

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

| | |
|---|----|
| 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos | 1 |
| 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado | 12 |
| 5.3 - Descrição - Controles Internos | 14 |
| 5.4 - Programa de Integridade | 17 |
| 5.5 - Alterações significativas | 20 |
| 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos | 21 |

10. Comentários dos diretores

| | |
|--|----|
| 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais | 22 |
| 10.2 - Resultado operacional e financeiro | 33 |
| 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs | 38 |
| 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases | 40 |
| 10.5 - Políticas contábeis críticas | 49 |
| 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs | 51 |
| 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados | 52 |
| 10.8 - Plano de Negócios | 53 |
| 10.9 - Outros fatores com influência relevante | 55 |

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

5.1. Em relação aos riscos indicados no item 4.1, informar:

a. se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política

A Companhia possui uma política de gerenciamento de riscos aprovada pelo seu Conselho de Administração em 29 de julho de 2020, bem como um processo de Enterprise Risk Management (ERM), aprovado por sua Diretoria que, com base nas melhores práticas de mercado, tem como finalidade identificar potenciais eventos cuja ocorrência poderia afetar o atingimento dos principais objetivos da Companhia.

Para alcançar este objetivo, a função CFO - Risk Management desempenha um papel de "facilitador" na divulgação da metodologia ERM, visando definir um quadro unificado e atualizado da exposição ao risco, permitindo uma gestão de riscos consciente.

1. Objetivo e campo de aplicação

O processo ERM tem por objetivo identificar o perfil de risco da companhia durante o período do Plano (ano civil) e reconduzi-lo para o nível aceitável em relação às medidas de mitigação apropriadas.

O Processo ERM na TIM Brasil foi elaborado de acordo com a metodologia definida pelo Grupo Telecom Itália em termos de:

- Fases e atividades relacionadas;
- Cronograma;
- Papéis e Responsabilidades dos principais *Stakeholders*;
- KPO e SLA do processo.

2. Atores do processo ERM

O processo ERM é implementado seguindo uma abordagem integrada do Grupo em termos de risco, e envolve múltiplos atores.

Steering Committee ERM:

Supervisiona o processo ERM. É presidido pelo Chief Financial Officer (CFO) e composto da seguinte forma:

- Responsável pela função de Chief Financial Officer (CFO);
- Responsável pela função de Business Support Officer (BSO);
- Responsável pela função de Planning & Control;
- Responsável pela função de Legal;
- Responsável pela função de Human Resources;
- Responsável pela função de Compliance;
- Responsável pela função de Chief Revenue Officer (CRO)
- Responsável pela função de Risk Management.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Funções de Controle:

De acordo com este procedimento, no âmbito da TIM Brasil, correspondem, em particular, a:

- Diretoria de Compliance: Estritamente ao que concerne o processo de ERM, fornece inputs a função de CFO -Risk Management pela temática de sua competência. Avalia os dispositivos de mitigação referentes à conformidade e, para as áreas de intervenção direta, garante a coordenação e monitoramento dos eventuais planos de mitigação.
- Diretoria de Audit: Estritamente ao que concerne ao processo ERM, identificar e compartilhar com a função CFO - Risk Management as principais informações que são objeto de alinhamento entre as duas estruturas, com objetivo de aprimorar os respectivos processos de controle de 2º e 3º nível.

Função Organizacional:

De acordo com este procedimento, no âmbito da TIM Brasil, corresponde, em particular, a função:

- Human Resources& Organization: Estritamente ao que concerne o processo de ERM, assegura que os processos publicados possuam todos os requerimentos necessários.

Funções deBSO: Estritamenteao que concerne o processo de ERM, avalia o status dos dispositivos de mitigação referentes à proteção dos processos, particularmente com referência a segurança lógica dos processos, atuação de Antifraude e continuidade dos negócios.

Função de Planejamento:

De acordo com este procedimento, no âmbito da TIM Brasil, corresponde, em particular, a:

- Função de Accounting, Planning & Control: Estritamente no que concerne ao processo ERM, assessorar e disponibilizar as informações para definição e monitoramento do Risk Appetite e Risk Tolerance.

Process Owner:

Corresponde, em geral, ao primeiro reporte hierárquico ao Presidente (CEO) e ao Conselho de Administração. São identificados de acordo com o tipo de risco/processo.

- São responsáveis por indicar os riscos relacionados aos seus processos.
- São responsáveis pela avaliação, gestão e monitoramento dos riscos com impacto sobre seus processos (ou parte deles).
- São responsáveis pela definição e implementação dos projetos de mitigaçãodos riscose/ou planos de contingências.
- São responsáveis pelas documentações encaminhadas como evidência durante as etapas de Risk Assessment e Risk Response.
- São responsáveis pelos resultados dos indicadores (KRIs e Appetite ao Risco).

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

b. os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:

i. os riscos para os quais se busca proteção; e

ii. os instrumentos utilizados para proteção

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

O objetivo do Risk Assessment é a identificação e avaliação dos riscos para a companhia que possam impactar o atingimento dos objetivos do plano, com foco particular sobre os objetivos que foram definidos para o Risk Tolerance. Os riscos devem ser identificados a partir das entrevistas com os Process Owners e avaliados de acordo com dois direcionadores: Nível de Risco Inerente e Nível de Monitoramento, consequentemente, sendo posicionados no mapa de riscos da companhia.

A "Definição do Appetite ao Risco e Tolerância ao Risco" consiste nas seguintes etapas:

- A cada ano, a função CFO - Risk Management, em conjunto com a função CFO - Planning & Control inicia um novo ciclo do Processo de ERM, com base nos objetivos do Plano Industrial, definindo o Risk Appetite da companhia para este novo ciclo;
- Os Process Owners devem identificar os processos de sua área que serão destinados a alcançar os Objetivos Estratégicos, por sua capacidade de criar valor e importância para a competitividade da companhia, e em seguida, devem encaminhar para a Função CFO -Risk Management as propostas de KRIs de Tolerância ao Risco.
- A proposta de definição do Risk Appetite, Risk Tolerance e seus KPI/KPO correspondentes é submetida à validação pelo Steering Committee ERM que, em seguida, informa ao Comitê de Controle e Riscos (CCR).
- O Risk Appetite deve ser encaminhado ao Conselho de Administração (CdA) para discussão e aprovação em linha com o Plano Industrial aprovado.

Monitoramento e Controle do Appetite ao Risco e Tolerância ao Risco

Trimestralmente a função CFO - Risk Management solicita a cada um dos Owners responsáveis pelos KRIs os valores obtidos no último trimestre, assim como solicita à função CFO – Planning & Control os valores relativos ao Appetite ao Risco, para monitoramento da evolução destes indicadores.

Caso o resultado do monitoramento trimestral indique a extrapolação dos níveis estabelecidos para os KRIs, a função CFO - Risk Management, com o apoio da função CFO - Planning & Control, verifica junto aos respectivos Process Owners o motivo da extrapolação do nível de Appetite e/ou do nível de Tolerância ao Risco para os KRIs definidos. Após identificar os motivadores, o Process Owner deve verificar a necessidade de definição de Plano de Contingência, com objetivo de reduzir a exposição para os níveis definidos de aceitabilidade e compartilhar o acompanhamento dos resultados com a função CFO - Risk Management. A função CFO - Risk Management deve, com o auxílio do Process Owner, apresentar o Plano de Contingência e/ou as devidas justificativas ao ERM Steering Committee para sua validação e, sucessivamente, ao CCR, em caso de extrapolação do nível de Tolerância ao Risco; enquanto que, no caso de extrapolação do nível de Appetite ao Risco o plano deve ser apresentado ao CdA.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Input, output e fornecedores.

Os inputs da “Definição do Contexto”, que confluem na definição do apetite ao risco da companhia e indicadores de tolerância ao risco, são constituídos por:

- Definição do Plano Industrial;
- Indicações dos Process Owner;
- Resultados do Ciclo ERM anterior.

Os *outputs* resultantes desta atividade são:

- Proposta de Risk Appetite e Risk Tolerance;
- Proposta das métricas relativas (KPI);
- Proposta dos níveis de tolerância para os objetivos (KPO).

Definição do Universo de Risco e Dispositivos de Mitigação

O objetivo da "Definição do Universo de Risco e Dispositivos de Mitigação" consiste em definir e atualizar o documento contendo a descrição das principais características de todos os riscos identificados, e dos relativos dispositivos de mitigação.

A função CFO –Risk Management é responsável pela gestão e atualização tanto do Universo de Risco (com frequência anual ou com base em mudanças no perfil de risco) como dos Dispositivos de Mitigação. O Universo de Risco e Dispositivos de Mitigação constituem a base de referência para a implementação das entrevistas com os Process Owners.

Esta fase possui como principal atividade a coleta de inputs necessários para definição/atualização do Universo de Risco, que ocorre da seguinte forma:

- Realização das Entrevistas com os Risk Owners;
- Avaliação do nível de risco inerente;
- Avaliação do nível de monitoramento;
- Avaliação da adequação do status dos dispositivos de mitigação (Gap Analysis);
- Atualização do universo de riscos e validação do Perfil de Riscos.

Input necessário para a atividade preparatória para o Risk Assessment

A função CFO - Risk Management, com base nos inputs fornecidos por Audit e Compliance, nas informações fornecidas pelos *process owners* e resultados do ciclo ERM precedente, realiza uma atividade preparatória para identificação e atualização do Risk Universe.

Em detalhe, a função CFO - Risk Management recebe:

- da função Compliance, informações sobre os resultados de suas análises sobre os riscos de “não conformidade” relacionadas ao seu perímetro de análise;
- da função Audit, os resultados dos testes de auditoria com o relativo Plano de Ação, o que poderia levar à identificação de novos riscos ou uma variação na avaliação do nível de monitoramento dos riscos existentes.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Além disso, a função CFO –Risk Management pode solicitar:

- as diretrizes do Plano Estratégico e contribuições ao Plano pelas principais funções (Exemplo: Business Review, outros...) e a evidência do Plano Industrial assim que estiver disponível;
- eventual esclarecimento sobre as mudanças organizacionais e de mudanças nos processos, no período de referência, para as funções competentes de Human Resources;
- ao CdA e outros Órgãos Colegiados, eventual informação/opinião sobre riscos específicos de particular relevância;
- outras estruturas organizacionais da Companhia, qualquer aspecto relevante, a partir de sua própria competência, em relação à identificação e gestão dos riscos corporativos.

É da responsabilidade dos diferentes atores envolvidos, comunicar à função CFO –Risk Management qualquer atualização/mudança em matéria de documentação/informações fornecidas.

Identificação/Atualização dos Dispositivos de Mitigação

Cada risco identificado no Universo de Risco é acompanhado do Dispositivo de Mitigação, ou por um conjunto de atividades e regras formais para assegurar o correto funcionamento dos processos, a fim de mitigar os potenciais efeitos dos riscos a estes relacionados.

Cada risco é associado ao mesmo conjunto de dispositivos (padronizado). Estes dispositivos são agrupados nas seguintes categorias:

- **Governance:** Documento de descrição do processo (normativo atual);
- **Avaliação e Monitoramento:** Indicação de um documento onde estejam evidenciadas as atividades de monitoramento e reporte;
- **Tutela:** Definição da modalidade operacional, voltada a gerir os aspectos de:

Potencial comportamento não conforme relacionado ao risco em análise (sob responsabilidade da função de Compliance);

Continuidade das Operações (sob responsabilidade da função deBSO);

Antifraude (sob responsabilidade da função deBSO);

Segurança Lógica (ex. provisão, integridade e disponibilidade dos dados, Cyber Attack) (sob responsabilidade da função deBSO).

A cada dispositivo é atribuído um peso, de tal forma que a soma dos pesos de todos os dispositivos deve ser igual a 100%.

Da soma dos produtos de cada peso atribuído aos dispositivos e seus status, se obtém o nível de monitoramento do risco. Cada risco será classificado como:

- **Não Monitorado:** quando o nível de monitoramento < limiar de monitoramento inferior.
- **Monitorado:** quando o nível de monitoramento >= limiar de monitoramento superior.
- **Parcialmente Monitorado:** quando o nível de monitoramento está compreendido entre os dois limiares.

O Limiar de Monitoramento deve ser definido pela função CFO - Risk Management e apresentado ao Steering Committee ERM quando apresentado o perfil de risco.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

i. os riscos para os quais se busca proteção:

a) Talvez não possamos implementar com sucesso nossa estratégia de negócios.

A companhia possui uma estrutura para avaliar e direcionar as estratégias da Companhia bem como mitigar os riscos inerentes a essa estratégia, com a realização de um planejamento estratégico e monitoramento das alterações nos fatores macroeconômicos, regulatórios e de mercado.

A área de Risk Management foi implementada com o objetivo descrito no COSO Report-ERM Integrated Framework 2004, e atualização em 2017, Integrando o risco a Estratégia e Performance da companhia: "O gerenciamento de riscos corporativos é um processo criado pelo Conselho de Administração, Management e outras funções da estrutura empresarial que contribuem para a elaboração das estratégias de toda a organização; é destinado a identificar potenciais eventos que possam afetar os negócios da Companhia, para gerir o risco dentro dos limites aceitáveis e para fornecer segurança razoável quanto à realização dos objetivos corporativos".

b) Enfrentamos uma crescente concorrência, que pode afetar negativamente nossos resultados operacionais.

- A Companhia possui um processo de análise de concorrência do mercado, que avalia e monitora o desempenho dos concorrentes e a participação de mercado da Companhia.
- Utiliza de técnicas de realocação de recursos no processo de planejamento (orçamento) também com base nas avaliações de potenciais desvios dos objetivos planejados decorrentes do evento em análise.
- Existência de análise custo-benefício de medidas de confinamento do objetivo planejado.
- Monitoramento e geração de relatórios
- Definição de atividades de monitorização para a resposta ameaças competitivas e relatórios padrão.
- Presença de um fluxo de comunicação interna entre as áreas envolvidas para a análise de ameaças competitivas.
- Definição de procedimentos operacionais para gerenciar aspectos comportamentais potenciais em desacordo quanto ao risco em análise.

c) Podemos ser incapazes de responder à tendência recente de consolidação do mercado brasileiro de telecomunicações móvel.

A Companhia realiza constantemente análises e estudos estratégicos e regulatórios com vistas identificar e/ou antecipar tais movimentos, bem como para manter seu Conselho de Administração e Diretoria Estatutária a par de eventuais oportunidades ou desafios relativos ao mercado brasileiro.

d) Podemos enfrentar dificuldades em responder a novas tecnologias de telecomunicações.

A companhia possui uma estrutura especializada e direcionada para pesquisa e desenvolvimento de inovações e tendências de mercado. Além disso, é realizado anualmente um planejamento de longo prazo sobre os investimentos em rede, definindo os objetivos e metas a serem atingidas.

A definição de investimento na área de tecnologia é feita com antecedência mínima de 3 anos, divulgada sempre no plano Trienal da Companhia.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

e) Nossas operações dependem de nossa capacidade de operar eficientemente nossos sistemas que estão sujeitos a falhas que podem afetar nossos negócios e nossa reputação.

A companhia possui procedimentos e práticas de governança dos seus sistemas que são adotados desde a aquisição/desenvolvimento até a gestão dos mesmos. As práticas de governança visam garantir a integridade, confiabilidade e disponibilidade dos sistemas. Adicionalmente, a Companhia possui práticas de monitoramento contínuo da rede, de forma a identificar e responder tempestivamente eventuais falhas, além de um Plano de Resiliência da Rede no qual são direcionadas ações que visam aprimorar a rede e reduzir o risco de falhas.

Ademais, a Companhia possui um plano de infraestrutura dos sistemas para manutenção e aprimoramento, e práticas de monitoramento da operação dos sistemas.

Além disso a área de Garantia da Receita trabalha para garantir a bilhetagem e correto faturamento de todas as chamadas realizadas dentro e para a nossa rede.

f) Nossos negócios são dependentes de nossa capacidade de expandir nossos serviços e manter a qualidade dos serviços prestados.

A Companhia possui um plano de qualidade da rede que direciona as ações necessárias para aprimorar a qualidade e um planejamento de investimentos em rede onde são consideradas as necessidades para expansão dos serviços mantendo o nível de qualidade necessário para atendimento aos clientes. Além disso, existe um Comitê que avalia periodicamente o nível de qualidade da rede, nível de reclamações, nível de satisfação e o andamento das ações de melhoria planejadas.

- Existe um modelo de avaliação de desempenho de investimento para a Companhia, onde são propostas melhorias, com ações eficazes para alteração do quadro caso necessário;
- Procedimento para avaliação de performance e monitoramento em tempo real;
- Existência de área específicas, para atender o órgão regulador.

g) Enfrentamos diversos riscos de cyber-segurança que, se não adequadamente abordados, podem ter um efeito adverso em nossos negócios.

A Companhia possui práticas, processos e uma plataforma de monitoramento e prevenção a ataques cibernéticos que visa proteger os sistemas da companhia e os dados de seus clientes.

h) Determinados contratos de dívida de nossas subsidiárias contêm acordos financeiros e qualquer descumprimento nos termos desses contratos de dívida pode ter um efeito adverso relevante em nossa condição financeira e fluxos de caixa.

A dívida da TIM está concentrada em contratos de longo prazo (59% do total), composta principalmente por financiamentos com o BNDES e Debêntures. Aproximadamente 11% da dívida total é denominada em moeda estrangeira (USD), sendo totalmente protegida por hedge para moeda local.

O custo médio da dívida excluindo o leasing foi de 5,7% a.a., uma redução quando comparado ao custo de 8,2% a.a. de 2018.

A relação Dívida Líquida/EBITDA ficou em 0,07x em 2019, uma redução comparada aos 0,23x de 2018.

A política austera dos níveis de endividamento permite a Companhia maior flexibilidade no seu balanço.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

i) Devido à natureza de nossos negócios, podemos ser expostos a diversas ações, demandas de consumidores e processos fiscais.

A Companhia possui estruturas e processos especializados no tratamento de ações judiciais e processos fiscais. Realiza um monitoramento das ações em andamento e possíveis impactos. Além disso, é realizado um trabalho preventivo, direcionando a corrigir/alterar práticas que possam estar causando um maior número de ações judiciais.

j) Qualquer modificação ou a extinção do uso do nome comercial "TIM" poderá adversamente afetar nossos negócios e resultados.

Vide item licenças sobre o uso da marca.

k) Estamos sujeitos a risco de crédito com relação a nossos clientes.

A companhia possui mecanismos de análise e monitoramento do nível de crédito e inadimplência, com indicadores e limites pré-determinados, que são periodicamente reportados a diretoria. Além disso a Companhia possui políticas definidas para concessão de crédito adequadas com os perfis dos clientes.

Além disso, disponibilizamos em nosso portfólio um plano híbrido entre o pré e pós pago onde o risco de inadimplência é atrelado ao cartão de crédito que possui um nível maior de *balance score card*.

l) Podemos estar sujeitos à responsabilidade relacionada com a terceirização de determinadas funções a terceiros prestadores de serviços

A Companhia possui processo de análise para terceirização e internalização de serviços, que verificar aspectos operacionais e trabalhistas. Além disso, é realizado acompanhamento pós terceirização, de forma a verificar a adequação aos objetivos estipulados, visando mitigar os riscos para a Companhia.

m) Dependemos de fornecedores e certos insumos estratégicos e relações contratuais fundamentais com outros provedores de telecomunicações que são essenciais para nossa capacidade de fornecer serviços de telecomunicações aos nossos clientes.

Dentre os procedimentos de avaliação dos fornecedores é realizada a análise do nível de dependência do fornecedor. Ademais, é realizado um monitoramento dos fornecedores chave, de forma a proteger a Companhia da dependência e buscar possíveis alternativas.

n) Nossa infraestrutura pode ser danificada como resultado de desastres naturais ou outros eventos inesperados.

A companhia possui práticas e processos que visam garantir a continuidade das operações em eventos de crise, com atividades, responsabilidades e fluxo de comunicação definidos. Estão incluídos processos definidos de recuperação das informações, provendo agilidade no retorno das operações.

Além disso, a Companhia possui um monitoramento sobre as licenças e alvarás, de forma a estar com a documentação atualizada, visando assegurar que a infraestrutura está protegida contra certos tipos de desastres como incêndio e explosões.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- o) Usamos previsões de demanda para fazer investimentos, no entanto essas previsões podem, em última instância, ser imprecisas devido à volatilidade econômica e resultar em menores receitas do que o esperado.**

A companhia possui processos estruturados para auxiliar no processo de tomada de decisão na alocação de recursos para investimentos, bem como o monitoramento dos indicadores relacionados ao retorno em relação aos seus objetivos estratégicos. A Companhia possui ainda um Procedimento Operacional, aprovado pela Diretoria Executiva, relativa a Projetos de Investimentos.

- p) Nossos processos de governança e conformidade podem falhar em evitar penalidades regulatórias e danos à reputação.**

Cada área de negócios é responsável por garantir os controles de 1º nível. Além disso, a companhia possui uma estrutura de controle de 2º nível, correspondente às funções de Compliance e CFO - Risk Management, com foco em mitigar as falhas de governança e possíveis não conformidades. Adicionalmente, a existência de uma função específica para tratamento de temas regulatórios. Ainda, a companhia conta com uma função de 3ª linha de defesa, representada por Audit.

A Companhia possui ainda políticas e práticas anticorrupção, incluindo a realização de treinamentos, disseminação do código de ética e conduta e a disponibilização de canal de denúncias.

- q) A Anatel nos classificou como um grupo econômico com poder de mercado significativo em alguns mercados e agora estamos sujeitos a um aumento de regulamento.**

A Companhia possui uma estrutura e procedimentos para monitoramento e avaliação das regulamentações existentes e prospecção e antecipação a possíveis alterações nas regulamentações ou criação de novos regulamentos.

- r) Como um fornecedor de telecomunicações móveis, estamos sujeitos às obrigações regulatórias extensivas no desempenho de nossas atividades que podem limitar nossa flexibilidade na resposta às condições de mercado, concorrência e mudanças em nossa estrutura de custos ou com as quais não possamos cumprir.**

Item relacionado ao item “q”.

- s) O governo brasileiro em determinadas circunstâncias pode rescindir nossas autorizações ou podemos não receber renovações das mesmas.**

Vide item “e” / “q”.

- t) Os riscos reais ou percebidos para a saúde ou outros problemas referentes à tecnologia de telecomunicações móveis podem levar ao litígio ou diminuição do uso de comunicações móveis, o que poderia prejudicar a nós e a indústria móvel como um todo.**

A Companhia possui políticas e práticas para atender aos limites de emissão eletromagnética impostos pela legislação brasileira, que permitem o correto cálculo e instalação dos equipamentos e antenas.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- u) As medidas adotadas pela Anatel com o objetivo de garantir a qualidade de serviço podem ter um efeito adverso em nossos resultados.**

Idem item “q”.

- v) Nosso acionista controlador tem poder sobre a direção de nossos negócios.**

Em 2011, nossos acionistas aprovaram nossa adesão às normas do Novo Mercado e a transferência de negociação das ações emitidas por nós ao Novo Mercado. A fim de nos juntarmos ao Novo Mercado, celebramos um Contrato de Participação do Novo Mercado com a B3 (BM&FBOVESPA). Através deste contrato, que entrou em vigência em 27 de julho de 2011, fomos obrigados a aderir às exigências intensificadas referentes à governança societária e a divulgação das informações ao mercado. Além disso, a partir dessa data, nossas ações começaram a negociação no Novo Mercado, segmento da B3 (BM&FBOVESPA).

De acordo as Normas do Novo Mercado, não somos permitidos a emitir as ações preferenciais, bônus de participação ou qualquer tipo de ações com direitos de voto restritos. Como parte de nossa migração ao Novo Mercado, segmento de registro da B3 (BM&FBOVESPA), nossas ações preferenciais deixaram de negociar em 2 de agosto de 2011. Em 4 de agosto de 2011, nossas ADs representando as ações preferenciais deixaram de serem comercializadas na NYSE. A partir de 3 de agosto de 2011, tínhamos apenas ações ordinárias comercializadas no Novo Mercado, segmento de registro da B3 (BM&FBOVESPA), usando o código “TIMP3” e partir de 5 de agosto de 2011, nossas ADSs representando as cinco ações ordinárias, em vez de dez ações preferenciais, começaram a serem negociadas na NYSE.

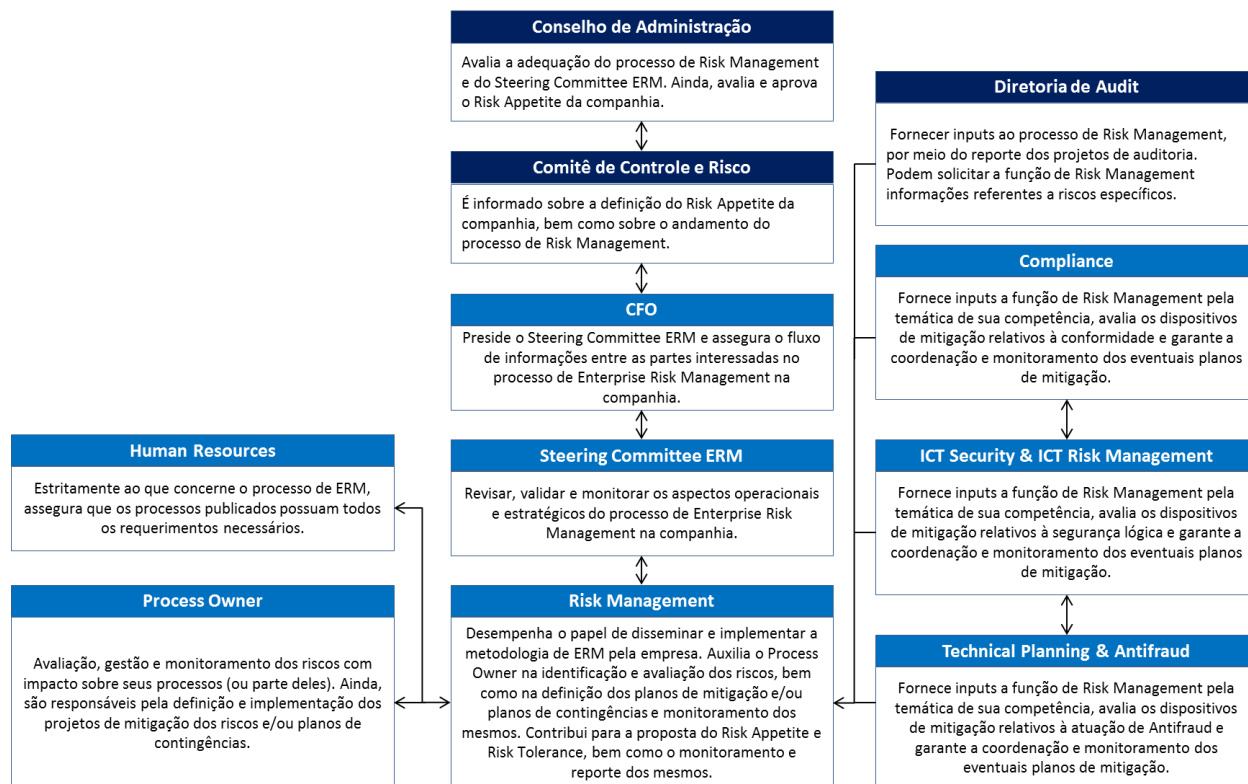
Desde o registro da extinta TIM Participações S.A., incorporada em 31 de agosto de 2020 pela TIM S.A, no Novo Mercado em julho de 2011, somos a única sociedade no setor brasileiro de telecomunicações registrada neste segmento da B3 (BM&FBOVESPA). Como parte de nosso registro no Novo Mercado, somos obrigados a aderir às exigências intensificadas referentes à governança societária e a divulgação das informações ao mercado. Como parte de nosso forte compromisso com esses princípios, disponibilizamos nossas assembleias dos resultados financeiros do exercício financeiro de 2015 por teleconferência, smartphone e tablet, além de computador. Acreditamos que o registro no Novo Mercado fornece a maior liquidez e valor de nossas ações e nos permitir maior acesso aos mercados internacionais, promove o fortalecimento de nossa imagem corporativa e aumenta a confiança em nós, além de reafirmar o compromisso a longo prazo da Telecom Italia Group no Brasil.

Acreditamos que o registro no Novo Mercado também se alinha aos interesses entre nossos acionistas controladores e minoritários quanto aos direitos de voto, direitos de venda conjunta e política de dividendo.

O maior sinal deste alinhamento entre os interesses dos acionistas controladores e minoritários é a presença da garantia de 100% de *tag along* para os nossos acionistas minoritários

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos



c. a adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada

Vide item 5.1 a. acima, no subitem “2 - Atores do processo ERM”.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**5.2. Em relação aos riscos de mercado indicados no item 4.2, informar:**

a. se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política

A Companhia possui uma política de proteção de riscos financeiros nas operações de empréstimos e financiamentos e compras de fornecedores, cujo objetivo é definir as diretrizes gerais a serem seguidas no que diz respeito à implementação de mecanismos de proteção (*hedge*) contra riscos financeiros decorrentes da contratação destes contratos, sejam eles em moeda estrangeira ou em moeda nacional. Tal política foi verificada e aprovada em 31/07/2018 pelas Diretorias Financeira, Jurídica, de Recursos Humanos, de Suprimentos e de Compliance e permanece válida desde então.

b. os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado, quando houver, incluindo:

A utilização de instrumentos financeiros tem o objetivo exclusivo de proteção patrimonial. Não é adotada a política contábil de *hedge accounting* devido às características dos instrumentos financeiros utilizados que, em sua grande maioria, envolvem parâmetros (taxas) pós-fixados.

Síntese da política de proteção de riscos financeiros

A política da Companhia estabelece que devem ser adotados mecanismos de proteção contra riscos financeiros decorrentes da contratação de empréstimos, financiamentos e contratos comerciais sejam em moeda estrangeira, com o objetivo de administrar a exposição de riscos associados a variações cambiais.

Para a contratação de empréstimos ou financiamentos em moeda estrangeira, a contratação de instrumentos financeiros derivativos contra a exposição cambial deve ocorrer simultaneamente à contratação da dívida que deu origem a tal exposição. O nível de cobertura a ser contratado para as referidas exposições cambiais é de 100% do risco, tanto em prazo quanto em valor.

Já nas negociações de contratos comerciais, a área de Suprimentos deve compartilhar com a área de Finanças detalhes contratuais que expõem a Companhia a determinado risco financeiro oriundo de exposição cambial. Caberá às áreas de Finanças e Suprimentos, a análise conjunta da melhor estratégia de proteção de risco.

Os critérios de seleção das instituições financeiras obedecem a parâmetros que levam em consideração o rating disponibilizado por renomadas agências de análise de risco, patrimônio líquido e níveis de concentração de operações e recursos.

instrumentos utilizados para proteção patrimonial (*hedge*)

As operações com instrumentos financeiros derivativos, contratados pelas controladas e vigentes em 31 de dezembro de 2019 estão demonstradas nos quadros a seguir: A companhia atualmente possui apenas operações de Swap "Plain Vanilla"

c. A adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da Efetividade da política adotada

As decisões de execução e contratação de *hedge* obedecem a normas e políticas estabelecidas pela nossa Administração, em especial a Política de Proteção de Riscos Financeiros nas Operações de Empréstimos e Financiamentos – sob a responsabilidade da Diretoria Financeira.

Segundo esta política, a contratação de operações de *hedge* contra exposição cambial geralmente deve ocorrer simultaneamente à contratação do empréstimo ou financiamento que deu origem a tal exposição. O nível de cobertura a ser contratado é próximo ou igual a 100% do risco, tanto em prazo quanto em valor.

No caso de exposição à taxa de juros flutuantes externos, a política solicita a contratação de proteção contra possíveis altas, através do estabelecimento de swaps ou outro derivativo que melhor se aplique às condições do momento. Também deve-se buscar nível de cobertura próximo ou igual a 100% do risco tanto em prazo quanto em valor.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2. Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

Porém, fato de grande parte das disponibilidades das empresas do grupo serem remuneradas pelo CDI, a regra geral é que estes riscos devem ser 100% transformados em exposição a CDI.

Na hipótese de haver pouca liquidez para hedge de determinada taxa de juros (Ex.: TJLP, TR, TLP) ou para hedge de taxa pré-fixada para prazos longos, tornando a cobertura demasiadamente cara, cabe a alternativa de acompanhamento do mercado de forma a aproveitar momento mais adequado para a contratação do hedge, levando-se em conta principalmente o fator custo da operação.

Após cada operação de empréstimo e/ou financiamento em moeda estrangeira contratada, a área de Tesouraria emite relatórios gerenciais mostrando o enquadramento da posição de *hedge* à Política (mencionada acima). Tais processos / controles são revisados periodicamente pela área de *compliance* de controles internos (SOX) e auditados por nossos auditores externos.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

5.3 - Descrição dos controles internos

a) As principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las:

A administração da TIM S.A. é responsável por estabelecer e manter uma estrutura integrada e adequada de controles internos que se adapte aos ambientes operacionais e corporativos da companhia, contribuindo para a redução de riscos a níveis aceitáveis e apoiem a administração na tomada de decisões estratégicas e de governança da Companhia. O sistema de controles internos foi estruturado e implementado para proporcionar uma garantia razoável quanto à integridade e confiabilidade das demonstrações financeiras, conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, na legislação societária brasileira, nas normas da CVM e nas normas internacionais de relatórios financeiros (IFRS - *International Financial Reporting Standards*) emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB). Devido a S.A. possuir ações cotadas na NYSE (*New York Stock Exchange*) como Emissora estrangeira (*Foreign Issuer*), a Companhia também realiza ações que visam garantir a cobertura das exigências da Lei americana Sarbanes Oxley (*Sarbanes Oxley Act, 2002*) sobre seu sistema de controles internos.

Desde de 2006, quando a companhia listada era a TIM Participações S.A, a companhia utiliza uma aplicação interna denominada "SOx Accelerator". Tal aplicação baseia-se na estrutura de controles internos estabelecida no *Internal Control – Integrated Framework (2013) emitido pelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (CoSO)*.

A empresa tem por objetivo melhorar constantemente a qualidade dos seus controles internos sobre os relatórios financeiros. Isso pode resultar na modificação de determinados processos internos e operações, sem afetar necessariamente os controles relacionados. Durante este período, não houve quaisquer alterações em nossos processos internos, que tenham materialmente afetado ou que possa vir a afetar significativamente nosso sistema de controles internos sobre as demonstrações financeiras.

Ressaltamos que, todo o sistema de controles internos, não importa quão bem concebido seja, têm limitações inerentes e podem fornecer apenas uma garantia razoável de que os objetivos do sistema de controles internos são atendidos.

A Administração avaliou seus controles internos sobre os relatórios financeiros, sob a supervisão do nosso Diretor Presidente (CEO), e Diretor Financeiro, (CFO), em 31 de dezembro de 2019, levando em consideração os critérios estabelecidos no *Internal Control – Integrated Framework (2013) emitido pelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (CoSO)* e concluiu que o seu sistema de controles internos é adequado ao porte e complexidade de seus negócios, bem como estruturado de modo a garantir a eficiência das suas operações, dos sistemas que geram os relatórios financeiros e, ainda, está de acordo com as normas internas e externas a que se sujeitam as transações.

No âmbito de Tecnologia, a Companhia age na ótica *risk-based* (também em coerência com as abordagens mais avançadas para gerenciamento de risco corporativo). Os componentes relativos à segurança de tecnologia de informação constituem o domínio disciplinar da função de Compliance Tecnológico, que possui como principais referências o COBIT versão 5.0, e os padrões ISO/IEC 38500 e ISO/IEC 27001, e *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. O processo de gestão de Compliance e dos riscos tecnológicos visam a melhoria contínua do nível de risco corporativo, favorecendo programas de adequação dos processos de negócios, da infraestrutura tecnológica e a definição de prioridades de intervenção, dependendo do nível de risco e da criticidade das áreas operacionais envolvidas. Para este fim, a Compliance Tecnológica opera em consonância com o princípio de transparência e a conscientização sobre riscos relacionados com a utilização de tecnologia e aos processos de segurança, com particular atenção para quaisquer deficiências identificadas e o andamento de seus processos de adequação.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

b) As estruturas organizacionais envolvidas

A Companhia possui em sua estrutura uma Diretoria de Compliance, que é responsável pelos processos de gestão do ambiente de controles internos, Compliance Tecnologia e Segurança da Informação e Certificação SOx, reportando periodicamente os avanços ao CAE, colegiado vinculado ao Conselho de Administração da Companhia.

O Sistema de Controles internos da TIM S.A. articula-se nos três níveis de controle, que complementam as responsabilidades de governança corporativa dos órgãos societários:

Neste sentido, a missão da Administração enquanto 1º nível de controle, é endereçar para avaliação e mitigação os riscos identificados pelas áreas de controle da Empresa, garantindo que os objetivos e as metas da Empresa sejam alcançados respeitando a lei e os princípios de ética e de segregação de função.

A Diretoria Compliance, como 2º nível de controle, é responsável por conduzir, anualmente, o processo de Certificação de Controles Internos na TIM Participações S.A., atendendo inclusive à Lei Sarbanes Oxley (SOx) dos Estados Unidos da América, utilizando metodologia de avaliação de riscos, bem como a revisão da avaliação da eficácia dos controles internos realizada pela Administração.

Também atuando no 2º nível de controle, a gerência Risk Management, subordinada diretamente ao CFO da empresa, é responsável por definir os critérios de risco corporativo da TIM Participações S.A., gerenciar ferramentas de apoio à avaliação dos riscos, dar suporte às funções na identificação do perfil de risco em relação às diretrizes corporativas, no desenvolvimento do *GAP Analysis*, bem como no alinhamento com as funções envolvidas, realizando o monitoramento da implantação das ações de mitigação dos riscos.

A Auditoria Interna, vinculada ao Conselho de Administração, atuando como 3º nível de controle, complementa a avaliação da eficácia dos controles internos (em nível de entidade, processos de negócio e de tecnologia da informação), reportando os resultados ao CAE, incluindo a conformidade com as políticas, normas e procedimentos para prevenir ou detectar a possibilidade de ocorrência de erros, fraudes e/ou perdas no negócio.

Em 29 de julho de 2020, a assembleia geral extraordinária da TIM S.A aprovou a implementação da área de Auditoria Interna, bem como seu regimento interno, que tem como 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, bem como supervisionar e avaliar a celebração de contratos de qualquer natureza entre a Companhia ou suas controladas, de um lado, e o acionista controlador ou suas sociedades controladas, coligadas, sujeitas a controle comum ou controladoras deste último, ou que de outra forma constituam partes relacionadas à Companhia.

Para que se cumpra o requisito de reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária, o membro do CAE deve possuir conhecimento dos princípios contábeis geralmente aceitos e das demonstrações financeiras, habilidade para avaliar a aplicação desses princípios em relação às principais estimativas contábeis, experiência preparando, auditando, analisando ou avaliando demonstrações financeiras que possuam nível de abrangência e complexidade comparáveis aos da Companhia, formação educacional compatível com os conhecimentos de contabilidade societária necessários às atividades do CAE e conhecimento de controles internos e procedimentos de contabilidade societária.

Para o desempenho de suas funções, o CAE disporá de autonomia operacional e dotação orçamentária, anual ou por projeto, dentro de limites aprovados pelo Conselho de Administração e conforme solicitado pelo próprio CAE, para conduzir ou determinar a realização de consultas, avaliações e investigações dentro do escopo de suas atividades, inclusive com a contratação e utilização de advogados e especialistas externos independentes.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

c) Como, a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando os cargos das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento:

Os controles internos da companhia referentes à preparação e divulgação das demonstrações financeiras consolidadas são processos desenvolvidos sob a supervisão do Presidente Executivo (CEO), Diretor Financeiro (CFO), Diretor de Compliance e do CAE, colegiados ao Conselho de Administração da Companhia.

d) As deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente.

Durante o exercício de 2019 a companhia se comprometeu em remediar as fragilidades identificadas pelos auditores externos no fim do exercício anterior, compreendidas até então como significativas. As fragilidades consistiam em falha nos controles de acessos críticos dos ambientes SAP da companhia onde essas falhas configuram-se em ausência de tempestividade na revisão de acessos críticos e monitoramento de execução de comandos críticos dos bancos de dados SAP. Para a remediação políticas internas foram revistas, assim como foram alterados os processos/ controles internos de maneira a remediar e evitar a recorrência de tal fragilidade.

No mais, não houve outras recomendações no relatório do auditor independente que pudesse impactar a avaliação da Administração da companhia em relação à eficácia dos controles internos para o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019.

e) Comentários dos Diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas.

A Administração da companhia cumpriu com o planejamento das ações de remediação relativos à recomendação significativa comentada no item “d” deste documento, reafirmando assim seu nível de comprometimento frente às fragilidades da companhia. As ações de remediação foram formalmente apresentadas e revisadas pelos auditores externos que consideraram a mesma remediada. Em adicional, não foram detectadas pelos auditores externos fragilidades residuais oriundas do mesmo tema.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

5.4. Em relação aos mecanismos e procedimentos internos de integridade adotados pelo emissor para prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, informar:

a. se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:

i. os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas.

As diretrizes e orientações atreladas aos princípios, valores e condutas esperadas da TIM, seus integrantes, terceiros, parceiros de negócio, fornecedores/prestadores de serviços que tenham relações comerciais e negociais com empresas do Grupo TIM Brasil ou aqueles que atuem em nome das empresas do Grupo, são dispostas no Código de Ética e de Conduta e na Política Anticorrupção da TIM S.A. Importante destacar que os compromissos assumidos pela Companhia nos documentos supramencionados estão em linha com as melhores práticas e com os princípios constantes do Pacto Global da Organização das Nações Unidas, aderido pela TIM em 2008.

O monitoramento da aderência dos processos internos aos princípios, valores e condutas esperadas ocorrem trimestralmente, conforme dispõe o Modelo Organizacional da TIM S.A, instituído com base na análise dos processos e das relações corporativas públicas ou privadas, sensíveis a todas as normas de anticorrupção, incluindo a Lei Federal nº 12.846/2013, que aborda a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos contra a administração pública e/ou privada; nacional ou estrangeira. Esse modelo é parte integrante do Programa de Compliance do Grupo Telecom Italia e atende às disposições do Decreto Legislativo da Itália nº 231/01, da Lei Anticorrupção e de normas internacionais sobre o tema, como a *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA) e a *UK Bribery Act*. O reporte dos 19 processos observados pelo Modelo Organizacional é realizado à alta liderança e aos conselheiros, que tomam ciência e monitoram os andamentos das medidas de controle e seus respectivos planos de ação para melhoria dos processos internos, a fim de garantir ao ambiente de negócio o máximo controle, prevenção e mitigação dos riscos de corrupção.

Em paralelo ao risco atrelado à corrupção, a Diretoria de Compliance orienta e monitora questões atreladas à Due Diligence de Fornecedor, Conflito de Interesse e contratação com Parte Relacionada.

ii. as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes

A Diretoria de Compliance, que tem como missão assegurar as conformidades dos processos empresariais ao quadro normativo (interno e externo), atua de modo independente, reportando-se ao Conselho de Administração – paralelamente ao reporte formal, a Diretoria de Compliance reporta-se funcionalmente à Direzione Compliance do Grupo Telecom Italia, visando, não apenas resguardar a coerência com as operações/direcionamentos da matriz, mas, também, a integridade e independência do monitoramento. O reporte ao Conselho de Administração ocorre mensalmente e compreende o andamento dos trabalhos executados pela Diretoria de Compliance (ex.: gerenciamento do Canal de Ética e Compliance e do Canal de Conflito de Interesse; Due Diligence de Fornecedores; testes atrelados ao Modelo Organizacional etc.). Nesse sentido, considerando as atribuições do Conselho de Administração, os documentos institucionais, especificamente, Código de Ética e de Conduta, Modelo Organizacional, Política Anticorrupção e Política de Conflito de Interesse foram aprovados pelo referido Conselho – 29/07/2020, 06/10/2016 e os dois últimos em 17/06/2020, respectivamente.

iii. se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

- **se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados**
- **se, e com que frequência, os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema**
- **as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas**
- **órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

O Código de Ética e de Conduta da Companhia é aplicável a todos os órgãos sociais, administradores, colaboradores, executivos de todas as empresas do Grupo TIM Brasil, bem como pelos terceiros, parceiros de negócio e fornecedores/prestadores de serviços que tenham relações comerciais e negociais com empresas do Grupo TIM Brasil e todos aqueles que atuam em nome das empresas do Grupo TIM Brasil. Cabe destacar que conforme normativo interno, todos os contratos celebrados pela Companhia devem conter cláusula de *Compliance*.

Conforme previsto em seu Código de Ética e de Conduta, a TIM promove e dissemina o conhecimento do referido Código aos seus destinatários, disponibilizando-o a todos – o Código de Ética e de Conduta está disponível na intranet corporativa e no site eletrônico da TIM: <https://www.tim.com.br/rj/sobre-a-tim/institucional/codigo-de-etica> – e aplicando aos colaboradores, administradores e executivos treinamentos obrigatórios para a correta compreensão dos princípios e valores. Além desse treinamento, os executivos e colaboradores devem realizar o treinamento obrigatório atrelado à Política Anticorrupção da TIM S.A.

O Código de Ética e Conduta prevê a possibilidade de aplicação de sanções em caso de descumprimento do mesmo, sendo os respectivos casos analisados pelas Funções de Recursos Humanos e Jurídica, que discutem o tratamento que será dado aos casos sob análise.

b. se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:

- **se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros.**

É interna a gestão do Canal de Denúncias por funcionários próprios da TIM S.A. O sistema é independente (de fornecedor específico); as denúncias são armazenadas externamente (cloud) para ter a independência e transparência.

- **se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados**

O objetivo do Canal de Denúncias é o de fortalecer a cultura de denúncias internas e externas, proporcionando e incentivando qualquer pessoa que tenha relações com a empresa ou que seja conhecedora de situações desabonadoras, a exercer o papel não só de cidadão, mas também de vigilante da conformidade. Apurar, através da aplicação de metodologias definidas, denúncias de irregularidades, fraudes e crimes praticados por seus empregados, prestadores de serviços, fornecedores e clientes.

A fim de fortalecer os pilares de governança corporativa, com base nos princípios da transparência e confidencialidade, a TIM disponibilizou para o público interno e externo, o “Canal de Denúncias”, no formato bilingue (português e inglês), cujo acesso poderá ocorrer tanto pela Intranet Corporativa quanto pela Internet (tim.com.br e ri.tim.com.br > Governança > Canal de Denúncias).

- **se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante de boa-fé**

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

É preciso reforçar que nenhuma consequência adversa poderá incidir sobre aqueles que, de boa-fé, efetuarem uma denúncia sobre eventuais situações de desrespeito aos documentos normativos internos vigentes da Companhia e Legislação vigente, sendo também assegurado ao denunciante o sigilo de sua identidade em caso de denúncias identificadas, exceto, em casos em que a lei dispuser ao contrário. Esta prerrogativa não afasta, entretanto, a tomada de decisão da Companhia no âmbito da gestão de pessoas, no que se refere à aplicação de medidas disciplinares e de rescisão do contrato de trabalho por motivos diversos.

- **órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

A gestão do Canal de Denúncias da TIM Brasil é realizada pela Função Audit, além desta Função também monitorar os resultados a fim de detectar eventuais fragilidades no sistema de controle interno e da gestão dos riscos.

O recebimento e armazenamento das denúncias, e suas respectivas documentações e quaisquer novas informações necessárias, se dá por intermédio de sistema administrado por fornecedor independente, em que somente e exclusivamente os funcionários da Função Planning Forensic & Special Audit Projects (Canal de Denúncias) deverão ter acesso por meio de login e senha próprios.

c. se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas

A Companhia possui um Procedimento Organizacional, aprovado por sua Diretoria Executiva, aplicável às designadas "operações inorgânicas", ou que se referem a investimentos ou alienação de participações, incluindo também as fusões, cisões e alienações/transferências de unidades de negócios, aquisições ou alienações de ativos, incluindo, mas não limitando-se à infraestrutura, joint ventures e parcerias com características de operações extraordinárias.

A função CSO tem a responsabilidade de assegurar, no Grupo TIM Brasil, a identificação das oportunidades e os estudos de viabilidade preliminares, tanto do ponto de vista do negócio como do "fit" estratégico das novas iniciativas, em coordenação com as funções competentes da companhia.

As atividades descritas no aludido Procedimento são realizadas em conformidade com as disposições do Programa Anticorrupção TIM, e em particular, para as joint ventures e aquisições deve ser realizado um processo de *due diligence* anticorrupção para avaliar qualquer tipo de fator de risco de corrupção (designado como "*red flag*").

Adicionalmente, quando aplicável, deve ser adotado o Modelo Organizacional da TIM S.A e o Programa Anticorrupção como parte integrante das atividades pós-aquisição.

d. caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido

Resposta: Não aplicável.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

5.5. Alterações significativas

A companhia entende não haver outras informações relevantes que não divulgadas anteriormente.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e**5.6 - Fornecer outras informações que o emissor julgue relevantes**

Em 31 de agosto de 2020, foi aprovada em assembleia geral extraordinária a incorporação da TIM Participações, que até a data da assembleia era de companhia controladora, pela TIM S.A. Desta forma, buscando manter documentado as informações da companhia após o ato societário, segue abaixo o histórico sobre gerenciamento de riscos e controles internos refere a TIM Participações S.A:

A área de Risk Management foi implementada com o objetivo descrito no COSO Report-ERM Integrated Framework 2004, e atualização em 2017, Integrando o risco a Estratégia e Performance da companhia: "O gerenciamento de riscos corporativos é um processo criado pelo Conselho de Administração, Management e outras funções da estrutura empresarial que contribuem para a elaboração das estratégias de toda a organização; é destinado a identificar potenciais eventos que possam afetar os negócios da Companhia, para gerir o risco dentro dos limites aceitáveis e para fornecer segurança razoável quanto à realização dos objetivos corporativos".

Em 2011, os acionistas da TIM Participações S.A aprovaram nossa adesão às normas do Novo Mercado e a transferência de negociação das ações emitidas por nós ao Novo Mercado. A fim de nos juntarmos ao Novo Mercado, celebramos um Contrato de Participação do Novo Mercado com a B3 (BM&FBOVESPA). Através deste contrato, que entrou em vigência em 27 de julho de 2011, fomos obrigados a aderir às exigências intensificadas referentes à governança societária e a divulgação das informações ao mercado. Além disso, a partir dessa data, nossas ações começaram a negociação no Novo Mercado, segmento da B3 (BM&FBOVESPA).

De acordo com as normas do Novo Mercado, não somos permitidos a emitir as ações preferenciais, bônus de participação ou qualquer tipo de ações com direitos de voto restritos. Como parte de nossa migração ao Novo Mercado, segmento de registro da B3 (BM&FBOVESPA), nossas ações preferenciais deixaram de negociar em 2 de agosto de 2011. Em 4 de agosto de 2011, nossas ADs representando as ações preferenciais deixaram de serem comercializadas na NYSE. A partir de 3 de agosto de 2011, tínhamos apenas ações ordinárias comercializadas no Novo Mercado, segmento de registro da B3 (BM&FBOVESPA), usando o código "TIMP3" e partir de 5 de agosto de 2011, nossas ADSs representando as cinco ações ordinárias, em vez de dez ações preferenciais, começaram a serem negociadas na NYSE.

Desde nosso registro no Novo Mercado em julho de 2011, somos a única sociedade no setor brasileiro de telecomunicações registrada neste segmento da B3 (BM&FBOVESPA). Como parte de nosso registro no Novo Mercado, somos obrigados a aderir às exigências intensificadas referentes à governança societária e a divulgação das informações ao mercado. Como parte de nosso forte compromisso com esses princípios, disponibilizamos nossas assembleias dos resultados financeiros do exercício financeiro de 2015 por teleconferência, smartphone e tablet, além de computador. Acreditamos que o registro no Novo Mercado fornece a maior liquidez e valor de nossas ações e nos permitir maior acesso aos mercados internacionais, promove o fortalecimento de nossa imagem corporativa e aumenta a confiança em nós, além de reafirmar o compromisso a longo prazo da Telecom Italia Group no Brasil.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

10.1. Os diretores devem comentar sobre:

As informações financeiras incluídas neste Formulário de Referência, exceto quando expressamente ressalvado, referem-se às nossas demonstrações financeiras consolidadas relativas aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019.

Os resultados da TIM S.A reportados em 2018 refletem 10 (dez) meses de operação *stand-alone* e 2 (dois) meses com a inclusão da TIM Celular S.A., após conclusão desta incorporação concluída em outubro de 2018. É importante destacar que, em função deste evento societário, a análise comparativa dos resultados de 2018 com aqueles apurados em 2019 e 2017 foi impactada significativamente, uma vez que determinadas linhas de negócio, mais notadamente as operações de telefonia e dados móveis, bem como as vendas de produtos, concentravam-se na operação da TIM Celular S.A.. Tal entendimento é evidenciado pelo fato de que as linhas de Receita de Serviços Móveis e Receita de Produtos representam 95% da Receita Total em uma visão consolidada na TIM Participações S.A., controlador integral da Companhia no ano de 2018. Tais impactos também foram identificados no comparativo do Balanço Patrimonial e Fluxo de Caixa da Companhia em relação aos anos de 2019 e 2017.

As informações constantes neste item 10 do Formulário de Referência devem ser lidas e analisadas em conjunto com as demonstrações financeiras consolidadas, disponíveis em nosso site (www.tim.com.br/ri) e no site da Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br).

a. condições financeiras e patrimoniais gerais

Os Diretores da TIM S.A entendem que a Companhia apresenta condição financeira e patrimonial saudável para implementar o seu plano estratégico e cumprir com as suas obrigações de curto e longo prazo.

A Companhia manteve em 2019 uma situação financeira e patrimonial confortável, apresentando (i) aumento de 58,5% nas posições de caixa e títulos de valores mobiliários; (ii) a dívida bruta teve um aumento de 2,7% em relação a 2018, (iii) redução da dívida líquida, dívida bruta descontada da posição de caixa e valores mobiliários, e (iv) redução no nível de endividamento, Dívida Líquida / EBITDA. O aumento do EBITDA é justificado pela incorporação da TIM Celular pela TIM S.A.

| Condição Financeira | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|-------|-------|-------|
| Em milhões de reais | | | |
| Caixa e Equivalentes de Caixa ¹ | 2.926 | 1.847 | 198 |
| EBITDA | 9.716 | 1.516 | 225 |
| Dívida Bruta | 3.415 | 3.325 | 44 |
| Dívida Líquida | 489 | 1.478 | 2.697 |
| Dívida Líquida / EBITDA | 0,05 | 0,98 | 12,01 |

¹ Acrescido de Títulos e Valores Mobiliários

A dívida da Companhia está concentrada em contratos de longo prazo (59% do total), composta principalmente por financiamentos com o BNDES e Debêntures. Aproximadamente 11% da dívida total é denominada em moeda estrangeira (USD), sendo totalmente protegida por hedge para moeda local. O custo médio da dívida excluindo o leasing foi de 5,7% a.a. em 2019, comparado com 8,2% a.a. em 2018.

Acompanhada de sua sólida posição de caixa, a companhia também apresenta índices de liquidez estáveis, demonstrando total capacidade de honrar suas obrigações de curto e longo prazo. No que tange os índices de liquidez, a Companhia apresentou: Liquidez Geral ((Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Não Circulante)), considerando-se como Realizável a Longo Prazo o Ativo Não-Circulante da Companhia, para os anos de 2017, 2018 e 2019 de 2,24, 2,62 e 2,17, respectivamente, e Liquidez Corrente (Ativo Circulante / Passivo Circulante), de 1,03, 0,84 e 2,06, respectivamente.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Em relação ao perfil de endividamento, a Companhia vem mantendo sob controle a concentração de suas obrigações de curto prazo, tendo apresentado nos anos de 2017, 2018 e 2019 o Índice de Composição do Endividamento, $(\text{Passivo Circulante} / (\text{Passivo Total} - \text{Patrimônio Líquido}))$, de 46%, 59% e 56%, respectivamente.

b. estrutura de capital

Os Diretores da TIM S.A entendem que a atual estrutura de capital da Companhia apresenta níveis conservadores de alavancagem. O Índice de Alavancagem, $(\text{Dívida Bruta} / \text{Patrimônio Líquido})$ encerrou os anos de 2017, 2018 e 2019 em 16%, 17% e 4%, respectivamente, conforme tabela abaixo:

| Índice de Alavancagem | 2019 | 2018 | 2017 |
|-----------------------------------|--------|--------|-------|
| Dívida Bruta | 3.415 | 3.325 | 44 |
| Patrimônio Líquido | 22.059 | 19.381 | 1.097 |
| Dívida Bruta / Patrimônio Líquido | 15,5% | 17,2% | 4,0% |

O Índice de Endividamento Geral evidencia o equilíbrio da Companhia nas fontes de financiamento de ativos, capital próprio vs. capital de terceiros. Adicionalmente a preocupação da Companhia em manter uma estrutura de capital que suporte as necessidades do negócio é refletida no perfil da dívida, apontada pelo Índice de Composição de Endividamento.

| Índices de Estrutura de Capital | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|-------|-------|-------|
| Endividamento Geral $(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}) / \text{Passivo Total}$ | 44,7% | 38,2% | 46,2% |
| Composição do Endividamento $(\text{Passivo Circulante} / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}))$ | 45,7% | 58,7% | 55,5% |

Em paralelo, a Companhia é capaz de gerar caixa suficiente para cumprir suas obrigações, apresentando uma relação dívida líquida/EBITDA, significativamente abaixo das médias para o setor de telecomunicações.

c. capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Os Diretores da TIM S.A acreditam que a Companhia tem liquidez e recursos de capital suficientes para cobrir os investimentos, despesas operacionais e dívidas contraídas. Entende-se que o capital de giro é suficiente para as exigências atuais, assim como os recursos provenientes de caixa e empréstimos de terceiros, são suficientes para atender o financiamento de suas atividades. A Diretoria ainda acredita ter capacidade para contrair novos empréstimos para financiar investimentos que acompanhem as oportunidades do setor.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Os índices de liquidez, que apontam a capacidade financeira da empresa para honrar os compromissos com terceiros, apresentam níveis controlados e compatíveis com os movimentos estratégicos adotados pela Companhia, conforme apresentado na tabela abaixo.

| Índices de Liquidez | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|--------|-------|--------|
| Liquidez Imediata (Disponível/Passivo Circulante) | 36,0% | 26,3% | 38,0% |
| Liquidez Corrente (Ativo Circulante/Passivo Circulante) | 103,5% | 84,5% | 205,7% |
| Liquidez Seca (Ativo Circulante-Estoque) / Passivo Circulante | 101,0% | 81,9% | 205,7% |

Adicionalmente, outros indicadores, baseados na capacidade de geração de caixa, EBITDA, são utilizados para medir a cobertura das despesas financeira e da dívida bruta e ambos apontam para uma situação confortável da Companhia, conforme reportado abaixo:

- O EBITDA em 2018 totalizou R\$ 1.516 milhões, enquanto a despesa financeira do mesmo período somou R\$ 194 milhões e a dívida bruta total no final do período foi de R\$ 3.325 milhões. Dessa forma, o nível de cobertura de despesa financeira, que mede a capacidade do EBITDA cobrir o pagamento da despesa financeira líquida (EBITDA/Despesas Financeira Líquida), foi de 10,26 vezes e o nível de cobertura da dívida, que mede o nível de endividamento bruto em relação ao EBITDA (Dívida Bruta/EBITDA) foi de 1,67 vezes. As principais alavancas que contribuíram para esta performance ocorreram em decorrência do efeito da incorporação da TIM Celular pela TIM S.A.
- O EBITDA em 2019 totalizou R\$ 9.716 milhões, enquanto a despesa financeira do mesmo período somou R\$ 1.239 milhões e a dívida bruta total no final do período foi de R\$ 3.415 milhões. Dessa forma, o nível de cobertura de despesa financeira, que mede a capacidade do EBITDA cobrir o pagamento da despesa financeira líquida (EBITDA/Despesas Financeira Líquida), foi de 7,84 vezes e o nível de cobertura da dívida, que mede o nível de endividamento bruto em relação ao EBITDA (Dívida Bruta/EBITDA) foi de 0,35 vezes. As principais alavancas que contribuíram para esta performance ocorreram em decorrência do efeito da incorporação da TIM Celular pela TIM S.A.

d. fontes de financiamento para capital de giro e para investimento em ativos não-circulantes utilizadas

A principal fonte de financiamento é a geração de caixa operacional, complementada por linhas de crédito de curto prazo com bancos locais e internacionais e financiamentos de longo prazo com agências de fomento nacionais e internacionais.

e. fontes de financiamento para capital de giro e para investimento em ativos não-circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiência de liquidez

A Diretoria pretende utilizar geração de caixa operacional, renegociação de dívidas a vencer no curto prazo e novos financiamentos para eventual cobertura de deficiências de liquidez futura.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

- f. níveis de endividamento e as características de tais dívidas, descrevendo ainda:**
- i. contratos de empréstimo e financiamento relevantes**
 - ii. outras relações de longo prazo com instituições financeiras**
 - iii. grau de subordinação entre as dívidas**
 - iv. eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário, bem como se o emissor vem cumprindo essas restrições**

Ao final de 2019 a Companhia apresentava um nível de endividamento de 0,05 vezes (Dívida Líquida / EBITDA). A tabela abaixo apresenta as características dos empréstimos e financiamentos considerados relevantes:

| | | | | | Consolidado | | |
|----------------------|--------|---------------------|-----------------|---|-------------|-----------|-----------|
| Descrição | Moeda | Encargos (a.a.) | Vencimento | Garantias | 2019 | 2018 | 2017 |
| Em milhares de reais | | | | | | | |
| BNDES | URTJLP | TJLP à TJLP + 3,62% | jul/19 a jul/22 | Aval da TIM Part. e recebíveis da TIM Celular | 240.008 | 578.312 | 1.945.140 |
| BNDES | UM143 | SELIC+2,52% | jul/22 | Aval da TIM Part. e recebíveis da TIM Celular | 374.461 | 489.421 | 1.911.383 |
| BNDES (PSI) | R\$ | 2,50% a 4,50% | dez/19 a jan/21 | Aval da TIM Part. e recebíveis da TIM Celular | 18.071 | 56.804 | 263.972 |
| KFW | USD | Libor 6M + 1,35% | abr/19 | Aval da TIM Part. | - | 43.420 | 110.937 |
| Debentures | BRL | 104,1% CDI | jul/20 | - | 1.025.965 | - | - |
| Cisco Capital | USD | 1,80% a 2,50% | nov/19 a dez/20 | - | 40.366 | 116.465 | 198.990 |
| KFW Finnvera | USD | Libor 6M + 0,75% | dez/25 | Aval da TIM Part. | 330.217 | 378.595 | 260.522 |
| Total: | | | | | 2.029.088 | 1.663.017 | 4.690.944 |
| Circulante | | | | | 1.384.180 | 698.728 | 1.351.860 |
| Não Circulante: | | | | | 644.908 | 964.289 | 3.339.084 |

| Linhas de Crédito | | | | | | Montante utilizado até |
|----------------------|-------|------------------|--------|-------------|--------------------|------------------------|
| Tipo | Moeda | Data da abertura | Prazo | Valor total | Valor Remanescente | 31 de dezembro 2019 |
| Em milhares de reais | | | | | | |
| BNDES (1) | TJLP | mai/18 | dez/19 | 1.090.000 | - | - |
| BNDES (2) | TJLP | mai/18 | dez/19 | 20.000 | - | - |
| FINAME (3) | TLP | mar/19 | dez/20 | 390.000 | 390.000 | - |
| Total | R\$ | | | 1.500.000 | 390.000 | 0 |

Objetivo:

- 1) Financiar os investimentos materiais, serviços de engenharia e sistemas de tecnologia da informação para os anos de 2018, 2019 e 2020.
- 2) Financiar a aquisição de equipamentos nacionais para os anos de 2018, 2019 e 2020.
- 3) Financiar os investimentos em projetos sociais no âmbito da comunidade para os anos 2018, 2019 e 2020.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Os financiamentos da TIM S.A, contratados junto ao BNDES, foram obtidos para a expansão da rede de telefonia móvel e possuem cláusulas contratuais restritivas que preveem o cumprimento de determinados índices financeiros calculados semestralmente. A TIM S.A vem atendendo aos índices financeiros definidos.

A TIM S.A possui operações de *swap*, com o objetivo de proteger-se dos riscos de desvalorização do real em relação ao dólar americano em suas operações de empréstimos e financiamentos. Entretanto, não aplica a “contabilidade de *hedge*”.

Os empréstimos e financiamentos em 31 de dezembro de 2019 vencíveis de curto e longo prazo obedecem ao seguinte escalonamento:

| Vencimento | Consolidado |
|----------------------|------------------|
| Em milhares de reais | |
| 2020 | 1.384.180 |
| 2021 | 305.171 |
| 2022 | 206.324 |
| 2023 | 33.434 |
| 2024 | 78.694 |
| 2025 | 21.286 |
| | 2.029.089 |

Nenhuma das dívidas financeiras da Companhia possui cláusula específica contratual de subordinação, de forma que não há relação de preferência entre as mesmas. Assim, o grau de subordinação entre as dívidas financeiras da Companhia segue o quanto determinado na legislação em vigor e nas garantias constituídas. Para mais informações, veja também o item 3.8 deste formulário de referência.

g. limites dos financiamentos contratados e percentuais já utilizados

Em maio de 2018, a Companhia obteve uma nova linha de crédito no valor de R\$ 1.500 milhões junto ao BNDES para financiar os investimentos em ativos imobilizado (*Capex*) do triênio 2017-2019 com prazo de utilização até dezembro de 2019. A partir de março de 2019, com a contratação do Finame Direto, a Companhia substituiu o subcrédito “B” deste contrato (equivalente a R\$ 390 milhões). Esta nova linha de crédito no valor de R\$390 milhões junto a Finame, empresa do sistema BNDES objetivou a melhora das condições de um dos subcréditos, de igual valor, contratado junto ao BNDES em maio de 2018, tanto em termos de prazo como custo. O custo desta linha é de TLP (Taxa de Longo Prazo) mais juros de até 1,44% ao ano e sua disponibilidade se estende até dezembro de 2020, sem quaisquer obrigações de desembolso.

Em janeiro de 2019, a TIM S.A. emitiu R\$ 1,0 bilhão em Debentures Simples, da espécie quirografária, não conversíveis em ações, com garantia adicional fidejussória da Companhia, para distribuição pública com esforços restritos nos termos da Instrução CVM nº 476. Os recursos serão destinados ao reforço de capital de giro e serão remunerados a 104,10% do CDI pelo prazo de 18 meses.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

h. alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

Demonstrações Financeiras Consolidadas

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com o IFRS, emitido pelo IASB, e as demonstrações financeiras individuais de acordo com o BR GAAP. As práticas contábeis adotadas no Brasil compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira, as normas e regulamentos da Comissão de Valores Mobiliários e os pronunciamentos, as orientações e as interpretações emitidas pelo CPC, aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários e pelo CFC. As demonstrações financeiras foram revisadas para assegurar que elas representam as informações relacionadas às condições econômicas do ambiente de negócios da Companhia.

Descrição das Principais Linhas da Demonstração de Resultado

Receita Bruta de Serviços: Representa a receita proveniente da prestação de serviços, dentre os quais constam os serviços de telecomunicação nos segmentos móvel e fixo.

Receita Bruta de Produtos: Representa a receita proveniente da venda de aparelhos celulares, acessórios e outros.

Impostos e Descontos: Representa os dispêndios incorridos com os impostos, taxas, contribuições e descontos sobre os serviços prestados e venda de produtos.

Receita Líquida de Serviços: Representa a receita proveniente da prestação de serviços deduzida os impostos e descontos.

Receita Líquida de Produtos: Representa a receita proveniente da venda de aparelhos celulares, acessórios e outros, deduzidos os impostos e descontos.

Custos da Operação: Representam os custos incorridos nas atividades de manutenção, operação e outras atividades relacionadas diretamente com a produção da receita de serviços e receita de produtos, além do consumo de bens e/ou serviços para produzir e vender produtos e/ou serviços, administrar a Companhia, financiar suas operações e realizar outras atividades afins.

EBITDA (ou LAJIDA): Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização representa a geração de caixa da Companhia, ou seja, o quanto a empresa gera de recursos apenas em suas atividades operacionais sem levar em consideração os efeitos financeiros e de impostos.

Resultado Financeiro Líquido: Representa o saldo entre a remuneração do capital obtido em operações financeiras e os gastos incorridos com a remuneração dos empréstimos e financiamentos obtidos junto a terceiros.

Lucro antes dos Impostos: Representa o lucro líquido da Companhia antes da provisão a título de imposto de renda e a título de contribuição social sobre o lucro do período, apurado conforme o regime de competência, assim como sobre as adições de diferenças temporárias entre o lucro contábil e o lucro real.

Lucro Líquido: Representa o lucro operacional deduzido das receitas e despesas financeiras, e do imposto de renda e contribuição social. Representa o cálculo de receitas após os custos e despesas da operação, depreciação e amortização, juros, impostos e outras despesas.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Análise Geral do Resultado

A Diretoria da TIM S.A analisa as demonstrações de resultado do exercício com base no desempenho orgânico da Companhia, excluindo efeitos não recorrentes. A Diretoria entende que esse método melhor demonstra a condição financeira da Companhia frente ao desenvolvimento da estratégia de negócios. Desta forma, quando aplicável, os indicadores ajustados estarão sinalizados sob o indicativo de normalizado e estarão acompanhados de nota explicativa detalhando os efeitos correspondentes.

Adicionalmente, a Diretoria entende que os comentários dos resultados, abaixo apresentados, devem ser acompanhados em conjunto com as demonstrações financeiras consolidadas da Companhia, disponibilizados na CVM e no site de Relações com Investidores da TIM S.A.

Demonstração dos Resultados consolidados para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017

| Descrição | 2019 | A.V. | A/A% | 2018 | A.V. | A/A% | 2017 | A.V. |
|--|--------------------|-------|-----------|--------------------|-------|-----------|------------------|--------|
| Em milhares de Reais | | | | | | | | |
| Receita Bruta | 25.182.832 | - | 412,1% | 4.917.990 | - | 396,7% | 990.202 | - |
| Receita de Serviços | 23.820.344 | 94,6% | 412,3% | 4.649.387 | 94,8% | 369,5% | 990.202 | 100,0% |
| Receita Bruta de Serviços Móveis | 22.145.033 | | 482,4% | 3.802.631 | | - | - | |
| Receita Bruta de Serviços Fixo | 1.675.311 | | 97,9% | 846.755 | | -14,5% | 990.202 | |
| Receita de Produtos | 1.362.488 | 5,4% | 407,2% | 268.603 | 5,2% | - | - | 0,0% |
| Impostos e Descontos | (7.805.638) | - | 403,5% | (1.550.371) | - | 510,2% | (254.065) | - |
| Impostos e descontos s/ serviços | (7.223.189) | 92,5% | 394,0% | (1.462.140) | 93,4% | 475,5% | (254.065) | 100,0% |
| Impostos e descontos s/ produtos | (582.449) | 7,5% | 560,1% | (88.230) | 6,6% | - | - | 0,0% |
| Receita Líquida | 17.377.194 | - | 416,0% | 3.367.619 | - | 357,5% | 736.137 | - |
| Receita de Serviços | 16.597.155 | 95,5% | 420,7% | 3.187.246 | 94,6% | 333,0% | 736.137 | 100,0% |
| Serviço Móvel | 15.648.232 | | 480,0% | 2.697.880 | | - | - | |
| Serviço Fixo | 948.922 | | 93,9% | 489.366 | | -33,5% | 736.137 | |
| Receita de Produtos | 780.040 | 4,5% | 332,5% | 180.373 | 5,4% | - | - | 0,0% |
| Custos da Operação | (7.659.970) | - | 313,6% | (1.851.822) | - | 262,0% | (511.511) | - |
| EBITDA | 9.715.741 | - | 541,0% | 1.515.797 | - | 574,8% | 224.626 | - |
| Margem EBITDA | 55,9% | - | 10,9 p.p. | 45,0% | - | 14,5 p.p. | 30,5% | - |
| Depreciação e Amortização | (5.128.981) | - | 351,0% | (1.137.219) | - | 569,1% | (169.975) | - |
| Resultado Financeiro Líquido | 187.963 | - | 411,6% | 36.737 | - | 213,1% | 11.732 | - |
| Lucro Antes dos Impostos | 4.774.723 | - | 573,7% | 708.724 | - | 967,6% | 66.383 | - |
| Imposto de Renda e Contribuição Social | (914.561) | - | - | 825.008 | - | 2249,3% | 35.117 | - |
| Lucro Líquido | 3.860.162 | - | 151,7% | 1.533.732 | - | 1411,1% | 101.500 | - |

Os resultados reportados de 2019 seguem os novos padrões contábeis das normas IFRS 9 e 15, adotados a partir de 1º de janeiro de 2018. Os resultados da TIM S.A reportados em 2018 refletem 9 meses de operação *stand-alone* e três meses com a TIM Celular, após conclusão da incorporação.

Receita Bruta

Em 2019, a Receita Bruta Total foi de R\$ 25.183 milhões, um aumento de 412,1% em relação ao ano de 2018.

Impostos e Descontos sobre Receita Total

Nossos impostos e descontos sobre receita alcançaram R\$ 7.806 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Receita Líquida

No acumulado de 2019, a Receita Líquida alcançou R\$ 17.377 milhões, suportada majoritariamente pela Receita Líquida de Serviço Móvel, aumento em relação ao ano anterior justificado pela incorporação da TIM Celular pela TIM S.A.

A Receita do Serviço Móvel (RSM) atingiu R\$ 15.648 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. O crescimento desta linha foi resultado, principalmente, da dinâmica do ARPU móvel (Receita Média Mensal Por Usuário), influenciado principalmente pelo maior dispêndio por cliente no pré-pago, além dos esforços contínuos da companhia em monetizar sua base de clientes pós pago através das migrações para planos de maior valor.

A Receita de Serviço Fixo totalizou R\$ 949 milhões ao final do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, impulsionada pelo crescimento da TIM Live mais que compensando a queda na receita de outros negócios do segmento fixo.

A Receita de Produtos totalizou R\$ 780 milhões, refletindo o melhor *mix* de vendas contribuindo para a elevação do preço médio dos aparelhos vendidos, compensando um volume de vendas inferior.

Custos e Despesas da Operação

Os Custos e Despesas Reportados no ano de 2019 totalizaram R\$ 8.977 milhões, aumento significativo de 384,8% reflexo da incorporação da TIM Celular pela TIM S.A.

EBITDA & Lucro Líquido

O EBITDA totalizou R\$ 8,4 bilhões em 2019. O crescimento se deve devido ao (i) crescimento da Receita de Serviço Móvel, (ii) aceleração no crescimento da receita do serviço fixo e (iii) manutenção de um forte controle de custos/despesas.

O Resultado Financeiro Reportado foi positivo em R\$ 780 milhões em 2019, uma melhora de R\$ 744 milhões se comparado ao mesmo período em 2018.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Balanço Patrimonial consolidado referente aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017

| Descrição | 2019 | A.V. | A/A% | 2018 | A.V. | A/A% | 2017 | A.V. |
|--|-------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|----------------|------------------|--------------|
| Em milhares de reais | | | | | | | | |
| Ativo | 39.857.182 | - | 27,1% | 31.368.450 | - | 1438,5% | 2.038.833 | - |
| Circulante | 8.418.033 | 21,1% | 41,6% | 5.943.224 | 18,9% | 452,8% | 1.075.113 | 52,7% |
| Caixa e equivalentes de caixa | 2.284.048 | 27,1% | 112,4% | 1.075.363 | 18,1% | 441,9% | 198.460 | 18,5% |
| Titulos e valores mobiliários | 642.312 | 7,6% | -16,7% | 771.464 | 13,0% | - | - | 0,0% |
| Contas a receber de clientes | 3.182.935 | 37,8% | 12,1% | 2.838.363 | 47,8% | 258,7% | 791.378 | 73,6% |
| Estoques | 203.278 | 2,4% | 11,0% | 183.059 | 3,1% | - | - | 0,0% |
| Impostos e contribuições indiretos a recuperar | 420.284 | 5,0% | 50,0% | 280.254 | 4,7% | 2092,7% | 12.781 | 1,2% |
| Impostos e contribuições diretos a recuperar | 1.366.809 | 16,2% | 352,2% | 302.228 | 5,1% | 645,8% | 40.526 | 3,8% |
| Despesas antecipadas | 173.139 | 2,1% | -35,8% | 269.599 | 4,5% | 2429,1% | 10.660 | 1,0% |
| Instrumentos financeiros derivativos | 16.602 | 0,2% | -67,3% | 50.769 | 0,9% | - | - | 0,0% |
| Arrendamento mercantil financeiro | 4.931 | 0,1% | -78,1% | 22.491 | 0,4% | - | - | 0,0% |
| Outros valores a compensar | 33.090 | 0,4% | -20,5% | 41.612 | 0,1% | - | - | 0,0% |
| Outros ativos | 90.605 | 1,1% | -16,1% | 108.022 | 1,8% | 407,0% | 21.308 | 2,0% |
| Não Circulante | 31.439.149 | 78,9% | 23,7% | 25.425.226 | 81,1% | 2538,2% | 963.720 | 47,3% |
| Realizável a longo prazo | 4.526.229 | 14,4% | 15,8% | 3.907.171 | 15,4% | 1982,7% | 187.600 | 19,5% |
| Titulos e valores mobiliários | 3.849 | 0,1% | -26,4% | 5.229 | 0,1% | - | - | 0,0% |
| Contas a Receber de clientes | 103.075 | 2,3% | -20,9% | 130.308 | 3,3% | - | - | 0,0% |
| Impostos e contribuições indiretos a recuperar | 823.349 | 18,2% | -9,8% | 912.511 | 23,4% | 1383,2% | 61.524 | 32,8% |
| Impostos e contribuições diretos a recuperar | 2.367.608 | 52,3% | 324,3% | 558.016 | 14,3% | - | - | 0,0% |
| Imposto de renda e contribuição social diferidos | - | 0,0% | -100,0% | 768.852 | 19,7% | - | - | 0,0% |
| Depósitos judiciais | 919.850 | 20,3% | -24,2% | 1.213.843 | 31,1% | 1020,2% | 108.361 | 57,8% |
| Despesas antecipadas | 68.628 | 1,5% | -4,4% | 71.804 | 1,8% | 500,1% | 11.965 | 6,4% |
| Instrumentos financeiros derivativos | 29.909 | 0,7% | -2,4% | 30.639 | 0,8% | - | - | 0,0% |
| Arrendamento mercantil financeiro | 151.447 | 3,3% | -18,4% | 185.558 | 4,7% | - | - | 0,0% |
| Outros ativos | 58.513 | 1,3% | 92,4% | 30.411 | 0,8% | 428,9% | 5.750 | 3,1% |
| Permanente | 26.912.920 | 85,6% | 25,1% | 21.518.055 | 84,6% | 2672,5% | 776.120 | 80,5% |
| Investimentos | - | 0,0% | - | - | 0,0% | - | - | 0,0% |
| Imobilizado | 17.612.164 | 65,4% | 57,2% | 11.203.622 | 52,1% | 1502,6% | 699.101 | 90,1% |
| Intangível | 9.300.756 | 34,6% | -9,8% | 10.314.433 | 47,9% | 13292,1% | 77.019 | 9,9% |
| Passivo + Patrimonio Líquido | 39.857.182 | - | 27,1% | 31.368.450 | - | 1438,5% | 2.038.833 | - |
| Passivo | 17.798.375 | 44,7% | 48,5% | 11.987.661 | 38,2% | 1173,4% | 941.421 | 46,2% |
| Circulante | 8.135.120 | 20,4% | 15,6% | 7.036.988 | 22,4% | 1246,2% | 522.731 | 25,6% |
| Empréstimos e financiamentos | 1.384.180 | 17,0% | 98,1% | 698.728 | 9,9% | 3051,1% | 22.174 | 4,2% |
| Instrumentos financeiros derivativos | 858 | 0,0% | -63,9% | 2.373 | 0,0% | - | - | 0,0% |
| Arrendamento mercantil financeiro | 873.068 | 10,7% | 325,8% | 205.048 | 2,9% | - | - | 0,0% |
| Fornecedores | 3.916.048 | 48,1% | -9,2% | 4.311.604 | 61,3% | 928,9% | 419.069 | 80,2% |
| Obrigações trabalhistas | 217.523 | 2,7% | 3,9% | 209.341 | 3,0% | 2239,3% | 8.949 | 1,7% |
| Impostos, taxas e contribuições indiretos a recolher | 463.075 | 5,7% | 2,7% | 450.723 | 6,4% | 2675,9% | 16.237 | 3,1% |
| Impostos, taxas e contribuições diretos a recolher | 270.489 | 3,3% | -5,1% | 285.049 | 4,1% | 908,2% | 28.272 | 5,4% |
| Dividendos e JSCP a pagar | 597.550 | 7,3% | 64,9% | 362.436 | 5,2% | - | - | 0,0% |
| Autorizações a pagar | 88.614 | 1,1% | 35,4% | 65.464 | 0,9% | - | - | 0,0% |
| Receitas Diferidas | 281.930 | 3,5% | -30,7% | 406.867 | 5,8% | 3308,2% | 11.938 | 2,3% |
| Outros passivos | 41.784 | 0,5% | 6,2% | 39.355 | 0,6% | 144,6% | 16.092 | 3,1% |
| Não Circulante | 9.663.255 | 24,2% | 95,2% | 4.950.673 | 15,8% | 1082,4% | 418.690 | 20,5% |
| Empréstimos e financiamentos | 644.908 | 6,7% | -33,1% | 964.289 | 19,5% | 4254,8% | 22.143 | 5,3% |
| Instrumentos financeiros derivativos | 3.547 | 0,0% | -61,6% | 9.245 | 0,2% | - | - | 0,0% |
| Arrendamento mercantil financeiro | 6.907.802 | 71,5% | 298,1% | 1.735.026 | 35,0% | - | - | 0,0% |
| Autorizações a pagar | 237.723 | 2,5% | -31,8% | 348.336 | 7,0% | - | - | 0,0% |
| Impostos, taxas e contribuições indiretos a recolher | 2.997 | 0,0% | 8,1% | 2.772 | 0,1% | - | - | 0,0% |
| Impostos, taxas e contribuições diretos a recolher | 212.310 | 2,2% | 1,2% | 209.880 | 4,2% | - | - | 0,0% |
| Imposto de renda e contribuição social diferidos | 78.230 | 0,8% | - | - | 0,0% | -100,0% | 47.765 | 11,4% |
| Provisão para processos judiciais e administrativos | 703.522 | 7,3% | -5,2% | 742.162 | 15,0% | 2182,9% | 32.510 | 7,8% |
| Plano de pensão e outros benefícios pós emprego | 5.782 | 0,1% | 102,9% | 2.850 | 0,1% | - | - | 0,0% |
| Receitas Diferidas | 827.182 | 8,6% | -8,8% | 906.600 | 18,3% | 6134,4% | 14.542 | 3,5% |
| Outros Passivos | 39.253 | 0,4% | 33,0% | 29.513 | 0,6% | -90,2% | 301.730 | 72,1% |
| Patrimônio Líquido | 22.058.807 | 55,3% | 13,8% | 19.380.790 | 61,8% | 1666,0% | 1.097.412 | 53,8% |
| Capital social | 13.476.172 | 61,1% | 0,0% | 13.476.172 | 69,5% | 233,4% | 4.041.956 | 368,3% |
| Reservas de capital | 36.154 | 0,2% | 8,4% | 33.363 | 0,2% | 3307,9% | 979 | 0,1% |
| Reservas de lucros | 8.546.482 | 38,7% | - | 5.871.255 | 30,3% | - | - | 0,0% |
| Ajustes de avaliação patrimonial | - | 0,0% | - | - | 0,0% | - | - | 0,0% |
| Prejuízos acumulados | - | 0,0% | - | - | 0,0% | - | - | 0,0% |
| Ações em Tesouraria | - | 0,0% | - | - | 0,0% | - | - | 0,0% |
| Lucro (prejuízo) do exercício | - | 0,0% | - | - | 0,0% | - | (2.945.523) | -268,4% |

Os valores relativos ao ano de 2018, demonstrados no balanço patrimonial reportado acima, foram impactados pela incorporação da TIM Celular pela TIM S.A.. Seguem abaixo as análises dos dados referentes ao ano de 2019:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Ativo Circulante

O ativo circulante fechou 2019 com aumento de 41,6% A/A, ou R\$ 2.475 milhões, explicado principalmente pelo aumento na linha de caixa e equivalentes de caixa e Impostos e contribuições diretos a recuperar. O ativo circulante fechou 2018 com R\$ 5.943 milhões.

Ativo Não Circulante

O ativo não circulante fechou 2019 com aumento de 23,7% A/A, ou R\$ 6.014 milhões, explicado principalmente pelo aumento na linha de Impostos e contribuições diretos a recuperar. Em 2018, o ativo não circulante totalizou R\$ 25.425 milhões.

Passivo Circulante

O passivo circulante fechou 2019 com um aumento de 15,6% A/A, ou R\$ 1.098 milhões, explicado principalmente pelo aumento na linha de empréstimos e financiamentos, explicado pela emissão de R\$ 1,0 bilhão em Debentures Simples no mês de janeiro de 2019. O passivo circulante fechou 2018 com R\$ 7.037 milhões.

Passivo Não Circulante

O passivo não circulante fechou 2019 com R\$ 9.663 milhões, aumento elevado em relação ao ano anterior justificado pela adoção do IFRS 16 a partir de 1º de janeiro de 2019, que passou a considerar os contratos de aluguéis/arrendamentos de prazo superior a 12 meses como leasings financeiros. O passivo não circulante fechou 2018 com o total de R\$ 4.951 milhões, explicado principalmente pela liquidação antecipada de dívidas mais caras, que afetaram a linha de empréstimos e financiamentos.

Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido encerrou 2019 com alta de 13,8% A/A ou +R\$ 2.678 milhões, explicado principalmente pelo aumento da reserva de lucros, em função do aumento do lucro líquido no ano. O patrimônio líquido encerrou 2018 com R\$ 19.381 milhões.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Demonstrativo de Fluxo de Caixa consolidado referente aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017

| Descrição | 2019 | A/A% | 2018 | A/A% | 2017 |
|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|-----------------|
| Atividades operacionais | | | | | |
| Lucro antes do Imposto de renda e da Contribuição social | 4.774.723 | 573,7% | 708.724 | 967,6% | 66.383 |
| Depreciação e amortização | 5.128.982 | 507,8% | 843.811 | 396,4% | 169.976 |
| Valor residual de ativos imobilizados e intangíveis baixados | 32.412 | 1468,1% | 2.067 | - | - |
| Juros das obrigações decorrentes de desmobilização de ativos | 226 | 94,8% | 116 | - | - |
| Provisão para processos administrativos e judiciais | 498.698 | 149,3% | 200.053 | 4366,5% | 4.479 |
| Atualização monetária sobre depósitos e processos administrativos e judiciais | 149.629 | 27,7% | 117.133 | -2517,6% | (4.845) |
| Juros, variação monetária e cambial sobre empréstimos e outros ajustes financeiros | (1.062.473) | 488,4% | (180.573) | -2926,8% | 6.388 |
| Juros sobre arrendamento mercantil passivo | 821.463 | 1727,6% | 44.947 | - | - |
| Juros sobre arrendamento mercantil ativo | (6.422) | 50,4% | (4.271) | - | - |
| Perdas por créditos de liquidação esperada | 748.291 | 696,6% | 93.933 | 972,9% | 8.755 |
| Opções de compra de ações | 2.791 | 65,6% | 1.685 | - | (97) |
| | 11.088.320 | 506,7% | 1.827.625 | 628,0% | 251.039 |
| Contas a receber de clientes | (1.025.732) | 213,5% | (327.146) | 217,0% | (103.213) |
| Impostos e contribuições a recuperar | (1.618.971) | 854,1% | (169.683) | - | 11.094 |
| Estoques | (20.219) | -55,1% | (44.999) | - | - |
| Despesas antecipadas | 99.636 | 22,8% | 81.162 | 809,8% | 8.921 |
| Depósitos judiciais | 252.046 | 2446,2% | 9.899 | -164,0% | (15.466) |
| Outros ativos | 2.093 | -94,9% | 41.152 | - | 1.784 |
| Obrigações trabalhistas | 8.182 | - | (28.690) | -2562,7% | 1.165 |
| Fornecedores | (396.388) | -135,5% | 1.117.213 | 1199,4% | 85.977 |
| Impostos, taxas e contribuições | (104.724) | 1160,2% | (8.310) | -78,8% | (39.113) |
| Autorizações a pagar | (100.182) | - | 2.579 | - | - |
| Pagamentos de processos judiciais e administrativos | (645.020) | 704,9% | (80.133) | 1552,6% | (4.849) |
| Receitas diferidas | (204.355) | 749,1% | (24.067) | 95,7% | (12.301) |
| Outros passivos | (101.507) | 375,7% | (21.337) | 390,4% | (4.351) |
| Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais | 7.233.179 | 204,5% | 2.375.265 | 1214,6% | 180.687 |
| Atividades de investimentos | | | | | |
| Títulos e valores mobiliários | 130.532 | - | (400.170) | - | - |
| Adições ao imobilizado e intangível | (3.853.484) | 258,5% | (1.074.984) | 1595,2% | (63.413) |
| Caixa proveniente da incorporação da TIM Celular | - | - | 586.863 | - | - |
| Recebimento de arrendamento mercantil financeiro | 9.100 | 135,3% | 3.867 | - | - |
| Caixa líquido (aplicado nas) gerado pelas atividades de investimento | (3.713.852) | 319,9% | (884.424) | 1294,7% | (63.413) |
| Novos empréstimos | 1.000.000 | - | - | - | - |
| Amortização de empréstimos | (820.149) | 132,7% | (352.381) | 1213,6% | (26.826) |
| Pagamento de arrendamento mercantil financeiro | (1.585.712) | 3969,8% | (38.963) | - | - |
| Instrumentos financeiros derivativos | 32.761 | 418,1% | 6.323 | - | - |
| Dividendos e Juros sobre capital próprio pagos | (937.542) | 309,6% | (228.917) | - | - |
| Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamentos | (2.310.642) | 276,4% | (613.938) | 2188,6% | (26.826) |
| Aumento (redução) em caixa e equivalentes de caixa | 1.208.685 | 37,8% | 876.903 | - | 90.448 |
| Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício | 1.075.363 | 441,9% | 198.460 | 83,7% | 108.012 |
| Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício | 2.284.048 | 112,4% | 1.075.363 | 441,9% | 198.460 |

Os valores relativos ao ano de 2018, demonstrados no fluxo de caixa reportado acima, foram impactados pela incorporação da TIM Celular pela TIM S.A. Seguem abaixo as análises dos dados referentes ao ano de 2019:

O Fluxo de Caixa Operacional Livre (FCOL), foi positivo em R\$ 3.453 milhões no ano de 2019, resultado de um menor capital de giro, ocasionado, majoritariamente, por uma redução das contas de Fornecedores, além do aumento no contas a receber resultado de uma maior base de receita oriunda do segmento pós-pago.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

10.2. Os diretores devem comentar:

As informações a seguir apresentadas foram avaliadas e comentadas pelos Diretores da Companhia:

a. Resultados das operações do emissor, em especial:

i. Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

A Companhia gera suas receitas em moeda local, a partir da prestação de serviços de telecomunicações com telefonia móvel, fixa, e ultra banda larga, além de serviços de valor agregado, que também incluem a transmissão de dados. Outro componente da receita é o uso de rede ou receita de interconexão, proveniente do valor cobrado a demais operadoras pela terminação do tráfego na rede da Companhia. A receita de produtos também integra ao grupo de receitas, referente à venda de aparelhos celulares, acessórios e outros.

A tabela apresenta as principais linhas de receita para os períodos referentes aos anos de 2019, 2018 e 2017.

| Descrição | 2019 | A.V. | A/A% | 2018 | A.V. | A/A% | 2017 | A.V. |
|----------------------------------|-------------|-------|--------|-------------|-------|--------|-----------|--------|
| Em milhares de Reais | | | | | | | | |
| Receita Bruta | 25.182.832 | - | 412,1% | 4.917.990 | - | 396,7% | 990.202 | - |
| Receita de Serviços | 23.820.344 | 94,6% | 412,3% | 4.649.387 | 94,8% | 369,5% | 990.202 | 100,0% |
| Receita Bruta de Serviços Móveis | 22.145.033 | | 482,4% | 3.802.631 | | - | - | |
| Receita Bruta de Serviços Fixo | 1.675.311 | | 97,9% | 846.755 | | -14,5% | 990.202 | |
| Receita de Produtos | 1.362.488 | 5,4% | 407,2% | 268.603 | 5,2% | - | - | 0,0% |
| Impostos e Descontos | (7.805.638) | - | 403,5% | (1.550.371) | - | 510,2% | (254.065) | - |
| Impostos e descontos s/ serviços | (7.223.189) | 92,5% | 394,0% | (1.462.140) | 93,4% | 475,5% | (254.065) | 100,0% |
| Impostos e descontos s/ produtos | (582.449) | 7,5% | 560,1% | (88.230) | 6,6% | - | - | 0,0% |
| Receita Líquida | 17.377.194 | - | 416,0% | 3.367.619 | - | 357,5% | 736.137 | - |
| Receita de Serviços | 16.597.155 | 95,5% | 420,7% | 3.187.246 | 94,6% | 333,0% | 736.137 | 100,0% |
| Serviço Móvel | 15.648.232 | | 480,0% | 2.697.880 | | - | - | |
| Serviço Fixo | 948.922 | | 93,9% | 489.366 | | -33,5% | 736.137 | |
| Receita de Produtos | 780.040 | 4,5% | 332,5% | 180.373 | 5,4% | - | - | 0,0% |

Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Ambiente Econômico

No ano de 2019, o cenário macroeconômico brasileiro foi marcado por não atender às expectativas do mercado, apesar de ter fechado o ano com clima otimista diante de fatores, como o recorde histórico do Ibovespa, principal índice da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, que fechou o ano acima dos 115 mil pontos, a mínima histórica da taxa básica de juros (SELIC), em 4,5% ao ano, e a recuperação do setor varejista, que apesar da ter apresentado um ritmo mais lento ao longo do ano, apresentou forte aceleração ao final do período.

A inflação, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), fechou o ano de 2019 em 4,31%, maior valor anual desde 2016. O IPCA registrado foi superior ao centro da meta que era de 4,25% para o ano. A inflação foi impactada, principalmente, pelo aumento no preço da carne no final do ano e pela alta de preços administrados, como combustíveis e energia elétrica.

A grande volatilidade do quadro macroeconômico, verificada em 2018 e ocasionada pelas incertezas do processo eleitoral somadas às condições externas menos favoráveis aos países emergentes, impactou de

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

forma direta o Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, que deve fechar o ano com modesto crescimento de 1,3%, de acordo com o último relatório FOCUS, emitido pelo Banco Central (BACEN), taxa bem abaixo da esperada pela maioria dos analistas de 2,7%, no início de 2018.

Já a inflação, medida pelo IPCA, apesar de ter iniciado o ano de 2018 sob controle, apresentou oscilações ao longo do ano, impactada pela greve dos caminhoneiros e pela alta de preços administrados, como combustíveis e energia elétrica, tendo atingido o pico de 4,5%, para fechar o ano em 3,75%, levemente acima do registrado no ano anterior, porém ainda abaixo da meta estabelecida pelo Banco Central. Com a inflação abaixo da meta, porém próxima a ela, e com as expectativas ancoradas, a política monetária tem se caracterizado pela estabilidade da taxa de juros em 6,5% ao ano e pela expectativa na manutenção deste patamar para o próximo ano. O ano de 2017 marcou a inflexão da economia brasileira com a recuperação do PIB que cresceu 1,00%, após dois anos de queda consecutiva, puxado, principalmente, pelo consumo doméstico e superávit da balança comercial.

A inflação, medida pelo IPCA, esteve sob estrito controle e fechou 2017 em 2,95%, abaixo do piso da meta estabelecida pelo Banco Central. O desempenho é explicado principalmente pelas super safras, que reduziram os preços dos alimentos, e ainda pela redução do preço das bebidas. A SELIC confirmou a trajetória descendente e fechou o ano na mínima histórica, 7,00%, uma expressiva redução de 6,75 pontos percentuais em comparação com o fechamento de 2016. Esse movimento é explicado pela, ainda que, leve recuperação econômica do país e pela menor expectativa de inflação.

Setor de telecomunicações

No ano de 2019 o mercado de telecomunicações brasileiro manteve a tendência de forte crescimento no consumo de dados, exigindo das operadoras a capacidade de adaptação de suas redes, enfrentando o desafio de entregar uma infraestrutura cada vez mais robusta, em ambiente de maior racionalidade nos investimentos, como projetos como a densificação de sites, o *refarming* de frequência e a agregação de portadoras em duas ou três frequências.

O ano de 2018 foi marcado pela recuperação da economia em um ritmo mais moderado do que o inicialmente esperado pelo mercado em geral, e repercutiu sobre o mercado de telecomunicações brasileiro que seguiu a trajetória identificada nos anos anteriores de redução da base de clientes móveis. O mercado móvel manteve a dinâmica de migração de assinantes pré-pago para planos híbridos (planos controle) e pós-pago que, em geral, são planos que buscam fidelizar seus clientes com ofertas que apresentam recorrência de consumo e, por consequência, de receitas, em linha com a estratégia de oferecer mais por mais.

No ano de 2017 o mercado de telecomunicações brasileiro manteve sua redução da base de clientes, ainda impactada pela contínua substituição da voz pelo uso de dados, em especial dos aplicativos de mensagens, contribuindo para um acentuado declínio do uso de múltiplos chips e a redução do efeito comunidade. Essa dinâmica, somada ao cenário macroeconômico em gradual recuperação e ainda elevado índice de desemprego, acarretou em uma redução da base total do mercado em -3,1%, quando comparado com 2016, com taxa de penetração de 113,5%, fortemente impactado pelo mercado pré-pago, que apresentou redução de -9,8% A/A.

Particularidades do setor

O setor de telecomunicações no Brasil é marcado pela grande concorrência e pela efetiva regulação da Agência Nacional de Telecomunicações, ANATEL, que tem a missão de "promover o desenvolvimento das telecomunicações do país, de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional".

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Contudo, tal estratégia foi impactada por um acirramento da competição no mercado brasileiro, verificado pela presença de ofertas mais agressivas sob o ponto de vista do conteúdo disponibilizado aos clientes e de uma redução no patamar dos preços praticados pelas operadoras de um modo geral, o que, de certa forma, limitou a capacidade da Companhia de repassar aumentos de custos ou de propor a adesão a ofertas de maior valor.

As notícias sobre a tecnologia do 5G têm gerado discussões pelo mundo. A implantação dessa tecnologia vai trazer resultados muito expressivos, possibilitando a geração de novos modelos de negócio, incentivando uma sociedade cada vez mais conectada, além de abrir caminho para a implementação de avanços em pesquisa e desenvolvimento.

Por fim, a crescente demanda por Banda Larga Fixa consolidou a visão do acesso à internet como bem essencial à população, o que se confirmou pela evolução na base de clientes e nas adições líquidas da TIM Live.

Resultados Operacionais

Base de Clientes

A TIM encerrou 2019 com uma base de 54,4 milhões de linhas ativas, uma redução de 2,6% A/A. Apesar do sólido desempenho no pós-pago, a desconexão no pré-pago impactou negativamente a base total.

A base de clientes pós-pago totalizou 21,5 milhões de usuários no final de 2019, aumento de 6,1% na comparação anual, adicionando 1,2 milhão de clientes à base, que teve como principal razão de crescimento as novas ativações.

No pré-pago, a base totalizou 33,0 milhões de clientes ao final de 2019. As desconexões líquidas acumularam 2,7 milhões de linhas no ano, consequência da dinâmica do pré-pago, caracterizada simultaneamente por elevados volumes de ativações e cancelamentos. Neste sentido, o lançamento do TIM Pré Top mostrou-se uma estratégia acertada, trazendo consistência na oferta e traduzindo-se em uma melhora nas aquisições recorrentes, em um aumento nos gastos por recarregador e em uma melhora da percepção dos clientes.

Rede & Qualidade

Infraestrutura é um dos pilares estratégicos da Companhia e a TIM reafirma o seu compromisso de investimento em 2020, buscando oferecer mais e melhores serviços. As recentes mudanças no padrão de consumo bem como a crescente expectativa dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados, exigem um plano estruturado de expansão da rede, respaldado por análises técnicas mais robustas quanto ao padrão de consumo e necessidades de seus clientes, além de uma grande transformação cultural.

Os resultados das iniciativas na área de digitalização continuam expandindo e apresentando resultados consistentes. A transformação digital abrangente depende de agir de acordo com as necessidades reais dos clientes e com o redesenho dos processos, a fim de impactar todo o ciclo de vida. Para atingir esse objetivo, trabalhamos com três pilares estratégicos, são eles: (i) construção de ofertas baseadas nas necessidades individuais dos nossos clientes; (ii) promover a expansão e a evolução da nossa infraestrutura de rede; e (iii) operar com eficiência em abordagem de canais integrados de venda e atendimento.

No âmbito da utilização do espectro, a TIM continua seu bem-sucedido projeto de *refarming* expandindo para a frequência 2,1 GHz, visando uma mais eficiência e melhor performance. Com relação à fibra, a Companhia segue com o projeto de expansão de rede, de forma a suportar a rede convergente de ultra

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

banda larga, aumentando a disponibilidade do FTTH e o FTTS.

No que tange à cultura corporativa, as novas tecnologias e as expectativas dos clientes provocam uma ruptura no modelo tradicional das operadoras de telecomunicações. Nesse cenário, a TIM visa desenvolver, motivar e engajar seus colaboradores com vistas a atuarem em um ambiente dinâmico, inovador e colaborativo, a partir de um modelo operacional ágil e flexível.

A infraestrutura da TIM tem um alcance nacional, cobrindo aproximadamente 94% da população urbana brasileira, com presença em aproximadamente 3.500 cidades. A Companhia também possui uma ampla cobertura de dados, mantendo a sua posição de liderança em cobertura 4G no país.

Do total de R\$ 3,85 bilhões investidos em 2019, 93% foram alocados apenas em rede e tecnologia de informação, em linha com o praticado nos anos anteriores e com o objetivo de atender à crescente evolução do consumo de dados. A melhoria e o crescimento da infraestrutura estão apoiados em diferentes projetos, dentre eles se destacam a expansão da rede de fibra ótica (*backbone*, *backhaul* e FTTH), densificação de sites, *refarming* de frequência e agregação de portadoras em duas ou três frequências (conforme localidade). Além disso, a TIM vem avançando nas iniciativas de compartilhamento focada no 4G e no transporte de rede.

A liderança na cobertura 4G foi mantida pela TIM, alcançando 3.477 cidades, ou 94% da população urbana do país ao final de 2019, registrando expansão de 36% A/A nos elementos de rede nessa tecnologia no período.

Adicionalmente, o uso frequência de 700MHz no desenvolvimento de rede LTE continua a evoluir, proporcionando uma significativa melhora na experiência de uso dos clientes tanto em termos de performance, com maior velocidade de download e upload e menor latência, como em cobertura indoor, maior penetração.

Ao final do ano, a TIM possuía 19.812 sites, sendo 61% conectados através de *backhaul* de alta capacidade, para o mesmo período.

Em relação a infraestrutura de transporte, a Companhia alcançou 100 mil km de *backbone* e *backhaul*, um avanço de 11,9% A/A em termos de quilometragem de fibra ótica.

A cobertura de banda larga fixa residencial segue evoluindo, com 2,3 milhão de domicílios em FTTH, 3,6 milhões em FTTC, perfazendo um total de 5,5 milhões de domicílios em 25 cidades.

O desenvolvimento da infraestrutura também está alinhado com os valores de responsabilidade social corporativa da Companhia. A TIM continua com o projeto de instalação de Biosites, uma solução para densificação da rede de acesso móvel (antenas/torres) com baixíssimo impacto visual. Além de contribuir para a harmonização com o meio ambiente e com a infraestrutura urbana – multifuncionalidade capaz de agregar além da transmissão de telecomunicações, iluminação e câmeras de segurança – essas estruturas são de menor custo e mais rápida instalação. Ao final de 2019, a TIM alcançou um total de **1.582** Biosites ativos.

Atualmente, a Companhia detém autorização de uso de mais de 110 MHz em espectro, sendo 36 MHz em frequências abaixo de 1 GHz, distribuídos da seguinte forma:

b. variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

A receita da Companhia é basicamente composta por moeda local, não sendo assim afetada por possíveis variações cambiais. A mesma é impactada diretamente por alterações na sua base de clientes, variações no volume de uso e modificações nas tarifas cobradas em função de novo plano tarifário, lançamento de produtos ou introdução de promoções. A Companhia pode ajustar os preços de sua tarifa ao público desde que compreendidos no preço limite homologado pela ANATEL, o valor máximo fica sujeito a um reajuste

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

anual conforme o comportamento da inflação. Em muitos casos, apesar da ANATEL permitir reajustes, a forte competição no setor acarreta em reduções nas tarifas praticadas.

A Receita do Serviço Móvel (RSM) atingiu R\$ 15.648 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. O crescimento desta linha foi resultado, principalmente, da dinâmica do ARPU móvel (Receita Média Mensal Por Usuário), influenciado principalmente pelo maior dispêndio por cliente no pré-pago, além dos esforços contínuos da companhia em monetizar sua base de clientes pós pago através das migrações para planos de maior valor.

A Receita de Serviço Fixo totalizou R\$ 949 milhões ao final do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, impulsionada pelo crescimento da TIM Live mais que compensando a queda na receita de outros negócios do segmento fixo.

A Receita de Produtos totalizou R\$ 780 milhões, refletindo o melhor mix de vendas contribuindo para a elevação do preço médio dos aparelhos vendidos, compensando um volume de vendas inferior.

c) Impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor, quando relevante

Inflação: Possíveis aumentos na taxa de inflação podem acarretar em maiores custos para Companhia e consequentemente redução de margens. Em caso de forte cenário inflacionário, o governo poderá adotar uma política monetária mais austera, como aumento da taxa de juros, reduzindo e encarecendo a oferta de crédito e, consequentemente, afetando nossos consumidores de serviços de telecomunicações.

Taxas de juros: As despesas financeiras da Companhia são afetadas por flutuações nas taxas de juros, como a TJLP (Taxa de Juros de Longo Prazo) utilizada pelo BNDES e o CDI (Certificado de Depositário Interbancário). A Companhia mantém seus recursos financeiros aplicados principalmente em Certificados de Depósitos Interbancários (CDI), o que reduz substancialmente esse risco.

A Dívida Bruta em 2018 totalizou em R\$ 3.325 milhões. O saldo atual inclui (i) o reconhecimento de leasing no valor total de R\$ 1.732 milhões (relacionado a venda de torres, projeto LT Amazonas e outros leasings financeiros); e (ii) a posição de hedge no valor de R\$ 70 milhões (reduzindo a dívida bruta) que inclui os derivativos de proteção comercial ("*Call Option*" de Dólar).

A Dívida Bruta no final de 2019 ficou em R\$ 3.415 milhões, um crescimento de R\$ 80 milhões A/A. O saldo atual inclui (i) o reconhecimento de leasing no valor total de R\$ 1.428 milhões (relacionado à venda de torres, projeto LT Amazonas e outros leasings financeiros) e (ii) a posição de hedge no valor de R\$ 42 milhões (reduzindo a dívida bruta).

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

10.3. Os diretores devem comentar os efeitos relevantes que os eventos abaixo tenham causado ou se espera que venham a causar nas demonstrações financeiras do emissor e em seus resultados:

a. introdução ou alienação de segmento operacional

Não houve introdução ou alienação de segmento operacional nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

b. constituição, aquisição ou alienação de participação societária

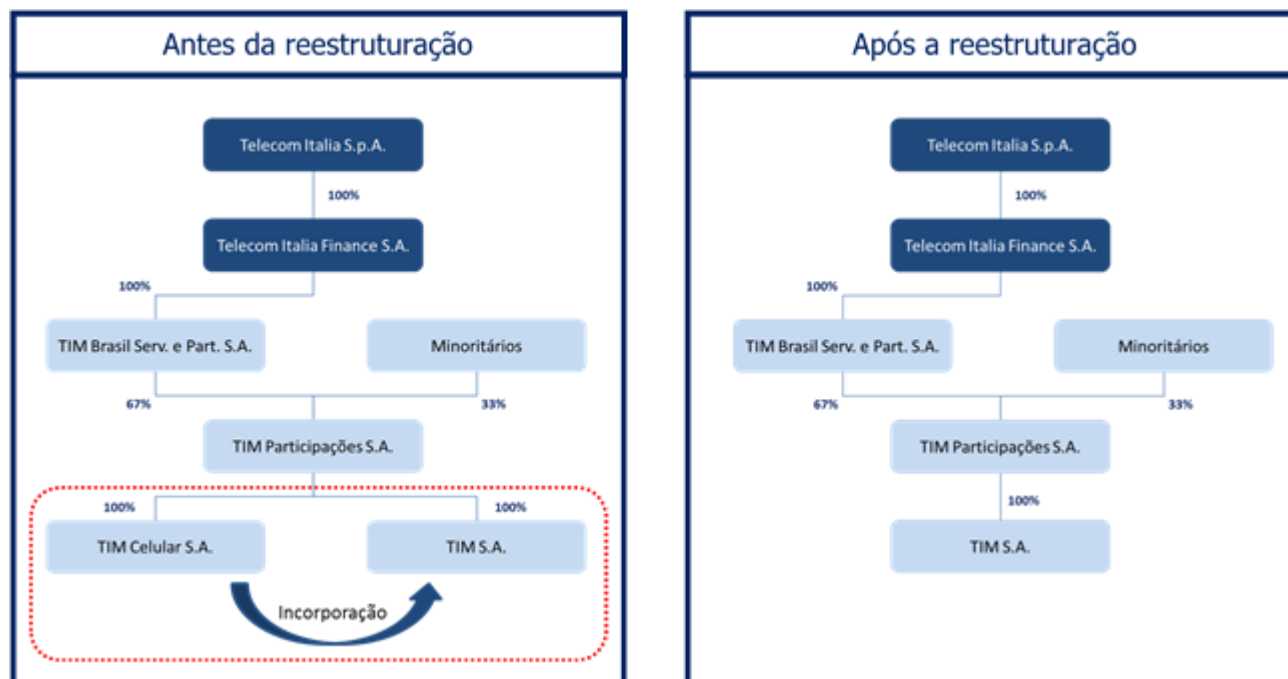
Não houve constituição, aquisição ou alienação de participação societária nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

c. eventos ou operações não usuais

Reorganização Societária

Em outubro de 2018 a Companhia concluiu seu projeto de reorganização societária das controladas TIM Celular e TIM S.A. (denominação atual da Intelig Telecomunicações Ltda.), por meio da incorporação da TIM Celular pela TIM S.A. Com isso, a Companhia registrou a totalidade do ativo fiscal diferido no montante de R\$ 952,4 milhões decorrente dos valores que detém direito de utilização como prejuízo fiscal (R\$702,6 milhões) e base negativa de Contribuição Social sobre o Lucro (R\$ 249,7 milhões).

Conforme indicado anteriormente, a Reorganização teve por objetivo capturar sinergias operacionais e financeiras através da implementação de uma estrutura mais eficiente de processos, bem como de sistemas contábeis e de controles internos. Segue abaixo a alteração da estrutura societária.



10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

1ª distribuição de debêntures da TIM S.A

Em janeiro de 2019, a Companhia, por meio de sua subsidiária TIM S.A., emitiu R\$ 1,0 bilhão em Debentures Simples, da espécie quirografária, não conversíveis em ações, com garantia adicional fidejussória da Companhia, para distribuição pública com esforços restritos nos termos da Instrução CVM nº 476. Os recursos serão destinados ao reforço de capital de giro e serão remunerados a 104,10% do CDI pelo prazo de 18 meses.

Pedido de registro na categoria “A” da TIM S.A na CVM

Em 28 de outubro de 2019, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a submissão, de pedido de registro de companhia aberta na categoria “A” para a TIM S.A (“TSA”) perante a CVM (sem oferta de valores mobiliários), nos termos da Instrução da CVM nº 480/09, com a devida reformulação e consolidação do seu Estatuto Social. A Companhia e a TSA ressaltaram que não haverá pedido de registro de Oferta de Valores Mobiliários, razão pela qual esse evento não deve ser considerado como anúncio de oferta pública de ações ou outros valores mobiliários pela Companhia ou pela TSA.

Contrato de financiamento com o banco do Nordeste do Brasil

Em janeiro de 2020, a TIM S.A., subsidiária integral da Companhia, assinou um contrato de financiamento com o Banco do Nordeste do Brasil, no montante total de R\$ 752.479, sendo: (i) R\$ 325.071 ao custo de IPCA + 1,4386% e sujeito a bônus de adimplência de 15%; e, (ii) R\$ 427.408 ao custo de IPCA + 1,7582% e sujeito a bônus de adimplência de 15%.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

10.4. Os diretores devem comentar:

a. mudanças significativas nas práticas contábeis

IFRS 16 / CPC 06 (R2) – Operações de arrendamento mercantil (Leases)

Em julho de 2014, o IASB emitiu o IFRS 16, que substituiu o IAS 17, sendo essa norma aplicável para os períodos anuais iniciados em ou após 1º de janeiro de 2019, e deliberado pela CVM em 21 de dezembro de 2017.

A nova norma estabelece os princípios para o reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação de arrendamentos, exigindo que os arrendatários reconheçam os ativos e passivos decorrentes dos contratos de arrendamento, exceto contratos de curto prazo, ou seja de 12 meses ou menos, ou contratos em que o ativo subjacente seja de baixo valor. Ainda, a nova norma prevê que o arrendatário deve aplicar este pronunciamento a seus arrendamentos de duas formas:

- (i) Retrospectivamente, a cada período anterior, apresentado de acordo com o IAS 8/CPC 23 (Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro); ou
- (ii) Retrospectivamente, com efeito cumulativo da aplicação inicial deste pronunciamento, reconhecido como ajuste no saldo de abertura de lucros acumulados (ou outro componente do patrimônio líquido, conforme apropriado) na data da aplicação inicial.

A Companhia decidiu adotar o IFRS 16 /CPC 06 (R2) de forma retrospectiva, com efeito cumulativo da aplicação inicial reconhecido na data da aplicação inicial, ou seja, 1º de janeiro de 2019. Adicionalmente, a Companhia decidiu aplicar determinados expedientes práticos permitidos na adoção inicial da norma, tais como, (i) não reavaliação de contratos de arrendamento mercantil financeiro anteriormente reconhecidos de acordo com o CPC 06 (IAS 17) na mensuração inicial do passivo financeiro de arrendamento de acordo com o novo pronunciamento contábil e a ICPC 03 (IFRIC 4); (ii) exclusão de contratos de arrendamentos com vencimento nos próximos doze meses, sem provável intenção de renovação pela Companhia e a exclusão dos contratos de leasing considerados de baixo valor; (iii) não aplicação dessa nova norma a contratos que não foram anteriormente identificados como contendo arrendamento, utilizando o CPC 06 (IAS 17) e a ICPC 03 (IFRIC 4); e (iv) aplicação de taxa de desconto única à carteira de arrendamentos com características razoavelmente similares (tais como os arrendamentos com prazo de arrendamento remanescente similar para uma classe similar de ativo subjacente em ambiente econômico similar).

A Companhia possuía quantidade significativa de contratos de arrendamento no qual atua como arrendatária, sendo que atualmente parte desses contratos são reconhecidos como arrendamentos operacionais, sendo os pagamentos contabilizados de forma linear ao longo do prazo do contrato. A Companhia concluiu o estudo dos impactos dessa nova norma em suas demonstrações financeiras da Companhia, que incluiu: (i) uma estimativa do prazo de arrendamento, considerando período não cancelável e os períodos cobertos por opções de extensão do prazo do contrato, quando o exercício depende apenas da Companhia e esse exercício é razoavelmente certo; (ii) revisão detalhada da natureza dos diversos contratos de arrendamento inerentes a indústria de telecomunicações; (iii) utilização de determinadas premissas para calcular a taxa de desconto, que foi baseada na taxa incremental de juros para o período do contrato; dentre outras. Ainda, pela relevância dos contratos de arrendamento de infraestrutura, especificamente, Torres de Transmissão, a Companhia decidiu reconhecer separadamente os componentes de arrendamento e não arrendamento para essa classe de ativo.

O aumento do passivo de arrendamento devido ao reconhecimento do direito de uso dos ativos resulta em um aumento na dívida líquida da Companhia, sendo a depreciação e os juros reconhecidos na

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

demonstração do resultado como uma substituição das despesas de arrendamento operacional ("aluguel").

Em relação aos aspectos qualitativos, as principais transações que deverão ser impactadas por essa nova norma incluem: aluguel de veículos, aluguel de lojas e quiosques em shopping centers, aluguel de site, terrenos e compartilhamento de infraestrutura.

A tabela abaixo apresenta os principais efeitos da adoção da norma IFRS 16 / CPC 06 (R2), nos saldos de abertura em 1º. de janeiro de 2019.

| | Originalmente repontado 1º. de janeiro de 2019 | Ajustes | Saldos com IFRS 16 1º. de janeiro de 2019 |
|--|---|----------------|--|
| Ativo | 31.368.450 | 5.256.114 | 36.624.564 |
| Circulante | 5.943.224 | (8.742) | 5.934.482 |
| Contas a receber de clientes | 2.838.363 | - | 2.838.363 |
| Estoques | 183.059 | - | 183.059 |
| Despesas antecipadas (a) | 269.599 | (8.742) | 260.857 |
| Outros ativos | 2.652.203 | | 2.652.203 |
| Não Circulante | 25.425.226 | 5.264.856 | 30.690.082 |
| Realizável a longo prazo | 3.907.171 | (471) | 3.906.700 |
| Contas a receber de clientes | 130.308 | | 130.308 |
| Despesas antecipadas (a) | 71.804 | (471) | 71.333 |
| Outros ativos | 3.705.059 | | 3.705.059 |
| Imobilizado (b) | 11.203.622 | 5.265.327 | 16.468.949 |
| Intangível | 10.314.433 | | 10.314.433 |
| Passivo e do Patrimônio Líquido | 31.368.450 | 5.256.114 | 36.624.564 |
| Total do Passivo | 11.987.661 | 5.256.114 | 17.243.775 |
| Circulante | 7.036.988 | 785.065 | 7.822.053 |
| Arrendamento mercantil financeiro (c) | 205.048 | 785.065 | 990.113 |
| Outros passivos | 6.831.940 | | 6.831.940 |
| Não Circulante | 4.950.673 | 4.471.049 | 9.421.722 |
| Arrendamento mercantil financeiro (c) | 1.735.026 | 4.471.049 | 6.206.075 |
| Imposto de renda e contribuição social | - | | - |
| Outros passivos | 3.215.647 | | 3.215.647 |
| Patrimônio Líquido | 19.380.789 | - | 19.380.789 |
| Capital social | 13.476.172 | | 13.476.172 |
| Reservas de lucros | 5.904.617 | | 5.904.617 |

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, a aplicação das novas normas contábeis geraram seguintes impactos no resultado:

| | Consolidado | | |
|--|--------------------|-----------|--------------------|
| | Saldos sem IFRS 16 | Ajustes | Saldos com IFRS 16 |
| Receita líquida de serviços | 16.597.155 | - | 16.597.155 |
| Receita líquida de produtos | 780.040 | - | 780.040 |
| Receita líquida | 17.377.195 | - | 17.377.195 |
| Custos dos produtos serviços prestados e mercadorias vendidas (a). (d) | (4.494.915) | 1.193.407 | (3.301.508) |
| | 12.882.280 | 1.193.407 | 14.075.687 |
| | (4.482.223) | 122.277 | (4.359.946) |
| Receitas (despesas) operacionais | | | |
| Comercialização (e) | (4.800.326) | 70.934 | (4.729.392) |
| Gerais e administrativas (f) | (1.004.587) | 51.343 | (953.244) |
| Outras receitas (despesas), líquidas | 1.322.690 | - | 1.322.690 |
| | 8.400.057 | 1.315.684 | 9.715.741 |
| Depreciação e amortização (g) | (4.188.837) | (940.144) | (5.128.981) |
| Receitas (despesas) financeiras | 780.286 | (592.323) | 187.963 |
| Lucro antes do imposto de renda e contribuição | 4.991.506 | (216.783) | 4.774.723 |
| Imposto de renda e contribuição social (h) | (988.268) | 73.707 | (914.561) |
| Lucro líquido do exercício | 4.003.238 | (143.076) | 3.860.162 |

Não há impacto relevante em outros resultados abrangentes ou no lucro básico e diluído por ação.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

| | DFC | | |
|---|--------------------|-------------|--------------------|
| | Saldos sem IFRS 16 | Ajustes | Saldos com IFRS 16 |
| Lucro líquido do período antes do IR e CSLL | 4.991.506 | (216.783) | 4.774.723 |
| Ajustes para reconciliar o resultado ao caixa líquido gerado pelas atividades | | | |
| Juros sobre arrendamento mercantil | 229.139 | 592.324 | 821.463 |
| Depreciação e amortização | 4.188.837 | 940.144 | 5.128.981 |
| Caixa líquido gerado pelas atividades | 5.917.495 | 1.315.684 | 7.233.179 |
| Caixa líquido (aplicado nas) gerado pelas atividades de investimento | (3.713.852) | - | (3.713.852) |
| Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamentos | (994.958) | (1.315.684) | (2.310.642) |
| Aumento (redução) em caixa e equivalentes de caixa | 1.208.685 | - | 1.208.685 |
| Caixa e equivalentes de caixa no início do | 1.075.363 | - | 1.075.363 |
| Caixa e equivalentes de caixa no final do | 2.284.048 | - | 2.284.048 |

Os principais ajustes decorrentes na nova norma incluem:

- (a) Reclassificação do contrato de cessão onerosa e recíproca de infraestrutura de fibras óticas, anteriormente classificados como despesas antecipadas (nota 11) para o ativo imobilizado – Direito de uso em arrendamento;
- (b) Reconhecimento do ativo - Direito de uso em arrendamento dos aluguéis elegíveis à nova norma;
- (c) Aumento da dívida líquida da Companhia em função da adoção da norma;
- (d) Arrendamento mercantil - Infraestrutura (rede, terrenos e fibra óptica);
- (e) Arrendamento mercantil - Lojas & Quiosques e veículo;
- (f) Arrendamento mercantil - Imóveis administrativos e veículos;
- (g) Reconhecimento da depreciação dos ativos mencionados acima
- (h) Reflexo tributário sobre os ajustes da nova norma.

A partir de 1º de janeiro de 2018, as seguintes normas e/ou interpretações apresentaram impacto relevante nas demonstrações financeiras da Companhia:

IFRS 9 / CPC 48 – Instrumentos financeiros (*financial instruments*)

A CVM deliberou pela aprovação do pronunciamento técnico contábil CPC 48, equivalente ao IFRS 9, em 22 de dezembro de 2016. A Companhia decidiu pela adoção dessa norma de forma retrospectiva, com efeito cumulativo da aplicação inicial reconhecido na data da aplicação inicial, ou seja, 1º de janeiro de 2018, reconhecendo o efeito cumulativo na data de aplicação inicial da norma como ajuste ao saldo de abertura em reserva de lucros no patrimônio líquido.

Essa nova norma é aplicável para os ativos e passivos financeiros e abrange questões de classificação, mensuração, redução ao valor recuperável (*impairment*), desreconhecimento de ativos e passivos financeiros, bem como trata sobre critérios de qualificação e contabilização de hedge.

Em relação a classificação, a norma requer que as entidades classifiquem seus ativos financeiros como mensurados ao custo amortizado, ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes ou ao valor justo por meio do resultado, com base na avaliação das seguintes premissas:

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

- (iii) Modelo de negócios da entidade para a gestão dos ativos financeiros; e
- (iv) Nas características de fluxo de caixa contratual do ativo financeiro.

Em relação a classificação dos passivos financeiros, a norma mantém substancialmente as exigências estabelecidas pelo IAS 39/CPC 39, sendo que as entidades devem classificar a maioria dos passivos financeiros como mensurados subsequentemente ao custo amortizado, exceto pelos instrumentos financeiros derivativos, contratos de garantia financeira, compromissos de conceder empréstimos com taxa de juros abaixo do mercado, dentre outros. Não houve impacto relevante em relação a classificação dos ativos e passivos financeiros da Companhia em decorrência da adoção da nova norma. As informações completas por natureza dos ativos e passivos financeiros da Companhia, conforme determinado por essa nova norma.

Quanto à redução ao valor recuperável, a nova norma traz o conceito do reconhecimento da provisão para perda de crédito esperada, no qual as entidades devem reconhecer uma provisão para perdas esperadas em ativo financeiro mensurado ao custo amortizado. O impacto da adoção do novo modelo de cálculo para redução ao valor recuperável dos ativos financeiros resultou em um acréscimo de R\$ 1,2 milhão nas provisões para créditos de liquidação duvidosa em 1º de janeiro de 2018, registrados em contrapartida a conta de “reserva de lucros”, conforme apresentado na tabela abaixo.

IFRS 15 / CPC 47 – Receita de contrato com cliente (Revenue from Contracts with Customers)

A CVM deliberou pela aprovação do pronunciamento técnico contábil CPC 47, equivalente ao IFRS 15, em 22 de dezembro de 2016. A Companhia adotou o IFRS15 (CPC47) de forma retrospectiva, com efeito cumulativo da aplicação inicial reconhecido na data da aplicação inicial, ou seja, 1º de janeiro de 2018. Portanto, conforme previsto na norma, a Companhia reconheceu o efeito cumulativo na data de aplicação inicial da norma como ajuste ao saldo de abertura em reserva de lucros. De acordo com esse método de transição, a entidade aplicou o pronunciamento retrospectivamente somente aos contratos que não foram concluídos até a data da aplicação inicial.

Atualmente, a Companhia oferece pacotes comerciais que combinam basicamente equipamentos ou aparelhos celulares com serviços de telefonia fixa ou móvel, sendo, a receita total de serviços, reconhecida contabilmente de forma separada de acordo com sua natureza e com base em seus respectivos valores justos.

Identificação dos contratos

A Companhia realizou um extenso trabalho de revisão de todas as ofertas comerciais em vigor, de modo a identificar as principais cláusulas contratuais e demais elementos presentes nos contratos que pudessem ser relevantes na adoção da nova norma contábil.

Identificação da obrigação de desempenho

Na data da adoção e início do contrato, a Companhia avaliou os bens ou serviços prometidos em contrato com o cliente e identificou as obrigações de desempenho com base na promessa de transferir ao cliente:

- (i) Bem ou serviço (ou grupo de bens ou serviços) que seja distinto; ou
- (ii) Série de bens ou serviços distintos que sejam substancialmente os mesmos e que tenham o mesmo padrão de transferência para o cliente.

Bem ou serviço prometido ao cliente é distinto, se ambos os critérios a seguir forem atendidos:

- (a) o cliente pode se beneficiar do bem ou serviço, seja isoladamente ou em conjunto com outros recursos que estejam prontamente disponíveis ao cliente (ou seja, o bem ou o serviço é capaz de ser distinto); e

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

- (b) a promessa da Companhia de transferir o bem ou o serviço ao cliente é separadamente identificável de outras promessas contidas no contrato (ou seja, compromisso para transferir o bem ou o serviço é distinto dentro do contexto do contrato).

Perante revisão dos seus contratos, a Companhia verificou que praticamente existem duas obrigações de desempenho: (i) venda e/ou aluguel de equipamentos ou aparelhos celulares; e (ii) prestação de serviços de telefonia fixa e/ou móvel e banda larga (*internet*). Portanto, a Companhia reconhecerá as receitas quando, ou à medida que satisfizer à obrigação de desempenho ao transferir o bem ou o serviço prometido ao cliente. O ativo é considerado transferido quando ou à medida que o cliente obtiver o controle desse ativo, que é no momento da entrega.

Determinação e alocação do preço da transação a obrigação de desempenho

O preço de venda individual foi definido internamente pela Companhia a partir dos preços de venda individual praticados pela Companhia ou do mercado, além do preço de contrato onde esse preço seria similar para outros contratos com características similares.

Dessa forma, a adoção da nova norma de receita trouxe em alguns casos a aceleração no reconhecimento das receitas de vendas de equipamentos e/ou aparelhos celulares, que são geralmente reconhecidas no momento da transferência do controle ao cliente, basicamente em decorrência da alocação do desconto entre as obrigações de desempenho na venda de planos que tenham serviço mais equipamento/aparelho. A diferença entre os valores contábeis das vendas desses equipamentos e/ou celulares e o valor recebido do cliente é reconhecido como um ativo e/ou passivo contratual no início do contrato. Enquanto que as receitas de serviços de telefonia são reconhecidas no resultado pelo seu valor contábil após a alocação do preço da transação, e à medida que o serviço for prestado mensalmente.

A receita de venda de aparelhos aos parceiros comerciais é contabilizada no momento de sua entrega física ao parceiro, líquida de descontos, e não no momento da venda ao cliente final, pois a Companhia não detém qualquer controle sobre o produto vendido.

Custo para obtenção do contrato

De acordo com a norma a entidade deve reconhecer como ativo os custos incrementais para obtenção de contrato com cliente, se a entidade espera recuperar esses custos. Durante a adoção da nova norma, a Companhia contabilizou como ativo na rubrica “despesas antecipadas” os valores incorridos por estes conceitos, sendo posteriormente reconhecido ao resultado, de forma consistente com a transferência ao cliente dos bens ou serviços aos quais o ativo se refere. Cabe destacar que a Companhia já possuía como prática contábil a capitalização dos custos com a obtenção de novos contratos, apenas no segmento corporativo, os quais estavam mensurados e registrados, líquido de qualquer ajuste por *impairment*, conforme requerimentos do CPC04 e/ou IAS38, e que com a adoção do IFRS 15/CPC 47, a administração da Companhia decidiu reclassificar os saldos acumulados da rubrica “intangível” para “despesas antecipadas”.

Como resultado do descrito acima, a Companhia reconheceu em 1º de janeiro de 2018 uma redução na rubrica “reserva de lucros” no montante de R\$ 1,1 milhão, antes dos tributos diferidos.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

A tabela abaixo apresenta os principais efeitos da adoção da norma IFRS15/CPC47, incluindo também efeitos da adoção do IFRS9/CPC48, nos saldos de abertura em 1º. de janeiro de 2018.

| | Originalmente reportado 1º. de janeiro de 2018 | Ajustes | Saldos com IFRS 15 e 9 1º. de janeiro de 2018 |
|--|---|---------|--|
| Ativo | 2.038.833 | (936) | 2.037.897 |
| Circulante | 1.075.113 | (931) | 1.074.182 |
| Contas a receber de clientes (e) | 791.378 | (1.230) | 790.148 |
| Ativo contratual (b) | - | - | - |
| Estoques | - | - | - |
| Despesas antecipadas (a, c) | 10.660 | 299 | 10.959 |
| Outros ativos | 273.075 | | 273.075 |
| Não Circulante | 963.720 | (5) | 963.715 |
| Realizável a longo prazo | 187.600 | 35 | 187.635 |
| Contas a receber de clientes | - | - | - |
| Despesas antecipadas (a, c) | 11.965 | 35 | 12.000 |
| Outros ativos | 175.635 | | 175.635 |
| Imobilizado | 699.101 | | 699.101 |
| Intangível (c) | 77.019 | (40) | 76.979 |
| Passivo e do Patrimônio Líquido | 2.038.833 | (936) | 2.037.897 |
| Total do Passivo | 941.421 | 626 | 942.047 |
| Circulante | 522.731 | 674 | 523.405 |
| Passivo contratual e receitas diferidas | 11.938 | 674 | 12.612 |
| Outros passivos | 510.793 | | 510.793 |
| Não Circulante | 418.690 | (48) | 418.642 |
| Passivo contratual e receitas diferidas | 14.742 | 147 | 14.889 |
| Imposto de renda e contribuição social diferidos (f) | 47.765 | (195) | 47.570 |
| Outros passivos | 356.183 | | 356.183 |
| Patrimônio Líquido | 1.097.412 | (1.562) | 1.095.850 |
| Capital social | 4.041.956 | | 4.041.956 |
| Prejuízos acumulados | (2.945.523) | (1.562) | (2.947.085) |
| Outros | 979 | | 979 |

Durante o exercício de 2018, as aplicações das novas normas contábeis geraram os seguintes impactos no resultado:

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

| | Saldos sem IFRS 15 e IFRS | Ajustes | Saldos com IFRS 15 e IFRS 9 |
|---|--------------------------------------|----------------|--|
| Receita líquida de serviços (b, d) | 3.186.216 | 1.030 | 3.187.246 |
| Receita líquida de produtos (b, d) | 250.250 | (69.877) | 180.373 |
| Receita líquida | 3.436.466 | (68.847) | 3.367.619 |
| Custos dos produtos serviços prestados e mercadorias vendidas | (855.173) | - | (855.173) |
| | 2.581.293 | (68.847) | 2.512.446 |
| | (873.800) | (122.849) | (996.649) |
| Receitas (despesas) operacionais | | | |
| Comercialização (a, e) | (709.553) | (122.849) | (832.402) |
| Gerais e administrativas | (212.932) | - | (212.932) |
| Outras receitas (despesas), líquidas | 48.685 | - | 48.685 |
| | 1.707.493 | (191.696) | 1.515.797 |
| Depreciação e amortização (c) | (1.014.057) | 170.246 | (843.811) |
| Receitas (despesas) financeiras | 36.738 | - | 36.738 |
| Lucro antes do imposto de renda e contribuição social | 730.174 | (21.450) | 708.724 |
| Imposto de renda e contribuição social (f) | 817.714 | 7.294 | 825.008 |
| Lucro líquido do período | 1.547.888 | (14.156) | 1.533.732 |

Os principais ajustes decorrentes na nova norma incluem:

- a- Valores de custos na obtenção de contratos com clientes que serão diferidos pelo período do contrato (período de fidelização de 12 a 24 meses), líquido de qualquer ajuste por *impairment*.
- b- O ativo contratual que é reconhecido quando a Companhia tiver concluído a obrigação de desempenho por meio da venda de equipamentos/aparelhos ou pela prestação de serviços ao cliente antes que o cliente pague a contraprestação, ou antes que o pagamento seja devido.
- c- Reclassificação para a rubrica despesas antecipadas de custos na obtenção de contratos que anteriormente eram capitalizados como intangível.
- d- Passivo contratual que é reconhecido quando o cliente tiver pago a contraprestação ou a Companhia tiver direito ao valor da contraprestação que seja incondicional, antes que a Companhia tenha concluído com a obrigação de desempenho, pela prestação de serviços ao cliente.
- e- Aumento da provisão para perdas por crédito de liquidação duvidosa decorrente da aplicação da nova regra prevista pelo IFRS 9/CPC 48, no qual a Companhia deve reconhecer uma provisão para perdas de crédito esperadas.
- f- Reflexo tributário sobre os ajustes iniciais das novas normas contábeis.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases**Contratos com clientes**

Em 31 de dezembro de 2018, o saldo de ativos e passivos contratuais é como segue:

| | 2018 |
|--------------------|-------------|
| Ativo contratual | 130 |
| Passivo contratual | (20.928) |

Os ativos e passivos contratuais são gerados em decorrência da realização de uma obrigação de desempenho e surgem em razão da alocação dos descontos em ofertas combinadas fidelizadas, onde o desconto pode ser no equipamento e/ou no serviço, gerando um ativo ou passivo contratual, respectivamente, de acordo com a oferta sob análise.

Resumo das principais variações no período.

| | Ativo (passivo) contratual |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| Saldo em 1º. de janeiro de 2018 | (821) |
| Saldo companhia incorporada | (16.508) |
| Adições | (8.121) |
| Baixas | 4.652 |
| Saldo em 31 de dezembro de 2018 | (20.798) |

Os saldos de ativos e passivos contratuais tem previsão de realização conforme tabela abaixo:

| | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Ativo (passivo) contratual | (17.130) | (3.668) |

A Companhia em linha com parágrafo 121 da IFRS15, não está apresentando os efeitos das informações sobre contratos de clientes com prazos de duração inferiores a 1 ano.

b. efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

A Diretoria acredita não haver efeitos significativos das alterações em práticas contábeis.

c. ressalvas e ênfases presentes no relatório do auditor**Ressalvas**

A Diretoria da Companhia afirmou que não há ressalvas nos relatórios dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017.

Ênfases

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, não há ênfases no relatório dos auditores independentes.

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, não há ênfases no relatório dos auditores independentes.

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2017, não há ênfases no relatório dos auditores independentes.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

10.5. Políticas Contábeis Críticas

As políticas contábeis fundamentais são aquelas significativas para a apresentação da situação financeira e resultados das operações da Companhia e exigem julgamentos mais subjetivos e complexos por parte da administração, demandando frequentemente que a Diretoria estime o efeito de fatores de natureza incerta. À medida que aumenta o número de variáveis e premissas que afetam a possível resolução das incertezas futuras, essas decisões se tornam mais complexas. As estimativas e premissas da Companhia são baseadas na experiência histórica, tendências do setor e outros fatores considerados cabíveis nas circunstâncias. Os resultados reais podem diferir dos previstos, e diferentes premissas ou estimativas do futuro podem alterar os resultados financeiros demonstrados. Para facilitar o entendimento de como a Diretoria estimou o impacto potencial de certas incertezas, incluindo as variáveis e premissas que embasam as estimativas, destaca-se as políticas contábeis fundamentais discutidas a seguir.

As principais políticas contábeis são descritas, inclusive as discutidas abaixo, nas notas explicativas das demonstrações financeiras consolidadas da Companhia.

(a) Perda por redução ao valor recuperável (impairment) de ativos não financeiros

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o valor justo menos custos de venda e/ou o valor em uso. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para descartar o ativo. O cálculo do valor em uso é baseado no modelo de fluxo de caixa descontado.

Eventuais atividades de reorganização com as quais a Companhia não esteja comprometida na data-base de apresentação das demonstrações financeiras ou investimentos futuros significativos que possa melhorar a base de ativos da unidade geradora de caixa objeto de teste são excluídos para fins de teste de *impairment*.

Os principais ativos não financeiros para os quais foi feita esta avaliação são os ágios fundamentados em rentabilidade futura registrados pela Companhia (nota 14) e seus ativos tangíveis.

(b) Imposto de renda e contribuição social (corrente e diferido)

O imposto de renda e a contribuição social (corrente e diferido) são calculados de acordo com interpretações da legislação em vigor e o CPC 32 / IAS 12. Este processo normalmente envolve estimativas complexas para determinar o lucro tributável e as diferenças temporárias. Em particular, o crédito fiscal diferido sobre prejuízos fiscais, base negativa de contribuição social e diferenças temporárias é reconhecido na proporção da probabilidade de que o lucro tributável futuro esteja disponível e possa ser utilizado. A mensuração da recuperabilidade do imposto de renda diferido sobre prejuízos fiscais, base negativa de contribuição social e diferenças temporárias leva em consideração o histórico de lucro tributável, bem como a estimativa de lucro tributável futuro (nota 10).

(c) Provisão para processos judiciais e administrativos

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Os processos judiciais e administrativos são analisados pela Administração em conjunto com seus assessores jurídicos (internos e externos). A Companhia considera em suas análises fatores como hierarquia das leis, jurisprudências disponíveis, decisões mais recentes nos tribunais, sua relevância no ordenamento jurídico e histórico de pagamentos. Essas avaliações envolvem julgamento da Administração (nota 23).

(d) *Valor justo de derivativos e outros instrumentos financeiros*

Os instrumentos financeiros apresentados no balanço patrimonial pelo valor justo são mensurados através de técnicas de avaliação que consideram dados observáveis ou derivados de dados observáveis no mercado (nota 36).

(e) *Receitas de tráfego não faturadas – “unbilled revenues”*

Como algumas datas de corte para faturamento ocorrem em datas intermediárias dentro dos meses do ano, ao final de cada mês existem receitas já auferidas pela Companhia, mas não efetivamente faturadas a seus clientes. Estas receitas não faturadas são registradas com base em estimativa, que leva em consideração dados de consumo, número de dias transcorridos desde a última data de faturamento, entre outros (nota 26).

(f) *Arrendamento mercantil*

A Companhia possui quantidade significativa de contratos de arrendamento no qual atua como arrendatária, sendo que com a adoção da norma contábil do IFRS 16 / CPC 06 (R2) – Arrendamento mercantil, conforme divulgado na Nota 2.e., determinados julgamentos foram exercidos pela administração da Companhia na mensuração do passivo de arrendamento e do ativo de direito de uso, tais como: (i) estimativa do prazo de arrendamento, considerando período não cancelável e os períodos cobertos por opções de extensão do prazo do contrato, quando o exercício depende apenas da Companhia e esse exercício é razoavelmente certo; (ii) utilização de determinadas premissas para calcular a taxa de desconto.

A Companhia não é capaz de determinar prontamente a taxa de juros implícita no arrendamento e, portanto, considera a sua taxa de incremental sobre empréstimos para mensurar os passivos do arrendamento. A taxa incremental é a taxa de juros que a Companhia teria que pagar ao pedir emprestado, por prazo semelhante e com garantia semelhante, os recursos necessários para obter o ativo com valor similar ao ativo de direito de uso em ambiente econômico similar. Dessa forma, essa avaliação requer que a Administração considere estimativas quando não há taxas observáveis disponíveis. Ou quando elas precisam ser ajustadas para refletir os termos e condições de um arrendamento. A Companhia estima a taxa incremental usando dados observáveis (como taxas de juros de mercado) quando disponíveis e considera nesta estimativa aspectos que são específicos da Companhia (como o custo da dívida). As taxas incrementais de juros média da Companhia são de 10,55% para um prazo de contrato de arrendamento médio conforme descrito na nota 15.

10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs

10.6. Os diretores devem descrever os itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras do emissor, indicando:

a. os ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (off-balance sheet itens), tais como:

i. arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos

Não se aplica.

ii. carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos

Não se aplica.

iii. contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços

Não se aplica.

iv. contratos de construção não terminada

Não se aplica.

v. contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Não se aplica.

b. outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Não aplicável, pois a Companhia não possui outros itens materiais, de outras naturezas, que não sejam registrados em seu Balanço Patrimonial.

10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados

10.7. Comentários sobre itens não evidenciados nas demonstrações financeiras.

Não aplicável.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

10.8. Os diretores devem indicar e comentar os principais elementos do plano de negócios do emissor, explorando especificamente os seguintes tópicos:

a) Investimentos, incluindo:

i. Descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos

Os investimentos da Companhia em 2019 totalizaram R\$ 3.853 milhões, comparado ao montante de R\$ 1.070 milhões em 2018, elevado aumento justificado pela incorporação realizada em outubro de 2018, e continuam sendo destinados à infraestrutura (mais de 93%), principalmente a projetos de rede de transporte, TI e tecnologia 4G através do 700MHz e do *refarming* de 1,8 GHz e 2,1 GHz.

O compromisso da Companhia com a qualidade dos serviços prestados, bem como com a experiência do cliente, está refletido em diferentes projetos, dentre os quais se destacam a expansão da rede de fibra ótica, a densificação de sites, a expansão da cobertura *hetnet*, o *refarming* de radiofrequência e a agregação de portadoras em duas ou três frequências, dependendo da localidade. Adicionalmente, a expansão em diversas frentes permite à Companhia oferecer um portfólio inovador e completo, empregando novas tecnologias e oferecendo mais aos clientes, como a oferta de banda larga fixa através da rede móvel, 4G, tecnologia Wttx, e dos serviços de voz sobre rede LTE, VoLTE.

Na frente de desenvolvimento do negócio, dentre outros projetos, destacam-se as iniciativas de digitalização, que tem como meta acelerar o desenvolvimento e implementação de sistemas digitais, melhorando a experiência do cliente e proporcionando significativas eficiências operacional e financeira.

Conforme Fato Relevante publicado em 10 de março de 2020, a Companhia anunciou para os anos de 2020, 2021 e 2022 uma previsão de investimento de aproximadamente R\$ 12,5 bilhões.

Para os próximos anos, a dinâmica de investimento dos últimos anos deve ser reforçada, com um leve crescimento nominal e a busca por eficiência na implementação do capex. O planejamento da Companhia prevê um grande enfoque nas seguintes frentes:

- i. ampliação e melhoria da Rede 4G, privilegiando o aumento de capacidade e da qualidade de cobertura baseando-se na utilização de novas faixas de frequência (700MHz e *refarming* de 1.800 MHz e 2.100 MHz);
- ii. expansão da cobertura do serviço de banda larga residencial através de FTTH com entrada em novos bairros de cidades onde a TIM já está presente e também início de operação em novas cidades;
- iii. crescimento da rede de transporte que suporta tanto os serviços Móvel quanto Fixo ampliando a infraestrutura de fibra ótica de longa distância (*backbone*) quanto a metropolitana (*backhaul*); e
- iv. plataformas e sistemas (Analytics, Big Data, AI, etc.) para suportar a transformação digital que a TIM está implementando.

ii. fontes de financiamento dos investimentos

Os investimentos da Companhia são financiados principalmente por geração própria de caixa e empréstimos de bancos de fomento e comerciais. Os detalhes sobre os empréstimos e financiamentos estão disponíveis no item 10.1, subitens “f” e “g”.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios**iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos**

Não houve desinvestimentos relevantes nos anos de 2019, 2018 e 2017.

b) desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor

Não aplicável.

c) novos produtos e serviços, indicando:**i. descrição das pesquisas em andamento já divulgadas****ii. montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços****iii. projetos em desenvolvimento já divulgados****iv. montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços**

Não aplicável, uma vez que a Companhia não possui pesquisas já divulgadas em andamento.

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

10.9. Comentar sobre outros fatores que influenciaram de maneira relevante o desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta seção

A Companhia apresenta abaixo seus comentários acerca dos seus custos e despesas operacionais, informados na Nota nº 27 das Demonstrações Financeiras de 2019:

| Consolidado | | | | | | | | |
|--|--|------------------------------|-----------------------------------|---------------------|--|------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Descrição | 2019 | | | | 2018 | | | |
| | Custo de serviços prestados e mercadorias vendidas | Despesas com comercialização | Despesas gerais e administrativas | Total | Custo de serviços prestados e mercadorias vendidas | Despesas com comercialização | Despesas gerais e administrativas | Total |
| Em milhares de reais | | | | | | | | |
| Pessoal | (53.392) | (624.353) | (373.272) | (1.051.017) | (4.960) | (144.023) | (98.080) | (247.063) |
| Serviços de terceiros | (569.242) | (2.041.646) | (508.322) | (3.119.210) | (120.087) | (355.839) | (94.015) | (569.941) |
| Interconexão e meios de conexão | (1.419.464) | - | - | (1.419.464) | (365.110) | - | - | (365.110) |
| Depreciação e amortização | (4.132.223) | (256.898) | (739.861) | (5.128.982) | (690.326) | (27.340) | (126.144) | (843.810) |
| Impostos, taxas e contribuições | (32.120) | (817.369) | (18.460) | (867.949) | (4.885) | (143.295) | (3.892) | (152.072) |
| Aluguéis e seguros | (291.302) | (121.795) | (20.582) | (433.679) | (165.500) | (39.845) | (13.786) | (219.131) |
| Custo das mercadorias vendidas | (931.818) | - | - | (931.818) | (191.950) | - | - | (191.950) |
| Publicidade e propaganda | - | (355.234) | - | (355.234) | - | (53.508) | - | (53.508) |
| Perdas por créditos de liquidação duvidosa | - | (748.291) | - | (748.291) | - | (93.933) | - | (93.933) |
| Outros | (4.170) | (20.703) | (32.607) | (57.480) | (2.681) | (1.958) | (3.161) | (7.800) |
| | (7.433.731) | (4.986.289) | (1.693.104) | (14.113.124) | (1.545.499) | (859.741) | (339.078) | (2.744.318) |

Os custos com comercialização reduziram 5,5% A/A, atingindo R\$ 3.428 milhões, refletindo os ganhos de eficiência gerado através da digitalização de processos e pela redução das despesas com FISTEL. Tais efeitos foram parcialmente impactados pelo direito de uso da marca TIM

Os Custos de Aquisição de Clientes (SAC = subsídio + comissionamento + despesas de publicidade) atingiram R\$ 51,7 por adição bruta em 2019, uma redução de 5,1% A/A.

Apesar do aumento do SAC, a relação SAC/ARPU, que indica o *payback* por cliente, permaneceu em um nível saudável de 2,2 meses em 2019.