

—
Relatório de
Sustentabilidade
2017





SUMÁRIO

1 A TIM 03

Apresentação 04

Mensagem do presidente 05

Sobre o relatório 06

Perfil 07

2 COMPROMETIMENTO 11

Nossos valores 13

Objetivos de Desenvolvimento
Sustentável (ODS) 14

Parcerias institucionais
e participação em índices 15

Governança Corporativa 20

3 TRANSPARÊNCIA 24

Políticas 27

Ética nos negócios 29

4 INOVAÇÃO E AGILIDADE 30

Promoção da inovação 33

5 CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM 35

Cuidar do Negócio 36

Cuidar do Cliente 47

Cuidar das Pessoas 52

Cuidar da Sociedade 61

Cuidar do Meio Ambiente 72

6 SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI 84





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



A TIM

Apresentação **04**

Mensagem do presidente **05**

Sobre o relatório **06**

Perfil **07**





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

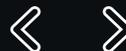
APRESENTAÇÃO

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!

Relatório de
Sustentabilidade
2017

 **TIM**





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



MENSAGEM DO PRESIDENTE 102-14

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



5

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



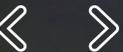
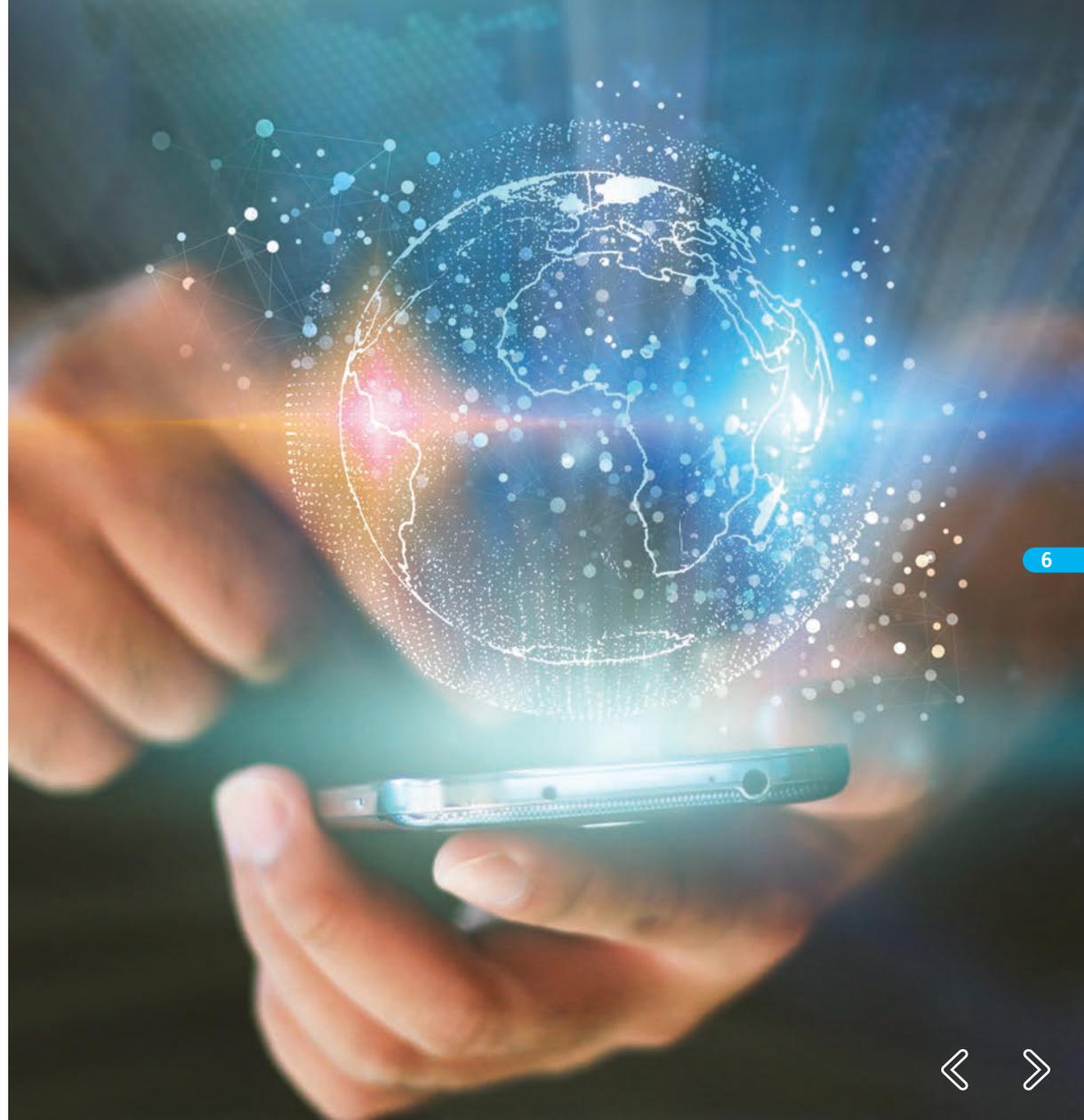
SOBRE O RELATÓRIO

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. [102-50](#) [102-51](#) [102-52](#)

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). [102-54](#) [102-56](#)

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 têm 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. [102-45](#)

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. [102-53](#)





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. [102-42](#) [102-46](#)

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 [102-44](#) [102-47](#)

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.



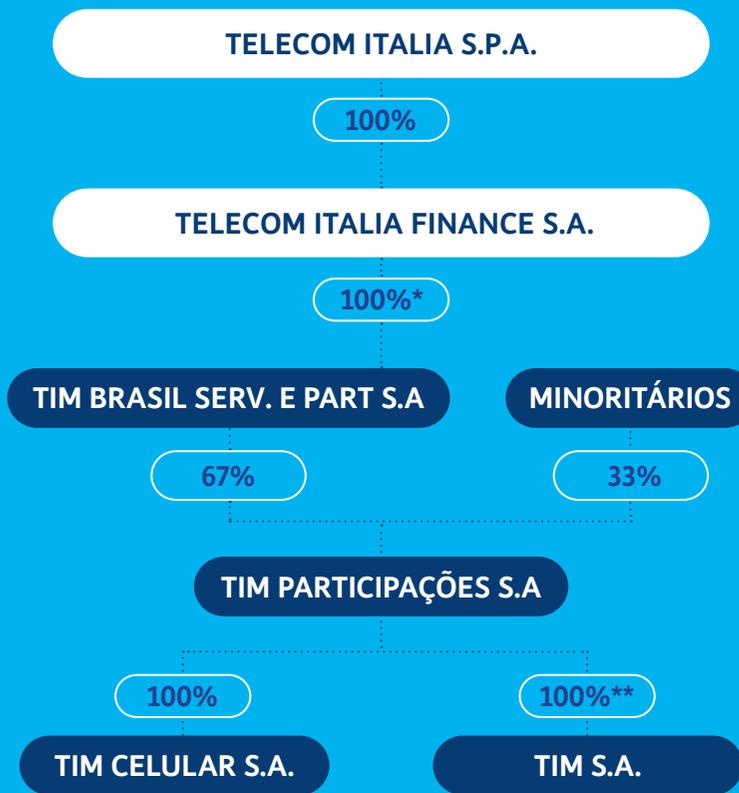


Perfil

TIM Participações S.A. – e suas controladas diretas TIM Celular S.A. e TIM S.A. (ex Intelig) – fazem parte de um grupo de empresas que oferece serviço de telefonia móvel e fixa, internet ultra banda larga, serviços e conteúdos digitais, comercializa aparelhos celulares e acessórios, com sede no Rio de Janeiro (RJ). [102-1](#) [102-2](#) [102-3](#)

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. [102-4](#)

A TIM Participações S.A. é uma sociedade por ações, de capital aberto, cujas ações são negociadas na B3 (anteriormente BM&F/Bovespa). A TIM Participações também possui recibos de depósitos americanos (American Depositary Receipts – ADRs), nível II, negociados na Bolsa de Valores de Nova Iorque (NYSE) – EUA. 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. [102-5](#)



* 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 102-4 102-6

A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Cobertura
em cerca de
3.500
cidades
no Brasil



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

600
redes
para uso de voz



em mais de
200 países

Coberturas
de dados em
151
destinos



por meio de
413 redes

9



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



Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM





Colaboradores
10.093



Clientes
58,6 milhões



Pré-Pago
40,8 milhões



Pós-Pago
17,8 milhões



EBITDA normalizado¹

R\$ 5,9 bilhões

Receita Líquida Total

R\$ 16,2 bilhões

Lucro Líquido

R\$ 1,2 bilhão

Patrimônio Líquido

R\$ 18,2 bilhões

¹EBITDA (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).





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



COMPROMETIMENTO

Nossos valores **13**

Objetivos de Desenvolvimento
Sustentável (ODS) **14**

Parcerias institucionais
e participação em índices **15**

Governança Corporativa **20**





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI



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, realizou 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.

Relatório de
Sustentabilidade
2017



Propósito 102-16

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

Nossa visão 102-16

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*.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



Nossos valores 102-16

CUIDAR DO CLIENTE

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

COMPROMETIMENTO

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

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.

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.

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

O cliente está no centro do negócio e a sua experiência é o principal direcionador para o desenvolvimento e lançamento de serviços. Com o objetivo de entregar ao cliente uma experiência positiva, a Companhia gerencia e monitora indicadores no dia a dia da operação, para solucionar com eficiência os problemas identificados. 103-1

Realizada por meio de entrevistas telefônicas, a cada semestre, a pesquisa de Satisfação Nacional da TIM e Concorrência, conduzida por um questionário que permite ao cliente avaliar a sua satisfação geral com a operadora e com as áreas de relacionamento, abordando pontos como cobertura e qualidade da ligação, internet no celular, planos e ofertas, conta, recarga, atendimento telefônico, atendimento na loja e *site*. A consulta inclui também duas perguntas para apurar os motivos de insatisfação e recomendações.

Desde junho de 2017 a pesquisa passou a ser realizada de forma contínua, com entrevistas *online* e divulgação trimestral. 103-3





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

É parte da gestão do negócio e dos tópicos materiais da TIM os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A Companhia realiza projetos que apoiam a promoção de alguns ODS, apresentados no quadro abaixo.



PROJETOS DESENVOLVIDOS



TIM Multibank
WTTx



Treinamento
Instituto TIM



Ampliação da rede de parceiros de venda
TIM Empregos
TIM Multibank



Evolução da Rede
Biosites
RAN Sharing
WTTx
TIM Lab



Flex office
Biosites
Institutos TIM



Aplicativo Meu TIM
RAN Sharing
Contas Online
Recarregue o planeta



Biosites
RAN Sharing
Flex office
Energia renovável
Freecooling



Programa Anticorrupção
Treinamento Ser e Estar
Compliance



RAN Sharing
TIM Multibank
Instituto TIM
Fundação Abrinq
Aplicativo Giulia - Mãos que Falam
Parcerias em inovação





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

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.

102-12 103-205



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. 102-12

Ciente da importância da promoção de uma economia de baixo carbono, desde 2007, a TIM responde ao questionário 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, consultado por investidores, órgãos governamentais, legisladores e comunidade acadêmica. Também utiliza o GHG Protocol como ferramenta para entender, quantificar e gerenciar emissões de GEE. 102-12

15





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

 TIM

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*. [102-12](#)

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. [102-12](#)

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. [102-12](#)



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.

16





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*). [103-1](#) [103-2](#)

Participação da TIM na SindiTelebrasil e TelComp contribui para reflexões sobre a adequação da legislação do setor às necessidades do tempo presente, inovações que contribuem para a geração de valor em escala à sociedade.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES [102-13](#)

- ✓ **Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil)**
Representa institucionalmente as operadoras autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) na prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) no Brasil.
- ✓ **Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (Telcomp)**
Tem a missão de promover um ambiente de competição justo e isonômico na prestação dos serviços de telecomunicações, contribuindo de forma construtiva e ética para a regulamentação do setor, e encoraja a responsabilidade social e a cidadania corporativa. TIM participa do Conselho de governança.
- ✓ **Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil)**
Entidade civil, de caráter privativo e âmbito nacional, sem finalidade econômica, que congrega operadores e fornecedores de bens e serviços do setor de comunicações e informação para a defesa de seus interesses e desenvolvimento.
- ✓ **Confederação Nacional da Tecnologia da Informação e Comunicação (CONTIC)**
Entidade que atua para contribuir com a promoção da competitividade e da produtividade da economia no Brasil, com a inclusão dos cidadãos brasileiros e com a conectividade de cidades, empresas, pessoas e coisas.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

Com o objetivo de acompanhar a agenda de políticas públicas, a TIM também participa das discussões relacionadas ao setor de telecomunicações por meio de grupos de trabalho no SindiTelebrasil.

Internacionalmente, a Companhia participa de associações do setor que visam contribuir de forma construtiva e ética para os desafios da regulamentação setorial em temas que envolvem conectividade, qualidade, meio ambiente, tributação, entre outros assuntos, com impacto direto às prestadoras de telecomunicações e os usuários dos serviços.

Integra também a GSM Association, que reúne empresas de telecomunicações globais em fóruns de discussão sobre agendas estratégicas, mantém uma parceria corporativa com a International Telecommunications Society (ITS) e participa de encontros do International Institute of Communications (IIC).

DESTAQUES DA AGENDA DE TELECOMUNICAÇÃO DO BRASIL

Em 2017, a TIM acompanhou agendas importantes relacionadas à atualização da legislação do setor, como o PLC 79/2016 – projeto de lei atualmente em discussão no Congresso Nacional, com proposta de alteração da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) –; as Consultas Públicas realizadas pelo MCTIC (Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações) para as propostas de Políticas Públicas de Telecomunicações; o Plano Nacional sobre Internet das Coisas (PNIoT); a Estratégia Nacional para Transformação Digital (E-Digital), abordada no Decreto nº 9.319 de março de 2018.

Também foram parte das discussões do setor questões sobre: tributação; segurança pública; privacidade; expansão e compartilhamento de infraestruturas; competição; atualização da política de gestão de espectro; e o aprimoramento do quadro regulatório das relações de consumo e qualidade de serviços. Nesse contexto, a TIM participou de audiências e consultas públicas junto a Ministérios e Agências Reguladoras – especialmente MCTIC e ANATEL –, ao Congresso Nacional – em Assembleias Legislativas – e a Câmaras Municipais.

A TIM acredita que a PLC 79/2016 apresenta uma revisão do marco legal com possibilidade de alavancar recursos para a expansão da infraestrutura de telecomunicações, com grandes potencialidades para a economia brasileira e

essencial para a sociedade e o desenvolvimento do País.

Com o Decreto E-Digital – que estabelece aproximadamente 100 ações estratégicas para a inclusão digital da população brasileira –, o aumento da competitividade e produtividade *online* no País serão potencializados, promovendo a economia digital, a conectividade, a privacidade, a proteção de dados pessoais e a segurança cibernética.

Já o novo Plano de Políticas Públicas de Telecomunicações tem como objetivo a edição de Decreto Presidencial estipulando o acesso à Internet em banda larga como o centro das Políticas Públicas setoriais e a priorização de investimentos públicos e privados para a expansão da infraestrutura de telecomunicações e massificação do acesso.

Em relação ao Plano Nacional sobre Internet das Coisas (PNIoT), o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e o Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) deram continuidade ao convênio para elaboração de estudos, com divulgação do Relatório Final em outubro de 2017. A publicação detalha as ações que deverão ser empreendidas com o objetivo de preparar o Brasil para essa nova fronteira tecnológica.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



Respeito aos direitos humanos 103-418

Como signatária do Pacto Global desde 2008, a TIM acredita na responsabilidade das empresas em promover e defender o respeito aos Direitos Humanos. Em 2015, a Companhia reiterou o seu compromisso e passou a fazer parte do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos, organizado pela Rede Brasileira do Pacto Global. Sob a lente do seu negócio, a TIM reconhece que direitos como privacidade de dados, internet segura, acesso à informação e à liberdade de expressão devem ser respeitados. 102-12

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

A avaliação do respeito aos direitos humanos é realizada pelo processo de *due diligence*, aprimorado continuamente, e que envolve avaliação de impactos, processos de integração e ação, comunicação e relato, com base nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (Princípios de John Ruggie) e nos manuais da Rede Alemã do Pacto Global.²

No processo de *due diligence*, a Companhia realizou uma avaliação inicial, priorizando: condições de trabalho na cadeia de fornecedores; privacidade e segurança da

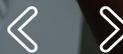
informação de clientes e colaboradores; conteúdo adulto e exploração e abuso sexual de crianças e adolescentes; discriminação no ambiente de trabalho e no processo de seleção. O processo envolveu reuniões com áreas da TIM e o estudo das políticas e ações já existentes para mapear os possíveis impactos e ações de melhoria. 103-2

Também foram identificados como os públicos mais vulneráveis a esses impactos crianças e adolescentes; mulheres; pessoas com deficiência; e idosos. Em 2017, a estratégia de gestão sobre o tema foi o desenvolvimento do curso *online* sobre direitos humanos para expandir o conhecimento e o engajamento dos colaboradores. Em 2018 o curso vem sendo disponibilizado para todo o time. 103-2

Em 2017, foram recebidos nos canais formais da companhia oito reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos, sendo três sobre discriminação. Todas foram avaliadas e solucionadas: três denúncias improcedentes; duas denúncias procedentes com desligamento dos denunciados; e três denúncias consideradas inconclusivas. 103-2 406-1

Em 2015, a TIM avaliou o seu próprio perfil de engajamento na defesa dos direitos humanos a partir da aplicação do questionário *Organizational Capacity Assessment Instrument* (OCAI), da Rede Alemã do Pacto Global.

² *Five steps towards managing human rights impacts of your business e Assessing human rights risks and impacts.*





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

Governança corporativa 102-18

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.

Anualmente, os membros do Conselho de Administração respondem a um questionário de autoavaliação do órgão, cujo resultado é submetido posteriormente à apreciação do Conselho de Administração. Esse questionário tem como premissa avaliar o desempenho do órgão e a sua posição diante da estrutura e informar os procedimentos adotados pela Companhia, objetivando o aperfeiçoamento contínuo dos processos relacionados à sua administração de uma forma geral e em observância às melhores práticas de governança corporativa. 102-28

As respostas são analisadas e comparadas com os resultados dos anos anteriores, a fim de identificar e endereçar eventuais pontos de melhoria. Em relação à avaliação do exercício de 2017, o Conselho de Administração considerou o desempenho dos negócios no nível de detalhe adequado, zelando pela integridade das demonstrações financeiras e pelo cumprimento das exigências contábeis, fiscais, legais, regulamentares e do seu regimento interno. 102-28

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva está registrada na Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária da organização, realizada em 19 de abril de 2018, disponível no site www.tim.com.br/ri. 102-35





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

**Três comitês especializados
concedem apoio consultivo ao
Conselho de Administração.**



Comitês de apoio ao Conselho de Administração

102-18

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 prazo do exercício. 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).

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO (CAE)

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

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

São órgãos vinculados ao Conselho de Administração e são formados por membros do próprio CdA. As definições de composição e atividades de cada Comitê encontram-se

elencados no Regimento Interno dos Comitês. A supervisão e acompanhamento das questões de responsabilidade social corporativa, visando o desenvolvimento sustentável da Companhia, é uma das atribuições do CCR.

CONSELHO FISCAL

Órgão de fiscalização dos atos da administração da Companhia e de informação aos acionistas, devendo funcionar permanentemente. O Conselho é composto por profissionais independentes, reconhecidos pelo mercado, que não mantêm qualquer outro vínculo com a Companhia. Mais informações sobre a composição dos órgãos de governança da TIM, bem como o regimento interno do CdA e seus comitês estão disponíveis em ri.tim.com.br, no item governança > administração.

21





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA
DA ORGANIZAÇÃO, POR GÊNERO 405-1GOVERNANÇA
CORPORATIVA

2015	Homens	18
	Mulheres	2
	Total	20
2016	Homens	16
	Mulheres	1
	Total	17
2017	Homens	17
	Mulheres	2
	Total	19

INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA
DA ORGANIZAÇÃO, POR FAIXA ETÁRIA 405-1GOVERNANÇA
CORPORATIVA

2015	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	10
	> 50 anos	10
	Total	20
2016	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	8
	> 50 anos	9
	Total	17
2017	< 30 anos	0
	De 30 a 50 anos	11
	> 50 anos	8
	Total	19

Obs.: Os dados das tabelas acima correspondem à composição dos órgãos de governança em 31 de dezembro de 2017.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

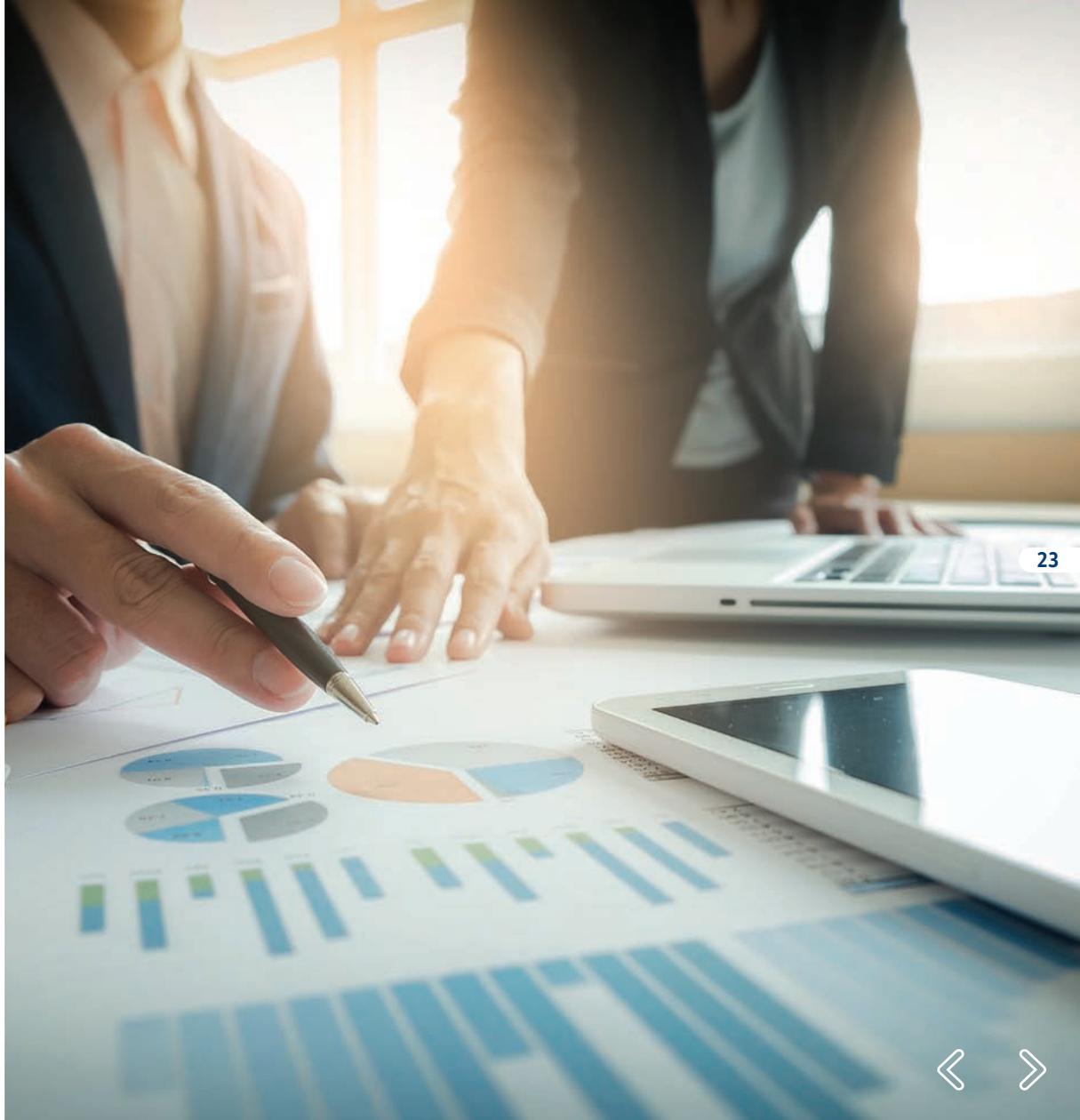
 TIM

Controles Internos e Lei Sarbanes-Oxley

A TIM recebe a certificação de conformidade da Lei Sarbanes-Oxley (SOx) desde 2006, quando essa exigência foi criada para as empresas listadas na American Depositary Receipts (ADRs), da Bolsa de Valores de Nova Iorque, sendo esta uma demonstração de seu compromisso para com os mais altos níveis de governança corporativa.

O processo de certificação envolve o sistema de controles internos que apoia a elaboração das demonstrações financeiras, auditadas por uma empresa independente. De acordo com a Lei Sarbanes-Oxley de 2002 (seção 404), ao final de cada exercício, a Companhia é obrigada a avaliar a eficácia de seus controles internos sobre os relatórios financeiros. O procedimento visa oferecer maior confiabilidade e transparência às informações divulgadas.

A TIM tem ciência de que o sistema de controles internos tem limitações inerentes à operação e pode oferecer apenas garantia razoável de que está cumprindo os seus objetivos. Com o propósito de minimizar esse risco, o sistema da TIM foi projetado para fornecer garantia razoável sobre a integridade e confiabilidade das demonstrações financeiras. A Companhia também atende a critérios do “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO 2013) in Internal Control-Integrated Framework”, que se aplicam aos componentes ambiente de controle, avaliação de riscos, atividades de controle, informação e comunicação e atividades de monitoramento.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



TRANSPARÊNCIA

Políticas 27

Ética nos negócios 29





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

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***). **103-1 103-2 103-3**

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. **205-1**

Colaboradores participam de treinamentos presenciais sobre a legislação antitruste.

103-206

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. **103-206**

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.

Em 2017, foram identificados 24 casos de fraude, sendo: 15 procedentes, dos quais dez envolveram alguma

ação corretiva (demissão de colaborador, bloqueio de fornecedor, *feedback*/plano de ação), quatro improcedentes, dois inconclusivos e três em análise (até junho 2018). Dois casos relacionados a impactos ambientais foram confirmados por meio de denúncias recebidas pelo canal. Para todos foram tomadas as medidas cabíveis, sendo os principais fatos confidenciais. Não foram identificados casos de corrupção movidos contra a empresa ou seus empregados no período coberto pelo relatório. **205-3 102-43 103-2**

Para o público interno, a TIM disponibiliza também o Canal de Ética e *Compliance* para recebimento de ocorrências de suspeita de não conformidade ao Código de Ética e de Conduta, a políticas internas e à legislação. Desde a criação do canal, a Companhia tem avançado na disseminação de suas diretrizes, construindo maior aproximação dos colaboradores às práticas de conformidade às normas, principalmente em relação a temas sensíveis como distribuição de brindes, doação e participação em eventos. O engajamento no tema é promovido para além do incentivo à denúncia, abrangendo o suporte aos colaboradores para garantir a conformidade dos processos e o atendimento às diretrizes internas. O público interno é incentivado a enviar sugestões para melhorar os procedimentos de prevenção e controle de anticorrupção, assim como compartilhar notícias relativas às atividades ilegais e/ou criminosas que tragam potenciais riscos para a Companhia. **205-1 103-206**





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TREINAMENTO ONLINE CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA (Nº E % DE PARTICIPANTES) 205-2

Público*	2015		2016		2017**	
Diretores	51	98%	53	100%	45	82%
Gerentes	348	43%	671	99%	644	96%
Demais colaboradores	12.155	100%	9.214	96%	8.430	94%
Total	12.554	96%	9.938	96%	9.119	94%*

Para o relacionamento com investidores, a TIM disponibiliza o canal Fale com RI, acessível no endereço <http://ri.tim.com.br/FaleConosco/Fale-com-RI>, que aproxima o relacionamento com os seus atuais e potenciais investidores e/ou analistas. As solicitações são atendidas em até cinco dias úteis, exceto nos casos que exijam análises mais detalhadas. O Fale com RI também recebe sugestões para o Conselho de Administração que são analisadas e encaminhadas à secretaria do órgão de governança e compartilhadas com os membros do Conselho. 102-43

As operações da Companhia, inclusive aquelas contratadas com partes relacionadas, são sempre amparadas pelas devidas análises prévias de suas condições e do estrito interesse da TIM em sua realização. A Lei das S.A. proíbe conselheiros e diretores de realizar qualquer ato gratuito por meio de ativos da Companhia e que favoreça a TIM; de receber, em razão de seu cargo, qualquer tipo de vantagem pessoal direta ou indireta de terceiros, sem autorização constante do respectivo estatuto

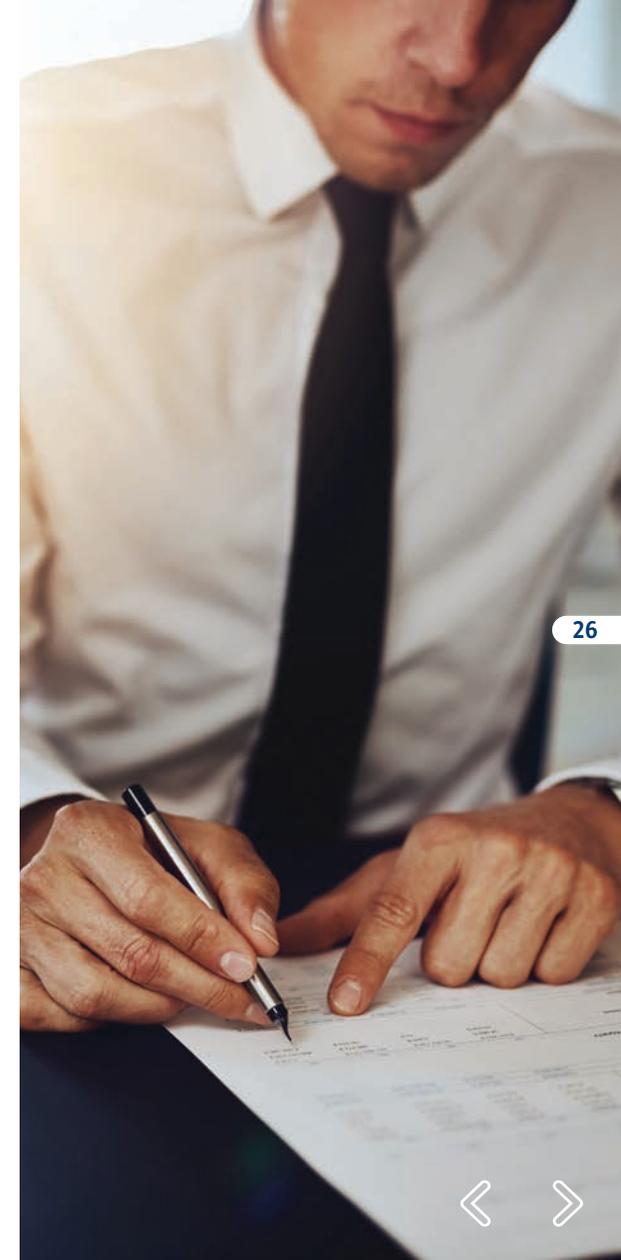
social ou concedida através de assembleia geral; e de intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da Companhia, ou nas deliberações que a respeito tomarem os demais conselheiros. 102-25



O artigo 29, inciso VII, do Estatuto Social da TIM, estabelece que compete ao Comitê de Auditoria Estatutário (órgão de assessoria do Conselho de Administração), dentre outras atribuições, examinar, avaliar e opinar, previamente, se os contratos a serem celebrados entre a Companhia ou suas controladas, de um lado, e o acionista controlador ou suas sociedades controladas, coligadas, sujeitas a controle comum ou controladoras deste último, ou que de outra forma constituam partes relacionadas à Companhia, de outro lado, atendem aos padrões normalmente praticados no mercado em contratações da mesma natureza entre partes independentes. 102-25

* Foram considerados apenas os funcionários ativos.

**Novos colaboradores que passaram a fazer parte do quadro funcional da TIM em 2017 não concluíram o treinamento até o final do período de reporte deste relatório, levando a uma redução dos percentuais de 2017 em comparação com o ano anterior.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



Políticas

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

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

RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

AMBIENTAL

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

SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA NO TRABALHO

Estabelece princípios a serem aplicados em todas as atividades da Companhia, com o objetivo de promover a melhoria contínua do desempenho das ações de segurança e saúde no ambiente de trabalho, atendendo às legislações vigentes, aos órgãos regulamentadores e às diretrizes do Grupo Telecom Itália, reforçando o compromisso com a prevenção de acidentes e de doenças do trabalho dos colaboradores das empresas do Grupo TIM no Brasil.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES NO PROCESSO DE COMPRAS

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS 102-11

Identifica e gerencia riscos de forma homogênea, com a finalidade de construir uma base confiável para a tomada de decisão e planejamento da Companhia. Auxilia o gerenciamento de riscos também com foco na conquista dos resultados estratégicos pretendidos, com aumento no nível de conscientização, na capacidade de identificar ameaças e oportunidades, melhorar a confiança e prevenir ou minimizar riscos sociais, ambientais e prejuízos à reputação da Companhia. A política está alinhada às diretrizes do Grupo Telecom Italia, sendo inspirada em normas internacionais (COSO)¹. [102-11](#) [205-1](#)

ANTICORRUPÇÃO

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

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

Diretrizes também apoiam o direcionamento dos temas de saúde e segurança, de relacionamento com fornecedores e a defesa da concorrência.

GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

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

CONTRATAÇÃO COM PARTES RELACIONADAS

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM



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. [103-419](#)

Esse modelo é parte integrante do Programa de *Compliance* do Grupo Telecom Italia e atende às disposições do Decreto Legislativo da Itália nº 231/01, da Lei Anticorrupção e de normas internacionais sobre o tema, como a Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) e a UK Bribery Act.

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 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. [103-205](#)

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. [102-11](#) [103-205](#)

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. Como desdobramento dessa ação, houve evolução no processo de avaliação, proporcionando melhora na detecção de eventuais riscos e na mitigação de ocorrência de ameaças legais e reputacionais para a Companhia. Outra medida foi o aperfeiçoamento da cláusula de *compliance* nos contratos. A partir desse diagnóstico, são realizados treinamentos específicos para que sejam reforçadas as diretrizes da Política Anticorrupção. [102-9](#) [205-1](#) [103-205](#)

A Companhia reconhece o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) como entidade competente para zelar pela ética na publicidade brasileira, e segue as normas do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e do Código de Defesa do Consumidor, com o envolvimento do setor Jurídico na análise de todas as mídias e publicidades da Companhia. [103-417](#)





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



INOVAÇÃO E AGILIDADE

Promoção da inovação 33





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

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)**.

103-1 103-2 103-3

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. **203-2**

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. **103-1 103-2 103-3**

O laboratório possui infraestrutura que permite a verificação do serviço começo ao fim, desde o processo de validação dos *smartphones* e plataformas de rede até a verificação do consumo de franquia e recontração 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. **103-1 103-2 103-3**

O TIM Lab desempenha um papel estratégico no apoio às atividades de avaliação e inovação de serviços. Esses projetos apoiam a evolução da rede da TIM e atendem a certas necessidades importantes de negócios e mercado, incluindo a avaliação de novas redes de geração, futuras aplicações de internet, projetos com impactos sociais e ambientais positivos e iniciativas de inovação aberta.

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

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 também se uniu ao Projeto Telecom Infra, iniciativa fundada pelo Facebook e outras empresas para criar uma nova abordagem de construção e implementação de infraestrutura de rede de telecomunicações. O TIM Lab é o primeiro Laboratório Comunitário da TIP na América Latina. Entre as tecnologias avaliadas e aprovadas no ambiente TIM Lab, algumas são classificadas como extremamente importantes para apoiar a evolução da rede, incluindo a frequência em 700MHz no LTE, redes multimídia IP (voz sobre LTE, vídeo sobre LTE, serviços de chamadas WiFi, blocos funcionais completamente definidos, e habilitado por um subsistema multimídia IP, ou IMS, plataforma), virtualização de funções de rede ou NFV, compartilhamento 4G RAN, Internet de Coisas de Banda Estreita, NB-IoT, DWDM, rede de transporte e recursos e soluções de economia de energia.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

 TIM

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 Língua 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 ao usuário que 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 *app* está disponível para *download* gratuito no Google Play e o *site* do projeto apresenta uma lista de dispositivos que aceitam o *software*.

Além do usuário surdo, a iniciativa também beneficiará as empresas, pois apoiará as áreas de recursos humanos na contratação e na comunicação diária com pessoas com deficiência auditiva e de fala.

Antes de ser lançado, o aplicativo foi testado em duas empresas de Manaus (AM), onde está localizada a Map Innovation. A experiência constatou que os colaboradores com deficiência auditiva passaram a interagir mais com seus colegas e chefes.

Esse projeto é parte de uma série de iniciativas 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.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



PROMOÇÃO DA INOVAÇÃO

A TIM realizou o primeiro Hackathon TIM Open para a criação de soluções inovadoras, com 30 colaboradores – programadores, profissionais de *software*, designers, engenheiros de telecomunicação, profissionais de marketing e empreendedores.

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.

A iniciativa foi realizada um ano após o lançamento do programa de Open Innovation da TIM, que busca parcerias de empresas com interesses de negócios complementares. Em parceria com o Departamento de Informática da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), a Companhia conduz um programa de cooperação e intercâmbio científico e tecnológico.

A parceria envolve uma série de ações e eventos sobre temas relacionados à Internet das Coisas, o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores, o aperfeiçoamento de tecnologias com destaque para *devices* e novas soluções para IoT.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



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.

BIG DATA NO MOBILE WORLD CONGRESS AMÉRICAS

A TIM desenvolveu, em parceria com o Centro de Operações da Prefeitura do Rio de Janeiro, um case de Big Data que foi apresentado no último Mobile World Congress Américas (MWCA), realizado em setembro nos Estados Unidos.

A partir do conceito de Cidades Inteligentes, foi criado um mapa de deslocamento para gestão de megaeventos. A solução de Big Data da TIM acompanha tráfego de voz, SMS e dados de clientes para parceiros

externos e clientes corporativos. Tudo isso em curto prazo e respeitando todos os critérios de privacidade, confidencialidade e segurança de dados de clientes.

A partir dos dados obtidos é possível estimar, por exemplo, concentrações de pessoas em determinados locais e em deslocamento, informação relevante para uma melhor organização da cidade durante grandes eventos.



É parte da estratégia de gestão da inovação da TIM a parceria com startups pela construção de um ecossistema de inovação, potencializando a busca por novos modelos de negócio.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

**CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM**

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



CONECTAR E CUIDAR DE CADA UM

Cuidar do Negócio **36**

Cuidar do Cliente **47**

Cuidar das Pessoas **52**

Cuidar da Sociedade **61**

Cuidar do Meio Ambiente **72**





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

CUIDAR DO NEGÓCIO

103-203 103-201

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 quarto trimestre, apesar de uma recuperação macroeconômica muito gradual (*leia mais em Contexto macroeconômico e do setor*).

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 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 fim de 2017.

Para que a Companhia permaneça em crescimento, investimentos são realizados com o objetivo de evoluir a infraestrutura e atrair uma base de clientes de alto valor. A manutenção da posição de liderança em cobertura 4G, com cerca de 3 mil 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 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 1.200 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 via FTTH (*Fiber to the Home*), que será expandida em 2018.

O programa de eficiência também seguiu no foco das ações da Companhia na busca contínua de melhoria de seus processos. Em 2017, tais eficiências somaram R\$ 659 milhões em economias, mesmo com investimentos na expansão da infraestrutura e de um esforço comercial maior para atrair clientes de valor.

A evolução operacional é também objetivo do programa de eficiência da TIM que redefine processos e sistemas, revisa estratégias de comissionamento, envolve reorganização societária, eficiência fiscal, renegociações de contratos e o desenvolvimento de infraestrutura própria, reduzindo o número de linhas alugadas.

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.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

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 ARPU¹ (receita média por usuário)

EBITDA normalizado²
R\$ 5,9 bilhões

Lucro Líquido
R\$ 1,2 bilhão

Receita Líquida Total
R\$ 16,2 bilhões

Patrimônio Líquido
R\$ 18,2 bilhões

Estes 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. A Companhia identifica oportunidades para agregar ainda mais valor no modelo de negócio e aos seus clientes, dando sequência aos investimentos em infraestrutura e acelerando a transformação digital. Esses objetivos estratégicos proporcionarão resultados positivos operacionais e financeiros e elevarão a qualidade dos serviços prestados.

¹ Average revenue per user – em português: receita média por usuário.

² 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).





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017**VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO** 201-1

2015 EM R\$ (MIL) 2016 EM R\$ (MIL) 2017 EM R\$ (MIL)

(A) Receitas líquida (não considera perdas por créditos de liquidação duvidosa e descontos concedidos, devolução e outros)	23.160.218	21.045.857	20.944.978
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	-7.522.366	-7.149.576	-7.135.728
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	-5.163.332	-4.174.051	-4.035.789
 Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	-2.359.034	-2.975.525	-3.099.939
(C) Valor adicionado bruto (A - B)	15.637.852	13.896.281	13.809.250
(D) Retenções (depreciação e amortização)	-3.361.971	-3.785.172	-4.013.671
(E) Valor adicionado líquido (C - D)	12.275.881	10.111.109	9.795.579
(F) Transferências	2.010.723	2.449.495	942.583
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	14.286.604	12.560.604	10.738.162
Salários	498.148	462.338	375.876
Encargos previdenciários	70.207	101.102	117.732
Previdência privada	18.325	11.556	13.749
Benefícios	159.978	166.386	150.569
Participação nos resultados	103.704	86.019	123.162
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	8.448.296	7.413.798	6.530.582
Juros e aluguéis	2.902.504	3.566.262	2.186.971
Juros sobre capital próprio e dividendos	468.616	148.664	265.072
Lucros/prejuízos do exercício	1.616.826	601.763	969.435
Investimento social privado	0	2.716	5.014





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

ASSISTÊNCIA FINANCEIRA RECEBIDA DO GOVERNO

201-4

	2015 EM R\$ (MIL)	2016 EM R\$ (MIL)	2017 EM R\$ (MIL)
Abatimento de impostos e taxas	93.123	118.250	112.493
Subvenções para investimentos, pesquisa e desenvolvimento e outros tipos relevantes de concessões	18.670	28.133	28.722

CONTEXTO MACROECONÔMICO E DO SETOR

A inflexão da economia brasileira marcou 2017 com a recuperação do Produto Interno Bruto (PIB), que cresceu 1,00%, após dois anos de queda consecutiva, puxado, principalmente, pelo consumo doméstico e superávit da balança comercial.

Medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), a inflação esteve sob estrito controle e fechou o ano em 2,95%, abaixo do piso da meta estabelecida pelo Banco Central. O desempenho é explicado pelas supersafras, que reduziram os preços dos alimentos, e ainda pela redução do preço das bebidas. A taxa básica de juros (SELIC) confirmou a trajetória descendente e fechou o ano na mínima histórica, 7,00%, uma redução significativa de 6,75 pontos percentuais em comparação ao fechamento de 2016. Esse movimento é explicado pela leve recuperação econômica do País e pela menor expectativa de inflação.

Na frente cambial, o real desvalorizou 1,50% em relação ao dólar americano. No ano, a taxa de câmbio apresentou forte oscilação, diante de denúncias de casos de corrupção no Brasil, da política monetária e das reformas propostas pelo governo norte-americano.

A balança comercial fechou o ano com um superávit de US\$ 67 bilhões, representando um crescimento de 40,49% em comparação a 2016. Destaque para o avanço de 17,55% das exportações, que mais do que compensou o aumento de 9,59% nas importações.

Demanda por consumo de dados e por internet banda larga fixa marcam o cenário dos serviços de telecomunicações em 2017.

O contexto de recuperação gradual no cenário econômico refletiu diretamente no mercado de telecomunicações, que manteve a trajetória de redução da base de clientes móveis, com processo de migração de assinantes pré-pago para planos híbridos (planos controle) e pós-pago.

O movimento pode ser visto como resultado da crescente demanda por acesso aos serviços de dados e conteúdo. Ao mesmo tempo, as operadoras buscaram fidelizar seus clientes com ofertas que culminassem em recorrência de consumo e, por consequência, de receitas, em linha com a estratégia de oferecer mais por mais.

A dinâmica no setor durante o ano deixa clara a tendência do aumento no consumo de dados, exigindo das operadoras a capacidade de adaptação de suas redes, enfrentando o desafio de entregar uma infraestrutura cada vez mais robusta, em ambiente de maior racionalidade nos investimentos. Também foi uma marca do setor integrar serviços digitais ao portfólio, com busca pela monetização das ofertas das Companhias, incluindo conteúdos integrados no seu portfólio.

Outro destaque do setor é a demanda crescente por banda larga fixa, que consolidou a visão do acesso à internet como bem essencial à população, com forte migração para ofertas de serviços com maiores velocidades, em especial para a ultra banda larga, com velocidades acima de 34 Mbps.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

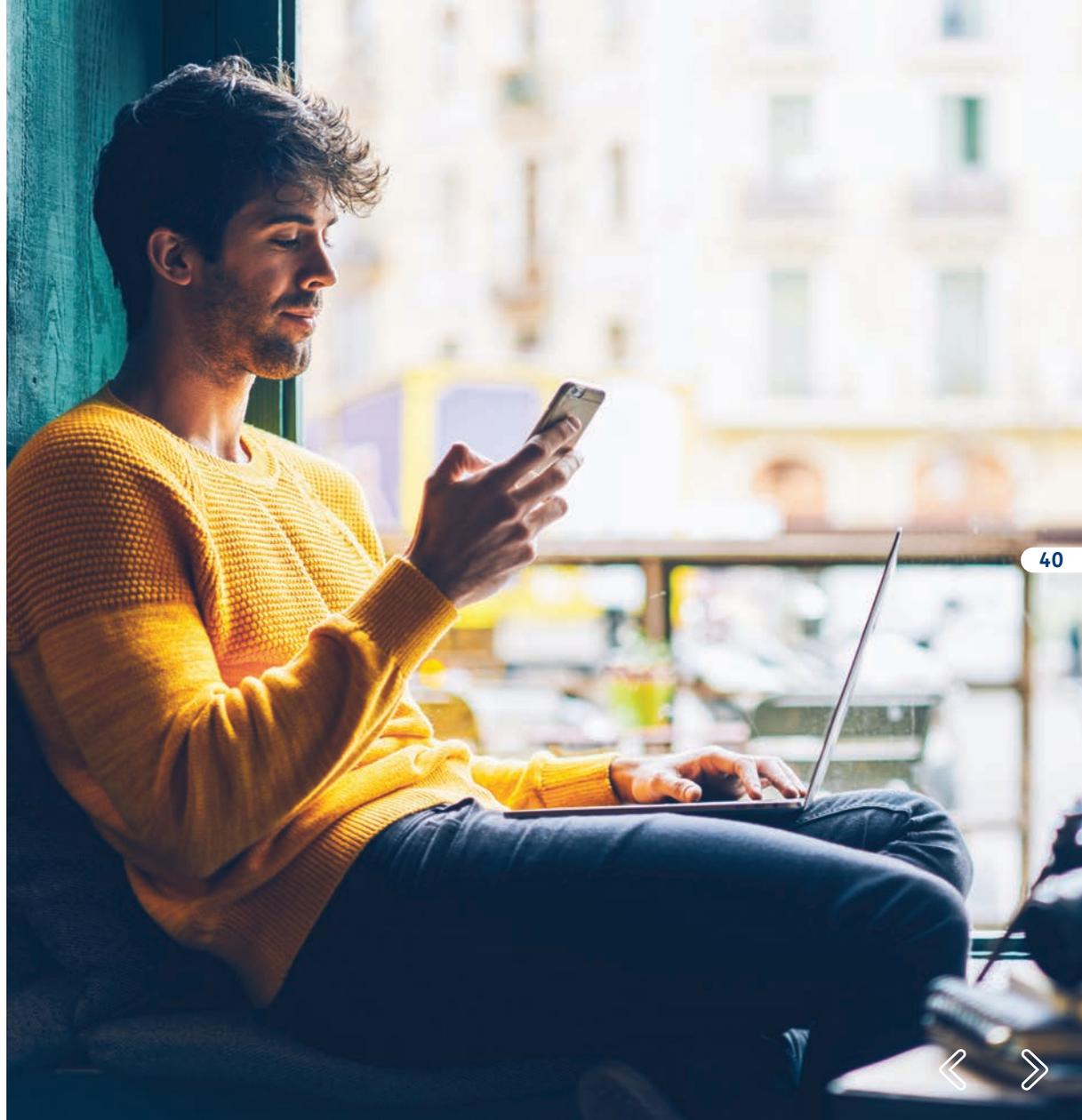
LUCRO ECONÔMICO

Anualmente, a Companhia calcula e acompanha o lucro econômico⁴, um indicador financeiro que leva em consideração o custo de oportunidade nos negócios. O cálculo é feito a partir do resultado operacional após impostos (NOPAT⁵) e do custo do capital investido.

Apesar de o lucro econômico ter apresentado uma melhora em relação a 2016, o indicador encerrou o ano com um resultado negativo de R\$ 972 milhões, comparado com o resultado negativo de R\$ 1,5 bilhão no ano anterior. Esse desempenho ainda é explicado, principalmente, pelo aumento do capital operacional médio (+3% A/A), fruto ainda do longo ciclo de aumentos de investimentos em infraestrutura. Vale destacar o expressivo desempenho do NOPAT, alta de 58% comparado com 2016, explicado principalmente pela alta do EBIT, que por sua vez é consequência do sólido incremento no EBITDA. A performance desse último é devida ao (i) aumento da Receita de Serviço Móvel, com uma margem de contribuição mais elevada, (ii) aumento da receita com serviço fixo, e (iii) controle de custos.

⁴ Lucro econômico = lucro operacional após o imposto de renda no período - (média do capital investido no período x custo de capital).

⁵ Net Operating Profit After Tax – em português lucro operacional líquido após o imposto.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

METAS ECONÔMICAS

Em fevereiro de 2017, a Companhia apresentou o seu plano estratégico para o triênio 2017-2019 destacando as evidências do *turnaround* de 2016 e projetando um avanço sólido no período do plano.

Como *guidance*, a Companhia apresentou os indicadores de (i) receita de serviço móvel, (ii) EBITDA, (iii) Capex e (iv) (EBITDA - Capex), divididos entre metas de curto e longo prazos.

Ao fim de 2017, a Companhia ressaltou a consolidação do *turnaround*, destacando (i) trajetória de crescimento, evidenciada na expansão da receita, (ii) aumento significativo da rentabilidade, com expressiva expansão do EBITDA, Margem EBITDA e (Capex - EBITDA), e (iii) sólido desempenho operacional e de rede, corroborado pelos +2,9 milhões de adições líquidas no pós-pago, + 86 mil adições líquidas na ultra banda larga e na manutenção da liderança na cobertura 4G.

Diante da captura de valor por meio da transformação da base de clientes, do avanço da infraestrutura suportando a vantagem competitiva, da transformação digital impulsionando a eficiência e a experiência do cliente e do sólido avanço da TIM Live, a Companhia encerrou 2017 entregando além do prometido nas metas de curto prazo do plano industrial 2017-2019, refletindo em um sólido avanço da receita, custos sob estrito controle e rentabilidade em níveis históricos.

Relatório de
Sustentabilidade
2017

Receita Líq. Serv.

+5,1% A/A
em 2017

Receita Líq. Serv. Móveis

+5,1% A/A
em 2017

Receita Ultra Banda Larga Fixa

+44,6% A/A
em 2017

Recorde de EBITDA¹

R\$ 5,95 bi
em 2017

Recorde de Margem EBITDA¹

36,6%
em 2017

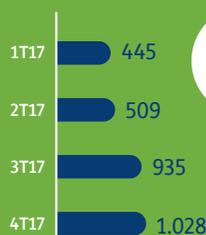
Crescimento do EBITDA¹

+13,7% A/A
em 2017

41

ADIÇÕES LÍQUIDAS PÓS-PAGO

(MILHÕES DE LINHAS)

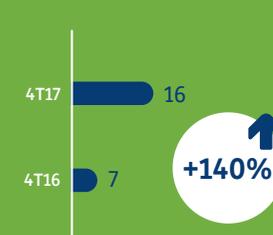


#1 em
Adic. Líq.
(ex-M2M)

+2,9
bilhões
de Adições
Líquidas
do Pós-Pago
em 2017

ADIÇÕES LÍQUIDAS DE ULTRA BANDA LARGA FIXA

(MIL LINHAS)



+140%

88 mil
usuários de
Adições Líquidas
de Ultra Banda
Larga em 2017

¹Excluídas efeitos não recorrentes.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017**PLANO INDUSTRIAL TRIENAL 2016-2018**

INDICADOR	DEFINIÇÃO	MEDIDA	HORIZONTE DE MEDIÇÃO	INDICAÇÃO DE CURTO PRAZO	INDICAÇÃO DE LONGO PRAZO	RESULTADO 2017
Receita Líquida de Serviços Móveis	Receita após o pagamento dos impostos, devoluções de vendas e contabilização dos descontos nos serviços móveis.	N/A	2017, 2018 e 2019	Desempenho positivo em todos os trimestres de 2017	Participação na Receita Líquida de Serviços Móveis de cerca de 25% em 2019	+ 5,1%
Margem EBITDA	Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) sobre a Receita Líquida Total.	%	2017, 2018 e 2019	Desempenho positivo em todos os trimestres de 2017	Margem EBITDA maior que 36% em 2019	+13,7% EBITDA 36,6% Margem EBITDA
Capex	Investimentos em médio e longo prazos em compra, melhoramento, desenvolvimento ou extensão de infraestrutura, equipamentos, sistemas e propriedades. Excluem-se os valores investidos em aquisição de licenças de frequência.	R\$	2017, 2018 e 2019	Aproximadamente R\$ 4 bilhões em 2017	Capex menor que R\$ 12 bilhões no triênio	R\$ 4,1 bilhões
EBITDA - Capex	EBITDA descontado o Capex da Companhia, medido como percentual da receita	%	2017, 2018 e 2019	Resultado entre 6,7% e 9,9% em 2017	Resultado superior a 15% da receita em 2019	11,1%





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



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 têm 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 TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

 TIM

No pilar da cultura, o objetivo é disseminar o sentimento de propriedade, responsabilidade, sendo esse o eixo para uma profunda transformação cultural dentro da Companhia. Com base no conceito de *accountability*, a TIM acredita que seus colaboradores poderão concentrar sua criatividade e energia na busca de novas soluções, entregando resultados positivos.

O pilar da digitalização tem como meta acelerar o desenvolvimento e implementação de sistemas digitais, melhorando a experiência do cliente e proporcionando significativas eficiências operacional e financeira. A migração para plataformas digitais e flexíveis segue a tendência do mercado de emprego das mais

sofisticadas tecnologias, possibilitando maior agilidade e eficiência operacional.

O pilar da oferta tem como proposta o desenvolvimento seletivo de pacotes inovadores, de acordo com o perfil do cliente. Adicionalmente, a Companhia pretende ampliar a oferta de ultra banda larga fixa através das tecnologias FTTH (*Fiber To The Home*) e WTTx (*Wireless To The x*), que permitirão uma abordagem seletiva com ofertas convergentes em determinadas regiões.

No âmbito da infraestrutura, a Companhia visa expandir a cobertura 4G com 700MHz, confirmando a sua liderança em cobertura com ultra banda larga móvel e

excelência de qualidade. Em paralelo, o desenvolvimento da rede de fibra visa ampliar a cobertura de banda larga fixa e manter o nível de qualidade exigido pelos clientes.

A proposta de eficiência continua na estratégia da Companhia, apoiada na visão ampla e sistêmica predominante na operação, que visa gerar eficiências disruptivas tanto no âmbito operacional como financeiro.

Todos os cinco pilares mencionados anteriormente estão diretamente relacionados ao compromisso com a experiência do cliente. Esse é o objetivo principal que abrange toda a estrutura proposta e tem o cliente como o centro da tomada de decisões (*leia mais em Cuidar do Cliente*).





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

AÇÕES ESTRATÉGICAS

IMPACTOS ATÉ 2020

**A melhor no
engajamento
com clientes**

Contínua Expansão da melhor infraestrutura fixa e móvel (4G, FTTX) para diferenciar a experiência

Melhora no engajamento dos Clientes através do aumento da penetração das interações digitais

>4K Cidades cobertas por 4G (96% da população urbana)

>2X crescimento da penetração do faturamento e pagamento eletrônico ~5X crescimento de usuários do App Meu TIM

**Sustentando
a Liderança**

Aceleração do crescimento móvel visando segmentos de maior valor (e.g., controle, pós-pago)

Crescimento da contribuição da Receita de BL Residencial

Avanço gradual na mudança do segmento SMB alavancando a nova Organização, *go-to-market* e proposição de valor

Desenvolvimento de novos e inovadores fluxos de receita (e.g., IoT, prop. móvel etc.)

Aumentar o segmento pós-pago de 30% para 50% dos clientes TIM

4X crescimento da base da banda larga residencial (FTTX + WTTx)

**Geração do
Fluxo do Caixa**

Melhoria da capacidade de Geração de Caixa através da otimização “inteligente” do Capex e Dívida/Imposto

Capturando o potencial da eficiência gerada pela digitalização

Abordagem “Zero-based” nas alavancas tradicionais de eficiência

≥40% de Margem EBITDA em 2020

≥20% EBITDA-CAPEX sobre receita em 2020

**A TIM tem
compromisso com a
experiência do cliente,
público que está no
centro da tomada
de decisão.**

Com a atualização do plano estratégico para o triênio 2018-2020, a Companhia categorizou as projeções do valor de investimento (Capex) e as indicações da trajetória da receita líquida de serviços móveis e do EBITDA entre metas de curto e longo prazos. O novo plano estratégico está alinhado ao do grupo Telecom Italia e à postura protagonista na transformação do mercado de telecomunicações brasileiro. Mais informações sobre o desempenho financeiro podem ser acessadas em www.tim.com.br/ri.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

INDICADOR	DEFINIÇÃO	MEDIDA	HORIZONTE DE MEDIÇÃO	INDICAÇÃO DE CURTO PRAZO	INDICAÇÃO DE LONGO PRAZO
Receita Líquida de Serviços Móveis	Receita após o pagamento dos impostos, devoluções de vendas e contabilização dos descontos nos serviços móveis.	N/A	2018, 2019 e 2020	Crescimento de 5% a 7% em 2018	CAGR '17-'20 de 5 a 9,9%
Margem EBITDA	Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) sobre a Receita Líquida Total.	%	2018, 2019 e 2020	Crescimento do EBITDA maior ou igual a 10% em 2018	Margem EBITDA maior ou igual a 40% em 2020
Capex	Investimentos em médio e longo prazos em compra, melhoramento, desenvolvimento ou extensão de infraestrutura, equipamentos, sistemas e propriedades. Excluem-se os valores investidos em aquisição de licenças de frequência.	R\$	2018, 2019 e 2020	-	Aprox. R\$ 12 bi (2018-2020) Aprox. 20% s/ receita
EBITDA - Capex	EBITDA descontado o Capex da Companhia, medido como percentual da receita	%	2018, 2019 e 2020	Maior ou igual a 13% em 2018	Maior ou igual a 20% em 2020

46

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.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

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* (CX) é o principal objetivo estratégico da companhia e tem a finalidade de redesenhar a experiência do cliente para se tornar a operadora com melhor custo benefício, alavancando a posição de liderança e se diferenciando no mercado.

Para alcançar estes objetivos ao longo de 2017, a

TIM realizou uma série de iniciativas que visaram à transformação cultural das áreas de negócio e difusão da inovação. Capacitou mais de 4 mil colaboradores e realizou, em média, oito treinamentos a cada mês, além de 18 eventos, *workshops* e uma semana inteira dedicada ao tema: a CX Week.

O conjunto destas ações trouxe resultados significativos, como crescimento nove pontos percentuais no índice de favorabilidade na pesquisa interna de clima, redução de 8% das chamadas atendidas pelo SAC, incremento de 111% nas interações digitais (aplicativo e *site* Meu TIM), 185% de crescimento nas vendas para clientes pós-pagos nos canais digitais, além de um aumento de 17 pontos no NPS do Pós Pago de janeiro a dezembro de 2017 (*Net Promoter Score* – pesquisa que é realizada ao fim de cada atendimento realizado no *call center* da TIM).

Cientes

58,6 milhões

Pré-Pago

40,8 milhões

Pós-Pago

17,8 milhões

47

Manutenção da posição de liderança em cobertura 4G, com cerca 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.

Relatório de
Sustentabilidade
2017



A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



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.

O portfólio da TIM oferece produtos para clientes pessoa física, com soluções corporativas para pequenas, médias e grandes empresas, serviço de voz e dados, de ultra banda larga fixa, o TIM Live, e a banda larga fixa por rede móvel com tecnologia WTTx. [102-2](#)

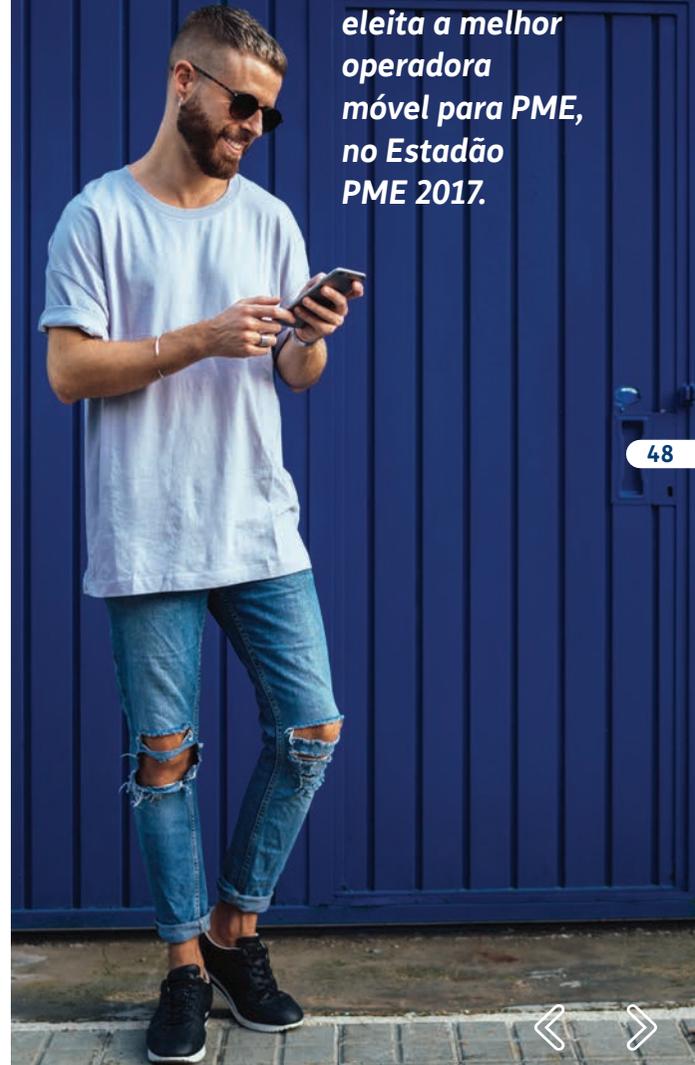
Em seu portfólio, a TIM oferece, ainda, conteúdos e serviços digitais como parte de seus pacotes, aumentando as funcionalidades dos dispositivos móveis no cotidiano de seus clientes. O portfólio

completo viabiliza a oferta de pacotes customizados aos clientes e a proposição de ofertas convergentes em determinadas regiões. [102-2](#)

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. Ainda no pós-pago, a TIM ampliou seu portfólio com o lançamento do TIM Família, oferecendo mais benefícios e melhor experiência aos seus clientes. [102-2](#)

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. [102-2](#)

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



Canais de atendimento

A TIM oferece comodidade aos seus clientes disponibilizando diversos canais de atendimento sejam eles físicos ou digitais. Dentre os atendimentos que podemos destacar está a URA que possui recursos de inteligência artificial que facilitam o processo de atendimento deste canal, usando a tecnologia *Speech to text*, que transforma a vocalização do cliente em texto para entendimento do robô.

O investimento em projetos do ambiente digital reforça o comprometimento com o melhor atendimento e experiência dos clientes TIM.

Iniciamos a migração do site da TIM para uma nova versão que permite um comportamento responsivo: uma experiência adequada para clientes com navegação móvel. O processo foi iniciado com clientes pré-pagos, proporcionando a mudança para uma nova interface que prioriza o gerenciamento dos principais serviços da TIM para esse perfil de cliente: consulta de saldo, recargas e consumo de dados.

A TIM Brasil também fala com seus clientes via Twitter e Facebook. A página do Twitter @TIMBrasil (twitter.com/TIMBrasil) possui hoje mais de 769k seguidores, e uma fanpage no Facebook (facebook.com/timbrasil) com mais de 2,7 milhões de seguidores.

Desde 2012, a empresa também ativou outro canal exclusivo para atendimento ao cliente, o @TIM_AJUDA

(twitter.com/TIM_AJUDA), que permite a comunicação com os clientes via Twitter. Em dezembro de 2017, esse canal tem mais de 278k seguidores e mais de 199 mil tweets.

O mais tradicional é o atendimento telefônico, por meio do qual o cliente pode ligar do seu celular para *144 – ou de qualquer telefone fixo discando 1056. Este atendimento é disponibilizado 24 horas por dia, nos 7 dias da semana. **102-43**

Apoiando-se na vanguarda da Inteligência Artificial como prerrogativa de um atendimento ágil e dirigido, o cliente também tem a opção de entrar em contato via *chat*, interagindo com um assistente virtual. Nos canais da Companhia nas redes sociais, o cliente pode contatar a empresa pelo @TIM_AJUDA no Twitter ou pela sua *fanpage* no Facebook, canal disponível para o esclarecimento de dúvidas sobre a linha telefônica, de segunda a sexta, das 9h às 18h. **102-43**

A TIM também está presente nos canais recursais gerenciados pelo princípio da conciliação, como o 0800PROCON e o Consumidor.gov. Todos os serviços e canais de comunicação da TIM estão no site da Companhia, na seção Atendimento. **102-43**

Os canais de atendimento ao cliente também são utilizados como fontes de informação sobre oportunidades de melhoria, além de pesquisas e monitoramento de erros sistêmicos. **103-1 103-2 103-2**

12 CONSUMO
E PRODUÇÃO
RESPONSÁVEIS



TIM É RECONHECIDA COMO EMPRESA COM IDEIAS INOVADORAS

49

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 fim de 2017, a rede do Meu TIM reunia cerca de 4,7 milhões de usuários.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

INFORMAÇÕES REFERENTES AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO A CLIENTES

2015

2016

2017

Total de ligações atendidas pelo SAC

147.454.650

123.462.695

113.741.043

Total de atendimentos da Ouvidoria

4.993

5.501

4.860

Total de reclamações recebidas

Na empresa

6.924.976

11.554.589

17.431.034

Na Anatel

493.724

563.790

590.865

Na justiça

152.316

113.559

69.785

Total de reclamações e críticas solucionadas

Na empresa

100%

101,31%*

99,91%

Na Anatel

99%

99,82%

99,65%

Na justiça

86,43%

119%*

140%*

Pesquisas de satisfação de clientes – em uma escala de 0 a 10

Nota média de satisfação geral do cliente pessoa física

7,29

7,30

6,95

Nota média de satisfação do cliente pessoa física pelo atendimento CRC

7,25

7,31

7,81

Nota média de Satisfação Qualidade Percebida Anatel Pré-pago

6,52

6,73

6,82

Nota média de Satisfação Qualidade Percebida Anatel Pós-pago

6,44

6,81

7,16

Canais de atendimento ao cliente são utilizados como fontes de informação sobre oportunidades de melhoria, para pesquisas e monitoramento de erros sistêmicos.

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Em relação à Pesquisa de Satisfação Nacional, comparando os resultados de novembro de 2017 aos de junho de 2017 – quando foi realizada a primeira medição com a nova metodologia *online*, o pós-pago apresentou tendência de crescimento na Satisfação Geral, enquanto o pré-pago apresentou estabilidade. As principais causas de insatisfação dos clientes são cobertura, qualidade do sinal e da internet. 102-44 Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel: Anualmente são realizadas pesquisas de obrigação regulatória que medem a satisfação e a qualidade percebida pelos consumidores dos serviços de telecomunicações no Brasil através de entrevistas telefônicas. Para a TIM, as notas de satisfação do Pré e Pós mostram uma evolução da satisfação.

O Programa de Melhoria da Gestão da Carteira de Serviço de Valor Agregado (VAS) viabilizou a migração dos fornecedores de conteúdo para uma ferramenta própria da TIM, permitindo maior controle dos serviços oferecidos pela Companhia. A medida contribuiu com a redução das reclamações referentes à contratação desses serviços.

O percentual de reclamações e críticas solucionadas foi de 99,91% nos canais da empresa, sendo 91% solucionadas em até cinco dias. Em relação às reclamações direcionadas à Anatel, o percentual de solução foi de 99,65%.

Os processos de gestão de pessoas e de competências dos colaboradores da TIM também incluem tópicos relacionados à experiência do cliente que dão suporte à

criação de diretrizes e revisão de políticas, normativos, indicadores e processos da Companhia alinhados às necessidades do usuário e ao desenvolvimento do negócio.

Diretrizes gerenciais e uma política orientam como deve ser realizado o processo de gestão da experiência do cliente, levando esses temas para o dia a dia da operação e para toda a jornada de relacionamento do cliente com a TIM. 103-3

Privacidade de dados

As diretrizes da Política de Privacidade de Dados de Clientes estabelecem que a obtenção dos cadastros e dos dados de comunicação dos usuários será permitida apenas aos colaboradores autorizados que precisem acessar essas informações para atividades profissionais específicas. Os fornecedores que oferecem o Serviço de Valor Agregado (VAS) assinam contratos com cláusulas de confidencialidade com a TIM. As informações acerca de dados cadastrais e comunicações telefônicas são fornecidas às autoridades permitidas por lei e no cumprimento de ordens judiciais de interceptação telefônica. Além disso, apesar de não possuir a certificação, a TIM baliza suas ações nas melhores práticas de mercado,

de acordo com a ISO27001, norma internacional de segurança da informação.

Em 2017, foram recebidas 29 ações procedentes sobre o tema, nas quais o objeto discutido é a violação de dados, quando terceiro se apropria de forma indevida de dados de clientes, fazendo com que eles aleguem prejuízos de ordem material e moral. Desse total, sete ações foram encerradas por meio de acordos ou com pagamentos de indenizações por parte da TIM e 22 ações ainda se encontram aguardando sentença. Tais casos são tratados diretamente com a segurança corporativa, a fim de aplicar as medidas cabíveis contra o autor da conduta irregular. 418-1





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

CUIDAR DAS PESSOAS 103-401

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. 102-43 102-44

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. 102-43 403-3

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. 102-43 403-3



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.

52





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

Informações sobre empregados e outros trabalhadores ¹⁰²⁻⁸

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

TIPO DE CONTRATO	2015	2016	2017
Tempo determinado*	680	511	574
Tempo indeterminado	13.062	9.863	9.519
Total	13.742	10.374	10.093

*Estagiários e jovens aprendizes.

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO ¹⁰²⁻⁸

REGIÃO	2015	2016	2017
Norte	346	302	258
Nordeste	2.108	568	506
Centro-Oeste	434	349	366
Sudeste	9.219	8.262	8.099
Sul	1.635	893	864
Total	13.742	10.374	10.093

EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA ¹⁰²⁻⁸

	2015		2016		2017	
Até 35 anos	9.850	71.7%	6.799	65.5%	6.169	61.1%
De 36 a 45 anos	2.877	20.9%	2.646	25.5%	2.906	28.8%
De 46 a 60 anos	977	7.1%	897	8.6%	980	9.7%
Acima de 60 anos	38	0.3%	32	0.3%	38	0.4%
Total	13.742	100%	10.374	100%	10.093	100%

EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL ¹⁰²⁻⁸

	2015	2016	2017
Diretores	52	53	55
Gerentes	801	679	681
Profissionais	4.709	4.059	4.123
Força de vendas	612	491	482
Lojas	2.342	2.127	2.042
Call Centers	4.546	2.454	2.136
Estagiários	278	264	300
Jovens Aprendizes	402	247	274
Total	13.742	10.374	10.093

Obs.: A TIM não possui empregados com jornada parcial ou em meio período, a não ser os estagiários e jovens aprendizes. Não há variações sazonais de número de empregados. Parcela significativa das atividades da Companhia realizada por terceiros: cerca de 11 mil profissionais de call center que trabalham no atendimento ao cliente.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

Em 2017, observou-se uma redução da taxa de rotatividade que em 2016 foi impactada pela redução no quadro de funcionários devido ao cenário macroeconômico pouco favorável. **401-1**

ROTATIVIDADE 401-1	2015	2016	2017
Geral	28,5%	51,9%	25,52%
Por gênero			
Homens	26,5%	40,8%	24,1%
Mulheres	30,2%	62,7%	26,9%

Nota: o cálculo inclui demissões voluntárias e involuntárias.

EMPREGADOS POR RAÇA/COR

	2015		2016		2017	
Branços	8.715	63.4%	6.842	66.0%	6.623	65.6%
Negros	900	6.5%	651	6.3%	605	6.0%
Pardos	3.831	27.9%	2.630	25.4%	2.627	26.0%
Amarelos	165	1.2%	116	1.1%	122	1.2%
Indígenas	48	0.3%	39	0.4%	34	0.3%
Não informado	83	0.6%	96	0.9%	82	0.8%
Total	13.742	100%	10.374	100%	10.093	100%

EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO **405-1**

	2015		2016		2017	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Diretores	43	9	47	6	47	8
Gerentes	537	264	455	224	443	238
Profissionais	2.820	1.889	2.476	1.583	2.509	1.614
Força de vendas	376	236	300	191	293	189
Lojas	1.102	1.240	987	1.140	937	1.105
Call Centers	1.144	3.402	609	1.845	576	1.560
Estagiários	144	134	133	131	140	160
Jovens Aprendizes	147	255	100	147	96	178
Total	6.313	7.429	5.107	5.267	5.041	5.052

54





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE HOMENS E MULHERES*, POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2015	2016	2017	VARIAÇÃO PERCENTUAL 2017 X 2016
Diretores	1,17	0,99	1,35	36,43%
Gerentes	1,13	1,17	1,12	-4,37%
Profissionais	1,12	1,06	1,07	1,16%
Força de vendas/Lojas	1,11	1,02	1,04	0,89%
Call Centers	1,07	1,13	1,14	1,04%
Total	1,16	1,04	1,23	18,98%

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

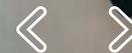
Obs.: Só considera colaboradores.

Em 2017, a proporção⁴ entre o maior salário pago e a média salarial de todos os demais empregados ficou em 89,4.

A TIM também realiza iniciativa para ampliar a oferta dos serviços de forma mais rápida, com criação de empregos diretos e indiretos. Disponibiliza, ainda, um aplicativo de busca e dicas para inserção no mercado de trabalho e recolocação.



⁴ Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual total de todos os funcionários, excluindo o mais bem pago.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

Gestão da saúde e da segurança [103-404](#)

As diretrizes das Políticas de Segurança e Saúde do Trabalho e de Responsabilidade Social têm o objetivo de promover a melhoria contínua do desempenho das atividades da Companhia nessa área. Dentro dessa agenda, um dos desafios é evoluir do modelo atual de gerenciamento para um sistema de gestão integrada.

Apesar de não possuir empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentem alta incidência ou elevado risco de doenças específicas, a TIM promove anualmente o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional. [403-3](#)

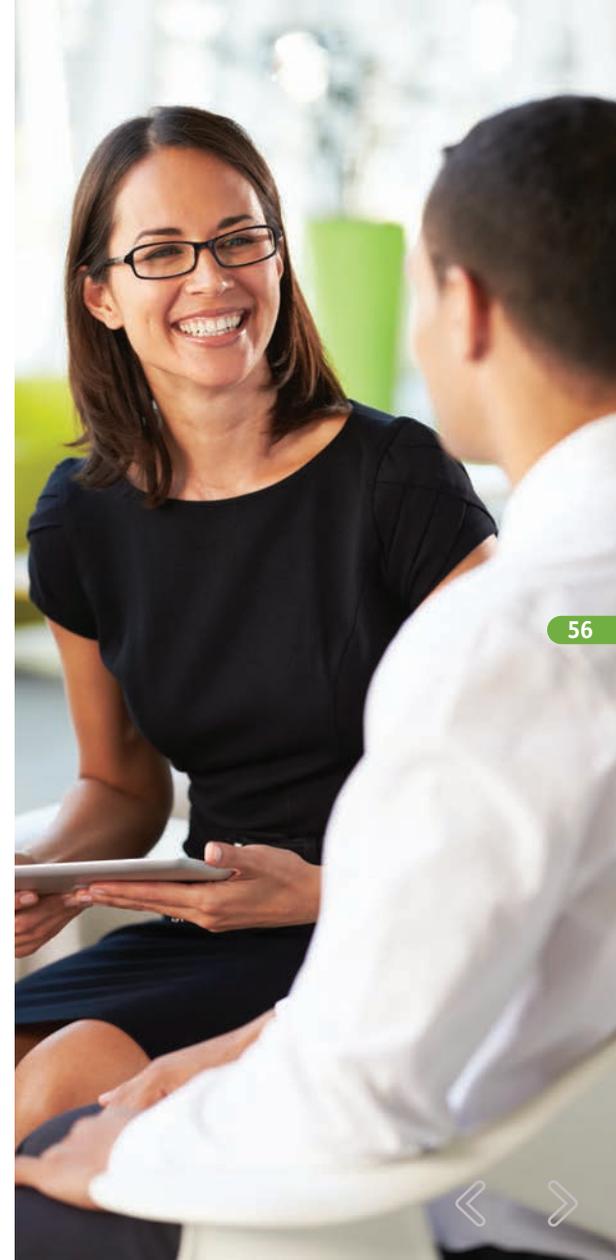
O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRAs) é realizado em todas as operações da TIM no Brasil como parte do processo de inspeção de segurança *in loco* para identificar riscos para que sejam propostas medidas de prevenção e mitigação de impacto, e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSOs) orienta os colaboradores a realizarem exames médicos ocupacionais relacionados às condições de risco ambientais, caso existam. Os exames são feitos também na admissão do profissional, no retorno de licenças, quando o colaborador muda de função e como parte do processo demissional. [403-2](#) [103-403](#) [403-3](#) [205-1](#) [102-11](#)

É parte da gestão da saúde e segurança a realização da semana interna de prevenção de acidentes do Trabalho

(SIPAT), realizada todos os anos, promovendo entre os colaboradores a cultura da atitude segura, chamando atenção para os riscos do seu ambiente de trabalho e reforçando as respectivas medidas preventivas e mitigatórias. Em 2017, a SIPAT abordou os seguintes temas através de vídeos e informativos na intranet corporativa: prevenção de incêndios, coleta seletiva e reciclagem, ergonomia nos escritórios, infecções sexualmente transmissíveis e condição e ação insegura. A Companhia dispõe ainda de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) distribuídas nas regionais da TIM no Brasil.

Em 2017, não houve registro de acidentes graves. Todos os acidentes de trabalho são cadastrados no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por meio do sistema CAT *online*. Os acidentes são analisados e investigados de acordo com os procedimentos da Política de Comunicação de Acidentes de Trabalho, disponível na intranet corporativa. [403-2](#) [103-403](#) [403-3](#)

A Companhia ainda realiza campanha de vacinação contra gripe, oferece plano de saúde e odontológico para os funcionários e promove a qualidade de vida a partir da divulgação de informações sobre o tema na intranet. Também oferece o programa Gympass, que fornece acesso a mais de oito mil estabelecimentos de atividade física em todo o Brasil, com até 70% de desconto no valor da mensalidade. [403-2](#) [103-403](#) [403-3](#) [205-1](#) [102-11](#)





A TIM

COMPROMETIMENTO

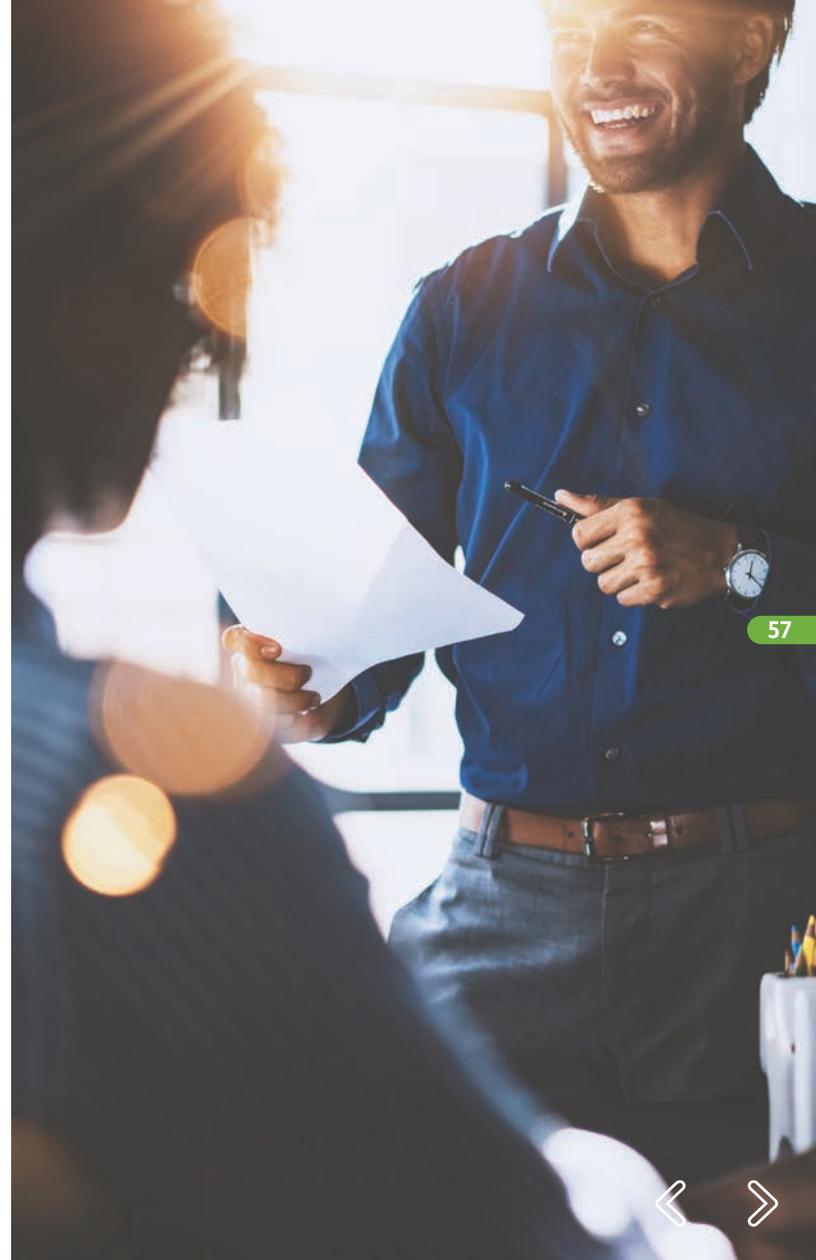
TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017**INDICADORES DE SEGURANÇA NO TRABALHO** 403-2

		2014	2015	2016
Total de empregados*		13.062	9.863	9.519
Número de acidentes sem afastamento				
Afastamentos registrados no CAT (Sistema de Comunicação de Acidente do Trabalho)	Nº	3	2	1
Número de acidentes com afastamento				
Afastamentos registrados no CAT (Sistema de Comunicação de Acidente do Trabalho)	Nº	29	13	11
Taxa de frequência				
Número de acidentes com afastamento por milhão de horas-homem/trabalhadas	Taxa	0,4	0,7	0,7
Taxa de gravidade				
Número de dias perdidos em função de acidentes por milhão de horas-homem/trabalhadas	Taxa	5,92	6,01	8,48
Número de dias perdidos	Nº	395	111	138

*Não inclui estagiários e aprendizes.

Obs.: Os dados de 2015 e 2016 apresentam valores diferentes dos relatórios publicados nos dois últimos anos porque foram recalculados.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

Gestão de competências 404-2 103-304

A TIM investe em programas que desenvolvem competências necessárias ao alcance dos resultados de negócios. Além disso, esses programas visam garantir a preparação do seu quadro de colaboradores, com o olhar para os desafios e cenários futuros, bem como os avanços tecnológicos e mercadológicos.

Os colaboradores participam de treinamentos específicos com foco na qualificação técnica e na atualização de habilidades para a execução da função designada; treinamentos transversais para qualificar os profissionais em temas que permeiam todas as áreas da Companhia, sendo capacitados para contribuir com a sua atuação no enfrentamento dos desafios de suas áreas e na conquista de resultados para o negócio; e treinamentos institucionais para imersão do colaborador na cultura organizacional da TIM.

Todos os novos funcionários participam de cursos com orientações e diretrizes sobre questões-chave para a TIM – incluindo matérias sobre ética, sustentabilidade, política ambiental, segurança, modelo de competência, treinamento técnico e anticorrupção –, sendo este último global, realizado nas operações da TIM no mundo todo.

Em 2017, a Companhia ampliou o conceito de *Onboarding* para todos os colaboradores em fase inicial de desenvolvimento, que envolve capacitações desde o primeiro dia na TIM. Esses colaboradores são apoiados no processo de integração, de orientação, de treinamento e de avaliação ao longo do seu primeiro ano na empresa. Participam de treinamentos e têm acesso a materiais sobre responsabilidade, novas competências, formação específicas de suas áreas e sobre a experiência do cliente, com o objetivo de

proporcionar maior engajamento dos profissionais e disseminar conhecimento.

No programa “Consultores de excelência”, aplicado aos consultores de relacionamento (CR), é promovido o aprimoramento profissional por meio de avaliações mensais. Os resultados desta avaliação são compartilhados com os colaboradores e servem como apoio para a tomada de decisão em relação ao seu desenvolvimento de carreira. A média anual destes resultados é convertida em um conceito que sintetiza o desempenho do CR, alinhado com o processo de Gestão de Desempenho corporativo.

Em 2017, a Gestão de Pessoas da TIM passou a considerar novos direcionadores na sua atuação, com grande impacto nas pessoas, em coerência com as mudanças organizacionais e o posicionamento competitivo no mercado.

58



A TIM incentiva a transmissão do conhecimento entre os colaboradores, de forma estruturada e inovadora.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

✓ **Avaliação de Desempenho**
Mudança na escala de avaliação, seguindo o direcionamento do grupo.

✓ **Carreira**
Continuidade da disseminação do tema carreira por meio de *Workshops* de Carreira ministrados por multiplicadores internos. Este curso tem como objetivo promover reflexão, incentivar o compromisso, engajar o funcionário na gestão de sua carreira, aumentar o nível de conscientização e atitude proativa em relação ao processo individual e proporcionar o autoconhecimento, a construção do projeto de carreira e o Plano de Desenvolvimento Individual.

✓ **Plano de Desenvolvimento**
Disseminação do processo de governança do Plano de

Desenvolvimento Individual no TIM (PDI), a partir do novo Modelo de Competências e estimulando o papel de cada colaborador no seu desenvolvimento e carreira.

✓ **Modelo de Aprendizagem 70/20/10**
Disseminação e estímulo aos colaboradores sobre o modelo de Aprendizagem – 70% de aprendizagem *on the job*, 20% de aprendizagem por interação e 10% de aprendizagem formal – e direcionamento de suas ações pelo Plano de Desenvolvimento Individual.

✓ **Programa Multiplicando Ideias**
Potencialização do programa, com expansão do seu escopo para além de temas técnicos – relacionados às áreas –, abordando também assuntos comportamentais e a ampliação dos funcionários elegíveis.



59

TEMA	INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	META 2017	DEZ/2017 (realizado)	META 2018
Treinamento	Treinamento (total de horas: em sala de aula + online + on the job).	Nº de horas (pessoal próprio, estagiários e terceiros)	450.000	559.954	764.544
Treinamento	Novos colaboradores treinados em questões de sustentabilidade.	% (pessoal próprio, estagiários e terceiros)	90	89	90

Visando um ambiente propício ao desenvolvimento de seus colaboradores, a TIM possui duas metas relacionadas a treinamento, conforme a tabela ao lado, uma relacionada ao total de horas de treinamento promovidas pela Companhia e outra associada ao percentual de colaboradores treinados em questões de sustentabilidade. Para 2018, o objetivo é aumentar em cerca de 35% o número de horas de treinamento oferecidas aos colaboradores, seja em cursos *online* ou presenciais.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL 404-1

	2015	2016	2017
Diretores	45	33	27
Gerentes	39	24	26
Profissionais	22	15	16
Força de vendas	30	14	16
Lojas	40	31	38
Call Centers	142	155	64
Estagiários	20	16	20
Jovens Aprendizizes	5	7	4

PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBERAM ANÁLISE DE DESEMPENHO, POR CATEGORIA FUNCIONAL 404-3

	2015	2016	2017
Diretores	47,8%	52,6%	71%
Managers	82,2%	85,1%	96%
Supervisão (CRCs)	96%	97,3%	100%
Especialistas	93,4%	99,3%	100%
Analistas e Consultores	91,4%	97,3%	100%
Assistentes	85,6%	93,8%	100%
Total	90,5%	94%	94,5%

PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBERAM ANÁLISE DE DESEMPENHO, POR GÊNERO 404-3

	2015	2016	2017
Homens	91,1%	95,4%	99%
Mulheres	89,6%	92,6%	99,6%





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

CUIDAR DA SOCIEDADE 103-415

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.

Em 2017, o Governo Federal trabalhou em diversas políticas públicas com impactos econômicos indiretos significativos para a Companhia e para o setor de Telecomunicações.

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 contribuiu para a consulta pública do Decreto de Políticas Públicas de Telecomunicações, destacando a necessidade do uso eficiente de instrumentos regulatórios inovadores, a exemplo de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e adaptação de regimes de concessão para autorização, com o propósito de redução das desigualdades sociais e regionais por meio da inclusão digital em um ambiente competitivo, a partir do investimento em novas redes de telecomunicações. 203-1

A Internet das Coisas (IoT) é outro tema que esteve presente na agenda do Governo Federal, que divulgou, em outubro de 2017, estudo que propõe 75 iniciativas, divididas em ações estruturantes, medidas e elementos catalisadores, focadas nos setores da saúde, cidades inteligentes (*smart cities*), indústria e rural, mapeados como ambientes de aplicação prioritária. Como parte desse ecossistema digital, a TIM acredita que as empresas de telecomunicações podem colaborar com esse debate para além dos projetos de infraestrutura, participando também da criação de plataformas e soluções digitais que apoiem o desenvolvimento das cidades inteligentes, gerando valor à sociedade. Nesse contexto, a TIM constituiu um time dedicado ao desenvolvimento de soluções para o M2M (*Machine-to-Machine*)/IoT com uma nova proposta de *mindset* e com foco nos temas mais relevantes para o mercado brasileiro (*leia mais em Inovação e Agilidade*). 203-1



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*).

203-1 203-2 103-1 103-2

O TIM MULTIBANK CAIXA, uma parceria da TIM, Caixa e Mastercard, permite ao cliente que pague suas contas, envie e receba dinheiro direto do celular, sem conta em banco, nem comprovante de renda, garantindo, 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.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM

Instituto TIM

O Instituto TIM acredita que toda criança e jovem tem 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* (saiba mais em <https://institutotim.org.br/project/>). 103-3

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 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: 103-2

✓ ENSINO

Desenvolver e democratizar abordagens pedagógicas e recursos didáticos que contribuam para o ensino da ciência e da matemática.

✓ APLICAÇÕES

Investir em soluções tecnológicas 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.



62

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

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 aconteceram 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. Entre os projetos realizados pelo Instituto TIM, destacam-se:

BOLSAS INSTITUTO TIM – OBMEP

A Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP) existe desde 2005 e é realizada pelo Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada (IMPA) com o apoio do Ministério da Educação (MEC) e do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC). Em 2015, em parceria com o IMPA, o Instituto TIM criou o programa de bolsas Instituto TIM-OBMEP, que oferece bolsas mensais, no

valor de R\$ 1.200,00, com duração de 12 meses, renováveis anualmente até o limite de 48 meses. Os contemplados são estudantes medalhistas que estão ingressando em universidades públicas em cursos nas áreas de Astronomia, Biologia, Computação, Economia, Engenharia, Estatística, Física, Matemática, Medicina e Química. De 2015 a 2017, 150 estudantes foram selecionados como bolsistas.



ACADEMIC WORKING CAPITAL

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

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



O CÍRCULO DA MATEMÁTICA DO BRASIL

O projeto visa mudar o paradigma de que a Matemática é muito difícil por meio da abordagem *The Math Circle*, criada pelos professores Bob e Ellen Kaplan, da Universidade de Harvard. A partir de sessões do Círculo, os alunos são estimulados a participar e a refletir durante a construção do conhecimento matemático. A ideia é trabalhar o conceito: “diga-me e vou esquecer, pergunte-me e vou descobrir”.

Direcionado aos alunos do 2º ao 4º ano do Ensino Fundamental de escolas da rede pública localizadas em periferias, o projeto promove as sessões do Círculo no contra turno escolar, além de auxiliar na formação de professores. A relevância do projeto obteve

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

Em 2017, a pesquisa elaborada pelo projeto, intitulada “A Matemática das Crianças e dos Pais” demonstrou que o conhecimento dos pais em matemática, suas atitudes em relação à matéria e o engajamento nas atividades dos filhos influenciam no desempenho das crianças. Entre outras conclusões, o estudo mostrou que o impacto do conhecimento dos pais é equivalente a um ano e meio de aulas para as crianças.

TIM TEC

Com a finalidade de contribuir com a educação profissional e tecnológica, o projeto se baseia em três pilares: oferta de cursos, desenvolvimento de *software* livre e apoio a instituições públicas de ensino que desejem instalar e utilizar o *software*. Os cursos desenvolvidos no TIM Tec são livres, abertos e gratuitos, e estão alinhados ao eixo tecnológico de informação e comunicação do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec).

Vencedor do Prêmio ARede Educa 2016, que reconhece experiências e iniciativas públicas e privadas de inserção das novas tecnologias nos ambientes educacionais, o projeto ficou em 3º lugar na categoria Plataformas Educacionais da modalidade Sociedade Civil, que

avaliou soluções e produtos para aprendizagem e ensino a distância.

Por meio da parceria com a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação (SETEC/MEC), o TIM Tec tem se tornado a plataforma MOOC (*Massive Open Online Courses*) da Rede e-Tec Brasil, reunindo instituições que oferecem cursos a distância com o apoio do MEC. Treze Institutos Federais já lançaram suas plataformas a partir desse *software* e outros dez estão em processo de instalação. Além de disponibilizarem os conteúdos produzidos pelo projeto, as instituições podem adicionar à ferramenta seus próprios cursos. Entre 2013 e 2017, 30 cursos já foram criados e mais de 40 mil alunos se cadastraram na plataforma.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

MAPAS CULTURAIS

Para permitir que gestores, agentes culturais e sociedade possam conhecer, compartilhar e gerir a produção cultural de um território, o Instituto TIM se engajou na construção de uma plataforma colaborativa de gestão e mapeamento da cultura do País. O *software* livre Mapas Culturais permite o mapeamento e a divulgação de atividades culturais, possibilitando ainda a construção de redes, promovendo o acesso e a

visibilidade para o público, o governo e o mercado.

Desde 2015, Mapas Culturais é a ferramenta oficial do Ministério da Cultura para o Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais (SNIIC). De 2014 a 2017, foram realizadas mais de 30 instalações do *software* livre Mapas Culturais, em dezenas de municípios e estados do Brasil.

ZUP: ZELADORIA URBANA PARTICIPATIVA

Criado com o objetivo de ajudar gestores públicos e cidadãos a cuidar cada vez melhor das cidades, o ZUP (Zeladoria Urbana Participativa) é um *software* livre. A iniciativa está alinhada às diretrizes da Política Brasileira de Governo Eletrônico, que orienta os gestores públicos a interagir com o cidadão, melhorar sua gestão interna e integrar parceiros e fornecedores.

Funcionando como uma importante ferramenta de gestão, o ZUP pode ser aplicado em qualquer município que tenha interesse em gerir seus serviços públicos de forma mais eficiente e participativa, incluindo a sociedade como ator. Composto por quatro módulos: ZUP Cidadão ZUP Gestão, ZUP Inventários e ZUP Fiscal, os gestores conseguem coletar,

analisar, organizar, compartilhar e monitorar informações sobre a cidade. Além disso, a ferramenta automatiza fluxos de documentos e permite a gestão de inventários e serviços prestados por empresas parceiras, entre outras funcionalidades. Todas as informações incluídas no sistema são armazenadas em um banco de dados, permitindo a análise das informações e facilitando a tomada de decisão.

ZUP está em operação nos municípios de São Bernardo do Campo (SP), Boa Vista (RR), Rio de Janeiro (RJ) e Cascavel (PR). Em 2016, a instalação do Rio de Janeiro recebeu uma atualização com um módulo específico para a gestão de megaeventos, sendo usado pela primeira vez durante os Jogos Olímpicos.



NINGUÉM FORA DA ESCOLA

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

Em 2017, a plataforma foi lançada oficialmente, com realização de capacitação de gestores, entre outros atores relevantes, para sua utilização. Atualmente, mais de 800 municípios aderiram à Busca Ativa Escolar. Os municípios que aderem à iniciativa formam times locais, com profissionais de áreas diferentes dentro da prefeitura (agentes de saúde, assistentes sociais, educadores etc.), Conselhos Tutelares, ONGs e outras instituições para trazer de volta à escola as crianças e adolescentes encontrados. Para saber mais sobre o Busca Ativa Escolar, acesse: www.buscaativaescolar.org.br.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

Investimento Social Privado



As ações de investimento social da TIM contemplam doações, projetos desenvolvidos pelo Instituto TIM e patrocínios com benefício social, como a parceria com a Fundação Abrinq, organização que realiza ações focadas em crianças. Em 2017, as seguintes instituições foram apoiadas por meio de doações: Casa de Passagem, Escola Técnica Redentorista e o Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada. **103-413**



INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO - EM R\$ (MIL)¹

ROTATIVIDADE	2015	2016	2017
Doações	686	487	230
Projeto do Instituto TIM	13.859	18.199	3.855
Educação	7.195	9.358	1.713
Aplicações	1.306	2.904	506
Trabalho	3.329	2.156	849
Inclusão	927	1.557	257
Outros	1.102	2.224	530
Iniciativas na comunidade²	18.968	1.278	1.063
Patrocínio esportivos	3.750	80	809
Patrocínios culturais	15.218	698	134
Outros	0	500	120
Total	33.513	19.964	5.148

¹ O valor do Investimento Social Privado de 2017, de (R\$ 5,148 milhões), difere do apresentado na DVA, R\$ 5,014 milhões, na **página 38**, pois este último refere-se a investimentos com recursos próprios da TIM, não vinculados a contrapartidas sociais obrigatórias previstas em contratos com instituições financeiras, nem a patrocínios que utilizam lei de incentivo fiscal. Em 2017, não houve investimentos relacionados a contrapartidas sociais obrigatórias.

² Os incentivos fiscais estão incluídos no montante total investido nesta categoria e, em 2017, corresponderam a aproximadamente 13% do investimento em Iniciativas na Comunidade (em 2016, 48% e 2015, 46%).





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



Relacionamento com stakeholders

A estratégia de relacionamento com *stakeholders* busca a manutenção de vínculos de confiança, a inclusão, preceitos éticos e benefícios mútuos a todas as partes envolvidas em projetos e iniciativas que integram o modelo de negócio da TIM.

As diretrizes que orientam a gestão das ações de engajamento dos principais públicos da Companhia são parte da Política de Engajamento que orienta e estimula os colaboradores na condução participativa de relacionamentos, incentivando o diálogo e o maior envolvimento dos *stakeholders*.

Para tanto, a TIM busca estabelecer uma comunicação transparente com todos, a começar por seus colaboradores, com o objetivo de construir um ambiente corporativo que estimule a manifestação de ideias e o compartilhamento de experiências. O propósito e os valores da Companhia são reforçados entre o público interno para que sejam vivenciados no dia a dia.

A intranet corporativa é o principal site de conteúdo, onde são publicadas notícias internas, informações institucionais e disponibilizadas ferramentas que apoiam os colaboradores no dia a dia da operação. As televisões das áreas de convivência veiculam a programação interna segmentada por região. Os destaques da *newsletter*, publicada semanalmente, são enviados aos colaboradores por *e-mail*.

A TIM também mantém relacionamento direto com sindicatos e inclui entre as ações de comunicação iniciativas focadas no engajamento dos colaboradores em temas estratégicos. Os novos colaboradores participam do programa de boas-vindas e vivenciam na prática o relacionamento com o cliente em visitas guiadas ao *call center* e às lojas.

A atitude de transparência é parte também da divulgação de resultados financeiros e não financeiros, através dos principais indicadores da TIM compartilhados no Relatório de Sustentabilidade.

TRANSPARÊNCIA COM O PÚBLICO EXTERNO

A TIM busca estabelecer uma comunicação transparente com os acionistas, investidores e analistas do mercado financeiro. Trimestralmente são divulgados resultados econômicos e realizada uma conferência por telefone com jornalistas e acionistas quando são compartilhadas informações sobre o plano industrial cuja estratégia e metas são estabelecidas para o período de três anos. Também é realizada a assembleia para acionistas, quando são divulgados os resultados do ano.

Os investidores e analistas têm acesso à informações institucionais da TIM por aplicativo e no site www.tim.com.br/ri, no qual são publicadas as informações importantes para o mercado financeiro – resultados do negócio, comunicados, notícias e cotações das ações da Companhia. Os investidores também têm disponível o perfil de RI no Twitter www.twitter.com/tim_ri e o envio de notícias relacionadas aos negócios da Companhia por *e-mail*. Dúvidas e sugestões também podem ser enviadas para ri@timbrasil.com.br.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



PÚBLICO DE INTERESSE 102-40 ABORDAGEM DE ENGAJAMENTO 102-43

Consumidores e clientes

- Atendimento via Centro de Relacionamento com o Cliente (CRC), Meu TIM, Portal *144# e Unidades de Resposta Audível (URA) para solicitações, consultas a contas e saldos, dúvidas, reclamações e alteração de dados;
- Redes sociais: no Facebook e no Twitter ([@TIM_Ajuda](#));
- Pesquisas mensais de satisfação;
- Fale pelo Cliente (usado pelos funcionários para endereçar solicitações de clientes);
- Conselho de usuários TIM.

Fornecedores e prestadores de serviço

- Aplicação de questionário socioambiental (avaliação e identificação de oportunidades de melhoria para fornecedores críticos);
- Site TIM Commerce (www.timcommerce.com.br) para cadastro e informações.

Concorrentes

- Cooperação e colaboração com diversas entidades de classe e grupos de trabalho visando ao avanço do setor como um todo;
- Manual informativo de defesa da concorrência (voltado aos colaboradores da TIM).

Órgãos reguladores e órgãos de proteção e defesa do consumidor

- Contato constante com órgãos ligados às secretarias competentes em âmbito estadual e municipal e com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama);
- Canal de Meio Ambiente e Mudanças Climáticas: ssma@timbrasil.com.br (dúvidas e sugestões sobre os temas).

Sociedade e organizações da sociedade civil

- Contato com as comunidades via e-mail (respsocialcorp@timbrasil.com.br, projetosocial@timbrasil.com.br e contato@institutotim.org.br) Campanhas de doação, voluntariado, investimentos em causas específicas e projetos de ação social;
- Apoio a iniciativas sociais, ambientais, culturais e educacionais.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

PÚBLICO DE INTERESSE 102-40 ABORDAGEM DE ENGAJAMENTO 102-43

Colaboradores

- Intranet corporativa;
- TV corporativa interna;
- E-mails com destaques informativos;
- Canal de Segurança e Saúde no Trabalho (ssma@timbrasil.com.br);
- Semana de Ambientação para Novos Funcionários;
- Pesquisa de Clima Organizacional;
- Fale com Human Resources;
- Canal de Ética e Compliance.

Acionistas

- Site de RI (www.tim.com.br/ri) com informações pertinentes e serviços integrados e complementares;
- Canal Fale com RI, para solução de dúvidas e envio de informações.

Parceiros comerciais

- Informações sobre ofertas e campanhas via Mundo TIM (intranet), Informativo Sales Business (e-mail), SMS Mensagem e e-mail marketing.

Todos os públicos

- Redes sociais: no Facebook, no LinkedIn e no Twitter ([@TIM_Ajuda](https://twitter.com/TIM_Ajuda));
- Canal de denúncias (disponível no site de RI);
- E-mail de comunicação com a área de Responsabilidade Social Corporativa – respsocialcorp@timbrasil.com.br.

O Conselho de Usuários nasceu de uma iniciativa da Anatel de aproximar as operadoras, os usuários de telefonia móvel e os membros das entidades de defesa do consumidor. O objetivo dessa iniciativa é trazer maior participação social, por intermédio dos Conselhos, na condução da prestação

dos serviços pelas operadoras, contribuindo igualmente para a construção de uma sociedade interessada e participativa. No site da TIM, o cliente tem acesso a uma série de tutoriais com orientações sobre os principais direitos e deveres dos consumidores.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES 414-1

A cadeia de valor da TIM é formada, principalmente, por fornecedores de equipamentos de redes e produtos de telecomunicações (aparelhos de celular, modem etc.), serviços de tecnologia, concessionárias de energia e de prestadores de serviços de outras áreas que apoiam as atividades fim da Companhia, como consultorias, auditorias, agências de comunicação, entre outros.

No processo de cadastro dos fornecedores interessados em estabelecer parceria de negócio com a Companhia, as empresas são convidadas a assinar uma declaração ratificando a ciência de que o Grupo Telecom Italia e, por consequência, a TIM pauta seus negócios de acordo com as normas do Código de Ética e de Conduta e com os princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e se compromete, conforme for aplicável, a observar e a difundir em suas atividades e cadeia de negócios esses princípios e valores. Os contratos assinados pelos fornecedores, em geral, apresentam cláusula que reforça a aderência ao Código de Conduta da Companhia e aos princípios do Pacto Global. Também exigem a observância à ética e ao respeito aos direitos humanos e de trabalho, aos princípios de proteção ambiental e ao combate à corrupção. [103-414](#) [103-308](#)

Em 2017, a TIM deu continuidade ao processo de avaliação dos fornecedores em relação a questões socioambientais. Todos os fornecedores com contratos acima de R\$ 1 milhão são submetidos à análise socioambiental durante a etapa de qualificação, devendo responder a questionamentos sobre princípios éticos, trabalho infantil e trabalho forçado, saúde e segurança no trabalho, liberdade de associação e direito à negociação coletiva, discriminação, assédio e valorização da diversidade e gerenciamento dos impactos ambientais. Aqueles que ainda assim forem considerados críticos, terão que se comprometer com a implementação de um plano de ação nessas dimensões. A meta estabelecida para 2017 sobre avaliação de fornecedores em questões socioambientais foi largamente superada, atingindo um total de 620 fornecedores avaliados, valor que corresponde a aproximadamente 40% dos fornecedores qualificados no período. Em 2017, um número maior de fornecedores foi avaliado, devido a uma nova estruturação no processo de compras, ocasionando um deslocamento da meta estabelecida. Para 2018, a meta é avaliar 350 fornecedores. [308-1](#)

TEMA	INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	META 2017	DEZ/2017 (Realizado)	META 2018
Gestão de fornecedores	Fornecedores avaliados em questões socioambientais	Nº de fornecedores	250	620	350





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

Em relação ao controle do cumprimento dos direitos trabalhistas, é feita consulta aos *sites* do Pacto Empresarial Pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo. Quando é comprovado envolvimento do fornecedor com trabalho infantil e/ou com trabalho forçado compulsório, este não deve ser qualificado. Dentre os fornecedores que responderam ao questionário socioambiental, não foram identificados riscos de ocorrência de casos de trabalho infantil ou trabalho forçado ou análogo ao escravo.

103-405 408-1 103-409 409-1 103-406

Caso conste em uma das duas listas, o fornecedor não poderá ser qualificado. Todos os fornecedores também respondem a um questionário de *due diligence*, cujas respostas são usadas para a verificação de cumprimento das leis de anticorrupção nacionais e internacionais, assim como normativos internos.

Para garantir que nenhum produto adquirido tenha minerais procedentes de área de conflito⁵, uma cláusula nos termos gerais de fornecimento do pedido de compra deve ser ratificada pelo fornecedor. No documento, o fornecedor declara estar de acordo com as regras e regulamentos adotados pela *Securities and Exchange Commission*⁶, bem como garante a adoção e prática de condutas razoáveis e apropriadas de *due diligence*, a fim de assegurar que seus produtos não contenham os referidos minerais.

⁵ Minerais obtidos em regiões de conflito armado e com histórico de violação de direitos humanos, que podem acabar financiando a compra de armamentos. Os países afetados são: República Democrática do Congo, República da África Central, Sudão do Sul, Zâmbia, Angola, República do Congo, Tanzânia, Burundi, Ruanda e Uganda.

⁶ Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos criada pelo Congresso americano para regular os mercados de valores mobiliários e proteger investidores.

PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS 204-1

COMPRAS LOCAIS - EM R\$ (MIL)	2015	2016	2017
Fornecedores locais	8.226.002	6.624.563	6.494.324
Infraestrutura de Rede	3.239.383	3.166.998	2.969.974
Produtos comerciais	2.154.926	1.133.742	986.893
Tecnologia da Informação	761.616	811.678	716.052
Serviços técnicos profissionais	1.632.134	1.118.046	1.070.856
Aquisição de energia	137.739	141.383	123.413
Outros	300.205	252.716	627.137
Fornecedores estrangeiros	146.121	134.002	111.163
Infraestrutura de Rede	32.721	45.335	9.950
Tecnologia da Informação	101.894	82.226	47.170
Serviços técnicos profissionais	11.505	6.441	54.044
Total	7.902.754	4.841.055	6.605.488
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	97%	98%	98%

Obs.: entende-se por fornecedor local aquele que se situa no mesmo país em que a TIM possui sede (Brasil).

O processo de seleção de fornecedor é realizado por meio da concorrência, buscando sempre o melhor acordo comercial e a qualidade de atendimento técnico. Apesar de as políticas e procedimentos de compra não apresentarem diretrizes para a priorização de fornecedores locais, a TIM busca sempre que possível se relacionar com aqueles localizados no Brasil.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

CUIDAR DO MEIO AMBIENTE

103-301 103-302 103-303 103-305 103-306 103-301 103-307

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.

102-11 103-1 103-2 205-1

VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS ³⁰⁷⁻¹

	2015	2016	2017
Número de multas	54	430	195
Valor total de multas recebidas - em R\$ (Mil)	500	65.586	1.411
Número total de autos de infração	89	442	230

* Em 2017 houve uma alteração do valor de multas significativas para R\$ 500.000,00.

Relatório de
Sustentabilidade
2017



A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

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 tCO₂/MWh; 2017 – 0,0927 tCO₂/MWh). Observou-se, no mesmo período, aumento de 16% no consumo total de eletricidade. **305-2**

ESCOPO **305-1** **305-2** **305-3**

TIPO DE EMISSÃO

Escopo 1 (emissões diretas)

1. Queima de combustível da frota própria.
2. Queima de óleo diesel para geração de energia.
3. Emissões fugitivas oriundas de gases utilizados em aparelhos de refrigeração e de combate a incêndios.

Escopo 2 (emissões indiretas associadas à geração de energia)

Consumo de eletricidade comprada.

Escopo 3 (outras emissões diretas)

1. Queima de combustível proveniente de:
 - viagens aéreas dos funcionários;
 - trajeto diário dos funcionários para ir e vir do escritório;
 - da frota terceirizada e de veículos dos consultores de venda;
 - de transporte aéreo de carga.
2. Gerenciamento de resíduos.
3. Produção de insumos comprados.
4. Produção de insumos energéticos (combustíveis).
5. Perdas por transporte e distribuição de eletricidade.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017**EMISSIONES POR TIPO** 305-1 305-2

	2015	2016	2017
Escopo 1	10.152 tCO ₂ e	4.992 tCO ₂ e	4.719 tCO ₂ e
Escopo 2	562.952 MWh	619.930 MWh	718.359 MWh
	70.055 tCO ₂ e	50.638 tCO ₂ e	66.616 tCO ₂ e

O total das emissões de escopo 1 (4.719 tCO₂e) foram compensadas através da compra de créditos de carbono do projeto 'Electric Power Generation from Renewable Sources' que engloba quatro pequenas centrais hidrelétricas em Minas Gerais (saiba mais em: http://www.vcsprojectdatabase.org/#!/project_details/1294). Esta já é a terceira compra de créditos de carbono realizada pela TIM, e totalizou 10.000 tCO₂e, restando assim 4.384,96 tCO₂e para compensações futuras.

EMISSIONES DISCRIMINADAS POR ESCOPO E TIPO (tCO₂e) 305-1 305-2

COMPRAS LOCAIS - EM R\$ (MIL)	2015	2016	2017
Escopo 1	10.152	4.992	4.719
Foto própria	867	634	566
Geradores	546	770	550
Emissões fugitivas - refrigerantes	1.512	1.834	1.620
Emissões fugitivas - extintores	7.227	1.754	1.983
Escopo 2	70.055	50.638	66.616
Consumo de eletricidade ¹	70.055	50.638	66.616
Escopo 1 e 2	80.207	55.630	71.335
Escopo 3	42.266	32.173	35.513
Cat. 1 - Produção de insumos comprados	2.697	820	838
Cat. 3a - Produção de insumos energéticos	384	348	426
Cat. 3c - Perdas por T&D	14.779	12.739	15.956
Cat. 4 - Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	11.600	9.442	10.103
Cat. 5 - Disposição de Resíduos	848	732	593
Cat. 6 - Viagens aéreas + Viagens de táxis	4.493	1.925	1.947
Cat. 7 - Transporte de funcionários casa/trabalho	7.367	6.073	5.573
Cat. 9 - Transporte e distribuição (<i>downstream</i>)	98	94	77





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

ANO	ESCOPO	EMISSÃO POR CLIENTE	EMISSÃO POR COLABORADOR	EMISSÃO ASSOCIADA À RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA
	305-3 305-4 305-5	(kgCO ₂ e/Cliente)	(kgCO ₂ e/Cliente)	(kgCO ₂ e/R\$ mil)
2017	1	0,08	467,6	225,3
	2	1,14	6.600,2	3.180,5
	3	0,61	3.518,6	1.695,6

A Política de Mudança do Clima orienta a gestão do tema nas operações da TIM, questão estratégica para a Companhia que tem o objetivo de reduzir a pegada de carbono em sua operação, abrangendo gestão dos equipamentos, transporte de produtos e deslocamento de colaboradores.

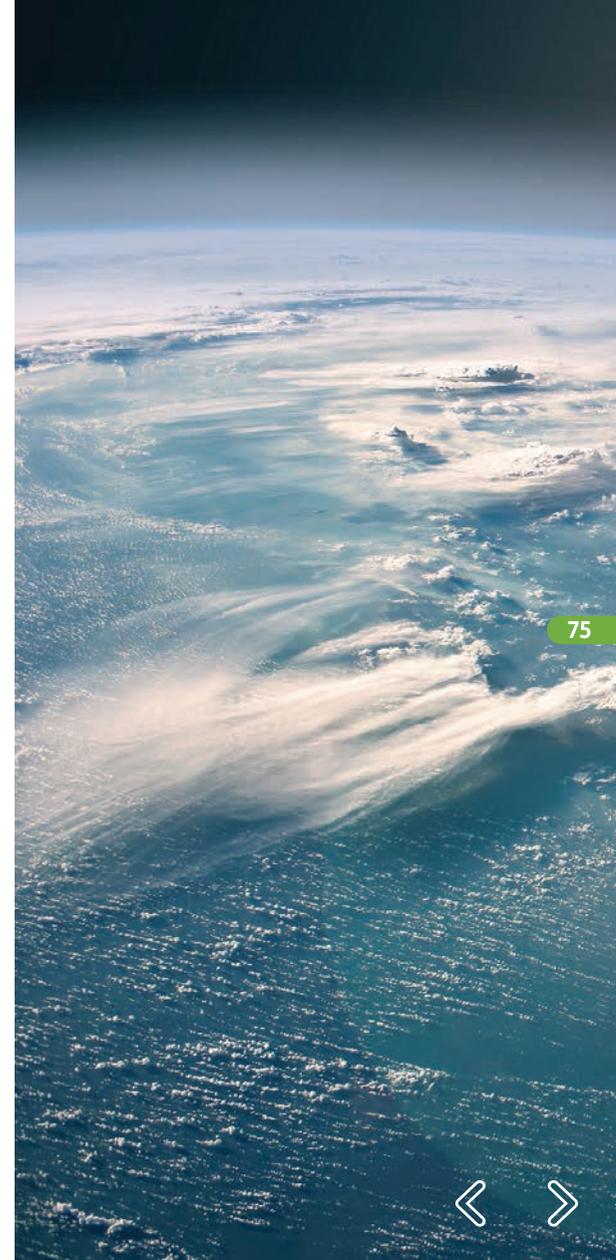
A TIM realiza o mapeamento periódico das fontes emissoras em suas operações de acordo com as diretrizes do Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado anualmente, alinhado às diretrizes GHG Protocol – metodologia difundida mundialmente para a contabilização de emissões de GEE. Também orientam a gestão os fatores de emissão do Panel for Climate Change (Painel Internacional sobre Mudanças Climáticas – IPCC). Os resultados coletados são reportados na plataforma do CDP, no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol, no site da TIM na seção de sustentabilidade e no Relatório de Sustentabilidade.

No âmbito do Acordo de Paris, os países se comprometem a atingir seus próprios objetivos, a partir das chamadas

Contribuições Nacionalmente Determinadas (NDC, na sigla em inglês). A NDC brasileira estabelece como meta para 2025 a redução absoluta de 37% das emissões, tendo como referência as emissões de 2005 (leia mais sobre o Acordo de Paris em <https://nacoesunidas.org/acordodeparis/>). 102-11

Além disso, a Política Nacional sobre Mudança do Clima (PNMC/Lei nº 12.187), regulamentada pelo Decreto nº 7.390, de 9 de dezembro de 2010, corrobora o alinhamento do Brasil a iniciativas internacionais que buscam reduzir os impactos do clima. Nas esferas estaduais existe ainda a tendência de uma maior restrição de emissões, com legislações específicas para a questão da mudança do clima para os setores mais carbono intensivos em alguns estados brasileiros.

Grande parte das emissões de GEE da TIM está associada ao consumo de energia (principalmente pela infraestrutura de rede). Políticas que incidam no setor de energia tendem a elevar os custos dos serviços, podendo o aumento do preço da energia ser repassado aos consumidores, impactando os custos operacionais da TIM.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

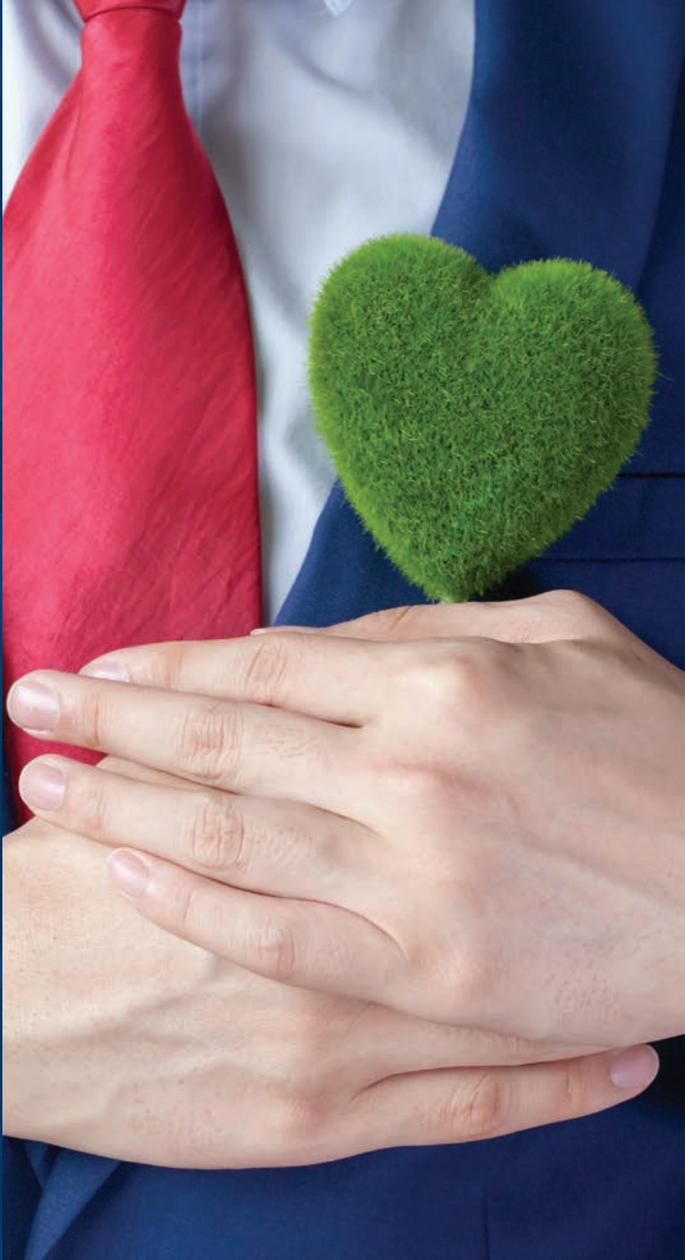
INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017

TIM



Similarmente, regulamentos que impactam fornecedores podem resultar em aumento de custo dos produtos e serviços contratados pela empresa. A remoção dos subsídios incidentes sobre o preço dos combustíveis fósseis e/ou a imposição de metas de redução de emissões nesse setor também podem afetar o aspecto econômico do negócio. **201-2**

As oportunidades advindas da mudança do clima para o setor de telecomunicações se referem à criação de soluções que promovam a mitigação de suas emissões e de seus clientes, bem como aquelas que permitam melhor adaptação diante dos eventos climáticos extremos. **201-2**

A fim de estar preparada para um cenário de escassez no fornecimento de energia causada por secas prolongadas, a TIM investe em projetos que visam à redução do consumo de energia elétrica em nossos serviços e instalações (**mais informações em Energia**).

A TIM entende que o gerenciamento estratégico de carbono aliado a práticas transparentes

representa uma oportunidade para expandir o número de clientes em um mercado consumidor cada vez mais exigente. Além disso, os serviços de telecomunicações podem ser usados no intuito de reduzir as emissões provenientes do deslocamento de pessoas, assim como auxiliar na otimização de processos produtivos e fluxos logísticos nos mais diversos setores, contribuindo também para a redução de emissões dos clientes. **201-2**

As mudanças climáticas podem influenciar também o comportamento de investidores, que poderão passar a priorizar empresas que sejam transparentes em relação ao gerenciamento de suas emissões. **201-2** Nesse sentido, em novembro de 2017, a TIM foi confirmada, pelo décimo ano consecutivo, na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da Bolsa de Valores de São Paulo (B3).

Desde 2007, a Companhia participa do CDP Investors e, quando solicitada por clientes, responde ao questionário do CDP Supply Chain, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável de sua cadeia de valor.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

**CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM**

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Gestão para o ganho de eficiência

Os processos da TIM atendem às especificações de certificações com o objetivo de proporcionar melhoria contínua aos seus processos e aos serviços prestados. A Companhia também vem identificando oportunidades de melhoria para alcançar níveis de excelência a partir das diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSST) aplicada à gestão dos escritórios administrativos e às operações do Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Recife (PE), Brasília (DF) e Belém (PA).

Todo ano a TIM realiza um encontro com as áreas da Companhia para realização de avaliação qualitativa das

externalidades socioambientais positivas e negativas geradas por suas atividades, produtos e serviços. A partir de uma discussão multidisciplinar, os impactos socioambientais e oportunidades são identificados, difundindo internamente o compromisso com a sustentabilidade. Entre os riscos monitorados estão os acidentes ambientais. A implantação e operação de Estações Rádio Base (ERB) apresentam dois impactos ambientais: a emissão de radiação não ionizante e a implantação propriamente dita, impactos monitorados por meio de controles internos. Todas as ERBs ativas da Companhia têm licença da Anatel que regulariza o funcionamento de estação – a Agência reconhece a operadora e o direito de funcionamento de uma estação rádio base. [304-2](#) [102-11](#)

A TIM trabalha para proporcionar melhoria contínua aos seus processos e aos serviços prestados.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

CERTIFICAÇÃO	ÁREA CERTIFICADA	ABRANGÊNCIA
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2000	Gerenciamento de Rede da TIM Celular.	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Pará, Paraná, Pernambuco e Brasília.
ISO 9001:2015 Certificação de Qualidade Aquisição: desde 2005	Gestão do faturamento Fixo e Móvel, nas modalidades Pós-pago e Pré-pago das Operadoras TIM Celular S.A., e TIM S.A. (ex Intelig)	Nacional. Unidades Operacionais onde os processos são executados: Rio de Janeiro e São Paulo.
ISO 14001:2015 Certificação Ambiental Aquisição: desde 2010	Gerenciamento e Operação de Rede da TIM Celular.	Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo.
Qualidade do SMP Certificação Regulamentar Aquisição: desde 2004	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP).	Nacional
Qualidade do STFC Certificação Regulamentar Aquisição: desde 2014	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).	Nacional
Qualidade do SCM Certificação Regulamentar Aquisição: desde 2015	Método de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).	Nacional





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



O funcionamento das ERBs da TIM atende aos limites de exposição humana aos campos elétricos, magnéticos ou eletromagnéticos estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde (OMS), conforme demonstram os relatórios de conformidade e medições. É também diretriz da Área de Rede que todos os *sites* sejam implantados em locais permitidos pelo órgão competente local, autorizados por meio de licenças urbanísticas e ambientais quando aplicáveis. [304-2](#)

Outro impacto gerado pela atividade da TIM é a geração de resíduos eletrônicos. São baterias dos equipamentos de rede – quando chegam ao fim de sua vida útil – e o óleo lubrificante utilizado nos geradores. Nas áreas administrativas, o maior volume de resíduo gerado é lixo orgânico.

Para gerenciar esses materiais, a TIM segue as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos. O Plano de Gerenciamento de Resíduos da TIM apresenta orientações sobre o gerenciamento adequado dos resíduos, visando redução dos riscos ao meio ambiente. Além disso, a Política Ambiental da TIM possui como princípio a Gestão de Resíduos com foco na minimização da geração e no incentivo à coleta diferenciada, à recuperação e à reciclagem. [306-2](#)

Para o descarte de resíduos sólidos e líquidos são contratadas empresas habilitadas para prestação do

serviço, atendendo a diretrizes da Companhia, cuja conformidade é validada por auditorias internas e externas (ISO 14001). [306-2](#)

Os materiais recicláveis e reaproveitáveis são coletados e destinados a cooperativas ou a fornecedores habilitados para realizar o processo de reciclagem, enquanto o lixo orgânico é destinado à coleta pública, realizada pela Prefeitura de cada localidade. Lâmpadas queimadas são recolhidas por empresas parceiras para realizar a destinação ambiental de seus rejeitos. [306-2](#)

Em 2017, a TIM estabeleceu a meta de reciclagem de resíduos gerados nos escritórios administrativos de 10%, tendo reciclado 16% até dezembro. Para 2018, a meta é que 13% dos resíduos sejam reciclados.

Com o programa Recarregue o Planeta, a TIM também incentiva seus clientes a depositarem aparelhos de celular, baterias, cabos e acessórios em desuso em urnas especiais disponibilizadas nas lojas da Companhia. Os materiais são encaminhados à destinação apropriada (leia mais em <http://www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/sustentabilidade/ambiental>). A meta de coleta desses materiais para 2017 foi de 2 toneladas, entretanto, a TIM recolheu 0,8 tonelada até dezembro. Para 2018, a meta estabelecida é de 1 tonelada.



79

Recarregue o Planeta:
programa para descarte
correto de aparelhos
de celular, baterias e
acessórios em desuso.
As urnas de coleta estão
presentes nas lojas TIM

(leia mais em:
<http://www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/sustentabilidade/ambiental>).





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017**DISPOSIÇÃO DE RESÍDUOS PERIGOSOS (toneladas) 306-2**

	2015	2016	2017
Reciclagem	208,48	48,58	8,62
Outros	15,40	25,67	0,58
Total	223,88	74,25	9,20

DISPOSIÇÃO DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (toneladas) 306-2

	2015	2016	2017
Reciclagem	133,66	99,75	64,33
Aterro sanitário	426,49	371,53	298,40
Total	560,14	471,28	362,73

MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME (por Kg) 301-1

	2015	2016	2017
Papel faturamento	592.020	526.870	615.074 ¹
Papel uso interno	37.579	22.678	20.310
Papel marketing	1.877.527	22.200	42.537
Papelão	178.425	194.758	141.757
Total Papel/Papelão	2.685.551	766.506	819.678

¹ Aumento da base de clientes pós-pago.

Sistema de coleta de água da chuva e dos condensadores de ar-condicionado são recursos utilizados para ganhos de eficiência no consumo de água.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

A TIM também segue diretrizes para reduzir o consumo de energia em suas operações. O sistema de ar-condicionado e o de iluminação são gerenciados com o objetivo de serem utilizados de forma eficiente, com redução do consumo. A Companhia substituiu lâmpadas pelo tipo LED, mais econômica, reduzindo também o volume de lâmpadas em suas instalações. **201-2**

O ganho de eficiência também é voltado para a gestão do consumo de água. Na unidade operacional do Rio de Janeiro localizada no bairro de São Cristóvão existe projeto de captação de água de condensação do ar-condicionado.

Foi instalada no prédio uma caixa de mil litros para captação e armazenamento da água produzida pelo ar-condicionado. O objetivo é utilizar essa água para regar plantas e lavar o pátio, podendo ser utilizada também na descarga dos banheiros. **303-3**

No escritório de São Paulo há sistema de captação das águas pluviais para lavagem de pátios e irrigação dos jardins. O projeto consiste na implantação do Sistema de Retenção das Águas Pluviais, provenientes dos telhados e galerias pluviais, com tratamento físico-químico para reúso nas instalações sanitárias, por meio de um sistema

físico-químico para o armazenamento, tratamento e aproveitamento do insumo, com capacidade total de armazenagem de 680 m³. **303-3**

O descarte de água dos prédios administrados é realizado em redes de saneamento públicas, com destinação e tratamentos definidos pela legislação local vigente e controlado pelas concessionárias responsáveis por esse serviço. Não é realizado descarte de efluentes de alto impacto ambiental negativo e nenhum corpo hídrico é significativamente afetado pela captação ou descarte de água utilizada na empresa. **306-1**

TOTAL DE ÁGUA CONSUMIDA POR TIPO DE FONTE (m³) **303-1**

	2015	2016	2017
Águas de outras fontes (poço artesiano, caminhão pipa e água reutilizada)	27.108	36.823	24.454
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	167.855	154.117	125.761
Total	194.963	190.940	150.215
Variação do volume consumido em relação ao ano anterior (%)	-22%	-2%	-21%

ÁGUA REICLADA E REUTILIZADA (m³)* **303-3**

	2017
Água reciclada e reutilizada pela organização	8.677
Água consumida	150.215
Porcentagem de água reciclada e reutilizada (%)	6

*A quantidade de água reciclada passou a ser monitorada a partir de 2017.

A TIM estabeleceu meta de redução de 1% do consumo de água nos escritórios em 2017, alcançando uma redução de 3%. Para 2018, a Companhia pretende reduzir o consumo em mais 1%.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

Energia

Em relação à eletricidade da rede móvel, que representa cerca de 90% do consumo total da Companhia, a meta estabelecida para 2017 era limitar o aumento do consumo em 12% em relação ao ano anterior. Ao final de 2017, o aumento do consumo de eletricidade da rede móvel foi de 15%, acima da meta estabelecida. A expansão da rede, que garantiu à TIM a permanência na liderança 4G, é a principal razão para que a meta não tenha sido atingida. Para 2018, a meta é limitar o aumento do consumo em 11%.

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. Os projetos incluem a modernização da iluminação e climatização predial; desligamento, temporário ou permanente, de equipamentos ociosos; *Freecooling* – sistema de troca de calor de contêineres de equipamentos, por meio da instalação de *cooler* em *sites* do tipo *shelter* (gabinetes) que permite a redução do uso de energia e de gases refrigerantes nos equipamentos de ar-condicionado; *Decomissioning* – desligamento e remoção de equipamentos do *site* com objetivo de obter economia de energia e liberar espaço físico para novos projetos. Os equipamentos removidos são segregados e reaproveitados em outros projetos, ou tratados para descarte por obsolescência tecnológica de acordo com a legislação vigente.

A TIM também dispõe dos biosites, tecnologia inédita que permite que em um só poste sejam reunidos equipamentos de telecomunicações (3G e 4G), iluminação pública e câmeras de segurança. Total de 528 biosites ativos ao final de 2017.



CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO 302-1

TOTAL ENERGIA CONSUMIDA, POR TIPO DE ENERGIA (GJ)	2015	2016	2017
Gasolina	39.671	27.012	26.115
Etanol hidratado*	–	736	164
Diesel – Veículos	1.525	1.096	1.088
Diesel – Geradores	7.855	11.131	7.941
Eletricidade	2.026.627	2.231.750	2.597.960
Total	2.075.678	2.271.724	2.633.105

*O consumo de etanol passou a ser reportado em 2016.

⁷Uma vez que a rede da TIM está em expansão, não é possível estabelecer uma meta de redução do consumo de energia.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

A TIM também realiza o RAN Sharing, que consiste no compartilhamento das ERBs com outras operadoras, mais uma vez destaque em relação à potencialização da utilização de recursos e à minimização de impactos urbanos da infraestrutura de telecomunicações.

A iniciativa, desenvolvida desde 2013 (primeiro acordo de RAN Sharing aprovado pela Anatel entre TIM e Oi), vem permitindo a redução do consumo de energia e representa uma importante diminuição de custos, que passam a ser divididos entre as empresas (TIM, Oi e Vivo), além de evitar a construção de novas torres.

Do ponto de vista da sustentabilidade, o RAN Sharing traz benefícios nas três dimensões: econômica, ambiental e social. A redução de 290 mil MWh, em 2017, correspondeu a uma economia de custo de aproximadamente R\$ 140 milhões (Opex). Foram evitadas as emissões de cerca de 27 mil tCO₂ equivalente, caso a energia tivesse sido consumida em novas torres não compartilhadas. Ainda no aspecto ambiental, a iniciativa diminui a demanda por equipamentos (podendo chegar a uma redução de 50%) e de combustíveis para manutenção das torres, otimizando os deslocamentos dos operadores. Por fim, os recursos que seriam investidos na construção de novas torres, podem ser investidos em outros projetos.

Eficiência energética da TIM evitou a emissão de cerca de 800 tCO₂e e foi responsável por uma economia de cerca de R\$ 11 milhões. 305-5



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 fim 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. 302-4

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.





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

Sumário de conteúdo GRI 102-55

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
PERFIL ORGANIZACIONAL				
	102-1 Nome da organização	8		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	8		
	102-3 Localização da sede	8		
	102-4 Localização das operações	8, 9		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	8		
	102-6 Mercados atendidos	9		
	102-7 Porte da organização	10		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	53		8
GRI 102: Divulgações gerais 2017	102-9 Cadeia de fornecedores	29		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não foram identificadas alterações significativas em nenhum dos tópicos apontados. A Companhia presta serviços em nível nacional, cuja área de cobertura está sujeita a alterações, assim como a distribuição de lojas ao longo do país. Não foram identificadas alterações significativas na área de cobertura, porém, há de se destacar os esforços feitos no sentido de oferecer melhor qualidade de serviços, principalmente por meio da rede 4G. O Capital Social e da estrutura de controle se mantiveram inalterados. Não houve mudança na localização de fornecedores e/ou cadeia de fornecedores.		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	28, 29, 56, 72, 75, 77		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	15, 16, 19		
	102-13 Participação em associações	17		





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Divulgações gerais 2017	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	5		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Divulgações gerais 2017	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	12, 13		16
GOVERNANÇA				
	102-18 Estrutura da governança	20, 21		
GRI 102: Divulgações gerais 2017	102-25 Conflitos de interesse	26		16
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	20		
	102-35 Políticas de remuneração	20		8
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	68, 69		
GRI 102: Divulgações gerais 2017	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva e 431 são sindicalizados. Os colaboradores têm liberdade para filiar-se ao sindicato de sua categoria (SINTTEL) e 100% deles são representados pelos sindicatos de trabalhadores. Conforme a legislação brasileira, a TIM negociou o acordo coletivo e programa de participação nos resultados de dois anos com revisão anual de cláusulas financeiras e metas com os 27 sindicatos por meio de duas federações sindicais.		8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	7		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	25, 26, 49, 52, 68, 69		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	7, 51, 52		





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	
PRÁTICAS DE REPORTE					
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	6			
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	7			
	102-47 Lista dos tópicos materiais	7			
	102-48 Reformulações de informações		Não houve reformulação de informações nos dados publicados neste relatório.		
	102-49 Mudanças no relatório		Não houve mudanças significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.		
GRI 102: Divulgações gerais 2017	102-50 Período do relatório	6			
	102-51 Data do relatório mais recente	6			
	102-52 Ciclo do relatório	6			
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	6			
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	6			
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	85			
	102-56 Asseguração externa	6			





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31, 61		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	31, 61		1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	31, 62		
GRI 201: Desempenho econômico 2017	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	38		2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devidos a mudanças climáticas	76, 81		13
	201-4 Ajuda financeira recebida do governo	39		
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	31, 61		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	31, 61		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	31, 62		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2017	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	61		2, 5, 7, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	31, 61		1, 2, 3, 8, 10, 17





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
PRÁTICAS DE COMPRAS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	61		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	61		
GRI 204: Práticas de compras 2017	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	71		12
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	15, 29		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	15, 29		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	15, 29		
GRI 205: Combate à corrupção 2017	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	25, 28, 29, 56, 72		16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	26		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	25		16





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
CONCORRÊNCIA DESLEAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	25		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	25		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	25		
GRI 206: Concorrência desleal 2017	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Em relação às ações judiciais relacionadas a potenciais práticas de concorrência desleal, havia 12 em aberto até o final de 2017, referentes a anos anteriores.	16
MATERIAIS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 301: Materiais 2017	301-1 Materiais usados por peso ou volume	80		8, 12





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ENERGIA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 302: Energia 2017	302-1 Consumo de energia dentro da organização	82		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	83		7, 8, 12, 13
ÁGUA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 301: Água 2017	303-1 Total de retirada de água por fonte	81		6, 7
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	81		6, 8, 12





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
BIODIVERSIDADE				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	58		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 304: Biodiversidade 2017	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	77, 79		6, 14, 15
EMISSÕES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72		
	103-1 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 305: Emissões 2017	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	73, 74		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	73, 74		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	73, 75		3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	75		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	75, 85		13, 14, 15





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
EFLUENTES E RESÍDUOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2017	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	81		3, 6, 12, 14
	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	79, 80, 81		3, 6, 12
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 307: Conformidade ambiental 2017	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Em 2017, a TIM recebeu multa no valor de R\$ 500 mil pela falta de licenciamento ambiental. Também foram pagos ao Fundo Municipal do Meio Ambiente de São Luiz do Anauá, estado de Roraima, R\$ 20 mil, e ao Fundo Municipal do Meio Ambiente de Boa Vista, estado de Roraima, R\$ 30 mil. A Companhia também possui três Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) em andamento, com processo em tramitação – no Amazonas, no Ceará e em Roraima. Os procedimentos judiciais e administrativos em tramitação que discutem aspectos ambientais são acompanhados pelo setor jurídico ambiental da Companhia. O principal tema discutido nesses procedimentos é o licenciamento ambiental de estruturas e equipamentos. (pág. 72)		12, 13, 14, 15, 16





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	70		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	70		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	70		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2017	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	70		
EMPREGO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	52		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	52		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52		
GRI 401: Emprego 2017	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	54		5, 8
	401-3 Licença-maternidade e paternidade	52		5, 8





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	56		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	56		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	56		
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2017	403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	A TIM disponibiliza de uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) em todas as operações regionais, atendendo ao requisito legal da Portaria 3.214/78, Norma Regulamentadora 5, com o objetivo de atuar pela “Prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador”, NR5.1. Essas ações são realizadas em conjunto com a área de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho (MASST). As comissões da CIPA são estruturadas entre representantes do empregador e empregados, eleitos pelos empregados com voto secreto, sendo representante do empregador indicado.		8
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	56, 57		3, 8
	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	52, 56		3, 8





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	56		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	56		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	56		
GRI 404: Treinamento e educação 2017	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	60		4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	58		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	60		5, 8
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	71		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	71		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	71		





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2017	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	A autodeclaração de cor/raça é feita pelo funcionário durante o processo admissional, via formulário. A informação não é atualizada durante o ano. Não há iniciativas formais instituídas para garantir ou ampliar a diversidade, assim como a participação e representatividade dos diversos grupos sociais que compõem a sociedade nos grupos responsáveis pela governança, porém, através de matérias postadas na intranet, por meio da comunicação interna, a empresa reconhece e acredita que um ambiente diverso promove troca de ideias e oportunidades iguais a todos. Sendo assim, a TIM incentiva o talento, independentemente de gênero, raça, orientação sexual, religião, condição social ou física, fazendo com que a Companhia valorize as diferentes experiências e qualidades individuais dos seus funcionários como forma de estimular o pensamento inovador. (págs. 22, 54)		





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	19		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	19		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	A autodeclaração de <i>cor/raça</i> é feita pelo funcionário durante o processo admissional, via formulário. A informação não é atualizada durante o ano. Não há iniciativas formais instituídas para garantir ou ampliar a diversidade, assim como a participação e representatividade dos diversos grupos sociais que compõem a sociedade nos grupos responsáveis pela governança, porém, através de matérias postadas na intranet, por meio da comunicação interna, a empresa reconhece e acredita que um ambiente diverso promove troca de ideias e oportunidades iguais a todos. Sendo assim, a TIM incentiva o talento, independentemente de gênero, raça, orientação sexual, religião, condição social ou física, fazendo com que a Companhia valorize as diferentes experiências e qualidades individuais dos seus funcionários como forma de estimular o pensamento inovador.		
GRI 406: Não-discriminação 2017	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2017, a Companhia recebeu três denúncias sobre casos de discriminação, sendo duas denúncias classificadas como improcedente e uma procedente, com desligamento do denunciado.		5, 8, 16





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
TRABALHO INFANTIL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	19		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	19, 27		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	19, 27		
GRI 408: Trabalho infantil 2017	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	71		8, 16
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	19		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	71		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	71		
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2017	409-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	71		8





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
COMUNIDADES LOCAIS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites		66	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes		66	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão		66	
GRI 413: Comunidades locais 2017	413-2 Operações com impactos potenciais significativos ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais	A TIM desconhece impactos negativos significativos reais e potenciais em comunidades locais.		1, 2
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites		70	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes		70	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão		70	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2017	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		70	





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
POLÍTICA PÚBLICA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	61		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	62		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	62		
GRI 415: Política pública 2017	415-1 Contribuições políticas	É proibido o oferecimento de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado conforme previsto no Código de Ética e Conduta, no Modelo Organizacional e na Política de Doações para entidades sem fins lucrativos.		16
MARKETING E ROTULAGEM				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	29		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	29		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	29		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2017	417-3 Casos de não conformidade relativos a comunicação de marketing	Em 2017, a TIM recebeu três Representações por meio do Conar. Duas foram propostas por uma empresa concorrente, e a terceira foi interposta pelo Conar. Ambas as Representações propostas pela concorrente foram encerradas (com celebração de acordo em um caso e recomendação de alteração no outro). Na Representação proposta pelo Conar, o Órgão determinou o arquivamento. Todas as Representações foram arquivadas. A TIM também foi convidada a prestar esclarecimentos acerca da qualidade dos serviços prestados em dois municípios brasileiros. Em abril de 2017, houve audiência na Câmara de Vereadores de Içara (SC) para debater sobre a qualidade do serviço na cidade. Houve também Audiência Pública em Campo Mourão (PR) para tratar da qualidade do serviço de telefonia móvel na cidade, ocasião em que a Companhia teve a oportunidade de demonstrar os investimentos realizados nos últimos anos e o plano de investimento para 2017.		





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADECONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UMSUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRIRelatório de
Sustentabilidade
2017

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	19		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	19		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	51		
GRI 418: Privacidade do cliente 2017	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	29		16
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2017	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	29		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	29		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	29		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2017	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos		Em 2017, a TIM recebeu multa no valor de R\$ 500 mil pela falta de licenciamento ambiental. Também foram pagos ao Fundo Municipal do Meio Ambiente de São Luiz do Anauá, estado de Roraima, R\$ 20 mil, e ao Fundo Municipal do Meio Ambiente de Boa Vista, estado de Roraima, R\$ 30 mil. A Companhia também possui três Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) em andamento, com processo em tramitação – no Amazonas, no Ceará e em Roraima. Os procedimentos judiciais e administrativos em tramitação que discutem aspectos ambientais são acompanhados pelo setor jurídico ambiental da Companhia. O principal tema discutido nesses procedimentos é o licenciamento ambiental de estruturas e equipamentos.	16





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017

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

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela TIM Participações S.A. (“Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017 da TIM Participações S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017, de acordo com os critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de

Sustentabilidade 2017, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

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

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017, de outras





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Relatório de
Sustentabilidade
2017



circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017 da Companhia;

(b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017;

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

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, testes para observar a aderência às diretrizes

e aos critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017.

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

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2017 da TIM Participações S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI-STANDARDS).

Rio de Janeiro, 29 de junho de 2018

PricewaterhouseCoopers

Contadores Públicos
CRC - 2SP023173/O-4

Marco Antonio Rizzo Couto

Contador CRC - 1SP256460/O-5





A TIM

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA

INOVAÇÃO
E AGILIDADE

CONNECTAR E CUIDAR
DE CADA UM

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

EXPEDIENTE

Relatório de
Sustentabilidade
2017



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





www.tim.com.br

