

RELATÓRIO ESG 2021



Sumário

03 Mensagem do presidente

04 Estratégia ESG

Jornada ESG na TIM	5
Plano ESG 2022-24	7
Destaques ESG de 2021	8
Materialidade	9
Compromissos e reconhecimentos	13
Sobre este relatório	15

16 Governança

Estrutura de governança	19
Destaques 2021	21
Combate à corrupção	24
Gestão de riscos	28
Operação	32
Inovação	36
Cliente	38
Fornecedores	42
Privacidade e proteção de dados	44

47 Ambiental

Mudanças climáticas	49
Energia	52
Resíduos	54
Água	56

57 Social

Inclusão digital	58
Colaboradores	60
Ações da TIM na pandemia	67
Diversidade e Inclusão	68
Direitos humanos	75
Instituto TIM	77

80 Anexos

Certificações	81
Sumário de conteúdo da GRI	82
Sumário de conteúdo SASB	90
Relatório de asseguração	92
Créditos	94



Mensagem do presidente

GRI 102-14

Assumir o cargo de CEO da TIM no Brasil é motivo de grande orgulho. Minha relação com a companhia vem de longos anos e participei ativamente da jornada que consolidou a empresa na posição de protagonista das telecomunicações no país. Nessa caminhada, a temática ESG teve papel fundamental. E será ainda mais essencial na continuidade desse percurso para que a TIM seja a melhor empresa do setor.

Em 2021, convivemos ainda com os impactos e incertezas decorrentes da pandemia de Covid-19. Apesar do cenário desafiador, mantivemos uma trajetória robusta de crescimento e conquistas, inclusive em nosso Plano ESG, com ações e reconhecimentos inéditos.

Pela primeira vez, a TIM foi incluída no Sustainability Yearbook (2022), o anuário elaborado pela S&P Global, responsável pelo Dow Jones Sustainability Index (DJSI), que apresenta as empresas líderes em sustentabilidade no mundo e é considerado referência para investidores.

Cientes de nosso papel no cenário de enfrentamento às mudanças climáticas, seguimos firmes com o objetivo de tornar a TIM uma empresa carbono neutra até 2030. Em 2021, assumimos o compromisso, junto ao Grupo TIM, com a iniciativa Science Based Target (SBTi), para estabelecer metas de redução de Gases de Efeito Estufa (GEE) alinhadas à ambição do Acordo de Paris e definidas por método científico. Entre os resultados já alcançados em 2021, destaca-se a redução de emissões diretas e indiretas de GEE em 94%, em comparação com 2019.

No pilar Social, além das ações do Instituto TIM, trabalhamos continuamente para fortalecer a diversidade e a inclusão na estratégia corporativa. Diversas iniciativas internas e externas – como o projeto Mulheres Positivas, que já soma mais de 50 empresas parceiras – aliadas a compromissos voluntários assumidos nessa frente, contribuíram para que a TIM se tornasse a primeira e única operadora brasileira a integrar o Refinitiv Diversity & Inclusion Index, com liderança mundial entre todas as empresas do setor. Entramos também no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg, que reúne mais de 400 companhias globais.

A TIM lidera a cobertura 4G que alcançou 85% do Brasil e, até 2023, estará em todos os municípios, sendo referência também em qualidade, já que fomos eleitos como a operadora que oferece a melhor experiência em vídeo e videochamada. Somos protagonistas da consolidação do setor por meio da aquisição da Oi móvel, operação aprovada há poucos meses pelas autoridades regulatória e antitruste, e que trará ainda mais benefícios para todos os clientes de telefonia no país. O Leilão 5G nos consagrou como uma das vencedoras desse importante marco para a economia e a sociedade. Estamos prontos para impulsionar a revolução positiva da nova tecnologia.

Nossa maturidade na agenda ESG e desempenho operacional e financeiro sólidos nos permitiram concluir, em junho de 2021, a primeira emissão de debêntures atrelada a objetivos e metas ESG no Brasil. A captação total de R\$ 1,6 bilhão impulsionará o atingimento dos objetivos estratégicos com benefícios para a sociedade e o meio ambiente.

É um compromisso importante, que só poderia ser assumido pela operadora que está há mais tempo listada no Novo Mercado e no Índice de

"Na agenda ESG, o ano de 2021 foi marcado pelo alcance de 100% do consumo de energia oriundo de fontes renováveis, pelos reconhecimentos que obtivemos do mercado no tema de diversidade e pela nossa primeira emissão de debêntures atreladas a aspectos ambientais e de governança."



Sustentabilidade Empresarial, ambos da B3, e que integra ainda a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (CGU). Como signatários do Pacto Global da ONU, desde 2008, reforçamos nosso compromisso em contribuir para o atingimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhados aos temas que são materiais ao nosso negócio.

Todas as nossas ações, conquistas e movimentos são resultados de projetos bem estruturados e metas desafiadoras, como no caso do consumo energético. O plano de geração distribuída

- que encerrou 2021 com 46 usinas solares, hídras e de biogás - se junta à aquisição de energia limpa no mercado livre e a certificados de origem de energia renovável (I-RECs). Por meio destas ações coordenadas, alcançamos a meta equivalente a 100% de energia renovável em nossa operação.

É essa energia positiva que alimentará os próximos anos. Nosso TIME vai continuar transformando as possibilidades em realidade, fortalecendo nosso core business, acelerando o crescimento para além da conectividade e trabalhando para tornar a TIM em referência na agenda ambiental, social e de governança.

Alberto Mario Griselli

Diretor-Presidente da TIM Brasil

Estratégia ESG

- Jornada ESG na TIM
- Plano ESG 2022-24
- Destaques ESG de 2021
- Materialidade
- Compromissos e reconhecimentos
- Sobre este relatório

Jornada ESG na TIM

Mudanças climáticas, diversidade, transparência, direitos humanos, conduta ética. Temas como esses estão cada vez mais em evidência no debate social, mas não são novidade na TIM. A trajetória da Companhia já é de longa data na integração dos aspectos hoje conhecidos como ESG – sigla em inglês de Environmental, Social and Governance, que significam as esferas ambiental, social e de governança – na cultura corporativa e na tomada de decisão.

O pioneirismo e liderança da TIM nessas temáticas é reconhecido publicamente há mais de uma década. Há 14 anos a Companhia faz parte da Carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE-B3), sendo a empresa do setor que há mais tempo configura no Índice. Em 2022, a TIM foi considerada uma das empresas mais sustentáveis do mundo pela S&P Global ESG, organização responsável pelo Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

A Companhia foi incluída no **Sustainability Yearbook 2022** pela evolução da sua performance no processo de submissão ao DJSI, com um crescimento de 24,2%.

A TIM também foi escolhida como uma das empresas mais sustentáveis da América Latina no Latin Trade Index Americas Sustainability Award, do Banco Interamericano de Desenvolvimento e da revista especializada Latin Trade. O reconhecimento foi na categoria Social pelo

Trajetoira de transparência e excelência

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

Desde
2000

Possui a certificação ISO 9001 (qualidade)

Desde
2004

Integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 (única empresa do setor a estar há tanto tempo no índice)
É signatária do Pacto Global, assumindo compromissos de avanço alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Adota as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) no Relatório ESG

Possui a certificação ISO 14001 (meio ambiente)
Divulga seu desempenho e gestão de emissões de gases de efeito estufa (GEE) no Programa Brasileiro GHG Protocol e no CDP

Desde
2008

Desde
2010

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

Desde
2011

Integra o Novo Mercado, segmento da bolsa de valores (B3) que estabelece os mais elevados parâmetros de governança corporativa

Desde
2013

desempenho da Companhia na criação de valor para todo o Brasil, por meio das ações de inclusão e diversidade e dos projetos do Instituto TIM.

A TIM vem se tornando uma referência na promoção da diversidade e inclusão em nível nacional e internacional, com metas, compromissos e implementação de diversas iniciativas nas temáticas de gênero, raça, pessoas LGBTI+, gerações, pessoas com deficiência, entre outros. Em 2021, a Companhia

se tornou a primeira operadora brasileira a integrar o Refinitiv Diversity & Inclusion Index - ocupando a 1ª posição em Telecom em nível global - e também a primeira operadora a ganhar o prêmio internacional GSMA's Diversity in Tech, que reconhece mundialmente organizações com práticas em prol da igualdade, da diversidade e dos direitos humanos no setor de tecnologia. Já no início de 2022, a TIM passou a integrar o Índice de Igualdade de Gênero da

Bloomberg, que reúne 418 empresas de 45 países, sendo apenas 13 do Brasil.

A experiência acumulada ao longo dessa jornada culminou em avanços significativos de governança, com a criação do Comitê de ESG, no âmbito do Conselho de Administração, em 2020. Essa instância tem como principal foco de atuação definir e acompanhar o Plano ESG da TIM, que abrange metas de curto, médio e longo prazos para

temas-chave da sustentabilidade corporativa e é atualizado anualmente.

Outra evolução recente é a consolidação do Sistema de Indicadores ESG, que habilita o monitoramento do desempenho de maneira contínua e contribui para aprimorar a divulgação trimestral de informações dessa natureza. Mais de 40 áreas da Companhia participam da gestão e coleta de mais de 500 dados ESG, com o envolvimento de cerca de 200 colaboradores.

Trajetoira de transparência e excelência



Plano ESG 2022-24

Pilar	Habilitadores	Compromissos	Metas	Plano 2021-23	Resultados 2021	
Environmental Queremos ser verdes	<ul style="list-style-type: none"> Mitigando as emissões de GEE, alinhado a metas científicas (SBTi - Science Based Targets initiative) <i>*new*</i> Aumentando a eficiência e uso da energia verde por meio de Geração Distribuída e aquisição no Mercado Livre 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 	Carbono neutro ¹ (tCO ₂ e, escopos 1 e 2)	-100%	2030	-100%	-94%
		Emissões indiretas ¹ (tCO ₂ e, escopo 2) ↑	0		-70%	-153% ²
		Energia renovável ↑	100%	2025	≥90%	100%
		Ecoeficiência no tráfego de dados ¹ (bit/Joule)	+80%		+80%	+96%
		Reciclagem de resíduos sólidos	≥95%	2023	≥95%	98%
Social Novos recursos são um fator-chave para manter a liderança	<ul style="list-style-type: none"> Promovendo um ambiente inclusivo, com igualdade de oportunidades, valorização dos talentos e cuidado com a saúde e integridade dos colaboradores Desenvolvendo a educação digital para apoiar a demanda por conectividade Mantendo o Instituto TIM como referência em projetos de educação e ST&I (Ciência, Tecnologia e Inovação, na sigla em inglês) Estendendo o acesso à conectividade 4G a todos os municípios do Brasil 	Engajamento (por ano)	≥80%		≥80%	83%
		Colaboradores negros	≥40%		≥40%	36%
		Mulheres na liderança	≥35%		≥35%	34%
		Colaboradores treinados na cultura ESG	≥99%	2023	≥99%	95%
		Colaboradores treinados em capacidades digitais	+5.000		+5.000	1.861
		Presença 4G	100%		100%	85%
Governance Mecanismos eficientes para equilibrar de maneira justa os interesses de todos os stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Mantendo os reconhecimentos de uma empresa com o mais alto nível de comprometimento com a transparência e governança corporativa Disseminando os princípios ESG aos fornecedores de alto risco, desenvolvendo a co-participação na redução de GEE (Escopo 3)↑ Adotando as melhores práticas relacionadas ao compliance, segurança da informação, proteção e privacidade de dados Promovendo o empoderamento do cliente através da transformação digital 	Reclamações de clientes (órgão regulador)	-50% ³		-50%	-44%
		ISE, Novo Mercado e Pró-Ética	Manter	2023	Manter	Mantido
		ISO 14001, ISO 9001 e ISO 37001	Manter		Manter	Mantido
		ISO 27001	Obter	2022	Obter	-

1. Ano-base 2019

2. A TIM superou a meta de redução de 100% de emissões de GEE comparado ao ano de 2019, alcançando o percentual de -153% por meio de projetos de geração distribuída, da contratação de energia no mercado livre e da compensação da parcela adquirida do Sistema Interligado Nacional, com a aquisição de certificados de energia renovável.

3. Reduzir em 50% as reclamações dos clientes na Anatel do serviço móvel pessoal até 2023, com relação a 2019, sem considerar as reclamações dos clientes oriundos da base da Oi Móvel.

new Novo compromisso/habilitador

↑ Incremento da meta 2021-23

Destques ESG de 2021

Ambiental

 **100%**
do consumo de energia de fontes renováveis (com aquisição de I-RECs)

96% de aumento na eficiência energética no tráfego de dados

94% de redução nas emissões de GEE dos escopos 1 e 2 (meta carbono neutra)



Melhoria no score do CDP, com aumento da performance de B- (2020) para B (2021)



Adesão à iniciativa SBTi, junto ao Grupo TIM, com metas de redução de GEE alinhadas à ambição do Acordo de Paris e definidas por método científico

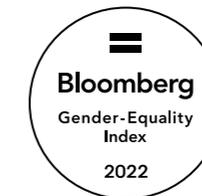
Social

83% de favorabilidade na Pesquisa de Clima

1.861 colaboradores treinados em capacidades digitais

REFINITIV® 
TOP 100 COMPANY 2021
Diversity and Inclusion Index

1º lugar entre as brasileiras no Refinitiv Diversity & Inclusion Index 2021, que mede a atuação de empresas em iniciativas de diversidade, inclusão e desenvolvimento de carreiras (19ª colocação global)



Integrante do Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg (GEI Bloomberg)

Governança

R\$1,6 bilhão
captados pela emissão de debêntures de infraestrutura atreladas a compromissos ESG (1ª operação do setor no país classificada como sustainability-linked debenture)

44% de redução nas reclamações de clientes encaminhadas via órgão regulador

14 anos
consecutivos no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3

Sustainability Yearbook
Member 2022
S&P Global

Sustainability Yearbook Member 2022, reconhecimento pela evolução do desempenho no questionário CSA, da S&P Global, que seleciona as empresas para composição do Dow Jones Sustainability Index

Materialidade

A estratégia ESG da TIM e o conteúdo deste relatório são norteados pela matriz de materialidade da TIM. Conduzido periodicamente, em média a cada dois anos, o processo de materialidade abrange a avaliação de referenciais, benchmarkings, documentos internos e consultas a stakeholders externos e executivos da Companhia. [GRI 102-46](#)

Em 2020 e 2021, por conta da pandemia de Covid-19 e seus reflexos nas demandas, expectativas e preocupações da sociedade civil, a TIM promoveu nos últimos dois anos a revisão de sua matriz de materialidade. Em ambos os ciclos, foi realizada a escuta aos públicos por meio de entrevistas individuais com representantes de clientes, fornecedores, investidores, governo e imprensa indicados pelas áreas da Companhia. [GRI 102-42](#) | [102-43](#) | [102-46](#)

Em 2021, o processo de revisão resultou na manutenção dos temas materiais com os respectivos limites e escopos identificados no ano anterior. Percebeu-se pelas análises a expectativa dos stakeholders com a divulgação transparente dos desafios e oportunidades associados à implementação da rede 5G e à integração da Oi. Esses dois assuntos foram incorporados nos temas já existentes. No primeiro caso, há relação direta com os temas “Investimento em infraestrutura e confiabilidade da rede” e “Experiência do cliente e qualidade dos serviços”. No segundo, a conexão é com os temas “Investimento em infraestrutura e confiabilidade da rede”, “Gestão de energia” e “Gestão de resíduos na operação e pós-consumo”. [GRI 102-44](#) | [102-46](#)



Temas identificados como prioritários no processo de materialidade GRI 102-47

Tópico material	Indicadores	Limite do impacto <small>GRI 103-1</small>				ODS
		TIM	Cadeia de fornecedores	Cadeia de consumo	Cadeia de pós-consumo	
 Investimento em infraestrutura e confiabilidade da rede	GRI 203-1 Indicadores próprios	●	●			9 11 15
 Inovação aplicada a produtos e serviços	Indicadores próprios	●	●	●		9
 Inclusão digital e acesso à conectividade	GRI 203-2 Indicadores próprios	●		●		1 9
 Experiência do cliente e qualidade dos serviços	GRI 417-1 Indicadores próprios	●	●	●		12 16
 Proteção de dados, privacidade do cliente e segurança cibernética	GRI 418-1 Indicadores próprios	●	●			16
 Ética e governança nos negócios	GRI 205-2, 206-1	●	●	●		16
 Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores	GRI 401-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-10 Indicadores próprios	●	●			4 8
 Promoção da diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405-1, 405-2, 406-1	●	●	●		5 8
 Gestão de energia	GRI 302-1, 302-3 Indicadores próprios	●	●			7 13
 Gestão de resíduos na operação e pós-consumo	GRI 306-1 306-2 306-4 306-5 Indicadores próprios	●	●	●	●	12
 Gestão estratégica e responsável de fornecedores	GRI 308-1, 414-1		●		●	8 12

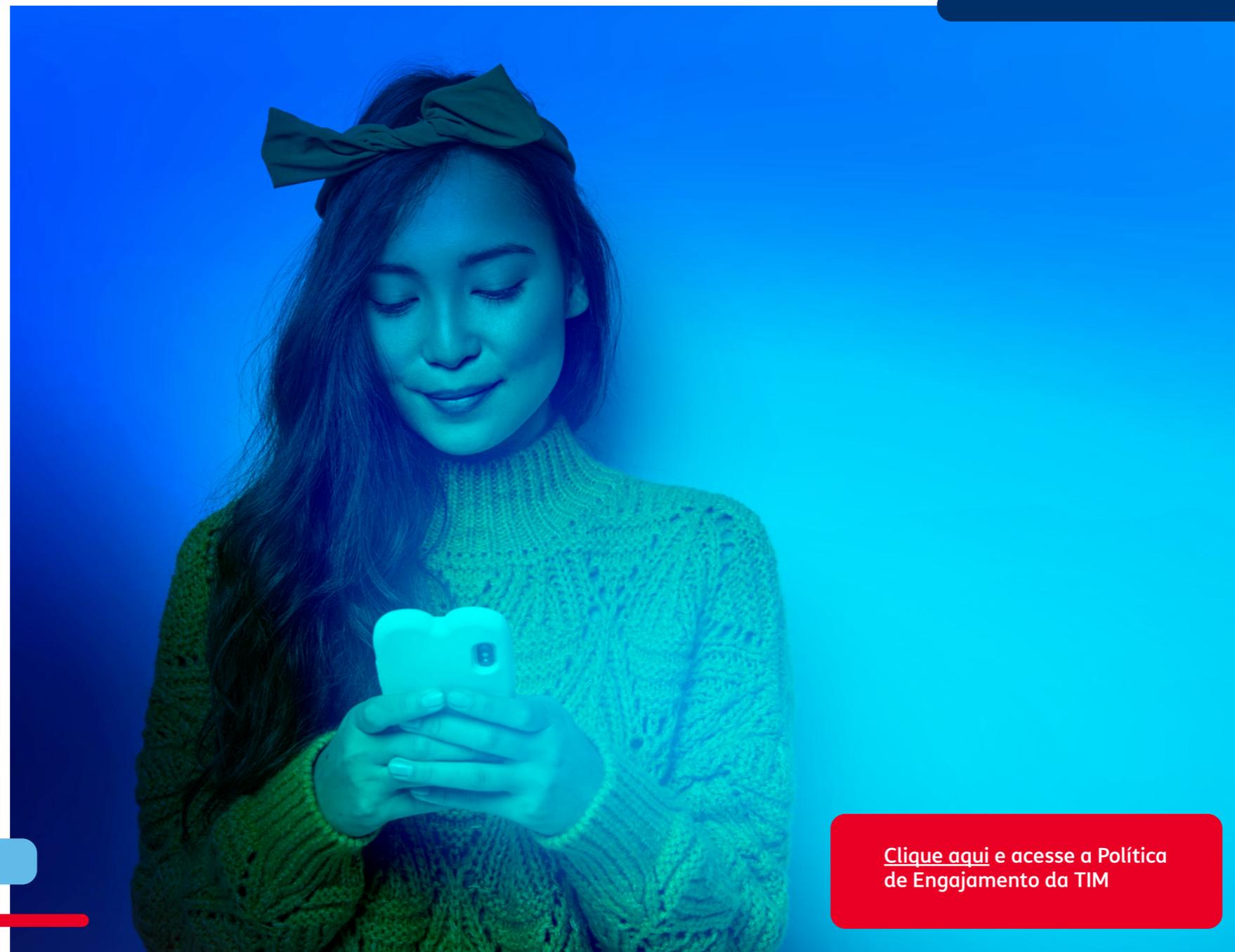
● Impacto direto, causado pela operação da TIM.

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

Engajamento de stakeholders

GRI 102-42 | 102-43

As ações de engajamento e de relacionamento de stakeholders da TIM são pautadas em sua Política de Engajamento. Este conjunto de princípios tem entre seus principais objetivos a promoção da cultura do diálogo com os públicos internos e externos da Companhia, a busca pela construção de relacionamentos éticos e transparentes e a mobilização de stakeholders estratégicos na agenda ESG. Conheça as principais ações de engajamento para cada público.



[Clique aqui](#) e acesse a Política de Engajamento da TIM

Principais stakeholders da TIM

- Acionistas
- Colaboradores próprios
- Comunidades locais
- Concorrentes
- Clientes/consumidores
- Fornecedores
- Governo
- Instituições financeiras
- Órgãos de proteção e defesa do consumidor
- ONGs
- Órgãos reguladores
- Prestadores de serviço
- Sindicatos
- Sociedade como um todo
- Startups

GRI 102-40

Ações de engajamento

Colaboradores

- Management Meeting com as principais lideranças para facilitar o desdobramento dos objetivos estratégicos e fortalecer a cultura de comunicação face a face
- Encontros periódicos de gestores para falar sobre temas de gestão de pessoas
- Reforço da cultura de inovação, accountability, colaboração e sustentabilidade
- Ações de comunicação, treinamentos, workshops e rodas de conversa que promovem reflexões sobre temas importantes para o negócio
- Avaliação de performance, planos de carreira e sucessão
- Intranet e rede social corporativa ativas com conteúdo de interesse dos colaboradores e aliadas ao uso de sistemas e ferramentas digitais no dia a dia
- Ações de endobranding e endomarketing para alinhamento dos colaboradores ao posicionamento da marca e às novas ofertas e serviços
- Pesquisa de Clima Organizacional

Governo GRI 102-44

- Acompanhamento da agenda de políticas públicas e regulatórias estratégicas para o setor de telecomunicações, modificações na legislação e promulgação de novas leis
- Participação em discussões de temas estratégicos, como a implementação do 5G, viabilização de infraestrutura de telecomunicações, maior acesso à conectividade, regulação do uso de novas tecnologias (IoT) e eficiência energética. São debates que demandam a efetiva participação de entidades governamentais e reguladoras, operadoras do setor e, em alguns casos, atores de outras cadeias de valor, como instituições financeiras e players do setor elétrico.

Assistência financeira recebida do governo (R\$ mil) <small>GRI 201-4</small>	2019	2020	2021
Abatimento de impostos e taxas	194.161	169.540	176.741
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	21.572	17.427	13.548
Total	215.733	186.967	190.289

Acionistas e investidores

- Divulgação de resultados trimestrais e comunicados ao mercado e realização de eventos
- Disponibilização do canal “[Fale com RI](#)” para solicitação de informações e compartilhamento de sugestões endereçadas ao Conselho de Administração
- Publicação de informações a investidores e analistas por meio de divulgação no site de Relações com Investidores, envio do mailing de Relações com Investidores mediante cadastro no site e solicitação de informações e esclarecimento de dúvidas pelo e-mail ri@timbrasil.com.br

Clientes

- Multicanais de atendimento: Aplicativo Meu TIM; Assistente virtual; Redes sociais; WhatsApp; Chat online; Central de Atendimento; Atendimentos 144* e 1056*; Site Meu TIM
- Ouvidoria: canal de segunda instância para reclamações e solicitações
- Atendimento especializado a deficientes auditivos
- Conselho de Usuários com participação de clientes e representantes de entidades de defesa do consumidor
- Pesquisas de Satisfação

Fornecedores

- Engajamento em boas práticas relacionadas à ética e aos aspectos sociais e ambientais, via processo de compras, questionários de due diligence e socioambiental, promoção de workshops e treinamentos e campanhas de sensibilização

Compromissos e reconhecimentos

GRI 102-12 | 103-3

Temas como direitos humanos, diversidade, desenvolvimento sustentável e boas práticas de governança são alguns dos pilares para as transformações contemporâneas da sociedade. A TIM incorpora essas temáticas no desenvolvimento de sua estratégia e suas operações, compartilhando avanços e experiências para impulsionar o aprimoramento e a melhoria contínua de forma ampla no contexto empresarial. O engajamento em fóruns e entidades é fundamental para essa troca de práticas, e os reconhecimentos obtidos publicamente contribuem para fortalecer a reputação corporativa.

Pacto Global e ODS

Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2008, a Companhia adota os ODS como diretriz para a formulação de estratégias integradas

Iniciativas Empresariais FGVces

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

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3

Presente há 14 anos consecutivos no índice, que reúne as empresas brasileiras com melhores práticas de sustentabilidade corporativa, reflete a maturidade e busca de avanço contínuo da Companhia

S&P/B3 Brasil ESG

A TIM é integrante pelo segundo ano no índice da B3 criado em 2020 e que mede a performance de títulos que cumprem critérios de sustentabilidade, ponderado pelas pontuações ESG da S&P DJI

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

Faz parte de carteiras de índices ligados ao MSCI ESG Leaders Index, que realiza avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais de mais de 6 mil empresas de capital aberto no mundo

FTSE4Good

A Companhia integra o FTSE4Good Index Series (Emerging Markets Index, Latin America Index)

Índice Teva ESG Mulheres na Liderança ®

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

Refinitiv D&I Index

Após a avaliação de mais de 11 mil empresas nos temas de diversidade e inclusão, a TIM ocupa a 19ª posição global e a 1ª posição nacional no Refinitiv D&I Index, sendo a única brasileira no índice que avalia ambientes de trabalho diversos e inclusivos

Gender Equality Index (GEI) da Bloomberg

A TIM é uma das 13 empresas brasileiras incluídas na carteira composta de companhias comprometidas com políticas internas de inclusão e equidade de gênero

Prêmio Top Employers

A TIM consolidou-se como uma das empresas com melhores práticas de RH. A certificação é resultado da auditoria independente da Top Employer Institute, com 30 anos de atuação em 120 países

CDP

A TIM responde voluntariamente ao Carbon Disclosure Project (CDP) e integra o Índice CDP Resiliência Climática, criado pela entidade

GHG Protocol

Desde 2010, a TIM divulga seu inventário de emissões de GEE no Programa Brasileiro GHG Protocol

Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações 2021

Primeira operadora a receber o prêmio e novamente reconhecida em 2021 no primeiro lugar do ranking que reconhece as empresas que disponibilizam ambientes físicos e virtuais acessíveis para pessoas com deficiência ou que incentivam, divulgam e asseguram os direitos de acessibilidade

Empresa Pró-Ética

Pela segunda vez consecutiva, a TIM integra a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (CGU), iniciativa que promove um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente. A operadora é a única empresa de Telecom do país a conquistar esse reconhecimento

OpenSignal

A instituição independente e global, que analisa experiências em redes móveis, reconheceu a TIM em 2021 com os prêmios “Melhor Experiência de Vídeo” e maior “Disponibilidade 4G”

Prêmio Cliente S/A

A TIM ganhou o ouro na premiação voltada às melhores práticas na gestão da cultura do cliente, concorrendo com outras empresas de toda a América Latina

ICO2

A Companhia integra o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3, que reúne empresas comprometidas em reportar com transparência suas emissões de GEE

GSMA

Os esforços da Companhia foram reconhecidos com o 2021 Diversity in Tech Award, da GSMA, grupo que reúne empresas de telecom do mundo todo e homenageia organizações que defendem e promovem a igualdade, a diversidade e os direitos humanos no setor de tecnologia

Novo Mercado

Desde 2011, a TIM faz parte do Novo Mercado, nível com mais elevados requisitos de governança corporativa da B3

Participação nas principais organizações externas GRI 102-13

Diversidade: compromissos assumidos em 2021

- Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEP, na sigla em inglês), da ONU Mulheres
- Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero
- Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+
- Fórum Gerações e Futuro do Trabalho
- Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS)
- Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas
- WoB (Women on Board)

Entidade	Finalidade	Atuação da TIM
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (Conexis Brasil Digital)	A organização, sem finalidade econômica, representa institucionalmente as prestadoras de serviços fixos e móveis autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a operar no Brasil	Integra a Diretoria
Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil)	Entidade civil, privada e sem finalidade econômica, que representa e trabalha pelo desenvolvimento de operadores e fornecedores de produtos do setor de comunicações e informação	Integra o Conselho de Administração
GSM Association (GSMA)	Organização que representa global e institucionalmente as prestadoras de telefonia móvel e contribui para o desenvolvimento da tecnologia na indústria de comunicação móvel no mundo	Associada
Associação Brasileira de Recursos de Telecomunicações (ABR Telecom)	A organização tem a missão de promover, operar e gerenciar soluções técnicas integradas entre as associadas para a prestação dos serviços de telecomunicações e cumprimento de obrigações regulatórias	Integra o Conselho de Administração
ConectarAGRO	A associação tem por objetivo promover a conectividade do interior do país, de forma acessível aos produtores rurais de todo Brasil, para alavancagem do agronegócio	Integra o Conselho de Administração
Brasscom	A organização representa institucionalmente o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) perante o poder público com o objetivo de propor políticas públicas que promovam o crescimento do mercado	Associada

Sobre este relatório

O Relatório ESG 2021 da TIM reúne as práticas e o desempenho da Companhia ao longo do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 nos pilares Ambiental, Social e Governança. Este é o segundo ano em que a publicação adota a visão ESG em sua estrutura. Divulgados anualmente desde 2004, os relatórios da TIM contribuem para a prestação de contas e a transparência corporativa, além de impulsionarem o aprimoramento contínuo da gestão. A última edição foi publicada em 12 de maio de 2021, referente ao desempenho de 2020.

GRI 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52

As informações socioambientais refletem os temas materiais definidos em processo multistakeholder e atualizados anualmente. Após a venda da participação acionária de 51% da I-Systems (ex-FiberCo), os resultados financeiros consolidados referem-se apenas às operações da TIM S.A. Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. Além disso, o documento traz os indicadores SASB do setor de Telecomunicação e passou por asseguração limitada da EY (Ernst & Young). A publicação é disponibilizada nos idiomas português e inglês. GRI 102-45 | 102-54 | 102-56

Comentários, dúvidas e sugestões podem ser encaminhados para resocialcorp@timbrasil.com.br

GRI 102-53



[Clique aqui para acessar os relatórios de anos anteriores](#)

Governança

- Estrutura de governança
- Destaques 2021
- Combate à corrupção
- Gestão de riscos
- Operação
- Inovação
- Cliente
- Fornecedores
- Privacidade e proteção de dados

Imagine as possibilidades

GRI 102-16

Propósito

Evoluir juntos com coragem, transformando tecnologia em liberdade

Valores da marca

Coragem

para inovar e sempre pensar diferente

Respeito

é cuidar de todos e valorizar cada um

Liberdade

para acessar o que é importante

Pilares estratégicos

Inovação

Experiência do cliente

Agilidade

Objetivos

Reforçar o nosso pilar de inovação, aumentando a preferência e diminuindo a rejeição, sendo percebida como a operadora mais querida/lembrada até 2023



Perfil

A TIM S.A. é uma empresa de telecomunicação que presta serviços de telefonia móvel e fixa, transmissão de dados e ultra banda larga. Esses serviços atendem pessoas e empresas em todo o território brasileiro. [GRI 102-1](#) | [102-2](#) | [102-4](#) | [102-6](#)

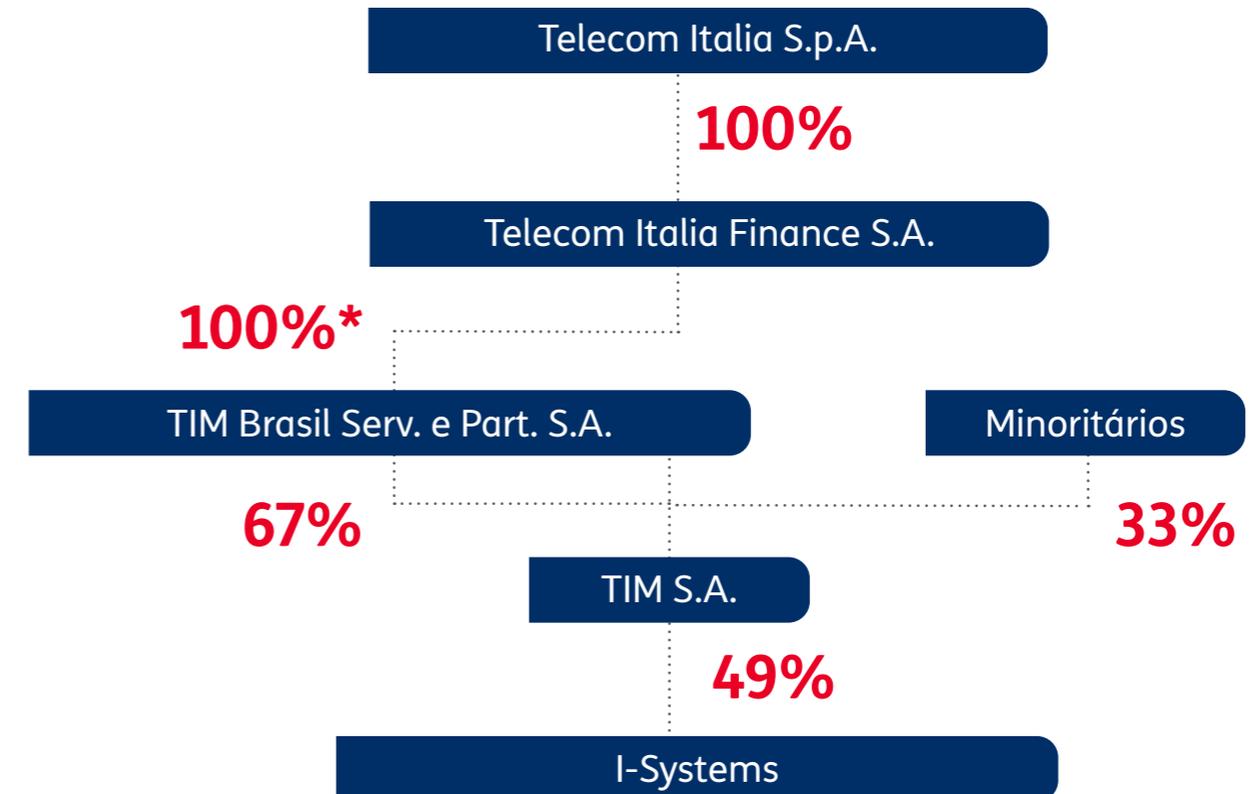
A Companhia, atualmente, é listada no Novo Mercado da B3 e tem American Depositary Receipts (ADRs) listadas na bolsa de valores de Nova Iorque – New York Stock Exchange (Nyse) e, portanto, está sujeita às normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e da Securities and Exchange Commission (SEC). Por consequência, deve atender às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOx) (saiba mais sobre a SOx na página 31). Com sede no Rio de Janeiro (RJ), a Companhia é controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., empresa do Grupo Telecom Italia. [GRI 102-3](#) | [102-5](#)

Em fevereiro de 2022, o Tribunal Administrativo do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) aprovou a aquisição dos ativos da Oi Móvel pela TIM, em conjunto com as operadoras Vivo e Claro. A efetiva

conclusão da transação, que definirá um equilíbrio de infraestrutura entre os três principais concorrentes do setor, ainda depende do cumprimento de determinadas etapas previstas no contrato de compra e venda firmado em janeiro de 2021. A operação trará benefícios aos clientes e melhoria na experiência de uso e qualidade do serviço prestado, bem como vantagem aos acionistas, em virtude de sinergias operacionais. [GRI 102-10](#)

Em novembro de 2021, a Companhia adquiriu 11 lotes do Leilão 5G promovido pela Anatel, totalizando uma oferta de R\$ 1,05 bilhão (saiba mais na página 34). No mesmo mês, foi concluída a transação com a IHS Fiber Brasil para operação de venda de 51% da participação societária da I-Systems (antiga FiberCo), com um valor total de R\$ 1,68 bilhão, dos quais R\$ 1,1 bilhão pago à TIM. A FiberCo passou a se chamar I-Systems e iniciou sua trajetória tendo como missão implantar, operar e manter infraestrutura de última milha para acessos de banda larga a ser oferecida no mercado de atacado, tendo a TIM como principal cliente. [GRI 102-10](#)

Composição acionária



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

Estrutura de governança

GRI 102-18 | 103-1 | 103-2 | 103-3

Conselho de Administração (CdA)

Formado por dez membros, quatro deles independentes e 33% de mulheres, o CdA é responsável por deliberações estratégicas a fim de garantir a perenidade do negócio e de conduzir a gestão com boas práticas de governança e transparência. Seus integrantes são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, com mandato de dois anos e possibilidade de reeleição por igual período. Quatro Comitês de Assessoramento, formado por conselheiros, assessoram e qualificam as discussões no âmbito do CdA (saiba mais no quadro da página seguinte).

Em 2021, o Conselho de Administração se reuniu 15 vezes, com 85% de presença. A avaliação de seus membros é realizada anualmente por meio de um questionário de autoavaliação, respondido individualmente, e com resultado submetido ao próprio órgão de governança. As respostas analisadas são comparadas com os dados da avaliação do ano anterior para identificar oportunidades de melhoria. A remuneração dos conselheiros é fixa e aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas. [GRI 102-28](#)

Diretoria Estatutária

A administração da TIM também é conduzida pela Diretoria Estatutária, formada por um diretor presidente e mais sete diretores estatutários. Todos são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de dois anos e com possibilidade de reeleição por igual período, com igual possibilidade de destituição a qualquer momento. O órgão deliberativo colegiado tem a missão de proteger e valorizar o patrimônio da TIM e maximizar o retorno dos investimentos no longo prazo, em linha com a missão do CdA. A remuneração desses executivos abrange parcelas fixa e variável e é aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é composto por três membros independentes efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas. Atua na fiscalização da administração da TIM e na prestação de contas aos acionistas.

Diretoria de Compliance

Vinculada ao Conselho de Administração, reporta periodicamente os avanços ao CAE/CCR. Responsável pelos processos de gestão e monitoramento do ambiente de controles internos, Programa de Integridade, Gestão Antissuborno/Anticorrupção, Compliance Tecnologia e Segurança da Informação e Certificação SOx.

Diretoria de Auditoria Interna

Vinculada ao Conselho de Administração, reporta periodicamente os avanços ao CAE. Responsável por complementar a avaliação da eficácia dos controles internos e a conformidade com políticas, normas e procedimentos para prevenir ou detectar a possibilidade de ocorrência de erros, fraudes e/ou perdas no negócio.

Comitês de Assessoramento ao CdA

Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)

- Integrantes: 3 membros, todos independentes
- Atuação: em conformidade com as normas de órgãos reguladores do mercado de capitais, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Securities and Exchange Commission (SEC), supervisiona a qualidade e a integridade dos relatórios financeiros e a conformidade com a legislação e as normas regulatórias e estatutárias. Também monitora a adequação dos processos de gestão de riscos, controles internos e SOx e as atividades dos auditores internos e independentes, bem como supervisiona e avalia a celebração de contratos de qualquer natureza entre a Companhia ou suas controladas, de um lado, e o acionista controlador ou suas sociedades controladas, coligadas, sujeitas a controle comum ou controladoras deste último, ou que de outra forma constituam partes relacionadas à Companhia

Comitê de Remuneração (CR)

- Integrantes: 3 membros, 1 deles independente
- Atuação: avalia critérios e outros tópicos de remuneração dos diretores e altos executivos

Comitê de Controle e Riscos (CCR)

- Integrantes: 5 membros, 2 deles independentes
- Atuação: monitora o cumprimento das regras de governança corporativa, supervisiona a gestão de riscos, os controles internos e SOx e as ações e iniciativas de responsabilidade social corporativa

Comitê de ESG

- Integrantes: 5 membros, 2 deles independentes
- Atuação: auxilia no desenvolvimento e na implementação da estratégia e dos princípios de ESG. Entre suas atribuições destacam-se: definir, revisar anualmente as metas e monitorar o Plano ESG, avaliar a participação da TIM em iniciativas e compromissos voluntários e supervisionar a gestão de riscos e oportunidades associados a temas ESG

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre a composição dos órgãos de governança da TIM no site de Relações com Investidores

Destques 2021

GRI 102-7

Financeiros

Receita Líquida

R\$ 18 bilhões

↑ 4,6% (A/A)

Receita Líquida de Serviços

R\$ 17,5 bilhões

↑ 5% (A/A)

Receita Líquida da TIM Live

R\$ 720 milhões

↑ 14,7% (A/A)

Lucro Líquido Normalizado

R\$ 2,2 bilhões

↑ 17,5% (A/A)

EBITDA Normalizado

R\$ 8,7 bilhões

↑ 4,4% (A/A)

(Margem EBITDA de **48,4%**)

Fluxo de Caixa Operacional Livre

> R\$ 6 bilhões

↑ 32% (A/A)

PDD¹

2,1%

da receita bruta (mantém equilíbrio)

1.Provisão para Devedores Duvidosos.

Infraestrutura

Liderança em cobertura 4G, abrangendo

4.715 cidades

↑ 22% e

98%

da população urbana brasileira

→ meta até 2023 é chegar a

5.570 municípios

Expansão da cobertura 4.5G para

1.712 novas cidades

Crescimento da cobertura de

fibra ótica FTTH e FTTC, com

6,7 milhões de homes passed

↑ 5%

em **37** cidades

O 5G já chegou

No Leilão do 5G, em novembro de 2021, a TIM arrematou 11 lotes (3 nacionais e 8 regionais) pela oferta de **R\$ 1,05 bilhão**. As operações incluem capacidade de 100 MHz na frequência mais importante do 5G, a de 3,5 GHz.

Outro destaque é a aquisição de lotes em frequências mais elevadas, chamadas ondas milimétricas, que têm como principal característica o aumento de velocidade da internet.

A TIM reforçou seu pioneirismo na tecnologia ao realizar, em outubro, o primeiro piloto 5G standalone em grandes mercados (SP e RJ).

Produtos e Serviços

Telefonia e internet móvel

em 3G, 4G, 4.5G e 5G DSS SASB TC-TL-000.A

29 milhões

de clientes no pré-pago, market share de **24,5%**

23 milhões

no pós-pago,
market share de **16,8%**

+ de 46,3 milhões de acessos no 4G,

↑ 10,2%

ARPU móvel de

R\$ 26,4/mês

↑ 5,9%

Telefonia fixa SASB TC-TL-000.B

811 mil clientes de telefonia fixa

↓ 13,2% em relação a 2020

TIM Live SASB TC-TL-000.C

691 mil clientes da TIM Live

ultra banda larga fixa

Base de clientes de Ultra Banda Larga da TIM Live
cresceu **6,1%** A/A

Penetração de ofertas de alto valor

(mais que **100Mbps**) na base da TIM Live atingiu 62%

Lançamento do plano de 1 Giga residencial, com a
maior velocidade de upload do mercado (**500 Mega**)

Pioneirismo no agronegócio

6,2 milhões de hectares no
campo cobertos pelo 4G da TIM ao final de 2021

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

Serviços de valor agregado

Ofertas exclusivas em parceria com o banco
C6 e a Cogna Educação

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre os
destaques dos produtos e serviços da TIM

Resultados financeiros GRI 201-1

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

	2019	2020	2021
(A) Receita líquida ¹	23.363.883	21.249.577	24.902.358
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	-5.922.030	-5.591.596	-7.702.345
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	-2.575.465	-2.641.923	-2.676.158
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-3.346.565	-2.949.673	5.026.187
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	17.441.853	15.657.981	17.200.013
(D) Retenções (depreciação e amortização)	-5.128.981	-5.527.012	-5.691.696
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	12.312.872	10.130.969	11.508.317
(F) Transferências	1.518.362	796.406	1.601.104
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	13.831.234	10.927.375	13.109.421

Distribuição do valor adicionado

Salários	427.795	422.336	477.746
Encargos previdenciários	165.586	97.375	104.735
Previdência privada	18.292	21.451	22.105
Benefícios	158.395	162.308	167.051
Participação nos resultados	101.128	148.623	151.749
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	7.069.473	5.811.993	6.014.887
Juros e aluguéis	2.264.231	2.414.770	3.204.827
Juros sobre capital próprio e dividendos	995.438	1.083.000	1.047.500
Lucros/prejuízos do exercício	2.626.689	760.690	1.909.674
Investimento social privado	4.207	4.829	9.147

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

Metas econômicas

Em fevereiro de 2022, a TIM apresentou o seu Plano Estratégico para o triênio 2022-24, que abrange as principais iniciativas para fazer frente às grandes mudanças do setor de telecomunicações. A geração de valor para os clientes, agregando soluções e contribuindo para a evolução dos negócios, segue como principal direcionador. Outra importante alavanca para o negócio, é a preparação da infraestrutura para integração com os ativos móveis da Oi.

Objetivos	Metas de curto prazo (2022)	Metas de longo prazo
Sustentabilidade da receita	Crescimento da Receita de Serviços: + Double digit A/A	Crescimento da Receita de Serviços: + Double digit CAGR 21-24
Rentabilidade	Crescimento do EBITDA: + Double digit A/A	Crescimento do EBITDA: + Double digit CAGR 21-24
Desenvolvimento da infraestrutura	Capex: ~ R\$ 4,8 bi	Capex: ~ R\$ 14 bi Σ 22-24 Capex sobre a Receita: < 20% em 2024
Geração de caixa	EBITDA-Capex sobre a Receita: > 24%	EBITDA-Capex sobre a Receita: ≥ 29% em 2024

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre a Política Tributária da TIM GRI 207-1

Combate à corrupção

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

O Programa de Integridade da TIM (Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção – SGAA) é conduzido pela Diretoria de Compliance e tem o objetivo de prevenir, identificar e mitigar práticas de suborno e corrupção, por meio de controles internos, testes e monitoramento das atividades sensíveis a esse tipo de risco.

Norteados por um conjunto de instrumentos normativos, o Programa estabelece um conjunto de regras e processos para garantir a conformidade com a legislação anticorrupção e os parâmetros de conduta estabelecidos pela Companhia. Entre esses procedimentos, estão, por exemplo, a due diligence de fornecedores, parceiros comerciais, entre outros, juntamente com a definição de cláusulas contratuais para promover o combate à corrupção em toda a cadeia de valor da Companhia.

O Programa também abrange o monitoramento contínuo de 20 atividades consideradas sensíveis*, com maior exposição ao risco de corrupção. O processo envolve a avaliação de controles internos, o monitoramento de uma matriz anual de riscos das atividades sensíveis, planos de ação e identificação de oportunidades de melhoria nesses processos e mecanismos de defesa. Em particular, para realizar a avaliação do risco de suborno e corrupção, fatores específicos são levados em consideração como localização e setores de atividade, natureza e complexidade das atividades, tipo de terceiro e as relações que são mantidas. GRI 205-1

Tópico material: Ética e Governança nos Negócios

16

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

Meta do Plano ESG

Manter a certificação ISO 37001 até 2023

Resultado

Obtenção da **ISO 37001**
1 ano antes da meta

Documentos institucionais do Programa de Integridade da TIM

- Código de Ética e Conduta (atualizado em 2021)
- Política Anticorrupção
- Modelo Organizacional (atualizado em 2021)
- Política de Conflito de Interesses
- Política de Contratação com Partes Relacionadas
- Manual do Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção (atualizado em 2021)

*1) Acordos; 2) Procedimentos judiciais, administrativos e arbitrais; 3) Autorizações e licenças; 4) Relacionamento com agentes públicos, instituições, autoridades, sindicatos e associações; 5) Recebimento e/ou oferecimento gratuito de bens, serviços e/ou convites para eventos; 6) Despesas de representação; 7) Eventos; 8) Patrocínio comercial e institucional; 9) Doações para entidades sem fins lucrativos; 10) Financiamentos subsidiados e empréstimos; 11) Compras de bens e serviços; 12) Vendas de bens e serviços; 13) Contratação de colaboradores; 14) Gestão dos incentivos de remuneração variável dos colaboradores; 15) Saúde, segurança e meio ambiente; 16) Investimentos; 17) Parceiros comerciais; 18) Pagamentos; 19) Aquisição e alienação de participações e/ou ativos e/ou formação de empresas; 20) Operações efetuadas diretamente pelo CEO da Companhia.

Canal de Denúncias

A TIM disponibiliza ao público interno e externo o Canal de Denúncias, em formato bilíngue (português e inglês), com acesso via internet e telefone.

O serviço é uma ferramenta para registro de relatos de ações ou comportamentos de corrupção, fraude, conflito de interesses, discriminação, assédio moral, assédio sexual, violação de Direitos Humanos e Código de Defesa do Consumidor, ou qualquer outro comportamento em desconformidade com a legislação e o Código de Ética e de Conduta da TIM.

O Canal de Denúncias é gerenciado por uma empresa externa e independente. O serviço funciona todos os dias, durante 24 horas. 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.

Atualizada em janeiro de 2022, a Política do Canal de Denúncias disciplina o processo de recebimento, análise e tratamento das denúncias enviadas ou transmitidas por qualquer pessoa, de modo anônimo ou identificado. Esse processo é desenvolvido pela Função Audit em

pleno respeito aos princípios estabelecidos pelas Normas Internacionais, pela prática profissional de Auditoria Interna, pelo Código de Ética emitido pelo Institute of Internal Auditors (IIA), bem como pelo Código de Ética e de Conduta da TIM S.A.

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

Em 2021, não houve registro confirmado sobre situações relacionadas a casos de corrupção envolvendo órgãos ou agentes públicos. [GRI 205-3](#)

Para denúncias, acesse:

Site corporativo
0800 900 8007

- Serviço disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana
- Denúncia sigilosa e garantia de anonimato

Certificação ISO 37001

Em 2021, o Programa de Integridade da TIM foi certificado de acordo com a norma ISO 37001, padrão internacional para sistemas de gestão antissuborno e anticorrupção. Esta certificação demonstra para os diversos stakeholders o comprometimento da organização em adotar controles eficazes para combater o suborno em todas as suas formas. A Companhia, a primeira do setor de telecomunicações no Brasil a ser reconhecida, alcançou com um ano de antecedência essa meta estabelecida em seu Plano ESG.

Engajamento de líderes e colaboradores GRI 205-2

Todos os líderes e colaboradores da Companhia são capacitados e manifestam o seu compromisso com o Programa de Integridade TIM. Os membros do Conselho de Administração o fazem no momento de sua posse, quando assinam a Declaração de Posse dos Conselheiros e declaram ciência e respeito em relação ao Código de Ética e de Conduta.

Para engajar os diretores e colaboradores, a Companhia disponibiliza treinamentos obrigatórios aos novos contratados e de reforço ao longo do ano. Em 2021, 98,4% (9.280) dos colaboradores foram treinados no Código de Ética e Conduta e 98,3% (9.266) nas políticas e práticas anticorrupção. No mesmo período, o curso sobre o Programa de Integridade foi aplicado a 89% (8.402) do quadro funcional.

Engajamento da alta liderança no combate à corrupção: GRI 205-2

97% dos diretores e membros da administração
99% dos gerentes

Comunicação e treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção <small>GRI 205-2</small>	2019		2020		2021	
	Público treinado	%	Público treinado	%	Público treinado	%
Diretores	56	95%	64	100%	68	97%
Gerentes	684	99%	726	99%	717	99%
Demais colaboradores	8.906	98%	8.575	99%	8.543	99%
Total	9.646	98%	9.365	99%	9.328	99%¹

1. Considera como base os colaboradores ativos em dezembro de 2021.

Marketing e rotulagem

Na gestão de ações de marketing e de padrões de rotulagem, a TIM tem medidas de adequação ou de correção das propagandas publicitárias com o objetivo de veicular mensagens honestas, transparentes, éticas, e com respeito à legislação brasileira e ao princípio da concorrência leal.

Em 2021, a TIM recebeu três representações do Conar, organização não governamental de autorregulação publicitária que avalia não conformidades ao Código de Conduta Publicitária Brasileiro (CBAP). Foram relatadas quatro advertências à TIM e houve sete suspensões de anúncio. Além disso, a Companhia ingressou com algumas representações no Conar em face de outras empresas concorrentes. GRI 417-3

No âmbito da Anatel, não houve casos de não conformidade em comunicação de marketing ou em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços. GRI 417-2 | 417-3

Casos de não conformidade em relação ao consumidor

Considerando multas acima de R\$ 500 mil por não conformidades relativas ao Código de Defesa do Consumidor, a TIM pagou uma multa em 2021, que somou cerca de R\$ 1 milhão. GRI 419-1

Equipamentos e infraestrutura

Todos os equipamentos de telecomunicações comercializados no Brasil devem ser aprovados previamente pela Anatel. A agência reguladora do setor é responsável pela verificação, em seus laboratórios, da conformidade com os parâmetros de segurança elétrica e eletromagnética estabelecidos pela legislação brasileira.

A TIM solicita aos seus fornecedores a garantia de que os dispositivos tenham o certificado de aprovação do órgão competente. Dessa forma, a Companhia assegura que as embalagens e manuais contenham instruções adequadas para a montagem e uso correto e seguros dos produtos e das tomadas de conexão. GRI 417-1

Concorrência desleal e não contribuição financeira a partidos políticos

Em 2021, a TIM esteve envolvida em 12 processos judiciais de supostas infrações à concorrência. Destes, há um caso novo e entre os outros 11, que seguem em tramitação, um processo foi encerrado no período com êxito. Não houve perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comportamentos anticompetitivos. GRI 206-1 | SASB TC-TL-520A.1

Em relação às atividades político-partidárias, o Código de Ética e de Conduta da TIM proíbe contribuições a políticos, partidos políticos ou instituições relacionadas. Portanto, não há contribuições políticas diretas ou indiretas por parte da Companhia. GRI 415-1

Programa Anticorrupção

O Programa Anticorrupção, parte integrante do Programa de Integridade TIM, segue as diretrizes da Política Anticorrupção e monitora continuamente 20 processos e atividades sensíveis, com maior exposição ao risco de corrupção. O monitoramento envolve a avaliação de controles internos, a atualização anual de uma matriz de riscos das atividades sensíveis, planos de ação e identificação de oportunidades de melhoria nesses processos e nos mecanismos de defesa.

A Política Anticorrupção da TIM trata de pontos importantes na preservação de relações éticas

Due diligence anticorrupção/antissuborno

Tem o intuito de embasar os processos decisórios de contratação e/ou de associação de qualquer terceiro, mediante a condução de análises em relação à extensão dos riscos de suborno e de corrupção.

Relacionamentos sensíveis

O princípio estabelece comportamentos e ações a serem tomados em relações com órgãos da Administração Pública, com clientes e fornecedores, além de nortear prestadores de serviços e pautar as relações com outras pessoas jurídicas privadas.

Terceiros sensíveis

A TIM define como “sensíveis” alguns tipos de terceiros com os quais a empresa se relaciona, especialmente em virtude do maior risco de suborno e corrupção devido a características ou atividades específicas. Entre alguns tipos sensíveis, estão parceiros de negócios e beneficiários de patrocínios e doações.

Cargos sensíveis

Tópico responsável por identificar cargos com alto, médio e baixo nível de exposição ao risco de suborno e corrupção. Para monitoramento do nível de risco, utilizam-se critérios de cargos que abarcam colaboradores com posições de gerência e funcionários responsáveis por tomadas de decisão e de funções consideradas sensíveis, como aquelas responsáveis pela qualificação de terceiros.

Atividades sensíveis

A TIM direciona atenção ao monitoramento contínuo de determinadas atividades consideradas como sensíveis.

- | | |
|--|--|
| 1 Acordos | 12 Vendas de bens e serviços |
| 2 Procedimentos judiciais, administrativos e arbitrais | 13 Contratação de colaboradores |
| 3 Autorizações e licenças | 14 Gestão dos incentivos de remuneração variável dos colaboradores |
| 4 Relacionamento com agentes públicos, instituições e autoridades | 15 Saúde, segurança e meio ambiente |
| 5 Brindes | 16 Investimentos |
| 6 Despesas de representação | 17 Parceiros comerciais |
| 7 Eventos | 18 pagamentos |
| 8 patrocínio comercial e institucional | 19 Aquisição e alienação de participações e/ou formação de empresas |
| 9 Doações e contribuições para entidades sem fins lucrativos; | 20 Operações realizadas diretamente pelo ceo da TIM |
| 10 Financiamentos subsidiados e empréstimos | |
| 11 Compras de bens e serviços | |

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre a Política Anticorrupção da TIM

Gestão de riscos

GRI 102-11

A gestão de riscos da TIM é direcionada pela Política de Gestão de Riscos do Grupo TIM e foi estruturada com base nas melhores práticas de mercado e normas internacionais, como as do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Os processos estabelecidos para essa governança identificam, priorizam e definem planos de ação para mitigar riscos corporativos e operacionais, financeiros, de ética e compliance, ambientais, de saúde e segurança e de reputação.

Por meio dessa estrutura e dos mecanismos de gestão, além dos riscos de curto prazo, a TIM também monitora riscos emergentes de longo prazo que têm potencial de impactar negativamente os negócios.

O que a TIM faz para evitar o risco de ataques cibernéticos

- Desde 2017, a TIM implementa ferramentas e mecanismos de proteção para prevenir ataques cibernéticos
- A TIM aperfeiçoa continuamente a Filtragem de Acesso à Rede
- A Companhia adota o Anti-DDOS, serviço de inteligência de ameaças
- Analisa as vulnerabilidades contínuas em grande escala
- A TIM usa uma Plataforma de Divulgação Responsável (Bug Bounty)
- Adoção de novos procedimentos de controle e investimentos na prevenção, tratamento de incidentes, e equipes de monitoramento
- Condução das atividades com base na ISO 27001, norma internacional que descreve as melhores práticas na gestão de segurança da informação
- Utilização do NIST (Cyber Security Framework), diretrizes para apoio à gestão e redução do risco à segurança cibernética
- Utilização do CIS Controls para organização e distribuição das medidas de segurança cibernética
- Testes independentes por função de 2º nível de controle (Compliance Tecnológico)

Continuidade do negócio

A TIM tem uma Política de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), que estabelece diretrizes para garantir a eficácia na abordagem do tema. A Companhia utiliza os seguintes critérios para identificar e estabelecer o nível de criticidade das atividades:

- Parâmetros de avaliação que levam em conta aspectos legais, regulatórios, reputacionais, operacionais e financeiros, bem como a relevância do produto ou serviço para o negócio
- Para atividades mais críticas, são elaborados planos de continuidade para garantir o menor tempo de resposta e recuperação em caso de incidentes, crises e desastres
- A TIM conta com uma Equipe de Crise Operacional, que se reúne trimestralmente para analisar incidentes ocorridos e as respectivas respostas, reportando suas atividades para um Grupo Executivo de 1º nível

Interrupções em 2021

Em 2021, a TIM contabilizou cerca de 250 mil interrupções do serviço com duração de pelo menos 30 minutos. A frequência de eventos de interrupções foi de 0,005 por cliente e cada indivíduo afetado teve, em média, uma interrupção de 0,11 horas. [SASB TC-TL-550A.1](#)

Em dezembro de 2021, a TIM tinha contratos de seguros em vigor para a cobertura de riscos operacionais, riscos cibernéticos, entre outros. A empresa entende que as apólices representam valores suficientes para cobrir eventuais perdas dos riscos citados, no montante de mais de R\$ 36 bilhões.

[SASB TC-TL-550A.2](#)

Segurança da informação

Ataques cibernéticos podem expor a Companhia e comprometer a infraestrutura de rede, além de viabilizar a terceiros o acesso a informações confidenciais e de introdução de novas tecnologias (nuvem móvel, big data, entre outros).

Como consequência, o risco em questão pode resultar em perdas de negócios, comprometer redes e sistemas, ocasionar falhas em equipamentos, e, ainda, resultar em perda de dados de clientes e funcionários. Os ataques cibernéticos também podem causar diversos prejuízos em sistemas, como indisponibilidade

de serviços e permitir a infiltração de malware – software feito para causar danos a um computador, servidor, cliente, ou a uma rede – nos sistemas de gerenciamento da Companhia.

A TIM vem avançando para a obtenção da certificação ISO 27001 (gestão de segurança da informação) até 2022, conforme estabelecido no Plano ESG. Em 2020, foi realizada uma avaliação dos requisitos de certificação, identificando um nível de conformidade superior a 90% dos requisitos, e os ajustes necessários para obter a certificação serão feitos até 2022.

Destques dos Planos de Continuidade Operacional

Cenários previstos

- Indisponibilidade de sistemas e infraestrutura de TI/Rede devido à destruição total ou parcial do site que os hospeda, tipicamente causados por fenômenos naturais, desgaste natural, erro operacional, ação de terceiros, ataques (cibernéticos, inclusive) e vandalismo
- Indisponibilidade total ou parcial de prédio administrativo ou industrial
- Indisponibilidade total ou parcial de pessoas
- Indisponibilidade de fornecedor crítico

Mecanismos de mitigação

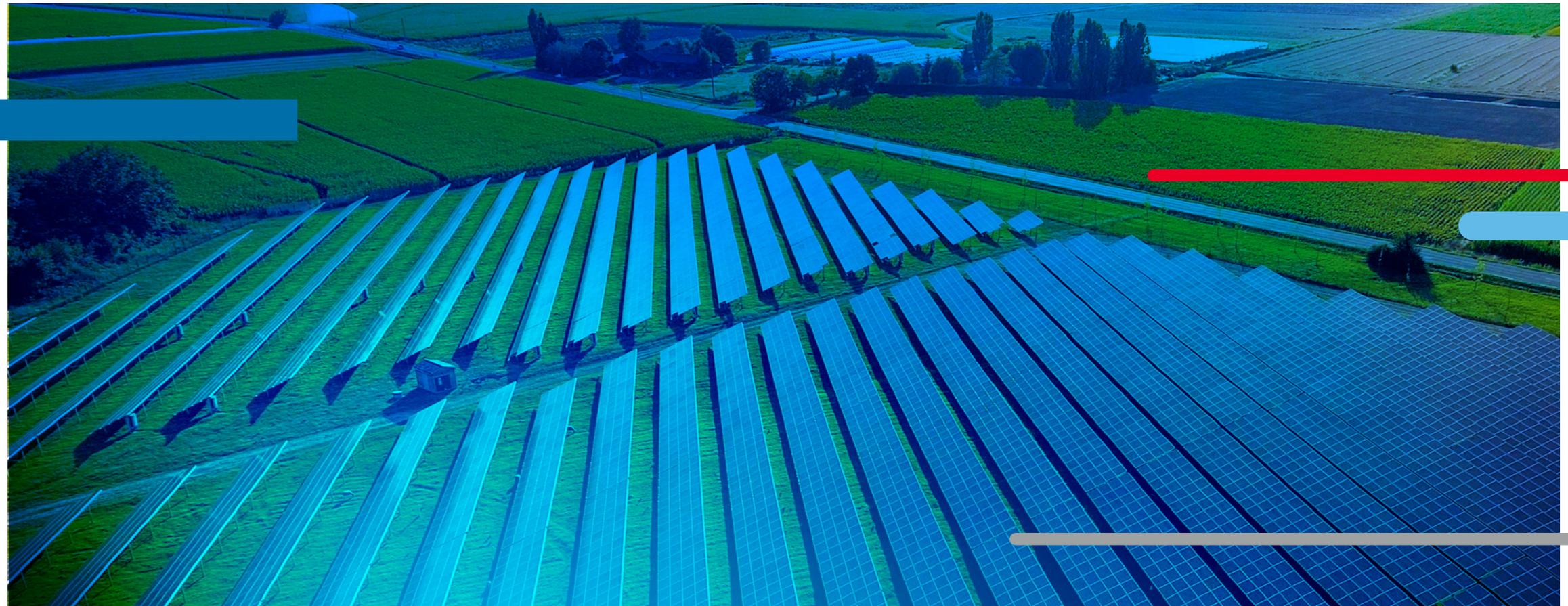
- Monitoramento da Rede TIM pelo ISOC (Intelligent Service Operation Center), com ação remota ou local para recuperar o evento detectado;
- Rotinas de Mapa de Risco e Plano de Resiliência, levantamento anual que consolida os riscos, probabilidades de falhas e criticidade dos serviços.
- Para situações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

Riscos climáticos, implicações financeiras e oportunidades

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201-2

As mudanças climáticas e a ocorrência de eventos climáticos extremos representam riscos às instalações e à infraestrutura da TIM, podendo impactar diretamente a continuidade dos negócios e gerar implicações financeiras. Por isso, a Companhia avalia o tema em sua gestão de riscos em estudos para propor ações de adaptação para antecipar e evitar efeitos adversos.

O acompanhamento contínuo desse tema também direciona a busca da Companhia por soluções que levem à redução das emissões de gases de efeito estufa próprias e também de seus clientes, por meio da digitalização e do fortalecimento da infraestrutura de telecomunicações.



Riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas

- Em 2019, a TIM elaborou um Plano de Monitoramento que contempla as principais medidas para o acompanhamento do risco climático, assim como das ações de adaptação.
- A Companhia mapeou a frequência de ocorrência de eventos climáticos extremos, no longo prazo, com foco nos equipamentos de maior vulnerabilidade e com maior exposição ao risco.
- A TIM, a partir do estudo de riscos, realizou um levantamento de adaptação para cada uma das implicações financeiras e outros riscos e oportunidades diante das mudanças e eventos climáticos avaliados.
- A TIM adota iniciativas para a redução do consumo de energia e investe no aumento de fontes renováveis para suprir a sua matriz energética.
- A Companhia entende que as telecomunicações são uma importante ferramenta para viabilizar a redução de emissões de gases de efeito estufa, na medida em que possibilita a comunicação remota e reduz a necessidade de deslocamentos que provocam a queima de combustíveis fósseis.
- A oferta de soluções baseadas em novas tecnologias estimula modelos produtivos e processos logísticos mais eficientes em diferentes setores.

Sistemas de Controle Interno & SOx

A TIM conta com uma Diretoria de Compliance, com reporte independente ao CAE e CCR, responsável por atuar de forma preventiva na mitigação de riscos, por meio da gestão do Sistema de Controle Interno da Companhia. Esse sistema segue as melhores práticas de mercado e frameworks internacionais, como as do COSO 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Atualmente, a TIM possui mais de 800 controles mapeados, avaliados e monitorados. Em 2021, mais de 500 colaboradores foram envolvidos e capacitados em ações de treinamentos e campanhas educativas.

O Sistema de Controle Interno também contribui para o atendimento e obtenção de diversas certificações e cumprimento de legislações de mercado de capitais nacionais e internacionais, dentre elas, a Lei Sarbanes Oxley (SOx). A TIM recebe a certificação de conformidade da Lei Sarbanes-Oxley (SOx) desde 2006, quando essa exigência foi criada para as empresas listadas na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE).

Para receber a certificação, o Sistema de Controle Interno é auditado, anualmente, por empresa independente. De acordo com a SOx, a Companhia é obrigada a avaliar a eficácia de seus controles internos sobre os relatórios financeiros ao final de cada exercício. Esse procedimento visa oferecer maior confiabilidade e transparência às informações divulgadas.



Importância do Sistema de Controle Interno

- Protege os ativos
- Garante a precisão dos dados utilizados para reportes externos e internos, financeiros e não financeiros
- Promove a eficiência operacional
- Encoraja a aderência às políticas, regras, regulamentos e leis
- Minimiza perdas com penalizações
- Passa segurança aos CEO e CFO para tomarem decisões
- Transmite mais confiança e credibilidade ao mercado e a todos os stakeholders

Operação

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A implantação de infraestrutura de Telecom é fundamental para o desenvolvimento da sociedade. Isso porque a conectividade e o acesso à telefonia e à internet é condição básica da dinâmica social contemporânea, seja para os negócios, estudos, lazer e qualquer outra atividade cotidiana. Na pandemia, essa relevância tornou-se ainda mais evidente, com a migração das empresas para o ambiente virtual e a necessidade de conectar pessoas mantendo o distanciamento físico. Esses investimentos em infraestrutura e em cobertura de rede viabilizam a conectividade dos usuários e, portanto, o acesso à informação, considerados os principais impactos econômicos indiretos gerados pela TIM. GRI 203-2

A TIM reforça seu compromisso com a evolução de seus serviços e melhoria contínua da qualidade para garantir uma melhor experiência de uso aos seus clientes. O foco na expansão e melhoria da infraestrutura de rede segue sendo fator fundamental do seu plano de negócios.

Um dos projetos para a expansão da cobertura 4G é o Sky Coverage, iniciado no primeiro semestre de 2021 em parceria com a Highline e posteriormente com a IHS e a Winity. A iniciativa abrange a instalação de antenas alimentadas por energia solar autogerada em locais de difícil acesso e sem disponibilidade da rede elétrica, conectadas via satélite. A TIM encerrou o ano com 36 sites off-grid ativos, possibilitando a cobertura celular em regiões não atendidas e contribuindo para

a inclusão digital. Um exemplo, foi a torre instalada no Acre, em parceria com a Energisa, conectando 200 famílias da Vila Restauração (a 490 km da capital Rio Branco) com tecnologia 4G. A expectativa é ampliar o projeto para outras localidades do país, beneficiando mais de 6 milhões de pessoas.



+ 4 mil cidades com cobertura 4G, sendo líder em cobertura no mercado
1.766 biosites ativos na rede (antenas/torres com baixo impacto visual)
4,2 milhões de homes passed com FTTH

Tópico material: Investimento em Infraestrutura e Confiabilidade da Rede

9 11 15

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

Meta do Plano ESG

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

Resultados

Municípios cobertos pelo 4G da TIM

2021	<div style="width: 85%;"></div>	85%
2020	<div style="width: 70%;"></div>	70%

Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

GRI 203-1

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

Além dessas temáticas, monitoradas e acompanhadas pela TIM em 2021, merece destaque a continuidade do Plano da TIM no âmbito do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado com a Anatel em 2020. Nesse TAC, a Companhia comprometeu-se a levar o 4G a 350 municípios com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e expandir sua infraestrutura em outras 1.388 cidades. Mais informações sobre o TAC Anatel na página 58.

Revogação do compartilhamento obrigatório de torres

A Lei nº 14.173/21 revogou o art. 10 da Lei nº 11.934/09, que obrigava o compartilhamento entre torres instaladas a menos de 500 metros entre si. A lei sancionada também promove outras alterações, como: redução das taxas de Fistel, Condecine e CFRP para estações de pequeno porte e terminal de comunicação satelital (V-SATs); o dever do poder público de criar condições para ampliação da conectividade e a inclusão digital, priorizando a cobertura de estabelecimentos públicos de ensino; e alterações na Lei do Fust, entre outros.

Plano Geral de Metas de Universalização – PGMU V (Decreto nº 10.610/2021)

O novo plano prioriza localidades sem acesso às redes de fibra. A infraestrutura a ser implantada deve possuir capacidade mínima de 10 GB do início ao fim do trecho utilizado para atendimento dos municípios, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados rurais que não dispõem da infraestrutura, indicados pela Anatel em normativo regulamentador. Para isso, o plano indica o saldo decorrente das alterações das metas promovidas pelos PGMU anteriores para a realização da nova política. Segundo o texto, o backhaul resultante do atendimento à meta, bem como as ERBs e as redes de transporte implantadas, deverão integrar a relação de bens reversíveis.

Acordo Brasil-Chile

Foi aprovado pelo Congresso Brasileiro o Acordo de Livre Comércio (ALC) entre o Brasil e o Chile, assinado em Santiago em 21 de novembro de 2018. O referido ALC tem 24 capítulos, abrangendo 17 temas de natureza não tarifária, entre eles o compromisso de eliminação do roaming internacional para dados e telefonia móvel entre os dois países um ano após sua entrada em vigor. O acordo tem o potencial de facilitar os fluxos de turismo e de negócios bilaterais.

Proteção de dados pessoais como direito constitucional

O Congresso Nacional aprovou a PEC 17/19, que inclui proteção de dados pessoais no rol de direitos e garantias fundamentais do cidadão. O texto também prevê competência privativa da União para legislar sobre o tema.

No Brasil, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e, posteriormente, sua regulamentação por meio do Decreto nº 8.771/2016 estabeleceram princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet. Entre os dispositivos regulamentados, destaca-se o princípio da neutralidade de rede, o qual, em síntese, determina que “o responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação”.

Comprometida com a garantia do atendimento a esses princípios, a TIM adota medidas que asseguram a transparência e a isonomia em suas ofertas sobre regras de aplicações “zero rating”. A Companhia acredita que, por meio de aplicações “zero rating”, pode oferecer ofertas mais aderentes aos interesses dos usuários. SASB TC-TL-520A.3

Legislações regionais

Em 2021, ao menos 25 novas leis em sete estados do país definiram parâmetros para estimular o desenvolvimento e a ampliação da cobertura da infraestrutura de telecomunicações:

- Rio de Janeiro: 15
- São Paulo: 4
- Espírito Santo: 2
- Minas Gerais: 1
- Paraná: 1
- Pernambuco: 1
- Santa Catarina: 1

5G

GRI 203-1

A realização do Leilão 5G em novembro de 2021 marcou a chegada da tecnologia ao Brasil e permitiu o direcionamento de investimentos para implantação dessa rede. A TIM concluiu de maneira efetiva sua estratégia de participação no Leilão, com a aquisição de 11 lotes, sendo três nacionais e oito regionais. Parte desses lotes está na frequência de 3,5 GHz, a mais importante do 5G. Além disso, a Companhia adquiriu frequências mais elevadas, com as chamadas ondas milimétricas, em que o potencial de velocidade e qualidade de conexão é ainda maior.

As aplicações do 5G são múltiplas, e torná-las realidade dependerá do esforço conjunto e coordenado de diferentes setores. Automação industrial, serviços de saúde remotos, veículos inteligentes e casas conectadas são apenas algumas das possibilidades imaginadas para essa tecnologia. A TIM seguirá seu perfil de liderança no desenvolvimento dessa rede, consciente de seu papel na articulação de clientes e possíveis parceiros para continuar tornando realidade esse futuro hiperconectado.

A Companhia é pioneira em testes 5G no país, iniciando esses experimentos ainda em 2019. No último ano, realizou o primeiro piloto 5G standalone (rede que não depende do 4G, também conhecida como “5G puro”) em grandes mercados (São Paulo e Rio de Janeiro), além de demonstrações do potencial do 5G aplicado a diferentes contextos, da segurança pública ao agronegócio.

Aquisições da TIM no Leilão 5G

Lote	Região	Faixa-bloco	Valor da proposta (R\$ milhões)	Validade	
B3	Nacional	3,5 GHz - 80 MHz	351	20 anos	
D34		3,5 GHz - 20 MHz	80,3		
F6	Sul (PR, SC, RS)	2,3 GHz - 40 MHz	94,5		
F7	Sudeste (RJ, ES, MG)		450		
H19	Sul (PR, SC, RS)	26 GHz - 200 MHz	8		
H25	Sudeste (RJ, ES, MG)		11		
H31	Sudeste (SP exceto setor 3 do PGO)		12		
I6	Nacional		27		10 anos
J20	Sul (PR, SC, RS)		4		
J26	Sudeste (RJ, ES, MG)	6			
J33	Sudeste (SP exceto setor 3 do PGO)	6			

Características do 5G

- Maior velocidade de transferência de dados (pode alcançar picos de download de até 20 gigabits por segundo nas ondas milimétricas)
- Taxas de dados 10 a 100 vezes maior se comparado ao 4G
- Menor latência (reposta da conexão, que pode alcançar 1ms)

Aplicações do 5G

- Indústria 4.0 (tecnologias para automação das cadeias de produção industrial)
- Redes fixas sem fio (FWA, em inglês), grande oportunidade para a oferta de banda larga residencial por meio da rede móvel
- Agricultura de precisão

Perspectivas do 5G

- Novas arquiteturas de sistemas, com aperfeiçoamento da comunicação entre máquinas
- Modelo de cloud computing com ganhos em termos de escala, flexibilidade e segurança
- Redes de nova geração, possibilitando a convergência de tecnologias disruptivas como Edge Computing, Inteligência Artificial, Machine Learning, Blockchain, entre outros
- Fatiamento de rede (Network Slicing, em inglês), permitindo uma arquitetura de rede 5G isolada de

- Geração de ecossistema para a Internet das Coisas (IoT, em inglês) e novos casos de uso em ambos os mercados B2B e B2C
- Maior número de conexões simultâneas de IoT (até 1 milhão por Km²)
- Mais estabilidade e confiabilidade da conexão (percepção de disponibilidade de 99,999%)

- Telemedicina e cirurgia remota
- Transformação digital no setor financeiro
- Setor automotivo
- Realidade aumentada e virtual (AR/VR, em inglês)
- Segurança pública, entre outros

ponta a ponta, adaptada para atender a diversos requisitos solicitados por uma aplicação específica

- Sistemas abertos para criação de soluções e aplicações
- Ser um habilitador da transformação digital nos diversos segmentos da indústria, aumentando a eficiência, produtividade e competitividade do país
- Impactos ambientais e sociais positivos
- Iniciativas de laboratório aberto

Inovação

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Em um setor em constante transformação, a inovação é um aliado e um ativo intangível estratégico para a solução de desafios do negócio. Na TIM, o investimento nesse tema abrange diversas iniciativas e tem como foco o desenvolvimento da infraestrutura de rede, visando ampliar a qualidade de entrega aos clientes e a expansão sustentável. Todo esse esforço tem ainda como premissa o engajamento e a cocriação com stakeholders, como clientes, universidades, consumidores e governo.

Para coordenar essas iniciativas, uma área especialista em Arquitetura e Inovação Tecnológica reúne profissionais de telecomunicação, engenheiros elétricos e eletrônicos, cientistas da computação e outros tecnólogos de diferentes formações e experiências.

Tópico material: Inovação aplicada a produtos e serviços

9

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

TIM Lab

O TIM Lab é um ambiente multidisciplinar que desempenha papel estratégico no suporte à validação de serviços de Testes de Credibilidade e Provas de Conceito, colaborando com os principais fornecedores e parceiros de tecnologia. Com investimentos de mais de 10 milhões de reais previstos para o período de 2020 a 2022, o laboratório funciona como um espaço aberto à inovação no mercado brasileiro de telecomunicações e busca atuar para fortalecer a capacidade de validação de novos softwares, funcionalidades, soluções, tecnologias, serviços e dispositivos.

Integrante do projeto Telecom Infra (TIP), que reúne diversas empresas, como Facebook, SK Telecom, Deutsche Telekom, Nokia e Intel, o TIM Lab foi escolhido em 2017 para se tornar o primeiro TIP Community Lab da América Latina. A iniciativa tem o objetivo de criar uma nova abordagem para a construção e implementação da infraestrutura da rede de telecomunicações. Desde 2018, a TIM também participa de diversos grupos de trabalho dentro do TIP, atuando juntamente com outros parceiros tecnológicos e operadoras na definição de requisitos e na execução de campanhas de testes de soluções abertas e desagregadas, como o Disaggregated Cell Site Gateway (DCSG), Open RAN, OpenCore e Open Optical & Packet Transport. Nestas frentes, os participantes buscam definir os requisitos comuns das operadoras e coordenar o desenvolvimento e testes das soluções.

Expansão da cobertura 4G

O reaproveitamento das faixas de frequência anteriormente alocada às tecnologias 2G e 3G para o 4G – 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz –, técnica chamada de refarming de frequência, com uma configuração de distribuição multicamadas, oferece à TIM importantes vantagens competitivas:

- redução nos custos para a implementação de LTE;
- aumento da área de cobertura LTE, melhorando a experiência do cliente por meio de maior alcance;
- melhor cobertura interna – além da cobertura expandida. O uso dessas frequências pode ampliar a capacidade de cobertura em cidades que já têm acesso à banda LTE de 2,6 GHz, com baixo custo adicional.

Atualmente, mais de 99% dos terminais LTE são compatíveis com as bandas LTE em 1.800 MHz, 2.600 MHz e outras bandas disponíveis. A implementação de refarming de frequência para o LTE multicamadas ainda é uma excelente estratégia que se beneficia da disseminação de dispositivos. Além do refarming na faixa de 700 MHz, a TIM consolidou sua liderança 4G, com cobertura em 3.975 municípios, correspondendo a 94% da população urbana. A meta do Plano Estratégico 2022-24 é alcançar, até o final de 2022, mais de 4.900 cidades com cobertura em frequências baixas (700 e 850 MHz).

RAN Sharing

O compartilhamento de rede de acesso (RAN Sharing, em inglês) é uma alternativa inteligente para otimizar o consumo de recursos, reduzir custos de implantação e acelerar a melhoria de serviços aos clientes. O RAN Sharing permite que a TIM fomente a evolução da implantação do LTE no interior do Brasil, levando o acesso aos serviços de telecomunicação a mais regiões do país. Desde 2013, a TIM tem adotado a estratégia de RAN Sharing, uma abordagem inovadora, econômica e com menor impacto ambiental por meio do compartilhamento de infraestrutura com outras operadoras, dando início ao funcionamento do 4G da TIM no país.

Mais recentemente, a partir de 2019, a TIM e a Vivo possuem acordos de compartilhamento da rede 3G e 4G em cidades com menos de 30 mil habitantes, onde ambas as operadoras prestam serviços. O objetivo é ter apenas uma infraestrutura de telecomunicações compartilhada, proporcionando economia de energia, aluguel e manutenção. Para a rede 2G, as operadoras também definiram o compartilhamento nacional usando a tecnologia GWCN, que possibilita o desligamento de cerca de 50% da rede de cada uma das empresas, resultando também na redução do consumo de energia e dos custos de manutenção.

Experiência da Casa Conectada

A TIM inaugurou um ambiente tecnológico em São Paulo com o intuito de oferecer aos usuários a experiência de uma casa inteligente. Por meio de um tablet, os visitantes podem acionar e controlar produtos expostos, como câmeras, sensores e lâmpadas modernas. A iniciativa leva o conceito de Internet das Coisas (IoT) para mais perto dos usuários e sinaliza mais um investimento da TIM em recursos que tendem a se fortalecer cada vez mais com a realidade do 5G.

Internet das Coisas (IoT)

Ciente das inúmeras possibilidades de transformação dos negócios, sobretudo na área de telecomunicações, com o desenvolvimento da Internet das Coisas (IoT), a TIM lançou em 2018, a primeira rede comercial NB-IoT (Narrow Band em IoT) da América do Sul. Desde então, a Companhia vem ampliando esse serviço e já ocupa a liderança nesse segmento, com mais de 3.700 cidades com cobertura NB-IoT, além de 11,5 milhões de hectares cobertos.

A TIM foi a primeira operadora a implementar um Marketplace IoT, com soluções de digitalização para diversos segmentos, como o agronegócio, cidades inteligentes, utilidades elétricas e indústria 4.0. [Conheça a plataforma.](#)

Plataforma Conectada | Em parceria com a Agrosmart, monitora lavouras, a precipitação, temperatura e umidade relativa do ar, a direção e velocidade dos ventos, além da radiação solar. Com isso, permite que produtores rurais tomem as melhores decisões na irrigação, manejo de pragas e doenças, plantio e colheita.

TIM Pronto! | Torna a comunicação das empresas ainda mais eficiente, de forma rápida e econômica. Ela viabiliza conferência entre dois ou mais usuários por meio do 4G e tem serviços de push-to-talk e push-to-video.

Logística Digital First Mile | Acompanhamento em tempo real de mercadorias do fabricante até centros logísticos. O serviço tem algoritmos de previsibilidade, registra etapas do processo de entrega, e permite, via plataforma web, que cada gestor encaminhe informações para motoristas. O Logística Digital Last Mile, com as mesmas funcionalidades, atende o monitoramento das mercadorias de centros logísticos até o consumidor final.

Novo conceito de loja

No início de 2022, a TIM lançou um novo conceito de loja, que integra os mundos real e virtual. A “MetaLoja”, inaugurada em um shopping no Rio de Janeiro, cria um espaço em que a experiência da loja e as possibilidades do Metaverso se misturam, de forma pioneira dentro do Cryptovoxels. A iniciativa terá não apenas estética similar à da loja conceito, mas também um espaço gamer, com portfólio de produtos da TIM e de seus parceiros.

Educação

A Companhia fez uma parceria estratégica com a Kroton, grupo de educação, para a oferta combinada de cursos 100% digitais (EAD). O objetivo da união é ampliar o acesso à educação no Brasil e possibilitar o aumento da taxa de empregabilidade no país.

Open RAN no Brasil

A TIM tem se engajado em iniciativas em prol do desenvolvimento da tecnologia Open RAN, que traz uma série de oportunidades pela desagregação de hardware e software, que permitirão um movimento na indústria tradicional em prol da escalabilidade, flexibilidade e eficiência no domínio das redes de acesso. Por meio de interfaces abertas e padronizadas, será possível habilitar um outro nível de interoperabilidade multi vendor, evitando a realidade de vendor lock in atual. Dessa forma, a TIM, em parceria com o Telecom Infra Project (TIP) e o Instituto Nacional de Telecomunicações (INATEL), vem atuando no Programa Open Field, cujo objetivo é estabelecer um ambiente de testes no campus do INATEL, em Santa Rita do Sapucaí (MG), para fomentar o estudo e desenvolvimento do Open RAN nas tecnologias 4G e 5G.

Ainda em fase de implantação, o projeto visa fomentar o desenvolvimento do ecossistema regional de Open RAN e endereçar diversidade de soluções e cenários de deployment. O compartilhamento de referências, estudos de casos e resultados de testes podem contribuir de forma direta na construção da estratégia e no direcionamento dos desafios e cenários a serem explorados.

Desafio TIM 5G

A partir da parceria com a Agtech Garage, o maior hub de startups do Agro LATAM, a TIM lançou um chamamento para as startups que desejam evoluir e pivotar suas soluções na rede 5G, habilitando oportunidades inéditas. Das 45 inscritas, oito se classificaram para a final e puderam se apresentar para uma banca avaliadora TIM, com soluções de detecção de incêndio, irrigação fertilização inteligente, robótica, monitoramento de imagens, controle de pragas, entre outras. As quatro startups selecionadas para testarem suas soluções na rede 5G foram Iponia, Auros Robotics, Quickium e Um grau e meio.

ConectarAGRO

A TIM é a única operadora de telefonia a fazer parte da associação ConerctarAGRO com outras sete grandes empresas, referências no seu campo de atuação. A missão da entidade é levar conectividade para todo campo brasileiro, apoiando o desenvolvimento do Brasil. [Saiba mais aqui.](#)

Connected Car

A TIM desenvolveu para a FCA (Fiat Chrysler Automotive) a solução Connected Car Telemetry and User Service Connected, para oferecer serviços avançados de telemetria, assistência e outros serviços de valor agregado para os proprietários de carros da FCA. Este é o primeiro serviço de conexão totalmente digital para automóveis a estar disponível no Brasil.

Journey to Cloud

Pioneira no processo de migração de 100% dos seus data centers para a nuvem, a TIM deu prosseguimento ao projeto Journey to Cloud, em 2021, com 44% do workload do projeto já migrado. Em parceria com a Oracle e a Microsoft, a digitalização de todos os processos, incluindo as plataformas de atendimento e relacionamento, possibilita o aprimoramento dos processos de atendimento ao cliente, operações internas, faturamento, arrecadação e gestão de plataformas digitais com rapidez, escalabilidade e segurança.

Cliente

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A experiência e a satisfação dos clientes estão no foco da estratégia de atuação da TIM. A Companhia avançou em 2021 no investimento para aprimorar a infraestrutura, a oferta de produtos e serviços e a excelência no atendimento aos seus mais de 52 milhões de clientes. No período, destacam-se a expansão da cobertura 4.5G e de fibra ótica FTTH e o início de estudos, testes e avaliações para a implementação da rede 5G.

Também foram relevantes iniciativas que agregam valor ao cliente. No contexto da diversidade, a TIM tornou-se parceira do app Mulheres Positivas, que disponibiliza conteúdos e promove a empregabilidade feminina. Clientes da TIM navegam pelo aplicativo sem consumo da franquia de dados. No campo da educação, a Companhia firmou uma parceria estratégica com a Cogna Educação para promover a educação à distância por meio da plataforma Ampli. A iniciativa envolveu ofertas exclusivas aos clientes da TIM, além de descontos especiais em cursos selecionados.

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

- Prêmio Cliente S/A, na categoria “Líder em projeto de gestão de clientes” com um case criado para gerenciar a expectativa do cliente nos canais de atendimento, aumentar a satisfação e reduzir os prazos de tratamento das demandas
- Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações 2021, por destacar-se como a melhor entre as grandes operadoras na disponibilização de ambientes físicos e virtuais acessíveis para pessoas com deficiência e por incentivar, divulgar e assegurar os direitos de acessibilidade
- Marcas Preferidas, com o 1º lugar na categoria “Operadora de celular” do ranking elaborado pelo Diário de Pernambuco
- Prêmio ABT (maior premiação em relacionamento com cliente do país), como maior vencedora e conquistando cinco ouros nas categorias do prêmio. Entre eles, destaca-se o reconhecimento de melhor projeto entre todos os inscritos com o TIM X, ferramenta desenvolvida em parceria com o Google para operar o call center no ambiente de nuvem
- Primeiro lugar no Ranking de Satisfação de Demandas na Anatel 2021, que analisa o atendimento das empresas aos clientes na recepção e solução de demandas, reforçando a estratégia da TIM na melhoria da experiência do cliente

Tópico material: Experiência do cliente e qualidade dos serviços

12 16

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

Meta do Plano ESG

Reduzir em **50%** as reclamações dos clientes na Anatel do serviço móvel pessoal até 2023, com relação a 2019, sem considerar as reclamações dos clientes oriundos da base da Oi móvel.

Acessibilidade e inclusão

A Companhia desenvolveu um espaço em seu site para que pessoas com deficiência visual, auditiva e de fala possam utilizar recursos de acessibilidade e ganhar autonomia na solicitação de serviços e outras informações. As ferramentas disponíveis para download seguem as recomendações do Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) e do World Wide Web Consortium (W3C), conjunto de diretrizes para a acessibilidade na internet.

[Clique aqui](#) e confira os recursos de acessibilidade da TIM

Resultados

Redução reclamações Anatel

2021		44%
2020		17%

Relacionamento e digitalização

A Companhia oferece um modelo de atendimento multicanal 24 horas e soluções para a realização do autoatendimento de forma ágil e prática em plataformas digitais. Por meio de computador, aplicativo ou telefone, os clientes da TIM podem solicitar serviços, encaminhar reclamações, dúvidas e sugestões.

Um dos principais canais digitais de relacionamento com os clientes é o aplicativo Meu TIM e o Meu TIM Website. Em 2021, o app Meu TIM recebeu a melhor nota de avaliação entre os aplicativos de atendimento das operadoras brasileiras (nota 4.4 na Play Store).

A Companhia também disponibiliza, como canais de atendimento, o SAC *144, SAC 1056 e o atendimento 10341. Os clientes também podem se relacionar por meio das redes sociais, via Twitter, Facebook, Instagram, WhatsApp e RSC (Rich Communications Service). Para alcançar ainda mais eficiência no desenvolvimento de novas funcionalidades e melhorias dos canais digitais, a TIM vem empregando a Metodologia Agile, que reúne ferramentas para elevar a agilidade e flexibilidade dos processos.

Outro benefício dos contínuos investimentos na digitalização de serviços, é a redução contínua do consumo de papel (FSC) para emissão de faturas e cobranças, que representaram em 2021, 75% do total de 387 toneladas de papel (FSC) consumidos pela Companhia, uma diminuição de 21% comparado ao ano anterior. [GRI 301-1](#)

A Taís da TIM

A Companhia segue desenvolvendo soluções de inteligência para oferecer aos clientes mecanismos cada vez mais eficientes e inclusivos. A Taís, URA da TIM, é a assistente virtual desenvolvida pela empresa que dispõe de ferramentas para detecção automática de eventuais problemas nos serviços. Ela também sugere medidas corretivas com foco na resolução do erro notificado. Via voz e texto, de forma natural e em tempo real, a Taís é uma parceira dos clientes.

A ferramenta usa linguagem neutra para não promover viés sexista durante os atendimentos; em vez de “nosso atendente”, agora é possível se referir aos colaboradores como “nossa equipe”, por exemplo. A mudança reflete a mentalidade da TIM de promover cada vez mais a equidade em tudo o que está ao seu alcance.

Facilidade no pagamento

A TIM foi a primeira operadora a oferecer PIX em todas as suas faturas. A forma de pagamento viabiliza transações a qualquer hora, de forma fácil e prática. Além disso, a Companhia oferece diversos métodos para quitação compatíveis com as principais carteiras digitais do mercado brasileiro, que estão disponíveis para download e permitem que os clientes possam realizar pagamentos das faturas com integração direta pelo aplicativo Meu TIM.

Em 2021, cerca de 15 milhões de faturas foram pagas via PIX, o que representou 15,9% do total de pagamentos arrecadados.

Recarga da TIM com PIX

- App Meu TIM
- WhatsApp
- Site TIM

[Clique aqui](#) e confira todos os serviços de atendimento ao cliente da TIM

Atenção total aos clientes

A TIM tem o Conselho de Usuários, cuja finalidade é aproximar a operadora, os clientes de telefonia móvel e os membros de entidades de defesa do consumidor. O Conselho busca promover maior participação social na prestação dos serviços pelas operadoras, em que o objetivo final é contribuir igualmente na construção de uma sociedade mais engajada e participativa nas pautas das telecomunicações.

- O Conselho é formado por usuários e entidades que tenham como objetivo características de defesa dos interesses do consumidor
- Organização tem caráter consultivo, voltado à avaliação dos serviços e da qualidade de atendimento da prestadora
- É competência do Conselho apresentar propostas de melhoria dos serviços de telecomunicação
- Não tem personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial

- Constituídos para cada Região do país, os Conselhos contam com seus respectivos Presidentes, Vice-Presidentes e dez conselheiros
- Os mandatos são trienais e a eleição mais recente ocorreu em 2019 (vigência da composição de 2020 a 2022)

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre o Conselho de Usuários

Experiência dos clientes

A TIM orienta sua gestão de qualidade com base na experiência dos clientes. Isso é possível porque a Companhia mantém a comunicação aberta com seus usuários por meio de pesquisas de grau de satisfação e acompanha com atenção manifestações em órgãos de defesa do consumidor. Esse monitoramento abrange as reclamações registradas no Procon, no site Consumidor.gov.br e na Anatel. Além disso, a TIM disponibiliza em seu site institucional informações sobre a regulamentação setorial que influencia diretamente as tarifas, planos, promoções e serviços oferecidos aos clientes, prezando pela transparência e facilitando o acesso a esse tipo de conteúdo.

A TIM também desenvolve uma Pesquisa Transacional, realizada a partir dos call centers, e capta por meio dela a avaliação imediata do usuário após contato com o atendente. Clientes da Companhia podem avaliar periodicamente os serviços da TIM também via outra aferição, a Pesquisa de Satisfação Nacional de Telefonia Móvel. Em 2021, a Companhia registrou média de satisfação geral de 7,46.

Satisfação dos clientes comprovada em pesquisas



Ouvidoria

A TIM disponibiliza aos usuários, desde agosto de 2020, um canal de Ouvidoria. O serviço está disponível aos clientes que já acionaram outros canais de atendimento da Companhia e não tiveram suas demandas resolvidas dentro do prazo ou não ficaram satisfeitos com a solução apresentada. O objetivo deste canal, que é a última instância interna da Companhia de atendimento aos consumidores, é estabelecer uma relação respeitosa e transparente com os clientes, buscando solução efetiva e alta resolubilidade das demandas.

A Ouvidoria se reporta diretamente ao presidente da Companhia e tem uma atuação relevante na redução do volume de demandas registradas na própria Ouvidoria, bem como na Anatel, nos órgãos de defesa do consumidor e Juizados Especiais Cíveis (JEC), atuando nas causas raízes dos principais motivos de contato, direcionando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e fazendo a governança de grupos multidisciplinares. A Ouvidoria também atua com o objetivo de garantir a alta resolubilidade das demandas registradas nos órgãos de defesa do consumidor e Anatel.

Atendimento aos clientes	2019	2020	2021
Total de ligações atendidas pelo SAC	101.158.130	74.344.021	57.836.544 ¹
Total de atendimentos da Ouvidoria	5.445 ²	49.361	338.961 ³

1. 22% de redução nos atendimentos pelo SAC, impulsionada pela evolução da URA Cognitiva e pela melhor estabilidade das plataformas de TI e da rede.
2. Em 2019, os dados apresentados referem-se a um canal interno TIM não divulgado ao público.
3. Aumento significativo pela criação do canal 0800 da Ouvidoria em agosto de 2020, além das ações de divulgação para os consumidores.

Reclamações recebidas	2019	2020	2021
Na Companhia	13.635.181	11.274.525	7.798.822
Na Anatel	663.043	553.358	372.959 ¹
Na Justiça	111.423	52.661	43.731

1. 33% de redução nas reclamações na Anatel em relação a 2020, graças à efetividade de solução nos canais internos (SAC e Ouvidoria).

Reclamações solucionadas	2019	2020	2021¹
Na Companhia	101,79%	100%	99,32%
Na Anatel	99,63%	90,95% ²	93,6%
Na Justiça	79%	182,58%	163,08%

1. Os percentuais acima de 100 consideram casos abertos em períodos anteriores e encerrados ao longo do ano.
2. Dado ajustado pois o indicador de reclamações solucionadas foi implementado pela Anatel em dezembro de 2019 (com a substituição do sistema FOCUS para o Anatel Consumidor). Até 2019 eram analisadas a quantidade de reclamações respondidas.

Contate a Ouvidoria

- 0800 882 0041
 - De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto finais de semana e feriados nacionais
- [Clique aqui](#) e acesse on-line

Fornecedores

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Direcionada pela Política de Relacionamento com Fornecedores, a TIM estabelece compromissos a serem seguidos por seus fornecedores, inclusive os subcontratados para a prestação de serviços, para a formação de parcerias. Os requerimentos têm foco na competitividade, qualidade, segurança, respeito aos direitos humanos e responsabilidade socioambiental.

Na formalização dos contratos, os fornecedores se comprometem a conduzir suas operações em conformidade com as obrigações legais e as boas práticas de Compliance. Os acordos também requerem das empresas a aderência ao Programa de Integridade da TIM (saiba mais na página 24) e aos Princípios do Pacto Global e fazem menção expressa de repúdio ao trabalho infantil ou análogo à escravidão.

Fornecedores da TIM efetivos ou em potencial são avaliados com base nas leis trabalhistas vigentes, por meio de consulta às bases de dados do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Nacional Brasileiro para Erradicação do Trabalho Escravo. Caso haja registro de violações na legislação trabalhista, a empresa é desqualificada para prestar serviços ou fornecer produtos à Companhia.

Com base nesses processos, não foram identificados em 2021 fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. GRI 408-1 | 409-1

Tópico material: Gestão estratégica e responsável de fornecedores

8 12

A TIM entende que a gestão estratégica e responsável dos fornecedores está relacionada à importância da cadeia de suprimentos para a garantia da oferta de serviços de qualidade aos clientes. Ela é essencial para a continuidade de fornecimento de produtos e serviços pelos parceiros de negócio, inibindo o risco de desabastecimento, e para a criação conjunta de inovações e diferenciais em produtos e serviços. Ao mesmo tempo, ela é fundamental para a criação de valor positivo na cadeia da TIM, engajando os fornecedores em boas práticas de gestão de aspectos sociais, ambientais e econômicos.

Resultados de 2021

GRI 308-1 | 414-1

- **96%** dos fornecedores que passaram pelo processo de qualificação responderam ao questionário de Due Diligence sobre ética e conflito de interesses
- Meta de fornecedores da Companhia que passam pelo processo de Due Diligence foi estabelecida em 85% para 2022.
- Em 2021, 1.037 fornecedores (83% do total) responderam ao questionário socioambiental (avaliação de riscos como trabalho infantil e forçado, saúde e segurança de trabalhadores, gestão ambiental, etc.)

Cadeia de suprimentos da TIM

GRI 102-9

- Composta por mais de 700 fornecedores nacionais e estrangeiros com os quais a TIM realizou transações durante o ano de 2021. Deste total, 97% são fornecedores locais
- Fornecem equipamentos de infraestrutura de rede, produtos de telecomunicações, serviços de tecnologia e energia elétrica
- Cadeia também composta por prestadores de serviço, como consultorias, auditorias e agências de comunicação

Fornecedores

Monitoramento de riscos

- TIM aplica questionários de ética e conflito de interesses
- Realiza testes de cunho socioambiental, inclusive antes da contratação

Proporção de gastos com fornecedores locais ¹ (R\$ milhões) GRI 204-1	2019	2020	2021
Fornecedores locais			
Infraestrutura de rede	2.886	2.431	2.715
Produtos comerciais	1.233	934	1.026
Tecnologia da informação	800	720	913
Serviços técnicos profissionais	980	663	1.150
Real Estate	134	107	119
Outros	0	195	130
Subtotal	6.023	5.050	6.053
Fornecedores estrangeiros			
Infraestrutura de rede	5	6	7
Tecnologia da informação	31	64	21
Serviços técnicos profissionais	60	78	65
Subtotal	96	149	93
Total	6.119	5.198	6.116
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	98%	97%	98%

1. São considerados fornecedores locais aqueles que estão no mesmo país em que a TIM tem sede (Brasil). O processo de compras da TIM, sempre que possível, prioriza fornecedores nacionais.

Privacidade e proteção de dados

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A privacidade e a proteção de dados dos clientes é um dos temas mais importantes para gestão dos negócios da TIM. A Companhia conduz suas atividades em completo alinhamento com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.709/2018, e baseada na ISO 27001, norma internacional que descreve as melhores práticas para a gestão da segurança da informação e NIST (Cyber Security Framework), estrutura que apoia no gerenciamento e redução do risco de segurança cibernética. [SASB TC-TL-230A.2](#)

Desde que a LGPD foi sancionada, em 2018, a Companhia se preparou de diversas formas para se adequar integralmente às exigências legais. Entre as principais ações, capacitou colaboradores para ciência dos impactos e modificações trazidas pela lei e orientou para que seguissem as diretrizes na coleta, utilização e proteção de dados pessoais de clientes, funcionários, fornecedores e demais públicos. [SASB TC-TL-220A.1](#)

Entre outros aspectos, a LGPD determina que cada indivíduo tem o direito de saber como seus dados estão sendo tratados pela empresa, podendo ainda solicitar retificações, exclusões da base de dados e anonimização, o que é chamado de Direitos Titulares. Desde que a LGPD entrou em vigor, a TIM recebeu mais de 700 solicitações de titulares que demandavam Direitos dos Titulares, todas atendidas. Os pedidos mais frequentes são: direito e acesso aos dados tratados,

solicitação de exclusão dos dados e solicitação de suspensão de mensagens publicitárias. [GRI 418-1](#)

A TIM não recebeu nenhuma queixa comprovada relativa à violação de privacidade e/ou perda de dados dos clientes. Em relação ao uso de dados dos seus clientes, a TIM deu continuidade ao uso de informações de localização (sem qualquer PII – sigla em inglês para Informações de Identificação Pessoal – ou possibilidade de engenharia reversa para acesso a dados individuais), em um esforço conjunto pro bono com outras principais operadoras de telefonia móvel no Brasil, para medir o índice de isolamento social a fim de fornecer informações aos governos (mais de 50 estados e cidades) e ajudar na luta contra a pandemia da covid-19. Base móvel de clientes em 2021: 52.065.959. [GRI 418-1](#) | [SASB TC-TL-220A.2](#)

Além disso, a TIM coletou consentimento expresso de mais de 27 milhões de usuários (até dezembro de 2021), em linha com a LGPD, para impactar clientes com publicidade móvel, podendo assim segmentar, alcançar e engajar campanhas de parceiros para o cliente certo, no canal de comunicação correto e no momento adequado.

O responsável pela gestão do tema na Companhia, conforme determina a legislação, é o Data Protection Officer (DPO), nomeado em 2018. O profissional reporta-se diretamente ao Conselho de Administração e coordena as ações práticas para o amadurecimento e aprimoramento da governança sobre dados pessoais.

Tópico material: Proteção de dados, privacidade do cliente e segurança cibernética

16

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

Meta do Plano ESG

Obter a certificação ISO 27001 até 2022

Resultado

Meta em andamento

Gestão da TIM com a LGPD

- Criação do Comitê de Privacidade, coordenado pelo diretor-presidente e composto por diretores da Companhia
- Nomeação do cargo de Data Protection Officer (DPO)
- Atualização e disponibilização das Políticas de Privacidade e de Cookies
- Atendimento às solicitações de Direito dos Titulares (a lei prevê aos titulares dos dados pessoais diversos direitos, como correção, anonimização e revisão de decisões automatizadas)
- Contratação de ferramenta digital para atendimento e gerenciamento dos Direitos dos Titulares, propiciando melhor experiência para os clientes exercerem seus direitos
- Designação da equipe de Compliance para liderar as ações necessárias ao cumprimento da LGPD e gerenciar as solicitações de Direito dos Titulares
- Obtenção da certificação ISO 27001, padrão para o sistema de gestão da segurança da informação, até 2022
- Adequação dos novos contratos em relação ao tratamento de dados pessoais
- Revisão e adequação dos contratos já existentes que foram classificados como de impacto a dados pessoais
- Revisão e atualização de documentos normativos internos para regular e orientar o tratamento de dados pessoais pelos colaboradores
- Criação da Central de Privacidade no site da TIM
- Criação de um fluxo interno de segurança para incidentes ou casos de vazamentos envolvendo dados pessoais

As atribuições do Data Protection Officer (DPO) da TIM

- Manter uma visão integrada do plano estratégico da TIM em proteção de dados, em toda a cadeia de valor da Companhia, com o objetivo de garantir a implementação do Programa
- Reportar ao Comitê de Proteção de Dados sobre os andamentos das diferentes atividades-chave da TIM e que envolvem dados pessoais
- Implementar a padronização de políticas, metodologias e ferramentas, desenvolvendo indicadores de monitoramento dos processos de proteção de dados nas diferentes áreas
- Desenvolver treinamentos e orientar projetos de conscientização em proteção de dados
- Aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências
- Receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e adotar providências
- Estabelecer e ajustar, em conjunto com as diferentes áreas da TIM, as políticas de proteção de dados e outros processos de governança de dados
- Apoiar a implementação das melhorias em processos e controles de privacidade e proteção de dados
- Manter atualizadas as políticas de proteção de dados da TIM
- Revisar os processos e atividades de privacidade e proteção de dados da TIM, garantindo o cumprimento com as leis aplicáveis a matéria

[Clique aqui e acesse a Política de Privacidade da TIM](#)

Ações judiciais

Em 2021, foram iniciadas 718 ações judiciais relacionadas à privacidade de dados; 718 foram encerradas (incluindo casos abertos em anos anteriores), 59% delas com decisões favoráveis à Companhia. Nos 294 processos com decisões desfavoráveis, foram realizados pagamentos que totalizaram de cerca de R\$ 2,1 milhões. No mesmo intervalo, a Companhia recebeu 130 ações judiciais relativas à quebra de sigilo telefônico ou telemático; 135 casos foram encerrados. SASB TC-TL-220A.3

Mais de 1,5 milhão de solicitações foram feitas pela Justiça à TIM para quebra de privacidade. SASB TC-TL-220A.4

• Em processos da Anatel e Senacon, não houve autuação sobre violações de privacidade e perda de dados de clientes

• Nenhum incidente de vazamento de dados no período
GRI 418-1 | SASB TC-TL-230A.1

Solicitações judiciais de quebra de privacidade por tipo (milhares) ¹	2019	2020	2021
Interceptações telefônicas	381	367	325
Dados cadastrais	513	391	397
Extratos telefônicos	596	660	839

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

Governança da segurança da informação

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

- Assegurar a análise sob a ótica de segurança dos projetos ICT da empresa e a gestão dos perfis e dos acessos lógicos aos sistemas;
- Assegurar a gestão das vulnerabilidades, a prevenção ao vazamento de informações, a realização de simulações de ataque cibernético, a investigação digital e o monitoramento da evolução e a detecção de novas ameaças e riscos cibernéticos;

• Garantir o acompanhamento e o tratamento de riscos cibernéticos e dos eventos de segurança, a mitigação de ataques, bem como a gestão e a resposta aos respectivos incidentes;

• Definir os padrões de arquitetura de soluções de segurança para a empresa, analisar e testar novas opções de segurança e fortalecer a estratégia de venda de serviços e produtos de valor adicionado neste âmbito para os segmentos de clientela, em linha com as funções competentes;

• Garantir as atividades de governança do processo de prevenção de riscos que possam afetar a continuidade do negócio, bem como o suporte as funções na implementação de iniciativas de segurança.

Ambiental

- Mudanças climáticas
- Energia
- Resíduos
- Água

Sistema de Gestão Ambiental

A TIM tem um conjunto de políticas e processos que norteiam suas práticas e ações nas questões socioambientais e que reforçam seu compromisso com a gestão ambiental. Fundamental para a competitividade das empresas, a sustentabilidade é uma questão prioritária para o Grupo TIM.

A diretriz da Companhia é se manter sempre à frente das demandas da sociedade e da legislação, contribuindo como protagonista para o avanço do setor de telecomunicações. A Política Ambiental da TIM abrange todas as operações da Companhia e se fundamenta em três pilares: proteção do meio ambiente, atendimento aos requisitos legais e normativos corporativos e promoção da

melhoria contínua do seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA). O documento também fortalece o compromisso da TIM com outros princípios ambientais, como a adequada gestão de resíduos, o consumo eficiente de recursos naturais e a prevenção da poluição.

Para garantir a atuação de acordo com os requisitos legais e as diretrizes da Política Ambiental, a TIM conta com equipes para licenciar e acompanhar a conformidade dos sites da Companhia, como as Estações Rádio Base (ERBs), os prédios técnicos e os data centers.

As ERBs geram impactos no momento de sua construção, pela movimentação local de

trabalhadores e obras. Na fase de operação, o principal impacto está associado às emissões de radiação não ionizante, que são objeto de laudos teóricos e práticos a fim de garantir a segurança das estruturas para a sociedade, em atendimento aos limites estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Em 2021, o nível de emissões eletromagnéticas em 3.938 sites foi medido, conforme solicitação da Anatel. A Companhia também mensura o nível de ruído das estruturas da rede, mediante demanda. Em 2021, foram atendidos 15 pedidos dessa natureza. [GRI 304-2](#)

O parque de ativos da TIM reúne mais de 23 mil ERBs, todas licenciadas pela Anatel, em consonância com as

regulamentações locais, como licenças urbanísticas e ambientais, quando aplicáveis. Desse total, 149 estão localizadas em áreas sensíveis para a biodiversidade (Áreas de Proteção Ambiental – APAs ou Áreas de Proteção Permanente – APPs). A Companhia monitora periodicamente essas localidades a fim de evitar qualquer impacto negativo. [GRI 304-2](#)

Em 2021, a TIM não recebeu nenhuma multa ambiental significativa. A Companhia acompanha a evolução da defesa administrativa apresentada referente à multa de R\$ 500 mil aplicada em 2016, reportada em anos anteriores e para a qual está sendo aventada a possibilidade de ocorrência de prescrição. [GRI 307-1](#)

Mais conectividade com energia renovável

Aplicando tecnologia para minimizar impactos das antenas em sua rede, a TIM conta com 1.766 biosites ativos. Essas estruturas, similares a um poste comum, acomodam todos os equipamentos de telecomunicações em seu interior, além de abrigar outros mobiliários urbanos, como iluminação pública e câmeras de segurança. Com isso, possuem baixo impacto visual na paisagem, além de demandarem espaços físicos menores

para sua instalação. Em fevereiro de 2022, a TIM ativou o primeiro biosite movido a energia eólica no Brasil. O local escolhido para receber a novidade foi a praia de Pipa, no Rio Grande do Norte. Diferente das torres eólicas tradicionais, as pás são posicionadas na vertical, no topo do poste metálico, possibilitando um movimento mais silencioso e eficiente e com menor impacto visual. [GRI 304-2](#)

Foco na gestão ambiental

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) tem por finalidade prover à TIM uma estrutura para a proteção do meio ambiente, possibilitando uma resposta às mudanças das condições ambientais, em equilíbrio com as necessidades socioeconômicas. Além disso, visa à melhoria contínua do desempenho ambiental da organização e a conformidade das atividades realizadas de acordo com a Política Ambiental. Alinhado ao planejamento estratégico da Companhia, o SGA segue os requisitos da Norma ISO 14001. Desde 2010, a TIM é certificada nesta norma ambiental no âmbito do Gerenciamento e Operação da Rede nos estados do Espírito Santo, Rio de Janeiro e São Paulo.

Mudanças climáticas

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5

A mitigação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) e a adaptação das operações aos efeitos já irreversíveis das mudanças climáticas são estratégicos para a criação de valor da TIM. Essas duas perspectivas são gerenciadas sob as diretrizes da Política de Gestão da Mudança do Clima da Companhia, que determina pilares para a gestão do tema, considerando legislações nacional e internacional, determinações dos reguladores e orientações do Grupo TIM.

Em 2021, o Grupo TIM aderiu à iniciativa Science Based Target (SBTi) junto ao Grupo TIM, criada pela coalizão entre CDP, Pacto Global, World Resources Institute (WRI) e World Wildlife Fund for Nature (WWF). O objetivo do SBTi é promover as melhores práticas de redução e neutralização das emissões de GEE, em linha com a ciência do clima, engajando empresas mediante compromisso público de submeter suas metas de redução de emissões a fim de que sejam validadas por meio de método científico.

[Clique aqui e acesse a Política de Gestão da Mudança do Clima da TIM](#)

Meta do Plano ESG

Atingir a neutralidade de carbono (escopos 1 e 2) até 2030

Resultados

Redução escopos 1 e 2

2021	<div style="width: 94%;"></div>	94%
2020	<div style="width: 30%;"></div>	30%

Redução escopo 2

2021	<div style="width: 153%;"></div>	153%
2020	<div style="width: 28%;"></div>	28%

Como parte desse compromisso, o inventário de GEE da TIM é elaborado anualmente, de acordo com as premissas do Programa Brasileiro GHG Protocol (incluindo o reporte opcional do Escopo 3) e é auditado por terceira parte¹. Os dados de emissões e as práticas para a governança, a estratégia e a gestão de riscos e oportunidades nessa temática também são amplamente divulgadas de forma voluntária no âmbito do CDP, iniciativa global em prol da transparência em emissões. Em 2021, a TIM evoluiu seu score de B- para B.

Adicionalmente, as empresas que responderam à versão completa do Questionário CDP para Mudanças Climáticas também tiveram sua performance de engajamento junto aos fornecedores avaliadas. O resultado é demonstrado no Supplier Engagement Rating (SER), que considera as respostas das empresas nas questões de governança, metas, Escopo 3 para emissões e engajamento das cadeias de valor. Em 2021, a TIM foi classificada como A-, uma evolução do resultado de 2020 (B-).

As emissões de GEE diretas das atividades operacionais da TIM (Escopo 1) estão associadas, principalmente, às emissões estacionárias de máquinas e equipamentos, como geradores, as emissões fugitivas dos sistemas de refrigeração, aos gases extintores dos sistemas de combate a incêndio e aos combustíveis da frota de veículos controlados pela TIM. Atualmente, a maior parte das emissões indiretas contabilizadas pela TIM são provenientes do consumo de energia elétrica (Escopo 2), enquanto que as demais, relacionadas às operações da cadeia de valor da Companhia (Escopo 3) são oriundas do transporte de mercadorias e do deslocamento das equipes de vendas que demandam o uso de combustíveis.

Para mapear os impactos das emissões em todo o ciclo de vida de seus produtos, a TIM realizou o cálculo de sua Pegada de Carbono. O estudo concluiu que para cada 1 Mb de dados trafegados na tecnologia 4G, 1,47 grama de CO₂e é emitido. Os principais fatores para essa emissão estão na queima de diesel nos geradores e no consumo de eletricidade das operações.

1. A TIM não está entre as empresas selo Ouro pela Política de Qualificação do Programa GHG Protocol porque o Organismo de Verificação (OV) responsável pela auditoria do inventário de GEE da Companhia não é acreditado pelo Inmetro no Brasil.

O inventário de emissões de GEE da TIM

Escopo 1

Emissões diretas associadas à operação, sobretudo pela queima de combustíveis e manutenção de sistemas de ar-condicionado e combate a incêndios. [GRI 305-1](#)

A tendência de redução das emissões da frota de veículos da TIM manteve-se em 2021, em grande parte devido aos efeitos da pandemia. O aumento de cerca de 80% das emissões estacionárias foi decorrente da contabilização das emissões de máquinas e equipamentos das usinas do Projeto GD. As emissões nessas atividades, majoritariamente de metano (CH₄), somaram 595 tCO₂e no período. Além disso, foram mapeados pela primeira vez os efluentes nas CHGs do Projeto CD, por condicionante de licença.

Escopo 2

Emissões indiretas pela aquisição de energia elétrica. Para a abordagem de localização, as emissões são calculadas utilizando o fator médio de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), ou seja, não contabiliza a rastreabilidade da energia renovável adquirida no mercado livre e por meio da geração distribuída. Para a abordagem de escolha de compra, é considerada a energia renovável adquirida com rastreabilidade comprovada (via certificado de energia renovável, I-RECs). [GRI 305-2](#)

Escopo 3

Emissões indiretas na cadeia de valor da TIM, incluindo o deslocamento de colaboradores para o trabalho, viagens aéreas a trabalho, tratamento de resíduos e atividades logísticas, entre outras fontes emissoras [GRI 305-3](#)

Em 2021, a TIM revisou a categoria de Escopo 3, passando a desconsiderar o cenário de perdas por transmissão e distribuição de energia elétrica. Por essa razão, os valores de 2019 e 2020 foram recalculados considerando esse mesmo critério. Além disso, a redução das emissões de GEE observadas nos últimos dois anos ocorreu, principalmente, devido à pandemia da Covid-19 que afetou as viagens a negócio (viagens aéreas e deslocamento por táxi) e o commuting dos colaboradores, que é, o deslocamento de casa para o trabalho, em função da adoção do home office.

A TIM apresentou redução das emissões indiretas de Escopo 2 e Escopo 3 em função da compensação da energia por meio da aquisição de certificados de energia renovável. No caso do Escopo 3, uma das categorias de emissões indiretas reportadas pela TIM considera as emissões decorrentes da aquisição de combustível utilizado na extração, produção e transporte.

Emissões de GEE do escopo 1 (tCO ₂ e) GRI 305-1	2019	2020	2021
Emissões da Frota de veículos de controle operacional TIM	510	348	335
Emissões Estacionárias (Geradores, Máquina e outros Equipamentos)	661	815	1.474 ¹
Emissões fugitivas (gases refrigerantes e extintores de incêndio) ²	3.962	4.309	2.584 ³
Efluentes	-	-	2
Total	5.132	5.473	4.395

1. Valor considera a usina de biogás e a de gás natural que passaram a ser contabilizadas no escopo 1 ao invés do escopo 2, antes reportado como aquisição de energia elétrica.
2. A TIM Brasil e o Grupo TIM utilizam a mesma base de dados que originam as emissões de GEE, entretanto, os resultados apresentados em toneladas equivalentes de carbono diferem entre as duas companhias em função do uso de metodologias diferentes. A TIM monitora também, separadamente, suas emissões fugitivas Não Quioto, que correspondem a substâncias químicas cujas emissões não entram na contabilização final do Inventário de GEE, elaborado de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro do GHG Protocol. Entretanto, ciente dos seus compromissos ambientais, a TIM identificou o equivalente a 2.122 tCO₂e de emissões fugitivas Não Quioto, em 2021.
3. Redução de emissões fugitivas devido à melhoria na manutenção preventiva de vazamentos e disparos acidentais.

Emissões de GEE do escopo 2 (tCO ₂ e) GRI 305-2	2019	2020	2021
Abordagem de localização ²	53.806	38.717	51.355 ¹
Abordagem de escolha de compra ²	-	-	0

1. Em 2021, não foram contabilizadas as emissões relativas ao projeto de geração distribuída de energia (autogeração), que passaram a ser contabilizadas no escopo 1 (emissões das atividades operacionais das usinas). Neste mesmo ano, a TIM alcançou o percentual de -153% em suas emissões indiretas (em comparação com o baseline 2019), em consequência, também, das ações voltadas à expansão do uso de energia renovável e da aquisição de certificados de energia renovável (I-RECs), que “compensaram” o equivalente a 51.355 tCO₂e [GRI 305-5](#)
2. Abordagem baseada na localização: cálculo das emissões considerando como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica do Sistema Interligado Nacional. Abordagem baseada na escolha de compra: quantificação das emissões considerando o fator de emissão específico associado à origem comprovada de cada fonte geradora de eletricidade que a organização inventariante adquiriu.

Emissões de GEE do escopo 3 (tCO₂e) [GRI 305-3](#)

2019	2020	2021
16.687	9.668	8.199

[Clique aqui](#) e acesse o Inventário de GEE da TIM no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol

Intensidade de emissões <small>GRI 305-4</small>	2019	2020	2021
Para cada 1.000 clientes			
Escopo 1	0,095	0,106	0,082
Escopo 2	0,980	0,753	0,000
Escopo 3	0,360	0,187	0,153
Para cada R\$ 1 milhão de receita operacional líquida			
Escopo 1	0,300	0,317	0,243
Escopo 2	3,100	2,242	0,000
Escopo 3	0,960	0,559	0,454
Para cada colaborador			
Escopo 1	0,489	0,563	0,454
Escopo 2	5,068	3,982	0,000
Escopo 3	1,641	0,994	0,846



Preservando a Floresta Amazônica

Desde 2014, a TIM adquire créditos de carbono para compensar parte de suas emissões. Esses recursos apoiam projetos de geração de energia renovável e iniciativas de Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação (REED).

Em 2021, a TIM investiu na neutralização de parte das emissões de GEE por meio da aquisição de 592 créditos de carbono do projeto florestal

REDD+ (Redução de Emissões de Desmatamento e Degradação) em parceria com a Carbonext. O Projeto Envira Amazônia, localizado no município de Feijó, no Acre, surgiu com o objetivo de ajudar a proteger e conservar 200 mil hectares ao longo de 30 anos. As principais atividades do projeto estão concentradas em uma área de 39,3 mil hectares de floresta amazônica, evitando a emissão de 12.596.462

tCO₂e até 2022. A iniciativa tem contribuído também para proteger 45 espécies de aves, sendo 18 delas endêmicas, além de quatro espécies arbóreas e duas ameaçadas de extinção.

Apoiar a preservação da biodiversidade e contribuir para redução do desmatamento no Brasil foram o direcionamento da TIM na escolha do projeto Envira Amazônica. **Clique aqui** para saber mais.

Energia

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A TIM depende da oferta constante de energia elétrica para atender a estrutura física da sua rede de telecomunicações, operação, data centers, lojas e sedes administrativas. Devido à importância estratégica e aos impactos associados ao consumo de energia, o tema é material e faz parte dos compromissos do Plano ESG. Uma equipe especializada é responsável pela gestão de energia, orientada em duas frentes prioritárias: ampliar a presença de fontes renováveis na matriz da Companhia e aprimorar a eficiência energética na rede.

Uma das principais iniciativas nesse contexto é o projeto Geração Distribuída, que promove o abastecimento da rede com a utilização de usinas de pequeno porte. Ao final de 2021, a TIM contava com 46 usinas ativas, o que juntamente com a compra de energia no Mercado Livre viabilizou alcançar, em dezembro, o patamar de 83% de energia renovável do consumo direto total (79% na média anual). Com a aquisição de certificados de origem de energia renovável (I-RECs), a TIM atingiu a marca de 100% de energia renovável em sua operação.

Assim, em 2021, 100% do consumo de energia elétrica (652.052 MWh) decorreu direta ou indiretamente de fontes renováveis. A meta do Plano ESG é manter essa conquista até 2025. [SASB TC-TL-130A.1](#)

Tópico material: Gestão de energia

7 13

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

Meta do Plano ESG

Manter **100%** do consumo de energia de fontes renováveis até 2025

Manter o aumento de **80%** na eficiência energética no tráfego de dados até 2025, em comparação ao ano de 2019

Resultados

Consumo de energia renovável

2021		100%
2020		64%

Aumento da ecoeficiência

2021		96%
2020		64%

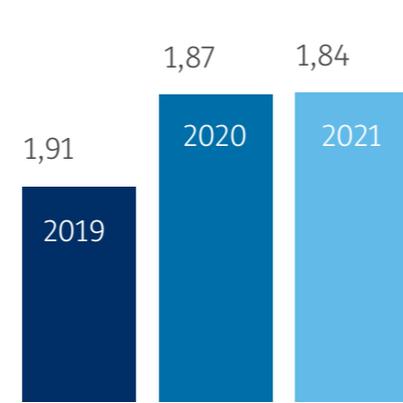
- aumento de **23%** no tráfego total das Redes Fixa e Móvel (bit), devido ao aumento do BOU (Byte Of User) médio dos clientes, impulsionado pela atratividade das ofertas oferecidas pela TIM

Aprimorar a eficiência energética na rede GRI 302-3

Em relação a 2019, a TIM melhorou sua eficiência energética (bit/Joule) no tráfego de dados em 96%. Os fatores que contribuíram para o impulsionamento desse desempenho em 2021 foram:

- melhoria da performance dos processos TIM, como por exemplo, o projeto Decomissioning que promove a redução de consumo de energia com o desligamento gradual da rede 2G, remoção de equipamentos obsoletos ou sem uso e a substituição por outros mais eficientes, e a automação do sistema de refrigeração do prédio da TIM de São Cristovão, no Rio de Janeiro (ver mais na [seção Água](#)). Essas iniciativas contribuíram para que o aumento de consumo de energia total (Joule) da TIM no ano de 2021 fosse de apenas **3%** GRI 302-4

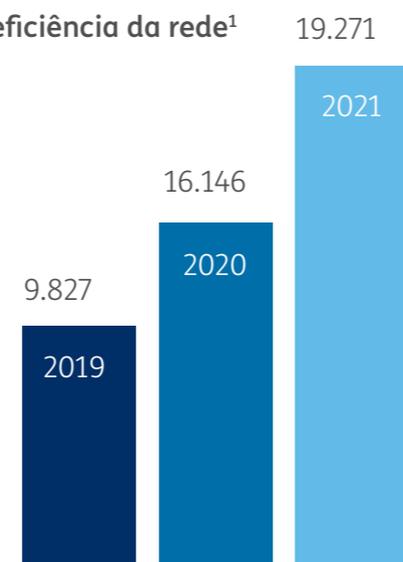
PUE médio¹



A melhora na eficiência se deve à virtualização de rede

1. O indicador Power Usage Efficiency (PUE) médio é utilizado no setor para medir a eficiência dos data centers, considerando a relação entre a energia total das instalações e energia do equipamento de TI. Para mais informações sobre a metodologia proposta pelo The Green Grid, [clique aqui](#)

Ecoeficiência da rede¹



1. Indicador medido em bits trafegados por Joule consumido, refletindo a eficiência da Companhia para aumentar o tráfego de voz e dados das redes fixa e móvel comparativamente ao consumo de energia (quanto maior, melhor). O tráfego de rede da TIM em 2021 foi de 5.683 PB. SASB TC-TL-000.D

Consumo de energia dentro da Companhia por fonte (GJ) GRI 302-1

	2019	2020	2021
Combustíveis			
Gasolina ¹	8.578	5.989	5.945
Etanol hidratado ¹	445	349	582
Diesel - Veículos	870	525	353
Diesel - Geradores, Máquinas e outros equipamentos	9.846	12.263	13.226
Eletricidade	2.581.713	2.259.822	2.339.113
Total	2.601.452	2.278.948	2.359.219

1. Os dados de 2019 e 2020 de gasolina e etanol foram recalculados para ficar em linha com o volume reportado no Inventário de GEE do Escopo 1, pois o combustível dos veículos que não são de propriedade da Companhia corresponde às emissões indiretas de Escopo 3.

Total de energia consumida por fonte TC-TL-130A.1

	Consumo (MWh)	(%) Renovável
Autogeração de fontes renováveis¹	245.802,87	38%
Energia adquirida de fontes mistas	406.250,06	62%
Fontes renováveis no Mercado Livre	136.020,45	21%
Parcela renovável da Matriz Energ. Nacional	130.791,13	20%
Parcela não-renovável da Matriz Energ. Nacional	139.438,48	21%
Energia Consumida de fontes renováveis	512.614,45	79%
Total de Energia Consumida	652.052,93	100%²

1. Autogeração de energia por fontes renováveis, tais como hídrica, solar e biogás.

2. Com a aquisição de certificados de origem de energia renovável (I-RECs), a TIM atingiu a marca de 100% de energia renovável. Os certificados I-RECs possuem garantia de origem do atributo ambiental renovável para compensação de toda energia elétrica adquirida pela TIM do mercado cativo e do mercado livre.

Resíduos

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 306-1 | 306-2

A gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos é um dos objetivos assumidos pela TIM no Plano ESG e está prevista na Política Ambiental da Companhia. Além disso, em cumprimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), a TIM compartilha com parceiros de negócio a responsabilidade pelo recebimento e pela destinação adequados de equipamentos eletrônicos pós-consumo (como smartphones, modems, baterias e acessórios). Outro vetor para reduzir a geração de lixo é a digitalização de serviços, que reduz a quantidade de papel necessário para a emissão de faturas e cobranças.

Na busca pela melhoria constante de seus processos, a TIM passou a reportar o descarte de resíduos denominados como CPE (sigla em inglês para Customer Premises Equipment)¹ provenientes de clientes (pessoa física ou jurídica) que solicitaram o cancelamento ou deixaram de pagar pelo serviço.

Todo o material coletado passa pelo processo de refurbishing, que avalia as condições de reuso dos equipamentos. Cerca de 96% dos modems que retornaram de clientes foram recuperados e reutilizados e apenas 4% foram descartados, conforme a legislação e normas da Companhia.

Incentivar e promover a logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico é outra frente de atuação da Companhia. Nesse sentido, a TIM tem a meta para 2022 de coletar 3% desses resíduos tendo como ano base o volume comercializado em suas lojas em 2018. Em 2021, o resultado alcançado foi de 0,30 tonelada. Desse total, 97,5% foram reciclados. A iniciativa está em conformidade com Decreto Federal 10.240/20, que determina como as empresas de telefonia móvel devem operacionalizar o sistema de logística reversa para garantir a destinação final ambientalmente adequada dos produtos no pós-consumo.

SASB TC-TL-440A.1

¹ Termo técnico utilizado para designar os equipamentos de uso dos clientes, sejam pessoas físicas (celulares, baterias, modems e outros acessórios eletrônicos coletados em lojas) ou jurídicas (modems, fontes, cabos e outros acessórios).

Tópico material: Gestão de resíduos e pós-consumo

12

A Companhia tem ciência de que a operação gera resíduos perigosos e não perigosos, tanto nos processos administrativos quanto na instalação e manutenção de infraestrutura. Os resíduos são descartados corretamente, de acordo com as exigências da legislação, para não ocasionar contaminação ao meio ambiente, nem gerar sanções e multas. Além disso, reconhece sua responsabilidade direta e compartilhada na gestão de resíduos eletrônicos (como celulares, baterias, acessórios, modems etc.) e assume compromissos para evitar e/ou eliminar resíduos e reutilizar e/ou recuperar materiais.

Meta do Plano ESG

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

Resultados

Resíduos sólidos reciclados

2021		98%
2020		96%

TIM Smart Troca

Clientes TIM podem trocar smartphones ou smartwatches usados por desconto na aquisição de novos produtos. Com a parceria da Trocafone, a Companhia incentiva a economia circular e a logística reversa de eletroeletrônicos pós-consumo

Reciclados ou recuperados

GRI 301-3

6,5

toneladas de resíduos eletrônicos (celulares, baterias, acessórios etc.) e modems corporativos (CPE)



87

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



Resíduos destinados por método (t)	2019	2020	2021
Reciclados e Recuperados <small>GRI 102-48 102-49 306-4</small>			
Baterias da Rede (perigosos)	559	485	550
Sucatas eletroeletrônicas, cabos e metais (não perigosos)	90	1.431	885 ¹
Celulares, baterias e acessórios coletados em lojas (perigosos)	0,6	0	0,3
CPEs corporativos (perigosos)	– ³	– ³	6,2 ²
Lâmpadas (perigosos)	0,1	0	0
Papel e plástico (não perigosos)	43	24	36
Outros Perigosos (ex.: resíduos contaminados com óleo, tintas, vernizes etc.)	– ³	– ³	3
Reúso e/ou recuperação de equipamentos eletroeletrônicos de clientes (modems, repetidores e acessórios)	– ³	17	87 ⁴
Subtotal	692	1.940	1.568
Disposição final <small>GRI 102-48 102-49 306-5</small>			
Aterro sanitário	351	74	27 ⁵
Total	1.043	2.031	1.595
Total de resíduos perigosos	559	485	560
Total de resíduos não perigosos	484	1.546	1.035

1. Devido à liberação de grande volume de material represado em 2020, o número apresentou resultado alto. Por conta disso, é observada uma redução de reciclagem de 2020 para 2021 em 38%, impactada também pela pandemia.

2. Novo controle para reutilização e recuperação de materiais iniciado no final de 2020 e reformulação do programa de coleta de resíduos em lojas próprias.

3. Valores não disponíveis porque os dados não eram reportados neste período.

4. Aumento significativo da quantidade de material reutilizado e recuperado em 2021 em função do novo controle iniciado no final de 2020.

5. Redução de 63% dos resíduos enviados para aterro sanitário por causa, principalmente, do fechamento dos prédios em decorrência da pandemia da COVID-19.

Água

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 303-1 | 303-2 | 303-3

As atividades da TIM não dependem de uso intensivo de recursos hídricos, mas os indicadores relacionados ao consumo de água são monitorados e reportados, em linha com as diretrizes da Política Ambiental e o compromisso corporativo com a transparência. A maior parcela da água utilizada nas operações é fornecida por concessionárias locais de saneamento, havendo a contratação de caminhões-pipa no caso de falhas desse suprimento.

Nos prédios administrados pela TIM, os efluentes são descartados nas redes públicas de esgoto, seguindo regras ambientais e urbanísticas das instalações da Companhia em cada localidade. A

destinação e tratamento seguem a legislação e ficam a cargo da concessionária responsável, sem impacto ambiental negativo a corpos hídricos.

O consumo de água nos escritórios administrativos se manteve em redução por causa da manutenção do modelo de trabalho remoto na maior parte do ano de 2021. O consumo totalizou 22.744 m³, uma queda de 60,7% em relação a 2020. Para 2022, a Companhia tem como meta reduzir o consumo em 2% em relação ao consumo de 2019, ano anterior ao início da pandemia. Com o retorno aos escritórios no novo modelo híbrido de trabalho, estima-se que o consumo se manterá menor que em 2019, mas maior do que 2021.

Volume total de água captada em todas as áreas por fonte (mil m³)¹

	2019	2020	2021
Água subterrânea e produzida (poço artesiano, caminhão-pipa e água reutilizada)	16	5	0,9
Água de terceiros (abastecimento municipal)	78	69	39
Total	94	74	40

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

Água: reúso que preserva

Para mitigar os impactos ambientais da sua operação, a TIM desenvolveu uma solução sustentável na climatização da parte administrativa do prédio de São Cristóvão, no Rio de Janeiro. A iniciativa reaproveita o desperdício da bomba de circulação, reintroduzindo a água no sistema de climatização. Por meio da implementação de uma

caixa coletora, essa água passa a retornar alcançando zero desperdício, o que representa uma economia de cerca de 96 m³/ano de água. O prédio também possui um reservatório, que tem capacidade de armazenar 1 milhão e 300 mil litros de água e atua como backup do sistema principal de ar condicionado, mantendo toda a climatização do Data Center e

infraestrutura de rede fundamentais para a operação da TIM por até cerca de 4 horas. Outra iniciativa é o aproveitamento da água de chuva realizada no prédio da TIM em Santo André (PISA), em São Paulo. Oito tanques armazenam 900 mil litros de água coletada das chuvas, que, antes de serem utilizadas em sanitários, passam por uma estação de tratamento no local para ficar

dentro dos parâmetros exigidos por lei para uso nos sanitários da edificação, gerando uma economia aproximada de 10 mil m³/ano e preservando o consumo de água tratada da concessionária. No último ano, essas iniciativas permitiram reutilizar apenas 165 m³, pois a edificação esteve desocupada devido à pandemia de Covid-19.

Social

- Inclusão digital
- Colaboradores
- Ações da TIM na pandemia
- Diversidade e inclusão
- Direitos humanos
- Instituto TIM

Inclusão digital

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Objetivo permanente no planejamento estratégico da TIM, a ampliação da conectividade tem impactos positivos para toda a sociedade. Principalmente nos últimos dois anos, com o contexto da pandemia do novo coronavírus, os benefícios da oferta de infraestrutura de telecomunicações ficaram ainda mais evidentes e alcançaram um patamar de prioridade para a manutenção das atividades de negócios e ensino.

Duas frentes têm maior potencial de impacto para promover a inclusão digital ampla pelo país: a expansão da rede 4G e as iniciativas para cobertura em áreas rurais. Nesses dois campos, a TIM vem avançando (veja mais no diagrama da página a seguir).

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

Entre os compromissos assumidos destacam-se a implantação e/ou ampliação da rede 4G em 1.837 municípios. Além disso, estima-se que 3 milhões de pessoas serão beneficiadas com os Compromissos Adicionais, que tem por objetivo a expansão da tecnologia de banda larga móvel a cerca de 350 municípios com menos de 30 mil habitantes, sobretudo nas regiões Nordeste, Norte, Centro-Oeste e no norte do estado de Minas Gerais que ainda não têm acesso ao 4G e possuem Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) abaixo da média nacional. Os projetos priorizados neste instrumento regulatório estão alinhados com a Política Pública de telecomunicações, que prevê aumento da cobertura de redes de acesso em banda larga móvel, priorizando o atendimento de cidades, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados que não possuam essa estrutura. Em 2021, a TIM concluiu 18 meses do acordo, levando a cobertura a 45% do total dos municípios previstos. [GRI 203-1 | 203-2 | 419-1](#)

Tópico material: Inclusão digital e acesso à conectividade

1 9

As atividades de telecomunicações da TIM geram impactos positivos para além do negócio. O acesso aos serviços de telefonia móvel e internet banda larga possibilita não só a comunicação, mas a criação de inúmeras oportunidades para pessoas e empresas, funcionando como uma potente ferramenta de inovação. Essa transformação também está conectada à inclusão digital a partir da oferta de conectividade em regiões sem acesso a esses recursos, como comunidades isoladas, áreas rurais e de baixa renda.

A urgente necessidade de digitalização de vários serviços e a migração de diversas atividades para o ambiente online com a pandemia contribuíram para o reconhecimento das telecomunicações como um serviço essencial.

Meta do Plano ESG

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

Resultados

Municípios cobertos pelo 4G da TIM

2021		85%
2020		70%

Rede 4G

Liderança nacional
Presença em
4.715 cidades
(↑ 22% em relação a 2020)

Disponibilidade da tecnologia para
97,6% da população urbana brasileira

4G TIM no Campo

Cobertura de mais de
6,2 milhões de hectares em 8 estados

600 mil pessoas em
218 cidades beneficiadas

Projeto de Atendimento Rural

Firmado com a Anatel em conjunto
com outras operadoras

Prevê a cobertura de **864 municípios**
e **4.292 escolas públicas rurais**

86% da meta estabelecida para
a TIM para as escolas públicas cumprida

Colaboradores

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A TIM manteve ao longo de 2021 seu propósito de conciliar as necessidades dos negócios e dos colaboradores, exercitando continuamente a escuta ativa. Com a consolidação dos métodos e das dinâmicas de trabalho remoto, a Companhia definiu um plano estruturado para o retorno progressivo ao trabalho presencial, respeitando protocolos de segurança e distanciamento para prevenir o contágio da Covid-19.

As pesquisas de engajamento, realizadas nesse período, contribuíram na identificação de pontos fortes e oportunidades para evolução do modelo híbrido. Entre as questões positivas apontadas, destacam-se a experiência de interação entre as equipes, a implementação dos protocolos de segurança e o engajamento. O tempo de deslocamento e a maior flexibilização do modelo foram as principais melhorias indicadas.

Assim como no ano anterior, as atividades corporativas seguiram conforme planejado, inclusive a avaliação anual de desempenho. Em 2021, 96% dos colaboradores passaram pelo processo. Outra prática mantida foi a condução da Pesquisa de Clima Corporativo, que ouviu mais de 7,9 mil colaboradores, alcançando um índice de participação de 97% do quadro funcional. A pesquisa abrange temas como cultura de integridade, ambiente de trabalho saudável, confiança da administração e liderança e alcançou um resultado de satisfação geral de 83%. Na análise da satisfação por gênero dos respondentes, o índice foi de 82% e 85%, respectivamente, para os homens e as mulheres. [GRI 404-3](#)

Tópico material: Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores

4 8

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

Metas do Plano ESG

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

Resultados

Engajamento dos colaboradores

2021		83%
2020		84%

Treinados na cultura ESG*

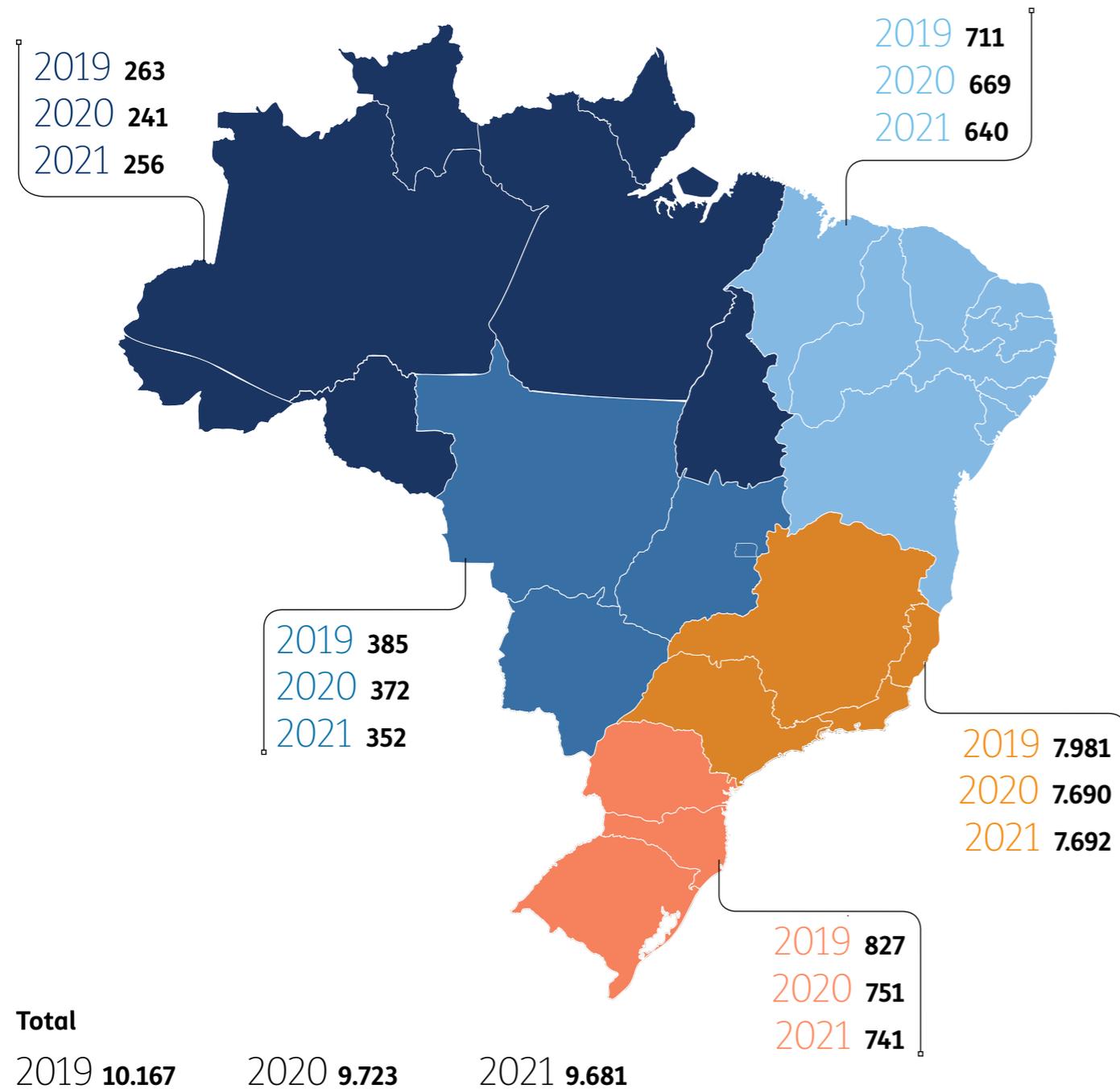
2021		95%
2020		99%

Treinados em capacidades digitais*

2021		1.861
2020		1.486

*Dados dos anos não comparáveis devido à modificação da metodologia de cálculo no período.

Colaboradores por região GRI 102-8



Colaboradores por categoria funcional GRI 102-8

	2019	2020	2021
Diretoria	60	64	71
Gerência	696	739	733
Profissionais	4.187	4.179	4.085
Força de vendas	501	499	497
Call centers	2.071	2.028	2.041
Lojas	2.185	1.912	1.910
Jovens aprendizes	257	234	128
Estagiários	210	68	216
Total	10.167	9.723	9.681

Colaboradores por faixa etária GRI 102-8

	2019	2020	2021
Até 35 anos	5.592	4.371	4.611
De 36 a 45 anos	3.336	3.763	3.389
De 46 a 60 anos	1.190	1.500	1.590
Acima de 60 anos	49	89	91
Total	10.167	9.723	9.681

Colaboradores por tipo de contrato GRI 102-8

	2019	2020	2021
Permanentes	9.700	9.419	9.334
Temporários	467	304	347
Total	10.167	9.723	9.681

Treinamento e educação

Em 2021, iniciativas de qualificação dos colaboradores seguiram privilegiando o ambiente virtual de formação, uma vez que as recomendações de distanciamento social se mantiveram pelo contexto da pandemia de Covid-19. A TIM investiu mais de R\$ 10 milhões nos programas de treinamento e educação, de diversidade e de desenvolvimento, uma média de R\$ 1.044 por colaborador, buscando prioritariamente a formação dos profissionais para atender às demandas do negócio e encarar os desafios contemporâneos do setor de telecomunicações. As ações abrangeram o desenvolvimento de capacidades digitais, técnicas e comportamentais das equipes.

A Companhia seguiu com foco na estratégia educacional de apoiar a transformação digital da empresa, com duas grandes iniciativas. A jornada Journey to Cloud consiste em um plano estruturado de requalificação para todos os profissionais envolvidos na migração da infraestrutura para o ambiente virtual e o Agile Journey tem o objetivo de disseminar a cultura, bem como os métodos e as ferramentas das Metodologias Ágeis, envolvendo inicialmente, a equipe que atua nos processos de criação de serviços, a fim de trazer ganhos incrementais para o negócio, reduzir riscos e realizar melhorias contínuas.

Duas iniciativas para desenvolvimento das lideranças mereceram destaque em 2021. O Programa E-Coaching ofereceu a 270 jovens líderes recém-promovidos cinco sessões individuais com profissionais certificados pela

Internacional Coach Federation (ICF). Nessa abordagem, os colaboradores recebem orientações para lidar com os desafios na nova posição de liderança e são acompanhados quanto à sua evolução em cada sessão. Outra ação importante foi o Programa de Mentoria Executiva, oferecido a 80 executivos seniores da Companhia. Nesse caso, os colaboradores tiveram reuniões individuais com especialistas externos para compartilhar conhecimentos sobre o desenvolvimento profissional executivo e a gestão dos negócios e das equipes.

No âmbito do Plano ESG, a TIM segue promovendo o fortalecimento da cultura corporativa para a sustentabilidade. Na plataforma interna de treinamentos,

são disponibilizados diversos cursos para que os colaboradores compreendam melhor o modelo de negócios sustentável da TIM. No encerramento do ano, 95% dos colaboradores haviam concluído formações sobre temas ambientais, sociais e de governança.

A TIM também disponibiliza aos colaboradores a possibilidade de aprender inglês, com a oferta de um curso online gratuito. Em 2021, 4.868 colaboradores participaram dessa frente de educação formal da Companhia. O investimento de cerca de R\$ 269 mil anuais nesse benefício permite ainda que os profissionais convidem uma pessoa de fora da Companhia para se matricular no curso de inglês. Assim, o investimento

não só contribui para a qualificação do capital humano da TIM, mas também promove a inclusão e a empregabilidade de pessoas da sociedade civil.

Em 2021, as diversas frentes de treinamento e educação totalizaram uma média de 49 horas de treinamento por colaborador TIM, um aumento de 32% em relação ao período anterior. Essa variação é explicada pela intensificação de treinamentos das equipes de lojas e call centers e pelo lançamento do programa de idiomas para toda a Companhia e pela intensificação de ações voltadas à Diversidade e Inclusão. Em termos de gênero, o público feminino realizou em média 57 horas de treinamento, enquanto o masculino, 42 horas. [GRI 404-1](#)



Principais iniciativas de qualificação na TIM GRI 404-2

Treinamentos técnicos específicos

Têm foco na qualificação e atualização técnica para que os colaboradores possam executar as tarefas de suas respectivas funções.

Treinamentos transversais

Abordando assuntos comuns a diversas áreas, esses cursos apoiam a compreensão e preparação para superar desafios do negócio e contribuir para o resultado corporativo.

Treinamentos institucionais

Facilitam a integração do colaborador às políticas e cultura corporativa da TIM, contribuindo para a melhor ambientação na Companhia.

Jornadas de aprendizagem

São programas personalizados por área e temas específicos, como por exemplo, o programa Evolution que contempla a formação completa de líderes de lojas e consultores de vendas em temas institucionais, de liderança e de negócio, além do Journey to Cloud e do Agile Journey, voltados para a transformação digital da TIM.

Programa Onboarding

Acolhe e integra novos colaboradores, apresentando diretrizes corporativas sobre aspectos essenciais de conduta ética, combate à corrupção, contexto setorial e cenário competitivo, entre outros temas relevantes.

TIM Talks

Promovido anualmente, esse encontro reúne colaboradores de todo o país para discutir temas mais evidentes no setor, como 5G, Cloud, Inteligência Artificial, Privacidade, entre outros. Em 2021, pelo segundo ano consecutivo, o evento contou com o público interno e externo e foi realizado em formato 100% digital, alcançando mais de 12 mil participações e mais de 9 mil visualizações no canal YouTube da TIM. Além da presença de representantes do mercado, do setor acadêmico e de instituições diversas, pela primeira vez, o TIM Talks contou com convidados internacionais.

Educação à distância (EAD)

Em parceria com a Cogna Educação, a TIM deu um impulso para a formação na modalidade EAD, com ofertas exclusivas e descontos especiais para colaboradores e clientes na plataforma Ampli.

Média de horas de treinamento, por categoria funcional¹ <small>GRI 404-1</small>	2019	2020	2021
Diretores	26	17	17
Gerentes	24	26	24
Profissionais	23	21	24
Força de vendas	27	34	36
Lojas	64	49	64
Call centers	52	67	102
Estagiários	36	20	72
Jovens aprendizes	11	6	24
Média por colaborador	38	37	49

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

Saúde e segurança

GRI 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-10

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho da TIM reúne os processos e iniciativas para garantir um ambiente de trabalho seguro e promover a saúde dos colaboradores. Esses esforços são direcionados pela Política de Segurança e Saúde da Companhia, buscando sempre as melhores práticas de mercado e o atendimento pleno das Normas Regulamentadoras elaboradas pelo Ministério do Trabalho e Emprego. [GRI 403-1 | 403-8](#)

Riscos à saúde e segurança são revisados e analisados periodicamente, de acordo com procedimento interno da Companhia. Nesse momento, ocorrem a avaliação de significância de cada risco – frequência, probabilidade e severidade – e a definição de medidas de controle, sejam elas coletivas ou individuais. Essas ações podem incluir adaptações de processos, capacitações e determinação de equipamentos de proteção necessários para cada atividade, entre outros quesitos. [GRI 403-2](#)

Essa abordagem de gestão também garante a conformidade legal da TIM em relação à elaboração do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Por meio de auditorias e inspeções periódicas, todos os processos e ambientes de trabalho passam por avaliações a fim de garantir a eficácia dos procedimentos de prevenção a riscos de saúde e segurança. [GRI 403-2 | 403-3](#)



[Clique aqui e acesse a Política de Segurança e Saúde do Trabalho da TIM](#)

GRI 403-8

Mensalmente, as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) reúnem-se para debater assuntos relacionados à prevenção de acidentes, condições inseguras identificadas nas inspeções e sugestões de melhoria de processos. Esses times também fortalecem iniciativas de comunicação e conscientização sobre o tema, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT). Em 2021, a SIPAT teve ações voltadas aos colaboradores, aos prestadores de serviço e a sociedade em geral, por meio de lives com especialistas externos e profissionais da TIM, transmitidas pelo Youtube. Além disso, os canais de comunicação interna são sempre utilizados para a divulgação de informações, contribuindo para que os temas de saúde e segurança estejam sempre na pauta. [GRI 403-4](#)

Todos os novos colaboradores recebem treinamento sobre prevenção e promoção da saúde e segurança do trabalho. Para os que realizam atividades de risco, a TIM oferece treinamentos específicos como os de Espaço Confinado, Trabalho em Altura e Segurança em Instalações Elétricas. Para os colaboradores que se expõem a riscos ergonômicos é disponibilizado treinamento online de Ergonomia. [GRI 403-5](#)

Para os prestadores de serviço terceirizados, a Companhia disponibiliza uma plataforma de treinamento exclusiva, com conteúdo orientativo sobre Saúde, Segurança e Meio Ambiente. Além disso, exige e monitora a realização dos treinamentos desses profissionais de acordo com a atividade realizada. Quando uma tarefa de risco é conduzida por contratados, a Companhia estabelece, como pré-requisito, a análise de riscos das atividades antes do início dos trabalhos. [GRI 403-5](#)

Simulados periódicos para casos de emergência e o Plano de Atendimento a Emergência (PAE) complementam essa estrutura de gestão. No PAE, são definidas as medidas necessárias em cenários críticos com base em: identificação de perigos e riscos, observação das operações, análises documentações e de legislação, inspeções, avaliação dos procedimentos e mapas de processos e auditorias internas e externas. [GRI 403-7](#)

No período, foram registradas seis ocorrências, sendo nenhuma grave ou fatal. A quantidade de acidentes para cada 100 colaboradores foi de 0,06 (meta de 0,06), enquanto a taxa de frequência consolidada no ano alcançou 0,33 (meta de 0,36). Foram registrados dois casos de doença ocupacional.

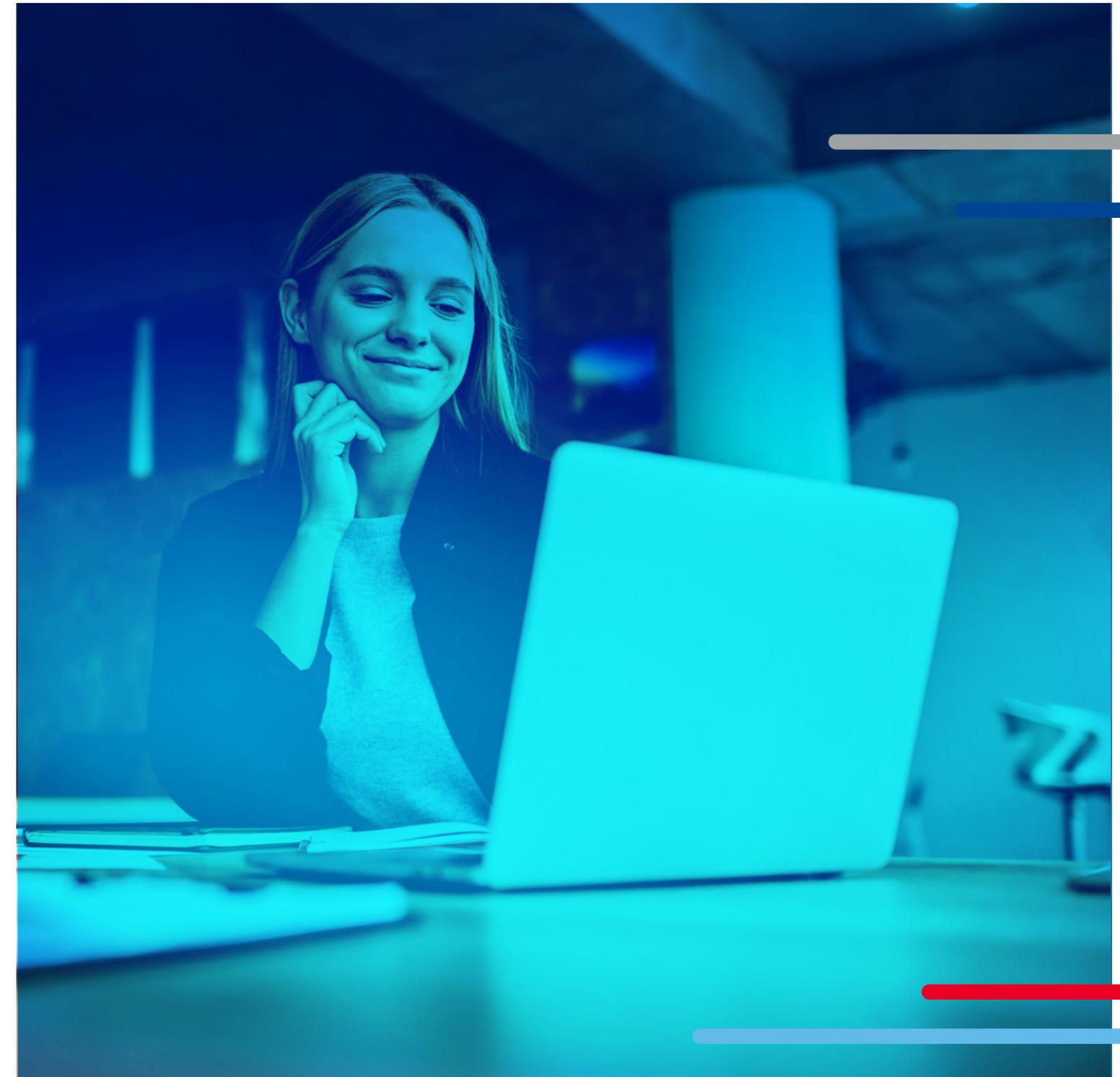
[GRI 403-9 | 403-10](#)

Indicadores de segurança do trabalho [GRI 403-9](#)

	2019	2020	2021
Acidentes de trabalho	7,0	4,0	6,0
Taxa de frequência ¹	0,4	0,3	0,4
Taxa de gravidade ²	5,6	1,8	2,8

1. Calculada como o total de acidentes a cada 1 milhão de horas/homem trabalhadas.

2. Calculada como o total de dias perdidos a cada 1 milhão de horas/homem trabalhadas.



Indicadores de licença parental GRI 102-48 401-3	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Colaboradores com direito à licença	4.919	4.781	4.746	4.675	4.639	4.698
Colaboradores que tiraram a licença	152	220	124	215	96	258
Colaboradores com data fim da licença no ano	156	228	127	224	94	206
Colaboradores que efetivamente retornaram ao trabalho após a licença	156	227	126	222	93	203
Colaboradores com data fim da licença no ano anterior	127	272	156	228	127	224
Colaboradores que permaneceram na Companhia por pelo menos 12 meses após o retorno	94	182	121	168	94	167
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença	74,0%	66,9%	77,6%	73,7%	74,0%	74,6%

Como Empresa Cidadã, a TIM oferece a todos os colaboradores contratados no regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) períodos de licença maternidade e paternidade estendidos – de 180 dias para as mulheres e 20 dias para os homens – e auxílios financeiros para gastos com babá, creche, pré-escola, e compra de produtos infantis em rede de farmácias e supermercados (Meu Primeiro Benefício), mensalmente. A TIM também oferece auxílio aos colaboradores com filhos sem condições mínimas de autocuidado. Outra vantagem disponibilizada é o TIM Fácil, uma plataforma de parcerias e Clube de Vantagens com promoções e descontos em vários produtos e serviços. [GRI 403-6](#)

Anualmente, na SIPAT, são promovidas atividades físicas e relacionadas ao bem-estar e divulgadas orientações com profissionais de saúde especializados voltadas para saúde mental, hipertensão e doenças sexualmente transmissíveis. São realizados também treinamentos e lives sobre os principais assuntos de saúde e segurança, algumas abertas inclusive para a sociedade, por meio do canal Youtube. [GRI 403-6](#)

Promoção da saúde

GRI 403-3 | 403-6

Exames médicos ocupacionais fazem parte das rotinas de gestão da saúde do trabalho, com a emissão de Atestados de Saúde Ocupacional (ASO) sempre que um colaborador é admitido, muda de função, retorna ao trabalho (após licença), é desligado ou mesmo para monitoramento periódico.

Para além dos aspectos de saúde ligados ao trabalho, a TIM promove ações que contribuem para a qualidade de vida e o bem-estar de seus profissionais. A possibilidade de trabalho remoto (Flex Office) e de flexibilidade nos horários de início e fim do expediente (Flex Time) é oferecida

desde 2017. Colaboradores com mais de cinco anos de atuação da Companhia têm direito ainda a um dia de folga remunerada ao ano e descanso no dia do aniversário (Happy Day).

Todos os colaboradores possuem o benefício de previdência privada, seguro de vida, auxílio funeral, plano de saúde e odontológico, além de poderem utilizar programas de apoio emocional e social e aderir a planos para a realização de atividade física. A Complementação de Auxílio Doença disponibiliza suporte para o acompanhamento de doenças crônicas graves e, em caso de falecimento, são cobertas as despesas funerárias.

A TIM também oferece aos executivos a oportunidade de personalizar seu pacote de benefícios de forma a atender melhor suas necessidades por meio de uma plataforma de benefícios flexíveis. Em 2021, a Companhia continuou investindo na melhoria de sua oferta de benefícios. O plano de Assistência Odontológica foi reestruturado, agregando mais planos ao portfólio e mais flexibilidade para cada colaborador escolher o que melhor se adequa às suas necessidades. A TIM também concordou com os Sindicatos em implementar um plano de auxílio-medicamentos para todos os empregados até maio de 2022.

Ações da TIM na pandemia

GRI 403-7

Ao longo de 2021, a TIM manteve as medidas implementadas para prevenir a disseminação do novo coronavírus e combater os impactos da pandemia de Covid-19. Um conjunto de protocolos e iniciativas contribuíram para a segurança de colaboradores, clientes, fornecedores e toda a sociedade. Com o avanço do programa nacional de vacinação, as atividades nos escritórios começaram a ser retomadas em um modelo híbrido de trabalho presencial e remoto para o público administrativo.



Colaboradores

- Início do retorno presencial aos escritórios em outubro de 2021 em um modelo híbrido, seguindo um plano estruturado para garantir todas as condições de segurança aos profissionais
- Criação de iniciativas de aprendizagem estruturada e obrigatória para os colaboradores com conteúdos relacionados à pandemia, tais como práticas de trabalho remoto, bem-estar e saúde mental e protocolos de conduta.
- Manutenção do trabalho remoto para todos os colaboradores em que essa modalidade era possível, inclusive as equipes da central de relacionamento com clientes
- Observância do Plano de Contingência e Mitigação de Riscos em todas as atividades presenciais, a fim de preservar a saúde dos colaboradores e garantir a continuidade operacional

- Aplicação de mapeamento de funcionários e familiares em grupos de alto risco, em linha com as técnicas dos CDC (Centros de Controle e Prevenção de Doenças).
- Condução de testes do Covid-19, especialmente nas lojas



Clientes

- Extensão da validade de créditos de até R\$ 20 para 60 dias, como auxílio aos clientes pré-pagos de menor renda
- Acesso ao aplicativo Coronavírus SUS e ao hotsite do Ministério da Saúde sem consumo de dados da franquia de internet



Instituições e sociedade

- Primeira operadora do Brasil a fechar parceria tecnológica para aplicação de análise de dados agregados e anônimos no monitoramento da efetividade das medidas de combate à Covid-19 e participação no acordo setorial que permitiu o acesso de órgãos governamentais a esse tipo de tecnologia para facilitar a tomada de decisão no combate à pandemia
- Priorização das demandas dos Assinantes Corporativos da área governamental para maximizar o nível de disponibilidade, em especial para hospitais e instituições de saúde
- Envolvimento na parceria entre operadoras para ofertar um plano de internet com custos reduzidos para governos em todas as esferas, com o objetivo

de oferecer internet gratuita a alunos de escolas públicas e possibilitar o acesso a plataformas de ensino à distância

- Apoio do Instituto TIM à campanha Gesto Solidário, promovida pelo Instituto Biomob, com a doação de mais de 2 mil cestas básicas de alimentos para 600 famílias em situação de vulnerabilidade social em comunidades do estado do Rio de Janeiro
- Participação na campanha Salvando Vidas, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Os R\$ 500 mil doados pela TIM beneficiaram 25 hospitais em 20 municípios de 14 estados por meio da compra de 450 mil Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), e ainda foram dobrados pelo BNDES, ampliando o auxílio a hospitais públicos e filantrópicos

Diversidade e Inclusão

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A TIM acredita na diversidade da força de trabalho como pilar fundamental na promoção de uma experiência positiva às pessoas. Para a Companhia, é essencial espelhar no quadro de colaboradores a composição demográfica da sociedade em que atua. A Política de Diversidade e Inclusão orienta todas as práticas de gestão de pessoas e atividades da Companhia, incentivando uma postura de respeito e fomentando a valorização das diferenças, sem qualquer tipo de discriminação.

Diversas iniciativas internas e compromissos voluntários assumidos resultaram em importantes reconhecimentos: a TIM se tornou a primeira operadora brasileira a integrar o Refinitiv Diversity & Inclusion Index e, em fevereiro de 2022, a Companhia também passou a integrar o Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg, que reúne 418 empresas de 45 países, sendo 13 do Brasil.

O Programa de Diversidade e Inclusão reúne as iniciativas para fortalecer a cultura corporativa, com um calendário anual de atividades relacionadas ao tema (alinhado à agenda da Organização das Nações Unidas – ONU), que direciona o plano integrado de comunicação e treinamentos no tema e o aprimoramento contínuo de

Tópico material: Promoção da Diversidade e Igualdade de Oportunidades

5 8

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

Meta do Plano ESG

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

processos corporativos para incorporar critérios de equidade de gênero, orientação sexual, equidade racial, diferentes gerações e pessoas com deficiência. Em 2021, como parte do seu compromisso de promover um ambiente cada vez mais inclusivo, seguro e livre de discriminação, a TIM lançou o Programa Respeito Gera Respeito, com novas diretrizes, ações educativas e iniciativas internas e externas focadas no tema. No âmbito do programa a empresa aderiu à Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas, lançou uma política para prevenção, coibição e gerenciamento às práticas de assédio.

Uma gerência específica na área de Recursos Humanos é responsável pela condução das atividades. Na esfera executiva, o Comitê de Diversidade e Inclusão, liderado pelo presidente da TIM, avalia a evolução dos processos e oportunidades de avanço. Além disso, de forma ampla, os Grupos de Afinidade mobilizam os quase 500 colaboradores que voluntariamente atuam no compartilhamento de ideias, proposição de novas iniciativas e ações para o fortalecimento da cultura inclusiva.

Denúncias de discriminação são recebidas e investigadas pelo Canal de Denúncias da TIM, com

Resultados

Mulheres em cargos de liderança

2021		34%
2020		33%

Pessoas negras no quadro funcional

2021		36%
2020		34%

a adoção de medidas disciplinares de acordo com as normativas internas da Companhia. Em 2021, foram recebidos 14 relatos, das quais 5 foram consideradas improcedentes, 2 com investigação inconclusiva e 1 procedente, relacionada à discriminação por faixa etária. Nesse caso confirmado, a TIM aplicou feedback ao profissional envolvido. Outros 6 relatos ainda estavam sob investigação no encerramento do período. [GRI 406-1](#)

Em 2021, a Companhia criou bancos de talentos para profissionais de grupos sociais minorizados, tais como mulheres, pessoas negras, pessoas LGBTQI+, pessoas com deficiência e pessoas acima de 45 anos de idade, a fim de potencializar a busca ativa de candidatos para ampliar a diversidade no quadro funcional. Além disso, a TIM vem promovendo programas de estágio e jovem aprendiz direcionado para a contratação de mulheres, pessoas negras, LGBTQI+, pessoas com deficiência e acima de 45 anos.

Destaques da TIM em 2021 na pauta de Diversidade e Inclusão



Integra o Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg

Protagonismo no ranking Refinitiv Diversity & Inclusion Index 2021 (1º lugar entre as brasileiras e 19ª colocação global)

Entre as 10 empresas com maior representatividade de mulheres no Conselho de Administração, passando a figurar no Índice Teva ESG Mulheres no Conselho

Obtenção do selo da WoB Women on Board Initiative pela presença feminina no Conselho de Administração



Adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ e criação de banco de talentos para pessoas LGBTI+

Reconhecimento na categoria Diversity in Tech Award do 2021 Global Mobile Awards

Adoção de linguagem inclusiva na URA Cognitiva; assistente virtual, chamada Taís, responde com voz humanizada e não sexista

Adesão à Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS), que reúne mais de cem empresas em torno do Pacto pela Inclusão e conta com o endosso da Organização Internacional do Trabalho (OIT)

Adesão aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs em Inglês) da ONU, com

lançamento de campanha e guia para combater o machismo

Liderança do Projeto Mulheres Positivas focado em ampliar a empregabilidade e presença de mulheres no mercado de trabalho. A iniciativa utiliza o App Mulheres Positivas como plataforma digital para oferecer gratuitamente mais de 200 cursos de capacitação e divulgar vagas de trabalho nas mais de 50 empresas participantes do projeto, além de uma mentoria intercompany focada no desenvolvimento de carreira de mulheres das empresas do projeto.



Lançamento do Guia Deficiência sem Tabus e de campanha para combater o capacitismo (discriminação contra pessoas com deficiência)

Abertura do Programa Jovem Aprendiz e do Programa de Estágio com metas de contratação de pessoas negras e incentivo para inscrição e seleção de outros grupos sociais minorizados

Adesão ao Fórum Gerações e Futuro do Trabalho, lançamento de programa de indicação interna para pessoas acima de 45 anos e campanha contra o etarismo (discriminação com base na idade)



Participação na Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero e criação de banco de talentos para pessoas negras

Adesão à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas, e lançamento do Programa Respeito Gera Respeito, com novas diretrizes, ações educativas e iniciativas internas/externas para promover ambientes e relações livres de qualquer tipo de discriminação, assédio e violência

Evento inclusivo para colaboradores e familiares, o TIM +Família

Diversidade nos órgãos de governança¹ GRI 405-1

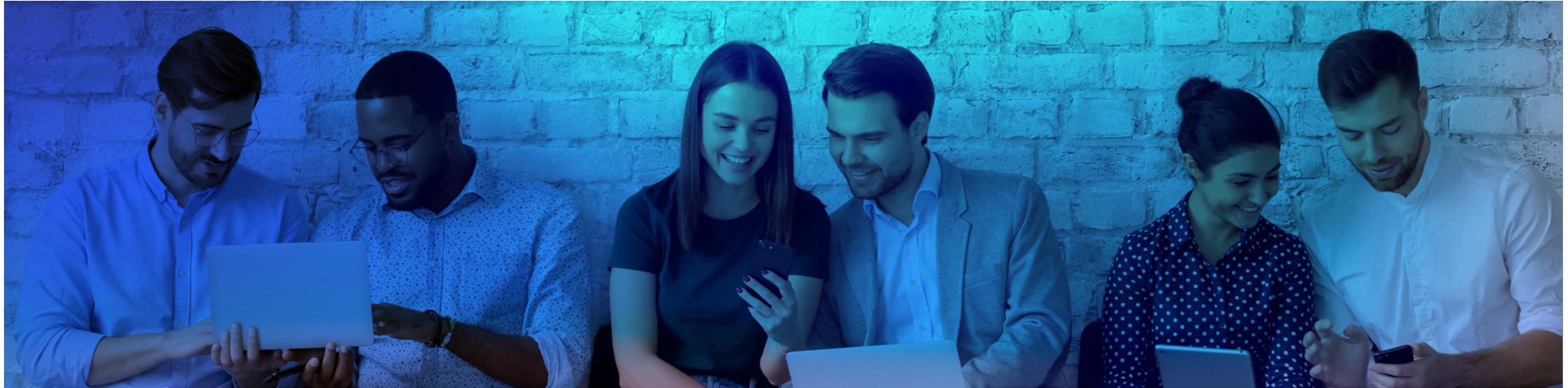
Ano	Gênero	Idade	Quantidade	Percentual (%)	
2019	Homens	< 30	0	0	
		30 – 50	2	12	
		> 50	14	88	
		Total	16	94	
	Mulheres	< 30	0	0	
		30 – 50	1	0	
		> 50	1	100	
		Total	2	6	
	2020	Homens	< 30	0	0
			30 – 50	0	0
> 50			16	100	
Total			16	80	
Mulheres		< 30	0	0	
		30 – 50	2	75	
		> 50	1	25	
		Total	3	20	
2021		Homens	< 30	0	0
			30 – 50	0	0
	> 50		15	100	
	Total		15	75	
	Mulheres	< 30	0	0	
		30 – 50	3	60	
		> 50	2	40	
		Total	5	25	

Colaboradores por nível funcional e gênero GRI 405-1	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	47 (78%)	13 (22%)	52 (81%)	12 (19%)	58 (82%)	13 (18%)
Gerência	457 (66%)	239 (34%)	488 (66%)	251 (34%)	476 (65%)	257 (35%)
Profissionais	2.561 (61%)	1.626 (39%)	2.568 (61%)	1.611 (39%)	2.465 (60%)	1.620 (40%)
Força de vendas	308 (61%)	193 (39%)	301 (60%)	198 (40%)	289 (58%)	208 (42%)
Lojas	1.023 (47%)	1.162 (53%)	845 (44%)	1.067 (56%)	849 (44%)	1.061 (56%)
Call centers	523 (25%)	1.548 (75%)	492 (24%)	1.536 (76%)	502 (25%)	1.539 (75%)
Estagiários	113 (54%)	97 (46%)	37 (54%)	31 (46%)	98 (45%)	118 (55%)
Jovens Aprendizizes	84 (33%)	173 (67%)	77 (33%)	157 (67%)	33 (26%)	95 (74%)
Total	5.116 (50%)	5.051 (50%)	4.860 (50%)	4.863 (50%)	4.770 (49%)	4.911 (51%)

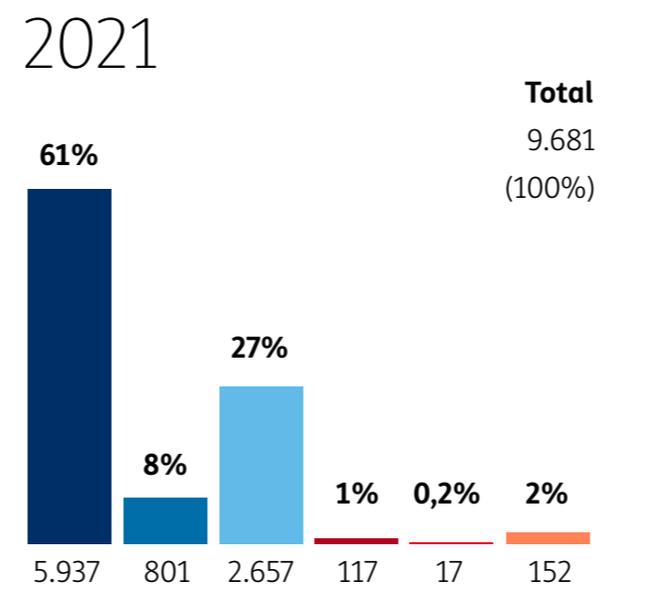
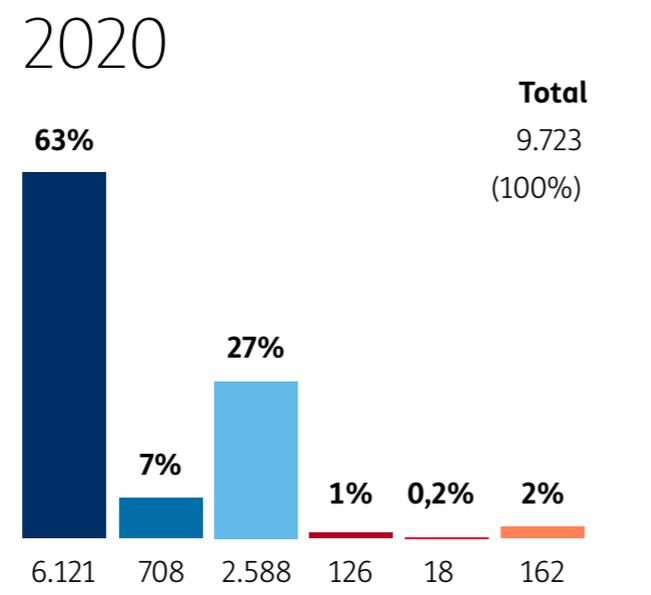
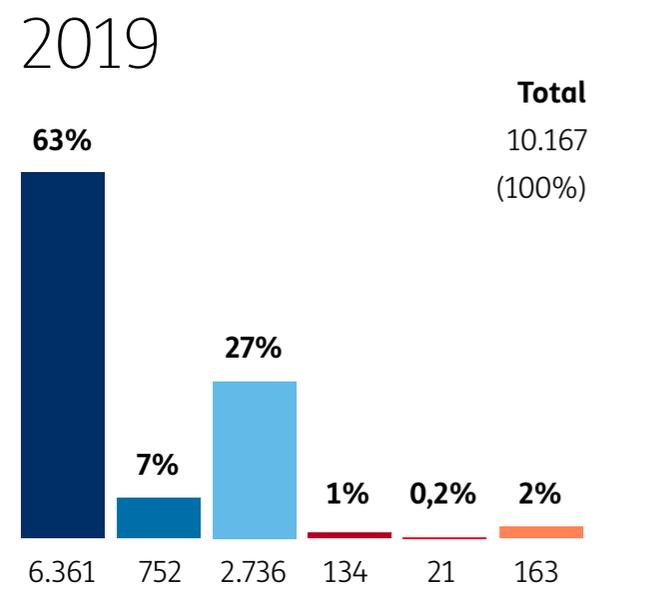
34%
de mulheres em
cargos de liderança
(gerência e diretoria)

51%
de mulheres no quadro
funcional (**total**)

1. Considera o Conselho de Administração, os Comitês de Assessoramento, o Conselho Fiscal e a Diretoria Estatutária. Em 2021, o Conselho Fiscal passou a ser considerado no escopo do indicador, trazendo a necessidade de recálculo dos dados em relação aos anos de 2020 e 2019. Considerando apenas o Conselho de Administração, em 31/12/2021 havia 10 membros, sendo 7 homens (todos com idade acima de 50 anos) e 3 mulheres (sendo 2 com idade acima de 50 anos e 1 entre 30 e 50 anos).



Colaboradores por raça GRI 405-1



- Brancos
- Pretos
- Pardos
- Amarelos
- Indígenas
- Não informado

68% e 56% das vagas nas duas edições 2021 do Programa de Estágio foram ocupadas por pessoas negras

Entenda as tabelas de proporção por nível funcional

- Para cada nível, foi calculada a razão do salário-base ou remuneração total médios dos homens sobre o salário-base ou remuneração total médios das mulheres
- Quando essa razão é igual a 1, significa que as duas médias são iguais
- Quando essa razão é maior do que 1, os homens ganham, na média do nível funcional, mais do que as mulheres
- Os valores decimais mostram quanto maior ou menor é essa proporção: para um resultado de 1,15, os homens ganham 15% em média mais do que as mulheres na categoria funcional

Proporção entre o salário-base dos homens e o das mulheres ¹ GRI 405-2	2019	2020	2021
Diretoria	1,07	1,07	0,78
Liderança	1,10	1,11	1,07
Lojas	1,00	1,01	1,01
Call centers	1,18	1,18	1,14
Demais profissionais	1,13	1,12	1,15

1. Não considera os cargos ocupados por apenas um gênero, nem os estagiários e jovens aprendizes. A categoria "Diretoria" não inclui o CEO.

Proporção entre a remuneração ² total dos homens e a das mulheres GRI 405-2	2019	2020	2021
Diretoria	1,08	1,08	0,77
Liderança	1,11	1,12	1,07
Lojas	1,00	1,01	1,01
Call centers	1,15	1,15	1,12
Demais profissionais	1,12	1,12	1,14

2. Além do salário-base, inclui as principais bonificações, como remuneração de vendas (target por cargo) e participação nos resultados (PPR/MBO). Não considera os cargos ocupados por apenas um gênero e os estagiários e jovens aprendizes. A categoria "Diretoria" não inclui o CEO.

75,9 vezes
é a proporção entre a maior remuneração paga pela TIM (CEO) e a média da remuneração dos demais colaboradores (excluindo o CEO)

Entenda as tabelas de contratações e rotatividade

- São apresentados o número total de colaboradores contratados/desligados e a taxa de contratação/rotatividade
- Essas taxas são calculadas considerando como denominador o total médio de colaboradores de cada categoria ao longo do ano (dezembro de 2020 a novembro de 2021)
- Não são contabilizados os estagiários e jovens aprendizes
- Desligamentos voluntários e involuntários são considerados

Número e taxa de contratações <small>GRI 401-1</small>	2019	2020	2021
Por gênero			
Homens	1.343 (28%)	629 (13%)	1.077 (23%)
Mulheres	1.215 (26%)	575 (12%)	1.067 (23%)
Total	2.558 (27%)	1.204 (13%)	2.144 (23%)
Por faixa etária			
Até 35 anos	1.831 (39%)	751 (17%)	1.474 (34%)
De 36 a 45 anos	613 (18%)	364 (10%)	519 (16%)
De 46 a 60 anos	113 (9%)	89 (6%)	150 (10%)
Acima de 60 anos	1 (1%)	0 (0%)	1 (1%)
Total	2.558 (27%)	1.204 (13%)	2.144 (23%)
Por região			
Norte	68 (27%)	34 (14%)	92 (40%)
Nordeste	241 (37%)	83 (13%)	133 (22%)
Centro-Oeste	144 (41%)	69 (19%)	110 (32%)
Sudeste	1.753 (23%)	873 (12%)	1.514 (20%)
Sul	352 (45%)	145 (19%)	295 (42%)
Total	2.558 (27%)	1.204 (13%)	2.144 (23%)

Entenda as tabelas de contratações e rotatividade

- São apresentados o número total de colaboradores contratados/desligados e a taxa de contratação/rotatividade
- Essas taxas são calculadas considerando como denominador o total médio de colaboradores de cada categoria ao longo do ano (dezembro de 2020 a novembro de 2021)
- Não são contabilizados os estagiários e jovens aprendizes
- Desligamentos voluntários e involuntários são considerados
- Em 2021, a taxa de rotatividade na TIM foi de 23,5%, e a taxa de desligamentos voluntários foi de 10%

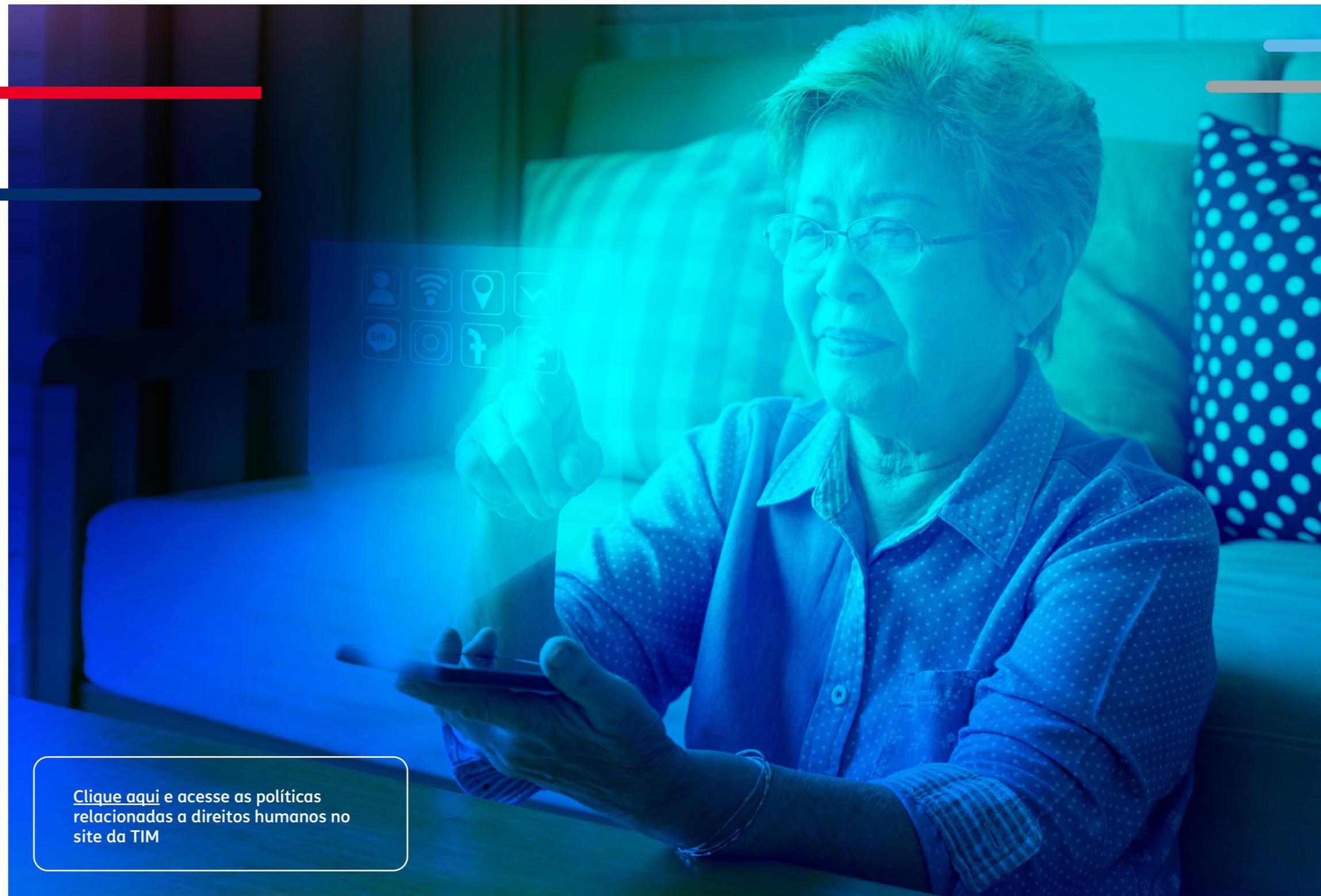
Número de desligamentos e taxa de rotatividade <small>GRI 401-1</small>	2019	2020	2021
Por gênero			
Homens	1.322 (27%)	804 (17%)	1.185 (25%)
Mulheres	1.197 (25%)	679 (14%)	1.041 (23%)
Total	2.519 (26%)	1.483 (15%)	2.226 (24%)
Por faixa etária			
Até 35 anos	1.578 (34%)	919 (21%)	1.296 (30%)
De 36 a 45 anos	739 (21%)	426 (12%)	653 (20%)
De 46 a 60 anos	186 (15%)	130 (9%)	258 (17%)
Acima de 60 anos	16 (24%)	8 (10%)	19 (22%)
Total	2.519 (26%)	1.483 (15%)	2.226 (24%)
Por região			
Norte	79 (31%)	48 (20%)	78 (34%)
Nordeste	246 (38%)	118 (18%)	161 (26%)
Centro-Oeste	126 (36%)	75 (20%)	121 (35%)
Sudeste	1.687 (22%)	1.027 (14%)	1.571 (21%)
Sul	381 (49%)	215 (28%)	295 (42%)
Total	2.519 (26%)	1.483 (15%)	2.226 (24%)

Direitos humanos

Tratar a todos e todas com dignidade, respeitando e assegurando a não violação de direitos internacionalmente reconhecidos, incluindo aqueles relacionados ao trabalho e à não discriminação. Essa é a premissa da TIM para promover o respeito aos direitos humanos em suas operações e em sua cadeia de valor. Esses temas são continuamente divulgados ao público interno, principalmente por meio da plataforma de treinamentos da TIM.

A Companhia participa do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos na Rede Brasileira do Pacto Global, desde 2015, e estabeleceu normativas internas para o tema. Entre eles, destacam-se a Política de Prevenção, Coibição e Gerenciamento às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying (lançada em 2021), o Código de Ética e de Conduta, a Política de Direitos Humanos do Grupo TIM, a Política de Relacionamento com Fornecedores e a Política de Responsabilidade Social. Todos esses instrumentos normativos direcionam a conduta diária dos colaboradores e estão disponíveis publicamente no site institucional e cobrem, entre outros assuntos, a proibição do trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo, o repúdio a atitudes de discriminação e assédio sexual ou moral, a garantia da liberdade de associação sindical e negociação coletiva e a valorização e promoção da diversidade.

[Clique aqui](#) e acesse as políticas relacionadas a direitos humanos no site da TIM



Principais iniciativas

Na plataforma de treinamentos da TIM, um curso específico em Direitos Humanos é disponibilizado a todos os colaboradores. O conteúdo contribui para a qualificação no tema e para a promoção de uma cultura de respeito aos direitos humanos. Eventuais desvios que desrespeitem os direitos humanos podem ser reportados no Canal de Denúncias da TIM. Em 2021, 11 relatos relacionados ao tema foram recebidos, sendo 4 sobre ameaças ou coerção (2 sem elementos para análise, 1 improcedente e 1 em avaliação) e 4 relativos a questões de privacidade (2 sem elementos para análise, 1 improcedente e 1 inconclusivo) e 3 referentes à agressão física (2 parcialmente procedentes e 1 improcedente). Foram aplicadas medidas disciplinares, incluindo advertência escrita.

Periodicamente, a TIM promove a autoavaliação de suas atividades em relação a possíveis impactos

em direitos humanos, como aqueles relacionados a diversidade, discriminação, equidade de oportunidades, liberdade de associação sindical, práticas trabalhistas e privacidade no uso de dados dos clientes. Esse processo de due diligence segue o questionário Human Rights Capacity Diagnostic (HRCDD), do Pacto Global, envolvendo áreas-chave da Companhia. Essa metodologia é baseada nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (Princípios de John Ruggie).

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



+ de 7,2 mil horas de treinamento em direitos humanos foram promovidas para os colaboradores da TIM

55% do público interno foi engajado nessas ações de capacitação no tema

100% dos contratos de CAPEX vigentes no ano com cláusula de direitos humanos

83% dos fornecedores avaliados sob critérios de direitos humanos

Crimes na web

Combater a pedofilia na internet é um esforço de todos os agentes envolvidos na cadeia de produção, acesso e consumo a conteúdo adulto. Consciente dessa relevância, a TIM apoia a SaferNet (entidade focada no consumo seguro de conteúdos online), junto a outras empresas do setor e órgãos do governo, para prevenir esse tipo de crime e incentivar a denúncia.

O acesso aos serviços de conteúdo adulto disponibilizados pela TIM só

pode ser feito pelos clientes com o uso de senha e declaração de que o usuário é maior de idade. Além disso, a Companhia limita seu portfólio até a classificação 3.2 (código internacional). Também são ativados nos serviços da TIM sistemas adequados de filtragem e prevenção de abusos, inclusive para serviços fornecidos nacionalmente, como downloads de imagens, streaming de vídeo e podcasts. A receita associada aos acessos a conteúdo adulto somou R\$ 13,4 milhões em 2021.

Instituto TIM

O Instituto TIM fortalece e direciona o investimento social da Companhia na promoção do desenvolvimento humano, contribuindo para a estratégia ESG corporativa. Fundada em 2013, a organização acredita e atua na democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia, tendo a inovação como alavanca da transformação. Os projetos desenvolvidos são orientados por quatro princípios e já beneficiaram mais de 700 mil pessoas em cerca de 500 cidades, em todos os estados brasileiros.

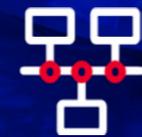


Princípios orientadores do Instituto TIM

ENSINO | Desenvolve e democratiza abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuem para a educação no Brasil.



APLICAÇÕES | Investe em soluções tecnológicas que contribuem para o desenvolvimento humano.

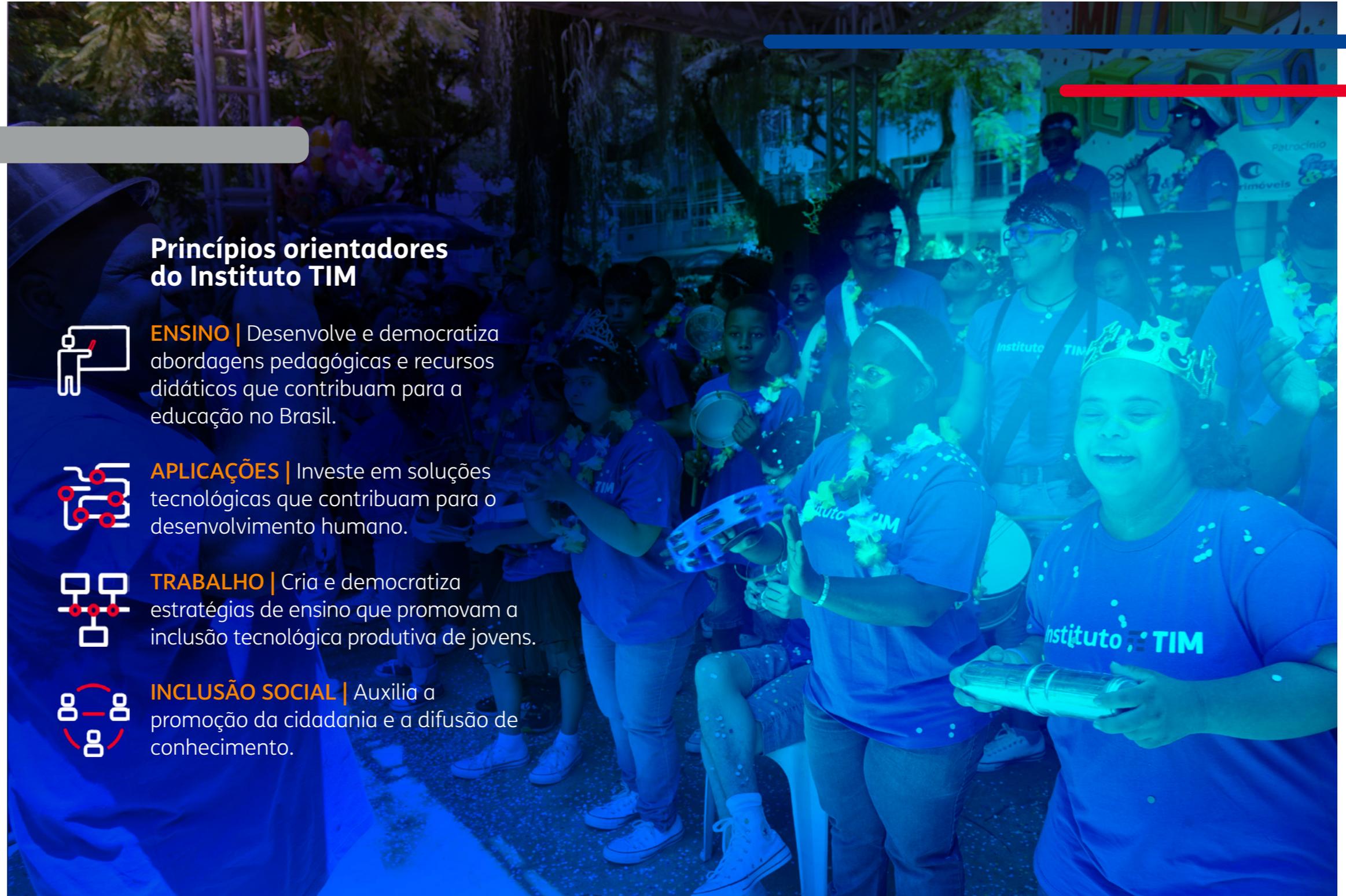


TRABALHO | Cria e democratiza estratégias de ensino que promovam a inclusão tecnológica produtiva de jovens.



INCLUSÃO SOCIAL | Auxilia a promoção da cidadania e a difusão de conhecimento.

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre o Instituto TIM



Academic Working Capital (AWC)

Programa de educação empreendedora que apoia universitários decididos a transformar trabalhos de conclusão de curso (TCC) em negócios de base tecnológica; alunos recebem capacitação, mentoria e apoio financeiro para comprar materiais para o desenvolvimento de protótipos

Desde 2015

+ 250 universitários beneficiados
161 projetos apoiados
58 startups lançadas

TIM TEC

Plataforma que oferece cursos livres e gratuitos em software aberto com direcionamento à educação profissional e relacionados às TICs – tecnologias de informação e comunicação; também há capacitações sobre o tema para professores da educação básica

+100 mil brasileiros usaram a plataforma para aprimorar conhecimentos online durante o período da pandemia (desde 2020)

33 cursos gratuitos disponíveis

Lançamento de curso sobre tecnologia, agricultura e alimentos em 2021

Bateria do Instituto TIM

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

50 integrantes

Aulas de canto e dança e acompanhamento psicológico

Parceria com One By One

A TIM e o Instituto TIM promoveram em dezembro uma ação de voluntariado com os colaboradores para “zerar” a fila por cadeiras de roda da entidade, que atua na promoção de mais mobilidade e oportunidades para crianças e jovens com deficiência

A TIM **multiplicou** o valor doado pelos colaboradores

50 cadeiras de rodas doadas

Doações GRI 403-7

Apoio a diversas iniciativas no âmbito da pandemia da Covid-19 e de auxílio a famílias em situação de vulnerabilidade social e de fomento à Ciência e Tecnologia

R\$ 500 mil doados para a campanha Salvando Vidas, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

+ 1.700 Cestas básicas de alimentos e máscaras de proteção doadas na Campanha Gesto Solidário do Instituto Biomob, beneficiando 600 famílias

R\$ 50 mil doados para o Instituto Dara, beneficiando 310 famílias atendidas pela instituição

Apoio à **18ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia**, promovida pelo MCT, que abordou o tema: A Transversalidade da Ciência, Tecnologia e Inovações para o Planeta

Projetos de destaque do Instituto TIM

Bolsas Instituto TIM – OBMEP

O programa oferece bolsas de estudos para medalhistas da Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP) que ingressaram em universidades públicas e são oriundos de famílias de baixa renda

149 estudantes beneficiados de 52 instituições públicas de Ensino Superior em 2021

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

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

A Política de Investimento Social Privado da TIM determina as diretrizes estratégicas para as atividades relacionadas à cidadania corporativa. Os investimentos sociais da Companhia são aportados em doações para projetos do Instituto TIM e em patrocínios com benefício social. Em 2021, foram mais de R\$ 10 milhões investidos.

Investimentos sociais (R\$ mil)	2019	2020	2021¹
Doações²	124	265	1.402
Projetos do Instituto TIM	3.733	4.173	3.233
Educação	2.585	2.880	1.545
Aplicações	0	0	0
Trabalho	621	600	116
Inclusão	457	230	632
Outros	70	463	940
Iniciativas na Comunidade²	6.550	8.058	6.043
Patrocínios esportivos	0	0	3.480
Patrocínios culturais	6.450	8.058	1.860
Outros	100	0	703
Total	10.407	12.496	10.679

1. As despesas destinadas à gestão do investimento social totalizaram R\$ 424 mil. O valor equivalente a horas de voluntariado realizadas pelos colaboradores em 2021 foi de R\$ 2.270,00.

2. Em 2021, foi realizada doação em forma de produtos ou serviços. Foram doados aparelhos celulares para o Instituto Nacional do Câncer (INCA), que totalizaram o valor de R\$ 5 mil. Aumento significativo do total de doações em razão do projeto "Vidas Livres de Violência".

3. Incentivos fiscais representam 14% do investimento em Iniciativas na Comunidade.

Apoio à Petrópolis

O Instituto TIM, por meio da parceria com o Instituto Biomob, intensificou as ações de apoio que já vinha realizando às famílias em situação de vulnerabilidade social de Petrópolis. Após as fortes chuvas que atingiram a cidade em fevereiro de 2022, o Instituto TIM destinou R\$ 150 mil reais para o atendimento das necessidades mais urgentes e de reestruturação das famílias afetadas. Uma campanha interna para os colaboradores da TIM também estimulou a doação de produtos, com a criação de postos de coleta, e disponibilizou os contatos do Instituto Biomob para quem desejasse apoiar financeiramente. Desde o início da pandemia da Covid-19, o Instituto TIM tem colaborado na doação de cestas básicas mensais para centenas de famílias no estado do Rio de Janeiro, das quais 90 residem em Petrópolis.

[Clique aqui e acesse a Política de Investimento Social Privado da TIM](#)

Anexos



Certificações

Certificação	Área certificada	Abrangência
ISO 37001:2016 Certificação de Antissuborno Aquisição: desde 2021	Serviço de Telecomunicações Nacional: móvel (SMP), fixo (STFC) e banda larga (SCM) da TIM S.A.	Nacional
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2000	Gerenciamento de Rede Móvel da TIM S.A.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Pará, Paraná, Pernambuco e Brasília.
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2005	Gestão do faturamento da TIM S.A. nas modalidades Pós-Pago e Pré-Pago.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo.
ISO 14001:2015 Certificação Ambiental Aquisição: desde 2010	Gerenciamento e Operação da Rede TIM S.A.	Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo.
Portabilidade ANATEL Certificação regulamentar Aquisição: desde 2018	Prestação do Serviço de Portabilidade (RGP Regulamento Geral de Portabilidade - Anexo da Resolução 460/2007).	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo.
Certificação SOx Certificação obrigatória para empresas listadas na NYSE: desde 2006	Sistema de Controle Interno da TIM S.A.	Internacional

Sumário de conteúdo da GRI GRI 102-55

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
GRI 101 Fundamentos 2016					
Conteúdos gerais					
GRI 102 Conteúdos gerais 2016	Perfil organizacional				
	102-1 Nome da organização	18	-	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	18	-	-	-
	102-3 Localização da sede da organização	18	-	-	-
	102-4 Local de operações	18	-	-	-
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	18	-	-	-
	102-6 Mercados atendidos	18	-	-	-
	102-7 Porte da organização	21	-	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	61	-	6	8 e 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	42	-	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	18	-	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	28	-	-	-
	102-12 Iniciativas externas	13	-	-	-
102-13 Participação em associações	Contribuições associativas: ABR: R\$ 24.015.425,18; ITS: R\$ 36.580; IIC: R\$ 39.624; IBRAC: R\$ 4.104; ABERJE: R\$ 18.804; GIFE: R\$ 41.000; GEI: R\$ 4.500,00; Ethos: R\$ 27.000; Abrinq: R\$ 16.031; Akatu: R\$ 38.000; Câmara Ítalo SP: R\$ 24.000,00; Pacto Global: R\$ 60.740; Conexis: R\$ 2.560.663; Telebrasil: R\$ 31.905; GSMA: R\$ 686.871; CDP: R\$25.000; FGV: R\$130.000; ConectarAgro: R\$140.000; Brasscom: R\$110.000. Mais informações na página 14.				

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
GRI 102 Conteúdos gerais 2016	Estratégia				
	102-14 Declaração do mais alto executivo	3	-	-	-
	Ética e integridade				
	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	17	-	10	16
	Governança				
	102-18 Estrutura de governança	19	-	-	-
	102-28 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	19	-	-	-
	Engajamento de stakeholders				
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	11	-	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% da Companhia continua coberta pela negociação do Acordo Coletivo de Trabalho.	-	3	8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	9 e 11	-	-	-
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	9 e 11	-	-	-
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	9 e 12	-	-	-
	Práticas de relato				
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	15	-	-	-
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	9	-	-	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	10	-	-	-
	102-48 Reformulações de informações	55 e 66	-	-	-
	102-49 Alterações no relato	15 e 55	-	-	-
	102-50 Período coberto pelo relatório	15	-	-	-
	102-51 Data do relatório mais recente	15	-	-	-
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	15	-	-	-
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	15	-	-	-
102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	15	-	-	-	
102-55 Sumário de conteúdo da GRI	82	-	-	-	
102-56 Verificação externa	15 e 92	-	-	-	

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópicos materiais Investimento em infraestrutura e confiabilidade da rede e Inclusão digital e acesso à conectividade					
GRI 103 Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10, 32 e 58	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	32 e 58	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13, 32 e 58	-	-	-
GRI 203 Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	33, 34 e 58	-	-	5, 9 e 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	32 e 58	-	-	1, 3 e 8
Tópico material Inovação aplicada a produtos e serviços					
GRI 103 Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	10 e 36	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	36	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13 e 36	-	-	-
Tópico material Experiência do cliente e qualidade dos serviços					
GRI 103 Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10 e 38	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13 e 38	-	-	-
GRI 417 Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	26	-	-	12
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	26	-	-	16
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	26	-	-	16

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Proteção de dados, privacidade do cliente e segurança cibernética					
GRI 103 Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10 e 44	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	44	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13 e 44	-	-	-
GRI 418 Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	44 e 46	-	-	16
Tópico material Ética e governança nos negócios					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ¹	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10, 19 e 24	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	19 e 24	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13, 19 e 24	-	-	-
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	23	-	-	8 e 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	30	-	7	13
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	12	-	-	-
GRI 205 Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	24	-	10	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	26	-	10	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	25	-	10	16
GRI 206 Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	26	-	-	16
GRI 207 Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	23	-	-	1, 10 e 17
GRI 307 Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	48	-	8	16
GRI 415 Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	26	-	10	16
GRI 419 Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	26 e 58	-	-	16

1. A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema “Ética e governança nos negócios”.

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ²	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10 e 60	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13 e 60	-	-	-
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	73 e 74	-	6	5, 8 e 10
	401-3 Licença maternidade/paternidade	66	-	6	5 e 8
GRI 403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	96,2% dos colaboradores estiveram representados na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e em comitês formais de saúde e segurança. Saiba mais na página 64.	-	-	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	64	-	-	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	64	-	-	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	64 e 65	-	-	8 e 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	64 e 65	-	-	8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	64 e 66	-	-	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	64, 65 e 67	-	-	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	64	-	-	8
	403-9 Acidentes de trabalho	65	-	-	3, 8 e 16
	403-10 Doenças profissionais	64 e 65	-	-	3, 8 e 16
GRI 404 Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	62 e 63	-	6	4, 5, 8 e 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	A TIM possui cláusula prevista em acordo coletivo de trabalho que colaboradores que estejam a menos de 24 meses da aquisição do direito de aposentadoria por idade sejam indenizados com o valor de contribuição que o empregado arcaria no período para aquisição do direito a aposentadoria. Saiba mais na página 63.	-	-	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	60	-	6	5, 8 e 10

2. A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema "Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores".

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Promoção da diversidade e igualdade de oportunidades					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ³	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10 e 68	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	68	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13 e 68	-	-	-
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	70 e 71	-	6	5 e 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	72	-	6	5, 8 e 10
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	68	-	6	5 e 8
Tópico material Gestão de energia					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁴	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10, 30, 49 e 52	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30, 49 e 52	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13, 30, 49 e 52	-	-	-
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	53	-	7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-4 Redução do consumo de energia	53	-	8 e 9	7, 8, 12 e 13
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	49 e 50	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	49 e 50	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	49 e 50	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	49 e 51	-	8	13, 14 e 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	49	-	8 e 9	13, 14 e 15

3. A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema "Promoção da diversidade e igualdade de oportunidades".

4. A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema "Gestão de energia".

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Gestão de resíduos na operação e pós-consumo					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁵	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10, 54 e 56	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	54 e 56	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13, 54 e 56	-	-	-
GRI 301 Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	39	-	7 e 8	8 e 12
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	55	-	8	8 e 12
GRI 303 Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	56	-	8	6 e 12
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	56	-	8	6
	303-3 Captação de água	56	-	7 e 8	6
GRI 304 Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	48	-	8	6, 14 e 15
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	54	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	54	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	55	-	8	3, 11 e 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	55	-	8	3, 11 e 12

5. A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema "Gestão de resíduos na operação e pós-consumo".

Norma GRI	Conteúdo	Página/Resposta	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Gestão estratégica e responsável de fornecedores					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁶	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	10 e 42	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	42	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	13 e 42	-	-	-
GRI 204 Práticas de compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	43	-	-	8
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	42	-	8	-
GRI 408 Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	42	-	5	8 e 16
GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	42	-	4	8
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	42	-	2	5, 8 e 16

6. A forma de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema "Gestão estratégica e responsável de fornecedores".

Sumário de conteúdo SASB

Tópico SASB	Código SASB	Métricas solicitadas pelo SASB	Página/Resposta
Pegada ambiental das operações	TC-TL-130a.1	(1) Energia total consumida (GJ) (2) Percentagem de eletricidade do grid (%) (3) Percentagem renovável (%)	52 e 53
Privacidade de dados	TC-TL-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a comportamentos na publicidade e privacidade do cliente	44
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cujas informações são usadas para fins secundários (número)	44
	TC-TL-220a.3	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados ao cliente (moeda local, R\$)	46
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitações por força de lei para informações de clientes (número) (2) Número de clientes cujas informações foram solicitadas (número) (3) Percentagem que resultou em divulgação (%)	46
Segurança de dados	TC-TL-230a.1	(1) Número de violações de dados (número) (2) Percentagem envolvendo informações de identificação pessoal (PII) (%) (3) Número de clientes afetados (número)	46
	TC-TL-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e avaliar os riscos associados à segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	44
Gestão do fim de vida do produto	TC-TL-440a.1	(1) Materiais recuperados por meio de programas de devolução (t) (2) Percentagem de materiais recuperados que foram reutilizados (%) (3) Percentagem de materiais recuperados que foram reciclados (%) (4) Percentagem de materiais recuperados que foram destinados para aterro (%)	54

Tópico SASB	Código SASB	Métricas solicitadas pelo SASB	Página/Resposta
Gestão de riscos sistêmicos de interrupções tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Frequência média de interrupção do sistema (interrupções por cliente) (2) Duração média de interrupção do sistema (horas por cliente)	29
Interrupções tecnológicas	TC-TL-550a.2	Discussão de sistemas para fornecimento contínuo de serviço durante interrupções	29
Comportamento competitivo e open internet	TC-TL-520a.1	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comportamentos anticompetitivos (moeda local, R\$)	26
	TC-TL-520a.2	Velocidade média real de download: (1) conteúdo próprio e associado a parceiro comercial e (2) conteúdo não associado (Mbps)	A TIM não mensura as velocidades de download conforme especificado no padrão.
	TC-TL-520a.3	Descrição de riscos e oportunidades associados à neutralidade da rede, “paid peering”, “zero rating” e práticas relacionadas	33
Métricas de atividade	TC-TL-000.A	Número de assinantes sem fio	22
	TC-TL-000.B	Número de assinantes de telefonia fixa	22
	TC-TL-000.C	Número de assinantes de banda larga	22 (inclui Residential e Intelig)
	TC-TL-000.D	Tráfego de rede (Petabytes)	53

Relatório de Asseguração (EY) GRI 102-56

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório ESG e Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), ano base 2021 da TIM S.A., com base nas diretrizes GRI, versão Standards, opção de reporte “Essencial”, dos indicadores SASB e com base nas especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

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

Rio de Janeiro – RJ

Introdução

Fomos contratados pela administração da TIM S.A. para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório ESG (“Relatório”), com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (“GRI”), versão Standards, dos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (“SASB”), e de seu Inventário de Gases de Efeito Estufa (“Inventário de GEE”), relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

Responsabilidades da administração da TIM S.A.

A administração da TIM S.A. é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias GRI (opção de reporte “Essencial”) e dos indicadores SASB, bem como o Inventário de GEE em linha com as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

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

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

de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório e Inventário GEE podem apresentar distorções relevantes.

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

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório e Inventário GEE;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório e Inventário GEE através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório e Inventário GEE;
- d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes

da estrutura de elaboração dos indicadores da GRI - Standards, dos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório e no Inventário GEE da TIM S.A. para o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

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

Alcance e limitações

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

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

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores constantes no Relatório ESG e no Inventário GEE da TIM S.A., relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, não tenham sido elaborados, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da Global Reporting Initiative - Standards (opção de reporte “Essencial”), dos indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e das especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

São Paulo (SP), 29 de março de 2022.

ERNST & YOUNG

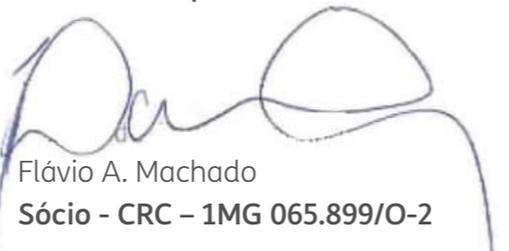
Auditores Independentes S.S

CRC 2SP015199/O-6



Leonardo Masseli Dutra

Núcleo de especialistas: Revisor Técnico



Flávio A. Machado

Sócio - CRC - 1MG 065.899/O-2

Coordenação TIM

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

Conteúdo, consultoria e design

usina82

Fotografia

Bancos de imagens TIM e shutterstock

