



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Sumário

03 Mensagem do presidente

05 Atuação da TIM na pandemia da Covid-19

09 Sobre o Relatório

13 Temas materiais para a gestão em sustentabilidade da TIM

14 Engajamento de stakeholders

17 TIM

20 Nosso negócio

21 Destaques de 2019

25 Compromissos públicos

28 Responsabilidade nos negócios

30 Governança

33 Combate à corrupção

36 Gestão de riscos corporativos

38 Relacionamento com o cliente

41 Gestão da qualidade

44 Privacidade e proteção de dados

48 Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

53 Inovação

56 TIM é a primeira operadora a fazer testes com 5G no Brasil

63 Gestão ambiental

67 Eficiência energética

69 Gestão de resíduos

73 Gestão das emissões

78 Gestão do consumo de água

80 Gestão de pessoas

82 Diversidade

86 Saúde e segurança

88 Treinamento e educação

90 Cadeia de suprimentos da TIM

93 Inclusão digital

96 Instituto TIM

99 Respeito aos Direitos Humanos

100 Anexo I – Quadro de ambições ESG

102 Anexo II – Quadro de Certificações

103 Índice de conteúdo GRI

119 Carta de asseguração

122 Créditos

**Mensagem
do presidente**

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Mensagem do presidente¹⁰²⁻¹⁴

Pietro Labriola

Diretor

Presidente



O ano de 2019 foi um período de retomada e de grande evolução para a TIM, sobre o qual apresentamos, em mais um Relatório de Sustentabilidade, os resultados e conquistas da empresa. Mas é impossível iniciar esta mensagem de abertura sem considerar o atual momento que vivemos em 2020: ano em que, subitamente, uma pandemia atravessou continentes e, certamente, inaugurará uma nova era em nossa sociedade.

Nesse cenário extremamente complexo, as telecomunicações desempenham um papel essencial. O setor foi, sem dúvida, alicerce das relações pessoais e profissionais. A tecnologia nos ajudou a trabalhar, estudar, consumir, nos informar e – principalmente – transpor fronteiras para estar perto das pessoas em um período de distanciamento social. Estou certo de que muitas dessas

mudanças vieram para ficar. Nessa nova realidade, a nossa atuação será ainda mais importante. E tudo que fizemos e conquistamos em 2019 nos motivará para os desafios futuros.

No ano passado, a TIM demonstrou a força da sua estratégia baseada em inovação e na melhor experiência do cliente. Como resultado, conquistamos o maior Ebitda normalizado da história da companhia: R\$ 6,8 bilhões, com uma margem de crescimento de 39% no ano, 6,7% superior a 2018. O lucro líquido normalizado foi de R\$ 2.049 milhões, crescimento de 32,1% em relação a 2018. Por esses indicadores, recebemos, em fevereiro de 2020, Rating Inicial de Longo Prazo em Escala Nacional AAA(bra), da agência de classificação de risco Fitch Ratings (Fitch), atestando a segurança financeira de nosso negócio e reforçando nossa credibilidade com

**Mensagem
do presidente**

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

os acionistas e investidores.

A base de usuários seguiu em constante transformação, graças à estratégia de focar no valor do cliente. Fechamos o ano com 54,4 milhões de usuários, sendo 21,5 milhões no pós-pago, crescimento de 6,1% ano a ano. O segmento alcança o maior mix já registrado sobre a base total: 39,4%. No pré-pago, a TIM manteve a liderança do mercado e ampliou o *market share* pelo segundo trimestre consecutivo. A ultrabanda larga fixa TIM Live alcançou 12 novas cidades em 2019 e totalizou 566 mil clientes (alta de 21,1%), com presença em 25 municípios do país.

A boa performance do negócio só aconteceu porque investimos fortemente em infraestrutura para manter o cliente conectado. Continuamos na liderança em cobertura 4G, com 3.477 municípios, representando 94% da população urbana do país. O tráfego de dados na rede de quarta geração ultrapassou 85%. Avançamos no presente, mas já estamos de olho no futuro. Iniciamos, em 2019, os testes da tecnologia 5G de forma pioneira no Brasil. Construímos em parcerias com instituições de ensino, fornecedores de tecnologia e *hubs* de

startups, criando quatro 5G *Living Labs* para estudar a nova tecnologia: Florianópolis (SC), Santa Rita do Sapucaí (MG), Campina Grande (PB) e no Cubo Itaú, em São Paulo.

Os resultados financeiros e operacionais positivos são também fruto da responsabilidade com que conduzimos o negócio: com eficiência, *accountability* e *compliance*, adotando processos aderentes às recomendações e exigências do Novo Mercado da B3. A busca constante por melhores práticas ambientais, sociais e de governança nos fez permanecer, pelo 12º ano seguido, na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, sendo a empresa do setor de telecomunicações por mais anos consecutivos na lista, além de obter o selo Pró-Ética logo no primeiro ano de aplicação.

Para agregar maior transparência à comunicação e direcionar a nossa estratégia de atuação em *Environmental, Social and Governance* (ESG), atualizamos a matriz de materialidade da TIM, que reúne os dez temas mais relevantes para a Companhia, de acordo com a visão de nossos principais stakeholders.

Estamos ainda assumindo compromissos de longo prazo na gestão de aspectos de ESG, incorporando-os pela primeira vez no Plano Estratégico 2020-2022 do Grupo TIM. Nossas metas estão conectadas aos temas materiais e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), parte da agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

Não poderia encerrar essa mensagem sem falar dos nossos colaboradores. O capital humano é nosso maior valor e responsável direto pela inovação em nosso negócio. Essas pessoas fizeram o nosso resultado no ano de 2019 e seguiram trabalhando com dedicação, mesmo em um momento difícil para o Brasil e para o mundo. Nos orgulhamos de ter conseguido adotar, em tempo recorde, o *home office* para 100% dos funcionários diretos cujas atividades são passíveis de execução remota, incluindo operações de *call center* e de monitoramento de rede, durante o período de combate à transmissão do novo coronavírus. A resiliência e motivação do nosso time nos mostram que estamos prontos para o novo cenário mundial.

Pietro Labriola
Diretor Presidente

Mensagem
do presidente

■ Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Atuação da TIM na pandemia da Covid-19

A TIM está ciente de que a tecnologia tem um papel essencial para o enfrentamento da crise e contenção da disseminação do vírus. Abaixo seguem as principais iniciativas da operadora implementadas para este período.

Colaboradores

- A partir de 20 de março de 2020, adoção da modalidade de *home office* em âmbito nacional para 100% dos colaboradores diretos cujas atividades são passíveis de execução remota. A operadora foi ainda a primeira a converter todo o *call center* próprio para trabalho remoto. Nos parceiros externos, a taxa de remotização do atendimento já é superior a 50% do total de consultores.
- Virtualização dos acessos utilizados pelos técnicos de campo por meio do TIM Cloud UC, solução que está no portfólio do segmento corporativo da empresa, permitindo que cerca de 500 colaboradores de duas centrais de monitoramento de rede passem a realizar suas funções remotamente, mantendo a qualidade do serviço e do atendimento.
- Desenvolvimento de um plano de contingência e mitigação de riscos para preservação da saúde e continuidade operacional das equipes de campo voltadas à manutenção da infraestrutura da rede de transporte, acesso e prédios industriais. Os colaboradores recebem

contínuo treinamento virtual sobre como proceder em atividades e reparos externos.

- Entendendo que o distanciamento social, aliado ao temor provocado pelas incertezas da pandemia, pode abalar a saúde emocional dos colaboradores, houve ampliação do horário de atendimento do Programa de Apoio Pessoal para 24 horas, durante todos os dias da semana. A iniciativa oferece assessoria psicológica, jurídica, financeira, nutricional, fisioterápica e até personal trainer para funcionários e familiares.
- Combinando a dinâmica da iniciativa privada com as ações governamentais, a TIM garantirá, por até dois meses, a renda líquida dos funcionários com contratos de trabalho suspensos. A solução garante, ao mesmo tempo, a manutenção do nível salarial e a estabilidade do emprego por um período relativo ao dobro da duração da suspensão. Os colaboradores seguirão com acesso ao plano de benefícios, com custos arcados exclusivamente pela empresa no período de suspensão.

Mensagem
do presidente

■ Atuação da TIM na pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

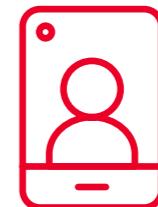
Créditos

Clientes

- Concessão de bônus de internet de até 2GB para usuários de todos os segmentos (pré-pago, pós-pago e controle).
- Liberação do dobro de dados em *roaming* internacional nos Estados Unidos e na Europa para clientes que, porventura, estejam fora do Brasil, em um período de grande dificuldade nos deslocamentos internacionais.
- Para incentivar o trabalho remoto, o serviço de ultrabanda larga fixa TIM Live entrega internet fixa ilimitada com taxas de velocidade de *download* e *upload* na ultrabanda larga (UBB) muito acima da média do mercado. Além disso, no segmento móvel, não há desconto do tráfego de dados das ferramentas do Microsoft Office 365 de todos os clientes pós-pagos, liberando acesso a serviços como o Outlook e o Microsoft Teams. Diversos planos contam também com o TIM Protect Backup, permitindo aos usuários salvar e compartilhar dados na nuvem.
- Reforço de conteúdos de entretenimento, com inclusão gratuita nas ofertas de apps dedicados às crianças (TIM Games e Playkids). Eles se somam aos conteúdos já disponíveis nos planos atuais da operadora: assinatura Netflix inclusa no TIM Black Família; TIM Banca Virtual para leitura de jornais e revistas; aplicativos para leitura de livros, como o E-book by Skeelo e o TIM Globo Livros; e Esporte Interativo, Cartoon Network, Looke e os canais da FOX Networks Group nos pacotes de ultrabanda larga fixa TIM Live.
- Ajustes temporários nas regras de cobrança e condições de pagamento. Os clientes de planos pós-pagos, controle, segmento corporativo e ultrabanda larga fixa TIM Live que entrarem em contato com a operadora no mês de abril poderão negociar o parcelamento das faturas em aberto – que hoje é de até seis meses – para até 10 vezes, isentando multa e juros.
- A empresa tem ainda o prazo de seis dias do chamado "religa em confiança",

desbloqueando nesse período os serviços interrompidos por inadimplência para os clientes que comunicarem a quitação do débito.

- Para os clientes da ultrabanda larga fixa TIM Live em regime de suspensão parcial é garantido um período adicional de conexão em velocidade reduzida.



A TIM disponibilizou
serviços e soluções
aos clientes durante
o isolamento social,
apoizando a quarentena.

Mensagem
do presidente

■ Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

- A TIM auxilia também os clientes pré-pagos de menor renda e, a partir de 6 de abril, os novos créditos de até R\$ 20, que têm duração de 30 dias, terão a validade dobrada, estendida para 60 dias.
- Incentivo ao atendimento digital com uma campanha educativa nas redes sociais e na TV para auxiliar os clientes nesta jornada. No app MEU TIM, por exemplo, é possível acessar a segunda via da conta, realizar recargas, controlar o consumo dos pacotes e ativar novas ofertas, dentre outros serviços. Na quarentena, os clientes de planos pós e controle ganharão bônus de internet ao fazerem o primeiro login no aplicativo.
- Evolução do relacionamento e comunicação com o cliente por meio da inovadora Central de Atendimento Cognitiva baseada em inteligência artificial, além de outros canais digitais de atendimento como SMS, Chat TIM e WhatsApp.
- Acesso para todos os clientes do aplicativo Coronavírus SUS e respectivo hotsite do Ministério da Saúde sem consumir dados da franquia de internet.

Instituições e sociedade

- A TIM foi a primeira operadora do Brasil a fechar uma parceria tecnológica de apoio ao combate da Covid-19. Utilizando o conhecimento adquirido em projeto semelhante utilizado no período das Olimpíadas de 2016, a empresa desenvolveu com a Prefeitura do Rio de Janeiro uma metodologia de análise de dados agregados e anônimos.
- Ao mesmo tempo, em parceria com as principais operadoras do Brasil, foi fechado um acordo setorial – assinado dia 31/03 – que oferece acesso de entes públicos legitimados aos dados anonimizados disponibilizados pelas operadoras signatárias, em apoio a ações de interesse público geral de combate
- Visando uso consciente das redes, a TIM notificou os provedores de OTTs, em especial os de serviços de streaming, para a tomada de medidas efetivas de redução da resolução dos conteúdos apresentados, a fim de conter o aumento significativo do tráfego de dados por conta das medidas de isolamento social sem nenhum impacto para usuários de smartphones.
- A TIM está priorizando as demandas dos seus Assinantes Corporativos do

A TIM concedeu acesso gratuito ao aplicativo Coronavírus SUS e ao hotsite do Ministério da Saúde.

e controle da Pandemia da Covid-19. Os dados originados pelas redes móveis permitirão aos órgãos governamentais avaliar a eficácia das medidas de restrição implementadas, entender a mobilidade populacional e facilitar a tomada de novas decisões.

Mensagem
do presidente

■ Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

segmento Governo (nas esferas federal, estadual ou municipal) e todos os esforços estão sendo tomados para garantir o maior nível possível de disponibilidade, sobretudo para instituições de saúde e hospitais. É o caso do Hospital de Campanha do Estádio do Pacaembu, na cidade de São Paulo, para o qual a TIM Live está disponibilizando gratuitamente acesso em banda larga de alta velocidade para garantir a conectividade dos profissionais de saúde.

- A operadora enviou até dia 02 de abril, cerca de 20 milhões de SMSs para usuários de 16 estados e continuará disponível nesta fundamental campanha de informação à população em estreita coordenação com as autoridades federais e locais.
- A empresa disponibilizou, ainda, em seu site, um vídeo em Libras para orientar usuários com deficiência sobre a Covid-19.
- A TIM participa da campanha #FiqueBemFiqueEmCasa, iniciativa realizada em conjunto com Claro, Oi e Vivo. A ação, além de apresentar as

iniciativas em comum das empresas para manter todos conectados, traz uma mensagem de força para a população brasileira e incentiva todos a manterem o isolamento social para controlar a pandemia.

Instituto TIM

- O Instituto TIM disponibiliza 30 cursos livres, gratuitos e a distância com a plataforma TIM Tec. O vasto conteúdo é voltado a diversas áreas como empreendedorismo, estruturação web, programação, produção de texto, programação em linguagem java, programação de games, entre outros.
- Apesar das dificuldades deste momento de crise, o Instituto TIM resolveu manter o programa de empreendedorismo universitário Academic Working Capital, que terá a edição de 2020 adaptada para uma modalidade remota. A iniciativa atua junto a universitários em final de graduação, em uma abordagem única: cerca de 400 estudantes já participaram e mais de 30 startups foram constituídas.

- A experiência do Grupo TIM na Itália vem sendo importante para antecipar e adaptar as ações necessárias e ir ao encontro das exigências do período de combate ao coronavírus no Brasil. A TIM está confiante de que toda a sociedade estará unida e sairá ainda mais fortalecida desta situação.



A TIM seguirá acompanhando os impactos da crise em 2020 e trará mais informações no próximo relatório.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Sobre o relatório

Comunicação de resultados: há 12 anos a Companhia publica seu relatório, desenvolvido para seus principais **stakeholders**.

Há 12 anos a TIM Participações S.A. publica para seus **stakeholders** o Relatório de Sustentabilidade com os principais resultados financeiros e não financeiros. Esta edição, desenvolvida de acordo com a metodologia Standards, modalidade Essencial, da Global Reporting Initiative (GRI), aborda dados qualitativos e quantitativos das operações realizadas no período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019.

O Relatório de Sustentabilidade 2019 tem asseguração limitada, realizada pela Ernst

& Young – EY e seus resultados financeiros 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 Brasil, e no mercado de internet ultrabanda larga, em alguns estados do país. **102-45 102-50 102-52 102-54 102-56**

Dúvidas, comentários e sugestões sobre o Relatório de Sustentabilidade 2019 podem ser enviados para o e-mail respsocialcorp@timbrasil.com.br. **102-53**



Acesse mais resultados e informações sobre a Companhia em www.tim.com.br/sustentabilidade.



Relatório da TIM segue as diretrizes da GRI Standards.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Temas materiais para a gestão em sustentabilidade da TIM 102-40 102-42 102-43 102-44 102-46 102-47

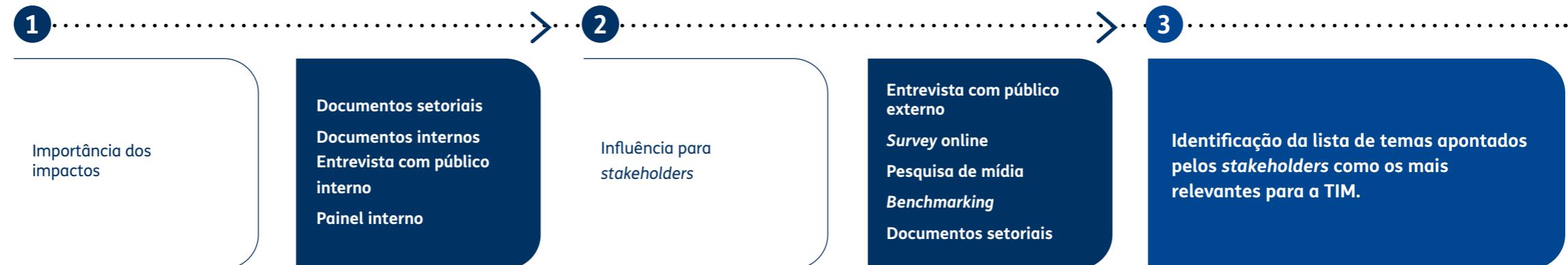
A TIM realiza um processo periódico e estruturado de atualização da sua matriz de materialidade. Em 2019, os temas materiais da Companhia foram revisados, processo que envolveu a consulta aos seus principais stakeholders – públicos estratégicos para o negócio e operação da TIM – sobre os temas

que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da Companhia e que influenciam, de forma substancial, as avaliações e decisões destes stakeholders.

Mapa de stakeholders da TIM 102-40

- Concorrentes
- Governo e Associação Setorial
- Consumidores e Clientes
- Sindicatos
- Fornecedores e Prestadores de Serviço
- Órgãos reguladores e órgãos de proteção e defesa do consumidor
- Sociedade e organizações da sociedade civil
- Colaboradores
- Acionistas
- Parceiros comerciais

Etapas do processo até a definição dos dez temas materiais da TIM



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

1

2

3

1. O início do processo de materialidade abrangeu as seguintes etapas:

- Análise de documentos externos, estudos setoriais e de sustentabilidade (como os Princípios do Pacto Global da ONU; Sustainability Accounting Standards for Telecommunication Sector – Sasb; e o Relatório Global Risks, 2018) e de documentos internos da TIM (como o plano estratégico e políticas corporativas) – para identificar os principais temas e impactos para a TIM e para o setor, considerando os eixos econômico, social e ambiental.
- Realização de entrevistas presenciais com executivos de áreas-chave da TIM – para mapear os principais desafios e percepções estratégicas e priorizar os temas relevantes para a TIM e seus impactos considerando os eixos econômico, social e ambiental.
- Realização de painel presencial no Rio de Janeiro (RJ), na sede da Companhia, com 32 representantes de diversas áreas – para identificar os assuntos relevantes em sustentabilidade para a TIM; identificar e analisar os impactos significativos relacionados a esses assuntos, seus limites de causa e efeito, e os riscos e oportunidades associados a eles, e mapear os principais stakeholders impactados pela TIM considerando a cadeia de valor da Companhia.

Foi possível avaliar a importância dos impactos econômicos, ambientais e sociais da TIM.

2. A segunda fase do processo de materialidade envolveu as seguintes etapas:

- Realização de entrevistas externas com representantes das principais categorias de stakeholders mapeadas pelo público interno, no Painel (concorrente, governo, cliente, sindicato e fornecedor).
- Realização de survey online com representantes das principais categorias de stakeholders mapeadas no Painel, com participação anônima.
- Análise de benchmarking, de documentos setoriais e pesquisa de mídia – para identificar o contexto de sustentabilidade do setor em cada tema.

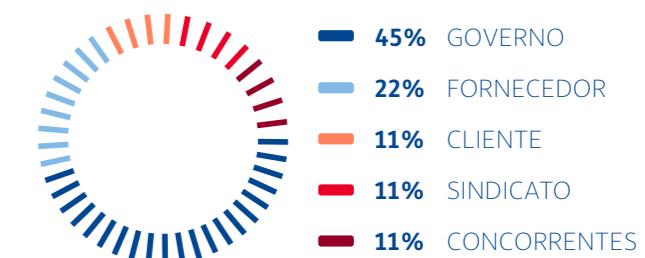
Foi possível avaliar a influência dos impactos para os principais stakeholders da TIM.

Segunda fase da materialidade foi realizada para mapear e priorizar os temas relevantes em sustentabilidade para a TIM e os seus impactos e desafios nos eixos econômico, social e ambiental.

3. A última fase do processo de materialidade identificou uma lista de temas apontados pelos stakeholders como os de maior relevância para a TIM.

- Essa lista foi analisada qualitativamente, etapa que levou à priorização dos temas mais relevantes, validada internamente, chegando aos dez temas materiais da Companhia.

STAKEHOLDERS EXTERNOS ENTREVISTADOS (%)



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

**O processo de materialidade identificou,
portanto, como prioritários para a TIM os
temas a seguir.**

Tema material 102-47

 Ética e governança nos negócios

 Gestão de resíduos na operação e pós-consumo

 Investimento em infraestrutura

 Proteção de dados e privacidade do cliente

 Inovação aplicada a produtos e serviços

 Experiência do cliente e qualidade dos serviços

 Gestão de energia

 Gestão dos colaboradores

 Gestão estratégica e responsável de fornecedores

 Transformação e inclusão digital

Correlação com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



ODS 16



ODS 12



ODS 9, ODS 11 e ODS 15



ODS 16



ODS 9



ODS 12 e ODS 16



ODS 7 e ODS 13



ODS 4 e ODS 8



ODS 8 e ODS 12



ODS 1 e ODS 9

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Processo de materialidade seguiu as diretrizes da GRI

Os temas materiais
da TIM foram
definidos a partir de
análises qualitativas
e quantitativas para
identificar a importância
de cada tema, com
aderência às diretrizes
e recomendações
da Global Reporting
Initiative (GRI).



Inovação
aplicada a produtos
e serviços



**Experiência
do cliente**
e qualidade dos serviços



**Gestão de
resíduos**
na operação e
pós-consumo



**Ética e
governança**
nos negócios



Investimento em
infraestrutura



Proteção de
**dados e
privacidade**
do cliente



Gestão dos
colaboradores



Gestão de
energia



Gestão de
**estratégica
e responsável**
de fornecedores



Transformação e
inclusão digital

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

■ Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Engajamento de *stakeholders* 102-43

A TIM acredita que é por meio da comunicação que se estabelece e fortalece o processo de engajamento. A Política de Engajamento da Companhia visa disseminar na sua gestão, entre outros aspectos, a cultura do diálogo interno e externo, a construção de relacionamentos éticos e transparentes e a mobilização dos públicos de interesse para o compromisso com a sustentabilidade.

Colaboradores

A Companhia acredita que o cuidado com as pessoas motiva e compromete seus colaboradores com o negócio, fortalece a marca TIM e a cultura organizacional. Em 2019, foram realizadas as seguintes práticas:

- Encontros periódicos de gestores que abordam temas sobre gestão de pessoas;

- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação com a liderança;
- Novo *Management Meeting* com as principais lideranças (*top management*), para estimular o desdobramento dos objetivos estratégicos e construir uma cultura de comunicação face a face com as equipes;
- Reforço da cultura de Inovação, Accountability e Colaboração;
- Ações de comunicação, treinamentos, workshops e rodas de conversa que promoveram reflexões sobre temas importantes para o negócio, com o olhar para a conexão dos colaboradores com o tempo presente;

- Lançamento da intranet com rede social corporativa, sistemas e ferramentas digitais utilizadas no dia a dia do trabalho como um canal de integração do público interno;
- Ações de endobranding e endomarketing, para garantir o alinhamento dos colaboradores ao posicionamento da marca e às novas ofertas e serviços;
- Realização de Pesquisa de Clima (leia mais na página 81).

A TIM mantém uma comunicação transparente e frequente com os colaboradores, que reforça o propósito e os valores da Companhia.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

A Companhia acompanha agendas públicas estratégicas para o setor de telecomunicações.

Clientes

A TIM disponibiliza aos seus clientes canais de atendimento tradicionais e online (leia mais sobre os investimentos em canais de atendimento na página 39). Os serviços de atendimento ao cliente são desenvolvidos com objetivo de entregar soluções que agreguem qualidade e foco no cliente.

Por meio também do Conselho de Usuários, a Companhia se relaciona com os seus clientes e com representantes de entidades de defesa do consumidor, para proporcionar maior participação da sociedade na prestação dos serviços de telecomunicações. Em 2019, a Companhia realizou nova eleição dos membros do Conselho, entre usuários e entidades, de todas as cinco regiões brasileiras.

Governo

No relacionamento com o governo, a TIM acompanha agendas de políticas públicas e regulatórias estratégicas para o setor de telecomunicações, modificações na legislação e/ou promulgação de novas leis.

Neste contexto, participa, por exemplo, de discussões sobre temas importantes para o setor, como a viabilização de infraestrutura de telecomunicações, promoção ao acesso a meios de comunicação em todo o Brasil, regulação do uso de novas tecnologias como o IoT (Internet das Coisas) e o 5G, entre outras inovações do mercado que dependem de regulação e de participação

ativa de órgãos do governo.

A Companhia recebe, ainda, assistência financeira do governo, como a redução de impostos e taxas, e auxílios para investimentos em pesquisa. Os valores de assistência financeira dos últimos três anos estão apresentados na tabela a seguir.

O relacionamento com os órgãos do governo é conduzido com aderência ao Código de Ética e de Conduta da TIM, com comportamento ético, legal, honesto, transparente e leal (leia mais sobre ética, compliance e anticorrupção na página 33).

Assistência financeira recebida do governo (R\$ mil) 201-4

	2017	2018	2019
Abatimentos de impostos e taxas	112.493	146.455	194.161
Subvenções para investimentos, pes- quisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	28.772	25.305	21.572

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Acionistas e investidores

A TIM tem práticas de divulgação de resultados trimestrais, de comunicados ao mercado, e realiza eventos para esses stakeholders como forma de se manter presente e agregar transparência no relacionamento com esses públicos.

Para acionistas, investidores e potenciais investidores, e analistas, a TIM disponibiliza o canal Fale com RI em ri.tim.com.br/FaleConosco/Fale-com-RI para solicitação de informações e compartilhamento de sugestões endereçadas ao Conselho de Administração.

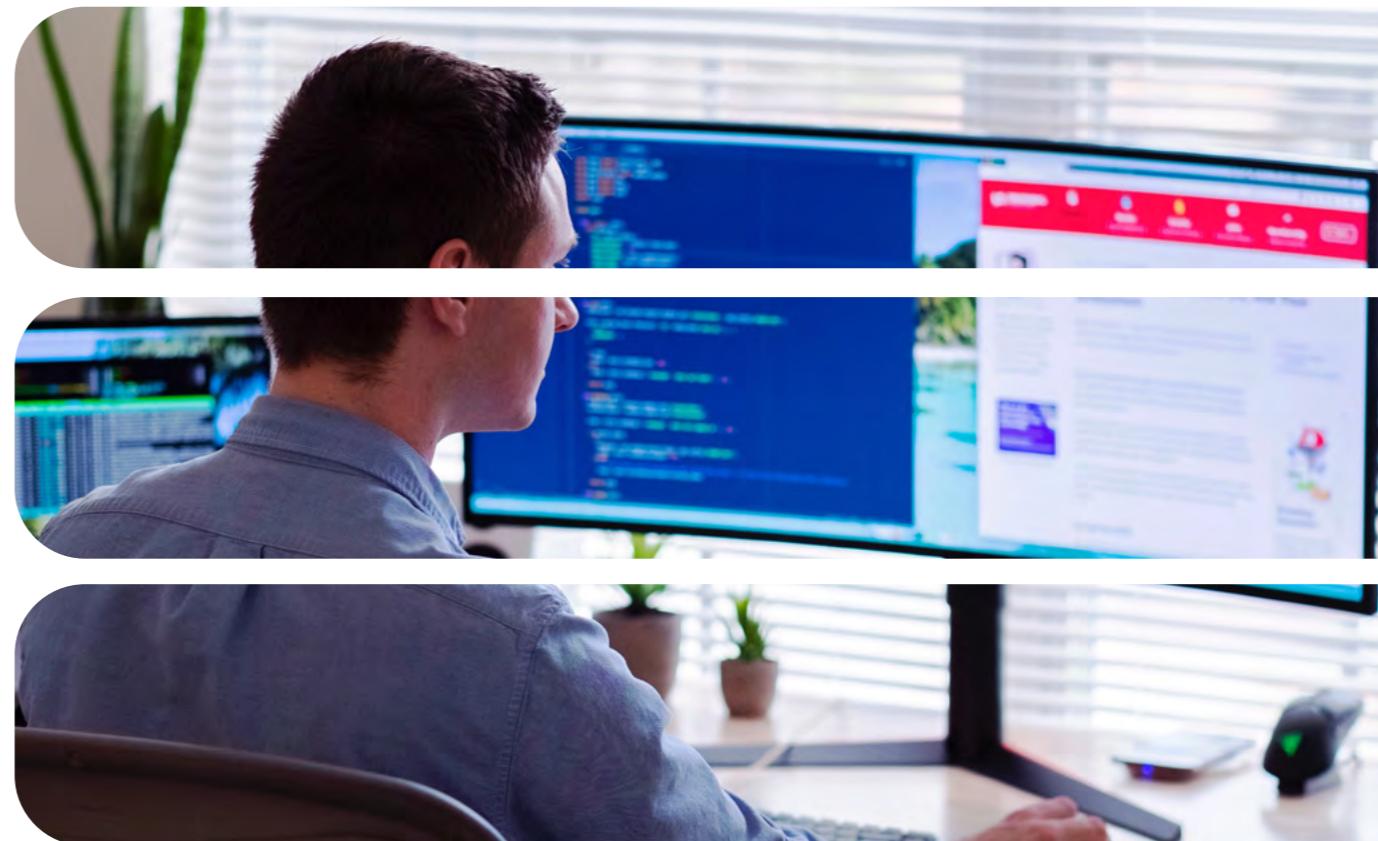
A Companhia também atende a investidores, analistas de mercado e demais interessados, pelo aplicativo TIM Investidores para Android e iOS, por cadastro no mailing de Relações com Investidores ou pelo e-mail ri@timbrasil.com.br.

> Leia mais em **Governança**, na página 30.

Fornecedores

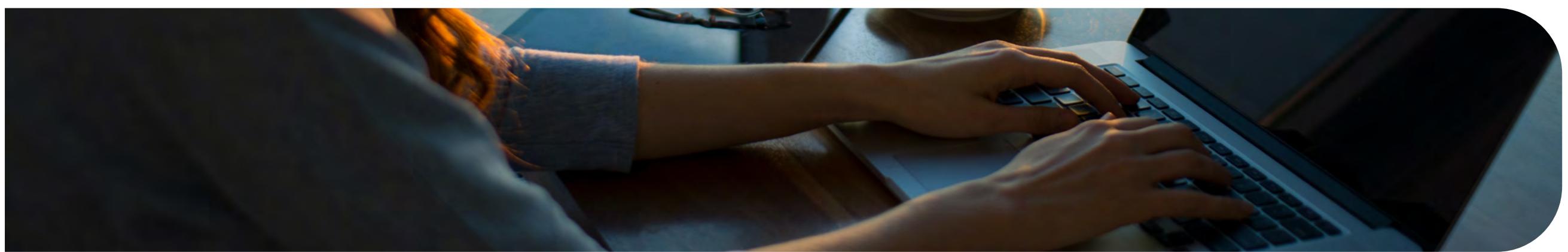
A TIM busca engajar seus fornecedores em boas práticas relacionadas à ética e a aspectos sociais e ambientais. Durante o processo de

compras, por exemplo, os fornecedores passam por diversas etapas de qualificação, incluindo o preenchimento dos questionários de Due Diligence e socioambiental. Saiba mais em Cadeia de suprimentos da TIM, na página 90.





01 TIM



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

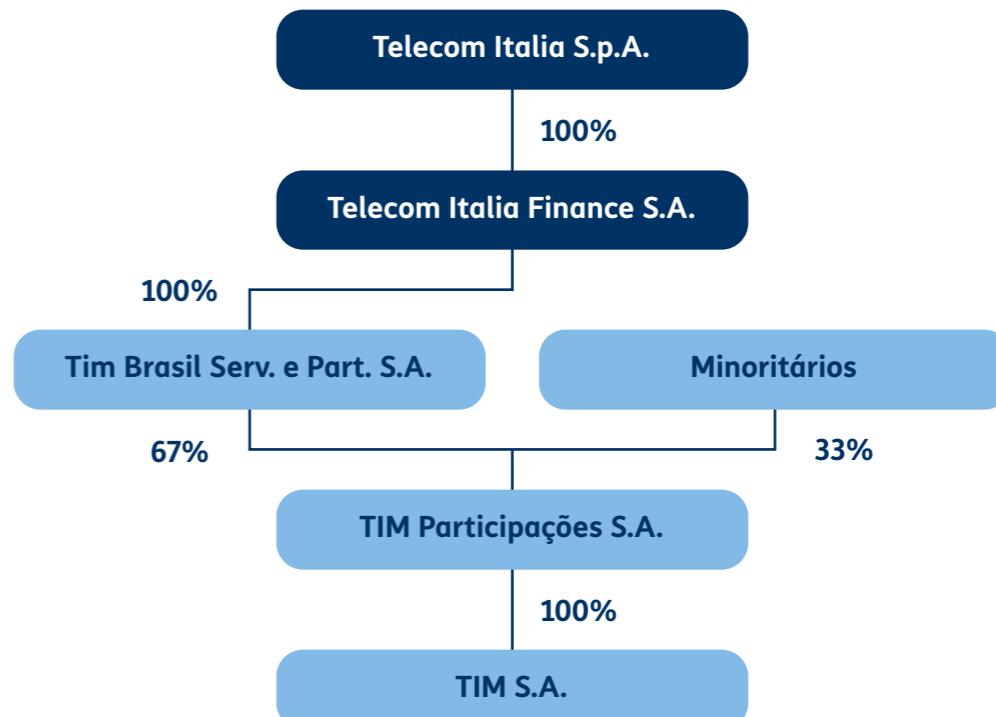
Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

A TIM Participações S.A. é uma empresa do setor de telecomunicação que oferta serviços de telefonia móvel, fixa, transmissão de dados e ultrabanda larga no Brasil.

Com sede no Rio de Janeiro (RJ), a Companhia é uma sociedade por ações listadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3) e ADRs (American Depository Receipts) listadas na Bolsa de Valores de Nova Iorque (New York Stock Exchange - Nyse). É controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., uma empresa do Grupo TIM Italia. [102-1](#), [102-3](#) [102-4](#), [102-5](#)

Composição acionária 102-1



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Propósito

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



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.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Nosso negócio^{102-2, 102-6}

A trajetória da TIM é marcada pela inovação e pioneirismo em serviços de dados e voz. A Companhia se mantém líder na cobertura 4G, com tecnologia VoLTE (Voice over LTE) para ligações de alta definição na rede móvel, e oferece a ultra banda larga fixa – a TIM Live.

Em 2019, iniciou os primeiros testes da rede 5G, transmissão de dados em baixa latência e velocidade ainda maior, para alavancar a experiência de conexão e comunicação (leia mais na página 51).

Abrangência

- Liderança na cobertura **4G**.
- Acordos de **roaming** internacional com cerca de **600** redes disponíveis para uso de voz em mais de **200** países, inclusive na Antártida.¹

- Parcerias com companhias aéreas e marítimas que permitem que os clientes permaneçam conectados nas viagens.
- Parcerias com empresas no intuito de suprir a falta de conectividade no campo, oferecendo mais liberdade, flexibilidade e benefícios ao usuário do campo.

Produtos¹⁰²⁻⁷

- Internet móvel em **4G** e **4.5G**
- Telefonia móvel e fixa
- Soluções corporativas de voz, dados e serviços digitais

TIM Live: ultra banda larga fixa

- Presença em **25** cidades
- Mais de **5** milhões de domicílios cobertos

Ligação em alta definição pelo 4G

- Tecnologia **VoLTE** (Voice over LTE)
- Maior estabilidade
- Menor tempo para completar a ligação
- Disponível em **3.401** cidades



4G TIM no Campo

- Mais de **6** milhões de hectares cobertos

¹ Os acordos incluem, no mínimo, o serviço de voz e podem oferecer serviços de dados (2G, 3G e 4G) a depender da tecnologia disponível na rede visitante.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Destaques de 2019

103 | 201

O planejamento da Companhia em 2019 manteve foco nos objetivos estratégicos de retomar a liderança de inovação das ofertas e da comunicação, restaurar a abordagem ágil para acelerar a tomada de decisão, reabastecer uma cultura de *accountability* para empoderar os colaboradores, focar em áreas-chave do negócio e proporcionar a aceleração contínua do crescimento ao longo do ano.

Na estratégia de transformação digital, a TIM seguiu investindo em soluções com foco na experiência do cliente utilizando inteligência artificial nos canais de venda, atendimento e comunicação que entregam maior autonomia ao usuário.

Principais resultados de 2019



> R\$ 17 bilhões
Receita líquida total

2,3%
de crescimento



R\$ 3,8 bilhões
Lucro líquido total

47,9%
de aumento



R\$ 6,8 bilhões
Maior Ebitda Normalizado na
história da TIM

39%
de margem de crescimento no
ano, 6,7% superior a 2018

AAA(bra)
Rating Inicial de Longo Prazo
em Escala Nacional, da agência
de classificação de risco Fitch
Ratings (Fitch)*

*Atribuído em fevereiro/2020 pela agência de
classificação de risco Fitch Ratings (Fitch), ressalta o
forte perfil de negócios – com relevante participação
no setor de telefonia móvel – e destaca os seus
conservadores indicadores financeiros. A avaliação
aponta, ainda, que a empresa está preparada
para lidar com o competitivo e regulado setor de
telecomunicações no Brasil.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

54 milhões de clientes



33 milhões
Pré-pago



21 milhões
Pós-pago



38,6 milhões
usuários do 4G



566 mil
TIM Live

Destaques em infraestrutura e na qualidade



3.477

cidades no Brasil com 4G disponível, correspondente a 94% da população urbana do país ao final de 2019



9 p.p.

crescimento do tráfego de dados no 4G em relação a 2018



85,7%

do tempo clientes se mantiveram conectados na rede 4G, desempenho 8 p.p. superior ao da segunda colocada



Evolução da rede apoiada pela inovação: testes no 5G e massive MIMO (que garante a capacidade da rede em momentos de alta e significativa demanda, como em grandes eventos).



Qualidade de rede aprimorada reconhecida por medições independentes.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Resultados recordes em clima da organização¹⁰²⁻⁷



81%
de favorabilidade



10.167
colaboradores no Brasil

Meu TIM



18%
de crescimento de
usuários no ano, com
redução de 17% no
atendimento humano

Vendas por canais digitais



28%
de crescimento nos
planos pós-pago e
controle consumer



6%
de aumento nas
recargas digitais

E-Faturamento e E-Pagamento



18%
de aumento nas faturas
entregues por canais
digitais



14%
de aumento nos pagamentos
realizados em canais digitais

Melhor em serviços



A TIM Live foi eleita a melhor
Banda Larga Fixa do Prêmio
Canaltech, realizado pelo portal
especializado em tecnologia.



A ultrabanda larga da TIM foi
1º lugar no ranking “Estadão
Melhores Serviços”, pesquisa
realizada pelo jornal *Estadão*.



Disponibilização do serviço de
recargas, consultas de saldo e
franquia, e recebimento de fatura
pelo WhatsApp.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Impacto econômico: valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ mil) 201-1

	2017	2018	2019
(A) Receita líquida (não considera perdas por créditos de liquidação duvidosa e descontos concedidos, devolução e outros)	20.944.978	21.600.245	23.363.883
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	-7.135.728	-7.167.332	-5.922.030
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	-4.035.789	-3.929.961	-2.575.465
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-3.099.939	-3.237.371	-3.346.565
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	13.809.250	14.432.913	17.441.853
(D) Retenções (depreciação e amortização)	-4.013.671	-3.954.321	-5.128.981
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	9.795.579	10.478.592	12.312.872
(F) Transferências	942.583	510.265	1.518.362
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	10.738.162	10.988.857	13.831.234
Salários	375.876	435.861	427.795
Encargos previdenciários	117.732	149.832	165.586
Previdência privada	13.749	14.947	18.292
Benefícios	150.569	163.960	158.395
Participação nos resultados	123.162	78.119	101.128
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	6.530.582	5.761.129	7.069.473
Juros e aluguéis	2.186.971	1.835.271	2.264.231
Juros sobre capital próprio e dividendos	265.072	849.994	995.438
Lucros/prejuízos do exercício	969.435	1.695.107	2.626.689
Investimento social privado	5.014	4.637	4.207

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Compromissos públicos 102-12

A TIM tem compromissos com agendas públicas relacionadas com temas ambientais, sociais e de governança (ESG, em inglês) e participa de grupos que conduzem discussões e disseminam boas práticas.



ISEB3



Pacto Global e ODS

Desde 2008, é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e desenvolve projetos conectados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em Direitos Humanos, do Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção (leia mais em <http://pactoglobal.org.br/10-principios/>).

Direitos Humanos

Integra o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos da Rede Brasileira do Pacto Global, desde 2015, e reconhece os direitos como a privacidade de dados, a internet segura, o acesso à informação e à liberdade de expressão como essenciais e inegociáveis (leia mais em Respeito aos Direitos Humanos na página 102 e em Privacidade e proteção de dados na página 45).

Mudança do Clima 103-20

Responde ao Carbon Disclosure Project (CDP), maior base de dados do mundo em mudança do clima sobre volumes de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e a gestão do tema, consultada por investidores, órgãos governamentais, legisladores e comunidade acadêmica. A TIM também registra suas emissões no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol, plataforma que quantifica e gerencia esses dados.

Iniciativas Empresariais FGVces

Desde 2010, participa das Iniciativas Empresariais, rede coordenada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces), que busca produzir conhecimento e fomentar a troca de experiências para o avanço das agendas de sustentabilidade nas empresas.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

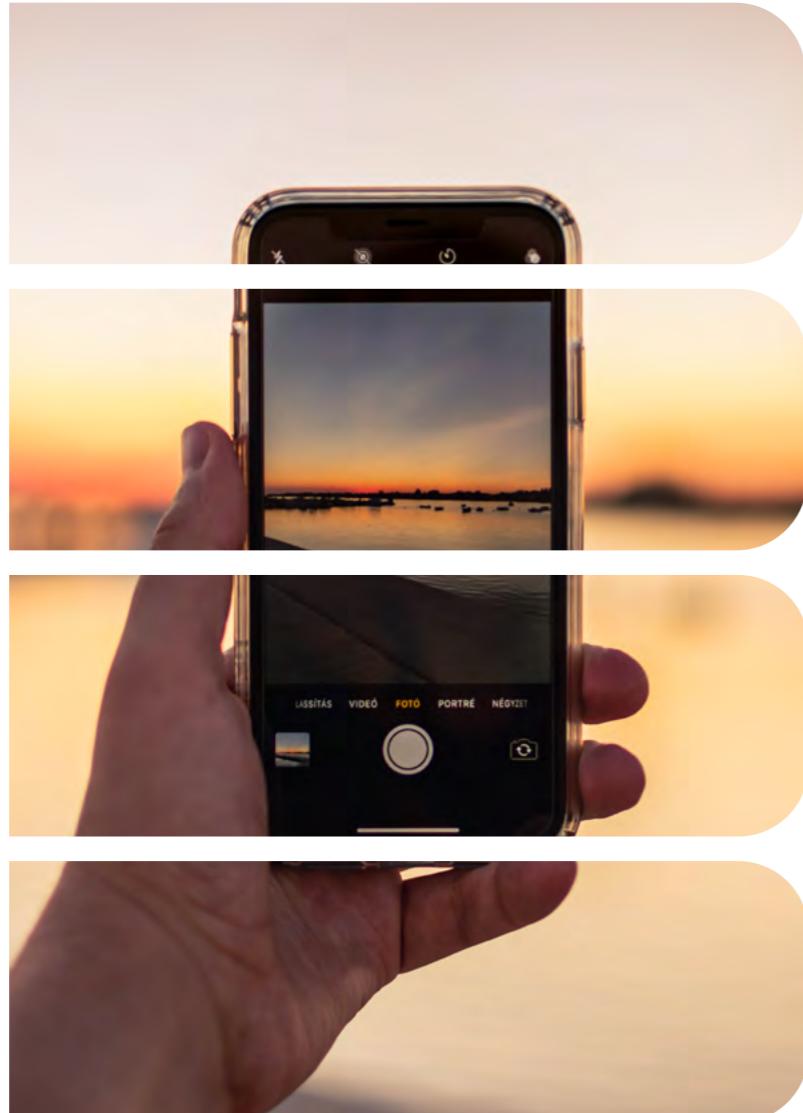
Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



Índice de Sustentabilidade

Empresarial (ISE)

É a empresa de telecomunicações com mais anos seguidos no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, pelo 12º ano consecutivo. O ISE recomenda ações de empresas reconhecidas por seu alto grau de comprometimento com a sustentabilidade e a governança corporativa.

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

Integra carteiras de índices ligados ao MSCI ESG Leaders Index – demonstrando o seu comprometimento com a gestão do negócio conectada à gestão de temas sociais, ambientais e de governança corporativa, prezando sempre pelo relacionamento próximo e transparente com seus stakeholders.

O MSCI realiza avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais de mais de 6 mil empresas de capital aberto no mundo, há mais de 40 anos.

Ética e governança nos negócios

A TIM é a primeira operadora nomeada empresa Pró-Ética pela Controladoria-Geral da União (CGU), iniciativa que promove um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente. Para receber essa habilitação, o Programa de Integridade da TIM passou por uma criteriosa avaliação de um comitê gestor formado por membros da CGU, do Instituto Ethos e da B3. Em 2019, primeira participação da TIM, 373 empresas participaram da avaliação e 26 foram contempladas com esse reconhecimento.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

■ TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Participação em organizações externas 102-13

Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (Sinditelebrasil)

A organização representa
institucionalmente as prestadoras de
serviços fixos e móveis autorizadas pela
Agência Nacional de Telecomunicações
(Anatel) a operar no Brasil. Integra o
Conselho de Governança.

Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (Telcomp)

A organização atua pela promoção de
um ambiente de competição justo e
isonômico na prestação dos serviços de
telecomunicações, contribuindo para a
regulamentação do setor e encorajando
a responsabilidade social e a cidadania
corporativa. Integra o Conselho de
Governança.

Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil)

Participa da entidade civil, privada
e sem finalidade econômica,
que representa e trabalha pelo
desenvolvimento de operadores e
fornecedores de produtos do setor de
comunicações e informação. Integra o
Conselho de Governança.

GSM Association (GSMA)

É associada da organização que
representa institucionalmente as
prestadoras de telefonia móvel e
contribui para o desenvolvimento
da tecnologia na indústria de
comunicação móvel no mundo.



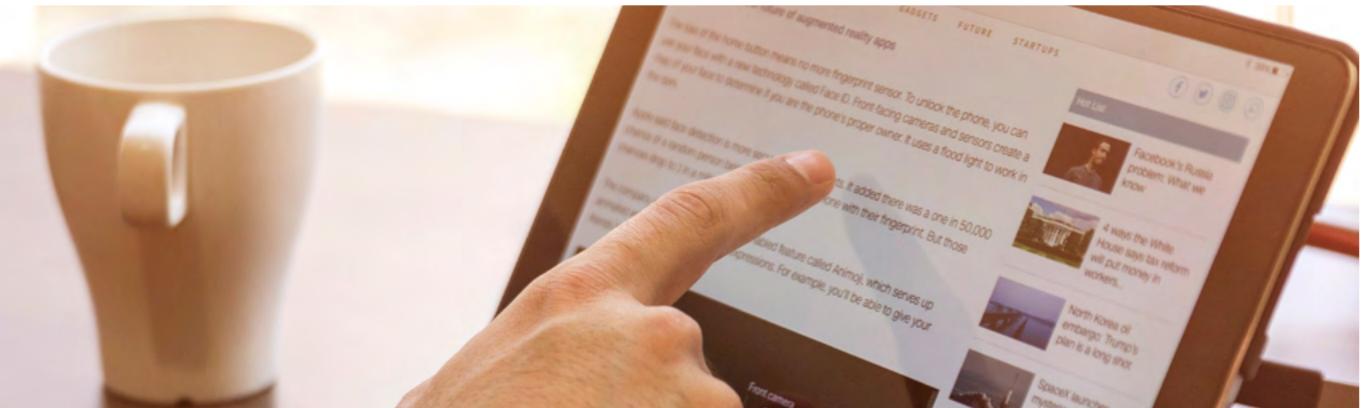
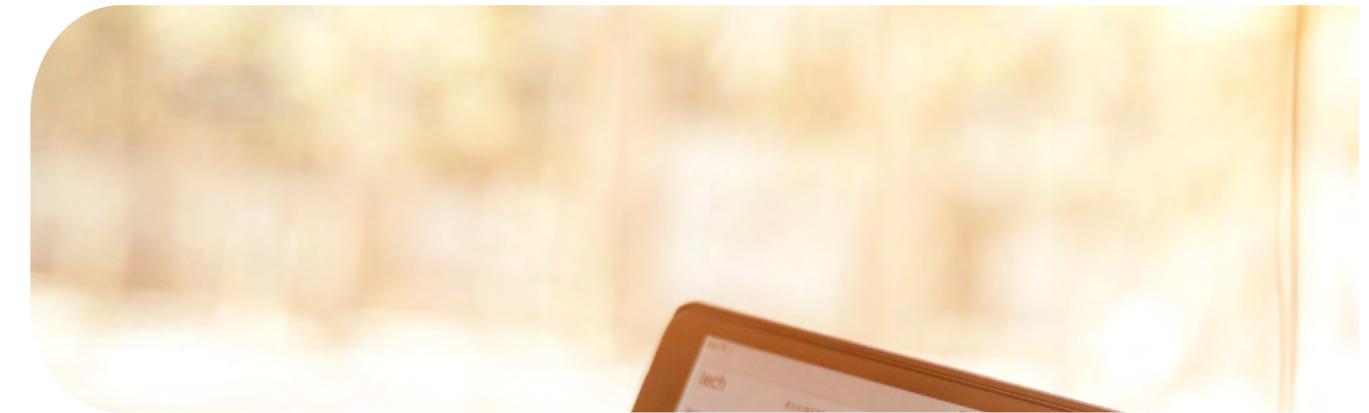
A TIM participa de
organizações para promover
o desenvolvimento do setor
de telecomunicações.

Associação Brasileira de Recursos de Telecomunicações (ABR Telecom)

É parte da associação, cuja missão é
promover, operar e gerenciar soluções
técnicas compartilhadas entre as
associadas para a prestação dos serviços
de telecomunicações e cumprimento
de obrigações regulatórias, como
portabilidade. Integra o Conselho de
Governança e, em 2019, assumiu a
Presidência do Conselho de Administração.

02 RESPONSABILIDADE NOS NEGÓCIOS

103 | 205



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ **Responsabilidade
nos negócios**

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Tema material: ética e governança nos negócios



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

A gestão da ética e as diretrizes anticorrupção da TIM – orientadas pelo Código de Ética e de Conduta, pela Política Anticorrupção e pelo Modelo Organizacional da Companhia – é aderente à legislação brasileira, está de acordo com as melhores práticas do mercado e com os princípios do Pacto Global da ONU, do qual a TIM é signatária desde 2008.



O Código de Ética e de Conduta é aplicável a todos os stakeholders da TIM, divulgado aos colaboradores e a todos os públicos que se relacionam com a Companhia. A TIM também promete seus fornecedores na gestão do tema a partir da cláusula de compliance em seus contratos.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ **Responsabilidade
nos negócios**

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Governança GRI 102-18

A administração da TIM Participações S.A. é conduzida pelo Conselho de Administração, órgão de deliberação colegiada, composto por pelo menos cinco e, no máximo, 19 membros, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral para o mandato de dois anos, com possibilidade de reeleição, e pela Diretoria.

A TIM é listada no Novo Mercado da B3; por esse motivo, de acordo com as regras de governança, tem, no mínimo, 20% de membros independentes no Conselho de Administração. Ao final de 2019, o órgão foi composto por nove membros, sendo quatro independentes.

Eles são responsáveis por eleger seu presidente, sendo proibido que o presidente do Conselho acumule essa função e a de principal executivo da Companhia.



Mais informações sobre os membros do Conselho de Administração da TIM estão disponíveis em <https://ri.tim.com.br>ShowCanal/Administracao?yGJJRu07XZclFdKgwbc9GQ==>

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ **Responsabilidade
nos negócios**

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Comitês de apoio ao Conselho de Administração

A estrutura de governança da TIM é composta por três comitês, órgãos colegiados de assessoramento, que apoiam o Conselho de Administração na deliberação e na tomada de decisão com o objetivo de garantir a perenidade do negócio e de conduzir a gestão com boas práticas de governança e transparência. Os mandatos são de dois anos e coincidem com o mandato do Conselho de Administração, sendo permitida a reeleição ou a destituição pelo próprio Conselho, a qualquer tempo. A Companhia tem também um Conselho Fiscal.

Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)

É composto por três membros, todos independentes, e atua de forma permanente, em conformidade com as normas de órgãos reguladores do mercado de capitais. Tem como uma de suas atribuições supervisionar a qualidade e a integridade dos relatórios financeiros, a aderência às normas legais, regulatórias e estatutárias, a adequação dos processos relativos à gestão de riscos e as atividades dos auditores, internos e independentes.

Comitê de Controle e Riscos (CCR)

É composto por quatro membros do próprio Conselho de Administração e é responsável, por exemplo, por monitorar o cumprimento das regras de governança corporativa. É o CCR que supervisiona as ações e iniciativas de responsabilidade social corporativa, com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável da TIM.



Três comitês
assessoram o Conselho
de Administração.

Comitê de Remuneração (CR)

É composto por três membros do próprio Conselho de Administração e avalia periodicamente o critério de remuneração dos Diretores e dos altos executivos da Companhia, bem como outros assuntos ligados à remuneração de membros da Companhia.

Conselho Fiscal

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

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Diretoria Estatutária

A Diretoria da Companhia é um órgão de deliberação colegiado que tem a missão de proteger e valorizar o patrimônio da TIM e maximizar o retorno dos investimentos no longo prazo, em linha com a missão do Conselho de Administração. É formada por um Diretor Presidente e seis Diretores Executivos, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de dois anos, podendo ser destituídos de seus cargos a qualquer momento pelo Conselho.

Mais informações sobre os comitês, suas atribuições e sobre a Diretoria estão disponíveis em: <https://ri.tim.com.br>ShowCanal/Administracao?yGJJRu07XZclFdKgwbc9GQ==>

Desempenho e remuneração da alta liderança 102-28

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva está registrada na Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária da Companhia, realizada em 28 de março de 2019, disponível no site www.tim.com.br/ri.

Os membros do Conselho de Administração respondem individualmente a um questionário de autoavaliação, cujo resultado é submetido ao Conselho de Administração, processo realizado todos os anos.

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. Entretanto, não aborda questões de desempenho econômico, ambiental e social.

As respostas são analisadas e comparadas com os resultados dos anos anteriores, processo que envolve a identificação e eventuais oportunidades de melhoria. Em 2019, em relação ao ano de 2018, o Conselho de Administração avaliou o desempenho dos negócios, em detalhe, sempre zelando pela integridade das demonstrações financeiras e pelo cumprimento das exigências contábeis, fiscais, legais, regulamentares e do seu regimento interno.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ **Responsabilidade
nos negócios**

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Combate à corrupção

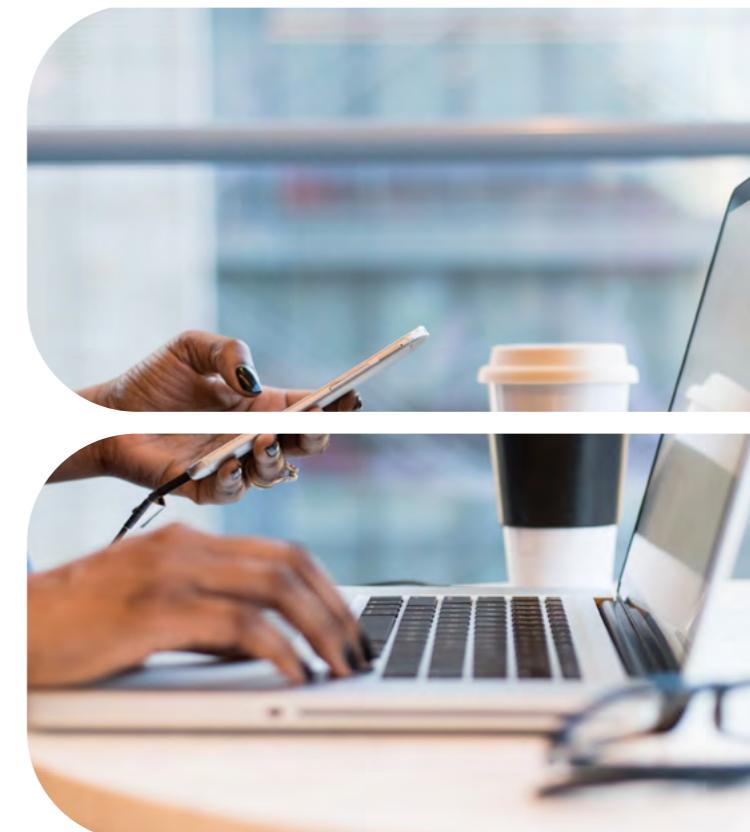
103 | 205, 103| 206, 103 | 415

A TIM está comprometida com a condução dos seus negócios de forma íntegra. Em 2019, a Companhia foi reconhecida como empresa Pró-Ética pela Controladoria-Geral da União (CGU), iniciativa que promove um ambiente corporativo mais ético e transparente.

O Código de Ética e de Conduta da TIM declara o comprometimento da Companhia em respeitar e fazer com que seja respeitada a legislação. Também declara que as empresas do Grupo TIM Brasil não fornecem, direta ou indiretamente, contribuições, vantagens e outros benefícios a partidos, movimentos, agentes ou candidatos políticos e/ou a organizações sindicais, exceto nos casos previstos em lei.

A Política Anticorrupção da TIM também contém diretrizes que reforçam o comprometimento da Companhia em adotar mecanismos que rejeitem comportamentos ilegais ou impróprios, incluindo atos de corrupção e suborno.

Para isso, o Programa Anticorrupção monitora continuamente processos que representam riscos à Companhia em atividades consideradas sensíveis, como oferta de brindes, presentes e despesas de representação; eventos e patrocínios; doações para entidades sem fins lucrativos; entre outras. Em 2019, os 19 processos identificados foram testados, como ocorre anualmente, e não foram registrados casos de corrupção ligados a órgãos e agentes públicos. 205-1 205-3 415-1



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

**■ Responsabilidade
nos negócios**

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

**Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção
(e-learnings e presenciais) 205-2**

Público	2017		2018		2019	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Diretores	45	82	56	93	56	95
Gerentes	644	96	636	95	684	99
Demais colaboradores	8.430	94	8.449	94	8.906	98
Total	9.119	94	9.141	94	9.646	98

Os Conselheiros da TIM reforçam seu apoio ao Programa de Integridade no momento de sua posse ao Conselho de Administração, quando declaram ciência e respeito em relação ao Código de Ética e de Conduta da Companhia junto à assinatura da Declaração de Posse dos Conselheiros.

Para engajar os Diretores e colaboradores no combate à corrupção, a Companhia disponibiliza treinamentos obrigatórios

aos novos contratados e treinamentos presenciais ao longo do ano. Em 2019, 9.646 (98%) colaboradores concluíram o treinamento Anticorrupção e 9.619 o treinamento no Código de Ética. 205-2

A TIM assumiu como meta estratégica para 2022 a obtenção da Certificação ISO 37001, o que demonstra o engajamento contínuo da Companhia com a adoção de boas práticas de anticorrupção e antissuborno.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ **Responsabilidade
nos negócios**

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

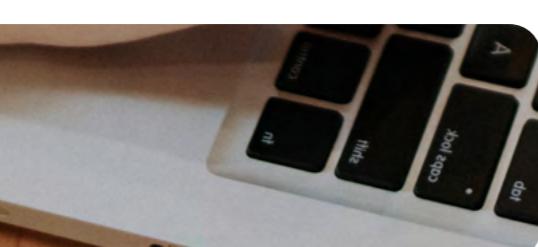
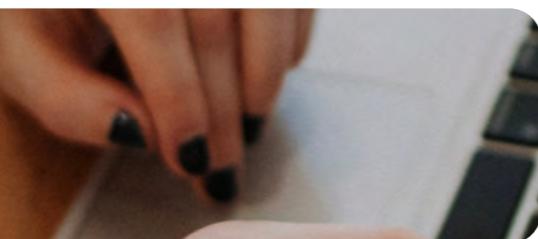
Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



Em relação ao recebimento de multas ou advertências por não conformidades relativas a comunicações de marketing, em 2019, a TIM recebeu oito representações no Conar: três casos de determinação de alteração das publicidades da TIM; três arquivadas sem alteração da publicidade; uma arquivada com acordo entre as partes; e uma ainda aguardando julgamento. 103 | 417, 417-3

Considerando multas por não conformidades relativas ao fornecimento dos serviços, a TIM pagou duas multas em 2019. Uma no valor de cerca de R\$ 11 milhões, aplicada por órgão de direito do consumidor devido à não conformidade ao padrão de serviço ao consumidor relativo ao call center. E a segunda no valor de cerca de R\$ 240 mil, aplicada por outro órgão após reclamações de clientes sobre assuntos como contratos e faturas. 103| 419, 419-1

**Canal de
Denúncias**

A TIM disponibiliza para todos os seus públicos internos e externos canal para registro de denúncias relacionadas a **corrupção, fraude, conflito de interesses, discriminação, assédio** ou qualquer outro comportamento ilegal, incluindo **violação aos Direitos Humanos**, ou em desconformidade à legislação e ao Código de Ética e de Conduta da TIM.

As ocorrências geram um número de protocolo que permite o acompanhamento da tramitação de cada caso pelo denunciante, garantindo o anonimato. O canal está disponível na intranet corporativa e nos sites www.tim.com.br e www.tim.com.br.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

■ Responsabilidade nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Gestão de riscos corporativos¹⁰²⁻¹¹

A política de gestão de riscos da TIM está alinhada às diretrizes do Grupo TIM Italia, em conformidade com normas internacionais, como as do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Coso), organização sem finalidade econômica que orienta a prevenção de fraudes nos procedimentos e processos internos das empresas.

A gestão de riscos corporativos e operacionais da TIM contribui com a construção de um ambiente confiável e seguro para a tomada de decisão na Companhia. Além dos riscos financeiros e do negócio, a gestão da TIM abrange riscos em ética e compliance, ambientais, de saúde e segurança, e de reputação.

Continuidade do negócio

Riscos que podem afetar a continuidade do

negócio e da operação proporcionados por interrupções críticas, como o momento atual de combate à pandemia da Covid-19, e por questões de segurança cibernética, por exemplo, são continuamente monitorados pela TIM, por meio do Comitê de Gerenciamento de Crises. O Comitê é responsável pela tomada de decisão na gestão de uma crise ou desastre e pela definição do grupo operacional que deve atuar na prevenção, na resposta e no retorno à normalidade, em conforme à Política de Gestão de Continuidade de Negócios da Companhia.

Inovação

Riscos que podem afetar a continuidade do negócio e da operação proporcionados por interrupções críticas, como o momento atual de combate à pandemia da Covid-19, e por questões de segurança cibernética, por exemplo, são continuamente monitorados pela TIM, por meio do Comitê de Gerenciamento de

Crises. O Comitê é responsável pela tomada de decisão na gestão de uma crise ou desastre e pela definição do grupo operacional que deve atuar na prevenção, na resposta e no retorno à normalidade, em conforme à Política de Gestão de Continuidade de Negócios da Companhia.

Anticorrupção

Riscos e análises de processos que envolvam brindes, doações e patrocínios são monitorados pela TIM com o objetivo de prevenir o risco de corrupção. Também são avaliados os terceiros que se relacionam com órgãos públicos, em nome da Companhia, para averiguação da presença ou não de conflito de interesses. Também fazem parte desse processo a análise de casos de suspeita de corrupção reportados pelo Canal de Denúncias e as dúvidas comunicadas pelo Canal de Ética e Compliance, relacionadas ao tema (leia mais sobre o Canal de Denúncias na página 82).

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

**■ Responsabilidade
nos negócios**

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Saúde e segurança do trabalho

Os riscos são gerenciados pelo Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), relacionado ao ambiente de trabalho, do qual fazem parte a inspeção de segurança *in loco* para identificação de eventuais riscos e proposição de medidas de prevenção e de mitigação de impacto. Também está entre as práticas da Companhia o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (leia mais na página 86).

Risco ambiental na operação

Os riscos ambientais da operação são mapeados de acordo com a metodologia de gestão de riscos corporativos e propostas medidas de prevenção, de gerenciamento e de mitigação de impacto. As operações são conduzidas de acordo com o Sistema de Gestão Ambiental, baseado na Norma ISO 14001, que apresenta procedimento e diretrizes de segurança operacional.

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas 201-2

Estão conectados ao modelo de negócio da TIM riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas. Eventuais mudanças na legislação e em normas regulamentadoras em função de eventos naturais, como medidas para a redução do consumo de energia, podem gerar impactos como o aumento do custo dos produtos e serviços contratados pela TIM.

A escassez energética é outro fator que acarretaria impactos negativos às operações da TIM, como consequência de secas prolongadas. Da mesma forma afetam o negócio a ausência de subsídios no preço dos combustíveis fósseis e a imposição de metas de redução de emissões no setor.

Considerando o impacto das atividades da Companhia em relação às mudanças do clima, os serviços de telecomunicações contribuem com a redução das emissões uma vez que viabilizam a comunicação remota, sem a necessidade de deslocamento, ao mesmo tempo que oferecem alternativas para processos produtivos e fluxos logísticos em diversos setores.

O risco de mudanças climáticas apresenta como oportunidade para a TIM a criação de soluções para mitigação de suas emissões e de seus clientes, com adaptação da operação aos eventos climáticos.



03 RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

■ **Relacionamento
com o cliente**

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Tema material: experiência do cliente e qualidade dos serviços



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

Garantir a experiência positiva do cliente, investindo em infraestrutura, a cada ano, é uma prioridade para a TIM. Em 2019, a Companhia deu segmento aos aportes em infraestrutura e em tecnologias para ampliar o acesso à internet móvel e à banda larga no Brasil, bem como para aperfeiçoar os serviços com ganhos em qualidade (leia mais sobre as operações da TIM na página 53).

Outro ponto prioritário para a TIM é manter um relacionamento multicanal com seus clientes. Por isso oferece diversos canais de atendimento ao cliente disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, como a Central de Atendimento e canais digitais. Os clientes podem endereçar reclamações, dúvidas ou sugestões pelo site www.tim.com.br/Fale com a TIM, pessoalmente nas lojas, e aos colaboradores da área de atendimento para casos de pós-venda.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

**■ Relacionamento
com o cliente**

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

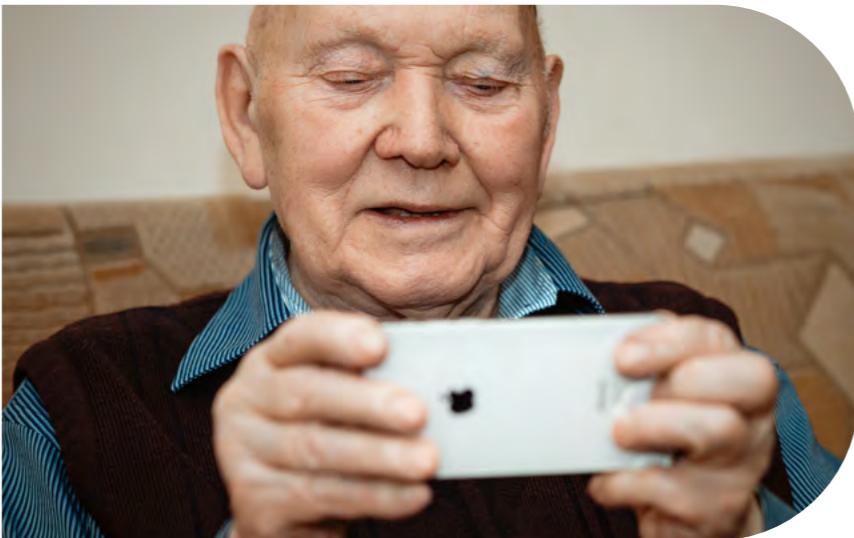
Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

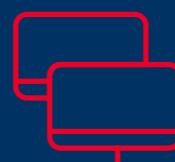
Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



A TIM disponibiliza canais
de atendimento em
multiplataformas: por
telefone, site e mídias sociais.



Por meio do Portal *144, o cliente pode ativar serviços pelo próprio celular, realizar bloqueio e desbloqueio de linhas, cancelamento automático e solicitação de 2ª via da fatura, por meio do autoatendimento.

A TIM oferece, ainda, o Chat online, disponível no www.meutim.com.br, site em que o cliente também pode ativar e desativar serviços, além do aplicativo Meu TIM, para smartphones, que possibilita ao cliente gerenciar o seu plano TIM a qualquer momento.

A Companhia oferece também o canal Fale pelo Cliente, disponível aos colaboradores para registro de problemas e dúvidas recebidas pelo cliente, por e-mail ou na intranet. Mantém ativos Conselhos de Usuários, iniciativa da Anatel para aproximar operadoras, consumidores e representantes de entidades de defesa do consumidor, envolvendo mais a sociedade na prestação dos serviços de telecomunicações (leia mais sobre o Conselho de Usuários na página 15). Também se relaciona com clientes e consumidores por meio de seus canais nas mídias sociais, @TIMajuda, no Twitter, e na Fanpage da TIM no Facebook.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

■ Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Gestão da qualidade

É parte da gestão de qualidade, ainda, pesquisas de satisfação que consultam os usuários sobre a experiência com o serviço prestado. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma exigência de normas regulamentadoras dos serviços de telecomunicações do Brasil. Mas outras, como a Pesquisa de Satisfação Nacional, são realizadas voluntariamente pela TIM.

A Companhia também acompanha as reclamações registradas no Procon e no site www.consumidor.gov para gerenciar o atendimento dessas demandas. No site www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/regulatorio, publica informações sobre determinações legais da Anatel que regularizam o setor de telecomunicações no Brasil e que influenciam diretamente nas tarifas, planos, promoções e serviços oferecidos.

Pesquisas de satisfação dos clientes¹

	2017	2018	2019
Nota média de satisfação geral com a TIM do cliente pessoa física na Pesquisa de Satisfação Nacional Móvel	6,95	7,08	7,34
Nota média de satisfação geral com a TIM do cliente pessoa física na Pesquisa de Satisfação Banda Larga Fixa	8,34	7,81	7,26
Nota média de satisfação do cliente pessoa física com o atendimento CRC na Pesquisa “fria” ²	7,81	7,05	- ²
Nota média de Satisfação com a TIM do cliente Pré-pago pessoa física na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Anatel	6,82	7,11	7,11
Nota média de Satisfação com a TIM do cliente Pós Pago pessoa física na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Anatel	7,16	7,36	7,27
Nota média de Satisfação com a TIM do cliente Banda Larga Fixa pessoa física na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida Anatel	7,54	7,24	6,96
Nota média de Satisfação do cliente pessoa física com o atendente do CRC na pesquisa transacional do CRC	5,84	6,15	7,45

¹. Notas apresentadas em escala de 0 a 10.

². Esta pesquisa foi descontinuada em dezembro de 2018, em função da introdução da pesquisa contínua e transacional realizada ao final de todos os atendimentos humanos feitos no call center da TIM.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

**■ Relacionamento
com o cliente**

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Informações sobre atendimento e reclamações dos clientes¹⁰²⁻⁴⁸

	2017	2018	2019
Total de ligações atendidas pelo SAC	113.681.710	105.472.045	101.158.130
Total de atendimentos da Ouvidoria	4.860	5.379	5.445
Total de reclamações recebidas			
Na empresa	17.393.892	16.431.689	13.635.181
Na Anatel ¹	606.003	645.021	663.043
Na Justiça	69.785	88.919	111.423
Total de reclamações solucionadas²			
Na empresa	99,91%	101,60%	101,79%
Na Anatel	99,65%	99,39%	99,63%
Na Justiça	140%	90,88%	79%

¹. Os dados sobre reclamações recebidas e solucionadas na Anatel referentes aos anos de 2017 e 2018 foram ajustados neste relatório, conforme atualizações da agência reguladora.

². Os percentuais acima de 100 consideram casos abertos em períodos anteriores e encerrados ao longo do ano.



Atendimento ao cliente

Os canais de atendimento da TIM estão disponíveis em
<https://www.tim.com.br/sp/para-voce/atendimento/fale-conosco>

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

**■ Relacionamento
com o cliente**

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Transformação digital: tecnologias que entregam autonomia ao cliente

A estratégia de transformação digital da TIM abrange o desenvolvimento de soluções em inteligência artificial para agregar eficiência aos seus canais de venda, ao atendimento e aos canais de comunicação. Dessa forma a Companhia entrega autonomia ao usuário, com serviços cujos resultados de 2019 são positivos, apresentados a seguir.

Meu TIM

O aplicativo Meu TIM simplificou o processo de relacionamento com o cliente e apresentou resultados consistentes durante o ano de 2019. A preferência dos usuários pela plataforma gerou redução no número de chamadas do *call center*, pois o app também agrupa mais transparência e controle aos clientes no gerenciamento de seus planos. Em 2019, o número de usuários únicos na plataforma cresceu 18%, com redução de 17% no atendimento de canais tradicionais, operados por colaboradores da TIM.

Houve 28% de crescimento em vendas por canais digitais.

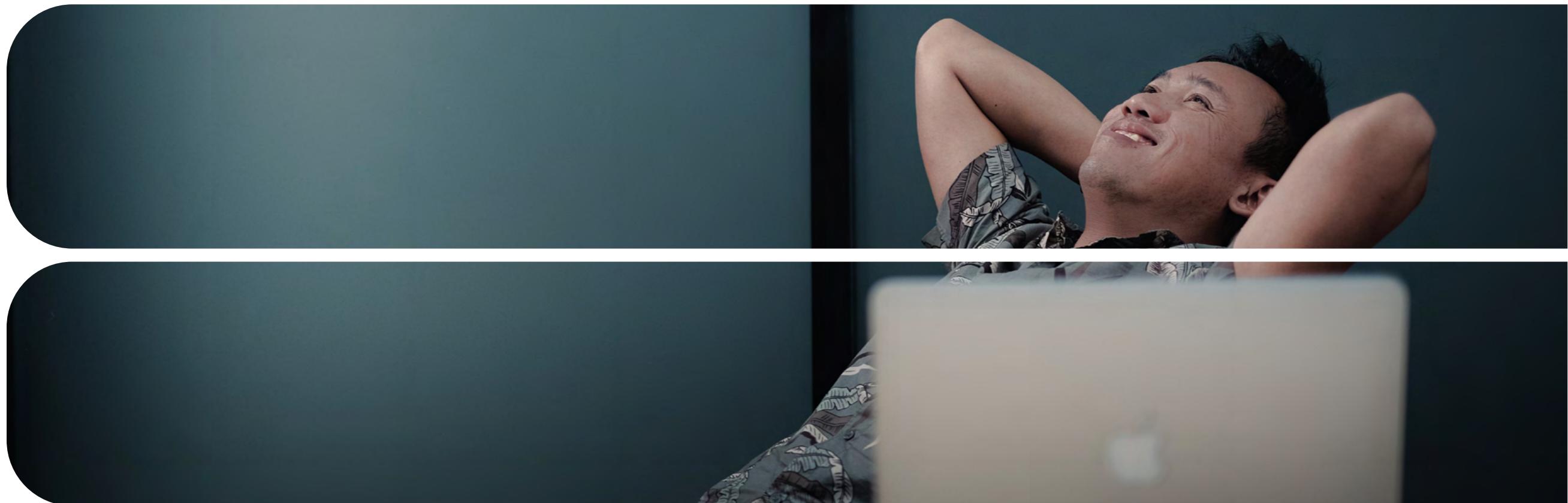
Vendas por canais digitais

Os dados de 2019 demonstram o interesse crescente dos clientes por mais essa plataforma de autoatendimento. A Companhia registrou aumento de vendas por canais digitais, que registraram crescimento de 28% no ano de planos pós-pago e controle consumer, e de 6% nas recargas digitais.

E-Faturamento e E-Pagamento

As faturas enviadas por canais digitais registraram aumento de 18% em 2019, crescimento que acompanhou o número de pagamentos realizados nesses canais, de 14%. A TIM também passou a oferecer aos clientes o serviço de recargas, consultas de saldo e franquia, e recebimento de fatura pelo aplicativo WhatsApp.

04 PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS⁵



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

■ **Privacidade e proteção de dados**

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Tema material: proteção de dados e privacidade do cliente



A TIM entende que a proteção de dados e a privacidade dos clientes é um tema diretamente relacionado à continuidade do negócio e que tem impacto direto na imagem e reputação da Companhia, na satisfação e na retenção dos clientes. O não cumprimento das exigências legais pode gerar multas e perda de confiança do mercado.

A partir de agosto de 2020¹, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018, passará a vigorar no Brasil. Suas determinações demandarão uma gestão mais ampla e rígida da proteção de dados e da privacidade do cliente, aumentando ainda mais as responsabilidades das organizações do setor de telecomunicações nesses temas.

As exigências obrigam as empresas a implementarem práticas de gestão estruturadas e a seguirem as diretrizes na coleta, na utilização e na proteção de dados pessoais dos clientes, devendo ser respeitados os princípios elencados pela lei, as bases legais para legitimar o tratamento, bem como as medidas técnicas de segurança que garantam a privacidade dos dados.

¹ Caso seja aprovado no Plenário da Câmara o PL 1.179/2020, a LGPD entrará em vigor em janeiro de 2021 e os dispositivos referentes às sanções em agosto de 2021.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

**■ Privacidade e proteção
de dados**

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

A segurança de dados segue a norma ISO 27001. [103 | 418](#)

Na TIM, a gestão da segurança e privacidade dos dados dos clientes é realizada em acordo com a norma ISO 27001, padrão para sistema de gestão da segurança da informação (ISMS – *Information Security Management System*) e tem como requisitos mandatórios os seguintes pontos:

- Somente colaboradores autorizados têm permissão para acessar as informações de cadastro e dados de comunicação dos clientes, e em situações específicas;
- Fornecedores – incluindo os prestadores de Serviço de Valor Agregado (VAS) – assinam contratos com cláusula de confidencialidade e privacidade dos dados dos clientes;
- Dados cadastrais e de comunicações telefônicas são compartilhados apenas com autoridades, de acordo com a legislação brasileira, e para o cumprimento de obrigações judiciais de quebra de sigilo telefônico e telemático.

Data Protection Officer e Comitê de Data Privacy são parte da gestão do tema para aderência à LGPD

Em conformidade com as obrigações da LGPD, que regula a proteção de dados pessoais, e em linha com as diretrizes sobre o tema do Grupo TIM Italia, a TIM criou a função **Data Protection Officer** (DPO).

Essa função tem como atribuição atuar na aplicação das regulamentações, na adequação das operações e na avaliação dos relativos impactos em observância à lei. É o canal de comunicação entre a Companhia, os titulares dos dados pessoais e os órgãos competentes.

A TIM criou também o Comitê de **Data Privacy**, coordenado

pelo Diretor Presidente e composto por mais de cinco Diretores da Companhia, cabendo à área de **Compliance** a responsabilidade de conduzir e monitorar a gestão da privacidade de dados.

A Companhia também está desenvolvendo um projeto de criação de Programa de Proteção de Dados, iniciado em 2019, que é conduzido pelo DPO com as principais áreas da TIM, para avaliação e discussões sobre o tema, com o objetivo de apoiar a criação ou atualização de processos, políticas e procedimentos necessários para atender a lei.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

■ **Privacidade e proteção
de dados**

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Em 2019, a TIM se envolveu em pouco mais de mil ações judiciais relacionadas à privacidade de dados, das quais 801 aguardam julgamento e 239 foram encerradas, sendo 76 casos concluídos com decisões a favor da TIM. Durante o mesmo período, a empresa registrou 3 incidentes de vazamentos de dados de clientes, que foram identificados, monitorados e gerenciados pela companhia para as devidas tratativas e resoluções. ⁴¹⁸⁻¹

A TIM assumiu como meta estratégica para 2022 a obtenção da Certificação ISO 27.001, o que demonstra o engajamento contínuo da Companhia com a adoção de boas práticas de proteção de dados e privacidade do cliente.

Em 2019, a TIM recebeu mais de 250 mil ofícios por parte do Poder Judiciário com solicitações de quebra de privacidade¹² relativas a:

- Interceptações telefônicas: 381.113
- Dados cadastrais: 513.468
- Extratos telefônicos: 595.728



¹. Não é possível auferir com precisão o número de clientes afetados pelos pedidos de informações, uma vez que autoridades diferentes podem solicitar dados do mesmo alvo, seja por meio do número da linha (MSISDN), do IMEI ou do CPF, além da possibilidade de solicitação de relatórios de chamadas com os cadastros de todos os números, não sendo possível, atualmente, precisar a quantidade de registros nesses relatórios.

². Os números correspondem aos pedidos atendidos manualmente, bem como aos pedidos realizados diretamente pelas autoridades competentes por meio do Webservice disponibilizado para essa finalidade.

Mais informações sobre a política de privacidade da TIM estão disponíveis em:
[https://www.tim.com.br/rj/sobre-a-tim/institucional/
seguranca/politica-de-privacidade](https://www.tim.com.br/rj/sobre-a-tim/institucional/seguranca/politica-de-privacidade)



05 INFRAESTRUTURA E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

**■ Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços**

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

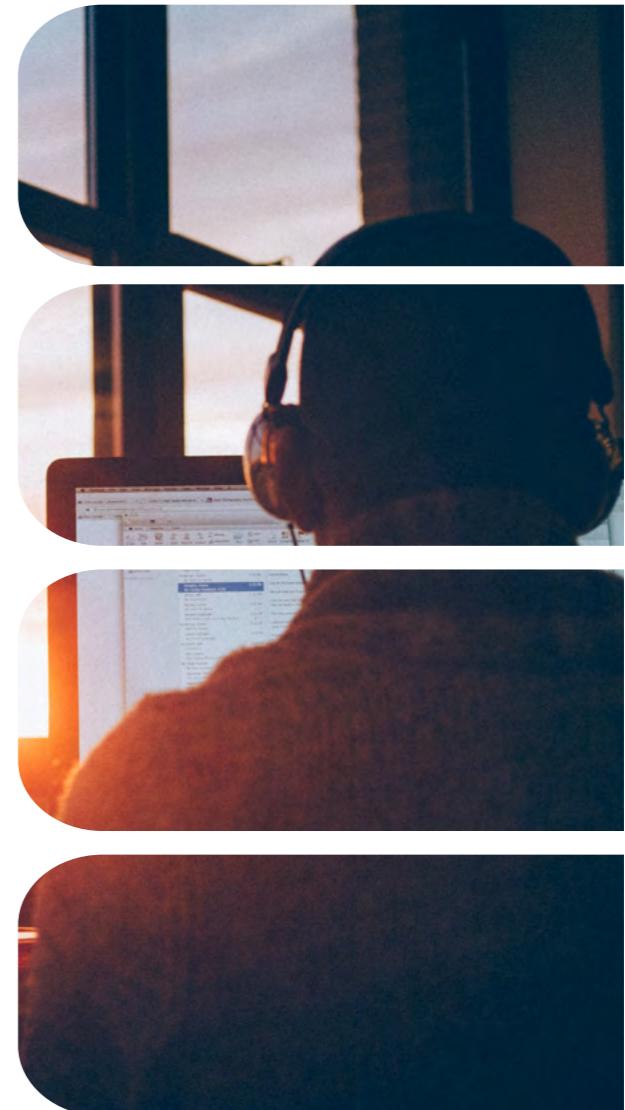
Tema material: investimento em infraestrutura



A TIM se compromete em proporcionar a melhor experiência de uso e garantir qualidade de serviço ao cliente. Por isso investe continuamente na expansão e no aprimoramento da sua infraestrutura de rede e da área de cobertura. Dessa forma, garante a prestação dos serviços com qualidade e a sua competitividade no setor, atendendo as exigências da legislação.

A TIM tem compromisso com a evolução da qualidade e da capacidade de infraestrutura da rede móvel no Brasil. Por esse motivo, ampliou o *refarming*, que consiste no reaproveitamento de faixas de frequência, de 2,1 GHz no 4G, atingindo aproximadamente 300 cidades. Como parte desses aperfeiçoamentos, a TIM expandiu o VoLTE, tecnologia que permite a realização de chamadas por meio da rede 4G, para mais de 3.400 cidades.

Os investimentos de 2019 mantiveram a liderança da TIM na cobertura 4G, atingindo 3.477 cidades, correspondente a 94% da população urbana do país, ao final do ano, reforçando o compromisso da TIM com a sociedade.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

**■ Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços**

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

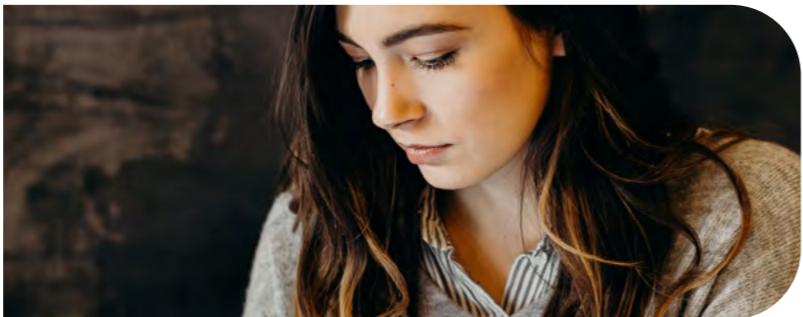
Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



O tráfego de dados no 4G cresceu 9 p.p. em relação a 2018 e os clientes estiveram conectados com maior frequência em 2019, 85,7% do tempo, desempenho 8 p.p. superior ao da segunda colocada. A Companhia também foi líder no indicador de latência, com 57,4 ms, que corresponde ao tempo que um pacote de dados leva para ser enviado ao usuário.

Em 2019, cerca de 65% do Capex de Network foi destinado a projetos de capacidade e ampliação de infraestrutura, com investimentos para aperfeiçoar o desempenho da cobertura da TIM e expandir a sua área de abrangência, como:

- Expansão da rede de fibra óptica, aumentando a resiliência da rede;
- Agregação de portadoras, técnica que tem como objetivo aumentar a velocidade da conexão de dados para o usuário, habilitando mais de 1.000 cidades com 4,5G;
- Densificação de sites, aumentando a capacidade da rede móvel;
- Ampliação da presença da fibra nas cidades, por meio do projeto FTTCity;
- Aumento da presença da cobertura em frequências baixas, principalmente 700 MHz, atingindo aproximadamente 2.400 cidades.
- Ativação do NB-IoT em cerca de 3.300 cidades.

A TIM alcançou o total de 19.812 sites ao final de 2019, atingindo mais de 100 mil km de fibra óptica, um crescimento de 11,9% no ano.

A Companhia somou 1.582 biosites ativos ao final de 2019, quase o dobro de 2018, quando totalizou 800 biosites.

Além de ser uma solução para a densificação da rede de acesso móvel, são mais sustentáveis, têm menor custo, rápida instalação, baixo impacto visual e multifuncionalidade capaz de agregar serviços como iluminação e câmeras de segurança, além da transmissão de telecomunicações.

No Brasil, 2,3 milhões de domicílios têm conexão FTTH (Fiber To The Home) e 3,6 milhões, FTTC, somando quase 6 milhões de domicílios em 25 cidades.

**Mais de mil cidades
foram habilitadas
com 4,5G em 2019.**

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

**■ Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços**

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

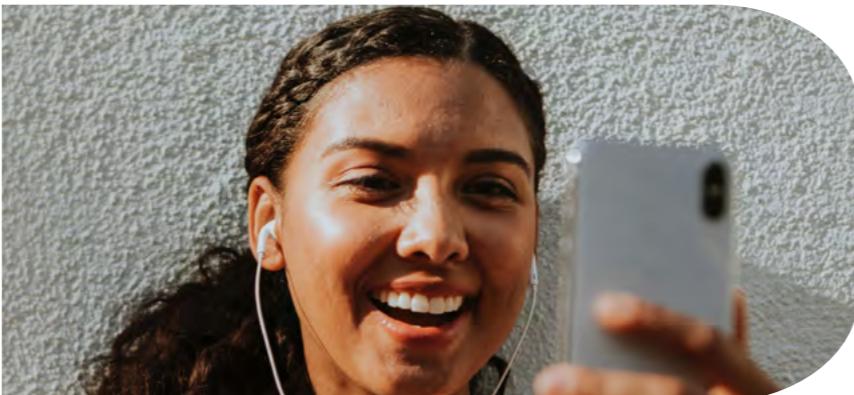
Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Investimentos em modernização e melhoria contínua da infraestrutura incluem testes com a rede 5G



A TIM conduziu, de forma pioneira, a implementação de quatro ecossistemas “5G Living Lab TIM”, centros de referência na realização de testes do 5G para promover a aplicabilidade da tecnologia e explorar as oportunidades de novos modelos de negócio.

Consolidou a rede NB-IoT em mais de 3.200 municípios, cobertura que habilitará a criação de soluções em Internet das Coisas (IoT) nas grandes cidades e em municípios mais afastados das capitais. A TIM é pioneira ao lançar essa plataforma e, ao mesmo tempo, alcançar essa abrangência para alavancar o ecossistema de desenvolvedores de soluções.

Implementou, ainda, o projeto de virtualização de infraestrutura para ganho de estabilidade à rede, instalou 25 data centers para melhorar a experiência do cliente e expandiu a capacidade de rede por meio da solução Massive MIMO, tecnologia que garante o desempenho da rede em situações de concentração de alta demanda.

**5G Living Lab TIM
realizou os primeiros
testes da rede no Brasil.**

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

**■ Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços**

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

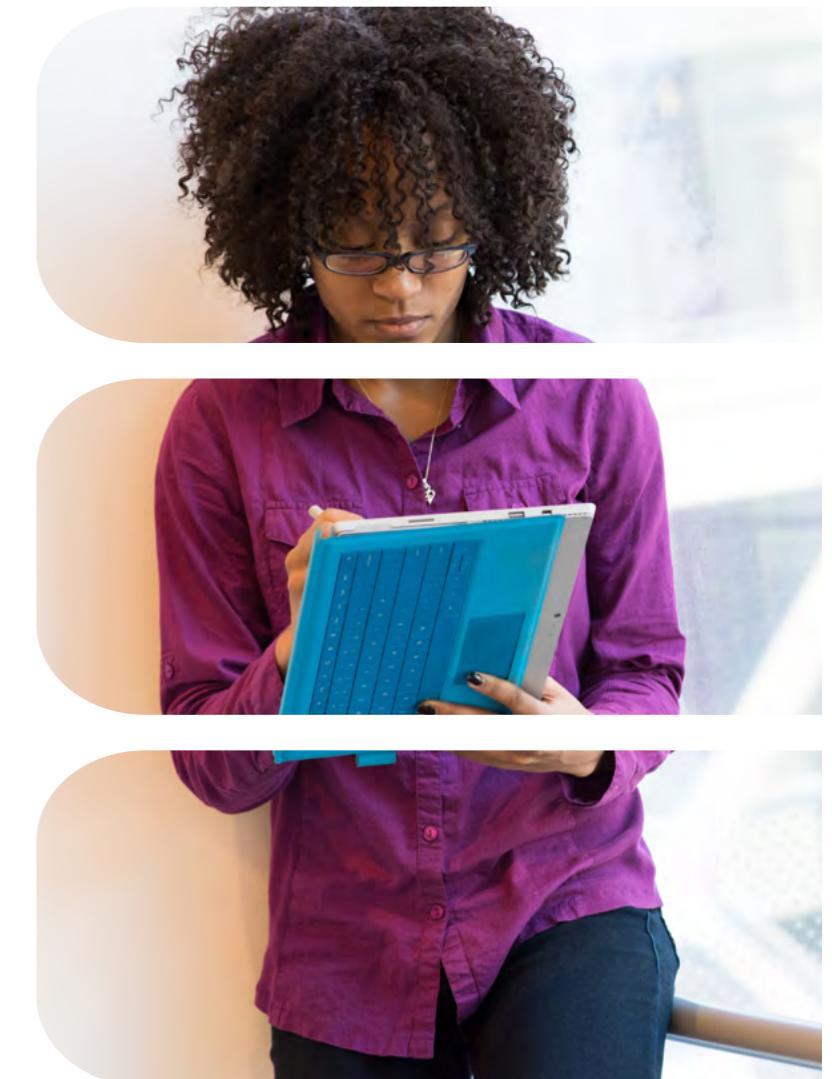
Impactos da legislação nas operações da TIM

Algumas alterações na legislação brasileira acarretam impactos em termos de infraestrutura e serviços do setor de telecomunicações. Em 2019, o Governo Federal, o Congresso Nacional, bem como os representantes dos Poderes Executivo e Legislativo, estaduais e municipais, aprovaram políticas que geraram impacto econômico significativo às operações da TIM e ao setor: 103 | 203-1

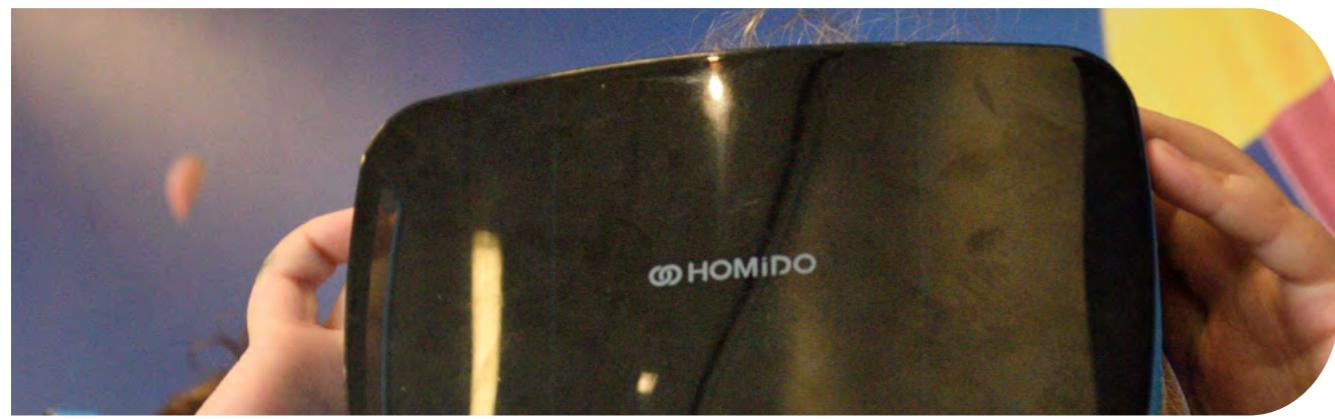
- A promulgação da Lei nº 13.879/2019 tornou obrigatório o compartilhamento da infraestrutura de telecomunicações que será construída nos próximos anos, criou o mercado secundário de radiofrequência e viabilizou a possibilidade de renovações sucessivas de espectro.

- O Plano Nacional de IoT foi instituído por meio do Decreto nº 9.854, de 25 de junho de 2019, para desenvolver a implantação da Internet das Coisas (IoT) no Brasil. A legislação garante a livre concorrência e a livre circulação de dados, garantindo os direitos da segurança da informação.

- Cerca de 20 leis que tratam da implantação de infraestrutura de telecomunicações em diferentes municípios foram alteradas em 2019 para flexibilizar, melhorar e impulsionar o processo de licenciamento de sites.



06 INOVAÇÃO



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Tema material: inovação aplicada a produtos e serviços



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

A inovação está entre os ativos intangíveis estratégicos para a TIM, tão importante quanto o capital intelectual, humano, natural, social e de relacionamento. A gestão do tema envolve o contato próximo com stakeholders importantes para a criação de inovação no setor de telecomunicações, como o governo, a academia, operadoras, clientes e consumidores (leia mais sobre o relacionamento da TIM com seus stakeholders nas páginas 15). Ao mesmo tempo abrange programas e iniciativas de inovação aberta. Em 2019, a TIM realizou as seguintes ações:

- Ampliou o convênio com o Inatel (Instituto Nacional de Telecomunicações) para o desenvolvimento de soluções de Internet das Coisas utilizando a tecnologia. A adoção de forma pioneira da tecnologia de IoT móvel, NB-IoT (Narrow Band – Internet das Coisas), tem influenciado toda a cadeia de fornecedores e desenvolvedores de solução de IoT, desde fornecedores de componentes eletrônicos até empresas compradoras de soluções Narrow Band em IoT por meio da rede 4G em 700 MHz.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

■ Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

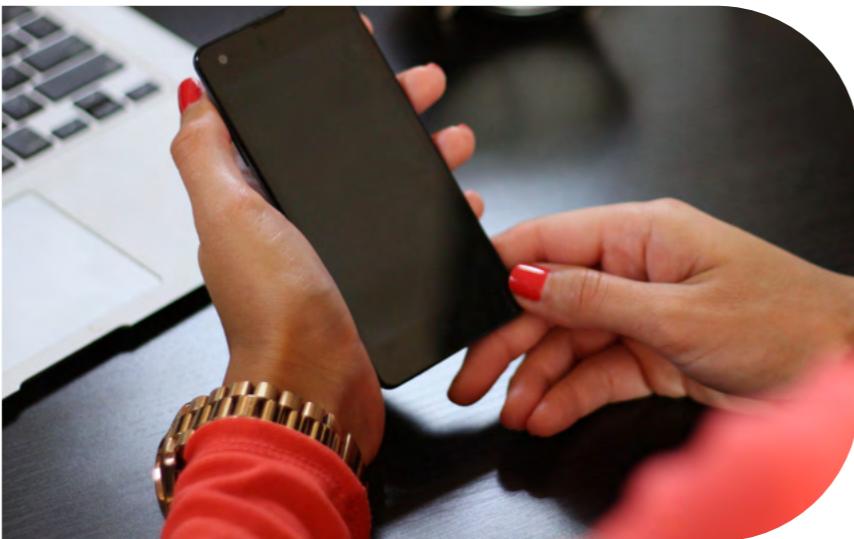
Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



A TIM participou de
quatro projetos em
IoT selecionados
pelo BNDES.



- Ampliou sua parceria com o Cubo Itaú, maior *hub* de inovação da América Latina, para promover a cocriação com startups e iniciou parceria com outros *hubs* de tecnologia, como a iniciativa Open D'Or, voltada para soluções no setor da saúde.
- Atuou ativamente no desenvolvimento do ecossistema de Internet das Coisas (IoT) em diversos setores da economia. Participou de quatro projetos na área, selecionados pelo BNDES no programa Pilotos IoT nos setores de saúde, cidades e rural.
- A TIM desenvolveu novas abordagens de mercado e promoveu uma solução para permitir a conectividade no agronegócio, a iniciativa 4G TIM no Campo, que já cobre mais de 6 milhões de hectares. Nesse contexto a TIM desenvolveu alianças estratégicas e parcerias para fomentar o desenvolvimento de soluções e promover, por meio do uso das tecnologias móveis e IoT, a digitalização e automação do agronegócio.
- A TIM já está no terceiro ano de uma parceria estratégica com a Embrapa para realizar a convocação de startups para o desenvolvimento de soluções para o agronegócio (Ideas 4Milk).
- Em 2019, a TIM também habilitou parceria com a AgTech Garage em Piracicaba (SP), o maior *hub* de startups do agronegócio na América Latina.
- Realizou o TIM Challenge em parceria com o Igloo Network, *hub* de negócios e aceleradora de startups, para atrair soluções com aplicações sobre as redes 4G, NB-IoT e 5G para a Indústria 4.0 e o agronegócio.f
- Seguiu com as atividades em seus sete Laboratórios Comunitários TIP, na área de Rede, por meio do TIM LAB, onde foram realizados testes em soluções ópticas para acelerar redes de transporte que fornecem conexão a antenas de celulares.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

■ Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

A TIM é a primeira operadora a fazer testes em 5G no Brasil

Em 2019, a TIM instalou a primeira antena de quinta geração para testes em Florianópolis (SC), em parceria com a Fundação Certi e a Huawei. Esse ambiente constituiu o primeiro 5G Living Lab. Outros três laboratórios foram criados em Santa Rita do Sapucaí (MG) com o Inatel, em Campina Grande (PB) em parceria com o Instituto Virtus e a Universidade Federal de Campina Grande, e em São Paulo (SP), no Cubo Itaú. Por meio desses ambientes, habilitou um ecossistema para experimentação e cocriação com múltiplos parceiros, tendo uma academia como ponte

para as atividades de conscientização e desenvolvimento. Esse modelo permite conectar usuários finais, pesquisadores, empresas, startups, instituições públicas, entre outros, para validar produtos, casos de uso, serviços e soluções em geral. O projeto de investimento na rede 5G da Companhia foi apresentado no Painel Telebrasil 2019, em Brasília (DF). A rede está sendo testada na frequência de 3,5 GHz.

Os testes com a primeira antena de quinta geração do Brasil e o estabelecimento dos laboratórios são parte da estratégia da TIM para disponibilizar o 5G aos seus clientes em 2021.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

■ Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



A TIM quer ser líder em 5G no Brasil e conta com a expertise e o pioneirismo do Grupo TIM Italia no uso da tecnologia e na implementação bem-sucedida de soluções nas cidades de Turim, Bari, Matera e República de San Marino.

Os 5G Living Labs permitem o desenvolvimento de um ecossistema 5G completo, conectando diferentes atores e possibilitando, por meio desse ambiente de inovação aberta, identificar as soluções mais adequadas a cada demanda da sociedade.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Aplicações do 5G criam valor em saúde, educação e na indústria

O 5G é a plataforma tecnológica que habilitará a quarta Revolução Industrial. Permitirá a aplicação comercial de conceitos de Indústria 4.0, principalmente para os setores industriais que utilizam processos automatizados, como comunicação entre máquinas.

Tornará possível novas arquiteturas de sistemas, terminais serão mais inteligentes e o suporte a baixa taxa de dados com baixa latência viabilizarão comunicação máquina-máquina e vasta aplicação de sensores, ampliando o uso de IoT e viabilizando processos mais inteligentes com muitos benefícios para a economia e para uma sociedade cada vez mais conectada.

O uso mais intenso de IoT também irá estimular a geração de mais negócios e empreendimentos em cidades inteligentes, saúde, energia, logística, tecnologia de informação e comunicação e economia criativa.

As velocidades e funcionalidades do 5G viabilizarão soluções que antes não eram possíveis como: levar recursos de educação e de saúde para áreas remotas ou de difícil acesso; replicar materiais educativos no formato de realidade virtual, tornando possível visita a museus ou cidades históricas; e viabilizar uma consulta médica com um especialista, a partir de dados de imagens transmitidas em tempo real.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

■ Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

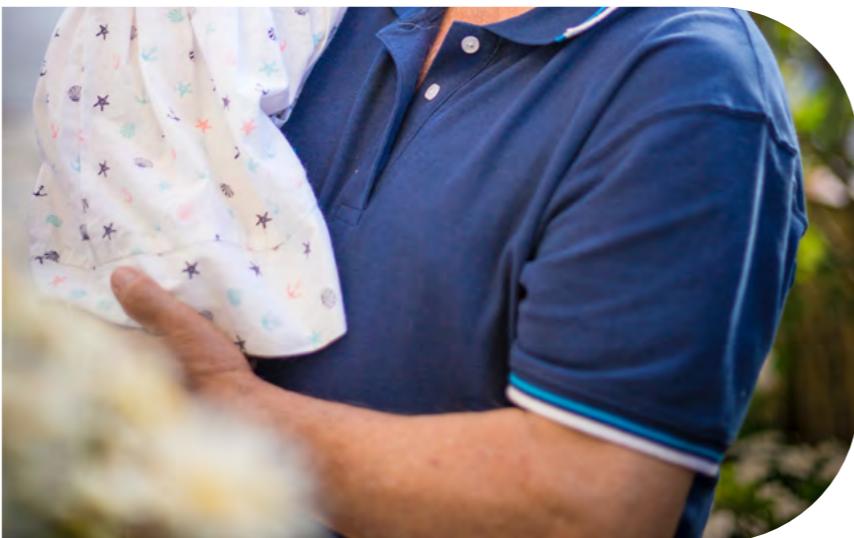
Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



O 5G irá acelerar a implantação de cidades inteligentes. Nesse contexto de gestão inteligente de serviços públicos, há também muitas oportunidades de uso que poderão ser pilotadas, relacionadas também à segurança, saúde, educação, entre outras.

A nova tecnologia pode beneficiar toda a população ao permitir o desenvolvimento de soluções que possam reduzir os gaps sociais do Brasil.

O lançamento do 5G Living Lab permitiu o desenvolvimento dos diversos casos de uso a seguir.



SAÚDE

- Atendimento médico baseado em imagem obtida por meio da movimentação do equipamento controlado remotamente por uma luva tática. O paciente estava em ambiente da Casa TIM 5G, junto a um técnico que vestia a luva e movia a mão de acordo com os estímulos recebidos. O médico operava, de um lugar remoto, um joystick, que enviava os estímulos de movimento para a luva do técnico. As imagens transmitidas simultaneamente permitiram ao médico realizar o diagnóstico da paciente.

- Demonstração de teleconsulta, utilizando equipamentos de captura de imagem em alta resolução e sistema de teleconferência integrado, possibilitando o diagnóstico a distância e levando tratamento de qualidade para regiões remotas.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

■ Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



CIDADE CONECTADA

- Uma experiência virtual demonstrando como seria um centro de operações de cidade onde todas as câmeras e todos os serviços estivessem conectados e pudessem ser gerenciados simultaneamente a partir de um único local.



EDUCAÇÃO

- Educação a distância por meio do uso intensivo de tecnologia para reduzir rapidamente o gap educacional do Brasil para o profissional do futuro por meio do engajamento do aluno.



ENTRETENIMENTO

- Banda conectada e um show com a experiência de uma apresentação ao vivo. Uma banda dividida ao meio, com cada metade em uma localidade, realizou o show, sem delay.

- Utilização da realidade aumentada (AR) para promover uma nova experiência de manipulação de dados e informações. A solução desenvolvida utiliza o conceito de AR para aulas de geopolítica e explicações sobre o corpo humano baseadas em uma viagem exploratória sobre os órgãos humanos (por exemplo, foi apresentado o comportamento de um pulmão saudável versus um pulmão de fumante).



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

■ Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



INDÚSTRIA

- Colaboração entre pessoas e robôs, suportada pela solução de baixa latência sobre o 5G. O robô YuMi, primeiro robô colaborativo de dois braços do mundo, interage com pessoas, servindo café aos participantes. A proposta foi demonstrar como a conectividade e a confiabilidade da rede 5G permitem um convívio entre humanos e robôs em um mesmo ambiente de trabalho.

- Indústria 4.0 e a simulação de ambientes de cenários de indústria 5G. A solução permitiu comparar dois cenários distintos de conectividade IoT – um com rede 4G e outro com 5G. No segundo, foi possível ver os benefícios de uma comunicação coordenada com o 5G, que permitiu que um robô fosse controlado com baixa latência e, mais importante, com alta confiabilidade. Essa será a base para a implementação de diferentes soluções para o ambiente industrial.

- Utilização do 5G em um ambiente de indústria de manufatura (*smart manufacturing*) com realidade aumentada (AR), em uma mesa de treinamento de operadores de chão de fábrica (com dinâmica de alarmes, telessensor, telemonitoramento, esteira e braço mecânico).

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

■ Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



SEGURANÇA

- Utilização de soluções de câmeras inteligentes conectadas a óculos de realidade virtual que permitiram controle da câmera com o movimento de cabeça e visitas virtuais a ambientes na Casa e no próprio Inatel.



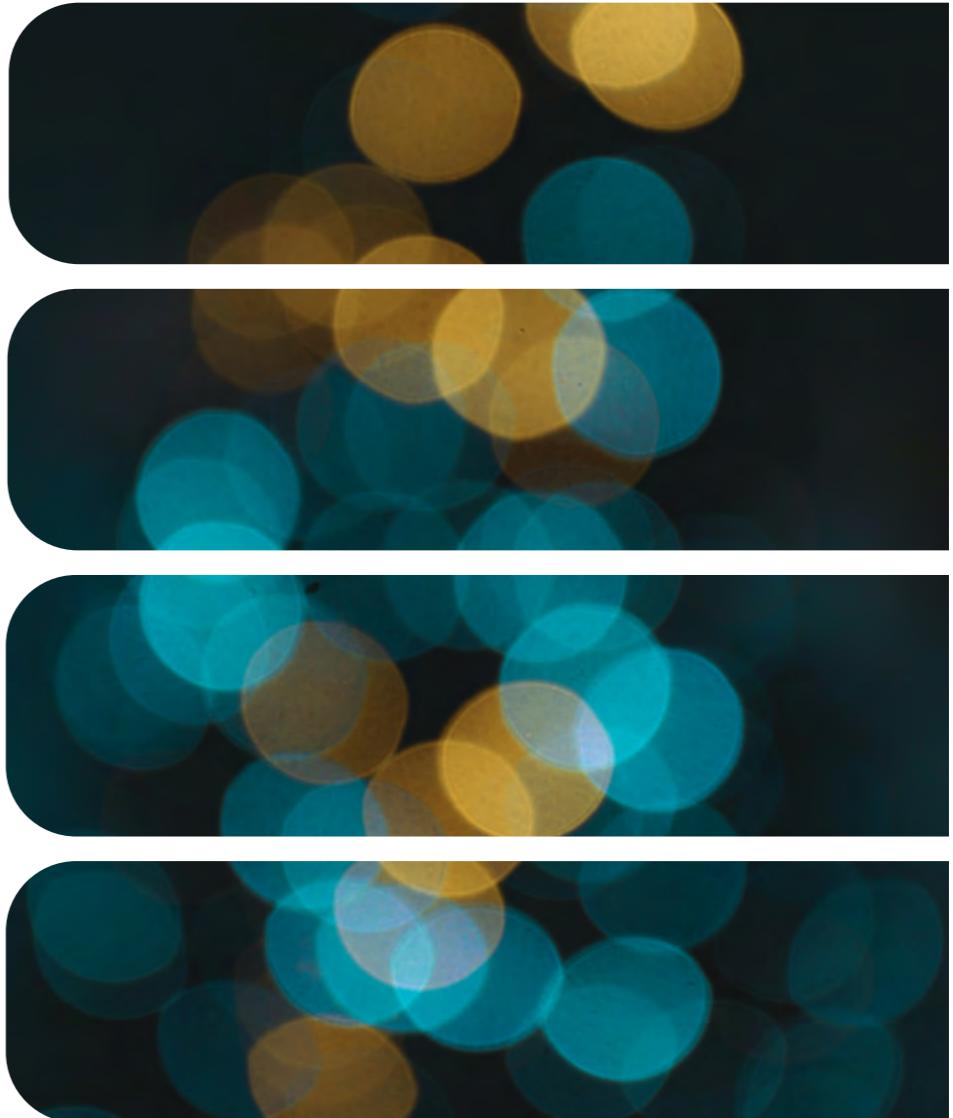
CASA CONECTADA

- Ambiente de casa futurista conectada ao 5G com eletrodomésticos e eletrônicos habilitados para ambientes automatizados.



GAMING

- Experiência de alta velocidade e da baixa latência de novos jogos em rede e em streaming, proporcionada pelas redes 5G.



07 GESTÃO AMBIENTAL



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

A crescente expectativa da sociedade e dos acionistas por transparência e prestação de contas de informações não financeiras e por companhias comprometidas com aspectos socioambientais reforça para a TIM a importância de uma gestão ambiental cada vez mais responsável e eficiente.

Para a criação de valor positivo para seus stakeholders, a TIM se compromete com ambições de longo prazo em aspectos socioambientais e de governança no Plano Estratégico 2020-2022 (leia mais no Anexo I – Quadro de Ambições ESG na página 100).

As operações da TIM abrangem a gestão de aspectos ambientais como a geração de resíduos na operação e no pós-consumo, e o consumo de energia, temas apontados como mais relevantes (saiba mais sobre a

materialidade da TIM na página 10). Embora não tenha sido identificado entre os temas materiais, a Companhia também gerencia e reporta dados do consumo de água e de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

As diretrizes para essa gestão constam na Política Ambiental da TIM, um conjunto de princípios declarados como compromissos para apoiar e melhorar o seu desempenho ambiental.

O normativo tem aderência à legislação nacional e internacional, e às determinações dos órgãos reguladores e fiscalizadores, assim como a boas práticas de gestão. Também é inspirado nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e nos dez princípios do Pacto Global da ONU, do qual a TIM é signatária.



A TIM reconhece a importância de uma gestão ambiental cada vez mais eficiente e responsável.

A Política define os objetivos ambientais, ações e resultados pretendidos do Sistema de Gestão Ambiental, abrangendo também o investimento em melhorias. A Companhia assume publicamente três compromissos:

- Atuar na prevenção da poluição como principal fator de proteção ao meio ambiente;
- Atender aos requisitos legais e normas da organização;
- Melhorar continuamente o sistema de gestão ambiental para refletir o aumento dos indicadores ambientais.

Os compromissos são refletidos nos processos da TIM em todas as suas operações no Brasil.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



A Companhia também identifica oportunidades de melhoria para alcançar níveis de excelência por meio do seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA), atuando para a melhoria do desempenho dos seus processos e controles desde 2010, com a certificação ambiental ISO 14001, referente ao Gerenciamento e Operação da Rede nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo (leia mais sobre as Certificações no Anexo II na página 102).

Todas as Estações Rádio Base (ERBs) da TIM têm licença da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). A implantação e a operação das ERBs têm dois principais impactos ambientais mapeados: a emissão de radiação não ionizante e a própria instalação dessa infraestrutura. Esses impactos são monitorados por meio de controles internos.

Em 2019, a TIM operou com mais de 19 mil sites e, como tem operação em todo o Brasil, dispõe de 146 ERBs em áreas de preservação ambiental.

A Companhia também realiza monitoramento periódico dessas localidades para que suas atividades não causem impactos à biodiversidade.

Os relatórios teóricos de conformidade e as medições garantem que a radiação não ionizante das ERBs esteja dentro dos limites permitidos pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Em 2019, 8% dos sites tiveram o nível de emissões eletromagnéticas mensuradas. Esse monitoramento é realizado com base nos métodos definidos pela Anatel, dentro dos parâmetros permitidos. 103 | 304, 304-2

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

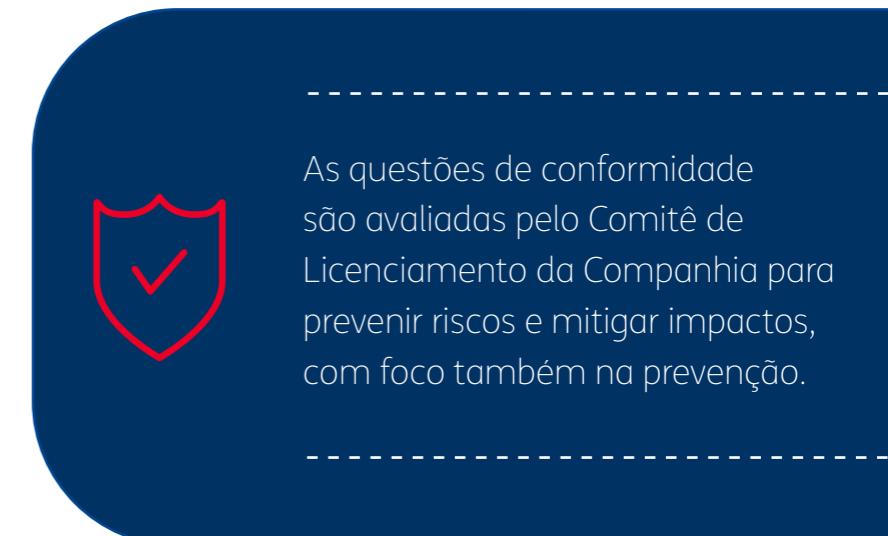
Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



Em 2019, a TIM recebeu duas multas por não conformidade a leis e regulamentos ambientais no valor total de R\$ 1 milhão e registrou 35 autos de infração sem penalidade monetária. As multas foram tratadas com atuação do corpo técnico da TIM e apoio de assessorias jurídicas. Em fevereiro de 2020, houve a suspensão parcial dessas multas. A Companhia possui também três termos de ajuste de conduta em curso. Em sua maioria, as multas e sanções ambientais decorrem da falta de licenciamento ambiental ou de apresentação de documentos para a obtenção de licença. 307-1

A Companhia dispõe de equipes que acompanham os casos de não conformidades, por exemplo regularização de ERBs e prédios técnicos com data centers, para conduzir suas operações dentro dos padrões exigidos pela legislação e, principalmente, para fortalecer seus processos de gestão de riscos ao meio ambiente. GRI 103 | 307



As questões de conformidade são avaliadas pelo Comitê de Licenciamento da Companhia para prevenir riscos e mitigar impactos, com foco também na prevenção.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Eficiência energética

103 | 302

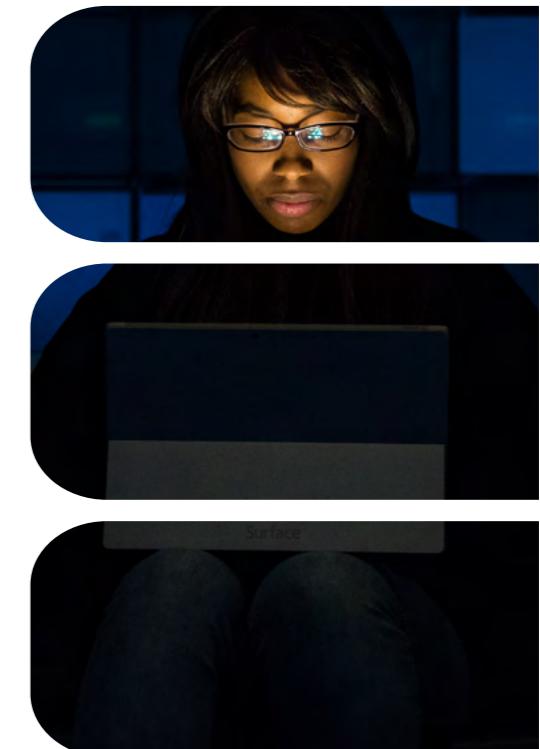
Tema material: gestão de energia



O setor de telecomunicações é altamente dependente do fornecimento contínuo de energia elétrica para garantir o funcionamento das suas operações. Por esse motivo, a TIM entende que a escassez energética é um significativo risco operacional, diretamente relacionado aos custos da Companhia. Eventuais interrupções neste fornecimento impactam a prestação dos serviços e a experiência do cliente.

Ciente da relevância do tema para o negócio e para a sociedade, a TIM assumiu compromisso no Plano Estratégico 2020-2022 relacionado ao uso mais eficiente da energia para o tráfego de dados, aumentando a eficiência em 75% até 2025.¹ Leia mais sobre as ambições na página 101.

Como parte da sua estratégia de gestão de riscos, a TIM tem investido na autogeração de energia, por meio de projetos de geração distribuída – modelos de microgeração de energia elétrica por fontes renováveis, como painéis solares, geradores a biogás e Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGHs).



¹Dessa forma, a meta de ecoeficiência estipulada para 2019 foi revista com objetivo de adequação à ambição de longo prazo citada, em linha com o Grupo.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

A TIM tem buscado fontes de energias renováveis.

A Companhia também tem investido na compra de energia no mercado livre, um modelo de negócio para aquisição de energia renovável por meio da celebração de contrato bilateral com empresas geradoras de energia que atendem os requisitos legais e regulamentares, mais especificamente do artigo 26 da Lei nº 9.427, de 1996, e o artigo 2º da Resolução da Aneel nº 77.

Uma das diretrizes internas da TIM é a busca por fontes de energia renováveis. Nesse caminho, com relação aos projetos de geração distribuída, a Companhia tem operado cinco Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGHs) no estado de Minas Gerais, 100% dedicadas às operações da TIM. A medida estimula a energia renovável na matriz elétrica nacional. Em 2019, cerca de 50% do consumo de energia da TIM foi proveniente de fontes renováveis e deve ser expandido para 60% até o final de 2020 e para 70% até 2025, meta assumida no Plano Estratégico 2020-2022.

A Companhia também continua investindo em iniciativas de eficiência energética, como o projeto de *Decomissioning*, que consiste no

desligamento e remoção de equipamentos do site para reduzir o consumo de energia e liberar espaço físico para novos projetos.³⁰²⁻⁴

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

	2017	2018	2019
Gasolina	26.115	21.249	21.686
Etanol hidratado ¹	0,16	5,38	5,96
Diesel – Veículos	1.088	896	870
Diesel – Geradores	7.941	14.594	9.846
Eletiocidade	2.597.960	2.529.651	2.581.713 ²
Total	2.633.104	2.566.395	2.614.121

¹ Os dados de etanol hidratado foram alterados em relação aos publicados no Relatório de 2018 em função de mudanças nas métricas de cálculo. Em 2018, estes dados foram apresentados em J, corrigidos neste relatório para GJ. ^{102-48, 102-49}

² Parte do consumo de eletiocidade de 2019 reportado foi estimado.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Gestão de resíduos 103 | 306

Tema material: gestão de resíduos na operação e pós-consumo



Para a TIM, a gestão dos resíduos está atrelada a impactos no valor da marca, à presença de mercado e a custos operacionais e regulatórios. A TIM reconhece sua responsabilidade compartilhada na gestão dos seus produtos no pós-consumo (smartphones, modens, baterias e acessórios). Ao mesmo tempo, tem ciência que a operação também gera

resíduos perigosos e não perigosos tanto nos processos administrativos quanto no processo de instalação e manutenção de infraestrutura, por exemplo. São resíduos que precisam ser descartados corretamente, de acordo com as exigências da legislação, para não ocasionarem contaminação ao meio ambiente, sanções e multas.

A gestão de resíduos na TIM tem como objetivo prioritário a redução na geração, considerando a operação em si e o pós-consumo. As práticas atendem às determinações da Política Ambiental da Companhia e procedimentos estabelecidos pelo Sistema de Gestão Ambiental, com o objetivo de garantir o uso sustentável e a destinação ambientalmente adequada dos materiais. São ações que incentivam a coleta diferenciada, a recuperação e a reciclagem de materiais, além da logística reversa.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



Para essa finalidade, a TIM disponibiliza urnas coletoras em suas lojas e prédios administrativos para que os colaboradores e clientes depositem resíduos eletrônicos fora de uso, como *smartphones*, *simcards*, baterias, fones de ouvido, *modems*, entre outros acessórios.

Considerando o consumo interno de papel, a Companhia tem práticas que incentivam a redução do uso, como a substituição de impressoras, *fax*, *scanner* e copiadoras independentes por equipamentos

multifuncionais que centralizam todas essas tarefas. As políticas de restrição de impressão, associadas às campanhas internas de conscientização para a redução do consumo, contribuíram tanto para a economia de papel, como de outros recursos, como toner. 103 | 301

Os fornecedores que realizam o descarte de resíduos sólidos e líquidos têm seus processos regularmente verificados por auditorias internas e externas, seguindo as diretrizes internas do SGA. 103 | 301, 301-3, 306-1

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

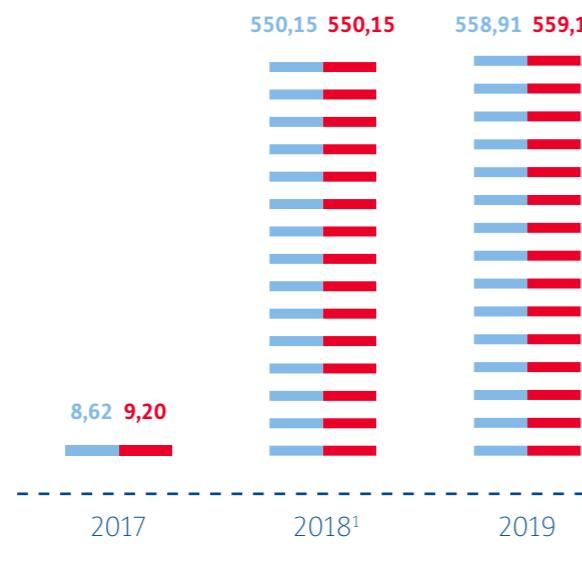
Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

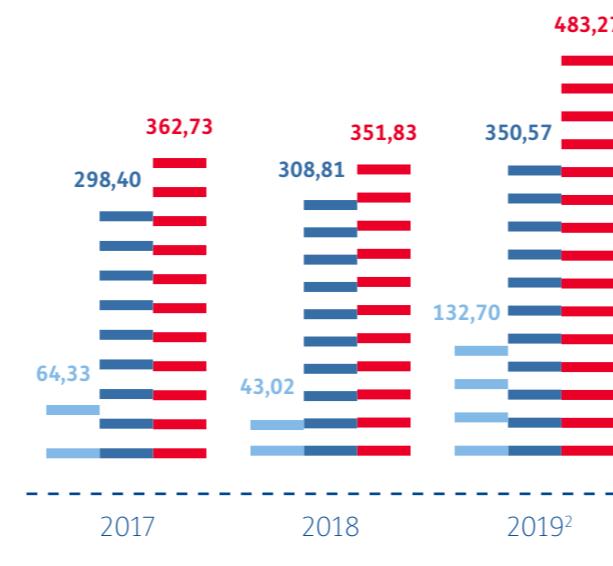
Créditos

Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição 306-2

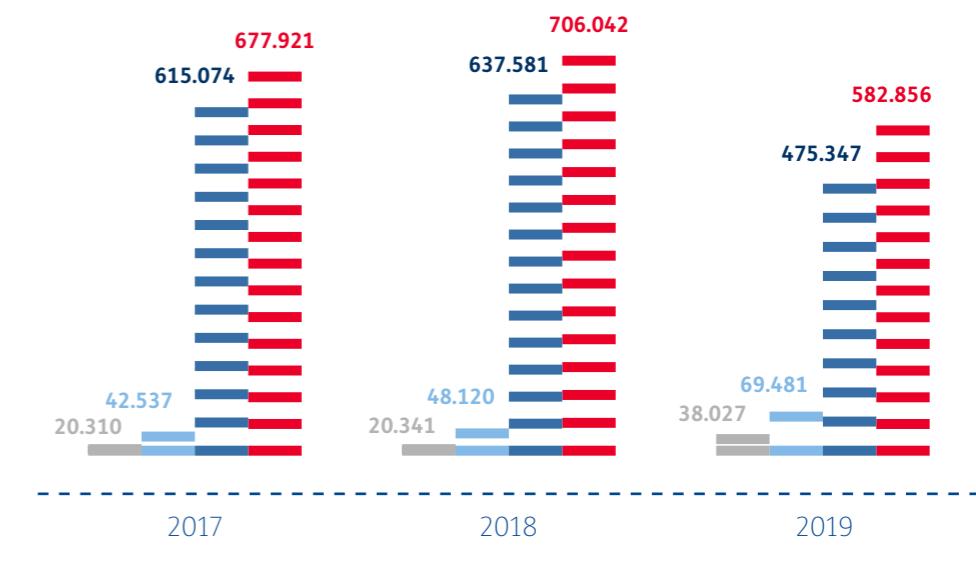
Geração e disposição de resíduos perigosos (ton) 306-2



Geração e disposição de resíduos não perigosos (ton) 306-2



Materiais usados por peso ou volume (por kg) 301-1, 102-48



¹ 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.

² Em 2019, houve um aumento na quantidade de resíduos, pois passaram a ser contabilizados resíduos da infraestrutura de Rede (exceto baterias), inerente ao processo de substituição de equipamentos obsoletos.

³ Os valores totais de 2017 e 2018 foram ajustados neste Relatório pois foi identificada uma duplicidade nos dados.

² Houve redução no consumo de papel para faturamento pelo contínuo esforço e investimento da TIM na digitalização dos serviços, como as faturas digitais.

³ Houve um aumento no consumo interno de papel, pois passou a ser contabilizado esse uso pelos Centros de Distribuição e Logística.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Metas de gestão de resíduos e de reciclagem



INDICADOR

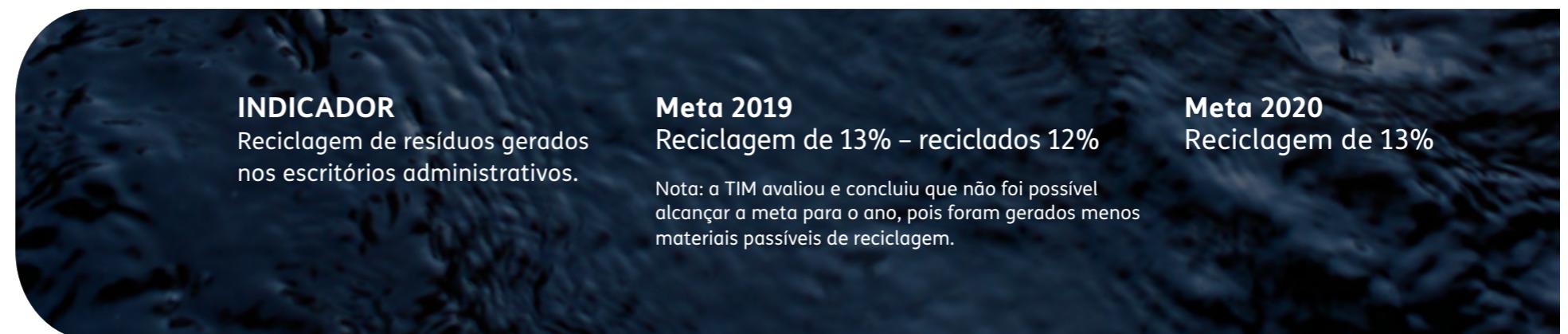
Coleta de celulares fora de uso,
baterias, modens e demais
acessórios para reciclagem.

Meta 2019

0,5 tonelada – cumprida

Meta 2020

1,5 tonelada



INDICADOR

Reciclagem de resíduos gerados
nos escritórios administrativos.

Meta 2019

Reciclagem de 13% – reciclados 12%

Nota: a TIM avaliou e concluiu que não foi possível
alcançar a meta para o ano, pois foram gerados menos
materiais passíveis de reciclagem.

Meta 2020

Reciclagem de 13%

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Gestão das emissões

103 | 305, 305-1, 305-2

A Política de Gestão da Mudança do Clima da TIM estabelece princípios que devem ser aplicados a todas as atividades da TIM no Brasil com o objetivo de promover a gestão adequada e eficiente das suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). O normativo considera as exigências da legislação nacional e internacional, determinações de órgãos regulamentadores e diretrizes do Grupo TIM Italia.

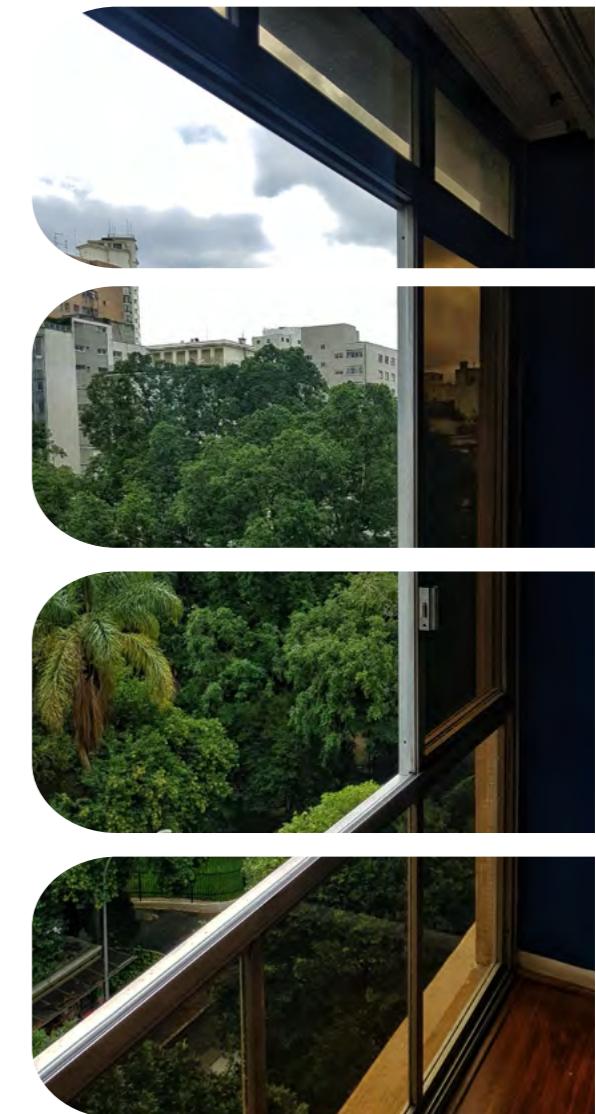
A TIM está engajada no combate às mudanças climáticas e se compromete com princípios como:

- Garantia da conformidade legal;
- Busca pela eficiência energética;
- Uso de fontes renováveis de energia;
- Busca pela eficiência do uso de recursos de rede por meio de acordos de compartilhamento.

A TIM reconhece que possui sua parcela de contribuição para os impactos globais em emissões de GEE, por isso estabeleceu como compromisso público ser uma empresa carbono neutra até 2030, em linha com o ODS 13 da ONU.

Sabe também que as suas operações e negócios estão expostos a riscos decorrentes da mudança climática (saiba mais sobre os riscos e oportunidades devido às mudanças do clima na página 37).

Em etapas de suas atividades como operação dos equipamentos, transporte de produtos, deslocamento de funcionários há consumo de energia e de combustível que consequentemente emitem, de forma direta ou indireta, GEE. 305-5



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

A TIM considera, portanto, a questão da mudança climática como estratégica para a continuidade dos negócios e para a sua criação de valor, sendo imprescindível para o bem-estar da sociedade a implementação de medidas de mitigação e adaptação.

Como parte desse compromisso com a sociedade, a TIM realiza o inventário anual das fontes emissoras de suas atividades, uma ferramenta de gestão que permite à Companhia entender suas principais fontes poluidoras. O inventário é auditado por terceira parte independente.

A TIM também está engajada em dar transparência no relato de suas emissões e de suas iniciativas, por exemplo por meio do Carbon Disclosure Project (CDP) e da plataforma de registro público do GHG Protocol.

A TIM também busca engajar seus fornecedores no combate às mudanças climáticas com o objetivo de conscientizá-los e incentivá-los no mapeamento e na gestão de suas emissões, o que contribui para a quantificação mais detalhada de emissões indiretas da Companhia, para a redução da Pegada de carbono associada ao seu serviço e para encontrar soluções inovadoras e menos intensivas em emissões. Além disso, a Companhia participa de fóruns e de grupos de discussão externos que debatem e propõem boas práticas em relação às mudanças do clima.



Leia mais em
[https://registropublicodeemissoes.com.br/
participantes/214](https://registropublicodeemissoes.com.br/participantes/214)

Saiba mais sobre o reporte da TIM para o CDP em <https://www.cdp.net/en/>

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

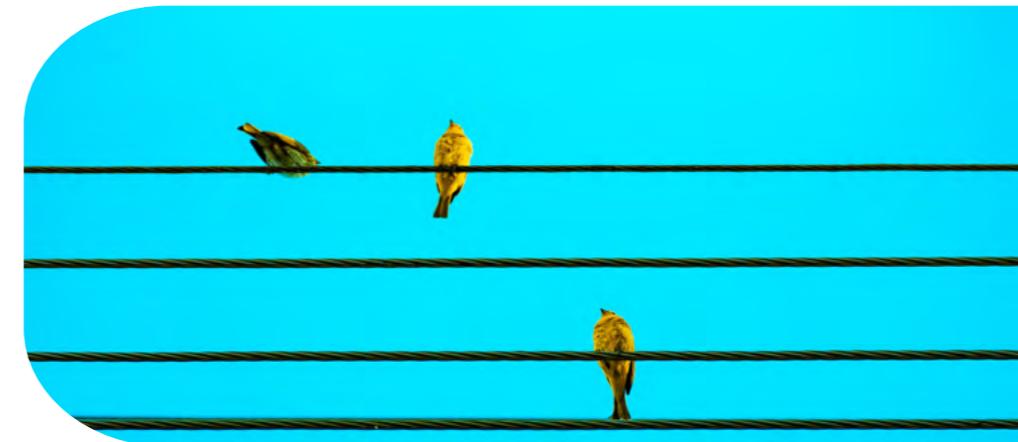
Pegada de Carbono

A TIM calculou pela primeira vez a sua Pegada de Carbono. Estudo que apresenta as emissões específicas de GEE de um produto ou serviço ao longo de seu ciclo de vida.

Calcular a Pegada de Carbono de um produto ou serviço significa conhecer todas as emissões de GEE em seus macroprocessos que abrangem os impactos dos clientes, parceiros, fornecedores, entre outros *stakeholders*. Ou seja, identifica as emissões que

ocorrem na extração, produção e transporte das matérias-primas, a energia utilizada, o transporte do próprio produto, entre outras etapas.

O estudo concluiu que para cada 1 Mb de dados trafegados na tecnologia 4G, 1,47 g de CO₂e são emitidos. E que as principais etapas impactantes estão relacionadas à queima de diesel nos geradores e ao consumo de eletricidade.



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

Emissões 305-1 305-2			
	2017	2018	2019
Escopo 1	4.719 tCO ₂ e	13.973 tCO ₂ e	5.132 tCO ₂ e
	718.359 MWh	702.681 MWh	717.014 MWh ¹
Escopo 2	66.616 tCO ₂ e	51.987 tCO ₂ e	53.806 tCO ₂ e
Escopo 3	35.513 tCO ₂ e	37.803 tCO ₂ e	29.353 tCO ₂ e

¹ Parte do consumo de eletricidade de 2019 reportado foi estimado.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Emissões discriminadas por escopo e tipo de fonte 305-1 305-2			
	2017	2018	2019
Escopo 1	4.719	13.973	5.132
Frota própria	566	477	510
Geradores	550	981	661
Emissões fugitivas - refrigerantes	1.620	3.790	1.875
Emissões fugitivas - extintores	1.983	8.725	2.087
Escopo 2	66.616	51.987	53.806
Consumo de eletricidade	66.616	51.987	53.806
Escopo 1 e 2	71.335	65.959	58.938
Escopo 3	35.513	37.803	29.353
Cat. 1 - Produção de insumos comprados	838	841	599
Cat. 3a - Produção de insumos energéticos	426	564	601
Cat. 3c - Perdas por T&D	15.956	12.346	12.665



	2017	2018	2019
Cat. 4 - Transporte e distribuição (upstream)	10.103	15.255	5.425 ¹
Cat. 5 - Disposição de resíduos	593	619	558
Cat. 6 - Viagens aéreas + Viagens de táxis	1.947	2.536	3.461
Cat. 7 - Transporte de funcionários casa/ trabalho	5.573	5.564	5.927
Cat. 9 - Transporte e distribuição (downstream)	77	78	117

¹ Algumas transportadoras terceirizadas não compartilharam com a TIM seus dados primários para cálculo das emissões.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Ano 2019	Emissão por cliente (kg CO ₂ e /Cliente) 305-1 305-2	Emissão por colaborador (kg CO ₂ e /Colaborador) 305-1 305-2	Emissão associada à receita operacional líquida (kg tCO ₂ e /R\$ mil) 305-1, 305-2, 305-4
Escopo 1	0,095	489,31	0,30
Escopo 2	0,98	5.068,85	3,10
Escopo 3	0,52	2.684,47	1,64
Escopo 305-2 305-3		Tipo de emissão	
Escopo 1 (emissões diretas)	1. Queima de combustível na 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 indiretas)	1. Queima de combustível proveniente de: – Viagens aéreas de funcionários; – Trajeto diário dos funcionários, de ida e volta, ao 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.		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Gestão do consumo de água

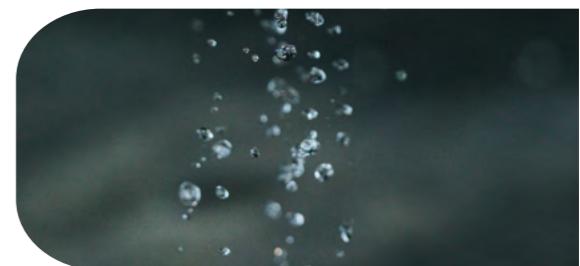
103 | 303

O principal consumo de água nas operações da TIM é para uso no dia a dia nos prédios administrativos, como o volume utilizado nos banheiros, cozinhas e copas. A água é proveniente, principalmente, da rede urbana de abastecimento. As atividades da Companhia não têm consumo intensivo do recurso, portanto não há impacto expressivo na disponibilidade de água para outros usuários ou sistemas.

Mesmo assim, a TIM permanece conduzindo iniciativas para um consumo de água eficiente, como inspeções frequentes nos sanitários e copas para prevenir eventuais vazamentos, instalação de equipamentos hidroeficientes e monitoramento de hidrômetros para identificar possíveis desvios de consumo. A Companhia também reaproveita a água da chuva e da condensação do sistema de ar condicionado. 303-3, 306-1

Em 2019, a TIM estabeleceu meta de redução do consumo de água em seus escritórios de 1%, tendo alcançado 3%. A mesma meta mantém-se para 2020.

Os efluentes dos prédios administrados pela própria Companhia são descartados nas redes públicas de esgoto, com destinação e tratamentos de acordo com a legislação brasileira, controlados pela concessionária responsável. Os efluentes descartados não ocasionam impacto ambiental negativo nem afetam corpos hídricos de forma significativa.



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

■ Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Água retirada por fonte (m ³) ³⁰³⁻¹	2017	2018	2019
Águas de outras fontes (poço artesiano, caminhão-pipa e água reutilizada)	24.454	29.974	15.904
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	125.761	108.874	77.753
Total	150.215	138.548	93.657¹

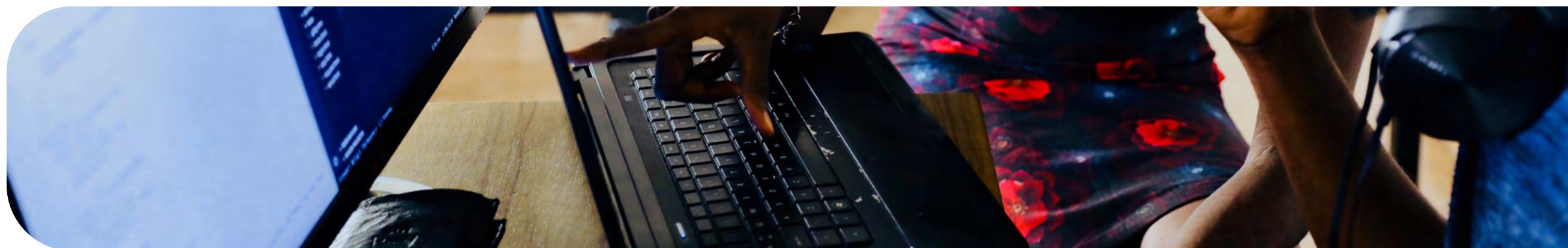
¹ O processo de gestão do consumo de água dos prédios industriais está sendo revisto e foi parcialmente contabilizado em 2019.

Água reciclada e reutilizada ³⁰³⁻³



08 GESTÃO DE PESSOAS

103 | 401



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Tema material: gestão dos colaboradores



Para a TIM, os colaboradores representam a Companhia e impulsionam o seu desempenho por meio de seus conhecimentos, habilidades e atitudes. Como parte da estratégia da TIM de ser reconhecida como empresa inovadora, tem o objetivo de atrair e reter talentos diversos, além de motivar seus colaboradores.

O time da TIM Brasil é composto por 10.167 colaboradores, capital humano e intelectual que é um diferencial para o negócio. A Pesquisa de Clima Organizacional de 2019 mostrou resultados satisfatórios em relação ao engajamento dos colaboradores. O índice de favorabilidade bateu recorde, subindo 6 pontos em relação a 2018, alcançando 81%.

A adesão também foi um diferencial: 96% dos colaboradores participaram, superando a participação anterior em 1 ponto percentual.

Os resultados demonstram a assertividade dos processos de gestão de pessoas e das diretrizes de Recursos Humanos conduzidas com o objetivo de desenvolver e capacitar colaboradores, atrair e reter talentos, e de ter no capital humano um recurso estratégico para a condução dos negócios com o olhar para a inovação, competitividade e presença de mercado, e para a perenidade do negócio.

Os processos de gestão de pessoas também têm iniciativas de valorização do colaborador, como o Programa de Oportunidade Interna – de desenvolvimento de carreira, que possibilita aos colaboradores participarem de seleções internas. Em relação à jornada do colaborador, também faz parte da gestão de pessoas da TIM políticas de apoio a colaboradores em processo de aposentadoria. 103 | 405



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Diversidade

A TIM acredita que diversidade e inclusão são essenciais para a valorização e engajamento das pessoas e também para o processo de inovação. Por isso as políticas de gestão incentivam a construção de um time diverso, o respeito, a inclusão e a valorização das diferenças. O tema diversidade é direcionado pelo Código de Ética e de Conduta, Política de Responsabilidade Social e Política de Direitos Humanos da TIM.

Para promover uma cultura ainda mais inclusiva, em 2019 foi criada a área de People Caring & Inclusion Management, com a missão de construir e gerenciar políticas, programas internos e parcerias externas, assim como trazer os colaboradores para a discussão por meio dos grupos de afinidade.

O plano de diversidade e inclusão, apresentado e aprovado pelo Board da TIM em 2019, prevê a criação de um comitê de diversidade, grupos de afinidade, ações focadas em gênero, LGBTI+, raça, gerações e pessoas com deficiência, assim como ações de treinamentos e comunicações contínuas. Alguns treinamentos específicos para a área de Recursos Humanos e equipes que atuam com comunicação interna e externa já foram realizados em 2019, como o Workshop de Gestão da Diversidade e Cultura Inclusiva e o treinamento de Comunicação Inclusiva. Demais iniciativas para implementação completa do plano ocorrerão ao longo de 2020.

103 | 405

Em 2019, foram recebidos pelo Canal de Denúncias da Companhia o total de oito denúncias sobre casos de discriminação. Três foram classificadas como procedentes e resultaram em advertência, feedback e até mesmo mudança de processos para inclusão de pessoas com deficiência. 103 | 406, 406-1



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Empregados, por categoria funcional e gênero (%) 405-1	2019 número absoluto		2019 cálculo com base no total de colaboradores (10.167)		2019 cálculo por categoria	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	47	13	0,5%	0,1%	78,3%	21,7%
Gerência	457	239	4,5%	2,4%	65,7%	34,3%
Profissionais	2.561	1.626	25,2%	16,0%	61,2%	38,8%
Força de vendas	308	193	3,0%	1,9%	61,5%	38,5%
Lojas	1.023	1.162	10,1%	11,4%	46,8%	53,2%
Call centers	523	1.548	5,1%	15,2%	25,3%	74,7%
Estagiários	113	97	1,1%	1,0%	53,8%	46,2%
Jovens Aprendizes	84	173	0,8%	1,7%	32,7%	67,3%
Total	5.116	5.051	50,3%	49,7%	50,3%	49,7%

Empregados por raça/cor 405-1	2017		2018		2019	
	Nº	(%)	Nº	(%)	Nº	(%)
Brancos	6.623	65	6.538	65	6.361	63
Negros	605	6	716	7	752	7
Pardos	2.627	26	2.562	25	2.736	27
Amarelos	122	1	136	1	134	1
Indígenas	34	0,3	21	0,2	21	0,2
Não Informado	82	1	103	1	163	2
Total	10.093	100	10.076	100	10.167	100

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Proporção salarial entre homens e mulheres por categoria funcional¹ 405-2	2017	2018	2019²
Diretoria	1,35	1,54	1,54
Gerência	1,12	1,14	1,09
Profissionais	1,07	1,07	1,09
Força de vendas	1,04	1,03	1,04
Lojas	0,99	0,99	0,99
Call centers	1,14	1,18	1,22
Indicador geral	1,23	1,33	1,31

¹ As proporções correspondem à razão entre a média dos salários dos homens sobre a média dos salários das mulheres. Quando a razão é igual a 1, a média salarial dos homens é igual à média salarial das mulheres. Valores maiores que 1 indicam média salarial de homens maior que a média salarial de mulheres.

² Em 2019, a proporção salarial entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago, considerando remuneração variável, e a remuneração média anual total de todos os colaboradores, excluindo o mais bem pago, foi de 37,86.

Indivíduos dos órgãos de governança 405-1	2017	2018	2019				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Gênero							
Homem	14	88	16	100	13	87	
Mulher	2	12	0	0	2	13	
Faixa Etária							
< 30 anos	0	0	0	0	0	0	
De 30 a 50 anos	11	69	7	44	4	27	
> 50 anos	5	31	9	56	11	73	
Total	16	100	16	100	15	100	

Empregados que ingressaram na empresa, por gênero 401-1	2017	2018	2019			
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa¹
Homens	1.091	10,8	1.315	13	1.343	13,4
Mulheres	993	9,9	1.247	12,3	1.215	12,2
Total	2.084	20,7	2.562	25,3	2.558	25,6

¹ As taxas correspondem ao somatório das taxas de admissões mensais, calculadas pela razão entre os colaboradores que ingressaram na empresa sobre o total de colaboradores ativos no mês.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Empregados que deixaram a empresa, por gênero¹ 401-1	2017		2018		2019	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa²
Homens	1.160	11,5	1.230	12,2	1.322	13,3
Mulheres	1.269	12,6	1.189	11,8	1.197	12
Total	2.429	24,1	2.419	23,9	2.519	25,3

¹. Taxas de 2017 e 2018 ajustadas neste relatório considerando o total de colaboradores nesses anos conforme metodologia GRI. 102-48, 102-49

² As taxas correspondem ao somatório das taxas de desligamentos mensais, calculadas pela razão entre os colaboradores que deixaram a empresa sobre o total de colaboradores ativos no mês.

Empregados por categoria funcional 102-8	2017			2018			2019		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Diretores		55	60		60				
Gerentes		681	673		696				
Profissionais		4.123	4.158		4.187				
Força de vendas		482	417		501				
Lojas		2.042	2.178		2.185				
Call centers		2.136	2.121		2.071				
Estagiários		300	180		210				
Jovens Aprendizes		274	235		257				
Total	10.093	10.076	10.167						

Empregados por região 102-8

Região	2017	2018	2019
NO	258	273	263
NE	506	709	711
CO	366	370	385
SE	8.099	7.878	7.981
SUL	864	846	827
Total	10.093	10.076	10.167

Empregados por faixa etária 102-8

	2017	2018	2019
Até 35 anos	6.169	5.743	5.592
De 36 a 45 anos	2.906	3.195	3.336
De 46 a 60 anos	980	1.092	1.190
Acima de 60 anos	38	46	49
Total	10.093	10.076	10.167

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Saúde e segurança

103 | 403

A gestão de saúde e segurança na TIM abrange as operações, o ambiente de trabalho e a qualidade de vida do colaborador.

Como todos os anos, a TIM realizou o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) em 2019, como parte dos processos de promoção à saúde e à segurança. O PPRA é um estudo realizado anualmente em 100% das operações da TIM no Brasil, quando são conduzidas inspeções de segurança *in loco* para identificar riscos e respectivas medidas de controle e de prevenção. Na Companhia, não há colaboradores que exercem função com alta incidência ou alto risco de doenças. 403-3

No entanto, a TIM mantém atenção constante às atividades ligadas ao Centro de Relacionamento com o Cliente, onde há presença de risco cognitivo. Para prevenir a ocorrência de danos à saúde desses profissionais, são realizadas avaliações ergonômicas, além do Programa de Ginástica

Laboral e do Quick Massage, disponibilizados em salas para alívio do estresse e relaxamento.

A gestão do tema envolve também a realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat). Todo ano os colaboradores participam das ações de engajamento sobre os riscos dos ambientes de trabalho e suas medidas de prevenção e mitigação de impacto. 403-2

Em 2019, 93% dos colaboradores estiveram representados em comitês formais de saúde e segurança. Todas as operações regionais da TIM têm Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), conforme exigência da legislação, Portaria 3.214/78 - Norma Regulamentadora 5. As comissões têm membros que representam a Companhia, indicados pela TIM, e colaboradores que elegem seus próprios representantes. 403-1

Os colaboradores também participam do Programa de Controle Médico e Saúde

Qualidade de vida além do ambiente de trabalho

A política de benefícios dos colaboradores oferece o Flex Time, programa de flexibilidade nos horários de entrada e saída, e o Flex Office, programa de trabalho remoto.

Os colaboradores também recebem Gympass, serviço de acesso a academias e escolas com práticas esportivas, como um incentivo a uma vida saudável, e têm direito a plano de saúde e odontológico, além de serem convidados a participar da campanha de vacinação contra a gripe, realizada anualmente.

Também recebem auxílio creche e têm direito a licenças maternidade e paternidade.

Ocupacional (PCMSO), no qual são recomendados exames médicos ocupacionais relacionados às condições de riscos ambientais, caso existam, compõe parte do processo de monitoramento da saúde do colaborador. Os exames são periódicos e conduzidos nos processos de admissão, demissão, retorno ao trabalho e quando há mudança de função. 403-2

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

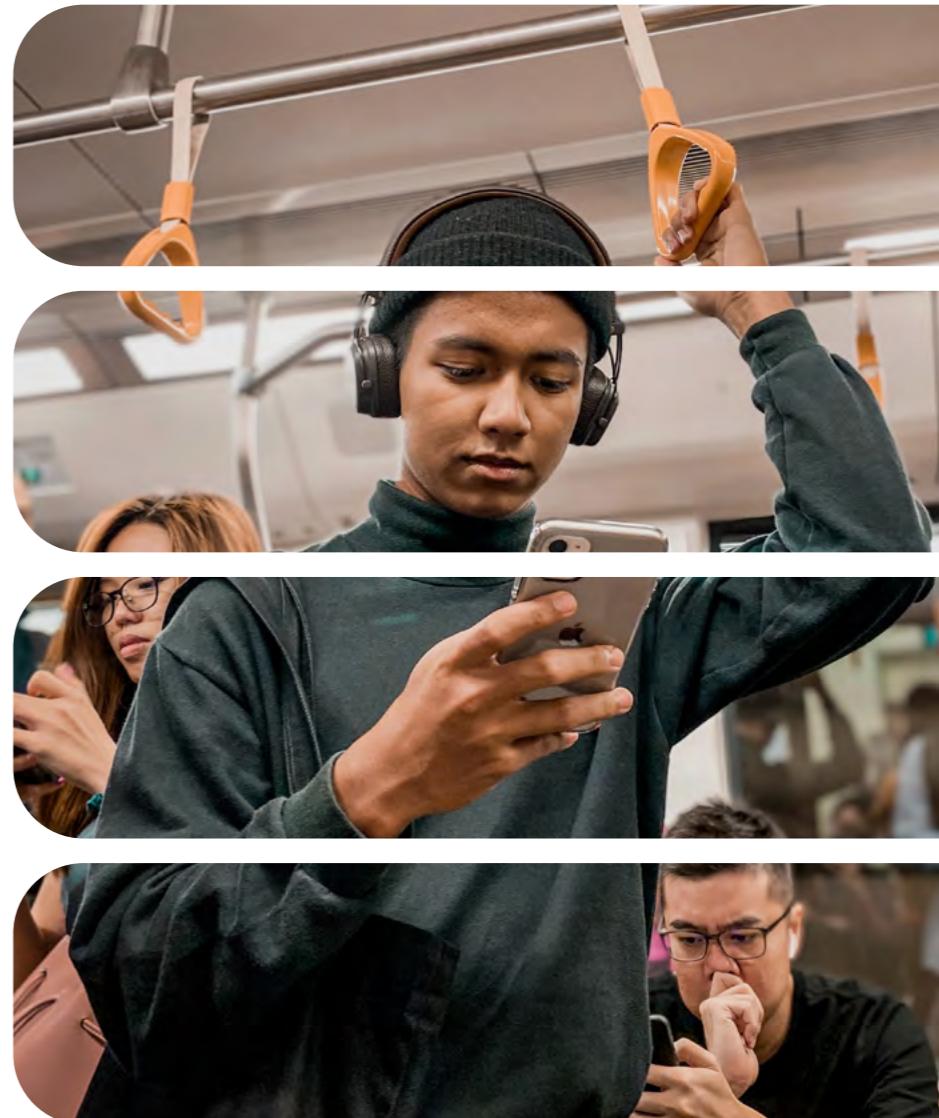
Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Em 2019, a TIM realizou ações para reduzir o número de acidentes, alcançando o índice de 0,07 (a cada 100 colaboradores). Em 2020, objetivo é reduzir o índice para 0,06. Também estabeleceu meta de redução na frequência de acidentes de 0,74. O resultado pretendido foi superado, alcançando o valor de 0,41. Para 2020, a meta é de 0,36.

Número de acidentes e taxas 403-2	2017	2018	2019
Número de acidentes sem afastamento - Afastamentos registrados no CAT (Sistema de Comunicação de Acidente do Trabalho)	1	1	1
Número de acidentes com afastamento - Afastamentos registrados no CAT (Sistema de Comunicação de Acidente do Trabalho)	11	13	6
Taxa de frequência - Número de acidentes com afastamento por milhão de horas-homem trabalhadas	0,7	0,8	0,4
Taxa de gravidade - Número de dias perdidos em função de acidentes por milhão de horas-homem trabalhadas	8,5	9,9	5,6
Número de dias perdidos	138	168	95



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Treinamento e educação 103 | 404

Programas de promoção ao desenvolvimento de competências e habilidades conectadas às necessidades do negócio são as principais frentes de treinamento e educação da TIM. A gestão do tema tem o objetivo de capacitar os colaboradores com o olhar para os desafios do negócio, para os cenários futuros das operações da Companhia e do setor de telecomunicações. O programa de treinamento e educação envolve as seguintes ações: [404-2](#)

- Treinamentos Técnicos – proporcionam qualificação e atualização técnica específica de cada função;
- Treinamentos Transversais – proporcionam a qualificação dos profissionais de todas as áreas da Companhia, cujas capacitações estão mais conectadas ao desempenho e desenvolvimento do negócio;
- Treinamentos Institucionais – proporcionam a imersão do colaborador na cultura

Colaboradores percorrem trilhas e jornadas da TIM que consideram objetivo profissional e de aprendizagem específicos [404-2](#)

Programa Evolution

Proporciona a formação básica e completa de líderes de lojas e de consultores de vendas, abordando temas institucionais, de liderança e conectados ao negócio.

Programa Onboarding

Integra os novos colaboradores na cultura organizacional, abordando

temas como Ética e Conduta, Anticorrupção, posicionamento da TIM no mercado e cenário competitivo.

Trilha de Conhecimentos de Tecnologia

Voltada para os profissionais das áreas de Rede, Infraestrutura e TI, aborda conhecimentos estratégicos conectados à operação e à infraestrutura de rede.

organizacional, além de reforçarem normativos e políticas internas, como o treinamento do Código de Ética e de Conduta e de mecanismos anticorrupção.

A TIM adotou como compromisso no Plano Estratégico 2020-2022 promover uma cultura sobre aspectos de meio ambiente, sociais e de governança (ESG, em inglês) entre todos os colaboradores, reforçando a importância

da realização de treinamentos como o de Anticorrupção, de Sustentabilidade e o de Direitos Humanos, por exemplo.

Em 2018, 96% dos colaboradores elegíveis foram avaliados em relação ao seu desempenho na Companhia. A avaliação de performance dos profissionais e da liderança referente ao ano de 2019 tem previsão de conclusão no primeiro semestre de 2020.[404-3](#)

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



Metas de treinamento

INDICADOR

TREINAMENTO (total de horas: sala de aula + online + *on the job*)

META 2019

613.581 de horas
(pessoal próprio, estagiários e terceiros)
Cumprida: 1.182.079 horas totais

META 2020

856.079 de horas
(pessoal próprio, estagiários e terceiros)

INDICADOR

NOVOS COLABORADORES TREINADOS EM QUESTÕES DE SUSTENTABILIDADE

META 2019

90% (pessoal próprio e estagiários)
Alcançada: 93% treinados

META 2020

90%

09 CADEIA DE SUPRIMENTOS DA TIM

103 | 204, 103| 308, 103| 408, 103| 409, 103| 414



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

■ Cadeia de suprimentos da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Tema material: gestão estratégica e responsável de fornecedores



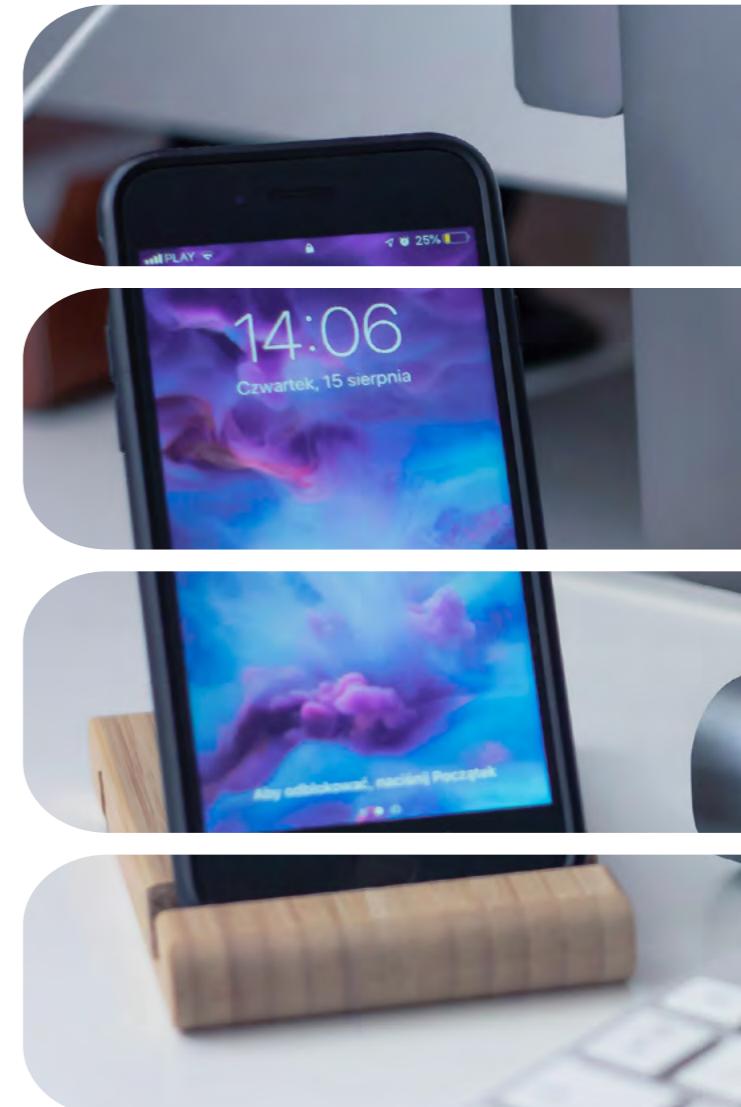
A TIM entende que a gestão estratégica e responsável dos fornecedores está relacionada à importância da cadeia de suprimentos para a oferta de serviços de qualidade aos clientes. É essencial para garantir a continuidade no fornecimento de produtos e serviços oferecidos pelos parceiros de negócio e inibir o risco de desabastecimento, e para a criação conjunta de inovações e diferenciais em produtos e serviços.

Ao mesmo tempo é importante para garantir a criação de valor positivo na cadeia da TIM, engajando os fornecedores em boas práticas de gestão de aspectos sociais e ambientais, além de econômicos.

A cadeia de suprimentos da TIM é composta por fornecedores de equipamentos e de infraestrutura de redes, de produtos de telecomunicações – como telefones celulares e modem –, de serviços de tecnologia, de fornecimento de energia elétrica e prestadores de serviços, como consultorias, auditorias e agências de comunicação. 102-9

No processo de qualificação, os fornecedores da TIM respondem ao questionário de *due diligence*, que visa identificar possíveis riscos reputacionais à Companhia e abrange diversas questões como conflito de interesses, relacionamento com agentes públicos, entre outras relacionadas à ética. Em 2019, 93% dos fornecedores responderam ao questionário, superando a meta do ano da Companhia de 85% de parceiros de negócio envolvidos neste processo. Para 2020, a meta foi mantida em 85%.

Por meio dos contratos, os fornecedores se comprometem a conduzir seus negócios e operações com aderência às obrigatoriedades legais e às boas práticas de *compliance*. Os contratos também comprometem os



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

■ Cadeia de suprimentos da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

fornecedores a aderirem ao Código de Ética e de Conduta da TIM e aos Princípios do Pacto Global, com menção expressa ao repúdio ao trabalho infantil, ilegal ou escravo. Em 2019, 87% dos fornecedores foram selecionados considerando critérios ambientais e sociais, como a aderência à legislação trabalhista e a garantia dos Direitos Humanos. **308-1 408-1 409-1 414-1**

Em 2019, a TIM realizou um workshop de Sustentabilidade e **Compliance** para seus fornecedores, divulgando e reforçando o Código de Ética e de Conduta, e engajando e estimulando boas práticas socioambientais, como o compromisso com os ODS.

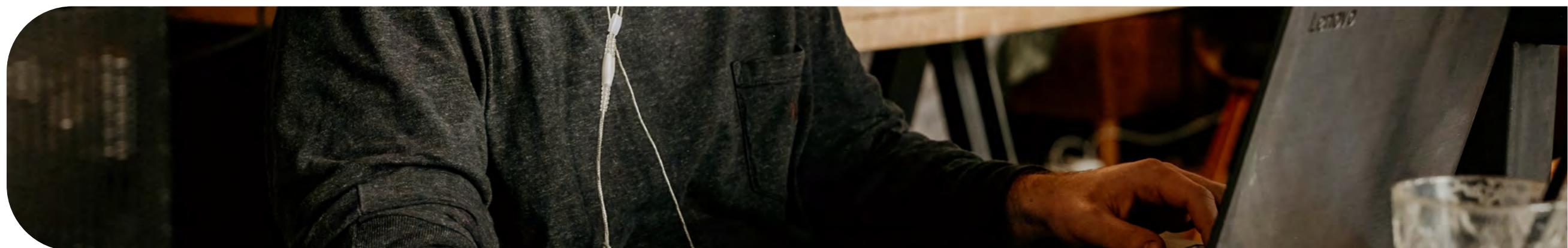
A TIM possui uma Política de Relacionamento com Fornecedores no Processo de Compras, que abrange a responsabilidade socioambiental dos bens e serviços adquiridos pela Companhia. É utilizada para fortalecer compromissos mútuos, identificar oportunidades de avanço conjunto e promover a melhoria contínua do relacionamento da Companhia com seus fornecedores.

Proporção de gastos com fornecedores locais 204-1

Compras locais (R\$ mil)	2017	2018	2019
Fornecedores locais¹	6.494.324	5.896.711	6.022.512
Infraestrutura de rede	2.969.974	2.565.553	2.885.637
Produtos comerciais	986.893	1.072.139	1.223.323
Tecnologia da informação	716.052	805.078	799.808
Serviços técnicos profissionais	1.070.856	821.862	979.977
Real Estate	123.413	116.360	133.767
Outros	627.137	515.718	-
Fornecedores estrangeiros	111.163	47.633	96.281
Infraestrutura de rede	9.950	6.915	4.694
Tecnologia da informação	47.170	9.764	31.374
Serviços técnicos profissionais	54.044	30.954	60.213
Total	6.605.488	5.944.344	6.118.793
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	98%	99%	98%

¹ São considerados fornecedores locais aqueles que se situam no mesmo país em que a TIM possui sede (Brasil). A política de compras da TIM, sempre que possível, prioriza fornecedores nacionais.

10 INCLUSÃO DIGITAL



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

■ Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Tema material: transformação e inclusão digital

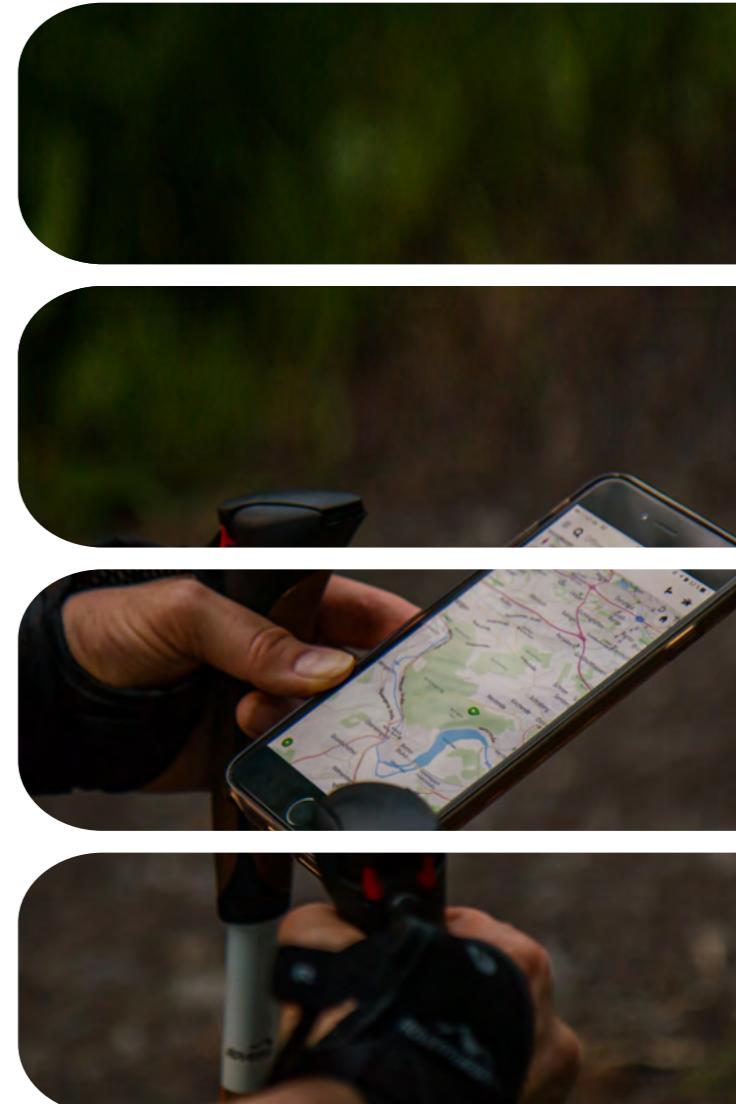


Os serviços de telecomunicações da TIM geram impactos positivos para além do negócio. A abrangência dos serviços de telefonia móvel, da rede 4G, e da internet banda larga fixa, além de garantir aos brasileiros o direito à comunicação e à liberdade de expressão, são também uma plataforma de educação à medida que viabilizam o acesso à informação. Também contribuem para a geração de renda por serem ferramentas de trabalho importantes para pequenas empresas, promovendo a inclusão social.

Essa transformação também está conectada à inclusão digital a partir da oferta de serviços de chamadas e de tráfego de dados em regiões sem acesso a esses recursos, como comunidades isoladas, áreas rurais e de baixa renda. Dessa forma, a TIM viabiliza a essas pessoas o acesso à internet, à informação e à comunicação em rede.

O modelo de negócio e os investimentos sociais da TIM têm o objetivo de promover a inclusão digital e a educação, tendo os produtos e tecnologias que disponibiliza como plataformas que proporcionam a democratização do acesso aos meios de comunicação.

A TIM também contribui com o desenvolvimento de políticas públicas em telecomunicações participando de discussões e mantendo o relacionamento próximo com os órgãos do governo por meio da participação em consultas públicas e processos legislativos, para acompanhar a implementação de novas leis e regulações que, por exemplo, regulamentam o uso de novas tecnologias, como a internet móvel, no Brasil. Em 2019, a TIM fez contribuições em mais de 30 consultas públicas e acompanhou cerca de 5 mil Projetos de Lei no âmbito Federal e mais de 3.500 nas esferas regionais. Essa atuação da Companhia, portanto, também contribui para a inclusão digital (leia mais sobre o relacionamento da TIM com o governo nas páginas 08 e 15).



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

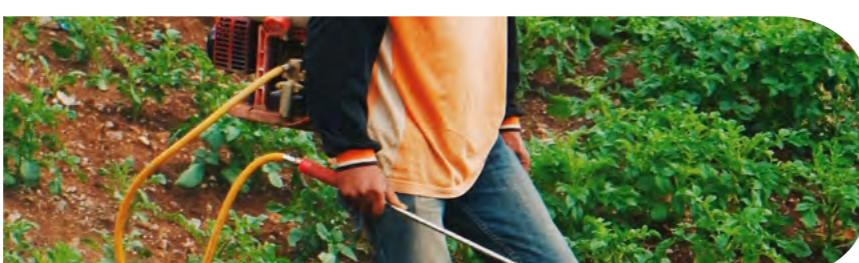
■ Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos



Inclusão digital tem foco em pessoas de baixa renda de comunidades rurais 203-2

O modelo de negócio da TIM busca promover a inclusão digital de pessoas de baixa renda e que residem em áreas rurais do Brasil.

Em 2019, a Companhia deu continuidade a ofertas comerciais para incentivar a disseminação da internet móvel, principalmente entre as classes mais pobres. São tarifas acessíveis oferecidas pelo Liberty Web Rural com acesso à internet móvel e fixa em centros urbanos e em áreas rurais nos estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina – disponíveis desde 2018, com o download de 1 Mbps e o upload de 256 kbps.

A Anatel, agência reguladora do setor de telecomunicações no Brasil, solicitou às operadoras de telefonia móvel que

adquiriram as frequências definidas pela Licitação nº 004/2012, que integrassem em suas áreas de cobertura regiões rurais do Brasil, incluindo áreas onde estão localizadas escolas públicas. O compromisso da TIM é com o atendimento a 864 municípios rurais no RJ, ES, PR e SC e 4.455 escolas públicas da rede estadual e municipal. Mais informações sobre o projeto de Atendimento Rural estão disponíveis em <https://www.anatel.gov.br/setorregulado/index.php/component/content/article?id=145>.

A TIM tem, ainda, metas de aumentar a inclusão digital geograficamente, mantendo a liderança na cobertura 4G.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

■ Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Instituto TIM

103-2 103-3

As ações do Instituto TIM foram realizadas em mais de 500 cidades desde a sua criação e beneficiaram cerca de 700 mil pessoas.

Como parte do investimento social, a TIM realiza programas por meio do Instituto TIM, além de outras iniciativas conduzidas pela própria Companhia.

Fundado em 2013, o Instituto já realizou ações em cerca de 500 cidades, nos 26 estados e no Distrito Federal, em mais de 4 mil escolas públicas, beneficiando 16 mil professores e 500 mil alunos.

Na visão da organização, as inovações tecnológicas devem servir ao desenvolvimento humano e atuar como plataforma de acesso à educação, direito de toda criança e jovem.

Por meio da Ciência e da Matemática, o Instituto TIM quer avançar na produção de conhecimento dessas áreas, levando o acesso à educação em novas tecnologias de informação. Para cumprir com esse objetivo, a organização investe em quatro frentes: 103-2

Ensino

Desenvolve e democratiza abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuem para o ensino da Ciência e da Matemática.

Aplicações

Investe em soluções tecnológicas que

contribuem para o desenvolvimento humano.

Trabalho

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

Inclusão

Auxilia a promoção da cidadania e a difusão de conhecimento.

Saiba mais sobre o Instituto TIM em:
<https://institutotim.org.br>

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

■ Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Projetos realizados em 2019

Bolsas Instituto TIM – OBMEP

Desde 2015, o Instituto TIM desenvolve o programa de Bolsas Instituto TIM-OBMEP (Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas), que oferece bolsas mensais de R\$ 1.200,00, com duração de até 48 meses, para estudantes medalhistas que ingressam em universidades públicas em cursos nas áreas de Astronomia, Biologia, Computação, Economia, Engenharia, Estatística, Física, Matemática, Medicina e Química. Atualmente, 200 estudantes recebem as bolsas.

Academic Working Capital (AWC)

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. Desde 2015, mais de 150 projetos de 400 universitários foram apoiados pelo programa. Em 2019, três de cinco finalistas da HackBrazil –

competição internacional promovida pela Brazil Conference at Harvard & MIT – foram negócios desenvolvidos no AWC, destaque para a Aqualuz, que conquistou o segundo lugar na competição e sua sócia-fundadora, Anna Luísa Beserra, foi premiada como Jovem Campeã da Terra pela ONU Meio Ambiente, pela criação de uma tecnologia que transforma água da chuva em água potável com o uso da luz solar.

Garatéa-ISS

O Instituto TIM patrocina a Garatéa-ISS, iniciativa da Missão Garatéa, 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). O projeto leva alunos brasileiros para participar do programa norte-americano Student Spaceflight Experiments Program (SSEP), incentivando o estudo de ciências espaciais. O experimento vencedor da Edição 2018/2019, Capilaridade vs Gravidade no Processo de Filtração, foi selecionado com o

apoio de especialistas e parceiros da Agência Espacial Norte-Americana (Nasa) e lançado em julho à Estação Espacial Internacional (ISS), onde foi testado por um astronauta.

TIM Tec

A plataforma TIM Tec – desenvolvida pelo Instituto TIM em software livre – contribui com a democratização da educação profissional e tecnológica, por meio de cursos livres e abertos, oferecidos gratuitamente. Atualmente, mais de 60 mil pessoas estão cadastradas na plataforma, que oferece 30 cursos relacionados às TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação.

Busca Ativa Escolar

O Instituto TIM e o Fundo das Nações Unidas para Infância (Unicef) desenvolveram a solução tecnológica Busca Ativa Escolar, que facilita e estimula o trabalho dos municípios na busca ativa de cerca de 3 milhões de crianças e adolescentes que estão fora da

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

escola no Brasil. O objetivo é oferecer aos gestores públicos uma abordagem inovadora de busca ativa desse público. Em 2019, mais de 2 mil municípios já aderiram à plataforma, de acordo com o Unicef Brasil.

Bateria do Instituto TIM

A Bateria do Instituto TIM é uma iniciativa que promove a educação musical de cerca de 50 crianças, jovens e adultos da cidade do Rio de Janeiro (RJ), em que boa parte dos integrantes possui algum tipo de deficiência. A Bateria conta com mestre, músicos monitores e intérprete de Libras. Em 2019, a Bateria do Instituto TIM fez uma apresentação especial para os colaboradores da TIM para comemorar o Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações, conquistado pela TIM, ocasião em que foi ovacionada. Além disso, foi convidada a tocar em diversos eventos, como “Italianorio”, Copacabana Open de Beach Tennis, Convenção de Vendas da TIM e o já tradicional Carnaval da Praça Xavier de Brito, ao lado do Mini-Bloco, bloco infantil do Rio de Janeiro. Neste ano, os integrantes da Bateria também tiveram a oportunidade de assistir o espetáculo “OVO”, do Cirque du Soleil, no Rio de Janeiro.

Investimento social privado

Os investimentos sociais da TIM são aportados em doações, em projetos do Instituto TIM e em patrocínios com benefício social, conforme quadro a seguir.

Investimentos Sociais (R\$ mil)	2017	2018	2019
Doações	230	73	124
Projetos do Instituto TIM	3.855	3.703	3.733
Educação	1.713	2.071	2.585
Aplicações	506	188	-
Trabalho	849	600	621
Inclusão	257	190	457 ¹
Outros	530	654	70
Iniciativas na Comunidade¹	1.063	4.760	6.550
Patrocínios esportivos	809	-	-
Patrocínios culturais	134	4.760	6.450
Outros	120	-	100
Total	5.148	8.536	10.407

¹. Incentivos Fiscais estão inclusos nesta categoria e representaram em 2019 aproximadamente 95% do investimento em Iniciativas na Comunidade (em 2018, 80% e em 2017, 13%).

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

■ Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Respeito aos Direitos Humanos 103-48

A TIM entende que todas as organizações são responsáveis por garantir o respeito aos Direitos Humanos. É signatária do Pacto Global desde 2008 e, desde 2015, participa do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos, organizado pela Rede Brasileira do Pacto Global.

Com o olhar para o seu próprio negócio, reconhece que a privacidade de dados, a internet segura, o acesso à informação e à liberdade de expressão são direitos inegociáveis, que devem ser respeitados. 102-12

Esses compromissos são pautados em normas internas como a Política de Direitos Humanos do Grupo TIM Italia, o Código de Ética e de Conduta, a Política de Relacionamento com Fornecedores e a Política de Responsabilidade Social – que proíbe o trabalho infantil, forçado

Garantia aos Direitos Humanos é avaliada no processo de due diligence

O processo de **due diligence** da TIM avalia a própria Companhia em relação ao respeito e à garantia aos Direitos Humanos, abrangendo a avaliação de impactos, a elaboração de planos de ação para garantir esses direitos, processos de comunicação e relato de eventuais casos de restrição ou violação de Direitos Humanos. Esse procedimento é realizado periodicamente e com base nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (Princípios de John Ruggie).

Como parte desse processo, a TIM

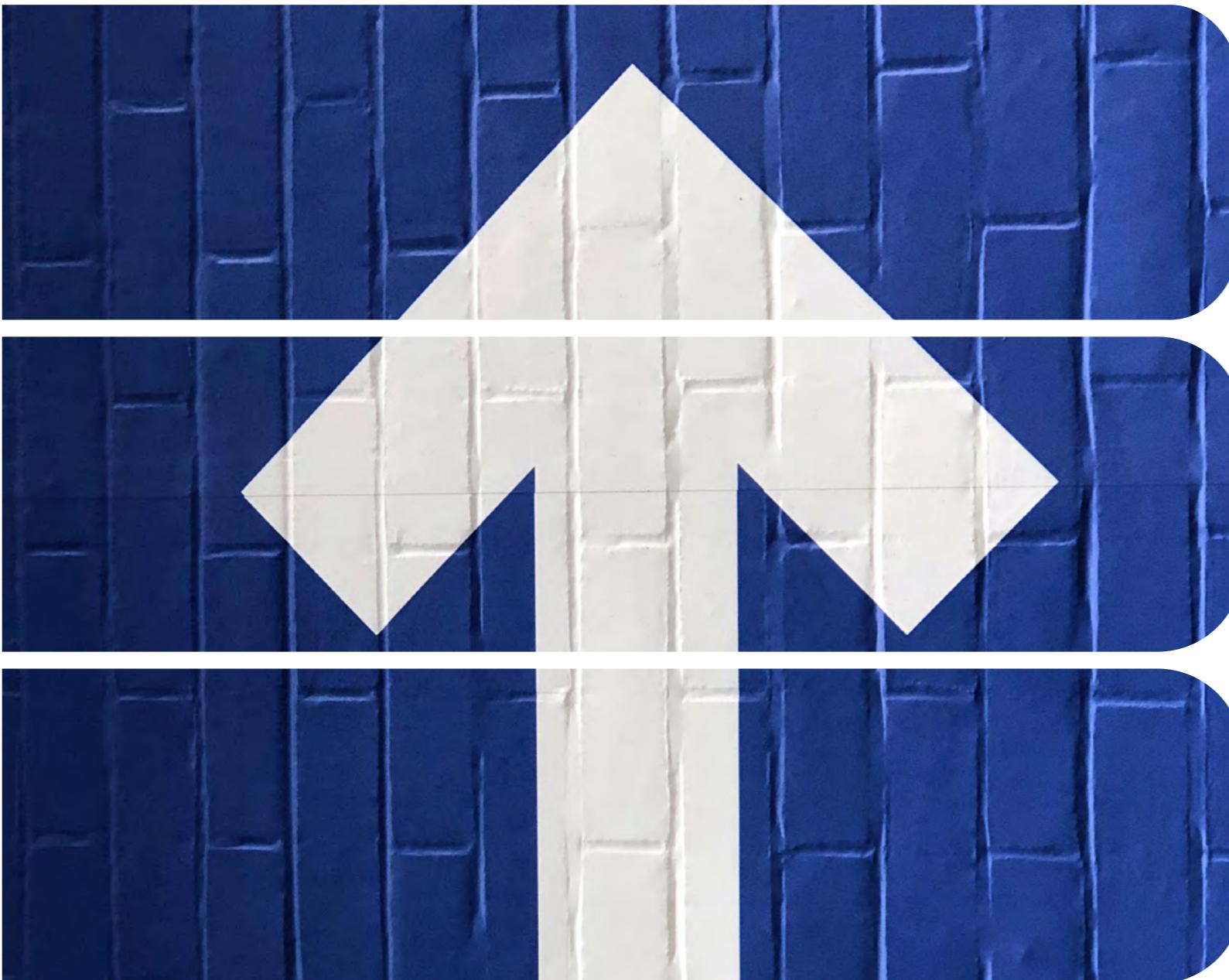
ou compulsório, a discriminação, o assédio moral e sexual; valoriza a diversidade; e garante a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva (leia mais em Ética e governança nos negócios na página 26). 103-48

Os colaboradores têm acesso ao curso online em Direitos Humanos, disponível na plataforma Conexão TIM. Mais de mil colaboradores realizaram o treinamento desde o lançamento do curso em 2018.

demandava a áreas estratégicas com atuação no tema que respondam ao questionário de autoavaliação Human Rights Capacity Diagnostic (HRCD), da Rede Alemã do Pacto Global, para verificar o nível de engajamento e gerenciamento do tema.

A TIM mapeou como públicos mais vulneráveis: crianças e adolescentes; mulheres; pessoas com deficiência; e idosos.

A última autoavaliação foi realizada em 2018 e o resultado médio foi 3, em uma escala de 1 a 6. 103-2



ANEXO 1 QUADRO DE AMBIÇÕES ESG

A TIM vem publicando nos seus relatórios de sustentabilidade metas anuais relacionadas a treinamento, à gestão de resíduos e de consumo de água, à avaliação de fornecedores, entre outras, que têm contribuído para apoiar a Companhia na melhoria contínua da gestão desses temas.

Mas agora, pela primeira vez, a TIM assumiu compromissos de longo prazo no Plano Estratégico 2020-2022, em um esforço conjunto com o Grupo, o que demonstra que, para a TIM, a condução dos negócios está cada vez mais atrelada a uma gestão responsável de aspectos que vão além dos financeiros e que também geram valor positivo e duradouro para a sociedade.

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

■ Anexo I – Quadro de ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

ESG	Ambições	Metas	Prazo
E	<ul style="list-style-type: none"> Aumentando a eficiência e aproveitando a redução de custos da energia verde Desenvolvendo infraestrutura e data center para oferecer mais aos nossos clientes com menos impacto das operações 	Ecoeficiência no tráfego transmitido: +75% Emissões indiretas: -70% Carbono neutro	2025
S	<ul style="list-style-type: none"> Melhorando a valorização da força de trabalho interna e o gerenciamento de talentos Acesso ao ranking brasileiro de melhores empresas com base em questões de diversidade Promover capacidades digitais e uma cultura ESG entre os colaboradores Desenvolvendo a educação digital para apoiar a demanda por conectividade 	Engajamento dos colaboradores > MQ3 Colaboradores treinados na cultura ESG > 95% Desenvolvimento de capacidade digital: 1 mil pessoas	2022
G	<ul style="list-style-type: none"> TIM reconhecida como uma empresa com o mais alto nível de comprometimento com a sustentabilidade e governança corporativa Reforçar e disseminar os princípios ESG aos fornecedores de alto risco Adoção de boas práticas relacionadas à compliance, segurança da informação e proteção de privacidade ("LGPD") 	Novo Mercado e ISE: manter ISO 27001 e ISO 37001: obter	2022



ANEXO 2

QUADRO DE CERTIFICAÇÕES

Certificação	Área certificada	Abrangência
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2000	Gerenciamento de Rede da TIM S.A.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Pará, Paraná, Pernambuco e Brasília.
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2005	Gestão do faturamento Fixo e Móvel, nas modalidades Pós-Pago e Pré-Pago das Operadoras TIM S.A.	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 S.A.	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.

11 ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI



Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

Divulgações gerais GRI 102-55

GRI 101: Fundação 2016

	GRI 101 não possui divulgações			
--	--------------------------------	--	--	--

GRI Standard

Divulgação

Página

Omissão

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Perfil organizacional

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	18		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	20		
	102-3 Localização da sede	18		
	102-4 Localização das operações	18		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	18		
	102-6 Mercados atendidos	20		
	102-7 Porte da organização	20, 21 e 23		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	85		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	91		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Em 19 de dezembro de 2019, a TIM Participações S.A. e a Telefônica Brasil S.A. (Vivo), em complemento ao Comunicado ao Mercado divulgado em 23 de julho de 2019, informaram o avanço das negociações iniciadas com a assinatura do MOU (Memorandum of Understanding), resultando na implementação de dois contratos de cessão onerosa voltados para o compartilhamento de infraestrutura de rede móvel 2G, 3G e 4G.		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	36		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	25 e 99		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-13 Participação em associações	27		
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	03		
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	19		16
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	30		
Engajamento de stakeholders				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	10		
	102-41 Acordos de negociação coletiva		Os colaboradores têm liberdade de filiação ao sindicato de sua categoria (Sinttel) e 100% deles são representados pelos sindicatos de trabalhadores. Conforme a legislação brasileira, a TIM negocia o Acordo Coletivo e o programa de participação nos resultados de dois anos, com revisão anual de cláusulas financeiras e metas com os 27 sindicatos por meio de três federações sindicais.	8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	10		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	10 e 14		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	10		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	9		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	10		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	10 e 12		
	102-48 Reformulações de informações	Quaisquer reformulações estão indicadas no conteúdo do relatório ou nas tabelas (página 42, 68, 71 e 85)		
	102-49 Mudanças no relatório	68 e 85		
	102-50 Período do relatório	9		
	102-51 Data do relatório mais recente	2018		
	102-52 Ciclo do relatório	9		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	9		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	9		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	104		
	102-56 Asseguração externa	9		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

Tópicos materiais

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Desempenho econômico				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	21		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	21		1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	21		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	24		2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	37		13
	201-4 Ajuda financeira recebida do governo	15		
Impactos econômicos indiretos				
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	52		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	52		2, 5, 7, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	95		1, 2, 3, 8, 10, 17

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Práticas de compras				
	GRI 103: Abordagem de gestão 2016			
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	90		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	90		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	90		
	GRI 204: Práticas de compras 2016			12
	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	92		
Combate à corrupção				
	GRI 103: Abordagem de gestão 2016			
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	33		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	33		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	33		
	GRI 205: Combate à corrupção 2016			16
	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	33		
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	34		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	33		16

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Concorrência desleal				
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	33 33 33		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de trustee e monopólio	A TIM recebeu dois novos processos em 2019 (total de dez em aberto atualmente) e três concluídos em 2019		16
Materiais				
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	70 70 70		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume 301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	71 70		8, 12 8, 12
Energia				
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	67 67 67		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	68		7, 8, 12, 13

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 302: Energia 2016	302-4 Redução do consumo de energia	68		7, 8, 12, 13
Água				
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	78 78 78		
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte 303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	79 78 e 79		6, 7 6, 8, 12
Biodiversidade				
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	65 65 65		
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	65		6, 14, 15
Emissões				
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	73 73 73		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	73, 75, 76 e 77		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	73, 75, 76 e 77		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	77		3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	77		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	73		13, 14, 15
Efluentes e resíduos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	69		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	69		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	69		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	70 e 78		3, 6, 12, 14
	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	71		3, 6, 12
Conformidade ambiental				
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	66		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	66		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambícios ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	66		12, 13, 14, 15, 16
Avaliação ambiental de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	90		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	90		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	90		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	92		
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	80		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	80		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	80		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	84 e 85		5, 8
Saúde e segurança ocupacional				
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		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-3 Evolução da abordagem de gestão 403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	86		
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho 403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	86 e 87		3, 8
	Treinamento e educação	86		3, 8
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	88		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria 404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	88		8
	Diversidade e igualdade de oportunidades	88		5, 8
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	81 e 82		

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados 405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	83 e 84 84		5, 8 5, 8, 10
Não discriminação				
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	82 82 82		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	82		5, 8, 16
Trabalho infantil				
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	90 90 90		
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	92		8, 16

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Trabalho forçado ou análogo ao escravo				
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	90 90 90		
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	92		8
Avaliação social de fornecedores				
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	90 90 90		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	92		
Política pública				
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	33 33 33		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas	33		16

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Marketing e rotulagem				
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	35 35 35		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade relativos a comunicação de marketing		Em relação ao recebimento de multas ou advertências por não conformidades relativas a comunicações de marketing, em 2019, a TIM recebeu oito representações no Conar: três casos de determinação de alteração das publicidades da TIM; três arquivadas sem alteração da publicidade; uma arquivada com acordo entre as partes; e uma ainda aguardando julgamento. 417-3	
Privacidade do cliente				
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	46 46 46		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	47		16

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Conformidade socioeconômica				
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	35 35 35		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Considerando multas por não conformidades relativas ao fornecimento dos serviços, a TIM pagou duas multas em 2019. Uma no valor de cerca de R\$ 11 milhões, aplicada por órgão de direito do consumidor devido à não conformidade ao padrão de serviço ao consumidor relativo ao call center. E a segunda no valor de cerca de R\$ 240 mil, aplicada por outro órgão após reclamações de clientes sobre assuntos como contratos e faturas. 419-1	16	

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ **Sumário de conteúdo**
GRI

Créditos



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

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambícios ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade da TIM Participações S.A., com base nas diretrizes GRI, versão Standards e opção de reporte “Essencial”, e de seu Inventário de Gases de Efeito Estufa.

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

Introdução

Fomos contratados pela administração
da TIM Participações S.A. para apresentar
nossa relatório de asseguração limitada
sobre os indicadores contidos no Relatório
Anual de Sustentabilidade, com base nas
diretrizes do Global Reporting Iniciative

(“GRI”), versão Standards, relativos ao
exercício findo em 31 de dezembro de 2019
 (“Relatório”), e de seu Inventário de Gases
 de Efeito Estufa (“Inventário de GEE”).

Responsabilidades da administração da TIM Participações S.A.

A administração da TIM Participações S.A. é
responsável pela elaboração e apresentação
de forma adequada das informações
 constantes no Relatório de acordo com

critérios, premissas e metodologias GRI (opção
de reporte “Essencial”), Especificações do
Programa Brasileiro GHG Protocol (Inventário
de GEE), e pelos controles internos que ela
determinou como necessários para permitir
a elaboração dessas informações livres de
distorção relevante, independentemente se
causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

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

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório, estão livres de distorções relevantes.

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

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e

metodologias próprias da TIM Participações S.A. Os procedimentos compreenderam:

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

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elaboração dos

indicadores da GRI - Standards, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório, e as Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Inventário de GEE da TIM Participações S.A.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relatório. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança 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 executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

■ Sumário de conteúdo GRI

Créditos

outros assuntos ou eventuais distorções nas informações constantes do Relatório. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações. Adicionalmente, os controles internos da TIM Participações S.A. não fizeram parte de nosso escopo de asseguração limitada.

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

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores GRI constantes

no Relatório Anual de Sustentabilidade da TIM Participações S.A. (que incluem os indicadores de seu Inventário de GEE), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos indicadores da *Global Reporting Initiative - Standards* (opção de reporte “Essencial”) e nas Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Rio de Janeiro (RJ), 05 de maio de 2020

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S
CRC 2SP015199/0-6



Fernando Alberto S. de Magalhães
Contador - CRC - 1SP133169/O-0

Mensagem
do presidente

Atuação da TIM na
pandemia da Covid-19

Sobre o Relatório

TIM

Responsabilidade
nos negócios

Relacionamento
com o cliente

Privacidade e proteção
de dados

Infraestrutura e
disponibilidade dos
serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos
da TIM

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de
ambição ESG

Anexo II – Quadro de
Certificações

Sumário de conteúdo
GRI

Créditos

Coordenação TIM Participações S.A.

Regulatory, Institutional and Press Relations –
Environmental, Social & Governance – Gerênc-
cia de Responsabilidade Social Corporativa

Consultoria GRI, projeto editorial integra- do e gestão de projeto

Grupo Report – rpt.sustentabilidade

Edição e redação

Andressa Malcher MTb 0073194 SP

Consultoria GRI

Karina Simão

Gestão de Projeto e Relacionamento

Ana Souza

Projeto Gráfico

Leandro Lopes

Diagramação

rpt.sustentabilidade

Fotografia

Banco de imagens

Revisão ortográfica

Ana Paula Cardoso

