos pontos de destaque e de melhorias. Além disso, promovemos ações de reconhecimento diferenciado, de desenvolvimento ou de gerenciamento de mudanças. Considerando a contínua evolução e o dinamismo das relações de trabalho, atualizamos esses procedimentos periodicamente.

A mudança da sede, no Rio de Janeiro, representou um significativo avanço nas relações de trabalho. Junta-se com os benefícios de economia de água e energia (**leia mais em Cuidar do Meio Ambiente**), criou-se uma nova forma de interação com o espaço corporati-

vo. A principal inovação foi o Programa *Flex Office*, que visa o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Queremos colocar em prática a mobilidade que a tecnologia das telecomunicações oferece. Por meio dessa iniciativa, dirigida aos funcionários que trabalham na sede e com suas diretrizes publicadas em uma política, os colaboradores podem trabalhar remotamente, de qualquer lugar com conectividade, proporcionando qualidade de vida e produtividade em projetos e atividades, com o mesmo comprometimento que teriam trabalhando nas dependências da empresa.

É uma relação ganha-ganha, que ainda contribui para os desafios de mobilidade urbana das grandes cidades, colaborando na redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE).



Política salarial

Nossa política salarial não permite qualquer tipo de discriminação e reflete o comportamento do mercado. Em 2016, a diminuição da diferença entre a remuneração média de homens e mulheres pode ser percebida nas categorias diretores, profissionais e força de vendas/lojas.

G4-LA13

PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL*	2014	2015	2016
Diretores	1,56	1,17	0,99
Gerentes	1,13	1,13	1,17
Profissionais	1,11	1,12	1,06
Força de vendas/lojas	1,08	1,11	1,02
Consultores de Relacionamento (CRCs)	1,10	1,07	1,13

*O valor de remuneração média indicado corresponde ao cálculo a seguir: (salário masculino/salário feminino). O valor indica o quanto foi recebido a mais pelos homens, considerando o salário-base, em comparação com as mulheres nos anos apresentados, para os diferentes cargos.

Em 2016, a proporção entre o maior salário pago e a média salarial de todos os demais empregados ficou em 44,2.





Conexão TIM

Como uma empresa de telecomunicações que quer estar na vanguarda das soluções tecnológicas, estimular a formação e a gestão do conhecimento do seu capital humano é fundamental. Em nosso sistema Conexão TIM, reunimos todas as plataformas de capacitação e formação da empresa, como cursos, seminários e ações que contribuam para o desenvolvimento profissional dos colaboradores, presencialmente ou *online*.

Todos os planos de treinamento e desenvolvimento são alinhados ao propósito, valores, direcionamento estratégico, objetivos corporativos e ao modelo de competências da empresa. No último ano, demos continuidade às ações de gestão do conhecimento, como o Fórum de Inovação e Tecnologia (*Knowledge Forum*) e promovemos as Rodas de conversa - Conexão para Resultados. Esses encontros buscaram valorizar e impulsionar a expertise de nossos colaboradores, viabilizando a troca de melhores práticas e experiências.

Apesar da redução de 55% no investimento em educação, em comparação ao ano anterior – aplicamos R\$ 5,1 milhões, em 2016 – ampliamos em 14% o número de mul-

tiplicadores internos por meio do Programa Multiplicando Ideias, alcançando 63% de crescimento no número de ações realizadas por esta iniciativa. Foram 1,7 mil pessoas capacitadas, em um total de 17 mil horas de treinamento. Assim como em 2015, seguimos com a diretriz de buscar diferentes formas de qualificação, valorizando nosso próprio conhecimento e nos mantendo alinhados ao plano de eficiência de custos e processos.

Implementamos, também, a ferramenta *Webinar* para aulas virtuais. A modalidade foi recebida de forma positiva pelos colaboradores, permitindo maior agilidade e capilaridade para os treinamentos.

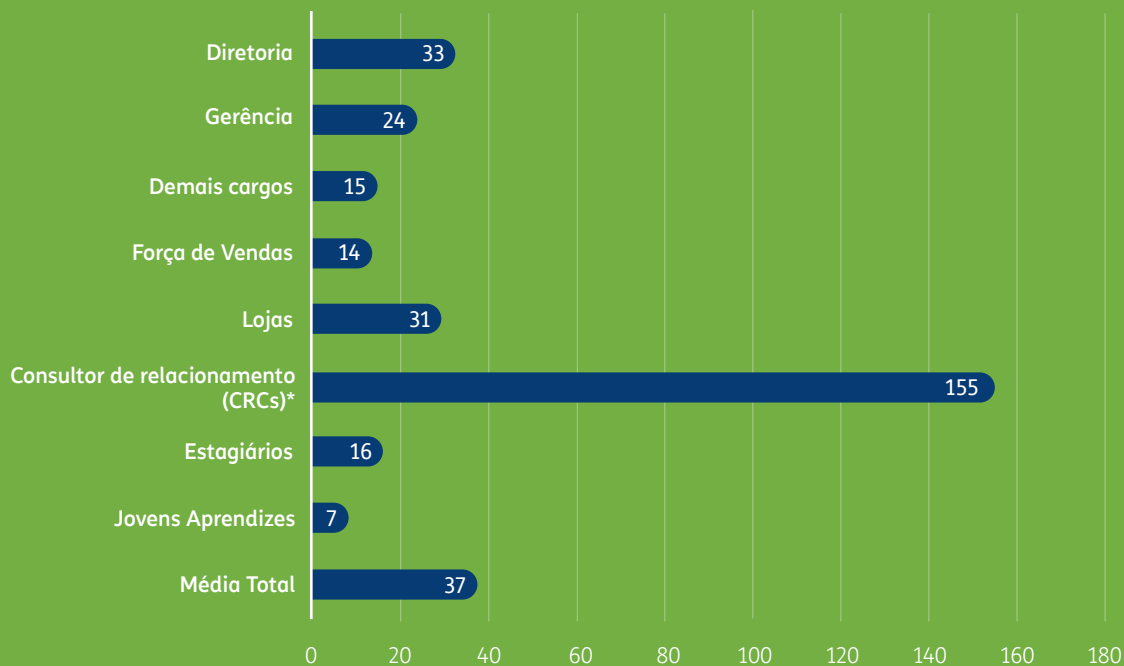
Como parte do nosso processo de melhoria contínua, todos os treinamentos são avaliados, por meio de formulário de reação, preenchido pelos participantes, com o objetivo de capturar a percepção deles em relação a conteúdo, metodologia e infraestrutura. Além disso, realizamos um acompanhamento durante os cursos, de todas as turmas, proporcionando um melhor retorno e permitindo ajustes rápidos ao longo do treinamento, garantindo maior assertividade. **G4-LA9**

CATEGORIA FUNCIONAL	HORAS DE TREINAMENTO*		
	2014	2015	2016
Diretoria	1.320	2.537	1.771
Gerência	42.222	31.768	16.485
Demais Cargos	105.453	130.852	60.227
Força de Vendas	216.720	112.155	7.021
Consultor de relacionamento (CRCs)	721.499	630.349	381.461
Total	1.087.215	907.662	539.669

*Horas destinadas a treinamento e desenvolvimento (técnico, gerencial e específicos/outros). Não inclui coaching na empresa por supervisores. Não inclui horas de educação formal financiada.



NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO, POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR CATEGORIA FUNCIONAL (h)



*Em 2016, com a reestruturação do atendimento de call center que resultou no fechamento de dois centros próprios, mudamos as competências de atendimento dos consultores, incluindo próprios e terceiros. Essas alterações demandaram um maior número de treinamentos.

CATEGORIA FUNCIONAL

NÚMERO DE COLABORADORES QUE RECEBERAM FINANCIAMENTO PARA A EDUCAÇÃO FORMAL

	2014	2015	2016
Diretoria	1	2	24
Gerência	10	4	3
Demais Cargos	48	53	45
Força de Vendas	2	1	1
Consultor de relacionamento (CRCs)	72	75	106
Total	133	135	179

Apoiamos também a evolução de jovens talentos, para que possam ter mobilidade na companhia, adquirir novos conhecimentos e se aprofundar em um mercado dinâmico e em expansão. Temos programas específicos de desenvolvimento para os *trainees* e estagiários. O foco do desenvolvimento do *trainee* é qualificar para que eles possam assumir posições relevantes na empresa. Já em relação aos estagiários é formá-los para assumirem cargos iniciais de carreira, gerando oxigenação na organização.



Análise de desempenho

Desde que adotamos o novo modelo de competências, baseado no conceito de autoliderança, seguimos evoluindo nesse processo. Acompanhando as mudanças praticadas pela Telecom Italia, que nos influenciou nessas transformações, passamos a utilizar quatro macrocompetências:

- **Visão Sistêmica**
- **Execução**
- **Agilidade**
- **Pró-atividade**

A intenção é que cada colaborador seja líder de si mesmo e protagonista de seu crescimento profissional. Os objetivos estratégicos da companhia estão sempre como pano de fundo no desenvolvimento dessas ações, para reforçar nossa cultura organizacional. As análises de desempenho profissional são realizadas anualmente, e, em 2016, 94% dos colaboradores foram avaliados. **G4-LA11**

COLABORADORES SUBMETIDOS À ANÁLISE DE DESEMPENHO

2015

2016

Por categoria funcional

<i>Diretoria</i>	47,8%	52,6%
<i>Gerentes</i>	82,2%	85,1%
<i>Supervisão (CRCs)</i>	96,0%	97,3%
<i>Especialistas</i>	93,4%	99,3%
<i>Analistas e Consultores</i>	91,4%	97,3%
<i>Assistentes</i>	85,6%	93,8%

Por gênero

<i>Homens</i>	91,1%	95,4%
<i>Mulheres</i>	89,6%	92,6%

Para garantir a formação dos atuais e futuros líderes da companhia, desenvolvemos também o Programa de Desenvolvimento de Lideranças, que engloba quatro estágios de gestor: Operacional, de Equipe, de Gestores e Corporativo. No último ano, abordamos temas como inovação, comunicação e gestão de equipes. Revisamos, ainda, as trilhas de capacitação no atual modelo de competências e em liderança.

Lançamos o novo Programa de Carreira, que englobou a revisão da remuneração variável dos colaboradores próprios das Lojas TIM. A ideia é valorizar e premiar aqueles que atingem ou superam as metas previstas, acelerando o pagamento do bônus e permitindo, após o acúmulo de superações mensais, o crescimento automático na carreira. Outro diferencial, é que o pagamento da remuneração variável deixou de ser vinculado ao cumprimento de todas as metas, ou seja, o profissional recebe sempre que alcança um objetivo, independente do resultado dos demais.



Diversidade

Entendemos que a diversidade é o retrato da sociedade e, conseqüentemente, do mercado de trabalho. Incentivamos a adoção de uma postura de respeito e valorização das diferenças porque acreditamos que quanto mais diversificado for um grupo, mais rica será a troca de experiências e de soluções, colaborando para a construção de um ambiente de trabalho saudável e uma organização competitiva com o mercado.

Não toleramos qualquer expressão ou forma de assédio e de discriminação, seja por orientação sexual; origem étnica; gênero; condição de deficiência; faixa etária, entre outros, como descrito em nossa Política de Responsabilidade Social.

Nosso acordo coletivo 2016/2018 permitiu aos colaboradores, a partir de janeiro de 2017, a adoção no crachá de um

novo nome social, conforme sua identidade de gênero. A solicitação pode ser feita independentemente da formalização junto ao estado. Acreditamos que essa medida fortalece nossas práticas de respeito à diversidade.

Em nossos canais de comunicação, como o de Denúncias, os públicos interno e externo podem enviar sugestões, dúvidas, elogios ou reclamações ([leia mais informações em Ética e transparência](#)). Já na *intranet* corporativa, os colaboradores podem acessar o Fale com *Human Resources*, que tem o objetivo de possibilitar a comunicação e o relacionamento da área de *Human Resources* com todos os empregados.

Nosso Código de Ética e de Conduta também é acessível a todos os colaboradores e está disponível na *intranet* e

no *website* da TIM. Elaboramos um treinamento específico sobre o Código, que inclui casos e situações práticas para que todos conheçam, apliquem e compartilhem as orientações e diretrizes do documento no ambiente de trabalho. No momento da admissão, o novo colaborador também passa por esse treinamento. Para selar o compromisso para com as diretrizes do Código, solicitamos que todos os participantes do treinamento assinem um termo de aceite.

Em 2016, recebemos por meio do Canal de Denúncias, 12 queixas sobre práticas trabalhistas, sendo nove fundamentadas e outras duas reclamações referentes a casos de discriminação, sendo uma fundamentada, conforme demonstrado nas tabelas abaixo. [G4-LA16](#) [G4-HR3](#)

NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL [G4-LA16](#)

2016

	RECEBIDAS	FUNDAMENTADAS
Nº total de denúncias recebidas	12	9
Nº total de denúncias processadas	12	9
Nº total de denúncias solucionadas	12	9
Nº total de denúncias recebidas no período anterior e solucionadas durante período deste relatório	7	3

NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS [G4-HR3](#)

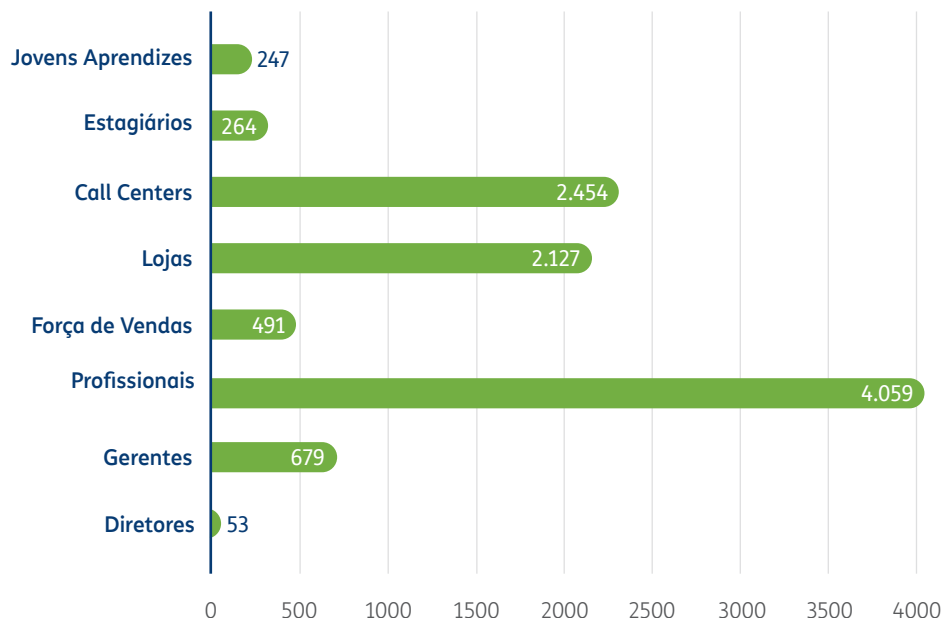
2016

	RECEBIDAS	FUNDAMENTADAS
Nº total de denúncias recebidas	2	1
Nº de casos analisados pela organização	2	1
Nº de planos de reparação em implementação	0	0
Nº de planos de reparação implementados	1	0

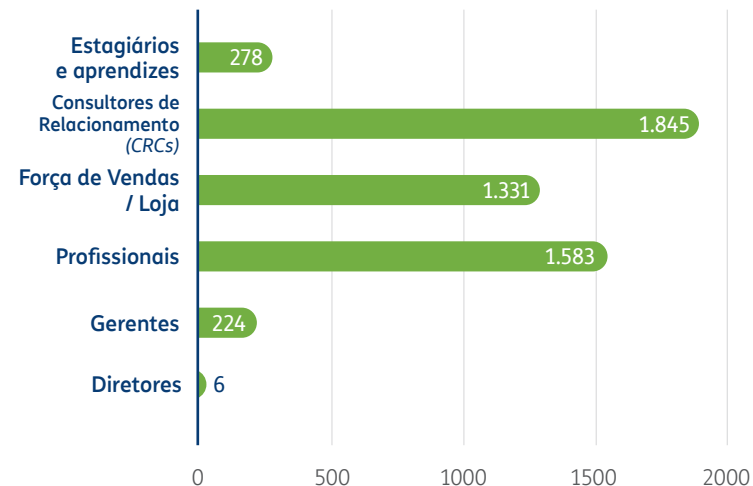


No grupo, responsável pela governança corporativa da TIM (*ver composição em Estrutura de Administração*), temos 17 integrantes brancos, sendo 16 homens e uma mulher. Em relação à faixa etária, oito têm entre 30 e 50 anos e nove têm mais de 50 anos. Nos gráficos a seguir podemos observar o atual retrato da diversidade na empresa. Reiteramos nossos esforços na busca por um ambiente cada vez mais heterogêneo. [G4-LA3](#) [G4-LA12](#)

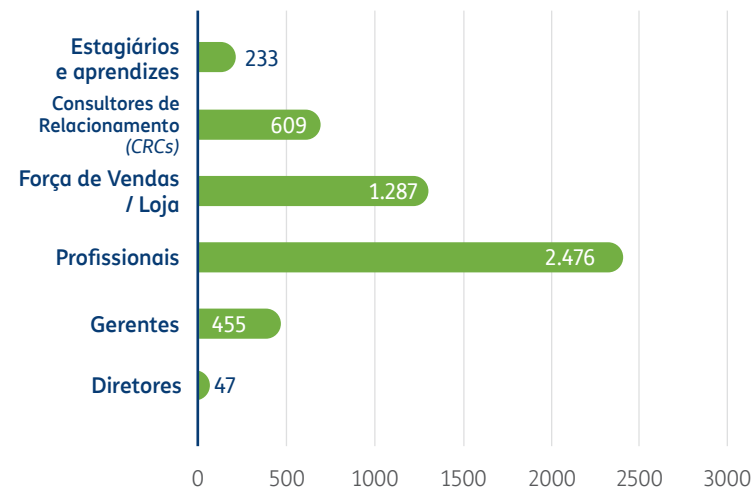
COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL



DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO - MULHERES

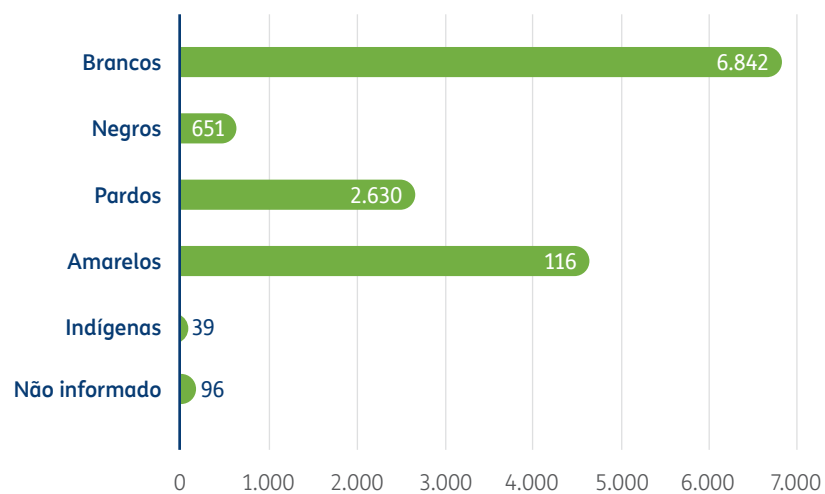


DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO - HOMENS

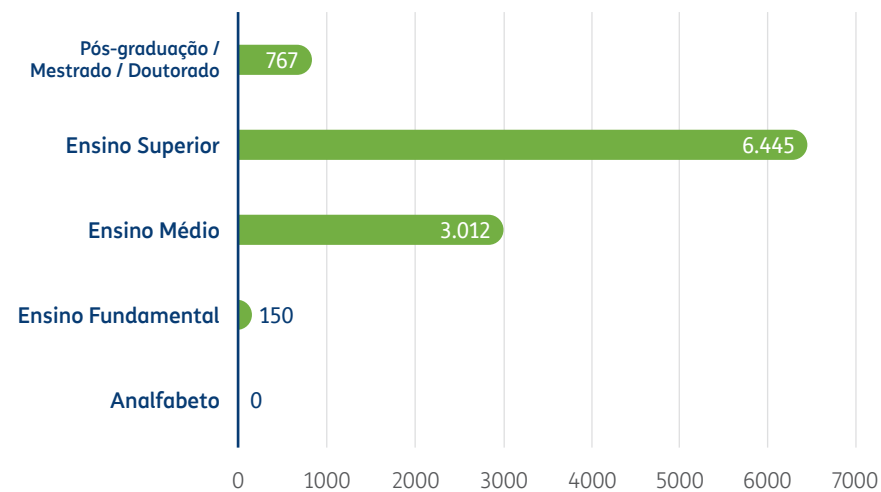




DISTRIBUIÇÃO POR RAÇA / COR



NÍVEL DE ESCOLARIDADE



Nota: Analfabeto - Incluindo Analfabetismo Funcional - pessoa que aprendeu a ler, escrever e contar, entretanto não têm as habilidades de leitura compreensiva, escrita e cálculo.



Inclusão

Para promover a inclusão de pessoas com deficiência (PCD) na companhia, desenvolvemos o Programa PCD, com objetivo de possibilitar que as vagas disponíveis também sejam acessíveis a esse público. Em 2016, ao anunciarmos o Programa de Estágio, demos maior ênfase para os jovens com deficiência. Participamos também de oito edições de feiras de oportunidades voltadas ao público com deficiência. Além disso, realizamos ações para agilizar a adaptação do colaborador ao ambiente interno, providenciamos a acessibilidade das instalações e do mobiliário e fizemos iniciativas de sensibilização de gestores e equipes.

Em 2017, conseguimos alcançar 50% da cota de contratação de pessoas com deficiência, um aumento de cinco pontos percentuais em comparação a 2015, em atendimento ao Termo de Ajustamento de Conduta, assinado com o Ministério Público (Lei nº 8.213/91, que estabelece a reserva de vagas).

A Pesquisa de Clima 2016 chegou a 87% de participação, dois pontos percentuais acima da anterior.

Qualidade de vida

Visando o bem-estar das nossas colaboradoras e de seus bebês, integramos o programa Empresa Cidadã, que estende a licença-maternidade em 60 dias, além dos 120 já previstos em lei. Esses seis meses são fundamentais para o aleitamento materno e de grande importância para a saúde do bebê e da mãe.

Nosso acordo coletivo de trabalho também estabeleceu o aumento da licença paternidade para 15 dias, a contar do primeiro dia útil após o nascimento do filho. Esse acréscimo corresponde a dez dias a mais do que o previsto na legislação.

Pesquisa de Clima

Superando o percentual de adesão da última edição, a Pesquisa de Clima 2016 chegou a 87% de participação, dois pontos percentuais acima da anterior. Isso demonstra a confiança na ferramenta e a garantia de resultados ainda mais fiéis à nossa realidade. A metodologia utilizada observa os fatores que influenciam o engajamento dos colaboradores e o suporte organizacional – um como alavanca do outro – para refletir na efetividade dos profissionais da empresa.

O índice de favorabilidade (nível de satisfação dos colaboradores) foi de 62%, que representa o percentual de colaboradores que concordam ou concordam totalmente com as afirmativas do questionário,

composto de 70 questões. Neutros e desfavoráveis cresceram 1 ponto percentual cada um, justamente os 2 pontos perdidos no índice total de favorabilidade em comparação com o resultado de 2015.

A questão que teve maior aumento de favorabilidade foi a organização do fluxo de trabalho das equipes, com 63 pontos, crescendo 7 pontos percentuais em relação a 2015. Um bom planejamento das atividades e a cooperação dentro das equipes alavancaram essa percepção. Observamos também que os colaboradores se sentem mais protagonistas das suas rotinas. Quando perguntados “Na TIM os colaboradores propõem e assumem a responsabilidade sobre suas decisões”, a percepção aumentou 6 pontos, chegando a 64%, e “Nós nos responsabilizamos pelas atividades que fazem parte do dia a dia da nossa área”, manteve os mesmos 86% nos dois anos.

Comparando os resultados de 2015 e 2016, o engajamento caiu 3 pontos, retornando ao índice de 2014. Já os fatores relacionados ao suporte organizacional, o índice se manteve o mesmo de um ano para o outro. O resultado da Pesquisa de Clima 2016 mostra que temos um longo caminho para percorrer e construir juntos. Todos somos protagonistas e temos papel fundamental na construção da empresa. Os gestores estão participando de apresentações sobre os resultados, para avaliarem melhor cada item e discutir juntos temas críticos e que devem ser priorizados. A alta liderança definirá as diretrizes estratégicas de clima de 2017 para direcionar o plano de ação a ser desenvolvido.



Segurança e Saúde

Nossa principal meta é manter a integridade dos colaboradores e prestadores de serviço e garantir o cumprimento das legislações vigentes, tanto de caráter trabalhista, quanto sindical. Em consonância com as diretrizes das Políticas de Segurança e Saúde do Trabalho e de Responsabilidade Social, temos o objetivo de promover a melhoria contínua do desempenho de nossas ações nessa área. Dentro dessa agenda, um dos nossos desafios é alavancar a plataforma de saúde, ampliar a de meio ambiente e evoluir com o nosso modelo atual de gerenciamento para um sistema de gestão integrada.

Temos o compromisso de gerenciar todo e qualquer risco potencial à integridade física e à saúde de todos que estejam em nosso local de trabalho. É nossa prática, incorporar, obrigatoriamente, a prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais a todas as operações. Estabelecemos planos de emergência para corrigir e minimizar as consequências de eventuais acidentes de trabalho e situações de incêndio. Também são realizadas, periodicamente, auditorias ou inspeções para avaliação da eficácia das ações de prevenção nos processos de trabalho e instalações, a fim de buscar, constantemente, o aperfeiçoamento das condições de segurança e saúde.

Temos Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas)¹⁵ distribuídas em todas as regionais da TIM Brasil,

atendendo ao requisito legal. As comissões são estruturadas entre representantes da TIM e empregados, sendo que os empregados elegem seus candidatos por meio de voto secreto, enquanto a TIM faz apenas uma indicação. Em 2016, o percentual de empregados representados por comitês de segurança e saúde foi de 75%. **G4-LA5**

Todos os casos de acidentes de trabalho são cadastrados no Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) por meio do Cadastro de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Para realizarmos a gestão dos acidentes, utilizamos o Método de Avaliação de Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho. Além disso, todas as ocorrências são analisadas e investigadas e se encontram disponíveis com a área responsável. Nossa Política de Comunicação de Acidentes de Trabalho também está acessível a todos os colaboradores na *intranet* da empresa. Em 2016, não tivemos registro de acidentes graves. **G4-LA6**

Temos o compromisso de gerenciar todo e qualquer risco potencial à integridade física e à saúde de todos que estejam em nosso local de trabalho.

¹⁵ A Cipa atua conforme diretrizes da Portaria 3.214/78 - Norma Regulatória nº 05, do Ministério do Trabalho e Emprego, com o objetivo de prevenir acidentes e doenças decorrentes do trabalho. Essas ações são feitas em conjunto com a área de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho (MA SST).



Apesar de não possuímos empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentem alta incidência ou elevado risco de doenças específicas, elaboramos anualmente o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRAs) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSOs). **G4-LA7**

Pela primeira vez, realizamos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) de forma integrada, utilizando a *intranet* corporativa. Com o apoio das Cipas,

promovemos ainda campanhas de vacinação contra a gripe e estimulamos os colaboradores a cultivarem hábitos saudáveis, com a divulgação de informações pela *intranet*. Além disso, como parte do Programa Qualidade de Vida TIM, incentivamos a prática de atividade física, com a introdução do benefício Gympass, que proporciona passe livre para mais de 8 mil estabelecimentos de atividade física em todo o Brasil. Ao aderir ao programa, o colaborador paga uma mensalidade com valor reduzido em até 70% e pode usufruir de qualquer modalidade ou estabelecimento credenciado.

INDICADORES DE SEGURANÇA NO TRABALHO **G4-LA6**

		2014	2015	2016
Total de empregados*		12.860	13.062	9.863
Número de acidentes sem afastamento registrados no CAT (Sistema de Comunicação de Acidente do Trabalho)	Nº	1	3	2
Número de acidentes com afastamento registrados no CAT (Sistema de Comunicação de Acidente do Trabalho)	Nº	23	29	13
Taxa de frequência Número de acidentes com afastamento por milhão de horas-homem/trabalhadas	Taxa	0,4	0,4	0,7
Taxa de gravidade Número de dias perdidos em função de acidentes por milhão de horas-homem/trabalhadas	Taxa	3,99	5,92	6,01
Número de dias perdidos	Nº	216	395	111

*Não inclui estagiários e aprendizes.





CUIDAR DA SOCIEDADE

Gerar valor

A geração de valor do nosso negócio vai muito além dos projetos de infraestrutura que desenvolvemos. Em um mundo cada vez mais digital, em que a criação das redes de alta velocidade se apresenta com o mesmo efeito transformador que as redes de eletricidade e de telecomunicações tiveram no passado, também somos um agente de inovação nesse ecossistema digital.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) emergem nos mais diversos setores da sociedade,

contribuindo para o crescimento econômico e social. Nossa atuação nessa área tem ocorrido, principalmente, por meio da nossa participação na construção de políticas públicas e em espaços abertos de inovação, sejam acadêmicos ou empresariais.

Cabe ressaltar também, que além da geração de empregos, nossa atividade tem como um importante impacto econômico indireto, a arrecadação tributária, com pagamento de impostos nas esferas municipal, estadual e federal.

Externalidades

Desde 2015, realizamos, anualmente, um encontro com diferentes áreas da companhia a fim de avaliar qualitativamente as externalidades socioambientais positivas e negativas geradas pelas atividades da TIM. Como exemplo de externalidade positiva, podemos citar o desenvolvimento humano, por meio da educação a distância promovida pela Plataforma TIM Tec ([leia mais nas iniciativas realizadas pelo Instituto TIM](#)). Já uma externalidade negativa é o alto consumo de energia da empresa ([leia mais em Energia](#)).

Biosite

+300
instalados
no Brasil

Tecnologia
inédita

Em um só poste pode reunir
equipamentos de telecomunicações
2G, 3G e 4G

Agrega iluminação pública e
câmeras de segurança

Parceria com a Embrapa e a Qualcomm possibilitará o uso de drones, transmitindo, via sinal 4G, informações das plantações em tempo real para os agricultores de todo o Brasil





Benefícios para a população

Mais do que uma operadora de serviços de telecomunicações, queremos criar sinergias positivas que colaborem com o desenvolvimento sustentável, por meio de plataformas, soluções digitais e outras inovações. Um de nossos projetos mais bem-sucedidos é o *biosite*. Criado em 2014, trata-se de uma tecnologia inédita, formada por estrutura similar a um poste que disfarça as antenas da operadora, podendo acomodar em seu interior todos os equipamentos de telecomunicações (2G, 3G e 4G) e ainda abrigar outros mobiliários urbanos, como iluminação pública e câmeras de segurança.

Além de reduzir significativamente o impacto visual, o *biosite* colabora para harmonização com o meio ambiente e a infraestrutura das cidades. No aspecto ambiental, apresenta menor consumo de energia e utiliza em sua estrutura de fixação 99% menos aço do que na torre tradicional. Com isso, seu custo de instalação é um terço menor.

Já ultrapassamos a marca de 300 *biosites* colocados por todo o País. Somente para os Jogos Olímpicos Rio 2016, foram instalados 76. Outra vantagem desse tipo de antena é que por se tratar de um poste de iluminação, seu processo de licenciamento é mais simples, qualificado como mobiliário urbano quando instalado em área pública. Também foram instalados *biosites* em áreas privadas, como condomínios, shoppings, estacionamentos, oferecendo uma melhor experiência ao cliente, aliado a uma solução de baixo impacto visual na paisagem urbana.

Na área rural, efetuamos, em 2016, uma importante parceria com a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), vinculada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) e a Qualcomm. Por meio do fornecimento do sinal 4G para *drones*, informações das plantações serão enviadas em tempo real para os agricultores e agentes ambientais de todo o Brasil. Os dados coletados pelos *drones*, a partir de sensores instalados no campo, ajudarão na detecção mais precisa de deficiências das culturas, ocorrências de pragas, escassez hídrica, déficit de nutrientes e danos ambientais. Esse diagnóstico permitirá o melhor controle, por exemplo, da irrigação e do uso de defensivos e fertilizantes agrícolas, reduzindo os impactos ambientais e ampliando a produtividade.

Para colaborar na disseminação de uma cultura digital, também estamos realizando o acompanhamento de um grupo de 100 cidades pequenas que passaram a ter a cobertura 4G da TIM. Observamos um crescimento médio do tráfego de dados, em 60%. O arquipélago de Fernando de Noronha, na costa de Pernambuco, é uma dessas localidades. Por ser uma área isolada do continente, o acesso à internet está promovendo uma mudança no padrão de comunicação dos moradores e visitantes, seja no aspecto social ou de trabalho. Acreditamos que ao potencializarmos as aplicações da tecnologia digital, estamos ajudando na promoção do desenvolvimento social e econômico. ***Véja outras iniciativas em Inovação e agilidade.***

Jogos Olímpicos Rio 2016

Para auxiliar na gestão da mobilidade urbana durante os Jogos Olímpicos Rio 2016, promovemos uma parceria com a Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro e o Centro de Pesquisa da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Utilizando os dados fornecidos pela nossa base de clientes, foi possível monitorar o fluxo de deslocamento na cidade. Por meio do desenvolvimento de um algoritmo e de outros mecanismos de programação, chegamos a uma solução que permitiu o gerenciamento dessa informação, respeitando a privacidade do cliente.

A experiência comprovou o quanto a utilização do *big data* (grande volume de dados) pode auxiliar na construção de cidades inteligentes, permitindo uma gestão mais efetiva com o uso das tecnologias e de dados, que muitas vezes, já estão disponíveis. O desafio é combinar as informações de modo que gerem valor para a sociedade.

Outra iniciativa utilizada durante o evento foi o *software* livre ZUP (Zeladoria Urbana Participativa), que ganhou um módulo específico para a gestão de megaeventos. ***Conheça os detalhes nos projetos do Instituto TIM.***



Inclusão digital

Segundo as Nações Unidas, 5 bilhões de pessoas ainda não têm acesso à banda larga móvel no mundo¹⁶. Os maiores desafios estão nas áreas remotas e rurais. O estudo da ONU também aponta uma maior exclusão digital das mulheres, que apresentam uma disparidade de 12% em comparação aos homens, sendo que a diferença pode chegar a 31% nos países menos desenvolvidos. Assegurar que a revolução digital seja uma revolução para os direitos humanos, é na visão da ONU, o caminho para promover avanços tecnológicos e de desenvolvimento.

Alinhado ao nosso valor Cuidar do cliente, temos orgulho de poder contribuir para uma vida melhor dos nossos usuários. Compactuamos com as diretrizes da ONU de que é preciso atuar em prol da inclusão digital. Nesse sentido, temos sido pioneiros no oferecimento de serviços que viabilizem o acesso digital de grupos de baixa renda, permitindo a esses clientes aumentar o uso de voz e dados. Nossas iniciativas de oferecer preços acessíveis para chamadas *on-net* ilimitadas (ligações de TIM para TIM) e de acabar com a diferenciação na cobrança de tarifa *off-net* (ligações entre operadoras diferentes) são exemplos.

Paralelamente a essas ações, acreditamos que as tecnologias digitais podem levar a importantes transformações sociais, possibilitando o acesso à educação, à geração de renda e à inclusão social. Por meio do Instituto TIM, atuamos no incentivo à disseminação de soluções tecnológicas livres, como plataformas de ensino a distância e desenvolvimento de *softwares*. O ZUP (Zeladoria Urbana Participativa) é uma amostra de como um *software* livre pode contribuir para uma gestão pública mais eficiente. Sua implementação já possibilitou que mais de 35 mil relatos dos cidadãos chegassem à administração pública, agilizando a resolução de diversas questões. Conheça as iniciativas do Instituto TIM a seguir.

G4-EC7 G4-EC8

¹⁶ Fonte: Nações Unidas, disponível em: <https://nacoesunidas.org/onu-5-bilhoes-de-pessoas-ainda-nao-tem-acesso-a-banda-larga-movel/>





Instituto TIM

Em 2016, o Instituto TIM continuou atuando com projetos educacionais e de tecnologia livre em todo o País, alcançando mais de 250 mil pessoas com suas iniciativas. Com a missão de criar e potencializar recursos e estratégias para a democratização da ciência, tecnologia e inovação, que promovam o desenvolvimento humano no Brasil, o Instituto TIM possui quatro pilares de atuação:

ENSINO

Desenvolver e democratizar abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuam para o ensino da ciência e da matemática.

APLICAÇÕES

Investir em soluções tecnológicas livres que contribuam para o desenvolvimento humano.

TRABALHO

Criar e democratizar estratégias de ensino que promovam a inclusão tecnológica produtiva de jovens.

INCLUSÃO

Disseminar novas tecnologias de informação e comunicação que auxiliem na promoção da cidadania.

PRINCÍPIOS E ESTRATÉGIAS





+ de 700 mil pessoas

já foram envolvidas
pelos projetos do
Instituto TIM desde
a sua criação.

Desde 2013, o Instituto já realizou ações em 398 cidades, nos 26 estados e no Distrito Federal, envolvendo 66 secretarias municipais e estaduais, três ministérios – Ministério da Educação (MEC), Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e Ministério da Cultura (MinC). As ações aconteceram em mais de 4 mil escolas públicas, beneficiando 16 mil professores e 500 mil alunos. Desde sua criação, mais de 700 mil pessoas já foram envolvidas pelos projetos do Instituto TIM.



PROJETOS

TFC - TIM Faz Ciência

Tec - TIM Tec

CMB - O Círculo da Matemática do Brasil

MC - Mapas Culturais

OBMEP - Bolsa Instituto TIM OBMEP

UNICEF - Fora da Escola Não pode! - UNICEF

ZUP - ZUP

AWC - Academic Working Capital

AgT - Agentes da Transformação

MUS - Edital de apoio a museus e centros de Ciência e Tecnologia

BAT - Bateria do Instituto TIM

ONGs - Apoio a ONGs e projetos de inclusão social

PAS - Instituto TIM na Pastoral da Criança



Entre os projetos realizados pelo Instituto TIM, destacam-se:

O CÍRCULO DA MATEMÁTICA DO BRASIL

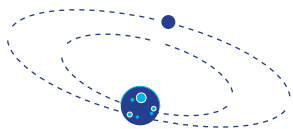


O projeto visa mudar o paradigma de que a Matemática é muito difícil por meio da abordagem *The Math Circle*, criada pelos professores da Universidade de Harvard, Bob e Ellen Kaplan. A partir de sessões do Círculo, os alunos são estimulados a participarem e a refletirem durante a construção do conhecimento matemático. A ideia é trabalhar o conceito: “diga-me e vou esquecer, pergunte-me e vou descobrir”.

Direcionado aos alunos do 2º ao 4º ano do Ensino Fundamental de escolas da rede pública, localizadas em periferias, o projeto promove as sessões do

Círculo no contra turno escolar, além de auxiliar na formação de professores. Em 2013 e 2014, as habilidades matemáticas das crianças que participaram das sessões evoluíram 5,7% e 7,3% respectivamente. Em 2015, houve uma mudança na metodologia aplicada na avaliação – que passou a utilizar a Provinha Brasil como base – e o percentual relativo à evolução das habilidades matemáticas foi de 4,7%. A relevância do projeto obteve reconhecimento da UNESCO, em 2016, que estabeleceu uma parceria para a implantação da iniciativa no Brasil, apoiando as formações de professores e a produção de um livro sobre as melhores práticas do projeto ao longo dos últimos quatro anos.

TIM FAZ CIÊNCIA

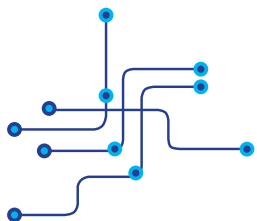


Outra área de conhecimento que representa um desafio para a educação brasileira, o projeto tem o objetivo de disseminar conceitos científicos básicos. Voltado para professores e alunos de escolas públicas, o TIM faz Ciência disponibiliza vídeos e materiais de apoio, além de encontros presenciais de formação, realizados em parceria com Secretarias Municipais de Educação. Durante o ano letivo, os professores contam ainda com o apoio de uma central de relacionamento. Os recursos didáticos podem ser baixados gratuitamente no *site* do programa e usados por qualquer professor, em qualquer escola do País.

Em 2015, uma avaliação realizada com os alunos participantes demonstrou uma melhoria de 12,5% no desempenho. Desde a sua criação, 44 secretarias municipais de educação já adotaram o programa. Só entre 2014 e 2016, mais de 10 mil professores foram capacitados, beneficiando 330 mil alunos. Em 2016, o TIM Faz Ciência tornou-se o curso oficial da rede municipal de Educação de Curitiba, além de ter sido adotado também em todas as regiões administrativas do Distrito Federal.



TIM TEC



Com a finalidade de contribuir com a educação profissional e tecnológica, o projeto se baseia em três pilares: oferta de cursos, desenvolvimento de *software* livre e apoio a instituições públicas de ensino que desejem instalar e utilizar o *software*. Os cursos desenvolvidos no TIM Tec são livres, abertos e gratuitos, e estão alinhados ao eixo tecnológico de informação e comunicação do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec).

Vencedor do Prêmio A Rede Educa 2016, que reconhece experiências e iniciativas públicas e privadas de inserção das novas tecnologias nos ambientes educacionais, o projeto ficou em 3º lugar na categoria Plataformas Educacionais da modalidade Sociedade Civil, que avaliou

soluções e produtos para aprendizagem e ensino a distância.

Por meio da parceria com a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (SETEC/MEC), o TIM Tec tem se tornado a plataforma MOOC (*Massive Open Online Courses*) da Rede e-Tec Brasil, reunindo instituições que oferecem cursos a distância com o apoio do MEC. Treze Institutos Federais já lançaram suas plataformas a partir desse *software* e outros dez estão em processo de instalação. Além de disponibilizarem os conteúdos produzidos pelo projeto, as instituições podem adicionar à ferramenta seus próprios cursos. Entre 2013 e 2016, 25 cursos já foram criados e mais de 40 mil alunos se cadastraram nas plataformas.

MAPAS CULTURAIS

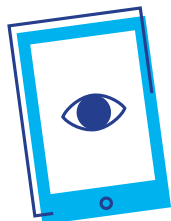


Para permitir que gestores, agentes culturais e sociedade possam conhecer, compartilhar e gerir a produção cultural de um território, o Instituto TIM se engajou na construção de uma plataforma colaborativa de gestão e mapeamento da cultura do País. O *software* livre Mapas Culturais permite o mapeamento e a divulgação de atividades culturais, possibilitando ainda a construção de redes, promovendo o acesso e a visibilidade para o público, o governo e o mercado.

Um acordo de cooperação entre o Instituto TIM e o Ministério da Cultura (MinC) firmado em 2015 está possibilitando que o projeto se torne uma plataforma nacional. Em três anos de existência, foram criadas e implementadas plataformas em três estados e 12 municípios, além da elaboração de quatro plataformas no MinC (Mapa da Cultura, Rede Cultura Viva, Museus BR e Mapa das Bibliotecas). Já foram cadastrados mais de 27 mil espaços e 77 mil agentes.



ZUP: ZELADORIA URBANA PARTICIPATIVA



Criado com o objetivo de ajudar gestores públicos e cidadãos a cuidar cada vez melhor das cidades, o ZUP (Zeladoria Urbana Participativa) é um *software* livre. A iniciativa está alinhada às diretrizes da Política Brasileira de Governo Eletrônico, que orienta os gestores públicos a interagir com o cidadão, melhorar sua gestão interna e integrar parceiros e fornecedores.

Funcionando como uma importante ferramenta de gestão, o ZUP pode ser aplicado em qualquer município que tenha interesse em gerir seus serviços públicos de forma mais eficiente e participativa, incluindo a sociedade como ator. Composto por quatro módulos: ZUP Cidadão, ZUP Gestão, ZUP Inventários e ZUP Fiscal, os gestores conseguem coletar,

analisar, organizar, compartilhar e monitorar informações sobre a cidade. Além disso, a ferramenta automatiza fluxos de documentos e permite a gestão de inventários e serviços prestados por empresas parceiras, entre outras funcionalidades. Todas as informações incluídas no sistema são armazenadas em um banco de dados, permitindo a análise das informações e facilitando a tomada de decisão.

ZUP está em operação nos municípios de São Bernardo do Campo (SP), Boa Vista (RR), Rio de Janeiro (RJ) e Cascavel (PR). Em 2016, a instalação do Rio de Janeiro recebeu uma atualização com um módulo específico para a gestão de megaeventos, sendo usado pela primeira vez durante os Jogos Olímpicos.

BOLSAS INSTITUTO TIM – OBMEP

A Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP) existe desde 2005 e é realizada pelo Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada (IMPA) com o apoio do Ministério da Educação e do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC). Em 2015, em parceria com o IMPA, o Instituto TIM criou o programa de bolsas Instituto TIM-OBMEP, que oferece bolsas mensais, no valor de R\$ 1.200,00, com duração de 12 meses, renováveis anualmente até o limite de 48 meses. Os contemplados são estudantes medalhistas que estão ingressando em universidades públicas em cursos nas áreas de Astronomia, Biologia, Computação, Economia, Engenharia, Estatística, Física, Matemática, Medicina e Química. Em 2015 e 2016, 100 estudantes foram selecionados como bolsistas.

EDITAL DE APOIO A MUSEUS E CENTROS DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Em 2015, o Instituto TIM lançou um edital destinado a museus e centros de ciência e tecnologia em parceria com o Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), por meio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), com o objetivo de ampliar o alcance do investimento e do público beneficiado em várias regiões do Brasil.

O foco das ações apoiadas foi em iniciativas que promovem a divulgação científica e visam contribuir significativamente para a popularização e difusão deste tema. As iniciativas são direcionadas ao público de 4 a 10 anos. Participaram do edital museus e centros de ciência e tecnologia de todo o país, além de áreas de Extensão de universidades federais e estaduais. Como resultado, em 2016, foram selecionados 50 projetos, que estão desenvolvendo suas atividades nas cinco regiões do Brasil.



NINGUÉM FORA DA ESCOLA

O Instituto TIM e o Fundo das Nações Unidas para Infância (Unicef) se uniram para desenvolver a solução tecnológica Busca Ativa Escolar, que facilitará e estimulará o trabalho dos municípios na busca ativa de 3,8 milhões de crianças e adolescentes que estão fora da escola. O objetivo é oferecer aos gestores públicos uma abordagem inovadora de busca ativa desse público, com o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Os municípios que aderirem à iniciativa formarão times locais, com profissionais de áreas diferentes dentro da prefeitura (agentes de saúde, assistentes sociais, educadores etc.), Conselhos Tutelares, ONGs ou outras instituições. Em 2016, o piloto do projeto contribuiu para a reinserção de 14 crianças na escola e outras 39 foram encaminhadas para o processo de matrícula. A ferramenta está em fase de finalização, com a incorporação de melhorias apontadas nas avaliações realizadas na segunda etapa do piloto. Após os ajustes no *software*, haverá uma mobilização nos municípios para que a ferramenta e a metodologia sejam usadas em escala, além da capacitação a distância para gestores e servidores.

INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

Nossas ações de investimento social contemplam doações, projetos desenvolvidos pelo Instituto TIM e patrocínios realizados nas comunidades. Em 2016, apoiamos por meio de doações as seguintes instituições: Casa de Passagem, Instituto Ronald McDonald, Escola Técnica Redentorista, Instituto Ayrton Senna e a Fundação Amazonas Sustentável.

INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO (EM MILHARES DE R\$) ¹	2014	2015	2016
Doações	1.933	686	487
Projetos do Instituto TIM²	15.291	13.859	18.199
<i>Educação</i>	4.664	7.195	9.358
<i>Aplicações</i>	1.571	1.306	2.904
<i>Trabalho</i>	2.202	3.329	2.156
<i>Inclusão</i>	1.960	927	1.557
<i>Outros</i>	4.895	1.102	2.224
Iniciativas na comunidade³	23.919	18.968	1.278
<i>Patrocínio esportivos</i>	1.112	3.750	80
<i>Patrocínios culturais</i>	22.807	15.218	698
<i>Outros</i>	0	0	500
Total	41.143	33.513	19.964

¹ O valor do Investimento Social Privado considerado na DVA (R\$ 2.716.000,00) - referente a investimentos em projetos do Instituto TIM não vinculados a contrapartidas sociais obrigatórias previstas em contratos com instituições financeiras, patrocínios que não utilizam lei de incentivo fiscal e contrapartidas de patrocínios que utilizam lei de incentivo fiscal - está contido no valor total do Investimento Social Privado expresso na tabela acima e pode ser observado na tabela da DVA, na página 32.

² Em 2016, o Instituto TIM investiu cerca de R\$ 17 milhões como contrapartida social obrigatória ao crédito concedido pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) à TIM Celular S.A.O crédito foi aberto em dezembro de 2013.

³ Os incentivos fiscais estão incluídos nos totais investidos nessa categoria e, em 2016, corresponderam a 48% do investimento em Iniciativas na Comunidade. A significativa variação nessa linha deve-se à redução do orçamento.

Conheça outros projetos e iniciativas do Instituto TIM em institutotim.org.br.



FORNECEDORES

O processo de compras da TIM tem como finalidade a aquisição de produtos e serviços que permitam a otimização dos custos e garantam competitividade, qualidade, segurança, responsabilidade socioambiental dos bens adquiridos e a melhoria contínua do nosso relacionamento com os fornecedores.

Conforme nossa Política de Relacionamento com Fornecedores no Processo de Compras, não prescindimos da ética comercial, da transparência e do compromisso com a sustentabilidade. Todos os contratos contam com cláusulas que asseguram a observância e o cumprimento do nosso Código de Ética e de Conduta e dos princípios do Pacto Global, como o respeito aos direitos humanos e trabalhistas, à proteção ambiental e ao combate à corrupção.

Nossa cadeia de valor é formada basicamente por fornecedores de equipamentos de redes e produtos de telecomunicações (aparelhos de celular, modem, etc.), serviços de tecnologia, concessionárias de energia, além de prestadores de serviços de outras áreas que apoiam nossas atividades-fim, como consultorias, auditorias, agências de comunicação, entre outros. **G4-12**

A dependência de fornecedores-chave é uma questão considerada em nossa matriz de gestão de riscos. Em nosso setor, demandamos equipamentos de rede, aparelhos móveis e acessórios necessários para os negócios, que são fornecidos,

por exemplo, pela Apple, Samsung, Ericsson, Alcatel-Lucent S.A., Huawei e Nokia. Se esses fornecedores forem incapazes ou não desejarem nos fornecer equipamentos ou fornecimentos regularmente, podemos enfrentar dificuldades em realizar nossas operações, que pode negativamente afetar os resultados de operações e limitar nossa capacidade de celebrar os contratos de concessão. Por outro lado, também acompanhamos os riscos de fornecedores menores se tornarem dependentes da TIM, a ponto de encerrarem seus negócios caso a parceria não se renove.

Em relação à segurança da informação, também elencamos os fornecedores críticos, que tenham acesso ou tratem informações confidenciais da TIM. Para gerenciar e minimizar esses riscos, seguimos as diretrizes da Política de Gestão de Riscos de Segurança da Informação. Os procedimentos descritos visam minimizar, monitorar e controlar a probabilidade e o impacto de eventos indesejáveis. As fontes de riscos são variadas, e englobam desde falhas humanas, erros em processos, responsabilidades legais, eventos relacionados à credibilidade, acidentes e desastres naturais, até ataques deliberados a ativos que visam causar perdas de informações.

Realizamos o processo de seleção de fornecedor por meio da concorrência entre eles – de maneira igual, sem preferências – buscando sempre o melhor acordo comercial e a qualidade de atendimento técnico. Enten-

Em 2016, superamos em 49% a meta de avaliar os fornecedores nas questões de sustentabilidade, chegando ao número de 433.

demos por fornecedor local aquele que se situa no mesmo país em que a TIM possui sede. Apesar de nossas políticas e procedimentos de compra não apresentarem diretrizes para a priorização de fornecedores locais, buscamos sempre que possível nos relacionar com os que estão no Brasil.

Todos os fornecedores com contratos acima de 1 milhão de reais são submetidos à análise socioambiental durante a etapa de qualificação, sendo avaliados nas dimensões social, ambiental e saúde e segurança do trabalho. Aquele que for classificado como crítico, em qualquer dimensão, é encaminhado para uma avaliação de perfil complementar. Ao final dessa etapa é gerado um parecer indicando o nível de atendimento aos critérios abordados. Aqueles que ainda assim forem considerados críticos, terão que se comprometer com a implementação de um plano de ação nessas dimensões. Em 2016, superamos em 49% a meta de avaliar os fornecedores nas questões de sustentabilidade, chegando ao número de 433. Para 2017, estabelecemos o alvo de 250.



AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

Acompanhamos a performance dos fornecedores por meio de uma metodologia própria de avaliação de desempenho. Em relação ao controle do cumprimento dos direitos trabalhistas, consultamos a idoneidade dos fornecedores nos sites do Pacto Empresarial Pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo. Caso conste em uma das duas listas, o fornecedor não poderá ser qualificado. Além disso, ao se cadastrar na empresa, todos os prestadores de bens e serviços assinam estar cientes do nosso Código de Ética e de Conduta e dos respectivos princípios de desenvolvimento e crescimento sustentável.

Todos os fornecedores também respondem um questionário *due diligence*. As informações coletadas são usadas exclusivamente para a verificação de cumprimento das leis de anticorrupção nacionais e internacionais, assim como normativos internos.

Para garantir que nenhum produto adquirido tenha minerais procedentes de área de conflito¹⁷, também adotamos como procedimento uma cláusula nos termos gerais de fornecimento do pedido de compra que deve ser ratificada pelo fornecedor. No documento, o fornecedor declara estar de acordo com as regras e regulamentos adotados pela *Securities and Exchange Commission*¹⁸, bem como garante a adoção e prática de condutas razoáveis e apropriadas de *due diligence*, a fim de assegurar que seus produtos não contenham os referidos minerais. **G4-EC9**

COMPRAS LOCAIS (VALORES EM R\$ MIL)

	2014	2015	2016
Fornecedores locais	9.458.860	8.226.002	6.624.563
Infraestrutura de Rede	2.999.021	3.239.383	3.166.998
Produtos comerciais	3.557.420	2.154.926	1.133.742
Tecnologia da Informação	698.211	761.616	811.678
Serviços técnicos profissionais	1.762.406	1.632.134	1.118.046
Aquisição de energia	127.888	137.739	141.383
Outros	313.913	300.205	252.716
Fornecedores estrangeiros	140.074	146.121	134.002
Infraestrutura de Rede	30.293	32.721	45.335
Produtos comerciais	3.561	-	-
Tecnologia da Informação	93.412	101.894	82.226
Serviços técnicos profissionais	12.424	11.505	6.441
Aquisição de energia	385	-	-
Outros	-	-	-
Total	9.598.934	8.372.123	6.758.565

A diminuição nos gastos com fornecedores deve-se aos esforços de eficiência realizados pela companhia em 2016, resultando num menor volume de contratações.

Dentre os fornecedores que responderam ao questionário socioambiental, não foram identificados riscos de ocorrência de casos de trabalho infantil ou trabalho forçado ou análogo ao escravo. **G4-SO9** **G4-LA14** **G4-HR5** **G4-HR6** **G4-HR10**

¹⁷ Minerais obtidos em regiões de conflito armado e com histórico de violação de direitos humanos, que podem acabar financiando a compra de armamentos. Os países afetados são: República Democrática do Congo, República da África Central, Sudão do Sul, Zâmbia, Angola, República do Congo, Tanzânia, Burundi, Ruanda e Uganda.

¹⁸ Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos criada pelo Congresso americano para regular os mercados de valores mobiliários e proteger investidores.



ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE

Queremos criar, manter e fortalecer vínculos de confiança, inclusivos, éticos e mutuamente benéficos com nossos *stakeholders*. A Política de Engajamento visa estabelecer critérios e diretrizes com o intuito de orientar e estimular os colaboradores na condução participativa de relacionamentos, de modo a incentivar o diálogo e maior envolvimento dos principais públicos de interesse da TIM.

Acreditamos que engajamento é sinônimo de resultado. Por isso, buscamos aprimorar uma comunicação transparente com todos, a começar pelos os colaboradores. Procuramos motivá-los a manifestar suas ideias e compartilhar experiências. Nosso propósito, visão e valores são amplamente disseminados e vivenciados. Periodicamente, informamos sobre os resultados e indicadores financeiros, a evolução de produtos e ofertas, as novidades na estrutura organizacional e as conquistas no mercado. Realizamos campanhas e eventos direcionados aos diferentes públicos internos, com o objetivo de mantê-los alinhados e integrados com a estratégia da empresa.

A *intranet* corporativa é o principal portal de conteúdo, onde são encontradas informações institucionais e notícias internas, bem como os acessos aos principais sistemas e ferramentas de trabalho. Também disponibilizamos TVs corporativas nas áreas de convivência dos prédios administrativos, com programação interna segmentada para cada região. Para engajar os colaboradores, usamos ainda SMS e e-mail, com destaque para a *newsletter* semanal, que reúne os principais temas da semana.

Anualmente, realizamos pesquisas de clima organizacional para entender a percepção de nossos colaboradores em relação às práticas da companhia. **Leia mais em *Human Resources***. Além disso, mantemos constante diálogo sobre as relações do trabalho com os sindicatos.

As ações de treinamento e desenvolvimento também contribuem para o engajamento do público interno. Todos os novos colaboradores participam do programa de boas-vindas, além de vivenciar na prática o relacionamento com o cliente em visitas guiadas ao *call center* e às lojas. Por meio do programa Multiplicando Ideias, incentivamos a transmissão do conhecimento entre os colaboradores, de forma estruturada e inovadora.

Saindo do contexto interno para o externo, procuramos promover uma comunicação transparente e consistente com nossos acionistas, investidores e analistas do mercado financeiro. Divulgamos os resultados econômicos trimestralmente, realizamos *call* para jornalistas e analistas em português e inglês e informamos o plano industrial, que tem perspectiva para três anos. Em linha com nosso valor de promover relações claras e francas com todos, mantemos coerência em nosso posicionamento.

Outra forma de engajarmos esse público é por meio de visitas, sejam internas ou externas. Anualmente, organizamos também o *TIM Day*, em Nova Iorque, que conta com a presença do presidente e dos diretores. Nossa Assembleia para acionistas é mais um importante momento de apresentação dos resultados da empresa.

Além dessas iniciativas, os investidores e analistas contam com aplicativos que permitem o acesso às informações institucionais da empresa. No site (www.tim.com.br/ri) são publicadas todas as informações de interesse do mercado financeiro, como divulgação de resultados, comunicados, fatos relevantes e cotações das nossas ações. Temos um canal específico de relacionamento no Twitter, onde também são publicadas informações destinadas a esse público (www.twitter.com/tim_ri). Adicionalmente, enviamos informações relevantes via e-mail para os interessados que se cadastram para receber tais mensagens. Temos também um e-mail (ri@timbrasil.com.br) de contato por meio do qual o público pode tirar dúvidas, enviar sugestões e mensagens em geral. **G4-24 G4-25 G4-26**

Nossos públicos de interesse

- Colaboradores
- Prestadores de serviço
- Consumidores/ clientes
- Fornecedores
- Acionistas
- Instituições financeiras
- Sindicatos
- Órgãos de proteção e defesa do consumidor
- Comunidade
- Governo
- Órgãos reguladores
- Concorrentes
- Sociedade



PÚBLICO DE INTERESSE

FORMAS DE ENGAJAMENTO

Clientes

- Atendimento via Centro de Relacionamento com o Cliente (CRC), Meu TIM, Portal *144# e Unidades de Resposta Audível (URA) para solicitações, consultas a contas e saldos, dúvidas, reclamações e alteração de dados;
- Redes sociais: no [Facebook](#) e no [Twitter \(@TIM_Ajuda\)](#);
- Pesquisas mensais de satisfação;
- Fale pelo Cliente (usado pelos funcionários para endereçar solicitações de clientes);
- Site Portas Abertas (<http://portasabertas.tim.com.br>), o portal de relacionamento no qual os clientes acompanham a progressão na instalação de antenas, a ampliação da rede e a expansão da cobertura.

Fornecedores

- Aplicação de questionário socioambiental (avaliação e identificação de oportunidades de melhoria para fornecedores críticos);
- Site TIM Commerce (www.timcommerce.com.br) para cadastro e informações.

Concorrência

- Cooperação e colaboração com diversas entidades de classe e grupos de trabalho visando o avanço do setor como um todo;
- Manual informativo de defesa da concorrência (voltado aos colaboradores da TIM).

Órgãos de regulação ambiental

- Contato constante com órgãos ligados às secretarias competentes em âmbito estadual e municipal e com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama);
- Canal de Meio Ambiente e Mudanças Climáticas: ssma@timbrasil.com.br (dúvidas e sugestões sobre os temas).

Comunidade e organizações da sociedade civil

- Contato com as comunidades via e-mail (respsocialcorp@timbrasil.com.br, projetosocial@timbrasil.com.br e ssma@timbrasil.com.br) e nos escritórios regionais;
- Campanhas de doação, voluntariado, investimentos em causas específicas e projetos de ação social;
- Apoio a iniciativas sociais, ambientais, culturais e educacionais.

Público interno

- Intranet corporativa;
- TV corporativa interna;
- E-mails com destaques informativos;
- Canal de Segurança e Saúde no Trabalho (ssma@timbrasil.com.br);
- Semana de Ambientação para Novos Funcionários;
- Pesquisa de Clima Organizacional;
- Fale com *Human Resources*;
- Canal de Ética e Compliance.

Acionistas

- Site de RI (www.tim.com.br/ri) com informações pertinentes e serviços integrados e complementares;
- Canal Fale com RI, para solução de dúvidas e envio de informações.

Parceiros comerciais

- Informações sobre ofertas e campanhas via Mundo TIM (intranet), Informativo Sales Business (e-mail), SMS Mensagem e e-mail marketing.



CUIDAR DO MEIO AMBIENTE

Gestão dos impactos

Embora os acidentes ambientais apareçam em nossa matriz de risco com alto impacto potencial, o histórico de probabilidade de ocorrência tem sido remoto. Por essa razão, a implementação e operação das Estações Rádio Base (ERBs ou antenas), responsáveis pela conexão entre os telefones celulares dos clientes e nossas unidades fixas, são consideradas de baixo risco.

Divididas em dois principais tipos, *Greenfield* (instalada no solo) e *RoofTop* (fixada em pavimentos de cobertura de edifícios), as instalações das ERBs são autorizadas por meio de licenças urbanísticas e ambientais, quando aplicáveis. No caso de possíveis impactos ambientais, realizamos as compensações, de acordo com as condicionantes determinadas no processo de licenciamento, que podem incluir o replantio de árvores quando há necessidade de supressão de vegetação para instalação da ERB. Já na fase de operação, as antenas emitem ruídos e radiações não ionizantes¹⁹.

No Brasil, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) é o órgão regulador das faixas de radiofrequências para a telefonia móvel, sendo responsável por regulamentar as limitações da exposição a campos eletromagnéticos por meio da Resolução N° 303, e no mesmo sentido foi publicada a Lei N° 11.934 de 2009. Tanto o regulamento

quanto a lei seguem padrões de referência indicados nas diretrizes da Comissão Internacional de Proteção contra Radiações Não Ionizantes (ICNIRP), ratificadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

Como descrito em nossa Política Ambiental, é nosso compromisso controlar os aspectos operacionais dos sites, garantindo o cumprimento dos padrões internos, exigências legais e reguladoras, de modo a reduzir ao mínimo os riscos ao ambiente. As emissões eletromagnéticas de todas as nossas ERBs são analisadas e monitoradas, com base nos métodos da resolução da Anatel, mantendo-se dentro dos limites estabelecidos. Esse procedimento também se estende para as estruturas que são compartilhadas com outras operadoras.

Já a medição do nível de ruído acontece mediante a exigência da lei ou órgão público local, uma vez que não há normas federais que exijam esse procedimento. Em alguns casos, para a obtenção da licença de operação da ERB, os municípios solicitam a medição de ruído. Essa requisição também pode ser feita pelo Ministério Público ou por moradores do local. Em 2016, 22% dos nossos sites tiveram o nível de emissões eletromagnéticas mensuradas. Em comparação com 2015 houve uma redução de 5 pontos percentuais na medição das emissões eletromagnéticas, em

função de uma menor demanda desse tipo de mensuração por parte dos órgãos ambientais competentes.

Devido à nossa atuação em todo o território nacional, também temos ERBs instaladas em 153 Áreas de Proteção Ambiental, como topos de morros e Unidades de Conservação. Da mesma forma como procedemos nas áreas urbanas, monitoramos periodicamente as antenas, a fim de garantir que nossa atividade não traga impactos à biodiversidade.

G4-SO2 G4-EN12 G4-EN27

Estudos desenvolvidos pela Organização Mundial de Saúde (OMS) apontam não haver indícios suficientes de que o uso de celulares e de antenas represente perigo à saúde, desde que sejam observados os limites e as normas de precaução. Recentes pesquisas mostraram que a exposição à radiofrequência procedente das ERBs varia entre 0,002% a 2% dos níveis estabelecidos em diretrizes internacionais, dependendo de fatores como a proximidade da antena e o ambiente que o cerca. Esses níveis são menores ou comparáveis à exposição proveniente de transmissores de rádio ou televisão.

¹⁹ Radiação emitida pelas ondas de rádio utilizadas na telefonia celular. Não apresentam riscos à saúde, causando apenas o aumento de temperatura ou efeito térmico.



Nova sede no Rio de Janeiro com certificação LEED Prata



Em seis meses, redução de:



13%
do consumo
de energia



33%
do consumo
de água

Busca pela excelência

Visando a melhoria contínua dos processos internos e dos serviços prestados, ampliamos nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e implementamos o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSST) nos escritórios administrativos e operações nas seguintes localidades: Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Curitiba, Recife, Brasília e Belém. Além disso, a empresa mantém importantes certificações, como demonstrado no quadro a seguir:

CERTIFICAÇÃO	ÁREA CERTIFICADA	ABRANGÊNCIA
ISO 9001:2008 Certificação de Qualidade <i>Aquisição: desde 2000</i>	Gerenciamento de Rede da TIM Celular.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Pará, Paraná, Pernambuco e Brasília
ISO 9001:2008 Certificação de Qualidade <i>Aquisição: desde 2005</i>	Gestão do Faturamento pós-pago e pré-pago GSM da TIM Celular e o TIM fixo da Intelig.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo
ISO 14001:2004 Certificação Ambiental <i>Aquisição: desde 2010</i>	Gerenciamento e Operação de Rede da TIM Celular.	Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo
Qualidade do SMP Certificação Regulamentar <i>Aquisição: desde 2004</i>	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP.	Nacional
Qualidade do STFC Certificação Regulamentar <i>Aquisição: desde 2014</i>	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.	Nacional
Qualidade do SCM Certificação Regulamentar <i>Aquisição: desde 2015</i>	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.	Nacional



 **Economia de**
3.913 MWh

Cumprimos a meta de não ultrapassar o limite de 22% no crescimento do consumo de eletricidade da rede móvel.

Energia

Indispensável para o funcionamento de praticamente todos os equipamentos da sociedade moderna, a energia é o oxigênio das indústrias. O desafio do crescimento de qualquer setor produtivo está diretamente relacionado à busca de novas fontes energéticas. Nessa equação, as mudanças climáticas potencializam as dificuldades, uma vez que a utilização de combustíveis fósseis contribui para o aquecimento global.

Segundo o estudo realizado pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma), em parceria com o organismo de Finanças de Nova Energia da Bloomberg (BNEF) e outras instituições, em 2015, os investimentos em energias renováveis atingiram o valor de 286 bilhões de dólares. O montante representou, pela primeira vez, mais que o dobro dos recursos gastos com carvão e gás. Além disso, foi o primeiro ano em que países em desenvolvimento investiram mais em energias limpas do que as nações desenvolvidas. O Brasil esteve entre os dez maiores investidores do mundo²⁰.

Não temos dúvidas de que aumentar a eficiência energética dos nossos processos é essencial para nos tornar mais competitivos, além de estar em conformidade com nossa Política Ambiental. Entre nossas diretrizes, preconizamos o desenvolvimento de ações que visem à redução do desperdício de energia e materiais, garantindo o uso sustentável dos recursos naturais e dos serviços ecossistêmicos prioritários.

Em 2016, alcançamos uma economia de 3.913 MWh, resultado das ações de eficiência energética que estamos realizando. Atingimos também nossa meta de não ultrapassar o limite de 22% no crescimento do consumo de eletricidade da rede móvel da TIM (que corresponde a 80% do total de energia utilizada pela companhia), em comparação com o ano anterior. Para 2017, estabelecemos o patamar de 12%. Na ausência das iniciativas de eficiência energética implementadas, o aumento no consumo de energia seria consideravelmente maior, proporcional à expansão da nossa infraestrutura de rede, que nos permitiu alcançar a liderança absoluta no 4G.

O primeiro passo na busca da melhoria dos processos é o monitoramento do consumo e a identificação de possíveis desvios. Para isso, iniciamos um projeto no Rio de Janeiro, que já contemplou 100% dos prédios industriais e 90% das Estações Rádio Base (ERBs). O objetivo é medir a energia consumida e a temperatura dos ambientes, otimizando o uso do ar condicionado, evitando que área resfrie ou aqueça além do necessário. Como resultado dessa análise, detectamos em alguns locais frequentes quedas de energia, o que acarreta maior consumo, por causa da realimentação da bateria e do próprio sistema que precisa continuar funcionando. Recorremos às companhias elétricas para verificarem as causas dessa instabilidade no fornecimento.

²⁰ Fonte: Tendências Globais em Investimento de energia renovável 2016, do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), em parceria com o organismo de Finanças de Nova Energia da Bloomberg (BNEF) e o Centro de Colaboração para o Clima e Financiamento de Energia Sustentável da Escola de Frankfurt e da agência da ONU. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/brasil-e-um-dos-dez-maiores-investidores-em-energia-renovavel-do-mundo-aponta-relatorio-do-pnuma/>



A nova sede, com certificação LEED Prata (**conheça o que é a certificação LEED**) também contribuiu para nossas ações de economia de energia. De julho a dezembro, obtivemos uma redução de 13% do consumo em comparação ao mesmo período de 2015 no prédio antigo. Nos demais escritórios administrativos, prosseguimos com as medidas educativas de conscientização, assim como o cronograma de informativos via comunicação interna. Mantivemos as ações de manutenção predial, como redução do horário de funcionamento dos equipamentos de refrigeração e elevadores, e intensificação das rotinas de manutenção.

Na busca de soluções que potencializem a utilização dos recursos e minimizem os impactos urbanos, destacamos o *RAN Sharing*²¹, que consiste no compartilhamento das ERBs com outras operadoras para a rede 4G. A iniciativa, desenvolvida desde 2013 (primeiro acordo de *RAN Sharing* aprovado pela Anatel entre TIM e Oi), vem permitindo a redução do consumo de energia, assim como representa uma importante diminuição de custos, que passam a ser divididos entre as empresas (TIM, Oi e Vivo). Além de evitar a construção de novas torres.

Do ponto de vista da sustentabilidade, o *RAN Sharing* traz benefícios nas três dimensões: econômica, ambiental e social. A redução de 90 mil MWh, em 2016, correspondeu a uma economia de custo de aproximadamente R\$ 140 milhões (Opex). Foram evitadas as emissões de cerca de 7 mil tCO₂ equivalente, caso a energia tivesse sido consumida em novas torres não compartilhadas. Ainda no

aspecto ambiental, a iniciativa diminuiu a demanda por equipamentos (podendo chegar a uma redução de 50%) e de combustíveis para manutenção das torres, otimizando os deslocamentos dos operadores. Por fim, os recursos que seriam investidos na construção de novas torres, podem ser revertidos para outros projetos, auxiliando no desenvolvimento das telecomunicações no País.

Nas regiões Sul e Sudeste, temos também o *freecooling*, um sistema de ventilação de contêineres de equipamentos, por meio da instalação de *cooler* em *sites* do tipo *shelter* (gabinetes). Esse mecanismo reduz o uso de energia e de gases refrigerantes nos equipamentos de ar-condicionado. Atin- gimos com essa ação uma economia de 2.175 MWh, que representa emissão evitada de cerca de 180 tCO₂e. **G4-EN6**

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA, DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA G4-EN3	UNIDADE	2014	2015	2016
Gasolina	L	1.489.469	1.322.984	900.823
Diesel – Veículos	L	33.149	43.122	31.009
Diesel – Geradores	L	165.451	222.169	313.538
Etanol*	L	-	-	32.917
Eletricidade	MWh	483.934	562.952	619.930
Em GJ				
Gasolina	GJ	44.664	39.671	27.012
Diesel – Veículos	GJ	1.174	1.525	1.096
Diesel – Geradores	GJ	5.857	7.855	11.131
Etanol*	GJ	-	-	736
Eletricidade	GJ	1.742.161	2.026.627	2.231.750
Total de energia utilizada	GJ	1.793.855	2.075.678	2.271.724

*O consumo de etano passou a ser reportado em 2016.

²¹ Abreviação do termo em inglês: Radio Access Network.



O que é a certificação LEED

A certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) é concedida pela United States Green Building Council (USGBC), organização sem fins lucrativos que visa promover a sustentabilidade ambiental em edificações. Os três níveis de certificação são: Prata, Ouro e Platina, definidos de acordo com a pontuação alcançada em sete quesitos:

- *Uso racional da água;*
- *Eficiência energética;*
- *Redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos;*
- *Qualidade dos ambientes internos da edificação;*
- *Espaço sustentável;*
- *Inovação e tecnologia;*
- *Atendimento às necessidades locais.*

ÁGUA

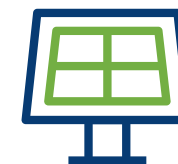
Declarado pela Organização das Nações Unidas como um direito humano, o acesso à água e ao saneamento ainda é um dos desafios globais. Segundo a ONU, em 2015, 91% da população mundial tinha acesso a uma fonte de água potável, comparado a 76%, em 1990. Apesar dos avanços nesses últimos 25 anos, 663 milhões de pessoas no mundo continuam sem acesso a esse recurso essencial à vida²².

Como signatários do Pacto Global, reconhecemos nosso papel como um dos agentes estratégicos de atuação na sociedade. Embora nossas atividades não sejam intensivas em uso de água – o maior consumo ocorre nas sedes administrativas –, temos a responsabilidade de fomentar práticas e iniciativas que preservem esse recurso.

A mudança da sede, no Rio de Janeiro, para um prédio com certificação LEED Prata foi uma importante ação, alinhada a esse objetivo. Em seis meses, tivemos uma economia de 33% no consumo de água, comparado ao mesmo período de 2015. Além da captação de água de chuva e tratamento de águas residuais para reuso no sistema de irrigação e nas torres de resfriamento do ar condicionado, o prédio tem sistema de irrigação automatizado, adequado para cada zona de consumo do paisagismo.

ENERGIA SOLAR

Cientes do potencial que o Brasil oferece em fontes renováveis de energia, instalamos, ao longo de 2016, 33 painéis fotovoltaicos em ERBs, nas regiões Norte e Centro-Oeste, responsáveis por uma economia de 113.788 kWh e R\$ 72 mil. Os painéis oferecem melhor estabilidade na rede, compensando quedas de energia por parte da concessionária – utilizamos a energia gerada pelo painel solar durante o período de insolação e, quando essa energia deixa de ser gerada, voltamos a usar a da concessionária. Em 2017, nosso objetivo é instalar sete novos painéis e monitorar o desempenho daqueles instalados em 2016, de forma a entender que ações podem ser implementadas para otimizar a eficiência gerada por esta iniciativa. Além de melhor estabilidade, os painéis solares representam investimento da companhia em energia renovável, contribuindo para a economia de baixo carbono e o desenvolvimento sustentável.



**33 painéis
fotovoltaicos
instalados**

Economia de 113.788 kWh e R\$ 72 mil

²² Fonte: Relatório de Progresso em Saneamento e Água potável: atualização 2015 e avaliação dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e Organização Mundial da Saúde (OMS). Disponível em: https://www.unicef.org/publications/index_82419.html



Somada à captação de água por meio do abastecimento da rede urbana, utilizamos, na cidade de São Paulo, poço artesiano. Desde 2015, desenvolvemos iniciativas que juntas representaram, em 2016, uma economia de 14% sobre o consumo de água da rede urbana. Em Santo André (SP), captamos a água da chuva dos telhados e galerias pluviais, com tratamento físico-químico para reuso, que em 2016 representou 43% do consumo de água pública do prédio e 7% em relação ao consumo total dos prédios administrativos e mistos. Nos escritórios da Giovanni Gronchi (SP) e Brasília (DF), também é feita a captação de água da chuva. Já no Rio de Janeiro (São Cristóvão), realizamos a reutilização da água do ar-condicionado (água de condensação) por meio de uma caixa d'água, que pode ser utilizada para lavagem de pátios e irrigação dos jardins. **G4-EN10**

Prosseguimos também com a suspensão da lavagem do pátio dos escritórios e as medidas de controle para economizar água, como as inspeções nos banheiros e copas para detectar vazamentos e a instalação de torneiras com temporizador e vasos sanitários com caixa acoplada. Todas essas ações vêm contribuindo para reduzirmos a captação de água

da rede pública ou de outras empresas de abastecimento, resultando numa economia de 33% nos últimos dois anos.

Além dessas iniciativas, em 2016, tivemos a devolução de imóveis administrativos, dentre estes dois *call centers* que apresentavam elevado consumo de água devido ao grande número de funcionários e extenso horário de funcionamento (6h à 1h). Por essa razão, superamos a meta de redução de 1% no consumo de água em relação a 2015, atingindo uma redução de 18%. Para 2017, a meta é reduzir em 1% o consumo de água nos escritórios em relação a 2016, já considerando a devolução dos prédios ocorrida em 2016 (redução de cerca de 16.800 m² que representavam 8,3% da metragem de prédios administrativos no início de 2016).

Em relação ao descarte de efluentes dos prédios, ele é realizado em redes de saneamento públicas, responsáveis por tratar e destinar corretamente os efluentes domésticos. Não temos descarte de efluentes de alto impacto ambiental negativo e nenhum corpo hídrico é significativamente afetado pelo descarte de efluente gerado na empresa.

TOTAL DE ÁGUA CONSUMIDA, DISCRIMINADA POR FONTE (m³) **G4-EN8**

	2014	2015	2016
Outras fontes de água (poço artesiano, carro pipa, captação de água da chuva)	22.475	27.108	36.823
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água.	228.725	167.855	154.117
Total	251.200	194.963	190.940
Percentual de água consumida em relação ao ano anterior.	+ 9%	-22%	-2%



GESTÃO DE MATERIAIS E RESÍDUOS

Os impactos ambientais causados pela extração de matérias-primas da natureza e a destinação de resíduos no meio ambiente representam um importante desafio para todas as indústrias. Nossa Política Ambiental expressa nosso compromisso com a gestão sustentável e responsável. Entre seus princípios destacam-se a melhoria contínua dos nossos processos de trabalho e a prevenção da poluição, assim como a minimização da produção de resíduos e o incentivo à coleta diferenciada, estimulando a recuperação e a reciclagem.

Para reduzir o consumo interno de papel e seus respectivos usos, promovemos várias medidas de conscientização, além de realizarmos a substituição de impressoras, *fax*, *scanner* e copiadoras independentes por equipamentos multifuncionais, que centralizam todas essas tarefas. Em 2016, conseguimos diminuir em 71,46% o uso total de papel, em comparação com 2015, sendo que o percentual foi mais expressivo nos materiais de marketing (98,82%). Entre as medidas que colaboraram para essas quedas, destacam-se o aumento da base de faturas eletrônicas e a sumarização de detalhamento para serviços ilimitados de voz e dados na emissão da 1ª via das faturas. Redirecionamos os formatos de campanhas, priorizando o uso de mídias eletrônicas e digitais.

Desde 2014, 100% do papel para uso interno dos nossos colaboradores tem certificação do *Forest Stewardship Council* (FSC).

TOTAL DE MATERIAIS UTILIZADOS, POR PESO (KG) G4-EN1

	2014	2015	2016
Papel – faturamento	1.348.029	592.020	526.870
Papel – uso interno	43.907	37.579	21.461
Papel – marketing	1.114.592	1.877.527	22.200
Papelão – embalagens	77.112	178.425	194.758
Total	2.583.640	2.685.551	766.506

Os principais resíduos provenientes das nossas atividades são as baterias dos equipamentos de rede quando chegam ao fim de sua vida útil e o óleo lubrificante utilizado nos geradores. Nas áreas administrativas, o maior volume é de lixo orgânico. Nosso Programa de Gerenciamento de Resíduos é responsável por promover ações de conscientização em toda a empresa e realizar a coleta seletiva de papel, papelão, plástico, alumínio e não reciclável (lixo orgânico) nos prédios administrativos e industriais.

No caso dos materiais recicláveis, a coleta é destinada às cooperativas ou fornecedores habilitados para a prestação deste serviço. Já o lixo orgânico é encaminhado para a coleta pública de responsabilidade dos municípios ou fornecedor homologado pela Prefeitura. As lâmpadas

queimadas são recolhidas por empresas habilitadas que fazem a correta destinação ambiental de seus rejeitos.

A mudança da sede no Rio de Janeiro para o novo prédio foi uma oportunidade de fortalecer a importância do descarte seletivo. Nossos colaboradores foram incentivados a digitalizar e a se desfazerem de documentos e outros tipos de materiais que não seriam necessários. A ação resultou na reciclagem de 16,9 toneladas de papel, 647 kg de plástico e 24,7 kg de metal. Ainda assim, não foi possível atingir nossa meta de reciclagem de resíduos gerados nos escritórios, que estabelecia o percentual de 25% de reciclagem sobre o total de resíduos gerados. O principal fator foi a quantidade de resíduos proveniente das obras realizadas, principalmente, na nova e antiga sedes.



Para 2017, nosso objetivo é alcançar o percentual de 10% de reciclagem do total de resíduos gerados nos escritórios. A redução da meta deve-se a um conjunto de ações responsáveis pela diminuição da quantidade de resíduos recicláveis frente aos resíduos não recicláveis. Conforme observado no indicador EN1, houve uma redução de 43% e 51% no consumo de papel de escritório em relação a 2015 e a 2014, respectivamente. Essa queda se deu em função da adoção de iniciativas como a substituição de impressoras, fax, scanner e copiadoras independentes por equipamentos

multifuncionais, uso de crachá para liberação de impressão e restrição de impressões coloridas. Além disso, na nova sede, os colaboradores não contam mais com posições fixas, o que desestimula o acúmulo de papel nas mesas. Em contrapartida, a proporção de resíduos não recicláveis (resíduos orgânicos e sanitários) aumentou, uma vez que a nova sede tem refeitório, onde os colaboradores podem almoçar e lanchar. O espaço teve uma positiva adesão, resultando no aumento significativo da geração de resíduos orgânicos, impactando assim os planos de aumentar os

índices de reciclagem nos escritórios em relação ao total de resíduos gerados.

A geração de resíduos perigosos apresentou uma redução de 67% quando comparada ao ano anterior, como demonstrado na tabela abaixo. Um dos motivos para isso é a periodicidade de descarte, na qual esperamos acumular uma quantidade mínima de resíduos para a sua adequada destinação. Em relação aos resíduos não perigosos, a redução da quantidade gerada foi de 16%.

TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO G4-EN23

GERAÇÃO (T)	2014	2015	2016
Resíduos perigosos	11,43	223,88	74,25
Resíduos não perigosos	428,15	560,14	471,28
Total	439,58	784,02	545,53

ESCRITÓRIOS			
Resíduos perigosos	3,75	5,53	5,81
Resíduos não perigosos	412,73	518,12	431,24
Total	416,49	523,65	437,05

REDE			
Resíduos perigosos	7,682	218,35	68,44
Resíduos não perigosos	15,42	42,02	40,04
Total	23,10	260,37	108,48

RECICLAGEM	2014	2015	2016
Resíduos perigosos	8,84	208,48	48,58
Prédios administrativos	3,75	5,53	5,81
Rede	5,09	202,95	42,77*
Resíduos não perigosos	167,90	133,66	99,75
Prédios administrativos	157,77	93,55	86,58
Rede	10,13	40,11	13,17
Total	176,73	342,13	148,33

ATERRO SANITÁRIO			
Resíduos perigosos	206,26	426,49	371,53
Prédios administrativos	254,97	424,58	344,66
Rede	5,29	1,91	26,87

*A diferença entre o total de resíduos perigosos de rede gerados (68.440 kg) e a quantidade de resíduos perigosos de rede encaminhados para reciclagem (42.766 kg) deve-se ao tempo entre geração e coleta do resíduo. Ao final de 2016 havia 25.674 kg de resíduos perigosos de rede aguardando coleta para destinação adequada através da reciclagem.



RECARREGUE O PLANETA

Desde 2010, foi instituída a Política Nacional de Resíduos Sólidos, que tem como premissa a responsabilidade compartilhada entre os diversos atores da cadeia produtiva, como consumidor, poder público, cooperativas, recicladores e indústria. Alinhados a essa diretriz, efetuamos o recolhimento de aparelhos, baterias e acessórios em desuso por meio do programa Recarregue o Planeta.

O objetivo é incentivar os clientes a depositarem em urnas especiais aparelhos celulares, baterias, cabos e demais acessórios em desuso, com posterior encaminhamento a destinações apropriadas. Em 2016, não conseguimos atingir nossa meta de recuperar 2 toneladas, recolhemos apenas 961.045 kg de aparelhos e acessórios. A partir de 2017, os *chips* descartados pelos Centros de Distribuição e Logística (CDLs) serão incluídos no processo de reciclagem do programa Recarregue o Planeta.

Em 2016, lançamos a oferta TIM Next, que possibilitará ao cliente trocar seu smartphone usado por um novo, recebendo um desconto, conforme a avaliação do seu aparelho usado. Os aparelhos recolhidos passam por um processo de limpeza, polimento leve e troca de peças, se necessário, e são disponibilizados para venda em canais autorizados. Com esse condicionamento, geramos menos resíduos e reduzimos o descarte de aparelhos, além de reduzir a quantidade de matéria-prima para a produção de novos. **G4-EN28**



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

O Acordo de Paris, aprovado pelos 195 países, durante a 21ª Conferência das Partes (COP21), das Nações Unidas conseguiu, pela primeira vez, estabelecer um compromisso global de redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE). Um dos objetivos é manter o aquecimento global abaixo de 2°C, buscando aumentar os esforços para limitar o aumento da temperatura a 1,5°C acima dos níveis pré-industriais.

Reconhecemos que essa é uma questão estratégica e nos empenhamos em monitorar e reduzir nossa pegada de carbono nas diversas etapas das nossas atividades: operação dos equipamentos, transporte de produtos, deslocamento de colaboradores. Balizamos nossas ações em nossa Política de Gestão da Mudança do Clima e submetemos as decisões ao Conselho de Administração, por intermédio do Comitê de Controle e Risco, que entre suas atribuições deve supervisionar e acompanhar as questões de responsabilidade social da companhia e das controladas.

Como parte do nosso compromisso com a sociedade no combate às mudanças climáticas, realizamos o mapeamento periódico das fontes emissoras de nossas atividades. Utilizamos como principal ferramenta de gestão do tema o Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado anualmente de acordo com as diretrizes do GHG Protocol (metodologia difundida mundialmente para contabilização de emissões de GEE). Orientamo-nos também pelos fatores de emissão do International Panel for Climate Change (Painel Internacional sobre Mudanças Climáticas – IPCC). Os resultados são reportados em diversas plataformas, como CDP, Registro Público de Emissões, no site da TIM (área de sustentabilidade), além do Relatório de Sustentabilidade.

Em 2016, a redução das nossas emissões de escopo 1 se deu, principalmente, em função da diminuição das emissões referentes ao uso de gases de combate a incêndio, com elevado potencial de aquecimento global.



G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN19

ESCOPO

TIPO DE EMISSÃO

Escopo 1
(emissões diretas)

- 1) Queima de combustível da frota própria.
- 2) Queima de óleo diesel para geração de energia.
- 3) Emissões fugitivas oriundas de gases utilizados em aparelhos de refrigeração e de combate a incêndios.

Escopo 2 (emissões indiretas)

Consumo de eletricidade comprada.

Escopo 3
(outras emissões diretas)

- 1) Queima de combustível proveniente de:
 - viagens aéreas dos funcionários;
 - trajeto diário dos funcionários para ir e vir do escritório;
 - da frota terceirizada e de veículos dos consultores de venda;
 - de transporte aéreo de carga.
- 2) Gerenciamento de resíduos.
- 3) Produção de insumos comprados.
- 4) Produção de insumos energéticos (combustíveis).
- 5) Perdas por transporte e distribuição de eletricidade.

EMISSIONES POR TIPO

2014

2015

2016

Escopo 12.195 tCO₂e10.152 tCO₂e4.992 tCO₂e**Escopo 2**

483.934 MWh

562.952 MWh

619.930 MWh

65.565 tCO₂e70.055 tCO₂e50.638 tCO₂e



EMISSIONES DISCRIMINADAS POR ESCOPO E TIPO (tCO ₂ e)	2014	2015	2016
Escopo 1	2.195	10.152	4.992
<i>Frota própria</i>	735	867	634,5
<i>Geradores</i>	414	546	770,1
<i>Emissões fugitivas - refrigerantes</i>	1.066	1.512	1.833,6
<i>Emissões fugitivas - extintores</i>	-	7.227	1.753,6
Escopo 2	65.565	70.055	50.638
<i>Consumo de eletricidade¹</i>	65.565	70.055	50.638
Escopos 1 e 2	67.781	80.207	55.630
Escopo 3	39.606	42.266	32.173
<i>Produção de insumos comprados (Cat. 1)</i>	-	2.697	820
<i>Produção e transporte de insumos energéticos (Cat. 3a)</i>	-	384	348
<i>Perdas por transmissão e distribuição (Cat. 3c)</i>	-	14.779	12.739

	2014	2015	2016
<i>Viagens aéreas (Cat. 6)</i>	5.080	4.178	1.737
<i>Deslocamentos de táxi (Cat. 6)</i>	-	315	188
<i>Trajetos de colaboradores (Commuting - Cat. 7)</i>	7.373	7.367	6.073
<i>Frota terceirizada – Logística (parte Cat. 4 e 9)²</i>	23.714	9.221	7.439
<i>Frota terceirizada – Outros (parte Cat.4)³</i>	1.613	1.044	1.189
<i>Deslocamento dos consultores de venda (parte Cat. 9)</i>	1.786	1.433	908
<i>Gerenciamento de resíduos</i>	40	848	732

¹ As emissões provenientes do consumo de eletricidade apresentaram redução de 28% em relação a 2015. O fator de emissão do grid nacional fornecido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia, que considera a matriz energética brasileira e seu fornecimento por meio do Sistema Interligado Nacional (SIN) apresentou queda de 34% (fatores de emissão: 2015 – 0,1244 tCO₂/MWh; 2016 – 0,0817 tCO₂/MWh). Observou-se, no mesmo período, aumento de 10% no consumo total de eletricidade importada do SIN.

² A diminuição dessa fonte se deve à redução no transporte de produtos comerciais, tanto pelo modal rodoviário quanto pelo aéreo.

³ Essa linha registra as emissões associadas ao transporte terceirizado de equipamentos de rede, coleta seletiva e recolhimento de aparelhos, baterias e acessórios.



Apesar de ainda não estarmos sujeitos a quaisquer regulamentos e políticas nacionais, regionais ou setoriais referentes às emissões, acreditamos que, no futuro próximo, o cálculo de emissões realizado pelas empresas deixe de ser voluntário e passe a se tornar uma medida obrigatória, imposta pelas legislações nacionais ou estaduais. As empresas que já fazem seu inventário de emissões, com certeza, apresentarão vantagens competitivas em relação àquelas que não estão preparadas.

Quantificamos e publicamos nossas emissões de GEE, de forma voluntária desde 2008, assim como respondemos ao questionário CDP desde 2007 e participamos da plataforma “Empresas pelo Clima” desde 2010, organizada pelo Centro de Estudos de Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces). Queremos nos antecipar aos desafios que esse assunto traz e à crescente demanda da sociedade por um posicionamento mais sustentável. Temos uma meta indireta de redução de emissões de GEE

por meio da meta de energia. Além disso, desde 2013, compensamos as emissões diretas de GEE com a compra de créditos de carbono no mercado voluntário de carbono.

Realizamos uma segunda compra de créditos de carbono em 2015, num total de 6 mil tCO₂e, para fins de compensação das emissões diretas da TIM (escopo 1). O projeto REDD+Jari Amapá (Redução de Emissões por Desmatamento Evitado), parceria entre o Grupo Jari e a Biofílica, localiza-se no Vale do Rio Jari, estado do Amapá. O projeto gera créditos de carbono a partir do desmatamento evitado, com base no desenvolvimento econômico da floresta em pé. Compensamos integralmente as emissões diretas de 2013 e 2014, e parte das emissões diretas de 2015 (29%). Os créditos residuais do projeto REDD+Jari Amapá (1.448t CO₂e) foram utilizados para compensar parte das emissões diretas do ano de 2016, servindo para neutralizar 29% das emissões de escopo 1.

AÇÕES DE ENGAJAMENTO

Buscamos engajar fornecedores e colaboradores no combate às mudanças climáticas. Uma das ações que promovemos nesse sentido é o *workshop* para o público interno, no qual também são convidados a participar os fornecedores de transporte. O objetivo é conscientizar e incentivar o mapeamento e a gestão das emissões. Queremos contribuir para uma quantificação mais detalhada das emissões indiretas, na redução da pegada de carbono associada ao serviço do fornecedor e na busca por soluções inovadoras e menos intensivas em emissões. Além disso, participamos de fóruns e grupos de discussão externos que tenham por objetivo o debate e a proposição de boas práticas no que diz respeito ao tema.

Acreditamos que nossos colaboradores desempenham um papel central no gerenciamento eficaz das emissões da companhia e no uso eficiente dos recursos. Incentivamos que desenvolvam serviços inovadores e de qualidade para os clientes, juntamente com a redução dos impactos sobre o meio ambiente.



Riscos e oportunidades advindos das mudanças climáticas

OPORTUNIDADES

As oportunidades advindas da mudança do clima para o setor de telecomunicações se referem à criação de soluções que promovam a mitigação de suas emissões e de seus clientes, bem como aquelas que permitam melhor adaptação frente aos eventos climáticos extremos. Um exemplo são os acordos de parcerias firmados com o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) para a instalação de plataformas de coleta de dados pluviométricos.

A fim de estar preparada para um cenário de escassez no fornecimento de energia causada por secas prolongadas, promovemos iniciativas que visam à redução do consumo de energia elétrica em nossos serviços e instalações (***mais informações em Energia***).

Entendemos que o gerenciamento estratégico de carbono aliado a práticas transparentes representa uma oportunidade para expandir o número de clientes em um mercado consumidor cada vez mais exigente. Além disso, consideramos que os serviços de telecomunicações poderão ser usados no intuito de reduzir as emissões provenientes do deslocamento de pessoas, assim como auxiliar na otimização de processos produtivos e fluxos logísticos nos mais diversos setores, contribuindo também para a redução de emissões dos clientes.

As mudanças climáticas podem influenciar também o comportamento de investidores, que poderão passar a priorizar empresas que sejam transparentes em relação ao gerenciamento de suas emissões. Nesse sentido, em novembro de 2016, confirmamos, pelo nono ano consecutivo, nossa permanência na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da Bolsa de Valores de São Paulo (B3).

Desde 2007, participamos do CDP Investors e quando solicitado por nossos clientes, respondemos ao questionário do CDP Supply Chain. Essas informações contribuem para o desenvolvimento sustentável da nossa cadeia de valor.

RISCOS

No âmbito do Acordo de Paris, os países se comprometem a atingir seus próprios objetivos, a partir das chamadas Contribuições Nacionalmente Determinadas (NDC, na sigla em inglês). A NDC brasileira estabelece como meta a redução absoluta de 37% das emissões abaixo dos níveis de 2005 para o ano de 2025.

Além disso, a Política Nacional sobre Mudança do Clima (PNMC/Lei nº 12.187), regulamentada pelo Decreto nº 7.390, de 9 de dezembro de 2010, corrobora o alinhamento do Brasil a iniciativas internacionais que buscam reduzir os impactos do clima. Nas esferas estaduais existe ainda a tendência de

uma maior restrição de emissões. Em São Paulo e no Rio de Janeiro, já existem legislações específicas para a questão da mudança do clima para os setores mais carbono intensivos.

Grande parte das emissões de GEE quantificadas em nosso inventário está associada ao consumo de energia (principalmente pela infraestrutura de rede). Políticas que incidam no setor de energia tendem a elevar os custos dos serviços, podendo o aumento do preço da energia ser repassado aos consumidores, impactando os custos operacionais da TIM. Similarmente, regulamentos que impactam nossos fornecedores podem resultar em aumento de custo dos produtos e serviços contratados pela empresa. A remoção dos subsídios incidentes sobre o preço dos combustíveis fósseis e/ou a imposição de metas de redução de emissões nesse setor também podem afetar o aspecto econômico do negócio.

As mudanças climáticas podem influenciar também o comportamento de investidores, que poderão passar a priorizar empresas que sejam transparentes em relação ao gerenciamento de suas emissões.



A maior parte da oferta interna de energia elétrica brasileira é suprida pela geração hidrelétrica — 64%, segundo o Balanço Energético Nacional de 2016, ano base 2015 (BEN, 2016). Em 2016, a participação da geração hidrelétrica diminuiu 1,2 ponto percentual em relação ao ano anterior. Uma eventual mudança nos extremos de precipitação e a ocorrência de longos períodos sem chuva podem comprometer o nível de água nos reservatórios, afetando a oferta de energia nacional. Possíveis medidas de racionamento de energia e as oscilações no preço médio do kWh, em função dos efeitos da mudança do clima, podem impactar nosso negócio.

A ocorrência de tempestades com maior intensidade e frequência podem também danificar nossas torres de transmissão, ocasionando aumento de gastos com a aquisição de novos equipamentos e/ou manutenção dos já existentes. Esses eventos podem provocar ainda a elevação do preço dos seguros de bens, além da interrupção ou piora na qualidade do sinal de telefonia móvel e demais serviços de telecomunicação. Outras consequências poderiam ser causadas pelas alterações na umidade do ar e da salinidade, causando a redução da vida útil dos aparelhos.

Como os aparelhos eletrônicos têm seus rendimentos diretamente relacionados à temperatura sob a qual funcionam, entendemos que o aumento na temperatura média pode acarretar maior consumo de eletricidade com a necessidade de refrigeração desses equipamentos.

Anualmente, realizamos a avaliação de riscos e oportunidades da mudança do clima (disponível no site do CDP: <https://www.cdp.net/pt>). **G4-EC2**



Riscos da região Sudeste

Para mapear as principais ameaças associadas às operações da companhia, realizamos, em 2016, um estudo de avaliação de riscos da região Sudeste (maior concentração de ativos da TIM), que considerou a matriz de riscos corporativos já utilizada na empresa.

Os ativos foram separados por tipo de infraestrutura (*rooftop*, *greenfield*, prédio industrial, *biosite*, entre outros) e agrupados por sub-região. Adicionalmente, foi realizado um levantamento histórico de eventos climáticos que impactaram as operações e os possíveis riscos futuros, tendo como horizonte o ano de 2040. Essas projeções foram baseadas em dados fornecidos pelo Centro de Previsão de Tempo e Estudos Climáticos (CPTEC), vinculado ao Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE).

Após priorização dos riscos e oportunidades, foram identificadas opções de projetos de adaptação, objetivando prevenir ou reduzir possíveis impactos negativos e otimizar os prováveis impactos positivos.



A TIM

COMPROMETIMENTO

INOVAÇÃO E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

TRANSPARÊNCIA

GRI



TRANSPARÊNCIA





CONFORMIDADE LEGAL

Temos a crença de que a ética na condução dos negócios é sempre condição de sucesso de uma empresa. Nosso Código de Ética e de Conduta reforça nossa postura de adotar soluções organizacionais para prevenir a violação da lei e dos princípios de transparência, honestidade e lealdade por parte de todos que, direta ou indiretamente, se relacionam com a TIM.

Garantir a conformidade às leis é nossa prioridade. Por isso, temos mecanismos de monitoramento e acompanhamento das exigências legais. No que diz respeito ao cumprimento das leis ambientais referentes às nossas Estações Rádio Base (ERBs), contamos com uma equipe interdisciplinar dentro da área de Rede, apoiada por representantes do Jurídico, Institucional, Qualidade e Compliance. No nosso Sistema de Gestão Ambiental, temos uma ferramenta que monitora a expedição e alteração de legislação referente às nossas atividades, direcionando os assuntos para as áreas internas.

Garantir a conformidade às leis é nossa prioridade. Por isso, temos mecanismos de monitoramento e acompanhamento das exigências legais.

No âmbito das políticas públicas, participamos das discussões relacionadas ao setor de telecomunicações por meio de grupos de trabalho no SindiTelebrasil. As legislações são identificadas e avaliadas em conjunto com as demais operadoras. **Leia mais informações sobre nossa atuação em políticas públicas.**

Com relação aos processos que envolvem a coletividade, nossa diretoria jurídica, constantemente, emite pareceres sobre o modelo de negócio que está sendo criado por outras áreas internas da empresa, com o objetivo de mitigar possíveis impactos e descumprimento de exigências legais. Caso seja identificada alguma não conformidade legal, a diretoria é acionada para avaliar eventuais riscos e repassar as diretrizes a serem adotadas. As demais áreas envolvidas no assunto são acionadas com objetivo de solucionar o problema e/ou minimizar os riscos. O jurídico recebe ordens judiciais para cumprimento ou multas decorrentes de fiscalizações por parte de órgãos públicos em caso de descumprimento de algum preceito, lei ou conduta.

Para evitar que novas situações de não conformidades ocorram, possuímos para as leis ambientais um comitê de licenciamento, formado por diversas áreas da companhia. O objetivo é avaliar as questões de conformidade para mitigar e solucionar eventuais problemas. Nos demais casos, a área responsável pelo descumprimento da lei ou conduta é orientada e solicitamos a adequação da prática para atuar em conformidade com as leis.





O valor total das multas pagas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento do serviço foi de R\$ 2,2 milhões. Os processos julgados se referem ao não atingimento integral das metas de qualidade definidas pela Anatel no provimento de serviços e a ações de órgãos de defesa do consumidor. Todos os processos e respectivas multas aplicadas pela Anatel à TIM e demais operadoras podem ser acessados no site: https://sistemas.anatel.gov.br/Boleto/Internet/Index_Boleto.asp

Encerramos o ano de 2016, com 1.278 processos administrativos ativos referentes a questões de licenciamento ambiental das ERBs, envolvendo a regularização de estruturas e equipamentos (conforme quadro ao lado). Esse aumento de 48% no número de processos em comparação a 2015 deve-se principalmente ao aumento da ação fiscalizatória por prefeituras nas regiões Sudeste e Sul.

Reconhecemos nossa responsabilidade em prestar um serviço de qualidade, dentro dos padrões estabelecidos pelos órgãos reguladores. É nosso objetivo promover a melhoria contínua das atividades para oferecer aos clientes a melhor experiência de uso dos nossos serviços.

Em decorrência de oscilações na qualidade de rede nas cidades Itiruço (BA), Tabatinga (AM), Paraibano (MA), Paulo Ramos (MA) e Marajá de Sena (MA), fomos proibidos, em 2014, de comercializar serviços de dados e de voz nessas áreas. A TIM tem adotado todas as medidas judiciais cabíveis para retomar as vendas nessas localidades.

A fim de manter uma comunicação transparente em casos de não conformidade, prestamos informações sempre que demandadas pelos órgãos fiscalizadores responsáveis para esclarecer o ocorrido. **G4-PR9** **G4-EN29**

MULTAS E SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS RELATIVAS AOS ASPECTOS AMBIENTAIS **G4-EN29**

	2014	2015	2016
Número de multas	71	54	430
Valor total das multas recebidas (R\$ mil)	4.344,16 ⁽¹⁾	499,69	65.585,76 ⁽²⁾
Número total de autos de infração	154	89	442
Termos de ajuste de conduta relativos a aspectos ambientais (número de TACs)			
Total de TACs firmados no período	0	0	0
Total de TACs em curso	5	5	3
Total de TACs encerrados no período	0	0	2
Processos referentes ao meio ambiente (número de processos)			
Processos administrativos (Ativos)	683	861	1278
Processos administrativos (Entrantes)	163	131	451
Processos judiciais (Ativos)	37	41	41
Processos judiciais (Entrantes)	1	5	3

⁽¹⁾ Em dezembro de 2014, foi lavrado Auto de Constatação pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Altamira (PA), em razão de instalação e operação de Estação Rádio Base no município sem a competente licença ambiental. Foi lavrada multa no valor de R\$ 4 milhões. A TIM apresentou defesa no procedimento administrativo e efetuou pagamento de multa no valor de R\$ 100 mil.

⁽²⁾ Em 2016, houve um aumento significativo do número de recebimento de multas em âmbito ambiental. Este aumento se deu, principalmente, em razão da fiscalização realizada pelo poder público nas cidades de Goiânia (GO), São Paulo (SP), São Gonçalo (RJ) e no estado de Santa Catarina. As multas foram aplicadas contra a TIM e outras operadoras, na maioria das vezes, por questões envolvendo renovação ou obtenção de licença ambiental. Os recursos administrativos cabíveis já foram interpostos e muitas multas estão sendo canceladas.



Termos de Ajustamento de Conduta (TAC)

Um termo de ajuste de conduta (TAC) é um instrumento jurídico usado por órgãos governamentais para obter de empresas o compromisso de que estas adequarão algum (ou mais) de seus processos a exigências legais específicas. Em dezembro de 2016, tínhamos três TACs referentes às ocorrências descritas a seguir.

- **Fortaleza (CE)** – TAC firmado entre a TIM Celular e a Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) para que a empresa apresente todos os documentos relativos aos 135 processos, em tramitação na Semace, das ERBs implantadas no estado do Ceará. Em andamento.
- **Manaus (AM)** – TAC firmado entre a TIM Celular e a prefeitura em decorrência de instalação irregular de ERBs no município. Houve redução das multas aplicadas pela municipalidade e obrigação da TIM de promover o licenciamento das ERBs. Em andamento.
- **Boa Vista (RO)** – TAC firmado entre a TIM Celular e a prefeitura visando à regularização dos licenciamentos urbanísticos de todas as ERBs instaladas no município, o que possibilitou, inclusive, redução de penalidades aplicadas. Em andamento.

Concorrência desleal

Somos contra todo o tipo de prática que envolva concorrência desleal, criação de monopólio ou qualquer outra conduta que possa ser caracterizada como truste. Pautamos nossas ações em nossa Política de Defesa da Concorrência (disponível em nossa *intranet*), atualizada, em 2016, para refletir as alterações legislativas e a evolução do ambiente concorrencial. Além disso, seguimos as orientações advindas dos órgãos reguladores, que buscam garantir um mercado competitivo e o respeito aos consumidores.

Para os colaboradores que desempenham atividades regidas pela legislação antitruste, oferecemos treinamentos presenciais (independentemente do cargo), para que possam aprofundar os conhecimentos, como a palestra de Defesa da Concorrência, realizada anualmente. Em 2016, criamos um manual sobre o tema e para 2017, é nosso objetivo desenvolver um treinamento *online*, para possibilitar ao público interno mais uma ferramenta de conhecimento do assunto.

Além disso, disponibilizamos também um canal de comunicação para que qualquer pessoa (colaborador ou não) possa divulgar violações ou suspeita de não conformidade com o Código de Ética e de Conduta, políticas internas e Legislações. **Saiba mais sobre o canal de denúncias em Ética e transparência.**

Reconhecemos o Conar como entidade competente para zelar pela ética na publicidade brasileira.

Por fim, em nossa ferramenta de gestão de contratos, há um questionário que, a partir das respostas encaminhadas pela área responsável pelo documento, aciona a equipe encarregada pela análise antitruste, de forma a verificar se aquela parceria deve ser notificada ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Em relação à publicidade, reconhecemos o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) como entidade competente para zelar pela ética na publicidade brasileira, e seguimos o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e o Código de Defesa do Consumidor. Para garantir o cumprimento desses regulamentos e normas, as comunicações elaboradas pelas equipes de Marketing e Advertising são avaliadas conforme as normas do Conar e a legislação, e caso sejam identificados riscos, são feitas recomendações de alteração das peças publicitárias.



Buscamos como uma boa prática que as informações publicadas sejam passíveis de verificação e de comprovação por meio de outras fontes e materiais. Defendemos que as veiculações contenham sempre informações exatas e precisas, expressas de forma clara e em linguagem compreensível, não ensejando interpretações equivocadas ou falsas conclusões por parte dos consumidores.

Em 2016, tivemos duas representações contra a TIM no Conar, ambas foram propostas por empresas concorrentes. Uma já foi encerrada e a outra, considerando que o julgamento ocorreu em dezembro, aguarda a interposição de recurso. Além disso, duas representações interpostas em 2015 tiveram seus julgamentos finais em 2016. Todas foram arquivadas. **G4-PR7**

Em relação às ações judiciais relacionadas a potenciais práticas de concorrência desleal, havia 14 em aberto até o final de 2016, referentes a anos anteriores. Nenhuma nova ação foi aberta em 2016.

G4-S07

Na esfera administrativa (CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica), foram instaurados, a partir de denúncias externas, procedimentos administrativos em face das operadoras (entre elas, a TIM) por supostas condutas anticompetitivas na oferta de serviços *zero rating* e no estabelecimento de franquias na banda larga. O processo a respeito da oferta de serviços *zero rating*, que ainda está em fase inicial de avaliação pelo CADE, teve posicionamento da Anatel pela ausência de prática anticompetitiva pelas operadoras. Já o procedimento sobre estabelecimento de franquias de banda larga foi arquivado pelo CADE sem a aplicação de multa às operadoras, em virtude da ausência de indícios de infração à ordem econômica.





A TIM

COMPROMETIMENTO

INOVAÇÃO E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

TRANSPARÊNCIA

GRI



—
GRI





Sumário de conteúdo GRI G4 – opção Essencial

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Descrição	Página	Verificação externa
G4-1 Mensagem do presidente	05	
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3 Nome da empresa	04	
G4-4 Principais marcas, produtos e/ou serviços	04	
G4-5 Localização da sede da empresa	04	
G4-6 Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório	04	
G4-7 Tipo e natureza jurídica da propriedade	04	
G4-8 Mercados em que a empresa atua	04	
G4-9 Porte da organização	04	
G4-10 Perfil dos empregados	41	
G4-11 Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores da TIM são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da empresa	62	
G4-13 Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores	Não ocorreram mudanças significativas no período coberto por este relatório.	
G4-14 Descrição sobre como a empresa adota a abordagem ou princípio da precaução	Por meio da participação em sindicatos da categoria e em outras associações, além de interações com a sociedade em audiências públicas, seminários e workshops.	
G4-15 Cartas, princípios ou outras iniciativas	15	
G4-16 Participação em associações e organizações	15	



Descrição	Página	Verificação externa	
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório	06	
G4-18	Processo de definição do conteúdo do relatório	07	
G4-19	Lista dos temas materiais	07	
G4-20	Limite, dentro da empresa, de cada aspecto material	08	
G4-21	Limite, fora da empresa, de cada aspecto material	08	
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	07	
G4-23	Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores	Não ocorreram alterações significativas no período coberto por este relatório.	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
G4-24	Lista de grupos de stakeholders engajados pela empresa	64	
G4-25	Base usada para a identificação e seleção destakeholders para engajamento	64	
G4-26	Abordagem para envolver os stakeholders	64	
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de stakeholders	07	
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-28	Período coberto pelo relatório	06	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	06	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	06	
G4-31	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	06	
G4-32	Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI	06	
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	06	



Descrição	Página	Verificação externa
GOVERNANÇA		
G4-34 Estrutura de governança da organização	18	
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da empresa	10	

Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Verificação externa	Pacto Global
DESEMPENHO ECONÔMICO	G4-DMA	31 a 33 / 78 a 79		
	G4-EC1	32		
	G4-EC2	79		7 e 8
	G4-EC4	33		
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	G4-DMA	55		
	G4-EC7	55		
	G4-EC8	55		
EMPREGO	G4-DMA	41 a 50		
	G4-LA1	42		6
	G4-LA3	48		6
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-DMA	51 a 52		
	G4-LA5	51		1, 2 e 3
	G4-LA6	51 a 52		1
	G4-LA7	52		1
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-DMA	44 a 46		
	G4-LA9	44		6
	G4-LA11	46		



Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Verificação externa	Pacto Global
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	G4-DMA	47 a 49		
	G4-LA12	48		1 e 3
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO PARA MULHERES E HOMENS	G4-DMA	43		
	G4-LA13	43		1, 2 e 3
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS	G4-DMA	62 a 63		
	G4-LA14	63		3, 4, 5 e 6
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	G4-DMA	47		
	G4-LA16	47		3, 4, 5 e 6
NÃO DISCRIMINAÇÃO	G4-DMA	47		
	G4-HR3	47		1, 2 e 3
TRABALHO INFANTIL	G4-DMA	62 a 63		
	G4-HR5	63		1, 2, 3 e 5
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	G4-DMA	62 a 63		
	G4-HR6	63		1, 2, 3 e 4
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS	G4-DMA	62 a 63		
	G4-HR10	63		1, 2, 3, 5 e 6
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS	G4-DMA	11 a 12		
	G4-HR12	12		1, 2, e 6
COMUNIDADES LOCAIS	G4-DMA	66		
	G4-SO2	66		1, e 2
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-DMA	22 a 23		10
	G4-SO4	23		10
	G4-SO5	23		



Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Verificação externa	Pacto Global
POLÍTICAS PÚBLICAS	G4-DMA	24 a 25		
	G4-SO6	25		10
CONCORRÊNCIA DESLEAL	G4-DMA	83 a 84		
	G4-SO7	84		
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE	G4-DMA	62 a 63		
	G4-SO9	63		1, 2 e 3
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-DMA	37 a 39		
	G4-PR5	39		
COMUNICAÇÃO DE MARKETING	G4-DMA	83 a 84		
	G4-PR7	84		
PRIVACIDADE DO CLIENTE	G4-DMA	40		
	G4-PR8	40		
CONFORMIDADE	G4-DMA	81 a 82		
	G4-PR9	82		
MATERIAIS	G4-DMA	72 a 73		
	G4-EN1	72		7 e 8
ENERGIA	G4-DMA	68 a 69		
	G4-EN3	69		7 e 8
	G4-EN6	69		7, 8 e 9
ÁGUA	G4-DMA	70 a 71		
	G4-EN8	71		7, 8 e 9
	G4-EN10	71		7, 8 e 9
BIODIVERSIDADE	G4-DMA	66		
	G4-EN12	66		7, 8 e 9



Aspectos materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Verificação externa	Pacto Global
EMISSIONES	G4-DMA	74 a 77		
	G4-EN15	75	✓	8
	G4-EN16	75	✓	8
	G4-EN17	75	✓	8
	G4-EN19	75		7, 8 e 9
EFLUENTES E RESÍDUOS	G4-DMA	72 a 73		
	G4-EN23	73		8
PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-DMA	66 / 74	✓	
	G4-EN27	66		7, 8 e 9
	G4-EN28	74	✓	8 e 9
CONFORMIDADE	G4-DMA	81 a 82		
	G4-EN29	82	✓	8



Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos Conselheiros, Diretores e demais partes interessadas da TIM Participações S.A.
Rio de Janeiro - RJ

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela TIM Participações S.A. (“TIM” ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016 da TIM Participações S.A., contemplando suas subsidiárias TIM Celular S.A. e Intelig Telecomunicações Ltda., relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2016.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA TIM

A administração da TIM é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, e com os 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 divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT)

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 não 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 as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da TIM e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. planplanejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da TIM, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2016 da TIM. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe:
 - **Econômico:** EC1
 - **Ambiental:** EN3, EN12, EN15, EN16, EN17, EN28, EN29
 - **Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente:** G410, LA1, LA16
 - **Sociedade:** SO5, SO7
 - **Direitos Humanos:** HR12
 - **Responsabilidade pelo Produto:** PR5, PR8, PR9



- b. entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- c. análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2016 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- d. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - *entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;*
 - *aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2016;*
 - *análise de evidências que suportam as informações divulgadas;*
 - *visitas aos escritórios da TIM para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);*
- e. análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;

- f. confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016.

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

da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016 da TIM, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 27 de junho de 2017.

KPMG Assessores Ltda.
CRC 2SP034262/0-4 F-SP

Eduardo V. Cipullo
Contador CRC 1SP135597/0-6

KPMG Financial Risk &
Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas



EXPEDIENTE

TIM BRASIL

Coordenação

TIM Participações S.A. – Regulatory,
Institutional and Press Relations - Gerência
de Responsabilidade Social Corporativa

Redação, edição e supervisão editorial

Patricia Moreira

Projeto gráfico e diagramação

Weber Shandwick

Banco de imagens

iStock





Evoluir é fazer diferente

www.tim.com.br

