

 **TIM**  
**BRASIL** DAY 2021

Imagine as possibilidades



# Para além da Sustentabilidade

Mario Girasole – RIPR

Bruno Gentil – BSO

Maria Antonietta Russo – HRO

Jaques Horn - Legal

TIM Brasil Day

01 de março de 2021

**TIMB**  
LISTED  
**NYSE**

**TIMS**  
B3 LISTED NM  
**ISE B3**



# Limitação de Responsabilidade



Esta apresentação contém **declarações prospectivas** que refletem crenças e expectativas atuais sobre a base de clientes, estimativas em relação aos resultados financeiros futuros e outros aspectos das atividades.



Tais crenças e expectativas não são garantias de desempenho futuro e envolvem riscos e incertezas, e os resultados reais podem diferir materialmente daqueles projetados como resultado de vários fatores.



Os analistas e investidores são advertidos a não depositar indevida confiança nessas crenças e expectativas, que se referem apenas a data desta apresentação. A TIM S.A. não assume nenhuma obrigação de divulgar publicamente os resultados de quaisquer revisões dessas crenças e expectativas.



Os Resultados Financeiros são apresentados considerando os impactos da adoção do IFRS 16, exceto quando indicado de outra forma.

Os números normalizados destacados nesta apresentação foram ajustados pelos efeitos relacionados no release de resultados de 2020.





# Adaptando a abordagem, mas reforçando os pilares estratégicos



## Caminhos Estratégicos



### Fortalecer o core

Melhorar e acelerar a transição de **volume para valor**, para sustentar o crescimento do negócio móvel, com foco na experiência do cliente

Preencher o atual **gap de infraestrutura com M&A**, também promovendo o crescimento inorgânico e capturando potenciais sinergias

Capturar **oportunidades de crescimento** do mercado de **ultra banda larga** com novos modelos financeiros e de negócio

### Construir o futuro

Expandir **novas fontes de valor** (ex., IoT, C6, *Mobile Advertising*, Monetização dos Dados de Clientes, Saúde, Educação) alavancando a plataforma de base de clientes através de ecossistemas e parcerias

Implementar **projetos transformacionais** em infraestrutura (ex., 5G, ORAN, M-MIMO, *cloudification*)



## Habilitadores Transformacionais

### Impulsionar eficiências disruptivas

Impulsionar **eficiências disruptivas** por meio da digitalização, automatização e novos modelos operacionais, alavancando habilidades e o aprimoramento de capacidades

### Fortalecer a sustentabilidade

Fortalecer e consolidar a **proposta de ESG** fazendo uma transformação positiva

# Uma longa jornada já percorrida

## MAIS DE UMA DÉCADA DE INICIATIVAS E RESULTADOS

**13 anos** ISE B3 Operadora brasileira por mais tempo no **Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3**



Signatária do **Pacto Global desde 2008**

Instituto **TIM**

Desde 2013, o Instituto TIM tem promovido projetos e iniciativas para a democratização da educação em ciência e tecnologia

**TIMS**  
B3 LISTED NM

Única operadora no **Novo Mercado (desde 2011)**, com implementação do **Comitê de Auditoria Estatutário desde 2013**

### Índices e reconhecimentos

(índices)

**ISE B3** **MSCI**

Teva Índices ESG Mulheres no Conselho®

**ICO2 B3**



FTSE4Good

**Índice CDPR**  
Resiliência Climática

**Índice S&P/B3 Brasil ESG**

Ambição

**REFINITIV**



Dow Jones Sustainability Indexes

(reports)



Comunicação de Progresso (ONU)



Inventário de Gases de Efeito Estufa



Relatório de Sustentabilidade



Divulgação de emissões e informações de mudanças climáticas

(reconhecimento e boas práticas)



Signatária do Pacto Global desde 2008



1ª Telco a receber o Selo Pró-Ética da CGU

**TIMS**

B3 LISTED NM

Novo Mercado desde 2011, maior nível de governança corporativa

(certificações)

Gestão da Qualidade



9001



Gestão Ambiental

Ambição



27001

Gestão da Segurança da Informação



Gestão Anticorrupção



# Revisão da matriz de materialidade para sintonia entre os princípios e o novo contexto

O Plano ESG 2021-2023 confirma e reforça as ambições ESG do último Plano Industrial, **apresentando novos objetivos e incrementando metas**, com base na **matriz de materialidade** atualizada em dezembro de 2020. Os objetivos estão relacionados a um portfólio de iniciativas que são parte estruturante do Plano Industrial, contribuindo para uma estrutura coerente entre as premissas de ESG, a dimensão operacional e o *accountability* organizacional.

## 2020

- **Covid-19:** atualização da **matriz de materialidade (dez/2020)**
- **Documentos-base para análise:** internos e externos (pesquisa de mídia, estudos e protocolos setoriais sobre materialidade em tempos de Covid-19)
- **Benchmarking:** concorrentes e empresas TICs, nacionais e internacionais
- **Entrevistas com stakeholders:** internos (VP de RIPR, VP de HRO, BSO, CFO e CEO) e externos (governo, investidores, fornecedores, clientes e representantes da imprensa)

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

Gestão de energia

Gestão de resíduos na operação e pós-consumo

**Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores**

**Promoção da diversidade e igualdade de oportunidades**

Inclusão digital e **acesso à conectividade**

Investimento em infraestrutura e **confiabilidade da rede**

Ética e governança nos negócios

Inovação aplicada a produtos e serviços

Experiência do cliente e qualidade dos serviços

Proteção de dados, privacidade do cliente e **segurança cibernética**

Gestão estratégica e responsável de fornecedores





# Potencializando iniciativas que ampliam nosso impacto ESG

**E**nvironmental  
Queremos ser verdes

## Habilitadores

- Aumentando a **eficiência** e aproveitando a redução de custos da **energia verde**
- Desenvolvendo **data centers em nuvem** para oferecer mais aos nossos clientes com menos impacto das operações
- Desmobilizando tecnologias obsoletas por meio de **inovação e compartilhamento de infraestrutura**
- Promovendo a gestão eficiente e responsável de **resíduos sólidos**

**S**ocial  
Novos recursos são fator chave para manter a liderança

- Promovendo um **ambiente inclusivo**, com **igualdade** de oportunidades, valorização dos **talentos** e cuidado com a **saúde e integridade** dos colaboradores
- Desenvolvendo a **educação digital** para apoiar a demanda por conectividade
- Mantendo o **Instituto TIM** como referência em projetos de **ST&I e de educação**
- Estendendo o acesso à **conectividade** 4G a todos os municípios do Brasil

**G**overnance  
Mecanismos eficientes para equilibrar de maneira justa os interesses de todos *stakeholders*

- Mantendo os reconhecimentos de uma empresa com o **mais alto nível de comprometimento** com a transparência e governança corporativa
- Disseminando os princípios **ESG aos fornecedores de alto risco**
- Adotando as melhores práticas relacionadas à **compliance, segurança da informação, proteção e privacidade de dados**
- Promovendo o **empoderamento do cliente** através da **transformação digital**

## Compromissos

	Plano 2020-22	Resultados 2020
Carbono neutro (tCO2e, escopos 1 e 2)	-100%	-27%
Ecoeficiência no tráfego de dados <sup>1</sup> (bit/Joule)	+75%	+64%
Energia renovável		
Emissões indiretas <sup>1</sup> (tCO2e, escopo 2)	-70%	-30%
Reciclagem de resíduos sólidos		
Engajamento (por ano)	>MQ3	>MQ3
Colaboradores negros		
Mulheres na liderança		
Colaboradores treinados na cultura ESG	>95%	99%
Colaboradores treinados em capacidades digitais	1.000	1.486
Presença 4G		
Reclamações de clientes <sup>1</sup> (órgão regulador)		
ISE, Novo Mercado e Pró-Ética	Manter	Mantido
ISO 14001 e ISO 9001		
ISO 27001 e ISO 37001	Obter	Ongoing

# Potencializando iniciativas que ampliam nosso impacto ESG

**Legenda**

\*new\* Novo compromisso  
 ↑ Incremento de meta

**E**nvironmental  
 Queremos ser verdes

## Habilitadores

- Aumentando a **eficiência** e aproveitando a redução de custos da **energia verde**
- Desenvolvendo **data centers em nuvem** para oferecer mais aos nossos clientes com menos impacto das operações
- Desmobilizando tecnologias obsoletas por meio de **inovação e compartilhamento de infraestrutura**
- Promovendo a gestão eficiente e responsável de **resíduos sólidos**

**S**ocial  
 Novos recursos são fator chave para manter a liderança

- Promovendo um **ambiente inclusivo**, com **igualdade** de oportunidades, valorização dos **talentos** e cuidado com a **saúde e integridade** dos colaboradores
- Desenvolvendo a **educação digital** para apoiar a demanda por conectividade
- Mantendo o **Instituto TIM** como referência em projetos de **ST&I e de educação**
- Estendendo o acesso à **conectividade** 4G a todos os municípios do Brasil

**G**overnance  
 Mecanismos eficientes para equilibrar de maneira justa os interesses de todos *stakeholders*

- Mantendo os reconhecimentos de uma empresa com o **mais alto nível de comprometimento** com a transparência e governança corporativa
- Disseminando os princípios **ESG aos fornecedores de alto risco**
- Adotando as melhores práticas relacionadas à **compliance, segurança da informação, proteção e privacidade de dados**
- Promovendo o **empoderamento do cliente** através da **transformação digital**

## Compromissos

## Metas

Carbono neutro (tCO2e, escopos 1 e 2)	-100%		2030
Ecoeficiência no tráfego de dados <sup>1</sup> (bit/Joule)	+80%	↑	
Energia renovável	≥90%	new	2025
Emissões indiretas <sup>1</sup> (tCO2e, escopo 2)	-70%		
Reciclagem de resíduos sólidos	≥95%	new	
Engajamento (por ano)	≥80%	↑	
Colaboradores negros	≥40%	new	
Mulheres na liderança	≥35%	new	
Colaboradores treinados na cultura ESG	≥99%	↑	
Colaboradores treinados em capacidades digitais	+5.000	↑	2023
Presença 4G	100%	new	
Reclamações de clientes <sup>1</sup> (órgão regulador)	-50%	new	
ISE, Novo Mercado e Pró-Ética	Manter	new	
ISO 14001 e ISO 9001	Manter	new	
ISO 27001 e ISO 37001	Obter		2022

# A caminho da meta ambiciosa de pegada zero de carbono

## ENERGIA RENOVÁVEL

### Compromissos e metas

Energia renovável **≥90%** **2025**



**Unplugged sites**  
Site autônomo: Energia solar + transmissão via satélite

**Mercado Livre**  
Contratos para aumentar o uso energia renovável

### Portfólio de Usinas



**60 usinas**  
Energia solar, hídrica e biogás até 2022



## ECONOMIA

Ecoeficiência no tráfego de dados<sup>1</sup> (bit/Joule) **+80%** **2025**

**Biosites**  
Inovação TIM Brasil



**Journey to Cloud**  
Virtualização de data centers com mais eficiência

**Decomissioning**  
Desligamento gradual da rede 2G

**Compartilhamento de infraestrutura**  
Rede de acesso e transmissão

## RESÍDUOS E EMISSÕES

Reciclagem de resíduos sólidos **≥95%** **2025**

Emissões indiretas<sup>1</sup> (tCO<sub>2</sub>e, escopo 2) **-70%**

Carbono neutro (tCO<sub>2</sub>e, escopos 1 e 2) **-100%** **2030**

**Sistema de Gestão Ambiental**



**Nova Política de Gestão de Resíduos**  
Reciclagem e Logística Reversa



**Mudanças Climáticas**  
Inventário de GEE (GHG Protocol); questionário de mudanças climáticas (CDP); RE100<sup>2</sup>; SBTi<sup>2</sup>

Inventário de Gases de Efeito Estufa  
Programa Brasileiro GHG Protocol



Questionário de Mudanças Climáticas



# Promovendo uma cultura inclusiva e de valorização

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

### Compromissos e metas

Colaboradores negros	≥40%	2023
Mulheres na liderança	≥35%	

#### Programa de estágio

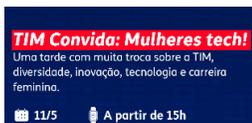
Foco em grupos sociais minorizados com 50% de vagas destinadas a estudantes negros

#### Mulheres na liderança

Garantir a equidade de gênero nos processos seletivos e de sucessão, incentivando o acesso às carreiras tecnológicas

#### Cultura inclusiva

Políticas, programas e iniciativas focadas na valorização e inclusão da diversidade



## ENGAJAMENTO E TREINAMENTO

Engajamento (por ano)	≥80%	2023
Colaboradores treinados na cultura ESG	≥99%	
Colaboradores treinados em capacidades digitais	+5.000	

#### Pesquisas de Engajamento

Clima, *pulse* com focos específicos para constante gestão do clima, engajamento organizacional e bem estar

#### Digital Skills e Percursos de Up\Reskilling

Contínuo aprimoramento das competências tecnológicas e digitais ligadas a evolução do *business* (Cloud, 5G, Data Science, Agile, etc)



## INCLUSÃO DIGITAL

Presença 4G	100%	2023
-------------	------	------

100% de municípios com presença 4G até 2023

350 municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano e baixo potencial concorrencial (categorias C e D) até 2021<sup>1</sup>



~ 3 mi de pessoas beneficiadas

### Principais iniciativas

Instituto Desde 2013

Projetos para democratização de ciência, tecnologia e educação (700 mil beneficiados)

Lançamento da plataforma de *matchfunding*



# Contínuo comprometimento com todos os stakeholders

## SATISFAÇÃO DO CLIENTE

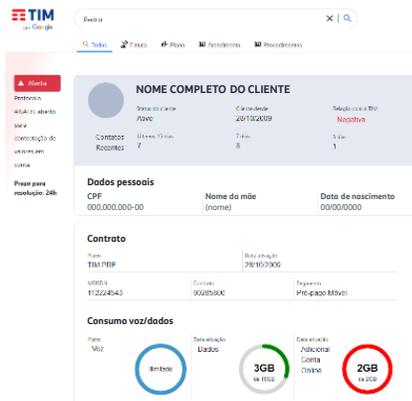
Compromissos e metas

Reclamações de clientes<sup>1</sup> (órgão regulador) **-50%** **2023**

ISO 9001 (Rede e Faturamento) **Manter**



Relacionamento Digital  
Novo Portal Único TIM.X



Projetos de CSR Systems  
Cognitive IVR  
CX LAB  
Text & speech analytics

Aprimoramento de análises e métricas sobre **satisfação do cliente** (ex.: pesquisa, NPS, etc.)

Principais iniciativas

## ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

ISE, Novo Mercado, Pró-Ética e ISO 14001 **Manter** **2023**

ISO 37001 (Anticorrupção) **Obter** **2022**



Envolvimento proativo com **acionistas minoritários** para participação nas assembleias

**Votação eletrônica** por procuração desde 2011

Conselho Fiscal: **membro indicado pelos minoritários**

Inclusão de **mulheres na Diretoria Estatutária (2021)**

Aprimoramento de divulgação de **indicadores financeiros e não financeiros**

Reforçar e disseminar os **princípios ESG aos fornecedores de alto risco**

Temas ESG no **máximo nível de governança**

Aderência ao Código de **Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC**

**TIMS**  
B3 LISTED NM

**ISE B3**

1ª e única Telco

EMPRESA  
**PRO ÉTICA**

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E DATA PRIVACY

ISO 27001 (Segurança da Informação) **Obter** **2022**



**Implantação da LGPD**

DPO, Comitê de *Data Privacy*, Central de Privacidade TIM

Novos cursos de **LGPD, Proteção de Dados e Segurança Cibernética** para colaboradores

LGPD – Do real para o virtual.



Implantação do **Privacy by Design** em produtos e serviços

Cláusula de **proteção à privacidade dos clientes** nos contratos com fornecedores (novos e revisão dos vigentes)



# Para além da Sustentabilidade

## Ser uma referência ESG no Brasil



### *Environmental*

- Energia Renovável
- Ecoeficiência
- Resíduos e Emissões

### *Social*

- Diversidade e Inclusão
- Engajamento e Treinamento
- Inclusão Digital

### *Governance*

- Satisfação do Cliente
- Ética e Transparência
- Segurança da Informação e *Data Privacy*