

CÓDIGO

DE ÉTICA E CONDUTA



Aprovado pelo Conselho de Administração
em 06 de Dezembro de 2023

Sumário

1. Introdução	06		
2. Gestão de Riscos e Controles Internos	10		
3. Nossos Valores	16		
4. Nossos Comportamentos	32		
4.1. Pessoas Colaboradoras	34		
Conformidade	37		
Saúde e Segurança	38		
Direitos e Liberdades Sindicais	40		
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	41		
Bem-Estar	43		
Comunicação Externa	44		
Confidencialidade das Informações	44		
Conflito de Interesse	46		
Uso dos Recursos da Companhia	47		
4.2. Terceiros	48		
Clientes	50		
Fornecedores	52		
Concorrentes	54		
Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor	55		
Comunidade Financeira	56		
Governo	57		
Sociedade Civil	58		
4.3. Sustentabilidade e Responsabilidade Social	60		
Proteção Ambiental e Climática	63		
Respeito aos Direitos Humanos	64		
Prevenção da Corrupção	66		
4.4. Digitalização	68		
Tratamento de Dados	70		
Inteligência Artificial	72		
5. Cumprimento deste Código	74		
5.1. Compromisso dos órgãos sociais e da gestão	76		
5.2. Violação	78		
5.3. Canal de Denúncias	80		
5.4. Divulgação	84		
5.5. Adoção	86		

O permanente compromisso com a ética na condução dos negócios é um dos pilares fundamentais do sucesso da TIM e do seu papel de destaque no desenvolvimento das telecomunicações no Brasil.

As atividades das empresas integrantes do Grupo TIM são orientadas pelos valores éticos de aceitação universal e inspirados na transparência, honestidade e lealdade.

Este novo Código de Ética e de Conduta foi desenvolvido para o aprimoramento de uma cultura de integridade e de melhores práticas em todas as nossas relações. Ele reforça os valores culturais da empresa, traz diretrizes sobre o uso de Inteligência Artificial e está totalmente alinhando com a legislação de anticorrupção.

A TIM é ator direto, mas opera também como multiplicador dessa linha mestre de conduta, no intuito de fortalecer a atuação ética, responsável e sustentável em todo o seu ecossistema.

Nicandro Durante

Presidente do Conselho de Administração da TIM Brasil

Alberto Mario Griselli

Diretor-Presidente da TIM Brasil

INTRODUÇÃO



Somos uma empresa que lidera movimentos importantes no mercado de telecomunicações desde o início de nossas operações no Brasil e buscamos estar à frente da transformação digital da sociedade.

Nós somos a TIM no Brasil, formada pelo conjunto de Empresas do Grupo TIM atuantes em território brasileiro (neste documento indicado como “TIM”, “Companhia”, “Grupo TIM” ou “Empresa”), ou seja, a TIM S.A. e empresas controladas, direta ou indiretamente. A TIM S.A. é controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., empresa do Grupo Telecom Italia.

Ao realizar nossos negócios, nos orientamos por este Código de Ética e Conduta (“Código”), acreditando que um entendimento compartilhado de práticas éticas nas atividades comerciais do dia a dia é essencial para um crescimento responsável e sustentável.

Este Código serve como o primeiro passo na integração do alcance de objetivos financeiros e na prevenção de comportamentos considerados eticamente inaceitáveis. Assim, os princípios contidos neste documento direcionam nossas atividades e estão alinhados aos princípios adotados pelo Grupo Telecom Itália, bem como em seu Modelo Organizacional e sistema de controles internos e de gestão de riscos.

Os membros dos órgãos sociais, os administradores, as pessoas colaboradoras de todas as Empresas do Grupo, colaboradores terceirizados, os executivos e, quando aplicável, terceiros, fornecedores e parceiros nas relações comerciais e institucionais com a TIM (“Destinatários”) devem cumprir seus deveres e responsabilidades de acordo com este Código.



GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS



Por meio da implementação de medidas eficazes, gerenciamos e avaliamos, periodicamente, os riscos associados ao nosso negócio e à nossa reputação. Bem como a precisão e a confiabilidade dos registros financeiros e contábeis. Colaboramos e facilitamos o trabalho das unidades internas de auditoria, inspeção, intervenção e controle, assim como dos auditores externos e autoridades competentes.

Nosso modelo de gestão de riscos e controles internos é composto por três linhas de defesa, que complementam as responsabilidades de governança corporativa dos órgãos sociais. Esse modelo é estruturado da seguinte forma:

1ª Linha: corresponde aos gestores e pessoas colaboradoras envolvidas nas operações diárias e na gestão de riscos. Eles são responsáveis por identificar, avaliar e mitigar os riscos específicos em suas áreas de atuação, garantindo o cumprimento das leis, princípios desse Código e a segregação de funções.



2ª Linha: é composta por funções de controle de riscos e supervisão de conformidade estabelecidas pela gerência. A Diretoria de Risk & Compliance (“Risco e Conformidade”), vinculada ao Conselho de Administração da Companhia, desempenha um papel fundamental nessa linha. Ela define os critérios de riscos corporativos, auxilia na identificação dos perfis de risco em conformidade com as diretrizes corporativas, realiza análises de lacunas (GAP Analysis) e monitora a implementação das ações de mitigação dos riscos, inclusive as diretrizes relacionadas a [Lei Federal nº12.846/2013 \(Lei Anticorrupção Brasileira\)](#) e sua respectiva regulamentação ([Decreto nº 11.129/2022](#)) e a [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018 \(“LGPD”\)](#). Além disso, conduz a verificação de controles internos anuais relacionados à anticorrupção, à [Lei Sarbanes-Oxley \(SOx\)](#) dos Estados Unidos da América.



3ª Linha: é representada pela Diretoria de Audit (“Auditoria Interna”), vinculada ao Conselho de Administração da Companhia. Essa linha tem como missão fornecer aos órgãos de controle e à alta administração avaliações baseadas no maior nível de independência e objetividade dentro da TIM. A auditoria interna provê assurance sobre a adequação do sistema de controle interno, da governança, e do gerenciamento de riscos, incluindo a forma como a primeira e a segunda linhas de defesa alcançam os objetivos relacionados às suas responsabilidades.



O modelo das três linhas na TIM busca garantir uma abordagem integrada para a gestão de riscos, em que cada linha de defesa desempenha um papel específico para fortalecer a governança corporativa e a efetividade dos controles internos. Isso contribui para que a TIM opere de forma segura, ética e em conformidade com as regulamentações aplicáveis.

NOSSOS VALORES

Nossos Valores refletem a história compartilhada e a identidade da Companhia, servindo como direcionadores para nossas ações.



Na TIM Brasil, defendemos e praticamos os mais altos padrões de integridade, honestidade, probidade e responsabilidade, aderindo à legislação e à regulamentação aplicável, com uma atitude de “tolerância zero” em relação a violações.

Por isso, ‘Integridade’ é o valor norteador que suporta e orienta os demais valores da TIM Brasil. Ele é intrínseco como base dos relacionamentos de confiança, garantindo uma atuação ética, transparente e imparcial em todas as operações, com o objetivo de criar valor de longo prazo para a Empresa.

Os valores éticos da TIM Brasil representam a conduta da empresa e como ela se compromete com todas as Partes Interessadas (as pessoas colaboradoras e Terceiros - Clientes, Fornecedores, Concorrentes, Governo, ONGs, Comunidade Financeira, Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor, Sindicatos, Associações e Sociedade Civil).

Inspirados e adaptados dos valores do Código de Ética do Grupo TIM, os nossos valores éticos são: Integridade (como valor norteador), Foco no Cliente, Agilidade, Confiança, Inclusão, Protagonismo e Coragem.

Esses valores éticos são traduzidos em valores culturais, que orientam os comportamentos e as atitudes no dia a dia de toda a organização. Os valores culturais da TIM Brasil são: *Surpreenda o Cliente, Supere Barreiras, Construa Confiança, Promova Inclusão, Seja Protagonista e Pense Grande.*

Essa relação está representada na figura abaixo:



Sintonize nos
Nossos Valores!

SURPREENDA O CLIENTE



101 ESSA É A NOSSA
IDENTIDADE.

 **TIM**

Foco no Cliente


SURPREENDA O CLIENTE

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

Sintonize nos
Nossos Valores!

SUPERE BARREIRAS

101 ESSA É A NOSSA
IDENTIDADE.



Agilidade

SUPERE BARREIRAS

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

Sintonize nos
Nossos Valores!

CONSTRUA
CONFIANÇA



101 ESSA É A NOSSA
IDENTIDADE.

 **TIM**

Confiança

CONSTRUA CONFIANÇA

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



Inclusão

PROMOVA INCLUSÃO

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

Sintonize nos
Nossos Valores!

SEJA PROTA
SEJA
SEJA
SEJA
SEJA
SEJA
SEJA
SEJA
GOO
NISTA

101 ESSA É A NOSSA
IDENTIDADE.

 **TIM**

Protagonismo

SEJA PROTAGONISTA

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

Sintonize nos
Nossos Valores!

**PENSE
GRANDE**

101 ESSA É A NOSSA
IDENTIDADE.

 **TIM**

Coragem

PENSE GRANDE

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

NOSSOS

COMPORTAMENTOS



PESSOAS COLABORADORAS



Nossas pessoas colaboradoras representam o principal fator de sucesso da TIM, pois possuem habilidades, conhecimentos e experiências aderentes aos nossos princípios e necessidades.

Conscientes dessa riqueza, nos esforçamos diligentemente para preservar um ambiente de trabalho seguro, inclusivo, justo e estimulante, dentro de um quadro de respeito aos direitos trabalhistas e às liberdades sindicais, colocando o respeito à dignidade das nossas pessoas colaboradoras no centro de nossas ações.

Conformidade

Nossas operações são conduzidas em conformidade com as leis, regulamentos e boas práticas de governança corporativa vigentes, tanto nas localidades quanto nos mercados em que atuamos. Comprometemo-nos a cumprir e respeitar todas essas leis, regulamentos e normas aplicáveis. Buscamos ser reconhecidos como uma Empresa que opera constantemente em conformidade com a legislação, além de honrar nossas políticas internas, garantindo um ambiente de trabalho pautado pela conformidade.

Respeitamos as decisões judiciais, sem prejuízo de utilizar os recursos processuais previstos em lei, quando cabíveis, em função do princípio do contraditório e da ampla defesa.

Rejeitamos e condenamos a adoção de comportamentos ilegais ou de qualquer forma impróprios (inclusive fraudes de qualquer espécie, atos de corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo em todas as suas formas).

Prezamos pela transparência e honestidade substancial e procedimental nas operações com partes relacionadas, observando, conseqüentemente, os procedimentos internos, a legislação e regulamentação aplicável.

Nenhuma pessoa colaboradora, incluindo aqueles com cargos de liderança, diretores e membros da administração, está autorizada a pedir ou aprovar qualquer ação contrária a esse Código ou às Leis Aplicáveis.

Saúde e Segurança

Temos o compromisso de priorizar a saúde e a segurança nos ambientes de trabalho, garantindo o respeito à integridade física e o cumprimento dos mais altos padrões nacionais e internacionais.

Repudiamos toda e qualquer atividade em condição análoga à escravidão, trabalho forçado, bem como o trabalho infantil.

Para eliminar acidentes de trabalho, investindo e implementando medidas de prevenção e proteção de acordo com a evolução da legislação, dos negócios e da tecnologia.

Além disso, com o objetivo de promover a 'cultura de saúde e segurança', realizamos atividades de treinamento, oferecendo às nossas pessoas colaboradoras orientações e conhecimentos atualizados nessa área.

A atuação junto aos terceiros, para garantir que as boas práticas de saúde e segurança também alcancem os nossos prestadores de serviço, também é um dos temas priorizados dentro da companhia, desde a etapa de qualificação dos fornecedores que possam vir a realizar atividades consideradas críticas, para que todo o ecossistema trabalhe direcionado para seus fins de forma segura e saudável.

Direitos e Liberdades Sindicais

Respeitamos os direitos dos trabalhadores e as liberdades sindicais, comprometendo-nos a manter um diálogo construtivo, colaborativo, transparente e íntegro com as organizações sindicais.

Nessa perspectiva, protegemos os representantes sindicais dos trabalhadores contra qualquer forma de discriminação e garantimos as condições a todos os trabalhadores para o exercício de suas atividades sindicais, as quais não resultam em consequências negativas.

Estimulamos o diálogo permanente com os trabalhadores e entidades sindicais, independentemente de negociações coletivas e datas-bases definidas.



Diversidade e Igualdade de Oportunidades

Valorizamos a diversidade, a equidade de tratamento e de oportunidades e combatemos todas as formas de discriminação, estabelecendo relações de trabalho pautadas pelo respeito a integridade, igualdade e equidade. Protegemos, valorizamos e promovemos a inclusão das pessoas colaboradoras, respeitando a diversidade e a individualidade, além de promover um modelo de comunicação aberta em que cada um possa se expressar e realizar plenamente seu potencial, dentro de um ambiente saudável, com lealdade, confiança e respeito.

Não toleramos nenhuma forma de discriminação, ofensa ou intimidação. Preservamos e promovemos um ambiente de trabalho livre de discriminação, assédio, bullying ou qualquer outra forma de opressão baseada, por exemplo, em identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, origem étnica/ racial ou social, cultural e/ou geográfica (migrantes), idioma, religião, opiniões políticas ou qualquer outra natureza, modo de pensar, deficiência, idade, pertencimento a algum grupo minorizado, entre outros.

Estamos comprometidos em oferecer treinamentos e iniciativas que promovam a conscientização sobre o tema, assim como a capacitação e a empregabilidade de grupos minorizados, de forma a promover a equidade de oportunidade e a inclusão perante a sociedade.”

Além disso, empreendemos esforços para promover a igualdade de oportunidades em todas as fases da relação com as pessoas colaboradoras, desde a contratação, passando pela oferta de remuneração justa, digna e equitativa, até o desenvolvimento profissional e as progressões de carreira, não permitindo que vieses, preconceitos ou discriminações (de qualquer tipo) influenciem nos processos relacionados à vida profissional das pessoas, baseando cada decisão em critérios de mérito. Incentivamos nossos Terceiros a observar, estimular e promover ações para valorização da diversidade e promoção da inclusão também.



Bem-Estar

O bem-estar das nossas pessoas colaboradoras é um pilar estratégico do nosso modelo de gestão de pessoas e cultura. Nesse sentido, estamos ativamente engajados em iniciativas de promoção ao bem-estar e autocuidado, em todas as suas dimensões: financeira, emocional, espiritual, ambiental, físico, social, ocupacional e intelectual.

No programa de bem-estar da TIM, denominado Conexão Bem+Estar, essas dimensões constituem 4 (quatro) pilares, sobre os quais são avaliadas, desenvolvidas e implementadas iniciativas com foco específico de cada dimensão:

- **Bem-estar físico e emocional:** foco na promoção de hábitos saudáveis, saúde física e mental;
- **Bem-estar intelectual e financeiro:** foco no desenvolvimento pessoal, carreira e segurança financeira;
- **Bem-estar espiritual:** foco no respeito e valorização das diferenças, conexão com os nossos valores e propósito;
- **Bem-estar ocupacional, social e ambiental:** foco equilíbrio entre vida pessoal/ profissional e ambiente de trabalho adequado.

Na mesma perspectiva, cada iniciativa considera os diferentes perfis profissionais, além dos aspectos como engajamento, produtividade e colaboração.

Comunicação Externa

Nossa reputação é um dos nossos ativos mais relevantes. Para proteger nossa imagem, são estabelecidas ações e comportamentos a serem adotados por aqueles que representam a TIM perante o público, garantindo que não sejam adotadas condutas que possam prejudicar a reputação da Companhia, mesmo que potencialmente.

O mundo digital e as conexões tecnológicas também contribuem ativamente para a construção de nossa reputação e imagem. Nesse contexto, o uso consciente e responsável das diversas redes sociais e canais de comunicação, comprometendo-nos a prevenir potenciais riscos para a TIM, decorrentes de seu uso inadequado.

Confidencialidade das Informações

Protegemos as informações geradas ou adquiridas dentro da Empresa e nas relações comerciais, preservando as necessidades de confidencialidade exigidas pela condução dos negócios, em conformidade com as regulamentações aplicáveis. Proibimos a exploração e/ou divulgação, em qualquer forma ou meio, das informações confidenciais obtidas durante as atividades realizadas, mesmo após o término do contrato de trabalho. Exigimos a assinatura de cláusulas contratuais específicas ou acordos de confidencialidade, para que a obrigação de confidencialidade também seja imposta a terceiros com os quais a TIM mantém e/ou possui a intenção de manter relações contratuais.



Conflito de Interesse

Não permitimos que interesses pessoais ou de terceiros sejam buscados em detrimento dos interesses da Companhia. Pedimos às nossas pessoas colaboradoras que se retirem/abstenham-se quando em meio a situações de conflito, a não participar de tomada de decisões em posição de conflito e que informem a ocorrência de qualquer situação de conflito, mesmo que apenas potenciais, entre seu interesse próprio (direto ou indireto) e o interesse da TIM, de acordo com os termos da Política de Conflito de Interesses da Companhia. Zelamos, ainda, pela preservação do interesse coletivo da Companhia, jamais sobrepondo interesses individuais de cada área.

Uso dos Recursos da Companhia

Nós protegemos e preservamos os recursos da TIM, garantindo que nossas pessoas colaboradoras não os utilizem para fins diversos aos que se destinam ou com o objetivo de buscar propósitos diferentes das diretrizes da Companhia.

TERCEIROS

A photograph of two men, one white and one Black, both wearing glasses and smiling, fist-bumping each other. They are positioned on the left and right sides of the page, respectively. The background is a vibrant blue with abstract geometric shapes in various shades of blue, green, red, and yellow.

Conduzimos de forma responsável, transparente e íntegra as relações com todos os Terceiros com os quais interagimos no âmbito de nossas atividades, condenando o uso de qualquer comportamento ilícito ou incorreto, e promovendo constantemente o respeito pelas leis aplicáveis nos locais nos quais operamos, bem como pelos Valores expressos neste Código.

Clientes

A confiança de nossos clientes é um objetivo inegociável para nós. Buscamos sempre a excelência no serviço oferecido, com dedicação e profissionalismo, a fim de atender às expectativas e necessidades dos clientes. Nossos contratos são baseados na transparência, na integridade profissional, no respeito às regulamentações do setor, bem como na cortesia e na colaboração, em consonância com a lógica da centralidade do cliente, preconizada pela Companhia, buscando estabelecer relações responsáveis com nossos clientes e consumidores.

Fornecedores

A seleção de nossos fornecedores é baseada na integridade, isonomia e imparcialidade, seguindo regras voltadas para a verificação do cumprimento de requisitos de profissionalismo, idoneidade, atende normas e critérios de avaliação dos riscos sociais e/ou ambientais na cadeia de fornecedores, incluindo procedimentos de verificação e penalidades por não conformidade, de acordo com as regulamentações aplicáveis.

Nessa perspectiva, nossos processos de compra visam obter produtos e serviços nas melhores condições de mercado, garantindo, ao mesmo tempo, o cumprimento dos mais altos requisitos de qualidade, segurança, respeito ao meio ambiente e sustentabilidade.

Nossos fornecedores e parceiros de negócios devem cumprir todos os elementos deste Código de Conduta, incluindo os relacionados a direitos humanos e trabalhistas, sustentabilidade e ética empresarial.

Concorrentes

Acreditamos na concorrência livre e justa, em igualdade de condições, reconhecendo-a como benéfica para o interesse de todos os agentes de mercado, consumidores e demais Partes Interessadas. Abstemo-nos e repudiamos comportamentos proibidos, restritivos, abusivos, anticompetitivos, anticoncorrenciais ou de qualquer forma incorretos, e nos dedicamos ao cumprimento das leis e regulamentações aplicáveis, comprometendo-nos a alcançar nossos objetivos com base na qualidade, respeito ao cliente, segurança e inovação que caracterizam nossos produtos e serviços.

Além disso, respeitamos todos os interlocutores, proibimos a coleta de informações sobre a concorrência por meios ilícitos ou antiéticos, e nos abstermos de fazer declarações prejudiciais à imagem dos concorrentes em qualquer meio.

Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor

Estabelecemos nossas relações com as Instituições locais, nacionais e internacionais, Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor com base em parcerias, confiabilidade, transparência e integridade, com o objetivo de promover o diálogo sobre temas de interesse mútuo, respeitando a autonomia mútua, os objetivos econômicos perseguidos e os Valores contidos neste Código.

Respeitamos as legislações e regulamentações vigentes no Brasil atinentes aos direitos dos consumidores. Buscamos difundir o conhecimento e a cultura da proteção desses direitos nas atividades desempenhadas por nossas pessoas colaboradoras, sejam nas interações diretas ou indiretas com os consumidores.

Comunidade Financeira

Nossa comunicação com o mercado financeiro é feita em conformidade com os princípios de transparência e integridade, fornecendo informações o mais claras, completas e oportunas possíveis para que os investidores possam embasar suas decisões. Evitamos comportamentos preferenciais, em conformidade com a legislação aplicável e os procedimentos internos.

Ao mesmo tempo, realizamos a gestão adequada das informações privilegiadas, estabelecendo procedimentos específicos que regem os princípios e regras que seguimos na gestão interna e na divulgação externa dessas informações, em conformidade com as regulamentações de abuso de mercado.

Garantimos a igualdade de tratamento a todas as categorias de acionistas, de acordo com as restrições estatutárias e buscamos, dentro dos princípios e Valores contidos neste Código, a lucratividade e a criação de valor para os nossos acionistas.

Governo

Mantemos uma relação de colaboração e de transparência com as Instituições públicas e Autoridades Governamentais, nacionais e internacionais, com o objetivo de facilitar o diálogo sobre temas de interesse específico, sempre respeitando a autonomia recíproca, em especial, os objetivos econômicos e princípios e Valores contidos neste Código.

As empresas do Grupo TIM Brasil não fornecem contribuições, vantagens e outros benefícios e não pratica lobby junto a partidos ou movimentos políticos e junto às organizações sindicais de trabalhadores, nem junto a seus representantes ou candidatos.

Sociedade Civil

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

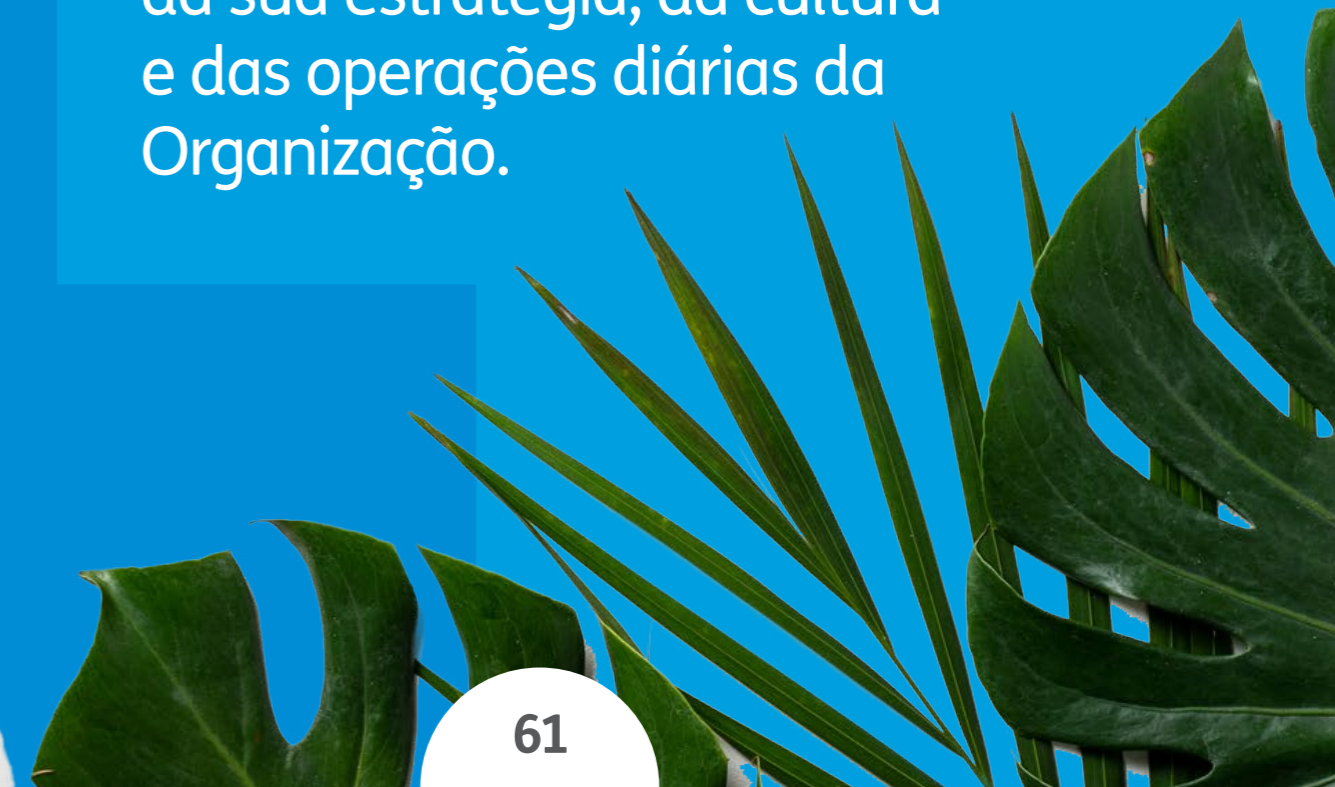
Empregamos esforços contínuos para atender à coletividade, contribuindo para o bem-estar econômico, o crescimento das comunidades e a inclusão digital, por meio da prestação de serviços eficientes e de tecnologia de ponta. Além disso, o Instituto TIM fortalece e direciona o investimento social da Companhia na promoção do desenvolvimento humano, contribuindo para a estratégia ESG corporativa e para os impactos econômicos indiretos trazidos pela empresa à sociedade.

No relacionamento com associações setoriais ou de classe e organizações da sociedade civil, agimos com transparência (incluindo a divulgação de valores destinados, propósito e acompanhamento), e as ações e posicionamentos estão alinhados aos compromissos corporativos, como, por exemplo, os compromissos éticos, de direitos humanos, ambientais e de mudanças climáticas.

SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL



Ao aderir aos dez princípios do Pacto Global, a TIM comprometeu-se a apoiá-lo, em matéria de direitos humanos, proteção ao meio ambiente, condições de trabalho e combate à corrupção, fazendo com que tais princípios façam parte da sua estratégia, da cultura e das operações diárias da Organização.



Garantimos a plena execução deste compromisso institucional mediante a realização de iniciativas sobre temas de caráter ambiental e social, com particular atenção aos seguintes temas: políticas ambientais e de mudanças climáticas, políticas sociais relativas ao trabalho infantil, ao trabalho forçado ou análogo ao escravo, tráfico de pessoas, todas as formas de exploração e assédio de crianças e adolescentes, saúde e segurança do trabalho, à liberdade de associação e negociação coletiva, à não-discriminação, a procedimentos disciplinares, à observância ao horário de trabalho, e à remuneração, às relações com os fornecedores no processo de compra e às relações com clientes.

Nossa trajetória na integração dos aspectos hoje conhecidos como ESG – sigla em inglês das esferas ambiental, social e governança – na cultura corporativa e na tomada de decisão já é de longa data. Nosso pioneirismo e liderança nessas temáticas é reconhecido publicamente há mais de uma década. Desde 2007, fazemos parte da Carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE-B3), sendo a empresa do setor que há mais tempo configura no Índice.

Como signatários do Pacto Global da ONU desde 2008 e da ONU Mulheres desde 2021, desenvolvemos projetos conectados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e reconhecemos os direitos à privacidade de dados, à internet segura, ao acesso à informação e à liberdade de expressão como essenciais e inegociáveis.

Proteção Ambiental e Climática

Reforçamos nosso compromisso com a gestão ambiental responsável respeitando o meio ambiente, os direitos das futuras gerações e às regulamentações aplicáveis. Comprometemo-nos a minimizar ou eliminar, sempre que possível, os impactos negativos ao ecossistema e à biodiversidade que podem ser gerados por nossas atividades.

Comprometemo-nos a gerenciar os riscos climáticos e nossas emissões de gases de efeito estufa, a promover a adaptação dos nossos processos e a contribuir com a mitigação dos efeitos das mudanças climáticas, do aumento das temperaturas, eventos climáticos extremos, mudanças nos padrões de precipitação, enfrentando os novos desafios e incertezas relacionadas ao clima.

Respeito aos Direitos Humanos

Em conformidade com os Valores expressos nesse Código, o respeito aos direitos humanos é um requisito essencial em todas as nossas atividades. Comprometemo-nos, em alinhamento aos Princípios Orientadores da ONU sobre empresas e direitos humanos, a operar diariamente respeitando, apoiando e promovendo os direitos humanos universalmente reconhecidos, além de exigir dos Terceiros, nossos Fornecedores e Parceiros a observância desses princípios em suas operações e na execução de serviços para as empresas do Grupo TIM.



Prevenção da Corrupção

Estamos comprometidos a disseminar o comportamento ético, legal, honesto, transparente e leal, e a não praticar e nem tolerar atos de corrupção, nos termos da Política Anticorrupção da TIM, em especial, não pagar, oferecer, prometer, autorizar, entregar ou solicitar qualquer valor ou coisa de valor, a qualquer agente de governo ou privado, empresa ou sociedade controlada pelo governo ou de propriedade dele, partido político, candidato para cargo político ou a qualquer outra pessoa estando ciente de ou acreditando que tal valor ou item será transmitido a alguém para influenciar qualquer ação, omissão ou decisão por tal pessoa ou órgão com a finalidade de obter, reter ou conduzir negócio.

Este Código contém diretrizes, apropriadas ao propósito da Companhia, que visam assegurar que todos aqueles que atuam em nosso nome ajam em conformidade com as Leis Anticorrupção aplicáveis aos nossos negócios (em destaque: a Lei nº 12.846/13, Decreto nº 11.129/2022, Decreto Italiano nº 231/01 e USA FCPA). Em especial à Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira) e sua respectiva regulamentação, Decreto nº 11.129/2022, que dispõem sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

Em vista desse objetivo, conduzimos nossas atividades e as de nossos fornecedores e parceiros em conformidade com o princípio de “tolerância zero” em relação a práticas corruptas, e

por isso decidimos adotar a Norma ISO 37001 “Sistema de Gestão Antissuborno” na TIM, também adotada pelo Grupo Telecom Italia.

Nesse sentido:

- i.** não admitimos comportamentos que possam ser ilícitos, mesmo que sejam vantajosos ou realizados exclusivamente no interesse ou em benefício da Companhia;
- ii.** não aceitamos, exigimos, fornecemos ou oferecemos - direta ou indiretamente - pagamentos, presentes ou outros benefícios de qualquer natureza, a terceiros, entidades públicas ou privadas, que excedam um valor simbólico, uma prática de cortesia razoável e que possam ser interpretados como uma tentativa de influenciar indevidamente a realização (ou abstenção) de um ato ou de obter qualquer vantagem indevida;
- iii.** não realizamos doações e iniciativas de caráter filantrópico em favor de beneficiários cujos propósitos sejam contrários aos valores expressos neste Código;
- iv.** não fornecemos, direta ou indiretamente, contribuições, ou outros benefícios a políticos, candidatos políticos, partidos ou movimentos políticos e/ou organizações sindicais de trabalhadores, nem a seus representantes ou candidatos, respeitando sempre a legislação aplicável;
- v.** todas as doações, iniciativas e patrocínios realizados, em caráter filantrópico observam o princípio da publicidade e transparência e são divulgados em nossos canais de comunicação e relatórios anuais.

DIGITALIZAÇÃO



Contribuímos para o crescimento econômico e social do Brasil, fornecendo conectividade e oferecendo serviços e tecnologias digitais aos cidadãos, empresas e a administração pública. Em um cenário de transformação tecnológica disruptiva dos processos produtivos e da sociedade como um todo, temos o dever de enfrentar não apenas as novas oportunidades de crescimento e progresso, mas também manter a Governança e as importantes questões éticas e a evolução regulatória que a nova era digital apresenta, inclusive para atendimento aos controles internos de tecnologia.

Tratamento de Dados

A nossa atividade envolve sistematicamente a coleta e o tratamento de dados, inclusive em grande quantidade (big data) e, conscientes dos riscos associados ao uso indevido desses dados, comprometemo-nos a garantir um tratamento responsável e seguro destes.

Tratamos os dados pessoais obtidos e/ou processados no exercício de nossas atividades de forma ética, segura e transparente aos titulares de dados pessoais, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, em especial, mas não se limitando, a [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018 \(“LGPD”\)](#) e por procedimentos internos específicos.

No que diz respeito aos dados pessoais, asseguramos o seu correto tratamento por meio da aplicação das diretrizes previstas na LGPD, demais normas, melhores práticas relacionadas a privacidade e proteção de dados, bem como políticas, procedimentos e processos internos relativos à coleta, armazenamento, divulgação e tratamento. A governança abrange inclusive avaliação de impacto algoritmos das novas tecnologias (I.A) aos dados pessoais, aplicando diretrizes dos princípios do privacy by design.

Para garantir a conformidade, fornecemos informações de forma transparente e clara sobre as finalidades da coleta de dados pessoais e o seu uso, a plena compreensão para todas as nossas Partes Interessadas sobre o tratamento, disponíveis em nossos normativos a todo nosso público externo. Ainda, em respeito e atendimento aos titulares, disponibilizamos através

de meios para ao exercício dos direitos previstos na legislação de proteção de dados pessoais.

Nesse contexto, para garantir o correto cumprimento das disposições legais, respeito à autodeterminação informativa, aos direitos dos titulares dos dados pessoais e as orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, adotamos políticas e procedimentos que estabelecem as diretrizes para o cumprimento da legislação de referência.

Inteligência Artificial

A Inteligência Artificial (IA) está se tornando parte integrante de nossas vidas por meio de máquinas e sistemas inteligentes que impulsionam a transformação digital dos processos industriais e da sociedade como um todo. Como líderes na inovação digital, estamos gradualmente aplicando soluções de IA para melhorar a experiência do cliente e otimizar nossas operações comerciais.

Oferecemos aos clientes, por exemplo, o serviço de assistente virtual, por meio de uma Unidade de Resposta Audível (URA), proporcionando jornadas que combinam voz com linguagem natural conforme contexto do cliente, análise de sentimento e curadoria e abordagens proativas, com o uso de soluções e medidas corretivas para os clientes.

Embora a IA represente um indiscutível fator de desenvolvimento e inovação, também estamos cientes de que o seu uso nos expõe a questões de natureza ética, antes mesmo do aspecto jurídico. Promovemos o uso ético e responsável das tecnologias disponíveis, evitando o desenvolvimento ou aplicação de soluções que possam causar danos, discriminação, manipulação ou tratamento indevida ou ilícito de dados pessoais que possam gerar danos ao indivíduo e a sua privacidade ou invasão da privacidade. Comprometemo-nos a garantir que a tecnologia seja utilizada de maneira responsável, atentos ao ambiente de controle tecnológico, nível de governança e em conformidade com as

normas aplicáveis, seguindo as melhores práticas e diretrizes adotadas em âmbito nacional e internacional.

Especificamente no contexto da inteligência artificial, nos comprometemos a desenvolver IA que evite qualquer tipo de vieses discriminatórios ilícitos e potenciais danos que possam surgir de sua utilização.

Ao adotar essas diretrizes éticas, reafirmamos nosso compromisso em utilizar a inteligência artificial de forma consciente, buscando sempre o benefício da sociedade, sem comprometer nossos valores fundamentais. Reconhecemos que essa tecnologia tem o potencial de transformar positivamente nossos negócios e fomentar o desenvolvimento tecnológico e estamos cientes da responsabilidade de garantir que essa transformação ocorra com integridade, ética e em consonância com os valores da Companhia.



CUMPRIMENTO DESTE CÓDIGO



COMPROMISSO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS E DA GESTÃO

Os membros dos nossos órgãos sociais e da nossa liderança representam um modelo de responsabilidade e integridade em que podemos confiar. Eles se comprometem com as boas práticas de governança corporativa e a concretizar os princípios expressos neste Código, dando o próprio exemplo. Pedimos que transmitam os nossos Valores expressos neste Código nas suas ações diárias, preservando um ambiente de trabalho ético, respeitoso, inclusivo e que observa os princípios da sustentabilidade do negócio.

VIOLAÇÃO



Não toleramos o não cumprimento do conteúdo expresso neste Código. Para isso, adotamos políticas, procedimentos e instruções internas para garantir que os princípios e Valores contidos neste Código sejam refletidos nas condutas de todos os Destinatários.

Qualquer comprovação de violação ou não observância ao disposto nos procedimentos internos e no presente Código sujeitará os responsáveis a medidas disciplinares e/ou penalidades, com base nas circunstâncias, legislação aplicável, acordos coletivos e contratos, incluindo impactos na avaliação de performance, carreira e programas de incentivo.

Ao mesmo tempo, garantimos que nenhuma pessoa Destinatária deste Código seja sujeita a sanções, retaliações ou discriminações, diretas ou indiretas, caso se recuse a realizar atos ou adotar comportamentos considerados de boa-fé como violação deste Código, mesmo que essa recusa tenha resultado na perda de um negócio ou em outras consequências prejudiciais para o negócio da Empresa. Por outro lado, a convicção de agir no interesse ou em benefício da TIM não justifica, em qualquer caso, a adoção de comportamentos ilegais ou em conflito com os Valores e o conteúdo deste Código.

Condutas consideradas criminosas poderão ser encaminhadas às autoridades competentes. No caso de terceiros, fornecedores e/ou parceiros de negócios, condutas ilegais ou que violem este Código caracterizarão violação contratual sujeita à suspensão, multa, rescisão e/ou medidas judiciais cabíveis.



CANAL DE DENÚNCIAS

É de responsabilidade de todas as pessoas Destinatárias deste Código assegurar o seu cumprimento, devendo comunicar imediatamente qualquer situação ilegal e/ou que possa ter impacto negativo sobre os interesses da TIM, ou que possa vir a violar os termos dispostos neste documento, bem como suspeitas sobre a ocorrência de atos de natureza corrupta, seja por pessoa colaboradora ou por qualquer pessoa terceira agindo em seu nome.

A fim de fortalecer os pilares de governança corporativa, com base nos princípios da transparência e confidencialidade, disponibilizamos para os públicos interno e externo, o “**Canal de Denúncias**”, no formato bilingue (português e inglês), com ferramentas de acessibilidade, cujo acesso poderá ocorrer tanto pela **Intranet Corporativa** quanto pela Internet (tim.com.br > **Quem Somos** > **Canal de Denúncias** e ri.tim.com.br > **Serviços** > **Canal de Denúncias**) ou pelo número **0800 900 8007** (7 dias por semana, 24 horas).

O serviço está aberto para registro de relatos de ações ou comportamentos de corrupção, fraude, conflito de interesses, discriminação, assédio moral, assédio sexual, violação de direitos humanos, obrigações contábeis e do Código de Defesa do Consumidor, ou qualquer outro comportamento contrário à legislação e à regulamentação aplicável, incluindo as Leis Anticorrupção aplicáveis (em destaque: a [Lei nº 12.846/13](#), [Decreto nº 11.129/2022](#), [Decreto Italiano nº 231/01](#) e [USA FCPA](#)) e a [Lei Sarbanes-Oxley \(SOx\)](#), os procedimentos normativos internos, a Política Anticorrupção, a Política de Conflito de Interesses e este Código.

As denúncias podem ser realizadas de modo anônimo ou identificado e é assegurado ao denunciante o sigilo de sua identidade em caso de denúncias identificadas, exceto, em casos em que a lei dispuser ao contrário.

Todas as denúncias estão sujeitas a “no-log policy” e, portanto, não são rastreadas quaisquer informações a respeito da conexão de informática utilizada para efetuar a denúncia.

Se uma pessoa colaboradora vier a receber uma denúncia de outra pessoa, esta pessoa tem a obrigação de retransmiti-la imediatamente ao Canal de Denúncias, incluindo toda e qualquer eventual documentação que tenha envolvido a denúncia na qual ele tenha tido acesso, ficando a seu critério a forma de envio, se via intranet, via internet ou 0800 e se, de modo identificado ou completamente anônimo.

O Canal de Denúncias realiza a sua operação com o suporte tecnológico de uma empresa externa e independente, e é gerido por pessoas colaboradoras dedicadas a esta Função na estrutura de Audit. Funciona 24 horas por dia, sete dias por semana. Os denunciadores podem manter sigilo sobre suas informações pessoais, se desejarem, e acompanhar o andamento da denúncia por meio de um protocolo, com a garantia do anonimato.

Garantimos que nenhuma consequência negativa possa ocorrer para aquelas pessoas que fizerem uma denúncia de boa-fé, e asseguramos, em todos os casos, a confidencialidade da identidade dos denunciadores e do conteúdo da denúncia, sujeito às obrigações legais.

O Canal de Denúncias está disponível, bem como os seus respectivos procedimentos a todas as pessoas colaboradoras, membros dos órgãos sociais e Terceiros para que possam utilizá-lo com plena consciência de seus direitos e proteções.

DIVULGAÇÃO

A photograph of two men sitting in a meeting. The man on the left is wearing a grey turtleneck and glasses, and is seated in a wheelchair. He is holding a document. The man on the right is wearing a yellow jacket and glasses, and is seated in a modern chair. He is holding a coffee cup and gesturing with his hands. They are both looking at each other. The background is a blue wall with abstract geometric shapes in yellow, green, and pink.

Comprometemo-nos a realizar ampla divulgação deste Código por meio de iniciativas de treinamento e comunicação direcionadas aos Destinatários. Além disso, disponibilizamos este Código por meio de sua publicação no portal Intranet Corporativa da TIM quanto pelos sites da Internet da TIM (tim.com.br e ri.tim.com.br).

A Direção de Risk & Compliance (“Risco e Conformidade”) da TIM oferece, quando necessário, assistência e apoio interpretativo específico em relação ao que é previsto por este Código.

Dessa forma, é de responsabilidade de todos os Destinatários conhecerem e cumprirem todos os princípios, valores e diretrizes contidos neste Código. A liderança da TIM, por sua vez, deverá apoiar e incentivar a disseminação dos termos deste Código e a conclusão do programa de treinamento dos seus liderados.

Os Destinatários devem obrigatoriamente atuar de modo aderente ao conteúdo do Código. E, sempre que solicitados, ratificar esta adesão, confirmando por escrito que cumprem e continuarão a cumprir integralmente os termos deste Código.

Cabe aos Conselhos de Administração e às Diretorias Executivas das empresas do Grupo TIM a supervisão da implementação e do controle das premissas e compromissos deste Código.

ADOÇÃO



Após a adoção do presente Código - estabelecido por deliberação do Conselho de Administração da TIM em 06 de Dezembro de 2023, garantiremos a revisão periódica do mesmo e qualquer atualização que se torne necessária.

