Relatório de Sustentabilidade
2017

TIM

SUMÁRIO

1 A TIM 03

Apresentação 04
Mensagem do presidente 05
Sobre o relatório 06
Perfil 08

2 COMPROMETIMENTO 11

Parcerias institucionais e participação em índices 14
Governança Corporativa 17

3 TRANSPARÊNCIA 18

Ética nos negócios 20

4 INOVAÇÃO E AGILIDADE 21

5 CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM 25

Cuidar do Negócio 26
Cuidar do Cliente 30
Cuidar das Pessoas 33
Cuidar da Sociedade 34
Cuidar do Meio Ambiente 37

6 EXPEDIENTE 39

A TIM

Apresentação 04
Mensagem do presidente 05
Sobre o relatório 06
Perfil 08

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Sustentabilidade da TIM é um gesto de transparência da Companhia com seus *stakeholders*. Nesta publicação estão os principais resultados financeiros, sociais e ambientais, com o olhar para o negócio no ano, abordando os destaques da gestão dos temas materiais da Companhia. Convidamos você, leitor, a conhecer os avanços da TIM realizados em 2017.

Boa leitura!

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Os primeiros 20 anos da TIM são 20 anos de inovação em produtos, serviços e tendências. Essa atitude protagonista possibilitou a evolução consistente da companhia no ano de 2017, caracterizado pela conquista de resultados operacionais e financeiros muito positivos. Seguimos para 2018 focados em redesenhar a experiência do cliente rumo a digitalização e assim nos tornarmos a melhor escolha para o consumidor.

A contribuição da TIM para o sistema econômico continua expressiva. Além do volume de investimentos em infraestrutura que soma cerca de 4 bilhões por ano, a empresa injeta adicionalmente na economia mais de R$ 9 bilhões em aquisições de bens e serviços para a operação, além da contribuição tributária e para fundos de R$ 6,5 bilhões.

Nesse cenário, uma gestão sustentável e comprometida com a sociedade se torna ainda mais essencial para uma constante evolução do negócio. Em 2017, além de recordes financeiros e transformações significativas em nossos indicadores, celebramos um marco importante: a TIM completou dez anos no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bolsa de Valores de São Paulo (B3), se mantendo como a empresa do setor de telecomunicações por mais anos consecutivos na lista.

A conquista reforça a consistência dos aspectos de governança e transparência da companhia, que também é a única operadora do setor presente no Novo Mercado da mesma B3. Vale destacar também a atuação do Instituto TIM, que seguiu na busca por promover a democratização da ciência, tecnologia e inovação no País, com projetos importantes como o Academic Working Capital – que incentiva o empreendedorismo na universidade – e a Bolsa Instituto-TIM OBMEP, apoiando medalhistas da Olimpíada Brasileira de Matemática que precisam de suporte para cursar a graduação.

Reconhecimentos e iniciativas como as que foram citadas só são possíveis em empresas que mantem um compromisso com desenvolvimento sustentável. A constante busca de eficiência operacional se reflete em um uso sempre mais consciente dos recursos. Nossas Políticas de Responsabilidade Social e Ambiental são baseadas no Pacto Global, da ONU, do qual a TIM é signatária desde 2008, e todas as atividades são pautadas nos princípios estabelecidos no Código de Ética e de Conduta e na Política Anticorrupção da companhia.

Em 2017 reforçamos uma cultura baseada no modelo de "accountability", com todo nosso capital humano atuando como "donos do negócio" e reforçando o senso de pertencimento e responsabilidade. Os indicadores positivos alcançados são fruto da atuação de todos os colaboradores da TIM Brasil, que agradeço pelo engajamento nestas conquistas e nas que virão.

Stefano De Angelis
Presidente da TIM Participações

"Conquistamos resultados operacionais e financeiros muito positivos no período e seguimos para 2018 focados em ser a melhor escolha para o consumidor."

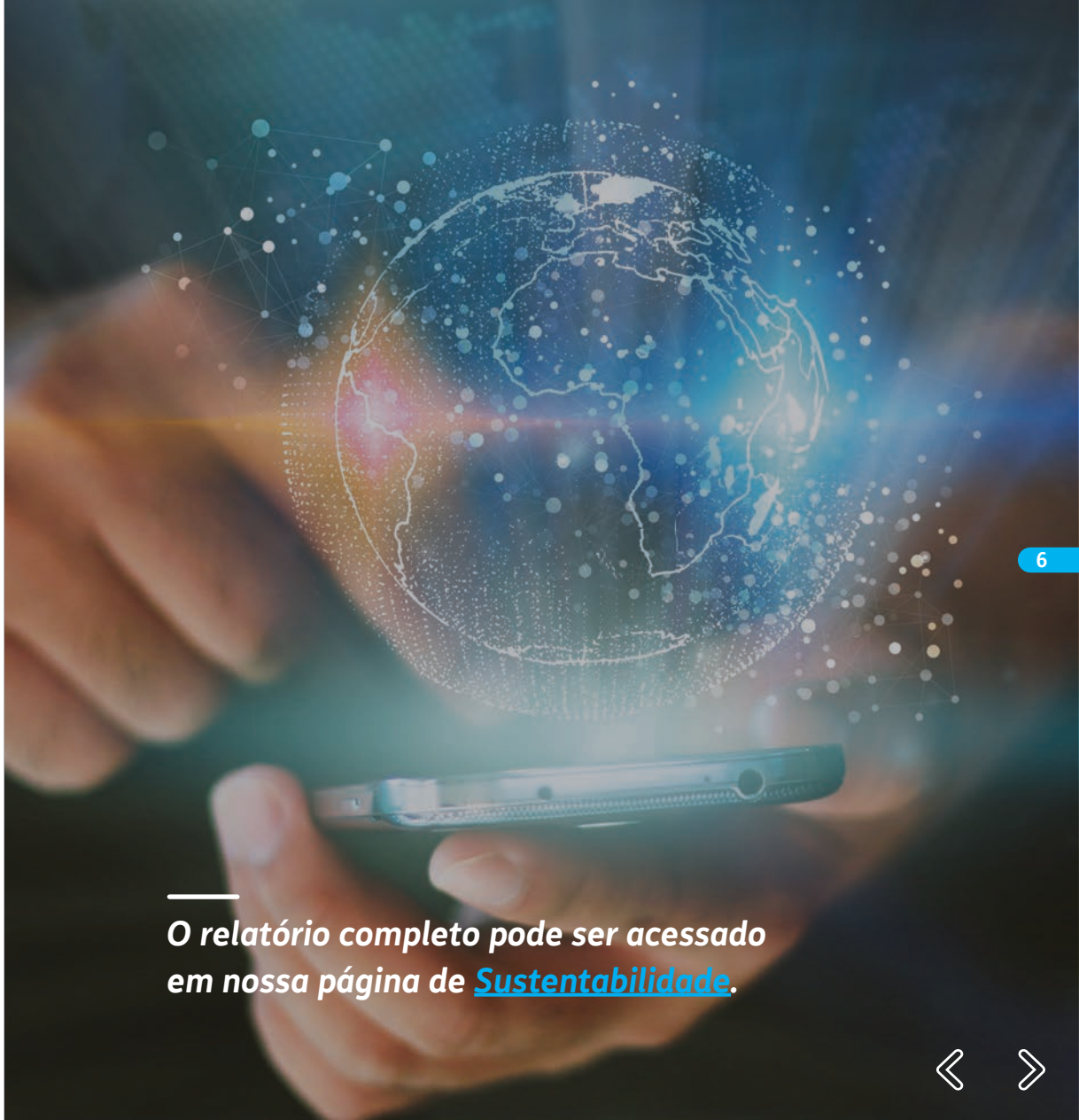
SOBRE O RELATÓRIO

A TIM Participações S.A. publica anualmente o seu Relatório de Sustentabilidade, abordando os principais resultados e destaques da gestão de temas importantes para o negócio e para a governança da sustentabilidade na Companhia, que consideram o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

É o décimo relatório desenvolvido de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Essa publicação seguiu a metodologia Standards – opção de acordo Essencial –, com asseguração limitada dos dados realizada pela PricewaterhouseCoopers (PwC).

Os dados desta publicação consideram a TIM Participações S.A. e as operações das suas controladas diretas TIM Celular S.A. e TIM S.A. (anteriormente denominada Intelig), que tem como principal objetivo exercer o controle de sociedades exploradoras de serviços de telecomunicações, incluindo telefonia móvel pessoal, entre outros serviços, nas áreas de suas autorizações.

Perguntas sobre a publicação devem ser encaminhadas para o e-mail *respsocialcorp@timbrasil.com.br*. Mais informações sobre ações de sustentabilidade da TIM estão publicadas no site *www.tim.com.br/sustentabilidade*.



O relatório completo pode ser acessado em nossa página de Sustentabilidade.

Materialidade

O primeiro processo de materialidade da TIM foi realizado em 2008 e vem sendo aprimorado desde então com o objetivo de identificar temas importantes para a gestão da empresa. O segundo processo de materialidade, realizado em 2011, incluiu o primeiro painel de *stakeholders*, quando foram consultados representantes dos principais públicos de relacionamento da TIM – colaboradores, fornecedores, parceiros comerciais, clientes e o poder público.

Os tópicos materiais apresentados no Relatório de Sustentabilidade 2017 foram definidos no processo de materialidade realizado em 2014, que envolveu consulta aos principais *stakeholders* da Companhia.

A consulta incluiu a realização de uma dinâmica presencial denominada Relações e Impactos, envolvendo colaboradores de posições estratégicas, de 11 áreas, cujo resultado foi o desenvolvimento do Mapa de *Stakeholder*, com a definição dos públicos de relacionamento da TIM e de seus impactos para o negócio. Stakeholders mapeados foram selecionados para participar da consulta externa, da qual participaram também clientes, parceiros comerciais e fornecedores que preencheram um formulário *online*. Também foram realizados estudos setoriais e entrevista com representante do Ministério das Comunicações, além de uma análise de documentos internos, políticas, códigos de conduta, de processos, e realizados estudos comparativos com outras empresas do setor.

Os tópicos materiais passaram por atualizações em 2015 e 2016, com base em estudos de *benchmarking* e envolveram consultas a executivos da alta liderança.

TÓPICOS MATERIAIS

Os aspectos importantes apontados pelos *stakeholders* da Companhia são considerados como prioritários na gestão da sustentabilidade da TIM e estão alinhados com os pilares estratégicos.

- ***Satisfação do consumidor e qualidade dos serviços e do atendimento;***
- ***Estímulo à inovação aplicada a produtos e serviços;***
- ***Transparência e prestação de contas aos stakeholders;***
- ***Ética nos negócios;***
- ***Inclusão digital;***
- ***Diálogos e comunicação com públicos de relacionamento;***
- ***Gestão de produtos eletrônicos;***
- ***Investimento em infraestrutura e desenvolvimento de novas tecnologias.***

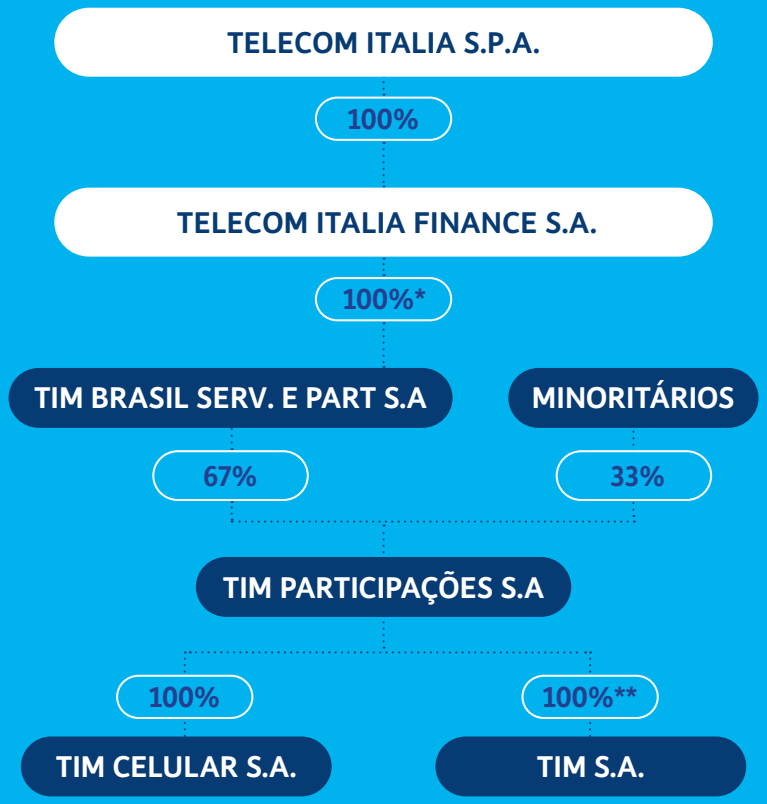
Além dos aspectos relacionados aos temas ao lado, foram realizados o monitoramento e o relato de outros aspectos e indicadores GRI relevantes à prestação de contas, que também estão alinhados à transparência, um de nossos valores.

Perfil

TIM Participações S.A. e suas controladas diretas – TIM Celular S.A. e TIM S.A. (antiga Intelig) – fazem parte de um grupo de empresas que oferece serviço de telefonia móvel e fixa, internet ultra banda larga, serviços e conteúdos digitais e comercializa aparelhos celulares e acessórios, com sede no Rio de Janeiro (RJ).

Líder em cobertura 4G, com o propósito de conectar e cuidar de cada um para que todos possam fazer mais, a Companhia segue investindo na qualidade da sua rede, nos serviços, no atendimento, em inovação e em tecnologia para potencializar a vida dos usuários. A TIM investe para ampliar e melhorar a sua rede, apostando em um portfólio completo para que seus clientes – individuais e corporativos – estejam sempre conectados.

A TIM Participações S.A. é uma sociedade por ações, de capital aberto, que são negociadas na B3 (anteriormente BM&F/Bovespa). A TIM Participações também possui recibos de depósitos norte-americanos (American Depositary Receipts – ADRs), nível II, negociados na Bolsa de Valores de Nova Iorque (NYSE), nos Estados Unidos. É controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A. (TIM Brasil), uma subsidiária integral do Grupo Telecom Italia, que detém aproximadamente 67% do capital social da TIM Participações, com 33% de acionistas minoritários.



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

COBERTURA NACIONAL, INTERNACIONAL, EM CRUZEIROS E VIAGENS AÉREAS

Cobertura em cerca de
3.500 cidades
no Brasil

600 redes
para uso de voz

Coberturas de dados em
151 destinos

Com acordos de *roaming* internacional nos
6 continentes,
incluindo a Antártica

em mais de
200 países

por meio de
413 redes

Em parceria com
companhias aéreas e de cruzeiros,
também garante conexão aos clientes TIM durante os seus deslocamentos.

A TIM EM 2017

Colaboradores
10.093

Clientes
58,6 milhões

Pré-Pago
40,8 milhões

Pós-Pago
17,8 milhões

EBITDA normalizado[1]
R$ 5,9 bilhões

Receita Líquida Total
R$ 16,2 bilhões

Lucro Líquido
R$ 1,2 bilhão

Patrimônio Líquido
R$ 18,2 bilhões

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

COMPROMETIMENTO

Parcerias institucionais
e participação em índices **15**

Governança Corporativa **20**

A TIM investe em inovação, na qualidade da sua rede, dos serviços e do seu atendimento. A infraestrutura da empresa é uma das suas prioridades estratégicas, por isso investe na modernização de seus equipamentos por meio de aquisições como a Intelig, em 2009, e a AES Atimus, em 2011, reforçando o seu compromisso com qualidade e acessibilidade.

Entre 2018 e 2020, cerca de R$ 12 bilhões serão investidos na operação da Companhia no Brasil, com maior parte dos recursos alocada na ampliação da cobertura, principalmente da tecnologia 4G, estratégia alinhada ao crescimento esperado da demanda por tráfego de dados.

R$ 12 bilhões serão investidos na operação da TIM no Brasil, com maior parte dos recursos alocada na ampliação da cobertura 4G.

Propósito

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

Nossa visão

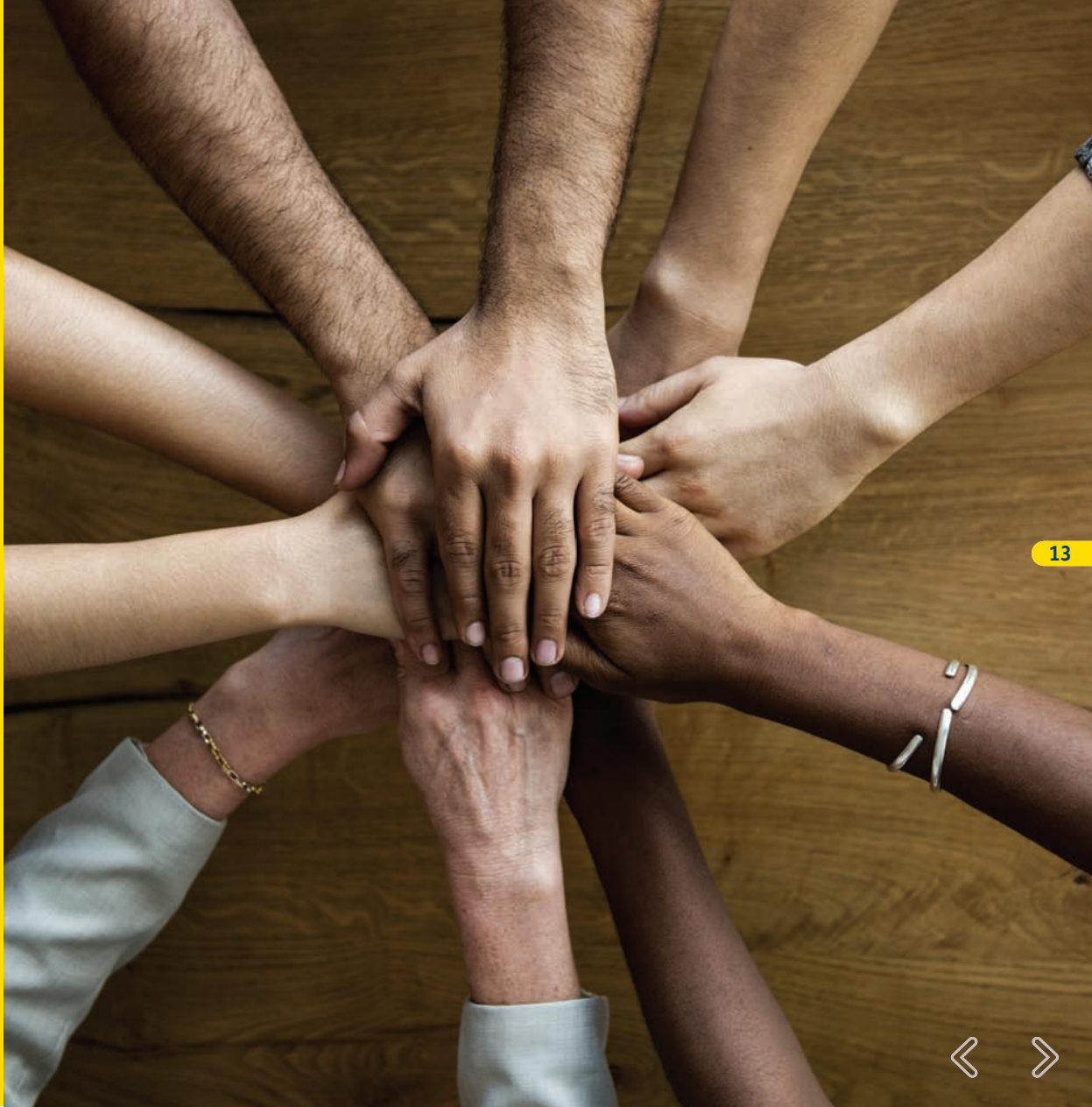
Ser a empresa de serviços de comunicação e informação mais querida do País.

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

Nossos valores

- CUIDAR DO CLIENTE
- COMPROMETIMENTO
- TRANSPARÊNCIA
- INOVAÇÃO
- AGILIDADE

Satisfação do consumidor, qualidade dos serviços e do atendimento são prioritários para a TIM.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são parte da gestão do negócio e dos tópicos materiais da TIM. A Companhia realiza projetos que apoiam a promoção de alguns ODS. Leia mais no Relatório de Sustentabilidade 2017.

Parcerias institucionais e participação em índices

A TIM reafirma o seu compromisso com as agendas sociais, ambientais e éticas. Por isso participa de diferentes iniciativas e endossa tratados globais, pois acredita que o seu engajamento nessas causas proporciona visibilidade a temas importantes e contribui para que a Companhia adote na sua governança as melhores práticas do mercado.

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), desde 2008, utiliza como diretrizes para a condução de projetos e do negócio os dez princípios da iniciativa – organizados em Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção (leia mais em *http://pactoglobal.org.br/10-principios/*) –, cujo objetivo é engajar empresas e organizações na adoção desses princípios em sua governança.

O compromisso da TIM com o combate ao trabalho infantil, trabalho escravo ou forçado, ao assédio sexual ou moral e à discriminação, além da valorização da diversidade e livre associação sindical, está também expresso em sua Política de Responsabilidade Social e em seu Código de Ética e Conduta.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

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

Ciente da importância da promoção de uma economia de baixo carbono, desde 2007, a TIM responde ao questionário *Carbon Disclosure Project* (CDP), fornecendo dados de emissões e informações sobre a gestão do tema mudanças climáticas. O CDP é a maior base de dados do mundo sobre o tema, consultada por investidores, órgãos governamentais, legisladores e comunidade acadêmica. Também utiliza o GHG Protocol como ferramenta para entender, quantificar e gerenciar emissões de GEE.

COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS EM SUSTENTABILIDADE

A TIM adotou, há dez anos, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) no desenvolvimento de seus relatórios de sustentabilidade. A principal metodologia utilizada por organizações em todo mundo para comunicar resultados financeiros e não financeiros apoia a gestão dos tópicos materiais da Companhia e a publicação das informações com o olhar para a transparência e com acurácia, aos seus *stakeholders*.

Pelo décimo ano consecutivo, a TIM integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, composto por ações de empresas reconhecidas por seu comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial, um indicador de boas práticas.

A Companhia integra, ainda, o índice global de sustentabilidade Morgan Stanley Capital International (MSCI) Environmental, Social and Governance Research (ESG), como parte do seu compromisso com a sustentabilidade do seu negócio, a adoção das melhores práticas de governança corporativa e a qualidade prestada aos colaboradores e clientes. Há mais de 40 anos, o MSCI realiza avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais para investidores globais, envolvendo mais de 6 mil empresas de capital aberto no mundo.

BOAS PRÁTICAS

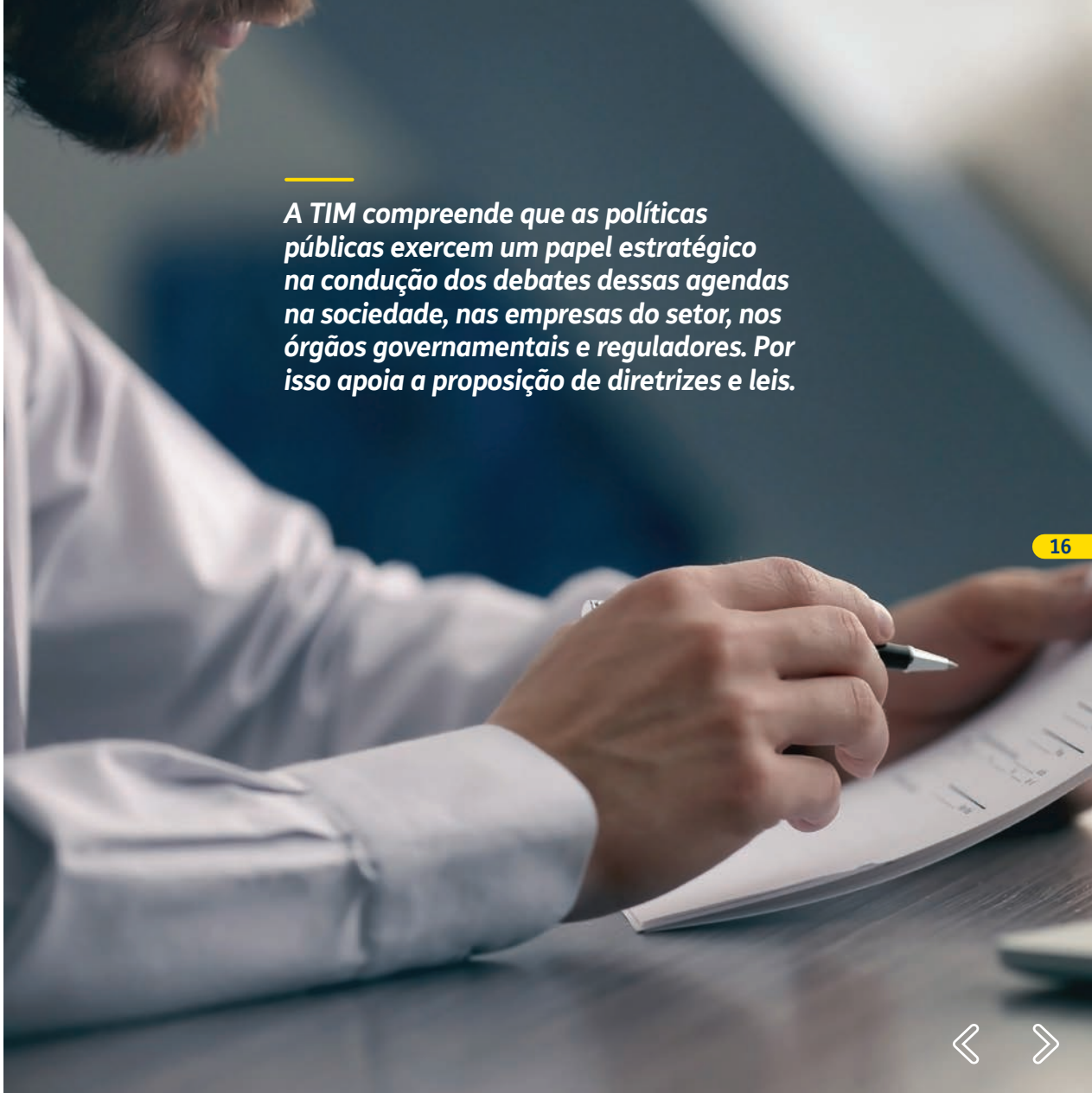
A TIM é parte do FTSE4Good Emerging Index, organização que retrata uma imagem real dos mercados globais em relação a ativos e estratégias, a partir de uma análise dos dados divulgados pelas empresas e da compreensão das necessidades dos clientes no mundo todo.

Em dezembro de 2016, a FTSE Russell lançou o FTSE4Good Emerging Index, projetado para medir o desempenho de empresas que demonstram fortes práticas ambientais, sociais e de governança, abrangendo mais de 20 países emergentes.

POLÍTICAS PÚBLICAS

Com o olhar para as novas tecnologias e a implementação de inovações que incrementarão a geração de valor às pessoas e à sociedade, a TIM compreende que as políticas públicas exercem um papel estratégico na condução dos debates dessas agendas na sociedade, nas empresas do setor, nos órgãos governamentais e reguladores, apoiando a proposição de diretrizes e leis.

A Companhia tem se mantido atuante nessas discussões, participando de organizações como o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil) e a Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (TelComp). A atuação da TIM nessas entidades é orientada por leis internacionais de governança corporativa, Leis Anticorrupção brasileiras e norte-americanas, Código de Ética e de Conduta e Políticas internas de transparência e eficiência *(leia mais em Transparência)*. A Companhia acredita que as adequações da legislação às necessidades do tempo presente agregam segurança ao setor e possibilitam inovações que contribuirão para a geração de valor em larga escala à sociedade, a partir da evolução dos canais e da acessibilidade aos serviços de comunicação, com alocação eficiente de recursos *(leia mais em Comprometimento)*.



A TIM compreende que as políticas públicas exercem um papel estratégico na condução dos debates dessas agendas na sociedade, nas empresas do setor, nos órgãos governamentais e reguladores. Por isso apoia a proposição de diretrizes e leis.

Governança corporativa

A gestão do modelo de negócio da TIM considera boas práticas de governança com o olhar para a perenidade do negócio, para a gestão de riscos e para a agenda de sustentabilidade focada nos temas importantes para a TIM, identificados a partir da consulta aos seus stakeholders *(leia mais em Sobre o Relatório)*.

O Conselho de Administração (CdA) da TIM Participações S.A. é um órgão de deliberação colegiada, responsável pela administração superior da Companhia. É composto por, no mínimo, cinco e, no máximo, 19 membros, eleitos e destituíveis do cargo pela Assembleia Geral para o mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Atualmente, o Conselho da TIM Participações S.A. é composto por dez membros, dos quais três são membros independentes, conforme a definição aplicada pelo Regulamento do Novo Mercado (B3) – no mínimo 20% dos membros que formam o Conselho de Administração devem ser independentes –, um dos membros é executivo (exerce a função de Diretor Presidente da Companhia) e nove são membros não executivos (não exercem funções na Companhia).

Cabe aos próprios membros do Conselho a escolha de seu presidente, não sendo permitido acumular os cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente, ou principal executivo da Companhia, conforme o Regulamento de Listagem do Novo Mercado e o Estatuto Social da Companhia. A composição do Conselho de Administração, bem como o Regimento Interno deste órgão da administração, está disponível no *site* **www.tim.com.br/ri**.

O Conselho de Administração da TIM Participações S.A. tem o apoio consultivo de três comitês especializados, cujos membros também cumprem mandato de dois anos, simultâneos ao Conselho, podendo ser reeleitos ou destituídos da posição antes do fim do exercício do prazo. Os comitês de apoio ao Conselho de Administração são: de Auditoria Estatutário (composto por três membros); de Controle e Riscos (composto por cinco membros); e de Remuneração (composto por três membros).

TRANSPARÊNCIA

Ética nos negócios 29

Ética nos negócios, transparência e prestação de contas aos *stakeholders* são tópicos prioritários para a TIM. Por isso, a Companhia reforça a atitude de prevenção à violação da lei e dos princípios de transparência, honestidade e lealdade para todos os públicos de relacionamento com as diretrizes do Código de Ética e de Conduta, e define as áreas sensíveis e as diretrizes de controle de processo com a Política de Gestão de Conflitos de Interesses. Ao mesmo tempo, disponibiliza informações apuradas com acurácia em seu relatório de sustentabilidade sobre a gestão e principais resultados dos tópicos materiais da Companhia ***(leia mais em Sobre o relatório)***.

Os processos que envolvem a coletividade são acompanhados pela diretoria jurídica que orienta as áreas técnicas envolvidas para garantir a adequação à legislação, mitigar possíveis impactos e prevenir o descumprimento de exigências legais. Diante da identificação de alguma não conformidade, a diretoria jurídica é acionada para avaliar os eventuais riscos e estabelecer diretrizes de atuação para cada caso, envolvendo as áreas necessárias para solucionar ou minimizar os riscos.

Colaboradores participam de treinamentos presenciais sobre a legislação antitruste.

Os negócios da Companhia são conduzidos seguindo as boas práticas de gestão e governança, contra a concorrência desleal, a criação de monopólio ou qualquer outra conduta que possa ser caracterizada como truste.

As ações são pautadas pela Política de Defesa da Concorrência, para refletir as alterações da legislação e a evolução do ambiente concorrencial. São também diretrizes as orientações dos órgãos reguladores que buscam garantir um mercado competitivo e o respeito aos consumidores.

Casos de discriminação, assédio moral e sexual, violação de direitos humanos, comportamentos ilícitos ou ilegais, conflito de interesses, corrupção, fraudes, podem ser registrados também no Canal de Denúncias, disponibilizado no site ***www.tim.com.br/ri***. Destinado ao público interno e externo, é gerenciado pela Auditoria Interna, que elabora relatório sobre as denúncias recebidas e tratadas, apresentado nas reuniões periódicas do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) e do Comitê de Controle e Riscos (CCR). Em casos específicos, algumas denúncias podem ser enviadas diretamente ao Comitê de Auditoria Estatutário. As informações recebidas são tratadas com sigilo e o usuário tem a sua identidade preservada e pode acompanhar o *status* do registro da denúncia a partir do número de protocolo.

Ética nos negócios

A TIM também está comprometida com a condução dos negócios de maneira legal, ética, transparente e profissional e reforça esse compromisso a partir de um Modelo Organizacional 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.

A Companhia rejeita e condena comportamentos ilegais e impróprios, inclusive atos de corrupção de qualquer tipo, com o fim de alcançar objetivos econômicos. A Política Anticorrupção – baseada no Código de Ética e de Conduta e na Política de Gestão de Conflito Conflitos de Interesses – define quais são as áreas sensíveis e as diretrizes de controle desses processos.

Seus princípios aplicam-se aos órgãos societários, aos administradores, aos executivos, aos empregados e a todos aqueles que possuem relações de negócios com a TIM.

São parte do Programa Anticorrupção atividades para avaliação de risco que contemplam o monitoramento e as análises dos processos que envolvam temas sensíveis, por exemplo, brindes, doações e patrocínios. Além disso, são avaliados os relatos do canal de Denúncias e as dúvidas do Canal de Ética e *Compliance*.

O Programa ainda envolve o mapeamento dos terceiros que possuem relacionamento com órgãos públicos, a fim de promover a melhoria no processo de contratação, incluindo a apuração de eventual ou potencial conflito de interesse.

Na gestão dos fornecedores, são aplicados questionários de *due diligence* com o objetivo de identificar aqueles que possam oferecer algum tipo de risco para a Companhia.

A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

EXPEDIENTE

5 INOVAÇÃO E AGILIDADE

Para a TIM é importante o estímulo à inovação aplicada a produtos e serviços. O pioneirismo e a inovação nas ofertas são marcas da Companhia, que dispõe de um portfólio completo tanto para clientes pessoas físicas, como soluções corporativas para pequenas, médias e grandes empresas. Além dos tradicionais serviços de voz e dados, a TIM oferece o serviço de ultra banda larga fixa, TIM Live, e o serviço de banda larga fixa por meio da rede móvel, utilizando a tecnologia WTTx (*Wireless To The x*). A Companhia tem o objetivo de proporcionar melhorias, ganhos de eficiência, de qualidade e gerar valor para o setor das telecomunicações e aos clientes, construindo, dessa forma, vantagem competitiva para a Companhia ***(leia mais em Cuidar do cliente)***.

A utilização da tecnologia WTTx (TIM Casa Internet) é uma oportunidade de crescimento em plena evolução. Após lançamento no terceiro trimestre, a TIM encerrou 2017 ofertando o WTTx em 16 cidades brasileiras, espalhadas em 12 estados diferentes. Dos clientes que contrataram o serviço, 83% não tinham internet residencial e 21% tinham TV por assinatura.

Também faz parte da estratégia de gestão da inovação a parceria com *startups* pela construção de um ecossistema de inovação, potencializando a busca por novos modelos de negócio. Para apoiar os projetos de inovação, o TIM Lab conta com equipamentos modernos para suportar o negócio e com engenheiros, pesquisadores e técnicos para garantir uma avaliação eficaz de novos produtos. É um espaço aberto para novas oportunidades, liderando a inovação para o mercado brasileiro de telecomunicações e atuando como referência nacional para as atividades de Pesquisa e Desenvolvimento.

O laboratório possui infraestrutura que permite a verificação do serviço fim-a-fim: desde o processo de validação dos *smartphones* e plataformas de rede até a verificação do consumo de franquia e recontratação de serviços. Os testes são realizados em ambiente controlado, utilizando caixas e salas blindadas, que mitigam interferências externas e internas, oferecendo um resultado mais preciso.

O VoLTE, tecnologia que permite ligações em alta definição no 4G, está entre as principais realizações da equipe de tecnologia do TIM Lab que realizou mais de 180 testes nos quais foram avaliados diversos pontos, como a qualidade das ligações e o estabelecimento de serviços suplementares, incluindo o encaminhamento de chamadas e chamadas em espera. Também estão sendo realizadas provas de conceito para viabilizar a exploração de possíveis modelos de negócios para Internet das Coisas.

A TIM é 49ª empresa no ranking do Prêmio Valor Inovação Brasil, em 2017.

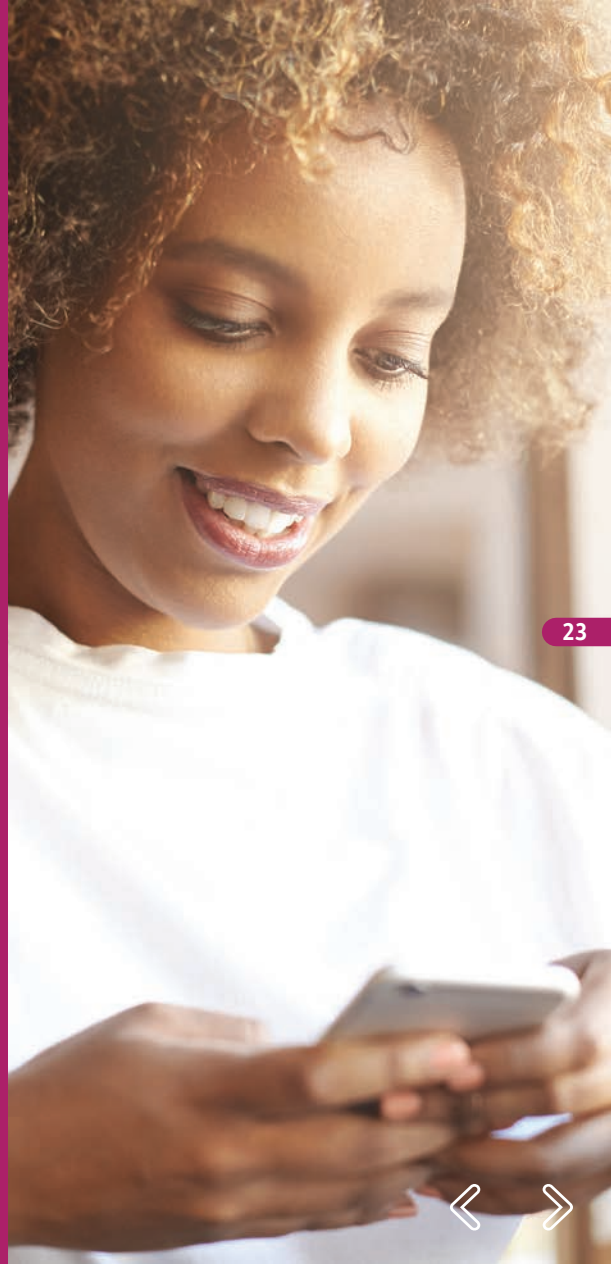
Tecnologia para a tradução de gestos de Libras

Em 2017, a TIM lançou um aplicativo que entrega uma inovação em acessibilidade, a partir de uma tecnologia que traduz os gestos da Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) para mensagens de áudio, em Português, facilitando a comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e ouvintes (leia mais em ***www.projetogiulia.com.br***). O Giulia – Mãos que Falam foi desenvolvido em parceria com a Map Innovation, empresa de tecnologia que desenvolve soluções em *sites*, aplicações *mobile* e *web*.

O aplicativo para *smartphone*, desenvolvido com o recurso de inteligência artificial, permite que o usuário prenda o aparelho ao antebraço com uma braçadeira. Equipado com sensor, o objeto capta os sinais biológicos dos músculos dessa região e da mão, transmitindo por *bluetooth* as informações ao aparelho de telefone em forma de áudio, mostrando também os sinais de Libras, executados por um avatar.

O *app* também traduz para Libras as palavras de uma conversa, tem funções de despertador, babá eletrônica, conferência e emergência. Os clientes TIM têm, ainda, o benefício de utilizar o Giulia sem consumir dados. Com essa iniciativa, a TIM tem o objetivo de realizar parcerias com clientes corporativos para utilizar o aplicativo como ferramenta de apoio à inclusão desse público.

O projeto é parte de uma série de ações do programa TIM Acessível que apoia a inclusão de pessoas com deficiência ao mercado de trabalho. Em 2017, a operadora lançou também os Emoti Sounds, figuras com áudio real que comunicam ao usuário a emoção de cada ícone, projeto desenvolvido em colaboração com o Instituto Benjamin Constant, centro de referência nacional na área da deficiência visual.



DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE IOT&ANALYTICS

No escritório de São Paulo (SP), a TIM investiu em uma unidade operacional para o desenvolvimento de soluções de IoT&Analytics, criando um ambiente com tecnologia de última geração para receber *startups* e parceiros focados no desenvolvimento de novas soluções e de modelos de negócio.

TUTORIA E COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTO

Em parceria com a Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras (CERTI), instituição associada ao Laboratório de Metrologia do Departamento de Engenharia Mecânica (Labmetro) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a TIM atua como tutora em projetos de aproximadamente 60 empresas com abrangência nacional, compartilhando conhecimento e boas práticas que contribuam com a inovação.

Ao lado da Cubo Coworking Itaú – aceleradora de *startups* de São Paulo (SP) –, a TIM compartilha conhecimento com as empresas encubadas, prestando mentoria para alguns projetos, além de fornecer a infraestrutura de rede de ultra banda larga.

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

Cuidar do Negócio 26
Cuidar do Cliente 30
Cuidar das Pessoas 33
Cuidar da Sociedade 34
Cuidar do Meio Ambiente 37

CUIDAR DO NEGÓCIO

Os indicadores financeiros da TIM, em 2017, demonstram uma trajetória de recuperação dos resultados, iniciada ainda no segundo semestre de 2016. O foco da Companhia em executar o planejamento desenhado possibilitou a volta do crescimento sólido e o atingimento de altas históricas para indicadores financeiros importantes, tais como Ebitda e Margem Ebitda no 4° trimestre, apesar de uma recuperação macroeconômica muito gradual.

São resultados conquistados a partir da busca pela melhor experiência para os clientes TIM, com forte incremento na proposta de valor e maior incentivo em comparação às ofertas recorrentes. Soma-se ainda a construção da maior e melhor rede 4G do Brasil e uma abordagem voltada para a eficiência em todas as atividades, combinada com primeiros efeitos do processo de digitalização. A manutenção da posição de liderança em cobertura 4G, com cerca de 3 mil cidades e 91% da população urbana, é um diferencial competitivo conquistado com a implantação eficiente de um processo de *refarming* da frequência de 1,8 GHz e com a utilização da banda de 700MHz, de alta eficiência propagativa.

A transformação na base de clientes – com inclusão de novos perfis de clientes com contratação de outros mix de produtos – é consequência também da mudança nos hábitos e demandas dos usuários da TIM, que passam a usar cada vez mais dados e serviços digitais. Incentivar a migração para uma tecnologia que proporcione uma melhor experiência com esses serviços torna-se fundamental para o sucesso das operações da Companhia.

Por esse motivo, a TIM segue incentivando a migração para o 4G, chegando a 27,6 milhões de usuários nesta tecnologia, um crescimento de 63,7%, o que representa 47,1% da base total da Companhia. Resultado que é consequência do esforço contínuo da TIM em equipar sua base com *smartphones* – 80,9% dos clientes TIM utilizam esse tipo de aparelho telefônico ao final de 2017.

A utilização de novas funcionalidades também é parte da construção da melhor experiência 4G. A TIM foi a operadora pioneira do Brasil na utilização da voz sobre LTE, já disponível em 1445 cidades. Também é a Companhia que mais acelerou na implementação do 4G por meio da frequência de 700 MHz, com mais de 900 cidades cobertas, proporcionando uma melhora significativa na cobertura *indoor*, reforçando o compromisso de ser o melhor provedor de 4G do País.

Em 2017, a TIM expandiu a rede de fibra ótica, superando a marca de 85 mil quilômetros, auxiliando o desempenho da rede móvel com a conexão dos *sites* à fibra e ampliando a cobertura dos serviços de ultra banda larga da TIM Live, líder de satisfação no *ranking* Netflix e premiada pelo Estadão. A expansão permitiu o lançamento preliminar da ultra banda larga

Novos serviços e benefícios foram incluídos no portfólio da TIM, com entrega de uma melhor experiência de uso, conquistando resultados operacionais positivos.

Adição de
2,9 milhões
de linhas no segmento pós-pago, consolidando 30% da base total.

Crescimento das
ofertas recorrentes de pré-pago
que dobram sua participação sobre a base, atingindo o patamar de 26%.

Atingiu o crescimento de
12.1% no ano
do ARPU[2] (receita média por usuário)

EBITDA normalizado[3]
R$ 5,9 bilhões

Lucro Líquido
R$ 1,2 bilhão

Receita Líquida Total
R$ 16,2 bilhões

Patrimônio Líquido
R$ 18,2 bilhões

via FTTH, *Fiber To The Home*, que será expandida em 2018.

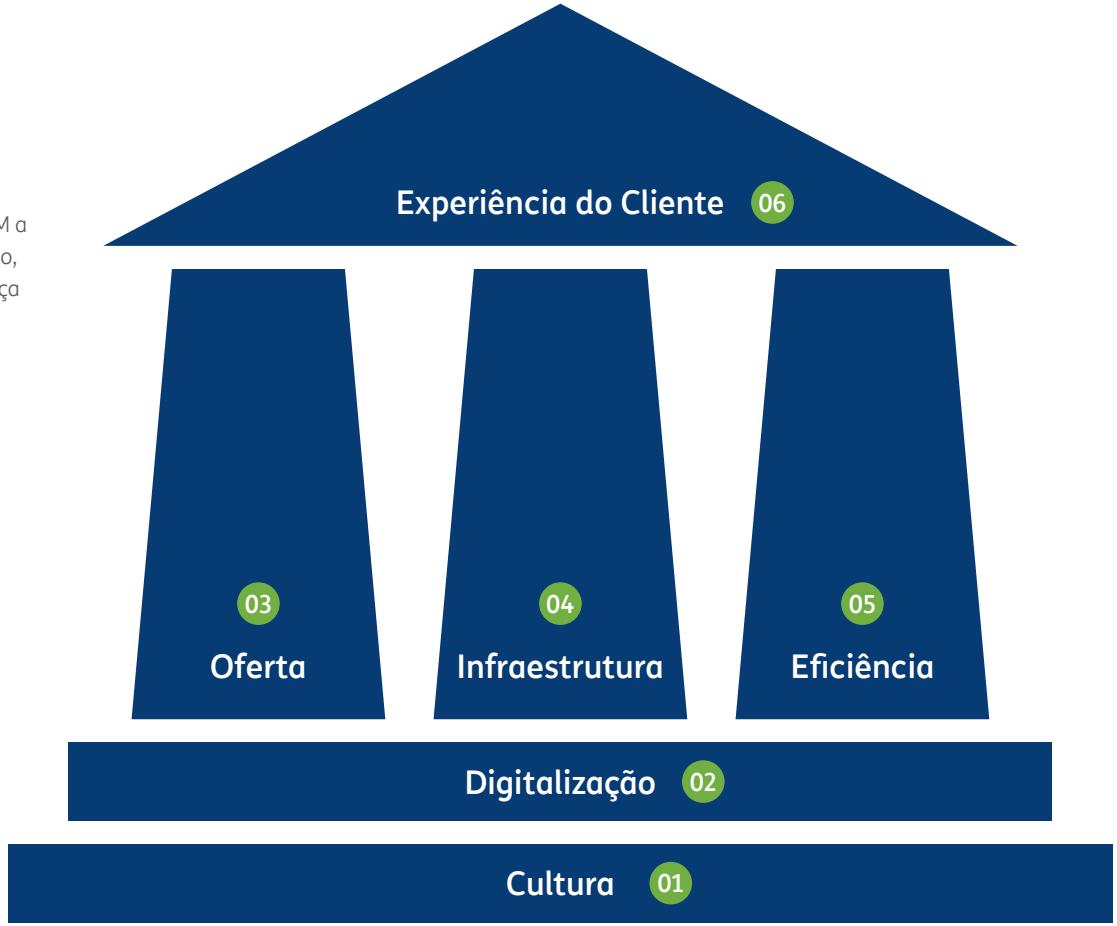
O processo de digitalização da TIM envolve algumas dessas frentes e conquistou resultados já em 2017, com o crescimento expressivo na utilização de canais de atendimento e vendas realizados por tecnologias de inteligência artificial.

Esses são alguns destaques que culminaram na efetividade da estratégia traçada, alcançando todas as metas de curto prazo estabelecidas no plano industrial 2017-2019, cujo os pilares estratégicos continuam a guiar o caminho da TIM, com foco na eficiência e na melhor experiência do cliente.

[2] *Average revenue per user – em português: receita média por usuário.*
[3] *EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization – em português lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) ajustado pelas operações extraordinárias de venda de torres e custos temporários de Recursos Humanos e despesas gerais e administrativas (G&A).*

Plano estratégico 2018-2020

Para o próximo triênio, a estratégia da Companhia está apoiada em seis pilares: cultura, digitalização, oferta, infraestrutura, eficiência e experiência do cliente. Tais pilares tem como objetivo redesenhar a experiência do cliente e tornar a TIM a melhor escolha de valor do mercado, alavancada pela posição de liderança em ultra banda larga móvel e a proposição de ofertas inteligentes.



01 ***Accountability* e Eficiência** como parte da cultura

02 **Transformação Digital**

Criação do ***Marketplace* Digital**, conectando clientes e parcerias

03 **Oferta** baseada na interações do cliente

Ultra banda larga residencial através da rede 4G

Ofertas convergentes e serviços multimídia

04 **Expansão do 4G** em 700MHz

Cobertura > 90% da população urbana

Expansão seletiva da rede FTTx

05 Abordagem de **canais integrados** para vendas e atendimento ao cliente

Operadora **mais flexível** para liderar o mercado à evolução

06 **Experiência do Cliente aprimorada** em função dos avanços nos demais pilares

A Visão Estratégica para o plano trienal 2018-2020 tem como base a Cultura e Digitalização; como pilares, Oferta, e *Customer Experience* como o objetivo a ser alcançado. Todos estão alinhados ao Propósito de "Conectar e cuidar de cada um para que todos possam fazer mais", ao plano estratégico do grupo Telecom Italia e à postura protagonista na transformação do mercado de telecomunicações brasileiro. Mais informações sobre o desempenho financeiro estão disponíveis em *www.tim.com.br/ri*.

A Companhia investirá R$ 12 bilhões nos próximos três anos no Brasil com o compromisso de levar a cobertura 4G para mais de 4 mil cidades e fibra ótica para mais de 3 milhões de residências até 2020.

CUIDAR DO CLIENTE

A TIM investe em infraestrutura, em processos eficientes e no desenvolvimento de novas tecnologias para melhorar a experiência de seus clientes, desenvolvendo novos produtos e ofertas a partir de atuações integradas que atendam às necessidades desse público e resolvam os problemas comunicados pelos usuários. Em 2017, a Companhia deu sequência aos investimentos na expansão contínua para entregar a melhor infraestrutura fixa e móvel (3G, 4G e FTTX), com o olhar para a transformação digital.

O *Customer Experience*, principal objetivo estratégico da Companhia, coloca o cliente no centro da tomada de decisões, através de uma abordagem multicanal, aderente às tendências do mercado, visando posicionar a TIM como oferta de melhor valor para os diferentes segmentos de clientes.

Clientes
58,6 milhões

Pré-Pago
40,8 milhões

Pós-Pago
17,8 milhões

Manutenção da posição de liderança em cobertura 4G, com mais de 3 mil cidades e 91% da população urbana.

27,6 milhões
de clientes na cobertura 4G

63,7%
de crescimento

47,1%
da base total da Companhia

A TIM quer explorar e alavancar a liderança da Ultra Banda Larga Móvel 4G, proporcionando melhoria contínua da experiência do cliente para se tornar a melhor escolha de valor.

Produtos com foco em inovação e na qualidade da experiência do cliente

A TIM acompanha o desejo de seus consumidores que estão no centro da tomada de decisão da Companhia. O desenvolvimento de produtos e serviços é realizado com o objetivo de proporcionar inovação no portfólio, oferecendo qualidade aos clientes e expansão do seu ciclo vida na operadora, conquistados pela experiência positiva com os produtos e serviços da TIM.

Em 2017, a Companhia lançou o TIM Black, que dá continuidade à estratégia de evolução do portfólio da operadora no segmento pós-pago, associado à melhor experiência de uso dos serviços e inserção de novos benefícios.

Nos segmentos controle e pré-pago, a Companhia também inovou no portfólio. No controle, foi a primeira companhia a ofertar ligações ilimitadas para qualquer operadora, acrescido de pacotes de dados e serviços digitais. No pré-pago, continua a valorizar a sua liderança e ofertar pacotes que estimulem a recorrência da sua base.

A TIM foi eleita a melhor operadora móvel para PME, no Estadão PME 2017.

TIM É RECONHECIDA COMO EMPRESA COM IDEIAS INOVADORAS

O aplicativo Meu TIM ganhou ouro na categoria Digital/Mobile na 23ª edição do prêmio ABEMD de Marketing & Dados, reconhecendo a TIM como uma empresa de ideias inovadoras.

No Meu TIM, os usuários podem consultar saldos, realizar recarga, contratar pacotes adicionais, ver faturas, entre outras funções. No aplicativo ainda é possível falar com um consultor de relacionamento. Ao final de 2017, a rede do Meu TIM reunia cerca de 4,7 milhões de usuários.

Até o final de 2017, o aplicativo Meu TIM reunia cerca de 4,7 milhões de usários.

CUIDAR DAS PESSOAS

O capital intelectual é o principal ativo da área de *Human Resources* (Recursos Humanos). A gestão de pessoas da TIM é realizada com o olhar para o desenvolvimento dos colaboradores, com o objetivo de promover a evolução do modelo organizacional e dos macroprocessos empresariais, conquistando, assim, as metas estratégicas.

Em 2017, a adesão à Pesquisa de Clima Organizacional alcançou 91% dos funcionários, superando a participação do ano passado em quatro pontos percentuais. O grau geral de favorabilidade da TIM Participações alcançou 71%, superando a favorabilidade alcançada no ano passado em 9 pontos percentuais. A metodologia identifica os fatores que influenciam o engajamento dos funcionários e o suporte organizacional – um como alavanca para o outro – para refletir sobre a eficácia dos profissionais da Companhia.

Durante o ano foram realizados *workshops* para aumentar a conscientização e definir prioridades com a Diretoria Executiva. Além disso, os líderes de segundo nível foram convidados a participar de grupos de trabalho e propor planos de ação para as prioridades organizacionais: Desenvolvimento, Como Eu Trabalho, Confiança na TIM, Atendimento ao Cliente e Clareza e Segmentação.

As áreas de negócio que apresentaram os resultados mais críticos em 2016 tinham planos de ação específicos para melhorar os resultados em 2017. Devido ao trabalho direcionado, o resultado foi o aumento do grau de favorabilidade.

A TIM oferece aos seus colaboradores o Flex Office, serviço de trabalho remoto com conectividade, proporcionando qualidade de vida e produtividade em projetos e atividades.

CUIDAR DA SOCIEDADE

A TIM acredita que as tecnologias digitais proporcionam transformações sociais importantes, viabilizando o acesso à informação, à educação, à geração de renda e à inclusão social.

Para a TIM, é muito importante que a evolução em tecnologia seja acompanhada por evoluções na legislação, regulamentos, políticas públicas, entendimentos jurídicos (jurisprudências) e conceitos sobre o setor. A Companhia entende que o atual modelo regulatório brasileiro de telecomunicações necessita de atualização para permitir um novo ciclo de investimento, de desenvolvimento e de inclusão.

Inclusão digital é outro objetivo da TIM que compactua com as diretrizes da ONU de proporcionar a um número cada vez maior de pessoas a experiência de comunicação e acesso a informações por meio de plataformas digitais.

A TIM é pioneira em oferecer serviços que proporcionam o acesso digital de grupos de baixa renda, oportunizando a esses clientes utilizar cada vez mais serviços de voz e dados com preços mais acessíveis para chamadas de TIM para TIM (*on-net* ilimitadas) e com o fim da diferenciação na cobrança de tarifa para ligações entre operadoras diferentes (*off-net*).

O TIM MULTIBANK CAIXA, uma parceria da TIM, Caixa e Mastercard, permite que o cliente pague suas contas, envie e receba dinheiro direto do celular, sem conta em banco, nem comprovante de renda, permitindo, assim, a inclusão da população desbancarizada. A TIM também oferece o acesso à conta pela internet, com mais praticidade para o cliente e TIM que também contribui para a redução do consumo de papel.

Instituto TIM

O Instituto TIM acredita que toda criança e jovem têm direito a uma educação em ciência e em matemática que represente os avanços da produção de conhecimentos dessas áreas, que as inovações tecnológicas são a base de uma nova forma de trabalho e devem servir ao desenvolvimento humano. Acredita que as pessoas têm o direito de aprender sobre as novas tecnologias de informação e comunicação e sobre como esses recursos influenciam suas decisões cotidianas. O Instituto TIM incentiva a disseminação de soluções tecnológicas livres, como plataformas de ensino à distância e o desenvolvimento de *softwares* (sabia mais em ***https://institutotim.org.br/project/***).

Em 2017, o Instituto TIM continuou atuando com projetos educacionais e de tecnologia livre em todo o País, alcançando mais de 700 mil pessoas com suas iniciativas, desde a sua fundação. Tem a seguinte missão de criar e potencializar recursos e estratégias para a democratização da ciência, tecnologias e inovação que promovam o desenvolvimento humano no Brasil – tendo a tecnologia móvel entre os principais habilitadores. Instituto TIM atua em quatro frentes:

- **ENSINO**
  Desenvolver e democratizar abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuam para o ensino da ciência e da matemática.
- **APLICAÇÕES**
  Investir em soluções tecnológicas livres que contribuam para o desenvolvimento humano.
- **TRABALHO**
  Criar e democratizar estratégias de ensino que promovam a inclusão tecnológica produtiva de jovens.
- **INCLUSÃO**
  Disseminar novas tecnologias de informação e comunicação que auxiliem na promoção da cidadania.

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

Mais de

70 projetos

foram apoiados pelo programa até 2017.

Desde a sua criação em 2013, o Instituto já realizou ações em cerca de 500 cidades, nos 26 estados e no Distrito Federal, envolvendo aproximadamente 70 secretarias municipais e estaduais, três ministérios – Ministério da Educação (MEC), Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e Ministério da Cultura (MinC). As ações foram realizadas em cerca de 4 mil escolas públicas, beneficiando mais de 15,5 mil professores e 500 mil alunos. Desde sua criação, mais de 700 mil pessoas já foram envolvidas pelos projetos do Instituto TIM.

CUIDAR DO MEIO AMBIENTE

No dia a dia da operação, a TIM conduz suas atividades a partir de processos que consideram riscos relacionados ao meio ambiente. Para tanto, a Companhia estabelece medidas de prevenção, gerenciamento e mitigação de impacto. As iniciativas têm também o objetivo de agregar qualidade, eficiência e segurança às operações.

Uma equipe interdisciplinar da área de Rede, apoiada por representantes do setor Jurídico, Institucional, Qualidade e *Compliance*, busca o cumprimento à legislação ambiental nas Estações Rádio Base (ERBs). Um Comitê de Licenciamento, composto por profissionais de áreas estratégicas da Companhia, tem por objetivo avaliar questões de conformidade para prevenir riscos ou mitigar eventuais impactos, buscando evitar situações de não conformidade.

Mudanças climáticas

Em 2017, houve redução de 5% das emissões de fontes diretas. As emissões provenientes do consumo de eletricidade apresentaram aumento de 32% em relação às emissões de 2016. O fator de emissão do *grid* nacional fornecido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia, que considera a matriz energética brasileira e seu fornecimento por meio do Sistema Interligado Nacional (SIN) apresentou aumento de 13% (fatores de emissão: 2016 – 0,0817 tCO_2/MWh; 2017 – 0,0927 tCO_2/MWh). Observou-se, no mesmo período, aumento de 16% no consumo total de eletricidade.

Energia

Os projetos de eficiência energética da TIM contribuíram para o bom desempenho na redução do consumo de energia. Além de estar em conformidade com Política Ambiental da Companhia, a TIM entende que aumentar a eficiência energética de seus processos é essencial para ganhos de competitividade. Por esse motivo, são priorizadas ações que visem à redução do desperdício de energia e materiais, garantindo o uso sustentável dos recursos naturais e dos serviços ecossistêmicos prioritários. Por meio de projetos de eficiência energética, foi possível atingir uma economia de cerca de 8.500 MWh em 2017.

Energia renovável

Entendendo que seu principal impacto está associado ao consumo de eletricidade pelos milhares de sites em todo território brasileiro, responsáveis por transmitir o sinal da rede da TIM, a Companhia está empenhada na busca por novas fontes energéticas, com menor impacto ambiental. Nesse sentido, arrendou no final de 2017, cinco Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGHs) para atender à demanda de energia de cerca de 1.200 *sites*.

Também instalou 40 painéis fotovoltaicos em ERB, responsáveis por uma economia de 134,5 MWh e R$ 18 mil.

Além de representar uma energia limpa, os painéis oferecem melhor estabilidade, compensando quedas de energia por parte da concessionária. A energia gerada pelo painel solar é usada durante o período de insolação e, quando essa energia deixa de ser gerada, a energia da concessionária volta a ser usada.

Ciente do potencial que o Brasil oferece em fontes renováveis de energia, o objetivo da TIM é continuar buscando energia limpa, contribuindo para uma economia de baixo carbono e o desenvolvimento sustentável.

EXPEDIENTE

TIM BRASIL

Coordenação
TIM Participações S.A. – Regulatory, Institutional and Press Relations - Gerência de Responsabilidade Social Corporativa

Consultoria GRI, coordenação editorial, conteúdo e gestão de projeto
Report Sustentabilidade

Projeto gráfico e diagramação
Weber Shandwick

Banco de imagens
iStock - Getty Images / Shutterstock

TIM

www.tim.com.br