



TIM

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE **2018**



SUMÁRIO

3 MENSAGEM
DO PRESIDENTE

6 SOBRE O
RELATÓRIO
8 Tópicos materiais

9 A TIM
12 Portfólio inovador

16 GOVERNANÇA
17 Estrutura de
gestão: transparência
e compliance
23 Ética no
relacionamento com
públicos internos e
externos

30 RESULTADOS
FINANCEIROS
31 TIM é líder
em cobertura 4G
38 Plano estratégico
2018-2019

42 CLIENTES
46 Canais de atendimento:
compromisso com
a melhor experiência
do cliente

49 OPERAÇÃO
50 Destaques
da operação

51 Gestão para
o ganho de
eficiência

56 Energia

57 Água

58 Resíduos

62 PESSOAS
63 Gestão de pessoas

76 SOCIEDADE
76 Políticas públicas
79 Instituto TIM
83 Investimento
social privado
84 Respeito aos
direitos humanos
86 Gestão de
fornecedores

89 DADOS GRI
PUBLICADOS
NESTE RELATÓRIO

110 CRÉDITOS

MENSAGEM DO PRESIDENTE



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos



Mensagem do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados neste relatório

Créditos



Assumi o comando da TIM Brasil em abril de 2019 num cenário de constantes desafios, com o país vivenciando uma fase de transição político-institucional e de incertezas econômicas. Mesmo assim, a TIM Brasil seguiu comprometida com seu plano estratégico e conquistou indicadores expressivos em algumas frentes, como o maior EBITDA anual de sua história: R\$ 6.563 milhões, um crescimento de 10,3%.

A nossa atuação é focada em soluções inovadoras e na condução do negócio seguindo princípios éticos e de transparência, nos altos padrões de governança exigidos pelo Novo Mercado da B3, junto com a busca constante das melhores práticas de sustentabilidade ambiental e social.

Seguimos na liderança da cobertura 4G, graças aos fortes investimentos em infraestrutura. Fechamos o ano passado com a tecnologia de quarta geração presente em 3.272 cidades, alcançando 93% da população urbana. E já estamos construindo o futuro, confirmando com os projetos piloto de 5G a vocação de protagonismo da TIM.

Mensagem do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos

Nos orgulhamos de sermos a empresa pioneira em geração distribuída de energia no setor de telecomunicações, por meio da operação de Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGH) em Minas Gerais. No fim de 2018, promovemos uma concorrência para alimentação de outras 11 mil antenas nesse mesmo formato, com foco não apenas na redução do consumo de energia, mas na mitigação de impactos ambientais e, principalmente, no estímulo à adoção de fontes de energia renováveis, em linha com os pilares da sustentabilidade e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Completamos, ainda, 11 anos consecutivos na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bolsa de Valores de São Paulo (B3), sendo a empresa do setor de telecomunicações listada por mais tempo no índice. Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas desde 2008, reiteramos o compromisso com a aplicação dos dez princípios do Pacto no nosso Código de Ética e Conduta e na nossa política de Responsabilidade Social Corporativa.

Vale destacar também a atuação do Instituto TIM, que existe desde 2013 com o objetivo de promover a democratização da ciência, tecnologia e inovação no país. São destaques projetos como o *Academic Working Capital* – que incentiva o empreendedorismo na universidade – e a Bolsa Instituto TIM-OBMEP, apoiando medalhistas da Olimpíada Brasileira de Matemática que precisam de suporte para cursar a graduação.

Assumo a TIM no intuito de aprimorar esse percurso, confiante no DNA inovador dos colaboradores e no compromisso com o desenvolvimento sustentável e com as melhores práticas de governança corporativa.

Boa leitura!

Pietro Labriola
CEO

Completamos, ainda, onze anos consecutivos na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bolsa de Valores de São Paulo (B3), sendo a empresa do setor de telecomunicações listada por mais tempo no índice.



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

• Tópicos materiais

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

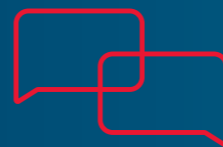
Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

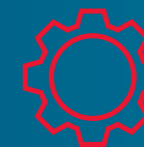
Créditos

SOBRE O RELATÓRIO



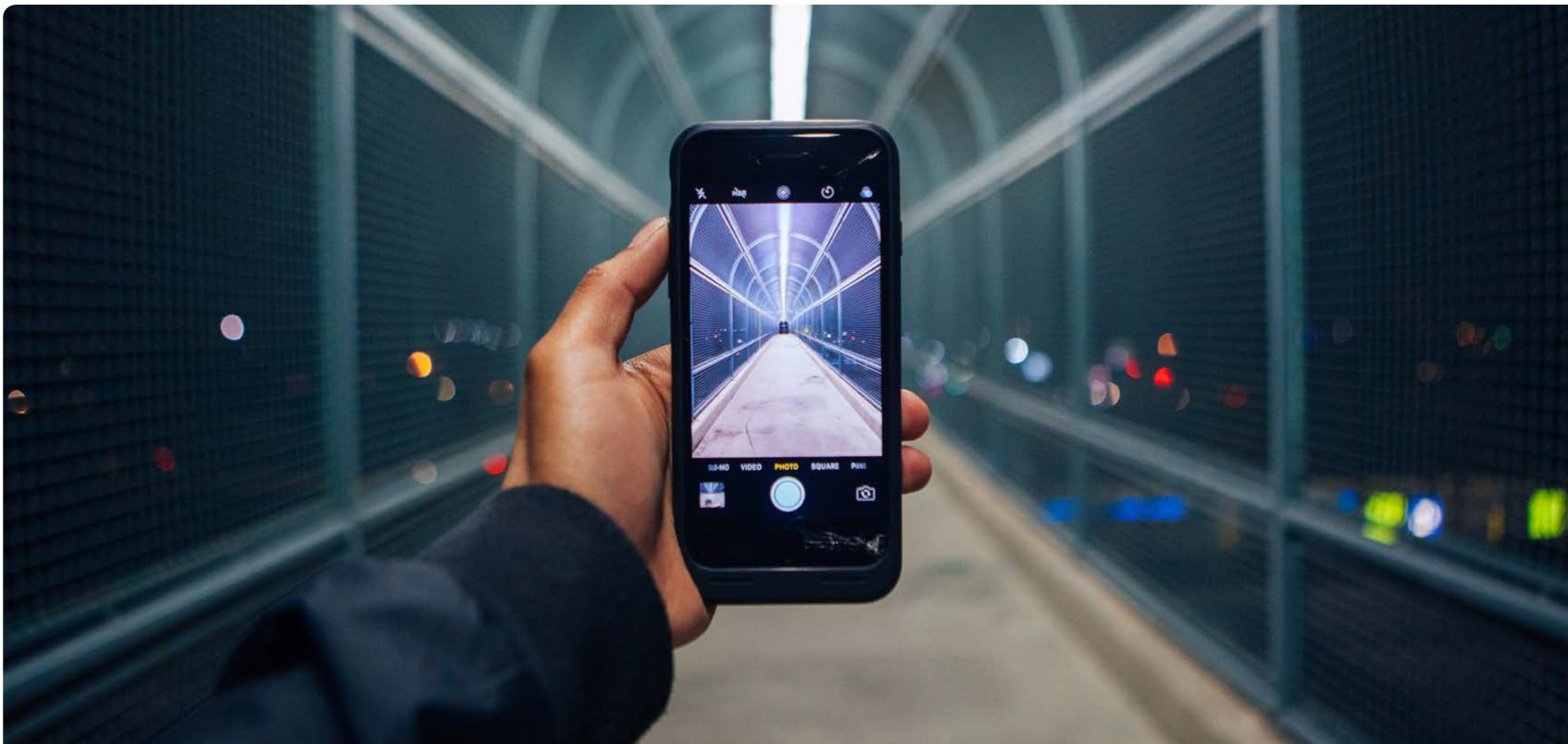
Continuidade na comunicação de resultados

Este é o 11º relatório GRI
da TIM.



Temas estratégicos

Satisfação do consumidor
e qualidade dos serviços
e do atendimento são
temas prioritários.





Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

- Tópicos materiais

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos

SOBRE O RELATÓRIO

Anualmente a TIM Participações S.A. publica o Relatório de Sustentabilidade com os resultados e destaques de temas importantes para o modelo de negócio e gestão da sustentabilidade da Companhia. Os dados divulgados nesta publicação são referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018 e consideram as operações da TIM Participações S.A. e da sua subsidiária TIM S.A., que opera nos mercados de telefonia móvel, fixa, longa distância e transmissão de dados, em todo o território brasileiro, e, no mercado de ultra banda larga, em alguns estados do país. [102-45](#) [102-50](#) [102-51](#) [102-52](#)

Este é o 11º relatório GRI (Global Reporting Initiative), versão Standards, opção de acordo Essencial, com asseguração limitada dos dados realizada pela PricewaterhouseCoopers (PwC). [102-54](#) [102-56](#)

Contato

Dúvidas sobre o Relatório de Sustentabilidade 2018 devem ser encaminhadas para o e-mail respsocialcorp@timbrasil.com.br. Saiba mais informações sobre ações de sustentabilidade da TIM em www.tim.com.br/sustentabilidade. [102-53](#)



TÓPICOS MATERIAIS DA TIM 102-40, 102-42, 102-44, 102-46, 102-47

Em 2008, a TIM realizou seu primeiro processo de materialidade. O segundo processo, conduzido em 2011, envolveu a realização do primeiro painel de *stakeholders*, com consulta aos representantes dos principais públicos de relacionamento da Companhia – colaboradores, fornecedores, parceiros comerciais, clientes e poder público.

O terceiro processo de materialidade foi realizado em 2014, a partir de consultas externas às partes interessadas – clientes, parceiros comerciais e fornecedores –, por meio de um questionário online e da dinâmica presencial *Relações e Impactos* com colaboradores estratégicos de 11 áreas da Companhia, que culminou no desenvolvimento do Mapa de *Stakeholder* e seus impactos para o negócio. Também foram realizadas análises de documentos internos (políticas e procedimentos), estudos setoriais de *benchmarking* e entrevistas com representantes do Ministério das Comunicações. 102-43

Os temas mapeados e definidos no processo de materialidade de 2014 foram atualizados em 2015, 2016 e 2019, a partir de estudos de *benchmark* e de consulta à alta liderança. São estes:



Satisfação do
consumidor e qualidade
dos serviços e do
atendimento



Estímulo à inovação
aplicada a produtos
e serviços



Transparência e
prestação de contas
aos *stakeholders*



Ética nos
negócios



Inclusão digital



Diálogo e comunicação
com públicos
de relacionamento



Gestão de produtos
eletrônicos



Investimento em
infraestrutura e
desenvolvimento de
novas tecnologias



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

• Portfólio inovador

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos



A TIM



Portfólio inovador

Líder em 4G com ampla
cobertura de dados no Brasil .



Conexão com o tempo presente

A TIM apoia e endossa
agendas que promovem a
ética, tópicos ambientais e
sociais importantes.

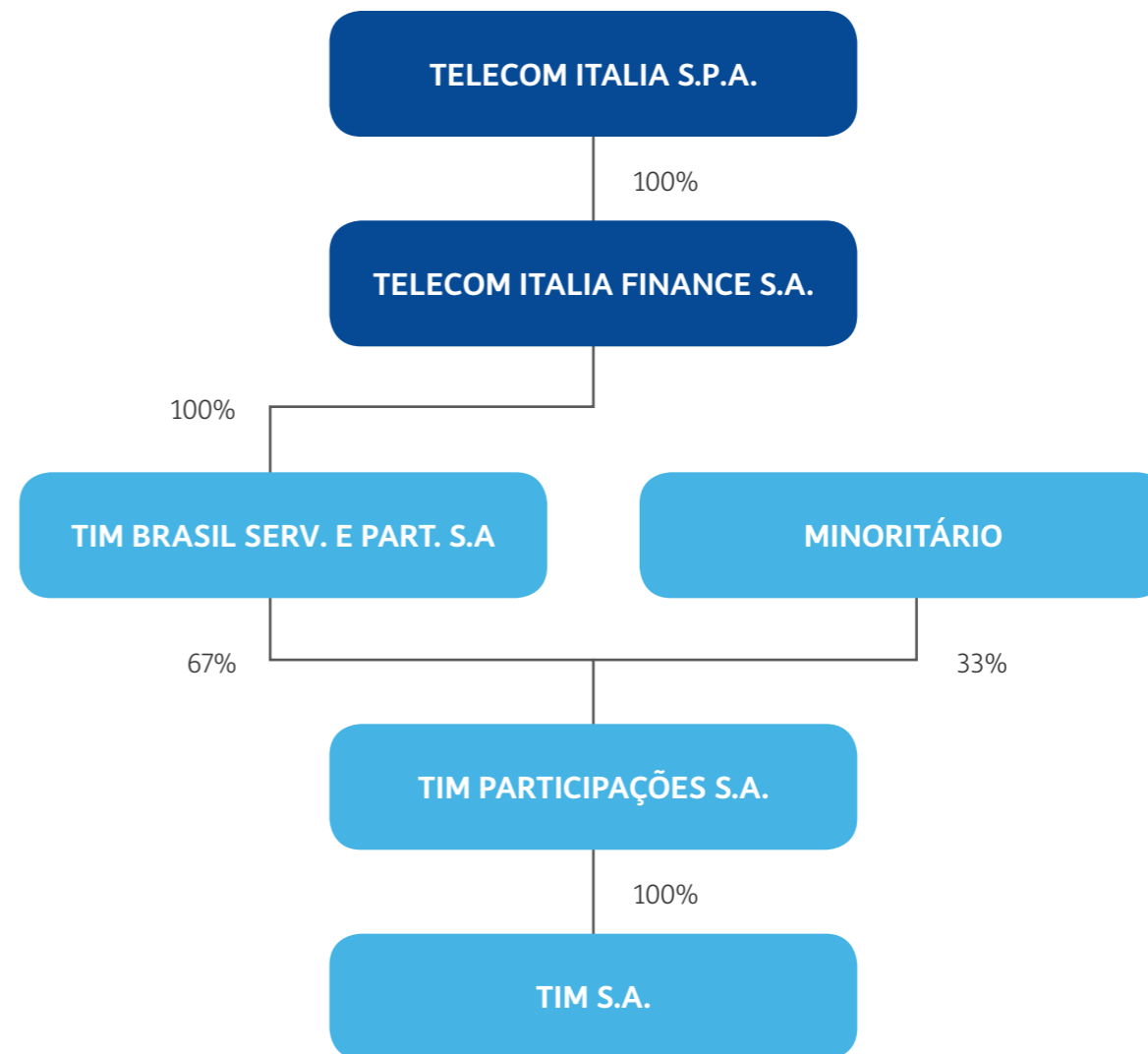


A TIM 102-2

A TIM Participações S.A. é uma sociedade de capital aberto, com sede no Rio de Janeiro (RJ), com ações listadas na Bolsa de Valores de São Paulo, B3 (antiga BM&F/Bovespa), e ADRs (American Depositary Receipts) listadas na Bolsa de Valores de Nova Iorque (New York Stock Exchange – NYSE). [102-1](#) [102-3](#) [102-5](#)

A TIM Participações é controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., uma subsidiária do grupo Telecom Italia que detém aproximadamente 67% do capital social da TIM Participações, com 33% de acionistas minoritários.

A TIM S.A. (denominação atual da Intelig Telecomunicações Ltda.) procedeu com a incorporação da TIM Celular S.A. em 31 de outubro de 2018, tendo como objetivo central reduzir os custos operacionais das sociedades envolvidas, propiciando sinergias e permitindo uma melhor consecução do objeto social de ambas as sociedades.



PROPÓSITO 102-16

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

NOSSA VISÃO

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

NOSSOS VALORES 102-16

- CUIDAR DO CLIENTE
 - Fazemos perguntas legítimas aos clientes para identificar suas necessidades.
 - Ouvimos os clientes com atenção e curiosidade.
 - Levamos em consideração a experiência do cliente em cada uma das decisões.
 - Nos orgulhamos de poder contribuir para uma vida melhor dos nossos clientes.
- TRANSPARÊNCIA
 - Estabelecemos relações claras e francas, com todos.
 - Geramos confiança por meio da integridade e da transparência em nossas ações.
- INOVAÇÃO
 - Inovamos criando novas formas para fazer as coisas.
 - Usamos a criatividade de cada um para fazermos mais.
- COMPROMETIMENTO
 - Somos responsáveis.
 - Nós nos reconhecemos como parte de um projeto comum.
 - Colaboramos colocando nosso talento e nossa dedicação em cada gesto.
- AGILIDADE
 - Fazemos mais, melhor e mais rápido, num mundo cada vez mais complexo e dinâmico.
 - Planejamos, decidimos e executamos rapidamente, facilitando o dia a dia de todos.

Criação de inovações no setor e entrega de benefícios e valores acessíveis aos consumidores marcam a estratégia da companhia. 102-2

POSIÇÃO DE LIDERANÇA EM 4G COM AMPLA COBERTURA DE DADOS NO BRASIL



Telefonia
móvel e fixa



Acesso à
internet móvel em 4.5G

Investimentos em rede de acesso compatível com **tecnologia 5G**
Cobertura de aproximadamente **95% DA POPULAÇÃO URBANA** brasileira, com presença em cerca de **3.500 cidades** no Brasil



Expansão

da rede de fibra ótica, com mais de **90 MIL QUILOMETROS**, abrangência de aproximadamente **600 CIDADES**



Acordos de **ROAMING INTERNACIONAL NOS**

6 continentes, incluindo a Antártica

Parceria COM COMPANHIAS AÉREAS E MARÍTIMAS para conexão aos clientes TIM durante os seus deslocamentos



600 redes

para uso de voz em mais de **200 PAÍSES**

Coberturas de dados em **151 destinos** por meio de **413 REDES**

É a primeira operadora do mercado a apostar em novos formatos de ofertas, como a tarifação por chamada e por dia de uso para voz e internet móvel, e a cobrança mensal dos planos por cartão de crédito.

TIM LIVE: ULTRA INTERNET FIXA

- REFERÊNCIA EM QUALIDADE**
- BASE DE CLIENTES MAIS SATISFEITA DO PAÍS**
Mais de 1 milhão de domicílios cobertos na tecnologia FTTH e 3,5 milhões na tecnologia FTTC
- VELOCIDADE MAIS RÁPIDA DA NETFLIX**
- PRESEÇA EM 14 CIDADES**
Sendo 5 capitais



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

• Portfólio inovador

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos

AGENDAS E INICIATIVAS APOIADAS PELA TIM 102-12

A TIM apoia e endossa agendas que promovem a ética, tópicos ambientais e sociais importantes para o tempo presente, e incorpora em sua governança as melhores práticas do mercado. Por isso, adere a tratados globais e iniciativas como parte do seu modelo de gestão, ao mesmo tempo em que dá visibilidade a esses temas para públicos internos e externos.

PACTO GLOBAL E ODS

A TIM é Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), desde 2008, e desenvolve projetos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovendo a criação de valor em Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anti-corrupção (leia mais em <http://pactoglobal.org.br/10-principios/>).

MUDANÇA DO CLIMA 103-201

A Companhia responde ao questionário CDP – maior base de dados do mundo sobre mudança do clima, consultado por investidores, órgãos governamentais, legisladores e comunidade acadêmica –, fornecendo dados de emissões e informações sobre a gestão do tema. O GHG Protocol é utilizado como ferramenta para entender, quantificar e gerenciar

emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Participa da iniciativa Empresas Pelo Clima (EPC), desde 2010, coordenada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (FGVces), que engaja e articula lideranças empresariais na gestão e na redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), na gestão de riscos climáticos e na proposição de políticas públicas e incentivos.

DIREITOS HUMANOS

A Companhia integra também o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos da Rede Brasileira do Pacto Global, desde 2015, e reconhece que direitos como a privacidade de dados, a internet segura, o acesso à informação e à liberdade de expressão devem ser respeitados (leia mais em Respeito aos Direitos Humanos na página 85).



AGENDAS E INICIATIVAS APOIADAS PELA TIM 102-12

PARCERIAS INSTITUCIONAIS E PARTICIPAÇÃO EM ÍNDICES

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

Pelo 11º ano consecutivo, integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, que indica ações de empresas reconhecidas por seu comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial, sendo a empresa de telecomunicações que permanece há mais tempo consecutivo no índice.

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

A Companhia integra o Índice Global de Sustentabilidade – MSCI ESG Leaders Index – como parte do seu compromisso com a sustentabilidade do negócio, a aderência às melhores práticas de governança corporativa e a qualidade no relacionamento com colaboradores e clientes. Há mais de 40 anos, o MSCI realiza avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais de mais de 6 mil empresas de capital aberto no mundo.

A TIM integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, pelo 11º ano consecutivo.

Índice Carbono Eficiente (ICO2)

Em janeiro de 2019, a TIM foi selecionada para integrar a carteira do Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3, com o compromisso de monitorar e de divulgar suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), pelo sétimo ano.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES 102-13

SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇO MÓVEL CELULAR E PESSOAL (SINDITELEBRASIL)

Representa institucionalmente as prestadoras de serviços fixos e móveis autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) a operar no Brasil. A TIM participa do Conselho de Governança.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES COMPETITIVAS (TELCOMP)

Tem a missão de promover um ambiente de competição justo e isonômico na prestação dos serviços de telecomunicações, contribuindo de forma construtiva e ética para a regulamentação do setor, e encoraja a responsabilidade social e a cidadania corporativa. A TIM participa do Conselho de Governança.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES (TELEBRASIL)

Entidade civil, privada e sem finalidade econômica, atuante no âmbito nacional, que congrega operadores e fornecedores

de bens e serviços do setor de comunicações e informação para a defesa de seus interesses e desenvolvimento.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CONTIC)

Contribui com a promoção da competitividade e da produtividade da economia no Brasil, com foco na conectividade de cidades, empresas, pessoas e coisas.

GSM ASSOCIATION (GSMA)

Representa institucionalmente as prestadoras de telefonia móvel associadas e contribui para o desenvolvimento da tecnologia na indústria de comunicação móvel em todo mundo.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES (ABR TELECOM)

Tem a missão de promover, operar e gerenciar soluções técnicas compartilhadas entre as associadas para atendimento aos serviços provenientes de obrigações regulatórias, como portabilidade numérica e Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ).

Institutional Investor – Best ESG/SRI Practices

Em 2018 a revista Institutional Investor, que avalia anualmente as melhores práticas das empresas relativas a Relações com Investidores, lançou a categoria "Best ESG/SRI Practices" (Melhores Práticas de Meio Ambiente, Social e Governança/ Investimento Socialmente Responsável). A TIM ficou em primeiro lugar, empatada com a Telefônica Brasil, dentre as empresas de Tecnologia, Mídia e Telecomunicações, na avaliação dos investidores e analistas de mercado.

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

GOVERNANÇA 102-18



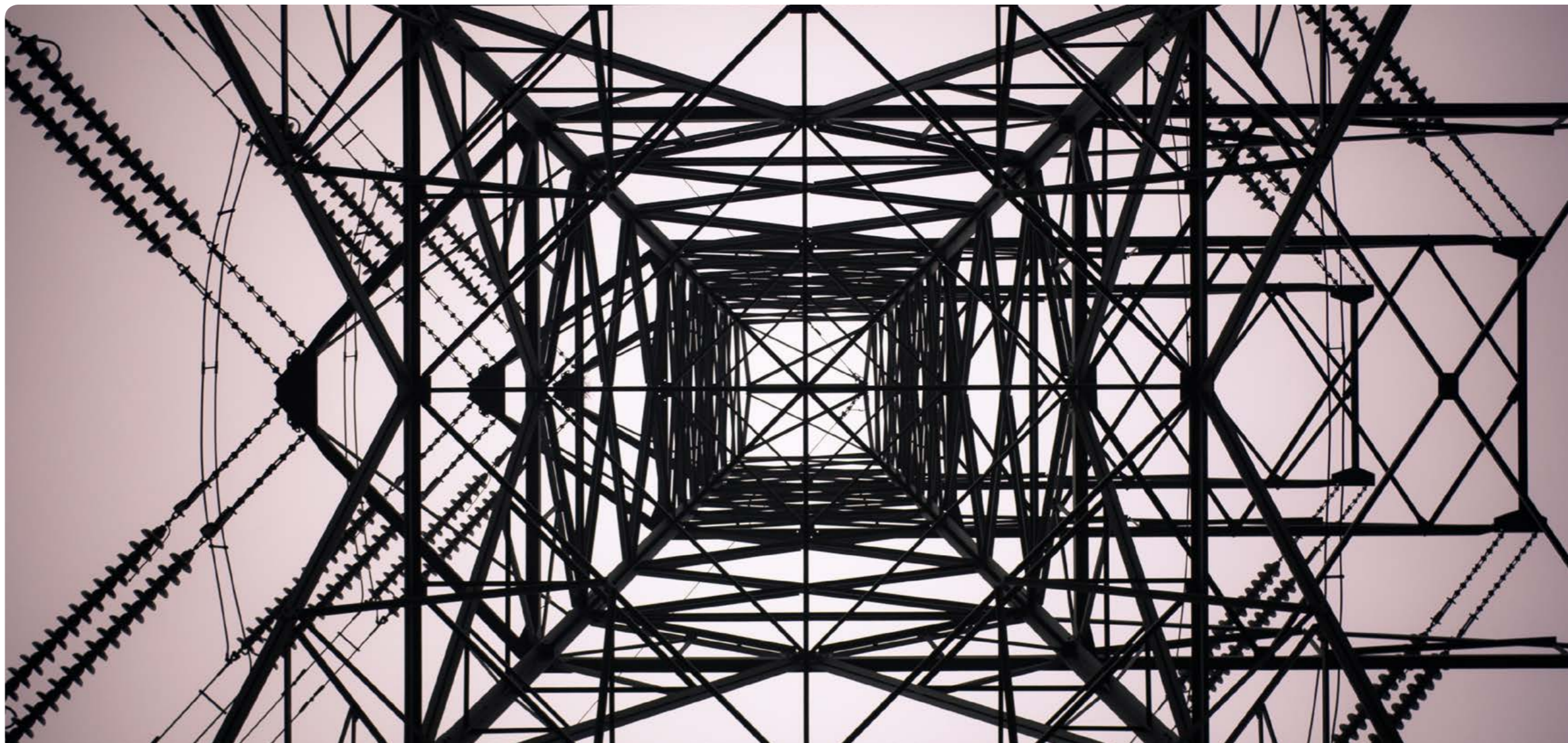
Boas práticas de governança

Gestão com o olhar para a perenidade do negócio orienta o fluxo deliberativo e decisório da TIM.



Gestão de risco

Anticorrupção, saúde e segurança no trabalho e risco ambiental na operação são os principais monitorados.



- Estrutura de gestão: transparência e compliance
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

ESTRUTURA DE GESTÃO: TRANSPARENCIA E COMPLIANCE 102-18

Boas práticas de governança e o olhar para a perenidade do negócio orientam o fluxo deliberativo e decisório da TIM, com a condução de uma gestão de riscos alinhada às operações e práticas que acompanham uma agenda de sustentabilidade guiada pelos temas estratégicos da Companhia (leia mais na página 8).

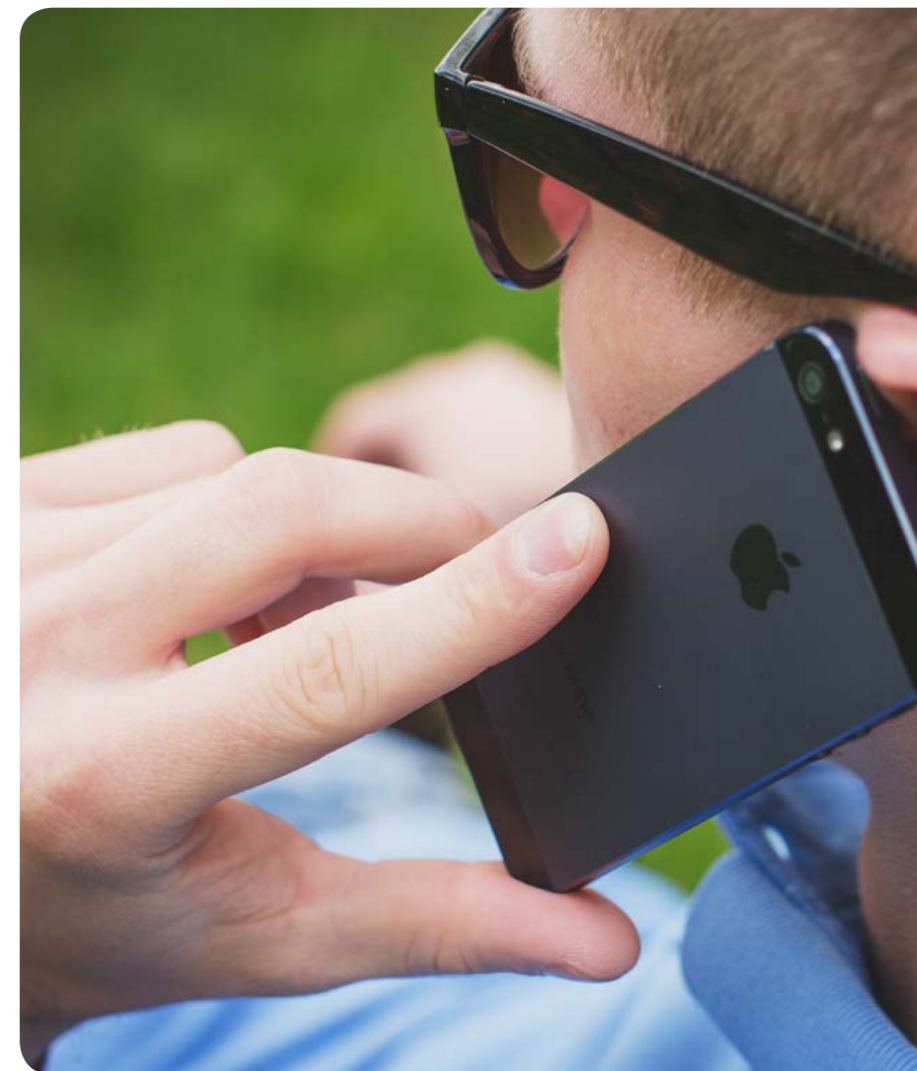
O Conselho de Administração (CdA) da TIM Participações S.A. é o órgão responsável pela administração superior da Companhia, com deliberação colegiada e a seguinte composição:

- No mínimo cinco e no máximo 19 membros, eleitos e destituíveis do cargo pela Assembleia Geral, com mandato de dois anos, com possibilidade de reeleição.
- Composição em 31 de dezembro de 2018: dez membros, sendo três independentes, conforme o Regulamento do Novo Mercado – B3 (mínimo de dois conselheiros independentes ou 20%, o que for maior). Um membro executivo (Diretor Presidente da Companhia) e nove não executivos (não exercem funções na Companhia).

ESCOPO DE ATUAÇÃO

Seus membros escolhem o presidente do órgão de governança, sendo proibida a acumulação dos cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente, em linha com o Regulamento de Listagem do Novo Mercado e o Estatuto Social da Companhia (leia mais em www.tim.com.br/ri).

No site também está disponível a Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária da TIM, realizada em 19 de abril de 2018, na qual estão formalizados aspectos sobre a remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva. 102-35



Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

COMITÊS DE APOIO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Seus membros cumprem mandato de dois anos, simultâneos ao Conselho, e podem ser reeleitos ou destituídos da posição antes do fim do exercício.

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO (CAE)

Composto por três membros, é um órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração da Companhia. Atua de forma permanente e em conformidade com as normas de órgãos reguladores do mercado de capitais. Suas competências e atividades estão descritas no Estatuto Social da Companhia e no seu Regimento Interno, sendo todos os seus membros independentes.

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO (CR) E COMITÊ DE CONTROLE E RISCOS (CCR)

Composto por três e cinco membros, respectivamente, são órgãos vinculados ao Conselho de Administração e são constituídos por membros do próprio CdA. Suas definições de composição e de atividades estão previstas no Regimento Interno dos Comitês. O CCR supervisiona e acompanha as ações e iniciativas de responsabilidade social corporativa, com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável da TIM.

Conselho Fiscal

Tem atuação permanente. Fiscaliza os atos da administração da Companhia e de informação aos acionistas. É composto por profissionais independentes, reconhecidos pelo mercado, sem nenhum outro vínculo com a TIM.

Mais informações sobre a composição dos órgãos de governança, sobre o regimento interno do CdA e seus comitês estão disponíveis em ri.tim.com.br, no item governança > administração.

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

CONFLITO DE INTERESSE 102-25

As operações da TIM, inclusive aquelas contratadas com partes interessadas, são amparadas por análise prévia de suas condições, orientadas pelo estrito interesse da Companhia em realizá-las.

Em alinhamento com a Lei das S.A., os conselheiros e diretores são proibidos de:

- Utilizar ativos da Companhia para realizar qualquer ato gratuito;
- Receber qualquer tipo de vantagem pessoal direta ou indireta de terceiros, em razão de seu cargo, sem autorização constante do respectivo estatuto social ou concedida em assembleia geral; e
- Intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da Companhia ou nas deliberações dos demais conselheiros.

O Estatuto Social da TIM (artigo 29, inciso VII) confere ao Comitê de Auditoria Estatutário a competência para examinar, avaliar e opinar, previamente, sobre os contratos celebrados entre a TIM ou suas controladas 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), garantindo que atendam aos padrões normalmente praticados no mercado em contratações da mesma natureza entre partes independentes.

Além disso, aspectos relacionados a conflitos de interesses são gerenciados e monitorados constantemente por meio da aplicação do Formulário de Conflito de Interesses e Partes Relacionadas e disponibilização de canal para atualização das informações, e também durante o processo de recrutamento e seleção, visando mitigar cenários de conflitos de interesse na entrada de novos colaboradores.

Como o desempenho dos membros do Conselho de Administração é avaliado 102-28

Os membros respondem a um questionário de autoavaliação do órgão, com submissão do resultado para análise do Conselho de Administração. O questionário avalia o desempenho do órgão, a posição diante da estrutura organizacional e informa os procedimentos adotados pela Companhia para aperfeiçoar continuamente os seus processos de gestão, de forma geral, e para aplicar as melhores práticas de governança corporativa.

As respostas são analisadas e comparadas com os resultados dos anos anteriores. Assim são identificadas e endereçadas eventuais oportunidades de melhoria.

Em 2018, o Conselho de Administração avaliou o desempenho dos negócios em detalhe adequado, zelando pela integridade das demonstrações financeiras e pelo cumprimento das exigências contábeis, fiscais, legais, regulamentares e do seu regimento interno.

Dentre os pontos de melhoria, foi sugerida a inclusão de temas apontados pelos conselheiros como importantes para serem discutidos, sendo devidamente implementados.

Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

Diversidade nos órgãos de governança e entre os empregados 405-1

Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero (%) 405-1

2016	Homens	16
	Mulheres	1
	Total	17
2017	Homens	17
	Mulheres	2
	Total	19
2018	Homens	16
	Mulheres	0
	Total	16

Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por faixa etária (%) 405-1

2016	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	8
	> 50 anos	9
	Total	17
2017	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	11
	> 50 anos	8
	Total	19
2018	Até 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	7
	acima de 50 anos	9
	Total	16

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

POLÍTICAS

São diretrizes do modelo de negócio da TIM, um conjunto de políticas e normativos que orientam processos internos, alinhados aos princípios do Código de Ética e de Conduta. É dessa forma que a Companhia desenvolve uma gestão responsável, a partir de um compromisso firmado com os seus *stakeholders*. Algumas dessas políticas são documentos públicos e estão disponíveis em www.ri.tim.com.br.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Políticas orientam a gestão de riscos, de conflitos de interesse, a prevenção à corrupção e os processos de comunicação entre a TIM e seus stakeholders.

Aborda diretrizes sobre saúde e segurança, valorização da diversidade, proibição de trabalho infantil e trabalho forçado ou compulsório, liberdade de associação e direito a negociação coletiva, não discriminação e assédio moral e sexual, horário de trabalho e remuneração. **103-408**

AMBIENTAL

Promove a melhoria contínua do desempenho ambiental, abordando o atendimento à legislação vigente, às demandas de órgãos reguladores e às diretrizes do Grupo TIM Italia, reforçando o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA NO TRABALHO

Estabelece princípios a serem aplicados em todas as atividades da Companhia, com o objetivo de promover a melhoria contínua do desempenho das ações de segurança e saúde no ambiente de trabalho, atendendo às legislações vigentes, aos órgãos regulamentadores

e às diretrizes do Grupo TIM Italia, reforçando o compromisso com a prevenção de acidentes e de doenças do trabalho dos colaboradores das empresas do Grupo TIM no Brasil.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES NO PROCESSO DE COMPRAS

Apresenta diretrizes para o processo de compras, com o objetivo de proporcionar ganhos de eficiência, de qualidade, excelência e redução dos custos, aborda questões contra trabalho infantil e trabalho forçado ou compulsório e outras questões de responsabilidade socioambiental dos bens e serviços comprados e contratados.

GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS 102-11

Identifica e gerencia riscos de forma homogênea, com a finalidade de construir uma base confiável para a tomada de decisão e planejamento da Companhia. Auxilia o gerenciamento de riscos também com foco na conquista dos resultados estratégicos pretendidos, com aumento no nível de conscientização, na capaci-

Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

dade de identificar ameaças e oportunidades, melhorar a confiança e prevenir ou minimizar riscos sociais, ambientais e prejuízos à reputação da Companhia. A política está alinhada às diretrizes do Grupo TIM Italia, sendo inspirada em normas internacionais (COSO)¹. [102-11 205-1](#)

GESTÃO DE ATIVOS INTANGÍVEIS

As diretrizes que a empresa tem para a gestão dos seus ativos intangíveis são identificadas dentro dos capitais: Humano, Intelectual, Natural e Social e de Relacionamento. Na concepção dessa política, os ativos intangíveis são aqueles diversos dos ativos industriais e financeiros (tangíveis) e agregam aqueles originados pela inovação, pelas práticas organizacionais, pelos recursos humanos, a marca, o conhecimento (*know-how*), as competências pessoais, a reputação, a rede de clientes e a relação com o meio ambiente.

ANTICORRUPÇÃO

Desenvolvida a partir de políticas globais anticorrupção – que proíbem o oferecimento, pagamento, solicitação ou aceite de vantagem de qualquer natureza. Orienta sobre como agir em situações que abordem um ou mais desses contextos. A política é aplicável aos colaboradores, aos conselheiros de administração e à alta administração da Companhia.

GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

Define as diretrizes de prevenção e gestão de conflitos de interesses, para evitar ou conter impactos negativos aos interesses da empresa. Também apoia e resguarda as partes envolvidas, das quais espera-se um comportamento de transparência. A política é aplicável aos colaboradores, aos conselheiros de administração e à alta administração da Companhia.

¹A organização norte-americana, o Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Coso), não tem fins lucrativos e orienta sobre a prevenção de fraudes nos procedimentos e processos internos das empresas. As diretrizes são consideradas referências globais.

CONTRATAÇÃO COM PARTES RELACIONADAS

Define as diretrizes e procedimentos para as empresas da TIM no Brasil para qualquer contratação celebrada com pessoas físicas e jurídicas que sejam consideradas partes relacionadas, observada a legislação em vigor, não sendo permitidos quaisquer favorecimentos nessas operações.



- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

ÉTICA NO RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS INTERNOS E EXTERNOS

A atuação da TIM é orientada pela legislação dos países em que atua e pelos princípios éticos de aceitação universal inspirados na transparência, honestidade e lealdade. Dessa forma, visando dar publicidade aos seus princípios, valores e condutas esperadas, instituiu normativos no âmbito institucional – dentre eles, o Código de Ética, a Política Anticorrupção e o Modelo Organizacional – que, esclareça-se, estão em linha com as melhores práticas e com os princípios constantes do Pacto Global da Organização das Nações Unidas, ao qual a TIM aderiu em 2008. Ele fornece diretrizes para a promoção do desenvolvimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas, comprometidas e inovadoras.

O Código de Ética e de Conduta da Companhia é aplicável a todos os órgãos sociais, a administradores, colaboradores, executivos de todas as empresas do Grupo TIM Brasil (diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração), colaboradores, terceiros, par-

ceiros de negócio, fornecedores e prestadores de serviços, agentes intermediários e associados. Conforme normativo interno, todos os contratos celebrados pela Companhia devem conter cláusula de *compliance*.

Também é previsto no Código de Ética e de Conduta que a TIM promova e dissemine o conhecimento dessas normas aos seus destinatários, disponibilizando-o a todos – na Intranet Corporativa e no site da TIM: <https://www.tim.com.br/rj/sobre-a-tim/institucional/codigo-de-etica> – e aplicando aos colaboradores, administradores e executivos treinamentos obrigatórios para a correta compreensão de seus princípios e valores. Os executivos e colaboradores também devem realizar o treinamento obrigatório atrelado à Política Anticorrupção da TIM Participações.

A TIM não fornece, direta ou indiretamente, contribuições, vantagens e outros benefícios a partidos, movimentos, agentes ou candidatos políticos e/ou a organizações sindicais, exceto

nos casos previstos pela legislação, conforme estabelece o Código de Ética e Conduta da TIM, o Modelo Organizacional e a Política de Doações para entidades sem fins lucrativos. 415-1.

O monitoramento da aderência dos processos internos aos princípios, valores e condutas esperadas ocorre trimestralmente, conforme dispõe o Modelo Organizacional da TIM Participações, instituído com base na análise dos processos e das relações corporativas públicas ou privadas, sensíveis a todas as normas de anticorrupção, incluindo a Lei Federal nº 12.846/2013, que aborda a responsabilização administrativa e civil

O Canal de Ética e Compliance, disponível para o público interno, é utilizado para recebimento de dúvidas e sugestões sobre o Código de Ética da Companhia e os processos de Compliance.

Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

de pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos contra a administração pública e/ou privada; nacional ou estrangeira. Esse modelo é parte integrante do Programa de *Compliance* do Grupo TIM Italia e atende às disposições do Decreto Legislativo da Itália nº 231/01 da Lei Anticorrupção e de normas internacionais sobre o tema, como a Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) e a UK Bribery Act. O reporte dos 19 processos observados pelo Modelo Organizacional é realizado à alta liderança e aos conselheiros, que tomam ciência e monitoram os andamentos das medidas de controle e seus respectivos planos de ação para melhoria dos processos internos, a fim de garantir no ambiente de negócio o máximo controle, a prevenção e mitigação dos riscos de corrupção. Em paralelo com o risco atrelado à corrupção, a Diretoria de *Compliance* orienta e monitora questões ligadas à *Due Diligence* de Fornecedor, Conflito de Interesses e contratação com Parte Relacionada. [103-205](#) [205-1](#) [103-206](#)

A TIM reconhece o Conar como entidade competente para zelar pela ética na publicidade brasileira, que se rege pelo Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e pelo Código de Defesa do Consumidor.

A Companhia recebeu apenas uma representação em 2018 do Conar, com base em uma queixa de um consumidor. A representação foi arquivada por unanimidade. [417-3](#)

A TIM dialoga com seus principais públicos por meio de seus canais de atendimento ao cliente, por meio do Conselho de Usuários e por seus canais nas mídias sociais (leia mais na página 46).

No âmbito regulatório, até o fim do mês de dezembro de 2018, 12 casos resultaram em pagamento de sanção de multa no valor total (principal) de R\$ 566.692,71, referente aos Direitos e Garantias dos Usuários e Irregularidades em Estações. [419-1](#)

Em relação às ações judiciais relacionadas a potenciais práticas de concorrência desleal, estavam em tramitação dez processos iniciados em anos anteriores, um deles concluído no ano de 2018 com acordo entre as partes homologado judicialmente. [206-1](#)



Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

CURSOS E TREINAMENTOS

Os colaboradores realizam e-learning mandatórios, bem como treinamento presencial atrelado aos temas de *compliance*, durante o Programa Pertencer, e a força de vendas participa de palestras presenciais sobre anticorrupção. Os cursos obrigatórios são oferecidos no momento de admissão do novo colaborador na Companhia, quando assinam o termo de adesão ao Código de Ética, que também é disponibilizado ao colaborador, aos conselheiros e à alta administração.

Anualmente a Diretoria de *Compliance* também realiza eventos internos para pontos focais, diretores e alta liderança a fim de disseminar continuamente a cultura ética e do combate à corrupção, e estão programados *workshops* para parceiros de negócio a fim de mitigar riscos estratégicos e reforçar a cultura de combate à corrupção.

O monitoramento da realização dos e-learning é realizado pela Diretoria de *Compliance* e reportado à alta administração, que também é envolvida na aprovação das políticas de combate à corrupção e de conflito de interesses.

A Companhia quer garantir que todos os colaboradores tenham conhecimento de suas diretrizes, que incluem as condutas esperadas, a rejeição de comportamentos ilegais ou de qualquer forma impróprios (inclusive atos de corrupção de qualquer espécie). O percentual

de conclusão do treinamento online sobre a Política Anticorrupção é de 95% dos colaboradores em 2018. A tabela a seguir apresenta a adesão ao treinamento online sobre o Código de Ética e Conduta.

Treinamento online sobre o Código de Ética e Conduta (número e percentual de participantes) 205-2

	2016		2017		2018	
Público*	Número	%	Número	%	Número	%
Diretores	53	100	45	82	56	93
Gerentes	671	99	644	96	636	95
Demais colaboradores	9.214	96	8.430	94	8.449	94
Total	9.938	96	9.119	94	9.141	94

*Foram considerados apenas colaboradores ativos.

Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos



www.tim.com.br/ri:
*Canal está disponível a todos os públicos para registro e encaminhamento de casos de **discriminação, assédio, fraude, corrupção com órgão público, conflito de interesses** ou qualquer outro comportamento ilegal ou não conforme à legislação, envolvendo públicos interno e externo.*

CANAL DE DENÚNCIAS

A fim de fortalecer os pilares de governança corporativa, com base nos princípios da transparência e confidencialidade, está em vigor para os públicos interno e externo o Canal de Denúncias, disponível nos idiomas português e inglês e acessível por meio da Intranet Corporativa ou pela internet (www.tim.com.br > relação com investidores > governança > canal de denúncias).

Nenhuma consequência adversa surgirá sobre aqueles que, de boa-fé, efetuarem uma denúncia sobre eventuais situações de desrespeito aos documentos internos da Companhia, Normas, Regulamentos e Legislação vigentes, sendo também assegurado ao denunciante o sigilo de sua identidade em caso de denúncias identificadas, exceto quando a lei dispuser em contrário. Essa prerrogativa não afasta, entretanto, a tomada de decisão da Companhia em termos de gestão de pessoas no que se refere à aplicação de medidas disciplinares e rescisão do contrato de trabalho por motivos outros.

Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

Ao finalizar o envio da denúncia, o denunciante recebe o Protocolo para a consulta do status do registro da denúncia e de eventuais novas informações.

Três casos relacionados à desconformidade com leis ambientais foram registrados por meio de denúncias recebidas pelo canal, sendo um precedente (com notificação do prestador de serviço) e dois sem elementos suficientes para análise.

Todas as denúncias são objeto de análises preliminares pela Função *Audit*, e é de responsabilidade dessa função a gestão do Canal de Denúncias, bem como das denúncias recebidas. É atribuído e realizado pela Função *Audit* o monitoramento dos resultados, a fim de detectar eventuais fragilidades no sistema de controle interno e da gestão dos riscos. Também é elaborado relatório gerencial referente às denúncias recebidas e tratadas, que é apresentado nas reuniões periódicas do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) e do Comitê de Controle e Riscos (CCR).

GESTÃO DE RISCOS 102-11

A estrutura de gestão de riscos da TIM constrói uma base confiável para o processo decisório e de planejamento da Companhia, conduzida de acordo com as diretrizes do Grupo TIM Italia, sendo inspirada em normas internacionais (COSO).

Os processos de gestão de riscos são conduzidos com foco em resultados estratégicos, para aumentar o nível de conscientização, fortalecer a capacidade de identificação de ameaças e de oportunidades, ao mesmo tempo em que melhoram a confiança, previnem ou minimizam riscos sociais, ambientais e impactos negativos à reputação da Companhia.

Resultados estratégicos, aumento do nível de conscientização, fortalecimento da capacidade de identificação de ameaças e de oportunidades são focos da gestão de riscos.



- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos

PRINCIPAIS RISCOS ACOMPANHADOS 102-15

A gestão de riscos da TIM contempla, além dos riscos financeiros e de operação do negócio, riscos também ligados a ética e *compliance*, questões ambientais e de saúde e segurança e de reputação.

CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

Em um setor de constante evolução e inovação, a TIM está sujeita a riscos que podem afetar a continuidade e a operação do negócio, como novas tendências tecnológicas de telecomunicações, o aumento da competitividade e a segurança cibernética. Além disso, as condições políticas e econômicas do Brasil e as obrigações legais e regulatórias também podem afetar o desempenho das atividades da Companhia.

ANTICORRUPÇÃO

É parte do Programa Anticorrupção a avaliação e o monitoramento de riscos e as análises dos processos que envolvam temas sensíveis como brindes, doações e patrocí-

nios. Também são analisadas as ocorrências registradas pelo canal de Denúncias e as dúvidas recebidas no Canal de Ética e *Compliance*. O Programa também mapeia os terceiros que se relacionam com órgãos públicos para promover a melhoria no processo de contratação. Isso envolve a apuração de eventual ou potencial conflito de interesses.

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

As operações da TIM no Brasil conduzem o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), relacionado ao ambiente de trabalho, atendendo a determinações legais, como parte do processo de inspeção de segurança *in loco* que identifica riscos e propõe medidas de prevenção e de mitigação de impacto.

Também está entre as práticas da Companhia o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) que orienta os colaboradores na realização de exames relacionados às condições de risco ambiental, caso existam.

Os exames também são realizados como parte do processo de admissão profissional, no retorno de licenças, na mudança de função e no processo demissional.

RISCO AMBIENTAL NA OPERAÇÃO

Os processos da TIM consideram riscos relacionados ao meio ambiente. Para tanto, são estabelecidas medidas de prevenção, de gerenciamento e de mitigação de impacto, utilizando a metodologia de Gestão de Riscos Corporativos.

Para melhorar a gestão dos riscos, a TIM possui um Sistema de Gestão Ambiental, baseado nos requisitos da Norma ISO 14001 como boa prática de gestão, atuando como um norteador de desempenho ambiental, agregando mais qualidade, eficiência e segurança às operações.

Governança

- Estrutura de gestão: transparência e *compliance*
- Ética no relacionamento com públicos internos e externos



O Sistema de Gestão Ambiental tem como objetivo prover um modelo estruturado para a proteção do meio ambiente, possibilitando uma resposta às mudanças das condições ambientais, em equilíbrio com as necessidades socioeconômicas, visando à melhoria contínua do desempenho ambiental da organização e à conformidade das atividades realizadas de acordo com sua Política Ambiental, que reforça, inclusive, o compromisso com o atendimento à legislação vigente.

Uma equipe multidisciplinar compõe o Comitê de Licenciamento, para avaliar questões de conformidade legal, prevenção de riscos e mitigação de impactos, evitando situações de não conformidade.

O Comitê de Licenciamento é composto por equipe multidisciplinar que avalia questões de conformidade legal, prevenção de riscos e mitigação de impactos.

REPUTACIONAL

A habilidade e agilidade para expandir e ao mesmo tempo manter e melhorar a qualidade dos serviços entregues com uma positiva experiência para o cliente é mais um dos desafios acompanhados pela TIM.

Para mais informações sobre os riscos, consulte o Formulário de Referência e o documento 20-F 2018 disponível em <https://ri.tim.com.br/>



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos



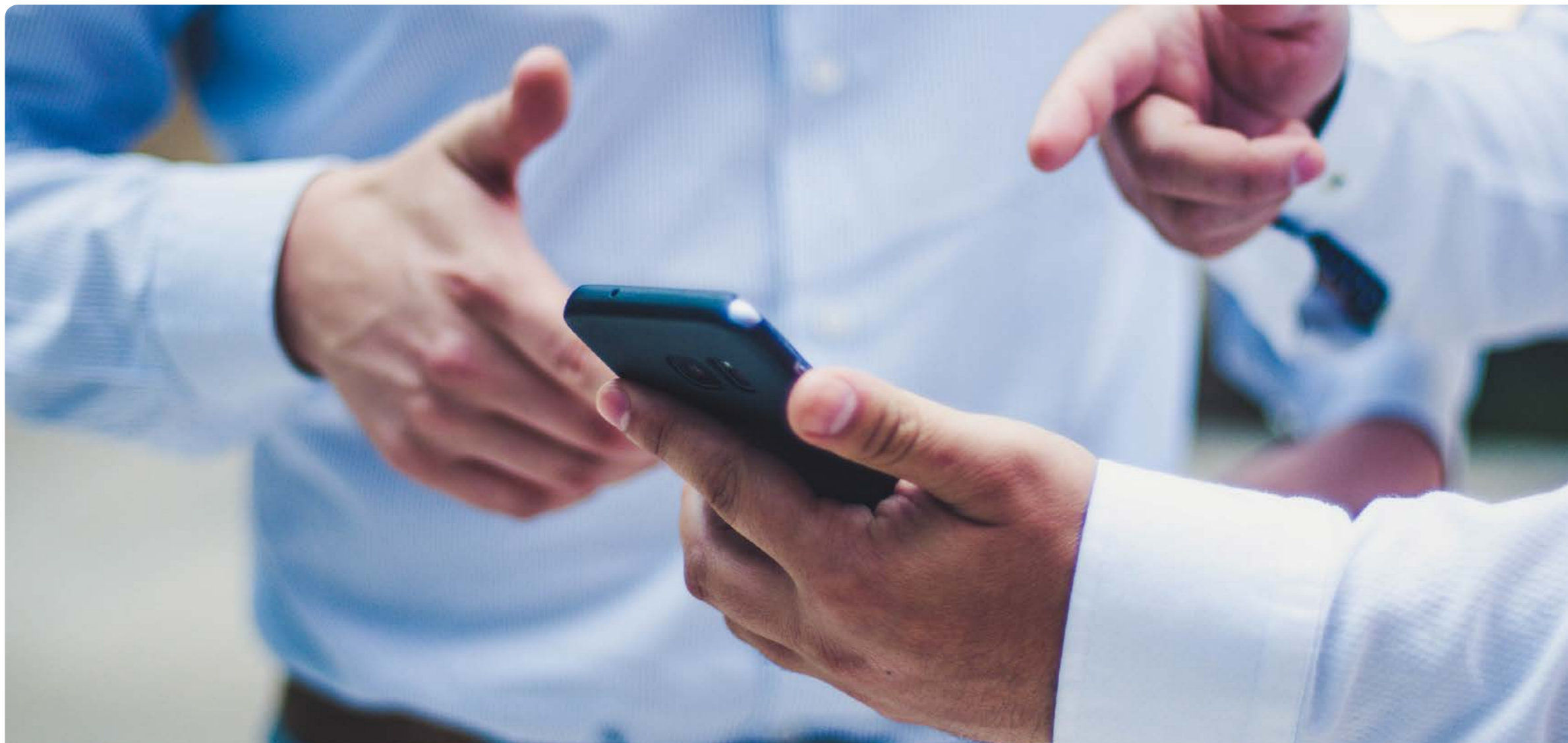
RESULTADOS FINANCEIROS



Telefonia móvel
55,9
milhões
de clientes



Lucro líquido
R\$ 2,5
bilhões



- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

TIM É LÍDER EM COBERTURA 4G ¹⁰²⁻⁷

Em 2018, a execução de uma operação robusta marcou a atuação da TIM, que conseguiu transpor os desafios impostos pela concorrência acirrada e por um cenário de crescimento econômico ainda aquém do esperado no Brasil. O foco em execução resultou no alcance dos maiores níveis de EBITDA da história da Companhia, no quarto trimestre.

A Companhia também investiu esforços para promover maior exposição ao segmento pós-pago. O resultado é o crescimento de 13,7% no número de clientes que optam pelo serviço. No final do ano, diante da intensidade da concorrência, foi lançado ao mercado um novo conceito de pré-pago para simplificar a oferta. O desenvolvimento do TIM Pré Top deu continuidade ao processo de *up-selling*, e será lançado no mercado em 2019.

Nesse contexto, a TIM Live, que cresceu 38,4% em 2018, conquistou uma posição protagonista, representando mais de 50% das receitas fixas no último trimestre do ano. Diante dessa crescente, a banda larga fixa encerrou o ano com aumento de 19% da base de clientes em relação ao ano anterior, totalizando 467 mil conexões.

A TIM Live é a 1ª colocada do *ranking* da Netflix de provedores de internet brasileiros nos três últimos meses do ano. A Companhia completou 53 meses no topo da lista, dentre os últimos 56. O *ranking* é uma medida de performance do serviço da Netflix em horário nobre para provedores de internet de diversas partes do mundo.

Valor Inovação

A TIM é a 44ª empresa no ranking que aponta a consistência e a maturidade nos processos de inovação das empresas, tendo subido cinco posições em relação ao ano passado. O anuário destaca a presença da TIM no Telecom Infra Project (TIP), o lançamento do VoLTE (voice over LTE) e a adoção de soluções de *machine learning*. Reforça, ainda, o comprometimento da alta gestão da Companhia com o tema em reuniões mensais no *Innovation Steering Committee* e as parcerias de inovação com a Cubo, Inatel e PUC Rio.

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020



10.076

COLABORADORES

9.661 funcionários, 180 estagiários e 235 jovens aprendizes



Lucro Líquido

R\$ 2,5 bilhões

Receita Líquida Total

R\$ 17,1 bilhões

Patrimônio Líquido

R\$ 19,8 bilhões

MAIOR EBITDA¹ NORMALIZADO NA HISTÓRIA DA TIM:

R\$ 6,6 bi

crescimento de 10,4% A/A

MAIOR MARGEM EBITDA NORMALIZADA NA HISTÓRIA DA TIM:

41,7%

no quarto trimestre

38,5%

em 2018



CLIENTES TELEFONIA MÓVEL

55,9 milhões

de linhas ativas ao final do 4T18

PÓS-PAGO

20,2 milhões

de clientes – crescimento de 13,7% em relação ao ano anterior

PRÉ-PAGO

35,7 milhões

de clientes ao final do 4T18



BASE DE CLIENTES TELEFONIA FIXA

897 mil

CLIENTES TIM LIVE

467 mil

acessos em 2018, **CRESCIMENTO DE 19,1%** na comparação anual.

¹ EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization – em português lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) ajustado pelas operações extraordinárias de venda de torres e custos temporários de Recursos Humanos e despesas gerais e administrativas (G&A).

Resultados financeiros

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

Valor econômico direto gerado (R\$) 201-1

Gerado	2016 em R\$ (MIL)	2017 em R\$ (MIL)	2018 em R\$ (MIL)
(A) Receita líquida (não considera perdas por créditos de liquidação duvidosa e descontos concedidos, devolução e outros)	21.045.857	20.944.978	21.600.245
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	-7.149.576	-7.135.728	-7.167.332
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	-4.174.051	-4.035.789	-3.929.961
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-2.975.525	-3.099.939	-3.237.371
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	13.896.281	13.809.250	14.432.913
(D) Retenções (depreciação e amortização)	-3.785.172	-4.013.671	-3.954.321
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	10.111.109	9.795.579	10.478.592
(F) Transferências	2.449.495	942.583	510.265
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	12.560.604	10.738.162	10.988.857
Salários	462.338	375.876	435.861
Encargos previdenciários	101.102	117.732	149.832
Previdência privada	11.556	13.749	14.947
Benefícios	166.386	150.569	163.960
Participação nos resultados	86.019	123.162	78.119
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	7.413.798	6.530.582	5.761.129
Juros e aluguéis	3.566.262	2.186.971	1.835.271
Juros sobre capital próprio e dividendos	148.664	265.072	849.994
Lucros/prejuízos do exercício	601.763	969.435	1.695.107
Investimento social privado	2.716	5.014	4.637

Resultados financeiros

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

Assistência financeira recebida do governo 201-4

	2016 em R\$ (MIL)	2017 em R\$ (MIL)	2018 em R\$ (MIL)
Abatimento de impostos e taxas	118.250	112.493	146.455
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	28.133	28.722	25.305

LUCRO ECONÔMICO

Anualmente a Companhia calcula e acompanha o lucro econômico, indicador financeiro que leva em consideração o custo de oportunidade nos negócios. O cálculo é feito a partir do resultado operacional após impostos (NOPAT) e do custo do capital investido.

Apesar de o lucro econômico ter apresentado uma melhora frente a 2017, o indicador encerrou o ano com um resultado negativo de R\$ 536 milhões comparado com o resultado negativo de R\$ 971 milhões no ano anterior. Esse desempenho é explicado pelo aumento do NOPAT (+25,0% A/A) associado à manu-

tenção do nível de capital operacional médio (-0,7% A/A), fruto ainda do longo ciclo de investimentos em infraestrutura.

Vale destacar que o expressivo desempenho do NOPAT pode ser explicado, principalmente, pela alta do EBIT (+26,0% A/A) que, por sua vez, é consequência do sólido incremento no EBITDA. A performance deste último é devido ao: (i) aumento da Receita de Serviço Móvel, com uma margem de contribuição mais elevada; (ii) aumento da receita com serviço fixo; e (iii) controle de custos.

Margem de contribuição da Receita de Serviço Móvel foi mais elevada em 2018.

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

A TIM manteve uma trajetória de crescimento, com expansão de receita e aumento de rentabilidade.

METAS ECONÔMICAS

Em fevereiro de 2018, a Companhia apresentou o seu plano estratégico para o triênio 2018-2020, projetando um avanço sólido no período. Como *guidance*, a Companhia apresentou os indicadores de (i) receita de serviço, (ii) EBITDA, (iii) CAPEX e (iv) (EBITDA – CAPEX), divididos entre metas de curto e longo prazo.

Ao final de 2018, a Companhia destacou (i) trajetória de crescimento, evidenciada na expansão da receita, (ii) aumento significativo da rentabilidade, com expressiva expansão do EBITDA, Margem EBITDA e (CAPEX – EBITDA), e (iii) sólido desempenho operacional e de rede, corroborado pelo crescimento de 13,7% da base de clientes pós-pago, pelo crescimento de 19% na base de clientes da ultra banda larga e pela manutenção da liderança na cobertura 4G.

Diante da captura de valor por meio da transformação da base de clientes, do avanço da infraestrutura suportando a vantagem competitiva, da transformação digital impulsionando a eficiência e a experiência do cliente e do sólido avanço da TIM Live, a Companhia encerrou 2018 entregando o prometido nas metas de curto prazo do plano industrial 2018 – 2020, refletindo em um sólido avanço da receita, custos sob estrito controle e rentabilidade em níveis históricos.

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

Receita de serviços 2018



R\$ 16,6 bi
(+ 4,7% A/A)

RSM



R\$ 15,3 bi
(+ 4,5% A/A)

Receita TIM Live



R\$ 392 mi
(+ 38,4% A/A)

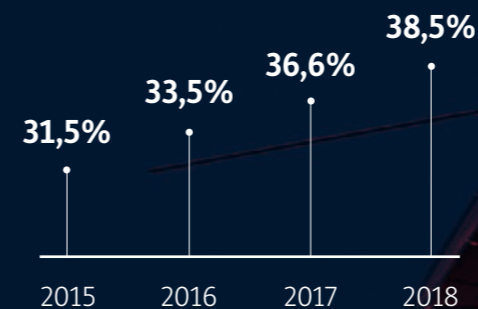
EBITDA¹ 2018

R\$ 6,6 bi
(+ 10,3% A/A)



MARGEM 38,5%
(+ 1,8 pp A/A)

Evolução da margem



1. EBITDA e Lucro Líquido normalizados

Base de clientes dez/2018

PÓS-PAGO

20,2 mi
(+ 13,7% A/A)
36% da base



USUÁRIOS 4G

34,5 mi
(+ 25% A/A)
62% da base

Banda larga fixa



467 mil
(+ 19% A/A)

Resultados financeiros

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

Plano Industrial Trienal 2018-2020

Indicador	Definição	Medida	Horizonte de medição	Indicação de Curto Prazo	Indicação de Longo prazo	Resultados 2018
Receita Líquida de Serviços Móveis	Receita após o pagamento dos impostos, devoluções de vendas e contabilização dos descontos nos serviços móveis.	n/a	2018, 2019 e 2020	Desempenho positivo em todos os trimestres de 2017	Participação na Receita Líquida de Serviços Móveis de aprox. 25% em 2019	+ 4,7%
Margem EBITDA	Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) sobre a Receita Líquida Total.	%	2018, 2019 e 2020	Desempenho positivo em todos os trimestres de 2017	Margem EBITDA maior que 36% em 2019	+10,3% EBITDA 38,5% Margem EBITDA
CAPEX	Investimentos em médio e longo prazo em compras, melhoramento, desenvolvimento ou extensão de infraestrutura, equipamentos, sistemas e propriedades. Excluem-se os valores investidos em aquisição de licenças de frequência.	R\$	2018, 2019 e 2020	Aproximadamente R\$ 4 bilhões em 2017	Capex menor que R\$ 12 bilhões no triênio	R\$ 4 bilhões
EBITDA - CAPEX	EBITDA descontado o CAPEX da Companhia, medido como percentual da receita.	%	2018, 2019 e 2020	Resultado entre 6,7% e 9,9% em 2017	Resultado superior a 15% da receita em 2019	15,2%

Resultados financeiros

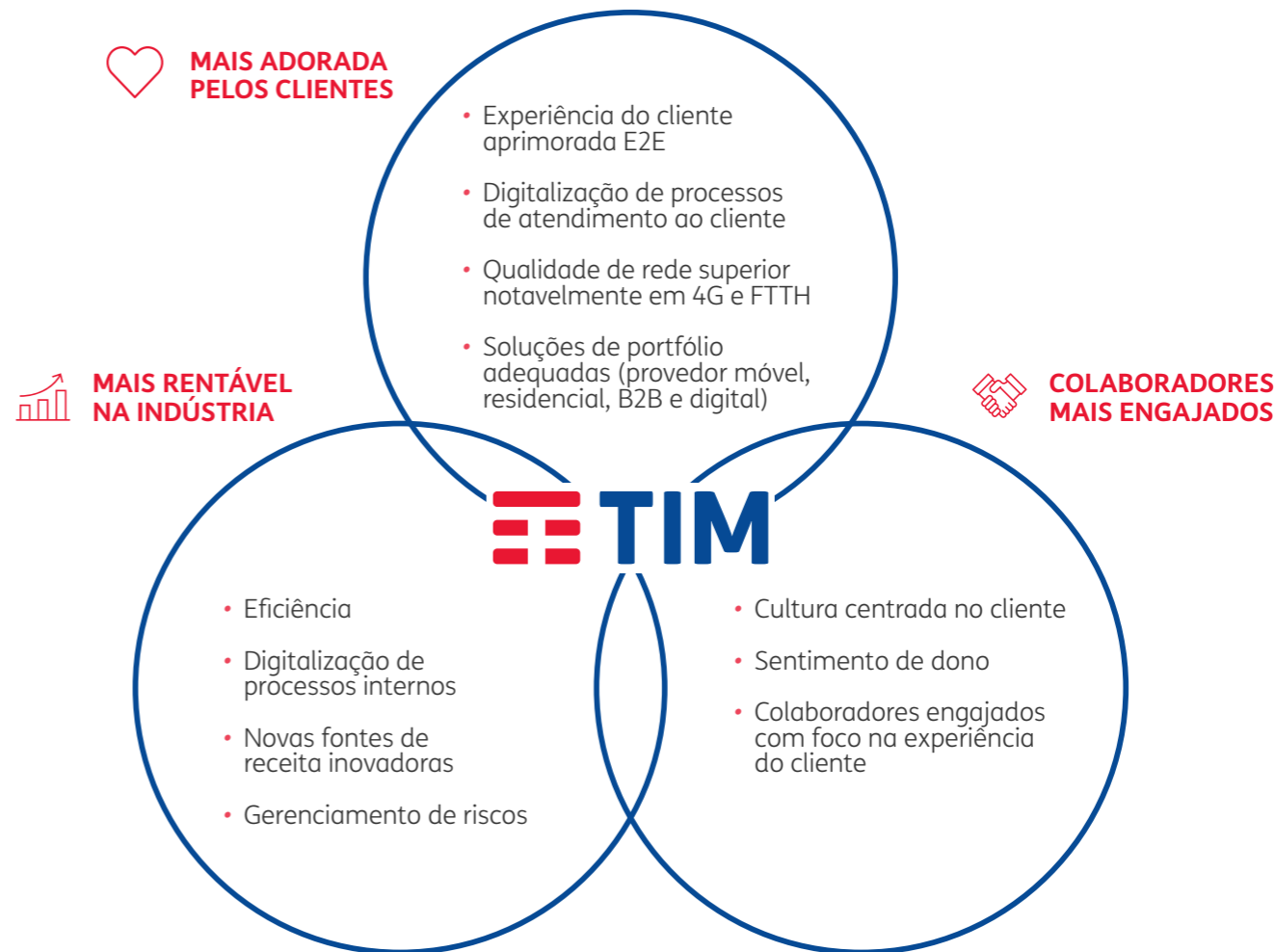
- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

Em março de 2019, a Companhia atualizou o seu plano estratégico para o triênio 2019-2021, categorizando as projeções do valor de investimento (CAPEX) e as indicações da trajetória da receita líquida de serviços e do EBITDA entre metas de curto e longo prazo. O novo plano estratégico está alinhado ao do grupo TIM Italia e à postura protagonista na transformação do mercado de telecomunicações brasileiro.

A TIM desenvolveu o seu plano estratégico para o ciclo dos próximos três anos, com o objetivo de acelerar a transformação digital e aumentar a experiência do cliente com melhor qualidade e proposta de valor. A consolidação do posicionamento estratégico da TIM está focada em seus principais *stakeholders* e tem três frentes de atuação.

Consolidação do posicionamento estratégico da TIM focado em seus principais stakeholders



Resultados financeiros

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

Metas da TIM Brasil 2019-2021

OBJETIVOS

Sustentar o crescimento da receita

Melhorar a rentabilidade

Expandir a infraestrutura

Expandir a geração de caixa

ALAVANCAS

- Expansão adicional da ARPU móvel
- Expansão da contribuição da receita da banda larga residencial
- Capturar oportunidades no B2B

- Acelerar eficiências de digitalização
- Manter abordagem *zero-based* e iniciativas tradicionais
- Aprimorar modelos de gerenciamento de risco

- CAPEX adicional para expansão da fibra e aprimoramento da capacidade móvel

- Aumentar o fluxo de caixa operacional
- Otimização da dívida e fiscal

METAS DE CURTO PRAZO/KPIs

Crescimento da receita de serviço
3% - 5% (YoY)

Crescimento do EBITDA
Crescimento Mid to High single digit (YoY)

CAPEX on revenues
Low 20's

EBITDA-CAPEX sobre receita:
>15%

METAS DE LONGO PRAZO/KPIs

Crescimento da receita de serviço
Mid single digit (CAGR2018-2021)

Margem EBITDA:
≥ 40% em 2020

CAPEX
~R\$ 12,5 bi (Σ 2019-2021)

EBITDA-CAPEX sobre a receita
≥ 20% em 2021

Resultados financeiros

- TIM é líder em cobertura 4G
- Plano estratégico 2019-2020

Indicador	Definição	Medida	Horizonte de medição	Indicação de Curto Prazo	Indicação de Longo prazo
Receita Líquida de Serviços	Receita após o pagamento dos impostos, devoluções de vendas e contabilização dos descontos nos serviços.	n/a	2019, 2020 e 2021	Crescimento de 3% a 5% em 2019	CAGR '18-'21 de mid single digit
Margem EBITDA	Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) sobre a Receita Líquida Total.	%	2019, 2020 e 2021	Crescimento do EBITDA de mid to high single digit	Margem EBITDA maior ou igual à 40% em 2020
CAPEX	Investimentos em médio e longo prazo em compra, melhoramento, desenvolvimento ou extensão de infraestrutura, equipamentos, sistemas e propriedades. Excluem-se os valores investidos em aquisição de licenças de frequência.	R\$	2019, 2020 e 2021	Aprox. 20% s/ receita	Aprox. R\$12,5 bi (2019-2021)
EBITDA - CAPEX	EBITDA descontado o CAPEX da Companhia, medido como percentual da receita.	%	2018, 2019 e 2020	Maior que 15%	Maior ou igual a 20% em 2021



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Cientes

- Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos



CLIENTES



Mais tempo de uso do 4G

Os usuários TIM passaram 78,6% do tempo na tecnologia LTE (Long Term Evolution – rede 4G).

TB

1 Tera em conteúdo

Nos últimos seis anos, a TIM aumentou 20 vezes o tráfego de internet.



- Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente

CLIENTES 102-2 102-7

A experiência positiva com os produtos e serviços são muito importantes para a TIM. O cliente está no centro da estratégia da Companhia e suas necessidades são o principal orientador de desenvolvimento de produtos e serviços, soluções criadas com foco em inovação, em qualidade e na expansão do ciclo de vida da operadora.

Serviço de dados e voz, ultra banda larga fixa (FTTH – Fiber to the Home) e banda larga fixa por rede móvel com tecnologia WTTx (Wireless to the x): produtos e soluções para pessoa física, pequenas, médias e grandes empresas.

A TIM manteve a liderança em cobertura 4G, abrangendo 3.272 cidades, 93% da população urbana e mais de 34 milhões de usuários. O resultado é consequência da condução de um processo de *refarming* das frequências de 1,8 GHz e 2,1 GHz, bem como da banda de 700 MHz, que se fez presente em 1.426 cidades, no quarto trimestre. Além disso, a cobertura da tecnologia VoLTE, em 2018, abrangeu mais de 2,5 mil cidades, entregando melhor experiência de voz aos usuários.

Alguns reconhecimentos no ano atestaram a qualidade da Companhia no atendimento ao cliente. A Opensignal, no seu relatório divulgado em janeiro de 2019, mais uma vez colocou a rede 4G da TIM como a mais disponível do mercado. Os usuários TIM passaram 78,6% do tempo na tecnologia LTE (Long Term Evolution – rede 4G) – o percentual apresenta o tempo de permanência do cliente TIM na rede 4G, dado positivo em relação à cobertura de rede móvel da Companhia. A TIM manteve a liderança em regiões importantes do país, como São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Belo Horizonte (MG).

Em outro estudo, a consultoria P3 Network Analytics apontou a operadora como a detentora da melhor rede móvel do Brasil, em seu último *Audit Report Benchmark Brazil*. A consultoria avaliou a performance de dados e voz das principais operadoras do Brasil nas maiores cidades do país – São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília –, por meio de um *drive testing* de cerca de 9 mil km.

Esses resultados positivos se confirmam no acompanhamento do PMQ (Plano de Melhoria da Qualidade) da ANATEL, no qual a TIM apresentou a menor quantidade de municípios com indicadores técnicos abaixo do Limiar de Criticidade ANATEL, nos três últimos trimestres do ano de 2018. No quarto trimestre, apenas 34 dos mais de 3,7 mil municípios cobertos apresentaram algum tipo de violação e, destes, 18 já estão normalizados.

- [Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente](#)

QUALIDADE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A TIM registrou crescimento nos resultados das iniciativas de digitalização, consequência da estratégia da Companhia de manter o foco nas necessidades reais dos clientes e do redesenho dos processos, a fim de impactar todo o ciclo de vida.

Para atingir esse objetivo, o trabalho foi direcionado por três pilares estratégicos:

- Construção de ofertas baseadas nas necessidades individuais dos clientes;
- Promoção da expansão e da evolução da infraestrutura de rede;
- Operação com eficiência em abordagem de canais integrados de venda e atendimento.

As vendas por meio de canais digitais, fator-chave para a estratégia de *upselling* da TIM, avançaram 28% ao ano no segmento pós-pago e 32% no pré-pago em 2018.

O *mix* de recargas eletrônicas segue ganhando maior relevância entre os canais de vendas, com crescimento de 5 p.p. em 2018.

O App Móvel e a modernização da URA (Unidade Remota de Atendimento) são fundamentais para melhorar a qualidade do atendimento. Nesse sentido, houve aumento de 26% das interações não humanas como um todo. O número de usuários únicos do App Meu TIM mais do que dobrou, enquanto a retenção da URA cresceu 3 p.p., levando a uma queda de 6% nas interações humanas por meio do Call Center, ao final de 2018.

As faturas entregues por canais digitais dobraram, levando a penetração desse meio a mais de 50% ao final de 2018. O número de clientes que realizam pagamentos por meios digitais cresceu 32,6% no ano.

1 TERA EM CONTEÚDO

Nos últimos seis anos, a TIM aumentou 20 vezes o tráfego de internet. Destaque para a distribuição e conexão direta com os principais provedores de conteúdo, inclusão do espectro 700 Mhz e FTH (Fiber to Home), entregando melhor experiência ao usuário. Atualmente a TIM disponibiliza aos clientes do segmento móvel, fixo e corporativo 1 Tera em conteúdo.

Qualidade e experiência do usuário estão entre as prioridades estratégicas da TIM.

- Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente



Consistência no desenvolvimento da infraestrutura de rede

Liderança em cobertura 4G:

3.272 cidades, abrangendo 93% da população urbana do país ao final do 4T18.

90,1 MIL KM DE FIBRA ÓTICA para *backbone* e *backhaul* – avanço de 5,7% ao ano no 4T18.

MELHOR EXPERIÊNCIA DE VOZ AOS USUÁRIOS: tecnologia VoLTE disponível em mais 2.500 cidades.

4,3 MILHÕES DE DOMICÍLIOS COBERTOS COM AS TECNOLOGIAS FTTH E FTTC, em 14 cidades – dezembro de 2018.



Mais um ano de transformação no perfil da base de clientes para segmento de valor

Pós-pago:

36,2% do total da base – crescimento de 13,7% ao ano.

TIM Live (UBL):

crescimento de 19,1% ao ano – 467 mil conexões no total.

TIM Live (ARPU):

crescimento de 13,9%, atingindo R\$ 76,00.

Móvel (ARPU):

avanço de 8,4% ao ano, atingindo R\$ 22,40.

- [Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente](#)

QUINTA GERAÇÃO DE CONEXÃO MÓVEL É O PRÓXIMO PASSO TECNOLÓGICO

A TIM acredita que o leilão de espectro 5G irá manter o mercado brasileiro no desenvolvimento internacional e encorajar inovação e conhecimento. A quinta geração de conexão móvel sem fio entregará maior velocidade na troca de dados em *smartphones* e *tablets*, e os investimentos realizados em rede de acesso já contemplam equipamentos que podem suportar a tecnologia 5G. A tecnologia também criará uma estrutura que torne a internet das coisas uma realidade no mundo. Em 2019, o objetivo da Companhia é trabalhar em conjunto a parceiros estratégicos na condução da discussão sobre os aspectos que envolvem a implementação da rede no Brasil.

COBERTURA RESIDENCIAL PARA 1 MILHÃO DE DOMICÍLIOS

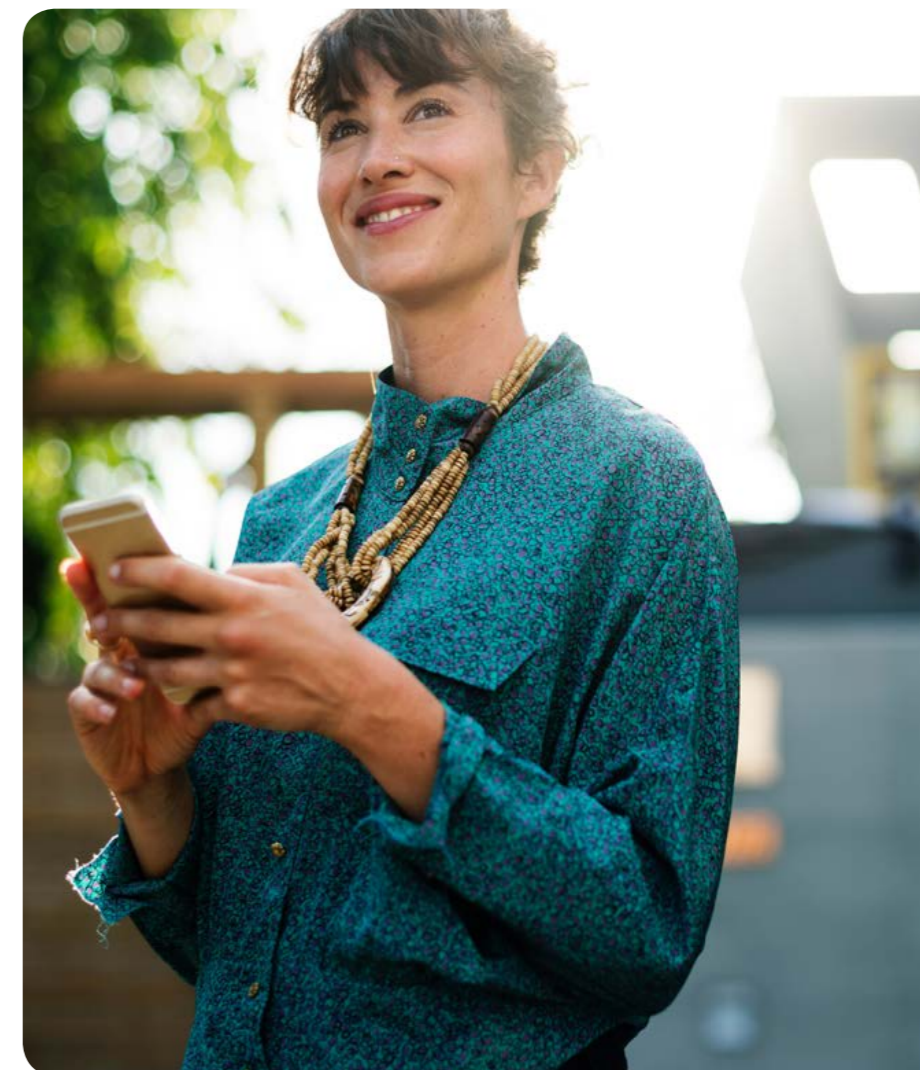
Em relação à expansão da fibra, a abrangência da cobertura FTTH (*Fiber to the Home*) superou a marca de 1 milhão de domicílios, dispostos em 11 cidades – o número de residências endereçáveis chegou a 4,3 milhões no ano.

TIM CONTROLE

Em 2018 foram concluídas diferentes ações de *customer experience* (CX) para aperfeiçoar a entrega de soluções aos clientes. Destaque para melhora do TIM Controle, iniciativa priorizada no Comitê de *Customer Experience*. O trabalho integrado aperfeiçoou a mecânica do plano, a partir do mapeamento da jornada do cliente, com foco em uso e preferência, solucionando problemas que proporcionavam perda de qualidade na experiência do cliente, melhorando também as ofertas do TIM Controle.

FACILIDADE NA RECARGA

A TIM, em parceria com bancos, disponibilizou aos usuários a recarga pelo app MEU TIM utilizando como meio de pagamento cartão de débito. A recarga também pode ser realizada por cartão de crédito. A Companhia também disponibilizou em suas lojas o Caixa Rápido, entregando agilidade no pagamento, realizado pelos próprios consultores de venda.



- Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente

CANAIS DE ATENDIMENTO: COMPROMISSO COM A MELHOR EXPERIÊNCIA DO CLIENTE 103-2 103-43

A TIM oferece comodidade aos seus clientes disponibilizando diversos canais de atendimento físicos ou digitais. O *feedback* fornecido pelos clientes, por meio desses canais, é considerado na gestão de melhorias em serviços e processos. Também são realizadas pesquisas e monitorados erros sistêmicos.

URA (UNIDADE REMOTA DE ATENDIMENTO) E CHAT

Atendimento com recursos de inteligência artificial, *Speech to text*, com conversão da vocalização do cliente em texto, para entendimento do robô que conduz a operação no canal. O recurso de inteligência artificial também é utilizado no atendimento por *chat*.

SITE PARA MOBILE

Em 2018, a TIM atualizou seu *site* para uma versão responsiva, pensada para a navegabilidade em *smartphones* e *tablets*. No *site*, o cliente gerencia seus serviços contratados, consulta saldos, consumo de dados e realiza recargas.

MÍDIAS SOCIAIS

A TIM tem os seguintes perfis no Twitter: @TIMBrasil (755 mil seguidores) e @TIM_ajuda (276 mil seguidores). E ainda a página no Facebook (facebook.com/timbrasil – 2.813.502 curtidas). São canais de relacionamento com clientes disponíveis de segunda a sexta, das 9h às 18h, para esclarecimento de dúvidas relacionadas à linha telefônica.

*144

Canal acessível pelo celular ou pelo 1056 para telefones fixos, disponível 24 horas por dia, nos sete dias da semana.

0800, PROCON E O CONSUMIDOR.GOV

A TIM está presente nos canais recursais gerenciados pelo princípio da conciliação.

Todos os serviços e canais de atendimento estão na seção Atendimento do site da TIM.

Pesquisa de satisfação e qualidade

A TIM realiza a pesquisa por meio de entrevistas por telefone, em caráter obrigatório, exigência das normas que regularizam os serviços de telecomunicação no Brasil. A consulta mede a satisfação do consumidor e a qualidade do serviço prestado pela operadora. Além disso, a Pesquisa de Satisfação Percebida da ANATEL indica crescimento da satisfação dos clientes nos planos Pré e Pós-pagos.

- Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente

A TIM também acompanha a experiência do cliente a partir do CX Monitoring, que possibilita o monitoramento estruturado das interações dos clientes a partir de painéis de controle e de indicadores de satisfação. Os dados são utilizados como *inputs* para melhorar a experiência do usuário. A TIM já consegue tratar reincidência de contato pelo mesmo motivo, levando em consideração características como perfil do cliente, faixa etária e tempo de base.

Outra iniciativa realizada com foco no ganho de qualidade na prestação de serviço de dados e telefonia é o Conselho de Usuários, iniciativa da Anatel que aproxima as operadoras, os usuários de telefonia móvel e os representantes de entidades de defesa do consumidor para proporcionar maior participação da sociedade na prestação dos serviços das operadoras.

Informações referentes ao serviço de atendimento a clientes

	2016	2017	2018
Total de ligações atendidas pelo SAC	123.381.955	113.681.710	105.472.045
Total de atendimentos da Ouvidoria	5.501	4.860	5.379
Total de reclamações recebidas			
Na empresa	11.554.589	17.393.892	16.431.689
Na ANATEL	563.790	590.865	644.904,00
Na Justiça	113.559	69.785	88.919
Total de reclamações e críticas solucionadas			
Na empresa	101,31%*	99,91%	101,60%
Na ANATEL	99,82%	99,65%	97,66%
Na Justiça	119%*	140%*	90,88%
Pesquisas de satisfação de clientes – em uma escala de 0 a 10			
Nota média de satisfação geral do cliente pessoa física	7,3	6,95	7,08
Nota média de satisfação do cliente pessoa física pelo atendimento CRC	7,31	7,81	7,05
Nota média de Satisfação Qualidade Percebida Anatel Pré-pago	6,73	6,82	7,11
Nota média de Satisfação Qualidade Percebida Anatel Pós-pago	6,81	7,16	7,36

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

- Canais de atendimento: compromisso com a melhor experiência do cliente

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS DE CLIENTES

A TIM realiza as melhores práticas de acordo com as diretrizes da ISO 27001, padrão para sistema de gestão da segurança da informação (ISMS – *Information Security Management System*), mesmo ainda sem ter a certificação.

A Política de Privacidade de Dados de Clientes determina que:

- Somente colaboradores autorizados podem acessar as informações de cadastro e dados de comunicação dos clientes e em casos de situações específicas.
- Fornecedores, dentre eles os prestadores de Serviço de Valor Agregado (VAS), assinam contratos com cláusula de confidencialidade sobre os dados dos clientes.
- Dados cadastrais e de comunicações telefônicas somente são compartilhados com autoridades, de acordo com a legislação brasileira, e para o cumprimento de obrigações judiciais de interceptação telefônica.

Em 2018, a Companhia esteve envolvida em 195 ações judiciais relacionadas à violação da privacidade de dados (apropriação das informações por terceiros devido à troca indevida de chip e consequente prejuízo ao cliente, material e/ou moral). Do total, 132 ainda se encontram em julgamento e 63 foram encerradas, sendo 19 com parecer favorável à TIM e 44 com pagamentos de indenizações pela TIM aos clientes. [418-1](#)

Em conformidade com as obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados N. 13.709/2018 (LGPD) que dispõe sobre a proteção de dados pessoais, e em linha com as diretrizes sobre o tema do Grupo Telecom Itália, foi criada a função do *Data Protection Officer* no âmbito da TIM Participações, que atua como canal de comunicação entre a empresa, os titulares dos dados pessoais e os órgãos competentes.

No contexto da aplicabilidade das regulamentações e definição de diretrizes para a privacidade de dados na empresa, bem como na adequação das operações e avaliação dos relativos impactos, foi criado também o Comitê de *Data Privacy*, coordenado pelo *Data Protection Officer*, com demais funções envolvidas na Companhia.



- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

OPERAÇÃO



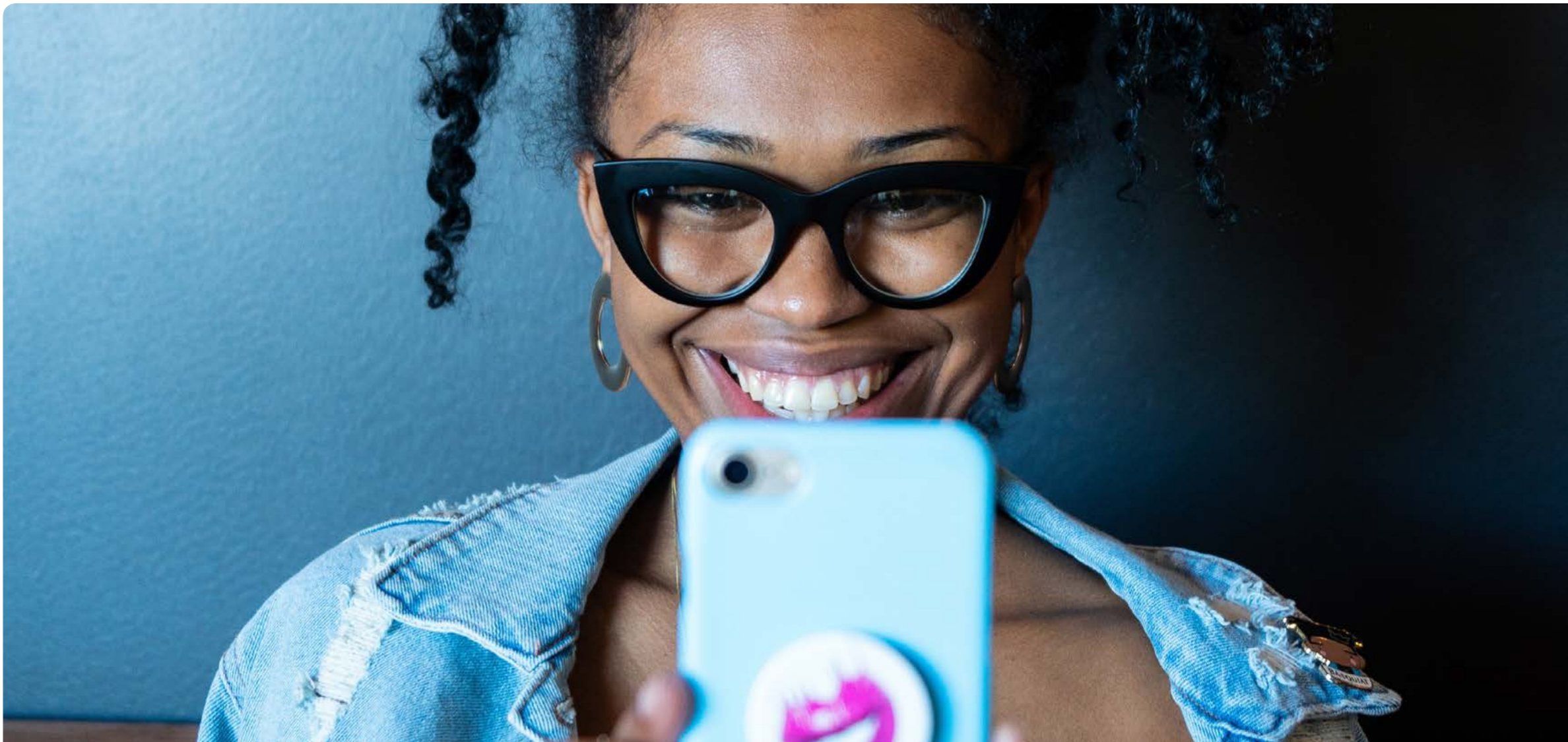
Processos de gestão de riscos ao meio ambiente

Medidas de prevenção e de mitigação de impacto com ganho de qualidade, segurança e eficiência nas operações.



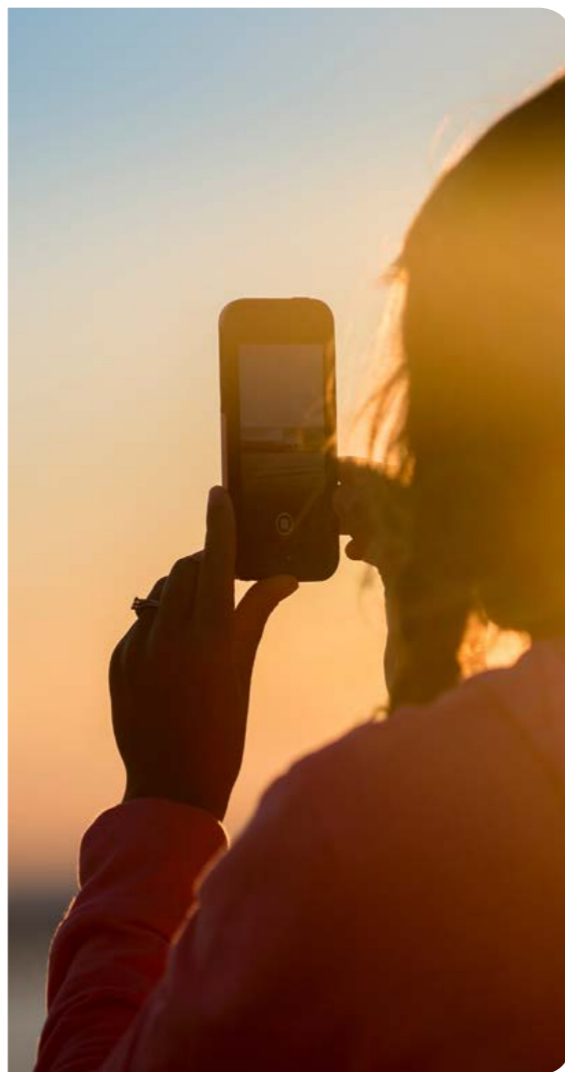
Impacto ambiental

Energia, água e resíduos estão entre os temas monitorados.



- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

DESTAQUES DA OPERAÇÃO 103-301 103-302 103-303 103-305 103-307



A TIM conduz processos de gestão de riscos ao meio ambiente, abrangendo medidas de prevenção e de mitigação de impacto que agregam qualidade, segurança e eficiência às operações.

Como descrito na Política Ambiental, é compromisso da Companhia controlar os aspectos operacionais dos sites, garantindo o cumprimento dos padrões internos, exigências legais e reguladoras, de modo a reduzir ao mínimo os riscos ao ambiente. Um Comitê de Licenciamento, formado por profissionais de áreas estratégicas da Companhia, avalia questões de conformidade para prevenir riscos ou mitigar eventuais impactos, atuando também na prevenção de casos de não conformidade.

As emissões eletromagnéticas de todas as Estações Rádio Base (ERBs) são analisadas e monitoradas, com base nos métodos da resolução da Anatel, mantendo-se dentro dos limites estabelecidos. Já a medição do nível de ruído acontece mediante a exigên-

cia da lei ou órgão público local, uma vez que não há normas federais que exijam esse procedimento. Em 2018, 23,6% dos sites tiveram o nível de emissões eletromagnéticas mensuradas.

Devido à atuação em todo o território nacional, a TIM possui ERBs instaladas em 147 Áreas de Proteção Ambiental (APP), como topos de morros e Unidades de Conservação, que são monitoradas periodicamente a fim de garantir que a atividade da companhia não gere impactos à biodiversidade.

Ao final de 2018, a TIM superou a marca de 800 biosites ativos na rede. Biosites são estruturas com significativa redução no impacto visual e urbanístico que, além da transmissão de telecomunicações, agregam também na iluminação e na segurança por meio de câmeras de vigilância.

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

GESTÃO PARA O GANHO DE EFICIÊNCIA

Os processos da TIM atendem às especificações de certificações com o objetivo de proporcionar sua melhoria contínua bem como aos serviços prestados. A Companhia também vem identificando oportunidades de melhoria para alcançar níveis de excelência a partir das diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST) aplicadas à gestão dos escritórios administrativos e às operações do Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Recife (PE), Brasília (DF) e Belém (PA).

Certificação	Área certificada	Abrangência
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2000	Gerenciamento de Rede da TIM Celular.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Pará, Paraná, Pernambuco e Brasília.
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2005	Gestão do faturamento Fixo e Móvel, nas modalidades Pós-Pago e Pré-Pago das Operadoras TIM Celular S.A., e TIM S.A. (ex-Intelig)	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 de Rede da TIM Celular.	Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo.
Qualidade do SMP Certificação Regulamentar Aquisição: desde 2004	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP.	Nacional.
Qualidade do STFC Certificação Regulamentar Aquisição: desde 2014	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.	Nacional.
Qualidade do SCM Certificação Regulamentar Aquisição: desde 2015	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.	Nacional.

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

GESTÃO DA PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE IMPACTOS EM MUDANÇAS DO CLIMA 103-201

As emissões de fontes diretas em 2018 apresentaram aumento em relação ao ano anterior devido ao maior uso de gases refrigerantes por conta de manutenção preventiva e corretiva e de gases de combate a incêndio, ambos grupos de substâncias com elevado potencial de aquecimento global. As emissões consequentes do consumo de energia elétrica diminuíram 17% em comparação a 2017. O fator de emissão do *grid* nacional fornecido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia, que considera a matriz energética brasileira e seu fornecimento por meio do Sistema Interligado Nacional (SIN) apresentou redução de 20%. Observou-se, no mesmo período, aumento de cerca de 4% no consumo total de eletricidade. [305-2](#) [305-5](#)

Escopo 305-2 305-3	Tipo de emissão
Escopo 1 (emissões diretas)	1) Queima de combustível da frota própria. 2) Queima de óleo diesel para geração de energia. 3) Emissões fugitivas oriundas de gases utilizados em aparelhos de refrigeração e de combate a incêndios.
Escopo 2 (emissões indiretas associadas à geração de energia)	Consumo de eletricidade comprada.
Escopo 3 (outras emissões diretas)	1) Queima de combustível proveniente de: <ul style="list-style-type: none">• Viagens aéreas dos funcionários;• Trajeto diário dos funcionários para ir e vir do escritório;• Da frota terceirizada e de veículos dos consultores de venda;• De transporte aéreo de carga. 2) Gerenciamento de resíduos. 3) Produção de insumos comprados. 4) Produção de insumos energéticos (combustíveis). 5) Perdas por transporte e distribuição de eletricidade.

Operação

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

Total de emissões diretas e indiretas relevantes de gases causadores do efeito estufa, por peso. 305-1 305-2

Emissões	2016	2017	2018
Escopo 1	4.992 tCO ₂ e	4.719 tCO ₂ e	13.973 tCO ₂ e
Escopo 2	619.930 MWh	718.359 MWh	702.681 MWh
	50.638 tCO ₂ e	66.616 tCO ₂ e	51.987 tCO ₂ e
Escopo 3	32.173 tCO ₂ e	35.513 tCO ₂ e	37.803 tCO ₂ e

Ano 2018 305-4	EMIÇÃO POR CLIENTE (kgCO ₂ e/Cliente)	EMIÇÃO POR COLABORADOR (kgCO ₂ e/Cliente)	EMIÇÃO ASSOCIADA À RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (kgCO ₂ e/R\$ mil)
Escopo 1	0,29	1.623,83	757,49
	0,98	5.461,66	2.547,76
	0,62	3.440,76	1.605,05



Em 2018 a TIM concluiu a quarta compra de créditos de carbono, correspondente a 10.000 tCO₂ e do projeto de geração de energia renovável, por meio de usina eólica no estado do Rio Grande do Sul (leia mais em <https://cdm.unfccc.int/Projects/DB/RWTUV1351861126.92/view>). Do total de emissões do escopo 1, foram compensadas as emissões correspondentes às fontes móveis (frota própria), fontes estacionárias (geradores a diesel) e emissões fugitivas de gases refrigerantes, totalizando 7.378,86 tCO₂e. Considerando o saldo restante da compra de créditos realizada em 2017 (5.280,96 tCO₂ e) e a compensação atual, restam assim 7.902,10 tCO₂ e para compensações futuras. Saiba mais sobre o histórico de compensação de emissões de GEE da TIM em: <https://www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/sustentabilidade/ambiental>

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos



Emissões discriminadas por escopo e tipo 305-3

Emissões por escopo e tipo de fonte (tCO₂e)	2016	2017	2018
Escopo 1	4.992	4.719	13.973
Frota própria	634	566	477
Geradores	770	550	981
Emissões fugitivas - refrigerantes	1.834	1.620	3.790
Emissões fugitivas - extintores	1.754	1.983	8.725
Escopo 2	50.638	66.616	51.987
Consumo de eletricidade ¹	50.638	66.616	51.987
Escopo 1 e 2	55.630	71.335	65.959
Escopo 3	32.173	35.513	37.803
Cat. 1 - Produção de insumos comprados	820	838	841
Cat. 3 ^a - Produção de insumos energéticos	348	426	564
Cat. 3 ^c - Perdas por T&D	12.739	15.956	12.346
Cat. 4 - Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	9.442	10.103	15.255
Cat. 5 - Disposição de Resíduos	732	593	619
Cat. 6 - Viagens aéreas + Viagens de táxis	1.925	1.947	2.536
Cat. 7 - Transporte de funcionários casa/trabalho	6.073	5.573	5.564
Cat. 9 - Transporte e distribuição (<i>downstream</i>)	94	77	78

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS, OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES EM DECORRÊNCIA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS 201-2

Considerando o modelo de negócio da TIM, suas operações e processos, os seguintes tópicos estão relacionados aos riscos e oportunidades proporcionados por mudanças do clima:

ECONOMIA DE CARBONO

Realizar uma gestão estratégica de carbono e conduzir essas práticas com transparência são iniciativas que representam ganho de diferencial competitivo em um setor com clientes cada vez mais conscientes e exigentes, criando oportunidade de expansão de mercado, ampliando o número de usuários de produtos e serviços TIM.

Os serviços de telecomunicações também contribuem com a redução das emissões, uma vez que viabilizam a comunicação remota, acabando com a necessidade de deslocamento motivado por reunir pessoas em um mesmo ambiente por motivos pessoais ou profissionais, ao mesmo tempo que oferece alternativas para processos produtivos e fluxos logísticos em diversos setores.

As mudanças do clima também são um fator tangível que influencia a tomada de decisão de investidores que priorizem empresas transparentes em relação à gestão de suas emissões.

NORMAS E LEGISLAÇÃO

Aspectos relacionados à regulação podem refletir no aumento de custo dos produtos e serviços contratados pela TIM.

PREÇO DOS COMBUSTÍVEIS

Ausência de subsídios no preço dos combustíveis fósseis e imposição de metas de redução de emissões no setor podem impactar resultados econômicos do negócio.

OPORTUNIDADES DAS MUDANÇAS DO CLIMA PARA AS TELECOMUNICAÇÕES

Estão relacionadas à criação de soluções para mitigação das emissões da TIM e de seus clientes, e que proporcionem melhor adaptação da operação e práticas aos eventos climáticos externos.

ESCASSEZ ENERGÉTICA

Com o intuito de se preparar para o risco de escassez na disponibilidade de energia, consequência de secas prolongadas, a TIM investe em projetos para reduzir o consumo de energia elétrica na prestação de seus serviços e em suas instalações.

Economia de carbono é parte do olhar para implicações financeiras relacionadas a mudanças do clima.

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

ENERGIA 302-1

A TIM vem investindo na contratação de fontes de energia renovável por meio de projetos de geração distribuída com cinco Centrais Geradoras Hidrelétricas no estado de Minas Gerais e da compra de energia no mercado livre de energia. Em 2018, o consumo proveniente das fontes de energia renovável totalizou mais de 20% do consumo de eletricidade da Companhia. Até 2020, a empresa pretende expandir para 60% o seu consumo proveniente de fontes de energia renovável.

Em relação ao consumo de eletricidade da rede móvel, que representa cerca de 80% do consumo total da TIM, a meta estabelecida para 2018 consistiu em limitar o aumento do consumo em 11% em relação ao ano anterior. Ao final de 2018, o aumento do consumo de eletricidade da rede móvel foi de 14,85%, motivado pela implantação de tecnologias mais robustas com maior capacidade de tráfego de dados. No mesmo período, a base de ERBs apresentou aumento de 13,5%. A partir de 2019 a companhia adotará uma nova métrica que pondera o consumo de energia pelo tráfego de dados. A meta é reduzir em 1% a

relação consumo x tráfego que em 2018 ficou em 0,68 MWh/GB, a partir da aquisição de equipamentos mais eficientes e de projetos voltados para melhor eficiência energética.

Para 2019 a Companhia adotará uma nova meta que pondera o consumo de energia pelo tráfego de dados. A meta é reduzir em 1% o consumo de energia por tráfego que em 2018 ficou em 0,68 MWh/GB, a partir de equipamentos mais eficientes e projetos de eficiência energética.

Os projetos de eficiência energética desenvolvidos ao longo de 2018 incluem desligamento, temporário ou permanente, de equipamentos ociosos; *Freecooling* – sistema de troca de calor de contêineres de equipamentos, por meio da instalação de *cooler* em sites do tipo *shelter* (gabinetes) que permite a redução do uso de energia e de gases refrigerantes nos equipamentos de ar condicionado; *Decomissioning* – desligamento e remoção de equipamentos do site com objetivo de obter economia de energia e liberar espaço físico para novos projetos. 302-4

Consumo de energia dentro da organização (GJ) 302-1

	2016	2017	2018
Gasolina	27.012	26.115	21.249
Etanol hidratado	736	164	5.377*
Diesel – Veículos	1.096	1.088	896
Diesel – Geradores	11.131	7.941	14.594
Eletricidade	2.231.750	2.597.960	2.529.651
Total	2.271.724	2.633.105	2.571.767

**Inclusão do consumo de etanol da força de vendas, considerado como consumo de gasolina nos anos anteriores. Adicionalmente, houve um aumento no consumo de combustível dessa frota devido ao aumento na quantidade de colaboradores de vendas e dos trajetos cobertos.*

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

ÁGUA 303-1

O consumo de água também é gerenciado com o olhar para o ganho de eficiência. Na operação do Rio de Janeiro (RJ) – no bairro de São Cristóvão –, é conduzido o projeto de captação de água de condensação do ar-condicionado. No prédio, foi instalada uma caixa de 1.000 litros para captação e armazenamento da água do equipamento, utilizada na rega de plantas, na limpeza do pátio e na descarga dos banheiros.

A captação de água pluvial é realizada no escritório de São Paulo (SP), utilizada na lavagem de pátios e rega dos jardins, como parte do Sistema de Retenção das Águas Pluviais, provenientes dos telhados e galerias pluviais, tratada para reúso nas instalações sanitárias.

A água dos prédios administrativos é descartada em rede de saneamento pública, com destinação e tratamento de acordo com a legislação municipal, gerenciados pelas concessionárias que prestam o serviço. Não é realizado descarte de efluentes de alto impacto ambiental negativo e também não há impacto significativo a nenhum corpo hídrico pela captação ou descarte de água da Companhia. [306-1](#)

Em 2018, a Companhia estabeleceu meta de redução de 1% do consumo de água nos escritórios e consumiu 5% a menos de água.

Para 2019, será mantida a meta de reduzir o consumo de água em mais 1% em relação ao ano anterior.

Água retirada por fonte (m³) 303-1

	2016	2017	2018
Águas de outras fontes (poço artesiano, caminhão pipa e água reutilizada)	36.823	24.454	29.974
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	154.117	125.761	108.874
Total	190.940	150.215	138.548
Variação do volume consumido em relação ao ano anterior (%)	- 2%	-21%	-8%

Água reciclada e reutilizada 303-3

	2017	2018
Água reciclada e reutilizada pela organização (m ³)	8.677	11.327
Água retirada (m ³)	150.215	127.221
% de água reciclada e reutilizada	6%	8%

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

RESÍDUOS 301-3 306-2

A TIM possui Plano de Gerenciamento de Resíduos e visa à redução dos riscos ao meio ambiente. Além disso, a Política Ambiental da TIM possui como princípio a Gestão de Resíduos com foco na minimização da geração e incentiva a coleta diferenciada, a recuperação e a reciclagem, princípio este que norteia as atividades de *Network*.

Para o descarte de resíduos sólidos e líquidos, são contratadas empresas habilitadas para a prestação do serviço, atendendo a diretrizes internas, cuja conformidade é validada por auditorias internas e externas (ISO 14001). Os dados são monitorados e reportados para análise e controle pela matriz da empresa.

Nos estados em que a TIM atua, onde órgãos públicos competentes possuem instrumentos de controle que permitem conhecer e monitorar o processo de descarte de resíduos, como o Sistema de Manifesto de Resíduos do INEA, no estado do Rio de Janeiro, a Companhia segue essas diretrizes.

A meta estabelecida de reciclar 13% dos resíduos gerados nos escritórios administrativos em 2018 ficou próxima do total de resíduos reciclados, atingindo 12,23%. Para 2019, a companhia mantém a meta de reciclar 13% dos resíduos gerados nos escritórios.

Disposição de resíduos perigosos (t) 306-2

	2016	2017	2018
Reciclagem	48,58	8,62	550,15*
Outros	25,67	0,58	0,0
Total	74,25	9,20	550,15

*O aumento no volume de resíduos perigosos enviados para reciclagem em 2018 deve-se à conclusão do processo de descarte de baterias acumuladas que aguardavam destinação correta.

Disposição de resíduos não perigosos (t) 306-2

	2016	2017	2018
Reciclagem	99,75	64,33	43,02
Aterro	371,53	298,40	308,81
Total	471,28	362,73	351,83

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos



LOGÍSTICA REVERSA

O programa Recarregue o Planeta é responsável por incentivar clientes a depositarem aparelhos de celular, baterias, cabos e acessórios em desuso em urnas disponibilizadas nas lojas da Companhia. Em 2018, a meta de coleta de aparelhos e acessórios era de uma tonelada, porém não foi atingida. Para 2019, esse programa está sendo reformulado, e a meta é atingir 500 kg de aparelhos e acessórios a serem encaminhados para reciclagem.

301-3

TIM TROCA SMART

A cada 12 meses os clientes TIM podem trocar seus aparelhos, utilizando o aparelho antigo como crédito na compra de um novo *smartphone*. A iniciativa incentiva o descarte correto dos aparelhos usados, que são recolhidos pela TIM para reciclagem. Como parte do serviço, os clientes têm ainda acesso a seguro, ao pagamento facilitado, entre outros benefícios. Leia mais em <https://www.tim.com.br/sp/para-voce/servicos-tim/facilidades/tim-troca-smart>

Operação

- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

MATERIAIS 306-2

A geração de resíduos eletrônicos é um dos impactos gerados pela operação da TIM. As baterias dos equipamentos de rede, o óleo lubrificante utilizado nos geradores e suas respectivas embalagens são resíduos gerados pela operação da TIM, além da geração de lixo orgânico pelas áreas administrativas, que representam o maior volume de resíduo.

O material é gerenciado de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, que orienta o Plano de Gerenciamento de Resíduos da TIM. A Política Ambiental da Companhia também tem como princípio a Gestão de Resíduos com foco na minimização da geração e no incentivo à coleta diferenciada, à recuperação e à reciclagem. Para o descarte de resíduos sólidos e líquidos são contratadas empresas habilitadas, cujos processos são avaliados por auditorias internas e externas (ISO 14001).

Os materiais recicláveis e reaproveitáveis são destinados a cooperativas ou a empresas recicladoras, e o lixo orgânico é destinado à coleta pública, realizada pela prefeitura de cada cidade. Lâmpadas queimadas são recolhidas por empresas parceiras que realizam a destinação ambiental dos rejeitos.

Materiais usados, discriminados por peso ou volume (por kg) 301-1

	2016	2017	2018
Papel faturamento	526.870	615.074	637.581
Papel uso interno	22.678	20.310	20.341
Papel marketing	22.678	42.537	48.120
Papelão	194.758	141.757	109.770
Total	766.506	819.678	815.812

Obs.: 100% dos papéis utilizados são certificados FSC.

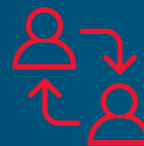
- Destaques da operação
- Gestão para o ganho de eficiência
- Energia
- Água
- Resíduos

RADIAÇÃO NÃO IONIZANTE

A implantação e operação de estações rádio base apresenta dois impactos ambientais: emissão de radiação não ionizante e a implantação propriamente dita. Esses impactos são monitorados por meio de controles internos. As ERBs da empresa têm licença ANATEL que regulariza o funcionamento da estação, ou seja, por meio do ato administrativo a agência reconhece a operadora e o direito de funcionamento de uma estação rádio base. A emissão de relatórios de conformidade teóricos e práticos, por meio de medições, garante que a radiação não ionizante emitida pelas ERB está dentro dos limites permitidos pela OMS, tendo em vista que a ANATEL estabelece limites baseados em normas da organização. Também é diretriz da rede que todos os sites sejam implantados em locais autorizados pelo órgão competente local por meio de licenças urbanísticas e ambientais, quando aplicáveis. [304-2](#)



PESSOAS



Pesquisa de clima

98%

de adesão
dos colaboradores



Qualificação dos colaboradores

A TIM realiza treinamentos para ampliar as competências e criar melhores condições de empregabilidade para seus funcionários.



GESTÃO DE PESSOAS

A TIM reconhece e acredita que um ambiente diverso promove troca de ideias e oportunidades iguais a todos. Sendo assim, incentiva o talento, valoriza e reconhece o potencial da pluralidade de uma equipe multidisciplinar, com pessoas com diferentes formações, vivência, repertório cultural, crença e visão de mundo. Dessa forma, valoriza as experiências e qualidades individuais dos seus funcionários estimulando o pensamento inovador.

Nosso Código de Ética reforça que a TIM reconhece e acredita em um ambiente diverso, que promove troca de ideias e oportunidades iguais a todos.

Visando potencializar cada vez mais ações relacionadas à diversidade, a TIM criou o Comitê Elo Diversidade em julho de 2018. O grupo multidisciplinar tem como objetivos propor novas ideias, aperfeiçoar a acessibilidade, construir um ambiente acolhedor e fomentar novas fontes de captação de profissionais.

A Companhia incentiva o talento de todos os colaboradores, valoriza diferentes experiências e qualidades como forma de estimular o pensamento inovador. O Programa de Oportunidade Interna é uma das importantes iniciativas para potencializar o desenvolvimento e a evolução na carreira. A partir dele, colaboradores podem se inscrever para vagas internas antes de serem disponibilizadas para candidatos externos.

As políticas da TIM abordam iniciativas de apoio a empregados em processo de aposentadoria, em cláusula prevista em acordo coletivo de trabalho que assegura estabilidade pré-aposentadoria no período de 15 meses da aquisição do direito, desde que o empregado comunique formalmente a empresa em até 90 dias que antecedem os 12 meses faltantes para se aposentar.

Os colaboradores têm benefícios que contribuem com a qualidade de vida no ambiente de trabalho, como o Flex Time, programa que garante flexibilidade nos horários de entrada

e saída, e Flex Office, programa de trabalho remoto. Além disso, o benefício *Gympass* incentiva a prática de atividades físicas para todos os colaboradores.

Também oferecemos benefícios de reembolso voltados a dependentes e a pessoas com deficiência, auxílio creche, auxílio nutrição aos filhos dos empregados, além de licença-maternidade de até 180 dias e período de licença-paternidade ampliado para 20 dias.

A TIM reconhece e acredita que um ambiente diverso promove troca de ideias e oportunidades iguais a todos.

COMUNICAÇÃO E ENGAJAMENTO

Com o objetivo de ampliar a clareza e dar direcionamento em relação ao negócio, foram realizados encontros do CEO com a alta liderança para tratar de desafios estratégicos e resultados, além de incentivar o desdobramento dos objetivos comuns com os times.

Para engajar os colaboradores e promover a aderência à cultura de colaboração, *accountability* e foco no cliente, foram realizadas campanhas de comunicação, como: Nossa TIM (estratégia e valores da TIM); *Customer Experience* (diretrizes para nova atuação junto aos clientes); TIM 20 Anos (história construída por pessoas); Transformação Digital (evolução do *mindset* para novos desafios digitais).

Em todas as campanhas, os colaboradores foram protagonistas e porta-vozes, ampliando o senso de pertencimento e a cooperação entre as pessoas.

Foi realizada a Pesquisa de Clima Organizacional, para medir as percepções das pessoas e identificar aspectos que impactam o ambiente de trabalho. A pesquisa alcançou 95% dos funcionários em 2018, superando a participação de 2017 em quatro pontos percentuais.

O índice de favorabilidade alcançou 75%, superando o número do ano passado em quatro pontos percentuais e reforçando a evolução do engajamento dos colaboradores.

98% de adesão dos
colaboradores à Pesquisa
de Clima 2018.



Empregados por categoria funcional 102-8

	2016	2017	2018
Diretores	53	55	60
Gerentes	679	681	673
Profissionais	4.059	4.123	4.158
Força de vendas	491	482	417
Lojas	2.127	2.042	2.178
Call Centers	2.454	2.136	2.121
Estagiários	264	300	180
Jovens Aprendizizes	247	274	235
Total	10.374	10.093	10.076

Indivíduos dos órgãos de governança 102-8

	2016	2017	2018
Conselho de Administração	20	17	19

Empregados por tipo de contrato de trabalho 102-8

Tipo de contrato	2016	2017	2018
Tempo determinado*	511	574	415
Tempo indeterminado	9.863	9.519	9.661
Total	10.374	10.093	10.076

*Estagiários e jovens aprendizizes.

Empregados por região 102-8

Região	2016	2017	2018
Norte	285	258	273
Nordeste	540	506	709
Centro-Oeste	332	366	370
Sudeste	7.862	8.099	7.878
Sul	844	864	846
Total	9.863	10.093	10.076

Empregados por faixa etária 102-8

	2016		2017		2018	
Até 35 anos	6.799	65,5%	6.169	61,1%	5.743	57,0%
De 36 a 45 anos	2.646	25,5%	2.906	28,8%	3.195	31,7%
De 45 a 60 anos	897	8,6%	980	9,7%	1.092	10,8%
Acima de 60 anos	32	0,3%	38	0,4%	46	0,5%
Total	10.374	100%	10.093	100%	10.076	100%

Empregados que deixaram a empresa por gênero 401-1

	2016		2017		2018	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	1.991	40,8	1.160	24,1	1.230	25,3
Mulheres	3.130	62,7	1.269	26,9	1.189	25,2
Total	5.121	51,8	2.429	25,5	2.419	25,2

Empregados, por categoria funcional e gênero (%) 405-1

	2016		2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	47	6	47	8	50	10
Gerência	455	224	443	238	433	240
Profissionais	2.476	1.583	2.509	1.614	2.553	1.605
Força de vendas	300	191	293	189	293	178
Lojas	987	1.140	937	1.105	1.004	1.174
Call Centers	609	1.845	576	1.560	566	1.555
Estagiários	133	131	140	160	87	93
Jovens Aprendizizes	100	147	96	178	81	154
Total	5.107	5.267	5.041	5.052	5.067	5.009

Empregados por raça/cor (%) 405-1

	2016		2017		2018	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Branços	6.842	66	6.623	65,6	6.538	65
Negros	651	6,3	605	6,0	716	7
Pardos	2.630	25,4	2.627	26	2.562	25
Amarelos	116	1,1	122	1,2	136	1
Indígenas	39	0,4	34	0,3	21	0,2
Não informado	96	0,9	82	0,8	103	1
Total	10.374	100	10.093	100	10.076	100

Obs.: A autodeclaração de cor/raça é feita pelo funcionário durante o processo admissional, via formulário.

Proporção salarial entre mulheres e homens por categoria funcional 405-2

	2016	2017	2018
Diretoria	0,99	1,35	1,54
Gerência	1,17	1,12	1,14
Profissionais	1,06	1,07	1,07
Força de vendas	1,03	1,04	1,03
Lojas	1,00	0,99	0,99
Call Centers	1,13	1,14	1,18
Total	1,04	1,23	1,33

Obs.1: A proporção salarial média indicada corresponde à razão entre a média dos salários masculinos sobre a média dos salários femininos. Quando a razão é igual a 1, a média salarial masculina é igual à média salarial feminina. Valores maiores que 1 indicam média salarial masculina maior que a média salarial feminina.

Obs.2: Só considera colaboradores.



TREINAMENTO E CONHECIMENTO COMPARTILHADO 404-2

A TIM realiza treinamentos para ampliar as competências e proporcionar crescimento profissional aos seus funcionários. Os colaboradores da TIM participam de programas e iniciativas para seu desenvolvimento contínuo, com foco nas habilidades, competências e diferenciais técnicos alinhados às necessidades do negócio.

Em 2018, a Companhia desenhou um novo Plano de Desenvolvimento que entrega uma nova experiência de aprendizado, com foco em conhecimento, aprendizado e desenvolvimento de lideranças, profissionais, times de vendas e de atendimento.

O modelo de aprendizagem envolve o compartilhamento de conhecimento a partir da interação com os colegas de trabalho, da percepção de como os outros executam tarefas, de *feedbacks*, participação em fóruns e comunidades. Os colaboradores também participam de ações formais, como treinamentos, cursos, congressos, seminários, *workshops* presenciais ou virtuais e leituras.

WORKSHOPS DE CARREIRA

Multiplicadores internos disseminam o tema em cursos que promovem a reflexão, incentivam o compromisso e engajam o profissional na gestão de sua carreira. Estimulam a atitude proativa em relação ao processo individual de desenvolvimento e proporcionam o autoconhecimento, a construção do projeto de carreira e o Plano de Desenvolvimento Individual.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO

O novo Modelo de Competências dissemina as diretrizes do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), reforçando o escopo de cada colaborador no seu próprio desenvolvimento profissional e de carreira. Cada colaborador constrói seu PDI com orientação e suporte do seu líder, focado nos objetivos e desafios a serem atingidos, considerando também a sua aspiração profissional.

APRENDIZAGEM

O Modelo de Aprendizagem da TIM envolve 70% de aprendizagem *on the job*, 20% de aprendizagem por interação e 10% de aprendizagem formal. As ações de aperfeiçoamento de conhecimento são direcionadas pelo Plano de Desenvolvimento Individual.

PROGRAMA MULTIPLICANDO IDEIAS

Aborda a multiplicação de conhecimento técnico e de temas relacionados a comportamento. O programa é conduzido pelos próprios colaboradores, valorizando o capital humano e a gestão do conhecimento. Vem sendo potencializado em suas ações e tem ampliado sua abrangência nas áreas técnicas da TIM.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O processo mapeia e orienta a evolução do desenvolvimento dos colaboradores a partir da avaliação e diagnóstico do desempenho individual. Considera os resultados atingidos e a aderência aos comportamentos esperados.

TIM TALKS

Uma semana dedicada ao desenvolvimento de todos os colaboradores da TIM, com palestras e *workshops* com especialistas, além de cursos online sobre cultura, carreira, transformação digital, *design thinking*, finanças, gestão do tempo, diversidade, entre outros.

O objetivo do evento é proporcionar aos colaboradores a oportunidade de obter novos aprendizados e insights sobre o negócio, a cultura da organização e carreira, baseando-se em protagonismo e autodesenvolvimento.

Também promove a democratização do conhecimento e é realizado por meio de co-construção entre diversas áreas da Companhia, reunindo palestrantes internos e externos e favorecendo a diversidade em seu formato de realização, uma vez que não faz distinção de público para participação nas ações, disponíveis a todos os colaboradores.

Média anual de horas de treinamento de empregados por categoria funcional ⁴⁰⁴⁻¹

	2016	2017	2018
Diretores	33	27	18
Gerentes	24	26	24
Profissionais	15	16	17
Força de vendas	14	16	20
Lojas	31	38	35
Call Centers	155	64	61
Estagiários	16	20	12
Jovens Aprendizes	7	4	6

Innovation Forum: executivos da TIM e parceiros de negócio participam de debates sobre temas atuais do setor de telecomunicações.

Innovation Forum

Realizado para desenvolver colaboradores, a sétima edição do TIM Innovation Forum reuniu no Rio de Janeiro 600 participantes, incluindo pessoas de empresas do setor, fornecedores e membros da academia.

Executivos da TIM e parceiros de negócio participaram de debates sobre temas atuais do setor de telecomunicações, como transformação digital, *customer experience*, evolução da rede, inovação, IoT, Big Data e novos negócios.

Em Santo André (SP), o fórum reuniu cerca de 400 participantes da área de Tecnologia de Informação que participaram de painéis e palestras sobre temas específicos para esse público, como Cloud (armazenamento em nuvem), Cognitive Services, Inteligência Artificial, Analytics, Accountability, entre outros.

Empregados que recebem análises de desempenho por categoria funcional (%) 404-3

	2016	2017	2018
Diretores	53	71	63
Gerentes	85	96	92
Supervisão (CRCs)	97	100	100
Especialistas	99	100	99
Analistas e Consultores	97	100	99
Assistentes	94	100	99
Total	94	94,5	98

Percentual de empregados que receberam análise de desempenho, por gênero 404-3

	2016	2017	2018
Homens	95	99	97
Mulheres	93	99	96

A TIM possui dois indicadores relacionados a treinamento, conforme a tabela a seguir, um relacionado ao total de horas de treinamento promovidas pela Companhia e outro associado ao percentual de colaboradores treinados em questões de sustentabilidade. Em 2018, o número total de horas de treinamento apresentou aumento significativo devido à formação básica de novos parceiros.

Tema	Indicador	Unidade de Medida	Meta 2018	Dez/2018 (realizado)	Meta 2019
Treinamento	Treinamento (total de horas: em sala de aula + online + on the job).	Nº de horas (pessoal próprio, estagiários e terceiros)	764.544	1.246.695	613.581
Treinamento	Novos colaboradores treinados em questões de sustentabilidade.	% (pessoal próprio e estagiários)	90	91	90



SAÚDE E SEGURANÇA

A gestão de saúde e segurança da Companhia envolve atenção constante às atividades com maior risco ou índice de doenças ocupacionais, como aquelas ligadas ao Centro de Relacionamento com o Cliente, atividade com presença de risco cognitivo (aborda os aspectos mentais, emocionais e psicomotores do trabalhador, está ligada à percepção, atenção, memória e tomada de decisões). A saúde cognitiva dos trabalhadores garante maior satisfação individual e motivação profissional. E, além da melhora na relação do indivíduo com as máquinas, há melhora na interação entre todos os colaboradores. Para prevenir a ocorrência de danos à saúde dos profissionais, são realizadas avaliações ergonômicas, o Programa de Ginástica Laboral e o *Quick Massage*, disponibilizados em salas para decompressão e relaxamento, além de todas as ações que fazem parte da gestão de saúde e segurança em todas as operações da Companhia. **403-3**

Todas as operações regionais da TIM no Brasil dispõem de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), em conformidade ao requisito legal da Portaria 3.214/78 – Norma Regulamentadora 5. As comissões atuam para promover o trabalho seguro, com preservação da vida e a promoção da saúde dos profissionais. São estruturadas entre representantes do empregador e empregados, estes últimos elegem seus candidatos com voto secreto e o empregador a partir de indicação. As ações da CIPA são realizadas em conjunto com a área de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho (MASST). **403-1**

*Em 2018, 76% dos trabalhadores foram representados em comitês formais de saúde e segurança da CIPA. 92% em 2017 e 75% em 2016. **403-1***

A gestão de saúde e segurança na Companhia envolve, ainda, as seguintes iniciativas: [403-2 403-3](#)

PREVENÇÃO DE RISCOS

Todos os anos é realizado o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) como atendimento à Norma Regulamentadora 9 em 100% das operações da TIM no Brasil, o qual são feitas inspeções *in loco* para identificação de riscos no ambiente de trabalho e são adotadas medidas de prevenção e/ou mitigação.

SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) reforça anualmente entre os funcionários os riscos do ambiente de trabalho e suas medidas de controle, por meio de ações, palestras e teatro sobre o tema de Segurança, Saúde e Meio Ambiente.

ANÁLISE ERGONÔMICA DO AMBIENTE

É realizada a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) como atendimento à Norma Regulamentadora 17 nas operações da TIM no Brasil, quando são realizadas inspeções *in loco* para identificação de riscos no ambiente de trabalho e adotadas medidas de prevenção, corretivas e/ou de mitigação.

PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO

As instalações da Companhia possuem sistemas portáteis e fixos de prevenção e combate a incêndio (extintores, hidrantes, FM 200, detectores de fumaça etc.).

EXAMES MÉDICOS

O Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), realizado em conformidade com a Norma Regulamentadora número 7, aponta necessidade de realização de exames médicos ocupacionais relacionados às condições de riscos ambientais previamente mapeados no PPRA, como condição de monitoramento da saúde do trabalhador.

Esses exames são realizados no processo de admissão, no retorno ao trabalho, como parte do processo demissional, como parte de avaliações médicas periódicas e para mudança de função.

VACINAÇÃO

São parte, ainda, das ações de saúde e segurança a campanha de vacinação contra gripe, a disponibilização de plano de saúde e odontológico para os funcionários, a promoção da qualidade de vida a partir da divulgação de conteúdos especializados na intranet e de ações realizadas nos escritórios, como parte do programa Qualidade de Vida TIM.



Indicadores de segurança no trabalho 403-2

	2016	2017	2018
Total de empregados	9.863	9.519	9.661
Número de acidentes sem afastamento – afastamentos registrados no CAT (sistema de Comunicação de Acidente de Trabalho)	2	1	1
Número de acidentes com afastamento – afastamentos registrados no CAT (sistema de Comunicação de Acidente de Trabalho)	13	11	13
Taxa de frequência – número de acidentes com afastamento por milhão de horas-homem/trabalhadas	0,7	0,7	0,82
Taxa de gravidade – número de dias perdidos em função de acidentes por milhão de horas-homem/trabalhadas	6,01	8,48	9,9
Número de dias perdidos	111	138	168

Obs.1: Não inclui estagiários e aprendizes.

Obs.2: Não houve registro de acidentes graves no ano de 2018.

Obs.3: Não houve casos de doença ocupacional registrados.

Comunicação de acidentes e incidência ou alto risco de doenças

Em 2018 não houve acidentes graves. Todos os acidentes de trabalho são reportados ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por meio de ferramenta online (sistema CAT). Os casos são analisados e investigados a partir dos documentos disponíveis, de acordo com os procedimentos da Política de Comunicação de Acidentes de Trabalho, disponível na Intranet Corporativa. A TIM mantém programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção, controle de risco e tratamento de doenças graves. Não há empregados que exercem função com alta incidência ou alto risco de doenças. 403-3

Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Dados GRI publicados
neste relatório

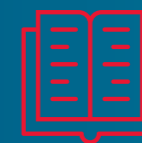
Créditos

SOCIEDADE



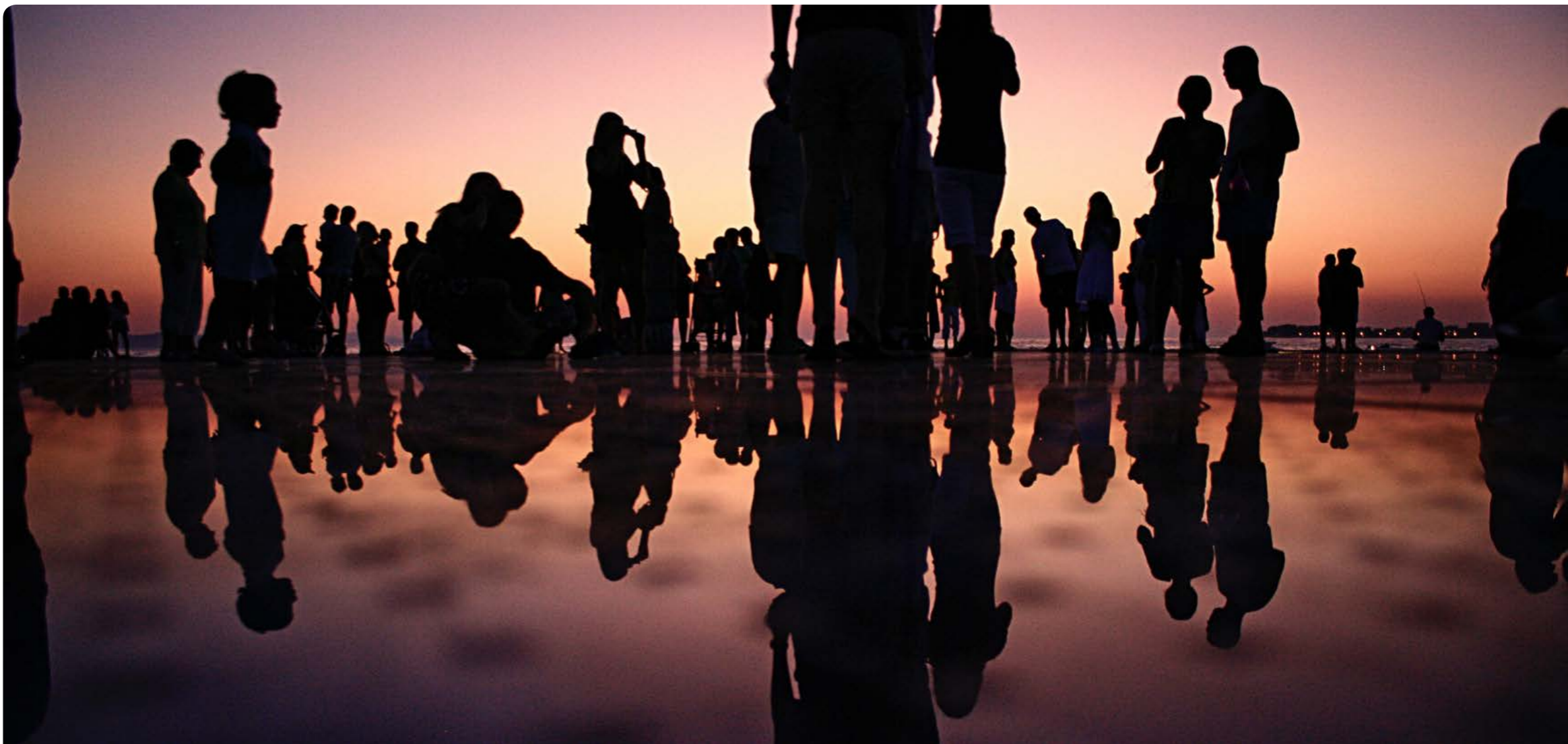
Políticas públicas

O propósito da TIM é contribuir para a elaboração de políticas públicas de telecomunicações que desenvolvam o setor.



Instituto TIM

Inovações tecnológicas para o desenvolvimento humano e acesso à educação em ciência a toda criança e jovem.



- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

SOCIEDADE 203-1

As tecnologias digitais proporcionam transformações sociais importantes, pois contribuem com a educação, garantem o acesso à informação, geram renda e promovem a inclusão social.

A TIM entrega acesso à internet a pessoas de baixa renda oferecendo chamadas de TIM para TIM ilimitadas, com o fim da diferenciação na cobrança de tarifa para ligações entre operadoras diferentes. É assim que contribui para que seus clientes tenham cada vez mais acesso a serviços de dados e a chamadas telefônicas, a preços acessíveis. [203-1](#) [203-2](#) [103-1](#) [103-2](#)

POLÍTICAS PÚBLICAS

A TIM atua com o propósito de contribuir para a elaboração de políticas públicas de telecomunicações com legitimidade jurídica, sustentabilidade econômica e, particularmente, de maneira coerente e harmônica. Assim, proporciona à sociedade a inclusão digital em um ambiente competitivo, por meio de posicionamentos endereçados aos agentes competentes pela formulação e por meio de contribuições realizadas nas consultas públicas, quando for este o procedimento adotado pelas autoridades governamentais.

O Governo Federal brasileiro trabalhou algumas políticas públicas com impactos econômicos indiretos significativos na TIM e no Setor de Telecomunicações em 2018:

DECRETO DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE TELECOMUNICAÇÕES

O modelo regulatório brasileiro vigente de telecomunicações precisa ser atualizado para permitir um novo ciclo de investimento, desen-

volvimento e inclusão. Na visão da TIM, é de suma importância evoluir em tecnologia, em legislações, regulamentos, políticas públicas, jurisprudências, entendimentos e conceitos.

Com base nisso, a TIM contribuiu para o texto do Decreto de Política de Telecomunicações, destacando a necessidade de uso eficiente dos recursos originariamente destinados à União, tais como atos regulatórios em geral, migração de concessão para autorização, prorrogação da outorga do direito de uso de radiofrequência, e também as obrigações decorrentes dos Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) para a concretização da política pública de telecomunicações, de modo que tragam maiores benefícios à população, reduzindo as desigualdades sociais e regionais por meio da inclusão digital em um ambiente competitivo.

PLANO NACIONAL DE IOT

O Governo Federal lançou estudo que reúne mais de 70 proposições para guiar as políticas públicas e ações para Internet das Coisas (IoT) entre 2018 e 2022, incluindo propostas focadas

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

nos ambientes mapeados como prioritários: saúde, cidades inteligentes, indústria e rural.

O potencial de impacto e relevância de IoT para o país pode ser evidenciado nas propostas do estudo, como apoiar projetos pilotos nesses ambientes priorizados. São exemplos iniciativas como “Hospital 4.0”, que reduz filas de atendimento, custos de operação e infecção hospitalar, entre outros indicadores.

Na área rural, destaque para as iniciativas como a “Fazenda Tropical 4.0”, que aumenta a produtividade e a qualidade da produção rural brasileira com o uso de dados que, por exemplo, ajudam a monitorar com precisão os ativos biológicos.

Na área de indústria, a implementação de IoT nas pequenas e médias empresas permite aumentar a produtividade da manufatura local por meio de processos fabris mais eficientes e flexíveis, de integração das cadeias produtivas e do desenho de produtos e modelos de negócios de maior valor agregado.

4G, IOT E AGRONEGÓCIO

Como parte do programa de *Open Innovation*, que busca parcerias de empresas com interesses de negócios complementares, a TIM investe em IoT (Internet of Things) no agronegócio, a partir de serviços e soluções que impulsionam a produção e o crescimento das principais culturas agrícolas e da pecuária no Brasil.

A Companhia patrocinou a segunda edição do *Ideas for Milk*, em Juiz de Fora, realizada pela Embrapa. A competição nacional entre empreendedores que estimula ideias inovadoras de modelo de negócio, produto, processo ou serviço, baseadas em *software web*, aplicativo *mobile* e/ou solução em *hardware*, incluindo Internet das Coisas (IoT).

A TIM é a primeira operadora da América Latina a ativar a rede NB-IoT (*Narrow Band em IoT*), rede de 4G para Internet das Coisas, lançada em Santa Rita do Sapucaí (MG). A solução é útil para a gestão de cidades, de atividades da agricultura e da indústria.

Outra Iniciativa para conectar o agronegócio brasileiro, o 4G TIM no Campo, tem o intuito de promover a adoção de soluções abertas e abrangentes no campo direcionadas a máquinas e pessoas, e solucionar um dos principais desafios que o setor enfrenta no momento: a conectividade. A expectativa é conectar, até o final de 2019, 5 milhões de hectares com o 4G, contribuindo para o crescimento do agronegócio no Brasil.

POLÍTICA DE INOVAÇÃO EDUCAÇÃO CONECTADA

A Política de Inovação Educação Conectada propõe uma articulação com demais políticas públicas, como as metas do PNE (Plano Nacional de Educação). Um dos principais focos do plano, o Ensino Médio, tem a meta de chegar a 85% de jovens matriculados em todo o país, até 2024.

A tecnologia será relevante para permitir a essa faixa de estudantes maior autonomia na aprendizagem, principalmente em face à nova proposta curricular. O Ministério da Edu-

Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

cação (MEC) vai disponibilizar recursos digitais e incentivar sua aquisição e socialização entre todas as redes de ensino.

A nova Plataforma Integrada de Recursos Educacionais Digitais do MEC integrará os diversos materiais digitais já desenvolvidos pelo ministério e produzidos por outros parceiros. Estima-se apoiar a conexão com banda larga para pelo menos 22.400 escolas, atendendo a mais de 12 milhões de alunos, já na fase inicial da Política.

Além de recursos para aumentar a conexão à internet, a Política de Inovação Educação Conectada também disponibilizará orientações técnicas para implantação da rede interna das instituições (WiFi), permitindo a expansão da conexão para os ambientes das escolas, preferencialmente, em todas as salas de aula.

PROGRAMA INTERNET PARA TODOS

O programa tem o objetivo de levar conexão a 40 mil localidades sem acesso à internet e

foi lançado com a adesão inicial de 500 municípios. O cadastro das empresas participantes iniciou em fevereiro de 2018.

Com o Internet para Todos será possível levar antenas a distritos municipais que não contam com a cobertura de internet banda larga, com preços reduzidos para a população local. Para isso, as cidades que aderirem ao programa deverão cumprir algumas contrapartidas, como disponibilizar o terreno para construção da infraestrutura, providenciar a segurança do local e arcar com o custo de energia elétrica, além renúncia fiscal de ICMS e ISS.

REVISÃO DA LEI GERAL

DE TELECOMUNICAÇÕES (PLC – 79/2016)

Está em revisão um Projeto de Lei (PLC – Projeto de Lei da Câmara – 79/2016) que modifica a Lei nº 9.472/1997 (LGT) para permitir que a ANATEL altere o modelo de outorga do serviço de telecomunicações. O Projeto de Lei visa substituir o regime de Concessão pelo de Autorização. A Agência é responsá-

vel por atestar os critérios de “concorrência efetiva” e “comprovação do cumprimento das metas de universalização do serviço na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado” ou “STFC”.

Esse Projeto, que se encontra em aprovação pelo Senado, também altera as regras de radiofrequência, estabelecendo renovações por períodos de até 20 anos subsequentes e ilimitados. Além disso, cria o Mercado Secundário de Espectro, permitindo o comércio de radiofrequência no setor.

Internet para todos tem o objetivo de levar conexão a 40 mil localidades sem acesso à internet.

Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Dados GRI publicados
neste relatório

INSTITUTO TIM 103-2 103-3

O Instituto TIM acredita que as inovações tecnológicas devem servir ao desenvolvimento humano e que toda criança e jovem tem direito a uma educação em ciência e em matemática que represente os avanços da produção de conhecimento dessas áreas. Acredita que as pessoas têm o direito de aprender sobre as novas tecnologias de informação e comunicação e sobre como esses recursos influenciam suas decisões cotidianas. Saiba mais sobre o Instituto TIM em <https://institutotim.org.br>. **103-3**

Em 2018, o Instituto TIM continuou atuando com projetos alinhados à sua missão: criar e potencializar recursos e estratégias para a democratização da ciência, tecnologias e inovação que promovam o desenvolvimento humano no Brasil – tendo a tecnologia móvel entre os principais habilitadores. O Instituto TIM atua em quatro frentes: **103-2**



- **ENSINO** – Desenvolver e democratizar abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuam para o ensino da ciência e da matemática.
- **APLICAÇÕES** – Investir em soluções tecnológicas que contribuam para o desenvolvimento humano.
- **TRABALHO** – Criar e democratizar estratégias de ensino que promovam a inclusão tecnológica produtiva de jovens.
- **INCLUSÃO** – Auxiliar na promoção da cidadania e na difusão de conhecimento.

+ de 700 mil pessoas já foram envolvidas nos projetos do Instituto TIM.



Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Desde a sua criação, em 2013, o Instituto já realizou ações em cerca de 500 cidades, nos 26 estados e no Distrito Federal, envolvendo aproximadamente 70 secretarias municipais e estaduais, três ministérios – Ministério da Educação (MEC), Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e antigo Ministério da Cultura (MinC). As ações foram realizadas em mais de 4 mil escolas públicas, beneficiando 16 mil professores e 500 mil alunos. Desde a sua criação, mais de 700 mil pessoas já foram envolvidas pelos projetos do Instituto TIM, entre os quais destacam-se:

Bolsas Instituto TIM – OBMEP

A Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP) existe desde 2015 e é realizada pelo Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada (IMPA) com o apoio do Ministério da Educação e do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC). Em 2015, em parceria com o IMPA, o Instituto TIM criou o programa de bolsas Instituto TIM-OBMEP, que oferece bolsas mensais, no valor de R\$ 1.200,00, com duração de 12 meses, renováveis anualmente

até o limite de 48 meses. Os contemplados são estudantes medalhistas que estão ingressando em universidades públicas em cursos nas áreas de Astronomia, Biologia, Computação, Economia, Engenharia, Estatística, Física, Matemática, Medicina e Química. De 2015 a 2018, cerca de 200 estudantes foram selecionados como bolsistas. Em 2018, a primeira turma de bolsistas concluiu seu ciclo no programa: os estudantes receberam as bolsas ao longo de quatro anos de graduação.

Academic Working Capital

Academic Working Capital é um programa de educação empreendedora que apoia estudantes que querem transformar seus Trabalhos de Conclusão de Curso em negócios de base tecnológica. O programa oferece apoio financeiro para a elaboração de protótipos tecnológicos e mentorias.

Ao longo do ano, os estudantes participam de *workshops* e encontros temáticos que os auxiliam na concepção de seus negócios. Ao final do ano, os estudantes apresentam os produtos gerados no programa a especialistas e investidores reais em uma Feira de Investimentos.

Mais de 100 projetos foram apoiados pelo programa até 2018.

Garatea-ISS

Garatêa-ISS é uma ação que promove a participação de alunos brasileiros no programa norte-americano Student Spaceflight Experiments Program (SSEP), incentivando o estudo de ciências espaciais. A partir da metodologia científica do programa, estudantes de escolas de todo o país desenvolvem experimentos para serem realizados no espaço. O aluno autor do melhor projeto ganha uma viagem para a Estação Espacial Internacional (ISS) junto com outros ganhadores dos Estados Unidos e do Canadá, e a oportunidade de voar em um foguete da Agência Espacial Norte-Americana (NASA).

O Instituto TIM patrocina o programa, iniciativa da Missão Garatêa, o maior consórcio espacial brasileiro, em parceria com a Universidade de São Paulo (USP) e a Fundação de Apoio à Física e à Química (FAFQ).

Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos

Robolab

É uma proposta educacional de pensamento computacional e robótica adequada ao currículo regular da rede pública de ensino e realizada por meio do uso de dispositivos conectados a uma rede de internet de alta velocidade, oferecida pelo Instituto TIM, em parceria com a TIM.

As escolas participantes têm acesso a um laboratório com kits de robótica e outros equipamentos. Os professores participam de formações e transmitem o aprendizado aos alunos por meio de oficinas, utilizando a metodologia de Aprendizagem Baseada em Problemas (*Problem Based Learning*).

Os melhores protótipos de robótica de cada escola – desenvolvidos pelos alunos ao longo do ano – são selecionados para participar da Feira, na qual são premiados os vencedores.

Robolab é uma iniciativa da Qualcomm, em parceria com o Instituto TIM e o Grupo + Unidos, em colaboração com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo e apoio pedagógico do Instituto Crescer.

O Círculo da Matemática do Brasil

O projeto visa mudar o paradigma de que a matemática é muito difícil, por meio da abordagem *The Math Circle*, criada pelos professores da Universidade Harvard Bob e Ellen Kaplan. A ideia é trabalhar com estudantes do 2º ao 4º ano do Ensino Fundamental o conceito: “Diga-me e vou esquecer, pergunte-me e vou descobrir”.

A relevância do projeto obteve reconhecimento da UNESCO, em 2016, que estabeleceu uma parceria para a implantação da iniciativa no Brasil, apoiando as formações de professores e a produção de um livro sobre as melhores práticas do projeto ao longo dos últimos anos.

No início de 2018, as descobertas da pesquisa elaborada pelo projeto em 2017, intitulada “A Matemática das Crianças e dos Pais”, reverberaram no país inteiro. O estudo demonstrou que o conhecimento dos pais em matemática, suas atitudes em relação à matéria e o engajamento nas atividades dos filhos influenciam no desempenho das crianças. Entre outras conclusões, o estudo mostrou

que o impacto do conhecimento dos pais é equivalente a um ano e meio de aulas para as crianças. Neste ano, a reportagem “Filhos ficam um ano na frente quando os pais conhecem matemática”, do jornalista Paulo Saldanha (*Folha de S.Paulo*), inspirada na pesquisa do Instituto TIM, foi finalista no Prêmio IMPA-SBM de Jornalismo.



Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos

TIM Tec

Com a finalidade de contribuir com a democratização da educação profissional e tecnológica, os cursos oferecidos na plataforma TIM Tec – desenvolvida pelo Instituto TIM em *software* livre – são abertos e gratuitos.

O projeto foi um dos vencedores do Prêmio ARede Educa 2016, que reconhece experiências e iniciativas públicas e privadas de inserção das novas tecnologias nos ambientes educacionais. Por meio de parceria com a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (SETEC/MEC), o TIM Tec tornou-se a plataforma MOOC (*Massive Open Online Courses*) da Rede e-Tec Brasil, reunindo instituições que oferecem cursos a distância com o apoio do MEC. Atualmente, mais de 60 mil pessoas estão cadastradas na plataforma, que oferece 30 cursos relacionados às TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação.



Ninguém fora da escola

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

Em 2018, mais de 2 mil municípios aderiram à Busca Ativa Escolar. Os municípios que aderem à iniciativa formam times locais, com profissionais de áreas diferentes dentro da prefeitura (agentes de saúde, assistentes sociais, educadores etc.), Conselhos Tutelares, ONGs e outras instituições para trazer de volta à escola as crianças e adolescentes encontrados. Para saber mais sobre o Busca Ativa Escolar, acesse: www.buscativaescolar.org.br.



Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Dados GRI publicados neste relatório



Reconhecimento e compromisso

O Instituto TIM conquistou a qualificação da Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), concedida pelo Ministério da Justiça, reconhecendo o compromisso com a transparência nas atividades do Instituto.



INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

As ações de investimento social da TIM contemplam doações, projetos do Instituto TIM e patrocínios com benefício social, conforme quadro a seguir. Em 2018,

estas foram as instituições apoiadas por meio de doações: Casa de Passagem e o Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada. [103-413](#)

Investimento Social Privado – em R\$ (mil)¹

	2016	2017	2018
Doações	487	230	73
Projetos do Instituto TIM	18.199	3.855	3.703
Educação	9.358	1.713	2.071
Aplicações	2.904	506	188
Trabalho	2.156	849	600
Inclusão	1.557	257	190
Outros	2.224	530	654
Iniciativas na comunidade²	1.278	1.063	4.760
Patrocínios esportivos	80	809	-
Patrocínios culturais	698	134	4.760
Outros	500	120	-
Total	19.964	5.148	8.536

¹O valor do Investimento Social Privado de 2018 (R\$ 8,5 milhões) difere do apresentado na DVA (R\$ 4,6 milhões), pois este último refere-se apenas a investimentos com recursos próprios da TIM.

²Incentivos fiscais estão inclusos no montante total investido nesta categoria e, em 2018, corresponderam a aproximadamente 80% do investimento em Iniciativas na Comunidade – Patrocínios (em 2017, 13% e em 2016, 48%).

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS 103-418

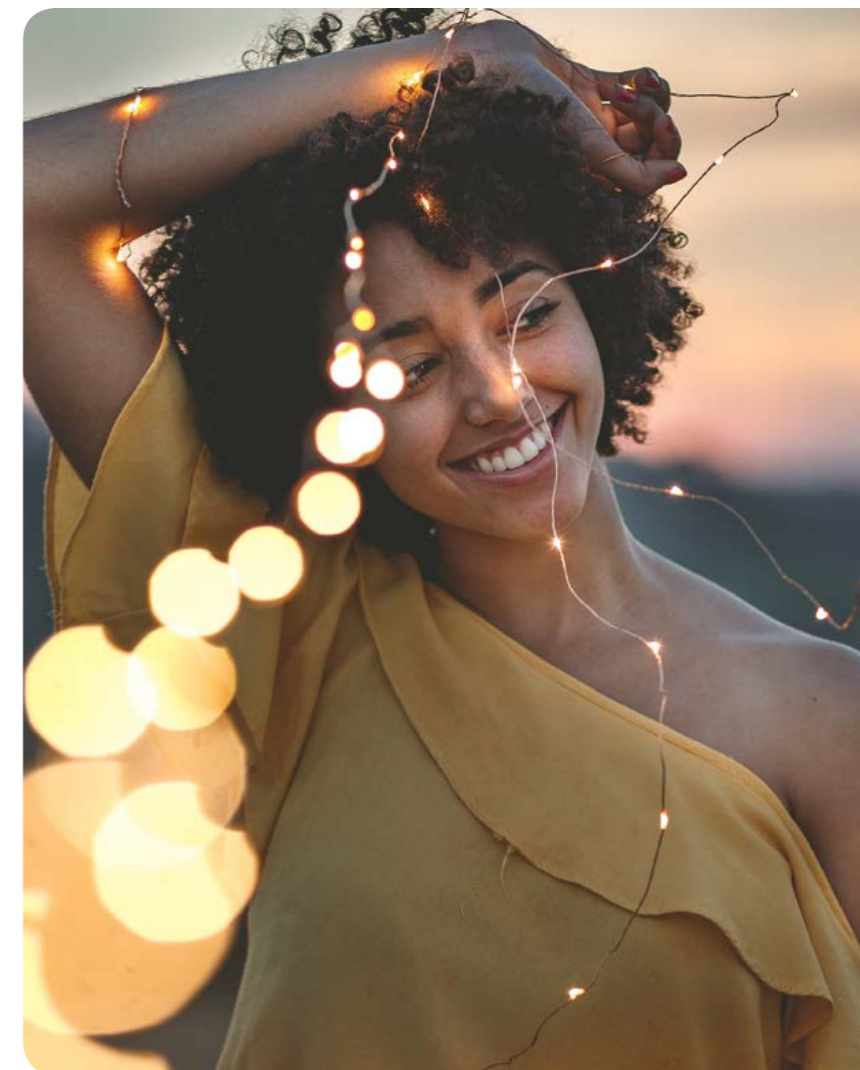
Como signatária do Pacto Global desde 2008, a TIM acredita na responsabilidade das empresas em promover e defender o respeito aos Direitos Humanos. Desde 2015, também participa do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos, organizado pela Rede Brasileira do Pacto Global. Do ponto de vista do seu negócio, a TIM reconhece que direitos como privacidade de dados, internet segura, acesso à informação e à liberdade de expressão devem ser respeitados. [102-12](#)

Esse compromisso é pautado por normas internas que abordam a gestão do tema, como a Política de Direitos Humanos do Grupo TIM Italia, o Código de Ética e de Conduta, a Política de Responsabilidade Social e a Política de Relacionamento com Fornecedores, que regulamenta o processo de compras.

A avaliação do respeito aos direitos humanos é realizada pelo processo de *due diligence*, aprimorado continuamente, e que envolve avaliação de impactos, processos de integração e ação, comunicação e relato, com base nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (Princípios de John Ruggie).

No processo de *due diligence*, a Companhia submete periodicamente um questionário de autoavaliação chamado Human Rights Capacity Diagnostic (HRCDC), da Rede Alemã do Pacto Global, para áreas internas relevantes, a fim de verificar o nível de engajamento e gerenciamento sobre o tema. Em 2018, uma nova autoavaliação foi conduzida, considerando temas como discriminação e oportunidades iguais, condições de trabalho na cadeia de valor e privacidade de dados. O processo envolveu reuniões com áreas da TIM e o estudo das políticas e ações já existentes para mapear os possíveis impactos e ações de melhoria. [103-2](#)

Entende-se que os públicos mais vulneráveis a esses impactos permanecem sendo: crianças e adolescentes; mulheres; pessoas com deficiência; e idosos.



Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos



Além da promoção da diversidade em campanhas divulgadas nos canais de comunicação interna (intranet, TVs, e-mails), a Companhia realizou em 2018 o TIM Talks, promovido pela área de *Human Resources*, cuja agenda, entre outros temas, abordou a diversidade e os desafios no contexto corporativo, a importância da diminuição das barreiras de gênero dentro da sociedade, especialmente dentro do mundo empresarial, visando melhorar a performance das organizações com uma política inclusiva e focada na diversidade (leia mais na página 88).

A TIM esteve presente também no do Fórum Cultura + Diversidade, no Rio de Janeiro (RJ) e teve por objetivo debater opções para o mercado de trabalho mais inclusivo para mulheres, negros, pessoas com deficiência, LGBTI e idosos. Painéis discutiram temas como a diversidade como um fator de crescimento, ações inclusivas, boas práticas, modelos inovadores e desafios no mercado de trabalho. Em um *stand*, a TIM recebeu talentos para cadastro de currículo e divulgação de oportunidades.

Além dessas ações, em 2018, a TIM lançou o curso online de Direitos Humanos para expandir o conhecimento e o engajamento no tema, estimulando a liderança a incentivar seus times a realizar o curso. O treinamento está disponível para todos os colaboradores na plataforma “Conexão TIM” e no final de dezembro mais de mil colaboradores já haviam realizado o curso. [103-2](#)

A TIM também possui o Canal de Denúncias, disponibilizado e em vigor para os públicos interno e externo, disponível em português e inglês, acessível pela Intranet Corporativa e pelo site www.tim.com.br (em relação com investidores > governança > canal de denúncias). O canal pode ser utilizado para receber queixas e reclamações relacionadas a Direitos Humanos, sendo assegurado ao denunciante o sigilo de sua identidade, em caso de denúncias identificadas, exceto quando proibido por lei, e também o direito ao anonimato.

Em 2018, foram recebidas oito reclamações relacionadas a direitos humanos por meio do canal de denúncias da Companhia, sendo uma parcialmente procedente (com desligamento do colaborador), quatro improcedentes, uma inconclusiva e duas sem elementos suficientes para análise (leia mais sobre o Canal de Denúncias na página 26). [103-2 406-1](#)



- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

GESTÃO DE FORNECEDORES 102-9

São parte da cadeia de suprimentos da TIM fornecedores de equipamentos de redes e produtos de telecomunicações (aparelhos de celular, modem etc.), de serviços de tecnologia, concessionárias de energia, além de prestadores de serviços de outras áreas que apoiam as atividades fins – como consultorias, auditorias e agências de comunicação.

Como parte do processo de qualificação, os fornecedores respondem a questionários de *due diligence* para que sejam identificados aqueles que exponham a Companhia a eventuais riscos.

Em 2018, foram realizados aperfeiçoamentos nesse processo que melhoraram a detecção de riscos. A cláusula de *compliance* dos contratos foi aperfeiçoada e aplicadas medidas para mitigar a ocorrência de ameaças legais e reputacionais à Companhia.

Proporção de gastos com fornecedores locais 204-1

Compras locais - R\$ mil	2016	2017	2018
Fornecedores locais	R\$ 6.624.563	R\$ 6.494.324	R\$ 5.896.711
Infraestrutura de rede	R\$ 3.166.998	R\$ 2.969.974	R\$ 2.565.553
Produtos comerciais	R\$ 1.133.742	R\$ 986.893	R\$ 1.072.139
Tecnologia da informação	R\$ 811.678	R\$ 716.052	R\$ 805.078
Serviços técnicos profissionais	R\$ 1.118.046	R\$ 1.070.856	R\$ 821.862
Aquisição de energia	R\$ 141.383	R\$ 123.413	R\$ 116.360
Outros	R\$ 252.716	R\$ 627.137	R\$ 515.718
Fornecedores estrangeiros	R\$ 134.002	R\$ 111.163	R\$ 47.633
Infraestrutura de rede	R\$ 45.335	R\$ 9.950	R\$ 6.915
Tecnologia da informação	R\$ 82.226	R\$ 47.170	R\$ 9.764
Serviços técnicos profissionais	R\$ 6.441	R\$ 54.044	R\$ 30.954
Total	R\$ 6.758.565	R\$ 6.605.488	R\$ 5.944.344
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	98%	98%	99%

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

ASPECTOS SOCIAIS E AMBIENTAIS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS 204-1 414-1 409-1

A política de Relacionamento com Fornecedores no Processo de Compras abrange responsabilidades socioambientais dos bens e serviços adquiridos e a melhoria contínua do relacionamento com os fornecedores. Sempre que possível são priorizados fornecedores de produtos nacionais.

Como parte do processo de cadastro, os fornecedores assinam uma declaração atestando ciência de que o Grupo TIM Italia e, conseqüentemente, a TIM pautam seus negócios de acordo com o Código de Ética e à luz dos princípios do Pacto Global da ONU e se comprometem a observar e difundir em suas atividades e cadeia de negócios tais princípios e valores.

Todos os contratos e os pedidos de compra têm cláusula que exige o cumprimento e a observância do Código de Ética da TIM, dos princípios do Pacto Global – como respeito aos Direitos Humanos e ao Trabalho, a aderência aos princípios de proteção ambiental e o combate à corrupção, ao trabalho infantil e análogo ao escravo. Essas diretrizes cons-

tam também no termo assinado por todos os fornecedores ao ingressarem na cadeia de suprimentos da Companhia.

Os principais fornecedores são avaliados em questões relacionadas à ética, ao trabalho infantil e forçado, à saúde e segurança no trabalho, à liberdade de associação e ao direito à negociação coletiva, à discriminação, ao assédio e à valorização da diversidade e ao gerenciamento dos impactos ambientais.

A TIM averigua o cumprimento às leis trabalhistas a partir de consulta aos sites do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção e do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo. Diante da comprovação de irregularidades, a incidência de trabalho infantil ou análogo ao escravo, o potencial fornecedor é desqualificado, não sendo permitido que preste serviços ou venda produtos para a Companhia. Em 2018 não foram identificados riscos de ocorrência de casos de trabalho infantil ou trabalho forçado ou análogo ao escravo entre os fornecedores que responderam ao questionário socioambiental da TIM. [408-1](#)

Em 2018, 71% dos fornecedores foram selecionados a partir de critérios ambientais e sociais – trabalhistas e de Direitos Humanos. Em 2017 foram 39%. [308-1 414-1](#)

2018

- A meta de avaliação de 350 fornecedores em sustentabilidade foi superada, alcançando 831 fornecedores.

2019

- A meta de avaliação de fornecedores via questionário socioambiental será substituída pela aplicação do questionário *Due Diligence* – que inclui itens sobre ética e conflito de interesses.
- 85% dos fornecedores que passam pelo processo de compras da Companhia devem responder ao questionário no ano.



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

**Dados GRI publicados
neste relatório**

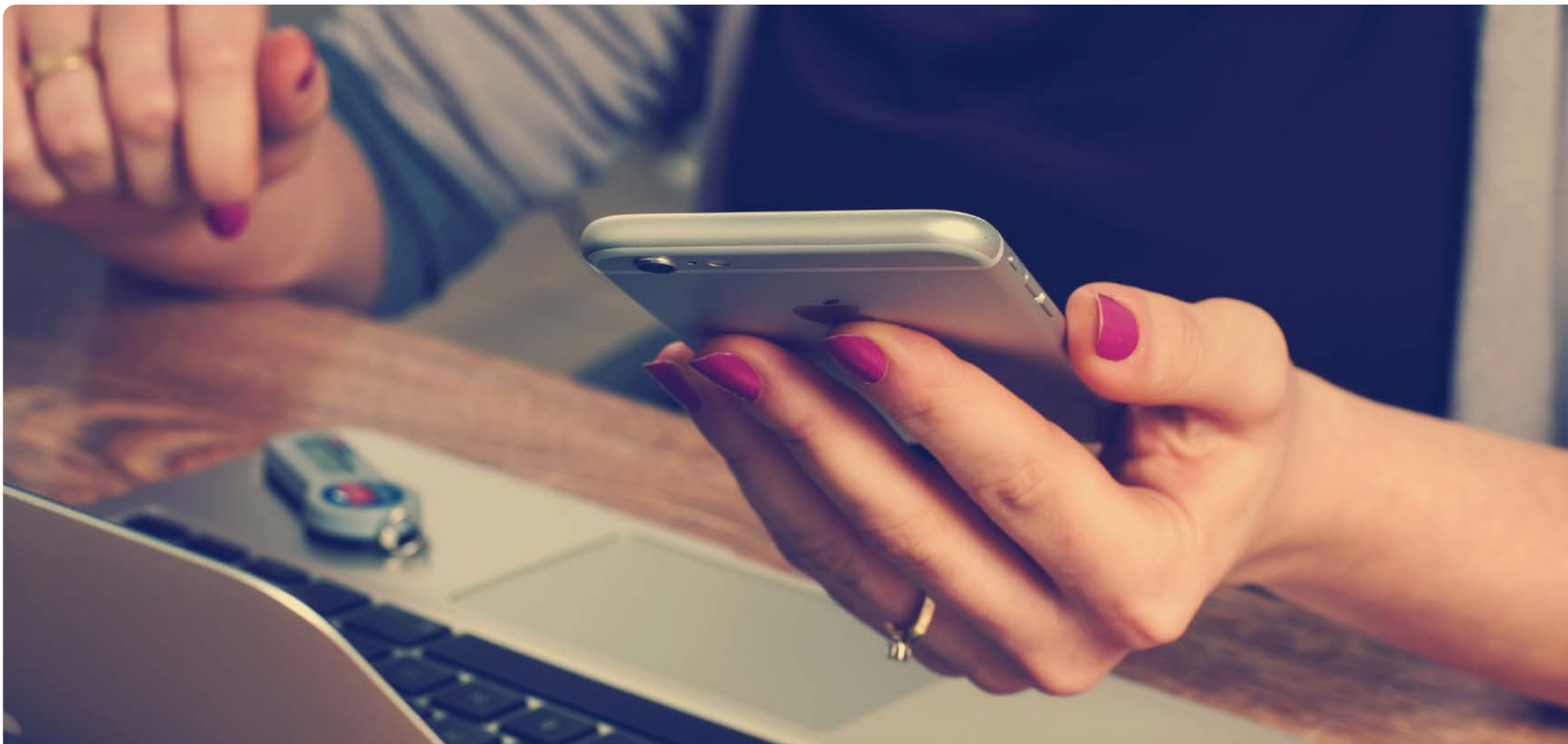
Créditos

DADOS GRI PUBLICADOS NESTE RELATÓRIO



Sumário de conteúdo GRI

Indicadores reportados estão alinhados aos temas estratégicos da Companhia, com foco na gestão da sustentabilidade.



DADOS PUBLICADOS NESTE RELATÓRIO: SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI 102-55

Divulgações gerais

GRI 101: FUNDAÇÃO 2016

GRI 101 não possui divulgações

PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	10		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	10, 11 e 42		
	102-3 Localização da sede	10		
	102-4 Localização das operações	12		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	10		
	102-6 Mercados atendidos	12		
	102-7 Porte da organização	12		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	65		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	86		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	21, 22 e 27		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	13, 14 e 84		
	102-13 Participação em associações	15		

ESTRATÉGIA				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	4		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11		16
GOVERNANÇA				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	16 e 17		
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	8		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos coletivos.		8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	8		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	8		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	8		

PRÁTICAS DE REPORTE

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	7		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	8		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	8		
	102-48 Reformulações de informações	Não houve		
	102-49 Mudanças no relatório	Não houve		
	102-50 Período do relatório	7		
	102-51 Data do relatório mais recente	7		
	102-52 Ciclo do relatório	7		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	7		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	7		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	89		
	102-56 Asseguração externa	7		

Tópicos materiais

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	33, 34 e 55		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	33, 34 e 55		1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	33, 34 e 55		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	33		2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	55		13
	201-4 Ajuda financeira recebida do governo	34		

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	76		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	76		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	76		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	76		2, 5, 7, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	76		1, 2, 3, 8, 10, 17

PRÁTICAS DE COMPRAS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	86		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	86		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	86		
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	86		12

COMBATE À CORRUPÇÃO

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	22, 24 e 25		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	22, 24 e 25		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	22, 24 e 25		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	22 e 24		16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	25		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos confirmados de corrupção identificados no ano.		16

CONCORRÊNCIA DESLEAL

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	27		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	27		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	27		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em relação às ações judiciais relacionadas a potenciais práticas de concorrência desleal, estavam em tramitação dez processos, tendo um sido concluído no ano de 2018.		16

MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	58, 59 e 60		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	58, 59 e 60		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	58, 59 e 60		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	60		8, 12
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	58 e 59		8, 12

ENERGIA

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	94		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	94		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	56		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	56		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	94		7, 8, 12, 13

ÁGUA

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	57		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	57		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	57		
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	57		6, 7
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	57		6, 8, 12

BIODIVERSIDADE

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	61		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	95		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	61		
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	61		6, 14, 15

EMISSÕES

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	52		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	96		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	53		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	52 e 53		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	52 e 54		3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	53		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	52		13, 14, 15

EFLUENTES E RESÍDUOS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	57, 58 e 60		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	57, 58 e 60		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	96		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	57		3, 6, 12, 14
	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	58 e 60		3, 6, 12

CONFORMIDADE AMBIENTAL

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	27		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	27		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	27		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	<p>As multas registradas no ano são em maior parte decorrentes da ausência de licenciamento ambiental ou de apresentação de documentos pendentes para a obtenção da licença.</p> <p>Notificação nº 002/17/PJMA/1ºTIT/MP/RR – Promotoria de Justiça de Defesa do Meio Ambiente – 1ª Titularidade – Ministério Público de Roraima determinando o comparecimento de representante da empresa para prestar informações acerca dos autos de infrações números 9401, 9402, 9403, 9404, 9405, 9406, 9407, 9408, 9409 e 9410, emitidos pela Secretaria Municipal de Gestão Ambiental e Assuntos Indígenas, de Boa Vista/RR.</p> <p>Escopo dos autos de infração: por fazer instalar e funcionar antena Torre de Telefonia Celular sem licença dos órgãos ambientais, com embargo da antena de Torre de Telefonia Celular sem Licença Ambiental (descumprimento dos incisos III e VII, do art. 3º e inciso I, do art. 66, do Decreto Federal 6.514/08 e art. 9º, da Lei Municipal nº 513/00).</p> <p>Em 29/08/2017, foi assinada ata materializando a composição em virtude dos Autos de Infração lavrados, com as seguintes obrigações para a Companhia: (i) R\$ 20 mil serão destinados ao Fundo Municipal do Meio Ambiente de São Luiz do Anauá (RR). (ii) R\$ 30 mil serão destinados ao Fundo Municipal do Meio Ambiente de Boa Vista (RR). (iii) Será providenciada ao órgão competente a emissão de todas as licenças das ERB, a serem entregues na sede da Promotoria, no prazo de 180 dias.</p>		12, 13, 14, 15, 16

		<p>Em 29/09/2017, a empresa realizou os pagamentos referente aos itens (i) e (ii) da Ata de Reunião, sendo que, até presente data, ainda não finalizou o processo de licenciamento dos dez sites objeto da lavratura dos Autos de Infração, ou seja, ainda não foi atendido o item (iii) citado acima. Em 2018 todas as licenças foram obtidas e possuem validade de 4 anos.</p> <p>Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) Firmado entre a TIM Celular e a Superintendência Estadual do Meio Ambiente (SEMACE - Fortaleza) para que a empresa apresente todos os documentos relativos aos 135 processos em tramitação na Superintendência, referente às ERBs implantadas no Estado do Ceará. Processo em andamento.</p> <p>Firmado entre a TIM Celular S.A. e a Prefeitura de Manaus (AM) por instalação irregular das ERBs no município. Houve redução de multas aplicadas pela municipalidade, e a TIM deverá providenciar o licenciamento das ERBs. Processo em andamento.</p> <p>Firmado entre a TIM Celular S.A. e a Prefeitura de Boa Vista (RO), de regularização dos licenciamentos urbanísticos de todas a ERBs instaladas no município, que possibilitou, inclusive, redução de penalidades aplicadas à Companhia. Processo em andamento.</p>		
--	--	--	--	--

AValiação Ambiental de Fornecedores

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	87		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	87		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	87		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	87		

EMPREGO

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	66		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	99		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	99		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	66		5, 8
	401-3 Licença-maternidade e paternidade	Indicador não foi reportado neste ciclo e como foi divulgado no ano passado, recomenda-se incluir uma razão de omissão.		5, 8

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72, 73 e 74		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	99		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	99		
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	72		8
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	73 e 74		3, 8
	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	72 e 73		3, 8

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	70 e 71		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	70 e 71		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	100		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	70		4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	68		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	71		5, 8

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	20, 66 e 67		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	20, 66 e 67		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	20, 66 e 67		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	20, 66 e 67		5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	67		5, 8, 10

NÃO DISCRIMINAÇÃO

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	85		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	85		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	85		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	85		5, 8, 16

TRABALHO INFANTIL

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	87		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	101		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	87		
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	87		8, 16

TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	101		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	87		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	87		
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	87		8

COMUNIDADES LOCAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	76		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	76		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	76		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-2 Operações com impactos potenciais significativos ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais	A TIM desconhece impactos negativos significativos reais e potenciais em comunidades locais.		1, 2

AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	102		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	87		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	102		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	87		

POLÍTICA PÚBLICA

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	23		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	23		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	23		

POLÍTICA PÚBLICA

GRI 415: Política pública 2016

415-1 Contribuições políticas

A TIM atua com o propósito de contribuir para a elaboração de políticas públicas de telecomunicações com legitimidade jurídica, sustentabilidade econômica e, particularmente, de maneira coerente e harmônica. Assim, proporciona à sociedade a inclusão digital em um ambiente competitivo, por meio de posicionamentos endereçados aos agentes competentes pela formulação e por meio de contribuições realizadas nas consultas públicas, quando for este o procedimento adotado pelas autoridades governamentais. É proibido contribuir financeiramente para partidos políticos e políticos, conforme estabelece o Código de Ética e Conduta da TIM, o Modelo Organizacional e a Política de Doações para entidades sem fins lucrativos.

16

MARKETING E ROTULAGEM

GRI Standard

Divulgação

Página/URL

Omissão

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

GRI 103: Abordagem de gestão 2016

103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites

103

103-2 Abordagem de gestão e seus componentes

27

103-3 Evolução da abordagem de gestão

27

GRI 417: Marketing e rotulagem 2016

417-3 Casos de não conformidade relativos à comunicação de marketing

A TIM reconhece o CONAR como entidade competente para zelar pela ética na publicidade brasileira e rege-se pelo Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e pelo Código de Defesa do Consumidor.

A Companhia recebeu apenas uma representação em 2018 do Conar, com base em uma queixa de um consumidor. A representação está relacionada a um anúncio do “TIM Aparelho Protegido”, veiculado na página de internet da TIM. O consumidor relata que no site o anúncio não informa que o seguro abrange apenas aparelhos comprados na TIM e que não conseguiu adquirir o seguro nas lojas da TIM. A representação foi arquivada por unanimidade.

		<p>A empresa dialoga com seus principais públicos por meio de seus canais de atendimento ao cliente, Conselho de Usuários e por seus canais nas mídias sociais (leia mais na página 48).</p> <p>A TIM também foi convocada a prestar esclarecimentos acerca da qualidade dos serviços prestados em quatro municípios brasileiros. Em maio/2018 e agosto/2018, foram realizadas audiências públicas nas Câmaras de São Sebastião do Paraíso (MG) e de Belo Horizonte (MG) para tratar da Qualidade do Serviço de Telefonia Móvel nesses municípios. Na oportunidade, a Companhia apresentou os investimentos realizados nos últimos anos e compartilhou o plano de investimento para 2018. Em agosto/2018 e novembro/2018 participou de audiências públicas nas Câmaras de Bauru (SP) e Porto Alegre (RS) sobre a alteração de legislação para instalação de antenas e para prestar esclarecimentos sobre o impacto da exposição à radiação eletromagnética e a qualidade do serviço de telefonia móvel nessas cidades.</p>		
--	--	--	--	--

PRIVACIDADE DO CLIENTE

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	48		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	104		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	48		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	48		16



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

**Dados GRI publicados
neste relatório**

Créditos

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão			
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	No âmbito regulatório, até o fim do mês de dezembro de 2018, 12 casos resultaram em pagamento de sanção de multa no valor total (principal) de R\$ 504.069,76, referente aos Direitos e Garantias dos Usuários e Irregularidades em Estações.		16



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

1. Erradicação da pobreza
2. Fome zero
3. Boa saúde e bem-estar
4. Educação de qualidade
5. Igualdade de gênero
6. Água limpa e saneamento
7. Energia acessível e limpa
8. Emprego digno e crescimento econômico
9. Indústria, inovação e infraestrutura
10. Redução das desigualdades
11. Cidades e comunidades sustentáveis
12. Consumo e produção responsáveis
13. Combate às alterações climáticas
14. Vida debaixo d'água
15. Vida sobre a terra
16. Paz, justiça e instituições fortes
17. Parcerias em prol das metas

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES DE SUSTENTABILIDADE CONTIDAS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018

Aos Administradores e Acionistas
TIM Participações S.A.
Rio de Janeiro - RJ

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela TIM Participações S.A. (“TIM” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da TIM, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, de acordo com os critérios da Global

Reporting Initiative (GRI-STANDARDS) 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 de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com

Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da Companhia;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018;

(d) O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto a aderência às diretrizes e aos critérios da Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos



Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

- Políticas públicas
- Instituto TIM
- Investimento social privado
- Respeito aos direitos humanos
- Gestão de fornecedores

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos

executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI-STANDARDS e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguuração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI-STANDARDS).

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da TIM Participações S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS).

Rio de Janeiro, 28 de junho de 2019

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Aníbal Manoel Gonçalves de Oliveira
Contador CRC 1RJ056588/O-4





Mensagem
do presidente

Sobre o relatório

A TIM

Governança

Resultados financeiros

Clientes

Operação

Pessoas

Sociedade

Dados GRI publicados
neste relatório

Créditos

CRÉDITOS

Coordenação TIM Participações S.A.

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

Consultoria GRI, coordenação editorial, conteúdo, projeto gráfico, diagramação e gestão de projeto

Report Sustentabilidade

Edição

Andressa Malcher MTb 0073194 SP

Consultoria GRI

Karina Simão

Gestão de Projeto e Relacionamento

Luana Bessa

Projeto Gráfico

Leandro Lopes

Diagramação

Ed Santana

Banco de imagens

Unsplash / Nappy





 **TIM**

The TIM logo is centered at the bottom of the image. It features a stylized symbol on the left, consisting of three horizontal bars of varying lengths, followed by the word "TIM" in a bold, uppercase, sans-serif font.