



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

Sumário

03 Mensagem do presidente

05 Temas materiais para a gestão em sustentabilidade da TIM

07 TIM

10 Nosso negócio 11 Destaques de 2019

14 Responsabilidade nos negócios

16 Combate à corrupção

17 Relacionamento com o cliente

20 Privacidade e proteção de dados

22 Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

25 Inovação

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

28 Gestão ambiental

29 Eficiência energética

30 Gestão de resíduos

31 Gestão das emissões

32 Gestão de pessoas

34 Diversidade

35 Cadeia de suprimentos da TIM

37 Inclusão digital

39 Instituto TIM

40 Anexo I – Quadro de ambições ESG

42 Créditos



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Mensagem do presidente

Pietro Labriola

Diretor Presidente



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

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

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

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



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

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

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

estudar a nova tecnologia: Florianópolis (SC), Santa Rita do Sapucaí (MG), Campina Grande (PB) e no Cubo Itaú, em São Paulo.

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

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

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

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

Pietro Labriola **Diretor Presidente**



■ Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade do serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

Temas materiais para a gestão em sustentabilidade da TIM

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

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

Mapa de stakeholders da TIM

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

Documentos setoriais

Parceiros comerciais

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

Entrevista com público **Documentos setoriais** externo **Documentos internos** Survey online Identificação da lista de temas apontados Influência para Importância dos Entrevista com público pelos stakeholders como os mais Pesquisa de mídia impactos stakeholders interno relevantes para a TIM. Benchmarking Painel interno



■ Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I - Quadro de ambições ESG

Processo de materialidade seguiu as diretrizes da GRI

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



Inovação aplicada a produtos e serviços



Experiência do cliente e qualidade dos serviços



Gestão de resíduos na operação e pós-consumo



Ética e governança nos negócios



Investimento em infraestrutura



Proteção de
dados e
privacidade
do cliente



Gestão dos **colaboradores**



Gestão de **energia**



Gestão de
estratégica
e responsável
de fornecedores



Transformação e inclusão digital

Créditos





01 TIM







Temas materiais

■ TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

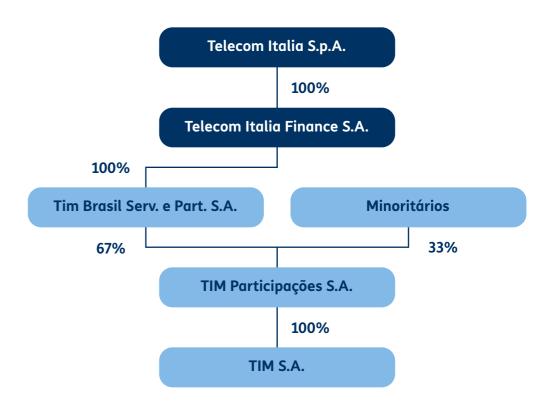
Créditos

TIM

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

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

Composição acionária





Temas materiais

■ TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito:

Propósito

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









Nossos Valores

CUIDAR DO CLIENTE

- Fazemos perguntas legítimas aos clientes para identificar suas necessidades.
- Ouvimos os clientes com atenção e curiosidade.
- Levamos em consideração a experiência do cliente em cada uma das decisões.
- Nos orgulhamos de poder contribuir para uma vida melhor dos nossos clientes.

TRANSPARÊNCIA

- Estabelecemos relações claras e francas, com todos.
- Geramos confiança por meio da integridade e da transparência em nossas ações.

INOVAÇÃO

- Inovamos criando novas formas para fazer as coisas.
- Usamos a criatividade de cada um para fazermos mais.

COMPROMETIMENTO

- Somos responsáveis.
- Nós nos reconhecemos como parte de um projeto comum.
- Colaboramos colocando nosso talento e nossa dedicação em cada gesto.

AGILIDADE

- Fazemos mais, melhor e mais rápido, num mundo cada vez mais complexo e dinâmico.
- Planejamos, decidimos e executamos rapidamente, facilitando o dia a dia de todos.



Temas materiais

■ TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

Nosso negócio

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

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

Abrangência

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

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

Produtos

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

TIM Live: ultra banda larga fixa

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

Ligação em alta definição pelo 4G

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







4G TIM no Campo

• Mais de 6 milhões de hectares cobertos

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



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I - Quadro de ambições ESG

Créditos

Destaques de 2019

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

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

Principais resultados de 2019



> R\$ 17 bilhões
Receita líquida total

2,3%

de crescimento



R\$ 6,8 bilhões
Maior Ebitda Normalizado na

nistória da TIM

39%

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



R\$ 3,8 bilhões Lucro líquido total

47,9%

de aumento



AAA(bra)

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

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



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

54 milhões

de clientes



33 milhões



21 milhões



38,6 milhões



566 mil

Destaques em

infraestrutura e na qualidade



3.477

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



9 p.p.

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



85,7%

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



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



Qualidade de rede aprimorada reconhecida por medições independentes.



Temas materiais

■ TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

Resultados recordes

em clima da organização



81% de favorabilidade



10.167 colaboradores no Brasil

Meu TIM



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

Vendas por

canais digitais



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



6% de aumento nas recargas digitais

Melhor

em serviços



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



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

E-Faturamento e E-Pagamento



18%

de aumento nas faturas entregues por canais digitais



14%

de aumento nos pagamentos realizados em canais digitais



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



02 RESPONSABILIDADE







Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito:

Tema material: ética e governança nos negócios



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





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

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



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Combate à corrupção

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

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

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

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









03 RELACIONAMENTO COM O CLIENTE







Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Tema material: experiência do cliente e qualidade dos serviços





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

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

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











Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

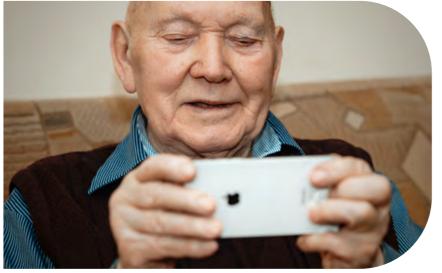
Gestão ambiental

Gestão de pessoas

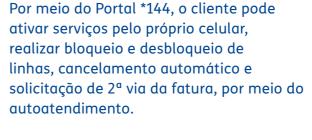
Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I - Quadro de ambições ESG



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



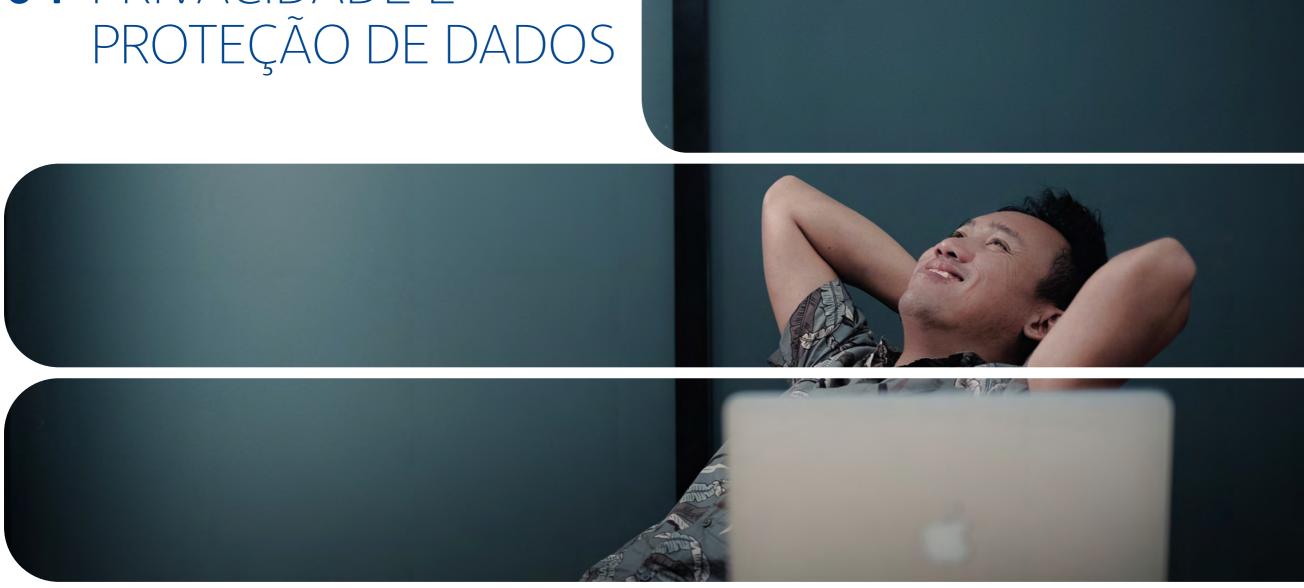
A TIM oferece, ainda, o Chat online, disponível no www.meutim.com.br, site em que o cliente também pode ativar e desativar serviços, além do aplicativo Meu TIM, para smartphones, que possibilita ao cliente gerenciar o seu plano TIM a qualquer momento.

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





04 PRIVACIDADE E





Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Tema material: proteção de dados e privacidade do cliente



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

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

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

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













05 INFRAESTRUTURA E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS





Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

 Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I - Quadro de ambições ESG Tema material: investimento em infraestrutura







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

A TIM tem compromisso com a evolução da qualidade e da capacidade de infraestrutura da rede móvel no Brasil. Por esse motivo, ampliou o *refarming*, que consiste no reaproveitamento de faixas de frequência, de 2,1 GHz no 4G, atingindo aproximadamente 300 cidades. Como parte desses aperfeiçoamentos, a TIM expandiu o VoLTE, tecnologia que permite a realização de chamadas por meio da rede 4G, para mais de 3,400 cidades.

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









Créditos

Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

 Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos





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

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

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

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

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

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

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

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





INOVAÇÃO







Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Tema material: inovação aplicada a produtos e serviços



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

A inovação está entre os ativos intangíveis estratégicos para a TIM, tão importante quanto o capital intelectual, humano, natural, social e de relacionamento. A gestão do tema envolve o contato próximo com stakeholders importantes para a criação de inovação no setor de telecomunicações, como o governo, a academia, operadoras, clientes e consumidores. Ao mesmo tempo abrange programas e iniciativas de inovação aberta.

Inovação é ativo intangível estratégico para a TIM. A companhia desenvolve programas e iniciativas de inovação aberta.











Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

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

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

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

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











Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Eficiência energética

Tema material: gestão de energia





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

Ciente da relevância do tema para o negócio e para a sociedade, a TIM assumiu compromisso no Plano Estratégico 2020-2022 relacionado ao uso mais eficiente da energia para o tráfego de dados, aumentando a eficiência em 75% até 2025.¹ Leia mais sobre as ambições na página 40.

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







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



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I - Quadro de ambições ESG

Gestão de resíduos

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



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

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

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









Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito:

Gestão das emissões

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

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

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

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

Sabe também que as suas operações e negócios estão expostos a riscos decorrentes da mudança climática.

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











08 GESTÃO DE PESSOAS









Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I - Quadro de ambições ESG

Crédito:

Tema material: gestão dos colaboradores





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

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

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

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

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











Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

■ Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

Diversidade

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

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

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

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















Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

■ Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Tema material: gestão estratégica e responsável de fornecedores

8 TRABALHO DECENTE ECONÓMICO

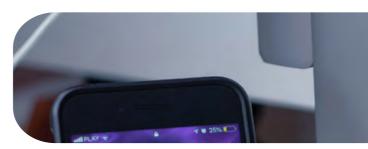


A TIM entende que a gestão estratégica e responsável dos fornecedores está relacionada à importância da cadeia de suprimentos para a oferta de serviços de qualidade aos clientes. É essencial para garantir a continuidade no fornecimento de produtos e serviços oferecidos pelos parceiros de negócio e inibir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

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

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

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







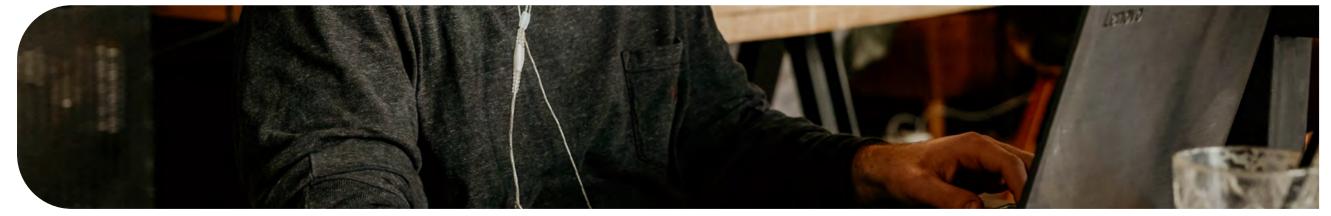




10 INCLUSÃO DIGITAL









Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

■ Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Crédito

Tema material: transformação e inclusão digital





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

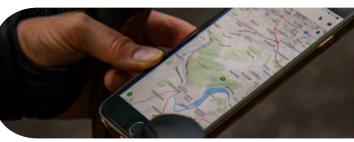
Essa transformação também está conectada à inclusão digital a partir da oferta de serviços de chamadas e de tráfego de dados em regiões sem acesso a esses recursos, como comunidades isoladas, áreas rurais e de baixa renda. Dessa forma, a TIM viabiliza a essas pessoas o acesso à internet, à informação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

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

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











Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

■ Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

Instituto TIM

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

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

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

Na visão da organização, as inovações tecnológicas devem servir ao desenvolvimento humano e atuar como plataforma de acesso à educação, direito de toda criança e jovem. Por meio da Ciência e da Matemática, o Instituto TIM quer avançar na produção de conhecimento dessas áreas, levando o acesso à educação em novas tecnologias de informação. Para cumprir com esse objetivo, a organização investe em quatro frentes: 103-2

Ensino

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

Aplicações

Investe em soluções tecnológicas que

contribuam para o desenvolvimento humano.

Trabalho

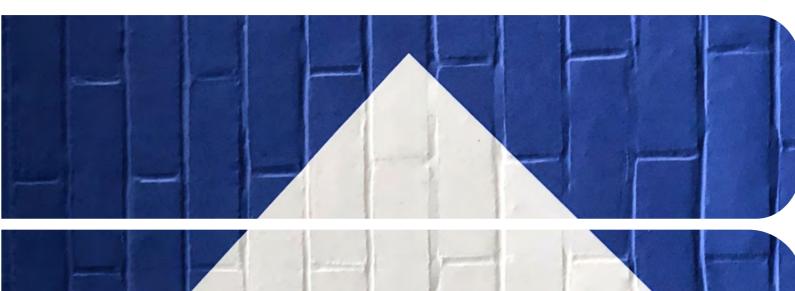
Cria e democratiza estratégias de ensino que promovam a inclusão tecnológica produtiva de jovens.

Inclusão

Auxilia a promoção da cidadania e a difusão de conhecimento.

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





ANEXO 1 QUADRO DE AMBIÇÕES ESG



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



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



Créditos

Temas materiais	ESG	Ambições	Metas	Prazo
TIM Responsabilidade nos negócios Relacionamento	E	 Aumentando a eficiência e aproveitando a redução de custos da energia verde Desenvolvendo infraestrutura e data center para oferecer mais aos nossos clientes com menos impacto das operações 	Ecoeficiência no tráfego transmitido: +75% Emissões indiretas: -70%	2025
com o cliente Privacidade e			Carbono neutra	2030
Infraestrutura e disponibilidade dos serviços Inovação Gestão ambiental	S	 Melhorando a valorização da força de trabalho interna e o gerenciamento de talentos Acesso ao ranking brasileiro de melhores empresas com base em questões de diversidade Promover capacidades digitais e uma cultura ESG entre os colaboradores Desenvolvendo a educação digital para apoiar a demanda por conectividade 	Engajamento dos colaboradores > MQ3 Colaboradores treinados na cultura ESG > 95% Desenvolvimento de capacidade digital: 1 mil pessoas	2022
Gestão de pessoas Cadeia de suprimentos Inclusão digital Anexo I – Quadro de ambições ESG	G	 TIM reconhecida como uma empresa com o mais alto nível de comprometimento com a sustentabilidade e governança corporativa Reforçar e disseminar os princípios ESG aos fornecedores de alto risco Adoção de boas práticas relacionadas à compliance, segurança da informação e proteção de privacidade ("LGPD") 	Novo Mercado e ISE: manter ISO 27001 e ISO 37001: obter	2022



Temas materiais

TIM

Responsabilidade nos negócios

Relacionamento com o cliente

Privacidade e proteção de dados

Infraestrutura e disponibilidade dos serviços

Inovação

Gestão ambiental

Gestão de pessoas

Cadeia de suprimentos

Inclusão digital

Anexo I – Quadro de ambições ESG

Créditos

Coordenação TIM Participações S.A.

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

Consultoria GRI, projeto editorial integrado e gestão de projeto

Grupo Report - rpt.sustentabilidade

Edição e redação

Andressa Malcher MTb 0073194 SP

Consultoria GRI

Karina Simão

Gestão de Projeto e Relacionamento

Ana Souza

Projeto Gráfico

Diego Ribeiro

Diagramação

rpt.sustentabilidade

Fotografia

Banco de imagens

Revisão ortográfica

Ana Paula Cardoso









