Relatório ESG

2025

Sumário

Mensagem do Presidente

Apresentação

Destaques ESG do ano

Prêmios e reconhecimentos

1 Nossa jornada ESG

13 Solidez no percurso
15 Trajetória de transparência e compromissos ESG
17 Plano ESG 2026-28
18 Materialidade
24 Engajamento de *stakeholders*

2 Conectando tecnologia e propósito

30 Cenário e novas oportunidades
31 Estratégia corporativa
36 Operação
45 Inovação
55 Cliente

3 Evolução com ética e respeito

71 Perfil
73 Estrutura da governança
80 Política e estratégia de remuneração
83 Gestão de riscos
88 Ética, *compliance* e combate à corrupção
95 Privacidade e proteção de dados
98 Segurança da informação
100 Relacionamento com fornecedores
105 Resultados financeiros

4 Coragem para moldar o futuro hoje

107 Sistema de gestão ambiental
112 Água
114 Mudanças climáticas
125 Energia
129 Economia circular
131 Resíduos

5 Inclusão que transforma

137 Inclusão digital
141 Colaboradores
157 Diversidade e inclusão
169 Direitos Humanos
171 Instituto TIM

Anexos

Central de Libras TIM

Documento interativo

Mensagem do presidente

GRI 2-2, 2-3, 2-6 , 2-22



Alberto Griselli
CEO TIM

A sustentabilidade é parte estrutural da estratégia da TIM e orienta nossas decisões de negócio desde muito antes da sigla ESG se tornar uma realidade no mercado mundial. Em 2025, mais do que celebrar conquistas, seguimos avançando na consolidação de um modelo que integra inovação, responsabilidade e geração de valor econômico, social e ambiental de forma duradoura.

Essa diretriz se traduz em resultados objetivos, construídos ao longo de uma trajetória longeva de compromissos voluntários e metas públicas, como a adesão ao Pacto Global da ONU há 17 anos. Esse percurso ganhou ainda mais destaque quando a TIM foi celebrada pela B3 durante a COP30, em Belém, como a única empresa de telecomunicações a integrar simultaneamente os três principais índices ESG do mercado brasileiro: ICO2, IDIVERSA e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Deste último, participamos há 18 anos seguidos, um recorde no setor.

No plano internacional, seguimos entre as empresas com melhor desempenho global em sustentabilidade segundo a S&P Global ESG Ratings e, pelo terceiro ano seguido, alcançamos nota máxima no CDP Climate Change, mantendo a Companhia entre os líderes mundiais na gestão das mudanças climáticas.

Esses avanços são sustentados por uma governança robusta, conduzida pelo Comitê ESG vinculado ao Conselho de Administração. É essa estrutura que assegura que a sustentabilidade não seja apenas um objetivo, mas um princípio permanente que orienta nossas decisões e prioridades. Nosso Plano ESG, revisado anualmente, reforça de forma contínua os compromissos ambientais, sociais e de governança da Companhia.

É a partir dessa base que se desenvolvem as iniciativas concretas detalhadas ao longo deste relatório. São ações que conectam inovação, operação responsável e impacto positivo para a sociedade.



No pilar ambiental, avançamos na transição energética e na eficiência operacional. Em 2025, nosso projeto de Geração Distribuída alcançou 134 usinas solares, hídricas, de biogás e de gás natural, responsáveis por 65% da energia consumida pela Companhia. Complementando com a compra de I-RECs, seguimos atuando com 100% de energia renovável desde 2021. Também fortalecemos a agenda de infraestrutura sustentável com a conquista do selo LEED Ouro na nossa loja conceito em São Paulo.

Economia circular e gestão de resíduos seguem como prioridades. Por meio do fortalecimento do Programa de Logística Reversa, em parceria com a Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos (ABREE), ampliamos a conscientização ambiental e recuperamos mais de 66 toneladas de resíduos eletroeletrônicos ao longo do ano, superando a meta e atingindo 99,7% de reaproveitamento e reciclagem de resíduos sólidos.

No eixo social, seguimos ampliando o acesso à conectividade de qualidade. Fomos a primeira operadora a cobrir todos os bairros das 27 capitais brasileiras com a tecnologia 5G, alcançando cerca de 78% da população urbana e mais de mil cidades em todo o país. A modernização da rede, iniciada por São Paulo, elevou significativamente a experiência digital dos clientes e estabeleceu um novo padrão de qualidade que seguirá sendo expandido.

Essa capacidade de conectar também coloca a tecnologia a serviço da ciência. Em parceria com a Marinha do Brasil, o Ministério das Comunicações e a Anatel, levamos o 5G à Antártica, apoiando pesquisas científicas voltadas às mudanças climáticas. Em 2025, mais de 180 pesquisadores utilizaram nossa rede em 29 projetos do CNPq, reforçando o papel da conectividade como aliada da sustentabilidade.

O Instituto TIM permaneceu cumprindo seu papel social, com o lançamento de um segundo edital em parceria com a Gerando Falcões. Com investimento de R$ 1 milhão, apoiamos dez organizações comunitárias com R$ 100 mil cada, incentivando o uso da tecnologia para ampliar impacto social.

Avançamos também na agenda de diversidade, equidade e inclusão, com resultados mensuráveis: 21,3% de pessoas negras e 36,3% de mulheres em posições de liderança, além de 52,6% de mulheres entre as novas contratações. Pelo quinto ano consecutivo, fomos reconhecidos como uma das empresas mais diversas e inclusivas do mundo pelo FTSE Russell D&I Index e conquistamos o selo internacional Age Friendly, reforçando o valor da diversidade geracional.

O setor de telecomunicações ocupa um papel central na construção de um futuro mais sustentável. Ao conectar pessoas, dados e soluções, habilitamos a economia digital, impulsionamos a inovação e contribuímos para uma sociedade mais justa, resiliente e preparada para os desafios do amanhã. Nesse contexto, a TIM exerce esse protagonismo com responsabilidade, visão de longo prazo e capacidade constante de evolução.

Esse movimento se reflete também na força da nossa vertical B2B, que segue conectando e impulsionando cadeias essenciais para o desenvolvimento do país – do agronegócio à logística, dos serviços públicos à indústria – ampliando eficiência, competitividade e impacto positivo por meio da tecnologia.

Este Relatório ESG traduz essa trajetória. Mais do que reunir indicadores e resultados, ele apresenta como nossas escolhas estratégicas se transformam em iniciativas concretas, com efeitos reais para os negócios, para a sociedade e para o meio ambiente.

Boa leitura,

Alberto Mario Griselli
CEO TIM



Apresentação

Sobre o relatório GRI 2-2, 2-3, 2-6

Apresentamos o Relatório ESG 2025 da TIM, publicação que reúne informações, resultados e avanços nos pilares ambiental, social e de governança corporativa, alinhados ao Plano ESG 2025–2027 e aos compromissos assumidos para o triênio.

Há mais de 20 anos, os relatórios anuais da TIM desempenham papel fundamental na transparência com a sociedade e no diálogo com nossos *stakeholders*. Além de divulgar indicadores e iniciativas, o documento orienta o monitoramento da gestão e o aperfeiçoamento contínuo das diretrizes utilizadas neste relatório:

- **Global Reporting Initiative (GRI):** em conformidade com conteúdos gerais e específicos, conforme temas materiais da Companhia.
- **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):** correlação com os compromissos do Pacto Global da ONU, do qual a TIM é signatária desde 2008.
- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB):** indicadores específicos do setor de Telecomunicações.
- **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD):** informações sobre riscos climáticos alinhadas às recomendações incorporadas ao IFRS S2 (ISSB).

A elaboração desta edição incorporou boas práticas relevantes, como:

- Conteúdo estruturado a partir da dupla materialidade realizada em 2024;
- Participação ativa da alta liderança;
- Asseguração limitada da EY sobre os escopos GRI, SASB e Inventário de Emissões de GEE (Programa Brasileiro GHG Protocol).

Os dados apresentados seguem o mesmo escopo do relatório financeiro da TIM e abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. GRI 2-3

Ao longo desta publicação, apresentamos um panorama da atuação e da estratégia de negócio da TIM em 2025, distribuído entre os capítulos: Nossa jornada ESG, Conectando tecnologia e propósito, Evolução com ética e respeito, Coragem para moldar o futuro hoje e Inclusão que transforma.

O Relatório ESG 2025 está disponível em formato PDF navegável, em português e inglês, no *site* da Companhia. Também disponibilizamos uma versão acessível para pessoas cegas ou com baixa visão. Dúvidas e comentários podem ser enviados para esg@timbrasil.com.br.

O relatório da TIM desempenha papel fundamental na transparência com a sociedade e no diálogo com nossos *stakeholders*.

Destaques
ESG do ano

Negócios

R$ 4,3 bilhões
de lucro líquido

62 milhões
de clientes de telefonia móvel

Líder na cobertura 5G, presentes em
+ 1.000 cidades

Clientes B2B

No agronegócio, chegamos a
26 milhões
de hectares cobertos com 4G

+ 10 mil km
de rodovias com conectividade

Ampliação
da cobertura 5G na base brasileira da Antártica

1.885 *biosites* ativos

Resultados financeiros

Receita líquida de
R$ 26,6 bilhões

Crescimento
de **7,5%**
do EBITDA normalizado



Ambiental

65% da energia utilizada é oriunda do Projeto Geração Distribuída (GD), com **137** usinas, a maioria de energia renovável

99,7% de resíduos reaproveitados ou reciclados

Aumentamos em **129%** a eficiência energética no tráfego de dados

Social

Alcançamos **36,3%** de mulheres e **21,3%** de pessoas negras em cargos de liderança

Pelo segundo ano, o Edital Fortalecendo Redes destinou **R$ 1 milhão em doação** a dez organizações da Rede Gerando Falcões



Governança

Pelo quinto ano consecutivo, conquistamos o **Sustainability Yearbook 2026**

Única operadora **reconhecida** na **COP30** por integrar simultaneamente os três principais índices ESG do mercado brasileiro: **ISE, ICO2** e **IDIVERSA**

Compromissos

e reconhecimentos

GRI 2-23, 2-24

Na TIM, seguimos empenhados na aplicação das melhores práticas ESG em nossa gestão. Comprometemo-nos com temas fundamentais para a empresa e a sociedade, como direitos humanos, diversidade e inclusão, mudanças climáticas, gestão energética, privacidade e segurança de dados, inclusão digital e conectividade e qualidade dos serviços. Buscamos uma abordagem integrada entre diferentes frentes de atuação visando impulsionar o desenvolvimento sustentável da empresa.

O reconhecimento desse trabalho contínuo e transversal se manifesta na nossa presença em diversos índices de sustentabilidade e em premiações nacionais e internacionais que recebemos ao longo da nossa sólida jornada ESG.

Cientes da importância da mobilização coletiva, seguimos participando de fóruns e de ações de entidades que promovem debates voltados para essas e outras temáticas, reforçando nosso protagonismo no fomento de transformações positivas dentro e fora da Companhia. Confira a seguir:



Pacto Global e ODS

A TIM é signatária do Pacto Global da ONU há 17 anos. Desde então, a Companhia adota os ODS como diretriz para a formulação de estratégias integradas e se compromete a apoiar os dez princípios estabelecidos em temas como direitos humanos, proteção ao meio ambiente, condições de trabalho e combate à corrupção, inserindo-os em seus planejamentos, em sua cultura e em suas operações diárias.

Iniciativas Empresariais FGVces

A TIM tem sido parte integrante, há mais de 10 anos, da rede Iniciativas Empresariais, coordenada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (FGVces). Essa colaboração é essencial para a troca de experiências e o avanço da agenda de sustentabilidade no ambiente corporativo.

Índices da B3, a bolsa de valores brasileira

Sustentabilidade Empresarial (ISE-B3)
A TIM lidera o *ranking* como a empresa mais sustentável do Brasil. Somos a única operadora de telecomunicações que está presente desde 2008 no índice, que reúne as empresas brasileiras com melhores práticas de sustentabilidade corporativa e que refletem sua maturidade e buscam avanço contínuo.

Carbono Eficiente (ICO2-B3)
A inclusão da Companhia no índice reforça nosso compromisso com a transparência no reporte de emissões de gases de efeito estufa.

Brasil ESG (S&P/B3)
A TIM é integrante há cinco anos do índice que mede a *performance* de títulos que cumprem critérios de sustentabilidade, ponderada pelas pontuações ESG no CSA da S&P Global.

IDIVERSA B3
Desde 2023, a TIM integra esse primeiro índice de diversidade que considera critérios de gênero e raça na seleção das empresas.

IGPTW B3
Formado por empresas certificadas como Melhores para Trabalhar pela Great Place to Work, há três anos a TIM é uma das Companhias listadas.

TIM é homenageada pela B3 na COP30

A TIM foi a única empresa do setor de telecomunicações a ser reconhecida pela B3 durante a COP30, em Belém, por integrar simultaneamente os três principais índices ESG do mercado brasileiro. A homenagem destacou o compromisso da Companhia com práticas sustentáveis e reforçou a importância da agenda ESG como pilar essencial para o negócio, especialmente em um evento dedicado ao futuro das pessoas, do meio ambiente e da economia global.

CDP

Há 15 anos a Companhia responde voluntariamente ao CDP Climate Change. Desde 2023, passou a fazer parte de um seleto grupo de Organizações, “A List”, consideradas líderes na gestão das mudanças climáticas. Em 2025, a pontuação da TIM permaneceu A.

Instituto Ethos

A TIM enfatizou seu compromisso com a agenda ESG ao acompanhar e se alinhar às diretrizes e iniciativas promovidas pelo Instituto Ethos, uma das principais referências nacionais em sustentabilidade, integridade e responsabilidade social empresarial.

GHG Protocol

TIM divulga seu inventário de emissões de GEE no Programa Brasileiro GHG Protocol há 15 anos.

FTSE4GOOD

A Companhia integra o FTSE4Good Index Series (Emerging Markets Index, Latin America Index).

Pacto Brasil pela Integridade Empresarial

A TIM reforçou em 2025 seu compromisso com a governança corporativa, a ética e a transparência ao acompanhar a evolução do Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, iniciativa coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU) que incentiva organizações a assumirem compromissos públicos com a integridade, a ética e boas práticas de governança.



Índices da Morgan Stanley Capital International (MSCI)

MSCI ACWI ESG Leaders: a TIM faz parte de carteiras de índices ligados ao MSCI ESG Leaders Index, que efetua avaliações de governança e análises de índices sociais e ambientais de mais de 6 mil empresas de capital aberto no mundo.

MSCI Emerging Markets ESG Leaders.

Pró-Ética

Desde 2019, a Companhia integra a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União (CGU), uma iniciativa que reconhece organizações comprometidas com práticas avançadas de integridade, prevenção da corrupção e responsabilidade socioambiental. A TIM foi a primeira operadora de telecom do país a ser reconhecida no Pró-Ética.

Great Place to Work (GPTW)

A TIM recebeu o selo GPTW pela quarta vez em 2025, ficando entre as Melhores Empresas Para Trabalhar no Brasil e no ranking LATAM. Globalmente reconhecida, a certificação visa medir o nível de confiança dos colaboradores na organização.

Equidade BR

A TIM recebeu, pelo terceiro ano consecutivo, o selo Equidade BR, que avalia práticas inclusivas para a população LGBTI+ em iniciativas de sensibilização, empregabilidade e processos internos. Esses reconhecimento, concedido pelo Instituto +Diversidade, em parceria com a Human Rights Campaign, nos posiciona como uma das melhores empresas para pessoas LGBTI+ trabalharem.



S&P Global

Pelo quinto ano consecutivo, a TIM foi considerada uma das empresas mais sustentáveis do mundo pela S&P Global ESG, organização responsável pelo Dow Jones Best-in-class Index (DJBIC). A Companhia foi novamente incluída no Sustainability Yearbook 2026 pela evolução da sua *performance* no processo de submissão ao DJBIC.

Além disso, recebeu o reconhecimento pela participação ativa nos últimos dez anos na Avaliação de Sustentabilidade Corporativa (CSA) da S&P Global.

Top Employers Brasil

A Companhia recebeu, pelo quarto ano consecutivo, o selo Top Employers, que reconhece empresas que atendem a um alto padrão de práticas de Recursos Humanos.

Age Friendly

A TIM foi a primeira empresa do setor de telecom no Brasil a conquistar esse selo internacional, que atesta o compromisso da Companhia com o respeito e as ações concretas para o desenvolvimento de profissionais 50+.



Época Negócios 360º

Em 2025, dentre as 450 empresas participantes, ficamos em 6º lugar no *ranking* das melhores empresas do Brasil, sendo a vencedora do setor TI e Telecom. O grande destaque foi para nosso 1º lugar geral para nossas ações e cuidados voltados ao desafio de Pessoas e 1º lugar no Desafio ESG Socioambiental no setor.

Valor 1000

Conquistamos pelo 3º ano consecutivo o segmento de TI e telecom no *ranking* Valor 1000, do jornal *Valor Econômico*, com destaque para nossas ações voltadas aos temas de valor ao cliente e inovação 5G.

Estadão Empresas Mais

Integramos o TOP 30 do Ranking 1500, que reconhece as maiores empresas do país pelo porte e desempenho apresentado. Já no Ranking ESG+, fomos a única empresa presente no TOP 5 em todas as categorias: Inovação e Tecnologia; Sustentabilidade e Mudanças Climáticas; Governança Corporativa; Ética, Cidadania e Sociedade.



Nossa Jornada ESG

1

13 Solidez no percurso

15 Trajetória de transparência e compromissos ESG

17 Plano ESG 2026-28

18 Materialidade

24 Engajamento de *stakeholders*

Solidez no percurso

GRI 2-17, 2-22, 2-23, 2-25



Em 2025, fortalecemos nossa trajetória sólida na jornada ESG, construída ao longo de mais de duas décadas. Superamos desafios e mantivemos uma evolução consistente nas principais frentes de negócio, alcançando resultados relevantes, que podem ser vistos em nosso Plano ESG, apresentado nas próximas páginas.

Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável segue um caminho intencional e contínuo, integrando de forma transversal os aspectos ambientais, sociais e de governança à condução das nossas atividades. Gerar valor positivo e duradouro para a sociedade e para os acionistas é parte essencial do nosso negócio.

Avançamos no cumprimento dos compromissos assumidos no Plano ESG da TIM, que é revisado anualmente e conta com metas de curto, médio e longo prazos, aprovadas pelo Comitê responsável. Para o Plano 2026–2028, as metas climáticas da TIM Brasil serão revistas a partir da finalização do Plano de Transição Ambiental do Grupo TIM.

No pilar social, seguimos empenhados em aumentar a representatividade, com as metas de alcançar 25% de pessoas negras e manter acima de 36% de mulheres em cargos de liderança e 50% de mulheres nas novas contratações até 2027. Além disso, estabelecemos o desafio de manter a favorabilidade acima de 84% no engajamento dos colaboradores na Pesquisa de Clima e Engajamento (em 2026) e 90% dos colaboradores treinados em capacidades digitais, em especial nas temáticas de Inteligência Artificial e Agile (até 2027). Além disso, alinhados ao nosso propósito de apoiar a digitalização do país e promover inclusão social e territorial por meio da conectividade, temos também como meta alcançar 32 milhões de hectares conectados até 2027, ampliando o acesso à tecnologia, à informação e às oportunidades em regiões historicamente menos atendidas.

Seguimos desafiando nossos limites com metas e compromissos que visam reduzir os impactos ambientais, fomentar uma economia circular e de baixo carbono e contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e diversa.

Em governança, permanecemos focados em padrões elevados de transparência, anticorrupção e cibersegurança, sustentados pelas certificações ISO 37001, ISO 27001 e pelo Selo Pró-Ética,

além de reconhecimentos em índices e *ratings* ESG, como o ISE da B3.

Para aprimorar continuamente nossa gestão ESG, monitoramos e analisamos mais de 100 indicadores trimestralmente, o que nos permite antecipar riscos e identificar oportunidades de melhoria.

Reconhecemos que fortalecer a cultura organizacional dos temas ESG é fundamental para o avanço dessa jornada. Por isso, promovemos capacitações e encontros direcionados a todos os colaboradores, incluindo a liderança, estimulando uma atuação alinhada ao propósito e aos valores da empresa. Acreditamos que a mobilização coletiva nasce do engajamento individual. GRI 2-17

Nesse contexto, reforçamos a identidade 101, que coloca o cliente no centro de nossas decisões, elimina barreiras e valoriza cada colaborador como protagonista. Nossos valores culturais orientam o jeito de ser e agir da TIM, guiando comportamentos baseados em inovação, inclusão e sustentabilidade, essenciais para o alcance dos objetivos estratégicos.

Com foco no impacto social, somos signatários do Pacto Global da ONU há 17 anos e da ONU Mulheres desde 2021. Desenvolvemos projetos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e reconhecemos como inegociáveis os direitos à privacidade de dados, à internet segura, ao acesso à informação e à liberdade de expressão.

Conheça os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

- **Somos a empresa de telecomunicações há mais tempo presente na Carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE-B3).**
- **Atuamos, voluntariamente, no Novo Mercado, o mais elevado nível de governança corporativa da Bolsa de Valores brasileira.**
- **Fomos a primeira operadora nacional reconhecida como Empresa Pró-Ética pela Controladoria-Geral da União (CGU).**

Veja outros prêmios e reconhecimentos na página 8.



Trajetória de transparência e compromissos ESG

2000 - 2005

- **CONQUISTAMOS** o certificado ISO 9001 (qualidade).
- **PASSAMOS** a reportar nosso desempenho em sustentabilidade por meio de relatórios anuais.



2006 - 2010

- **INTEGRAMOS** o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, sendo a empresa do setor há mais tempo no índice.
- **ASSINAMOS** o Pacto Global, assumindo compromissos de avanço alinhados aos ODS.
- **NOSSO RELATÓRIO ESG** adotou diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) no reporte, e nosso desempenho e gestão de emissões de gases de efeito estufa (GEE) foi divulgado no Programa Brasileiro GHG Protocol e no CDP.
- **CONQUISTAMOS** a certificação ISO 14001 (meio ambiente).



2011 - 2015

- **PASSAMOS** a integrar o Novo Mercado da B3.
- **CONSOLIDAMOS** o investimento social privado no Instituto TIM.



2016 - 2020

- **INTEGRAMOS** a lista de Empresas Pró-Ética da Controladoria-Geral da União, sendo a 1ª operadora de telecomunicações nessa iniciativa.
- **LANÇAMOS** nossas metas e compromissos no Plano ESG, com revisão anual.
- **INCORPORAMOS** indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board) no Relatório ESG.
- **COMO GRUPO TIM**, estabelecemos metas de redução de GEE alinhadas à ambição do Acordo de Paris e definidas por método científico junto à iniciativa Science Based Target (SBTi).



2021 - 2025

- **CONQUISTAMOS A CERTIFICAÇÃO** ISO 37001 (gestão antissuborno).
- **GANHAMOS O PRÊMIO** internacional GSMA's Diversity in Tech.
- **FOMOS RECONHECIDOS** como uma das empresas mais diversas e inclusivas do mundo por cinco anos consecutivos no FTSE Russell D&I Index (antigo Refinitiv D&I Index).
- **OBTIVEMOS A CERTIFICAÇÃO** ISO 27001 (gestão da segurança da informação).
- **VALIDAMOS NOSSAS METAS** de redução de emissões de gases de efeito estufa pela SBTi (Science Based Target initiative).
- **APOIAMOS AS RECOMENDAÇÕES** da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), incorporadas ao IFRS S2 (ISSB).



- **INTEGRAMOS O ÍNDICE** GPTW B3 desde 2023.
- **RECEBEMOS O SELO** Women on Board, que reconhece empresas com no mínimo duas mulheres no Conselho de Administração.
- **FOMOS RECONHECIDOS** como a melhor empresa da América Latina e 7ª global em equidade de gênero pela Bloomberg.
- **FOMOS SELECIONADOS** (2023) para o Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg, sendo a empresa mais igualitária do setor e da América Latina.
- **INTEGRAMOS O IDIVERSA B3**, sendo a única operadora de telecomunicações a fazer parte do índice, por três anos consecutivos.
- **FOMOS UMA DAS EMPRESAS** mais sustentáveis do mundo, por cinco anos, nos tornando Sustainability Yearbook Member pela S&P Global ESG (2021, 2022, 2023, 2024 e 2025).
- **POR TRÊS ANOS**, tivemos nota máxima no questionário CDP Climate Change, sendo uma das empresas consideradas líderes globais na gestão das mudanças climáticas.
- **NOSSO RELATÓRIO ESG 2023** ficou entre os 15 melhores da Reporting Matters, realizado pelo CEBDS em parceria com o Grupo Report.
- **SOMOS DESTAQUE** no Anuário Integridade ESG 2025, como líder setorial e única operadora presente na lista das dez empresas com iniciativas consolidadas.
- **O RELATÓRIO ESG 2024** foi um dos finalistas na categoria Relatório de Sustentabilidade do Prêmio Jatobá PR.

Plano ESG 2026-28

GRI 2-24, 2-25

Pilar	Compromissos	Plano 2025-27	Prazo	Resultado 2025	Plano 2026-28	Prazo
Ambiental	Net Zero (escopos 1, 2 e 3) tCO_2e	*Net Zero*	2040	580.204[1]	Net Zero[2, 3]	2040
	Carbono neutro (escopos 1 e 2) tCO_2e	Carbono neutro	2030	0[3]	Carbono Neutro[2, 3]	2030
	Energia elétrica renovável	100%	2025	100%[4]	100%	2026
	Ecoeficiência no tráfego de dados (bit/Joule)	+110%	2025	+129%[5]	-	-
	Reaproveitamento ou reciclagem de resíduos sólidos	≥95%	2026	99,7%[6]	≥ 95%	2026
Social	Engajamento (por ano)	≥82%	2025	87%[7]	≥ 84%	2026
	Colaboradores negros na liderança	≥25%	2027	21,3%[8]	≥ 25%	2027
	Mulheres na liderança	>36%	2027	36,3%	> 36%	2027
	Mulheres em novas contratações	50%	2027	52,6%	50%	2027
	Upskill de colaboradores em capacidades digitais (AI Academy, Agile Academy)	≥90%	2027	60%	≥ 90%	2027
	Hectares conectados (em milhões)	≥32	2027	26	≥ 32	2027
Governança	Práticas e padrões de Transparência e Anticorrupção (ex. ISO 37001 e Selo Pró-Ética)	Manter	2026	Mantido	Manter	2026
	Práticas e padrões de Cibersegurança e Proteção de Dados (ex. ISO 27001)	Manter	2026	Mantido	Manter	2026
	Posicionamento em índices e *ratings* ESG (ex. ISE)	Manter	2026	Mantido	Manter	2026

1 Resultados em emissões absolutas. O cálculo das emissões de escopo 3 da TIM no Brasil é realizado pelo Grupo TIM.

2 As metas climáticas da TIM Brasil para o Plano ESG 2026-28 serão revistas a partir da finalização do Plano de Transição Ambiental do Grupo TIM.

3 Resultado considera a compra de créditos de carbono (escopo 1), realizada em 2025 e 2026, e I-RECs (escopo 2, abordagem market-based), realizada em 2025.

4 Resultado considera a compra de I-RECs (escopo 2) e não considera as usinas de gás natural e biogás da GD, pois são contabilizados como combustíveis no escopo 1.

5 Ano-base 2019.

6 Não considera orgânicos e resíduos de construção civil das classes C e D.

7 Medido por meio do índice de favorabilidade da Pesquisa de Clima e Engajamento da Mercer.

8 São contabilizados os colaboradores autodeclarados como pardos e pretos.

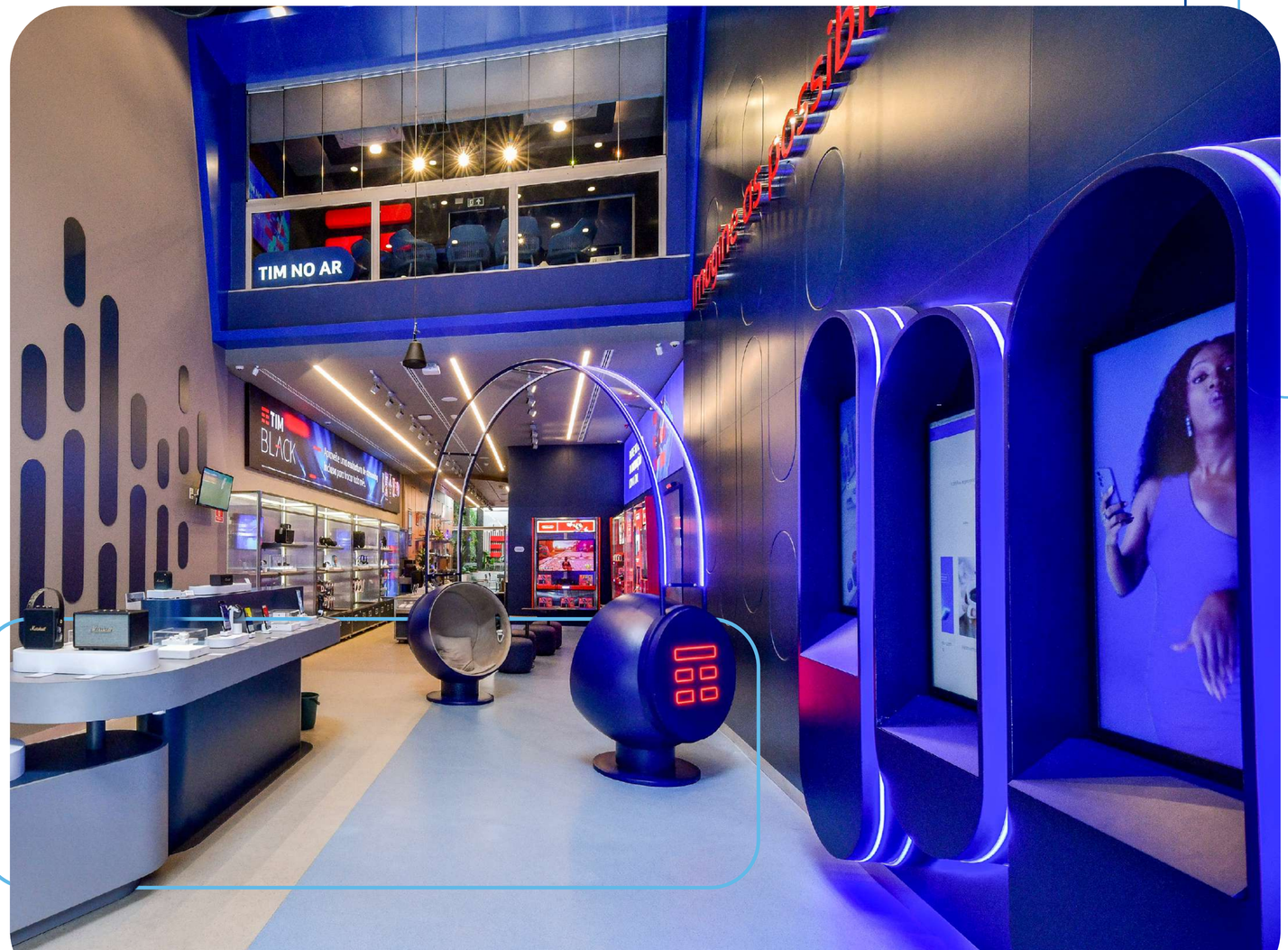
Materialidade

GRI 2-14, 2-29, 3-1, 3-2

Nossa dupla materialidade, elaborada em 2024, definiu nossos nove temas materiais, que serão revisados em 2026 seguindo nossa estratégia de revisitar o processo, em média, a cada dois anos.

Nosso modelo de análise é composto por duas dimensões de materialidade: Financeira e de Impacto (socioambiental). A materialidade de impacto abrange temas que geram efeitos significativos na economia, no meio ambiente, nas pessoas e na sociedade, decorrentes de nossas atividades e operações. Já a materialidade financeira reúne questões ambientais, sociais e de governança que impactam diretamente o desempenho econômico e a capacidade da Companhia de gerar valor.

O processo de dupla materialidade foi desenvolvido em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e do European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), conduzido de forma paralela e buscando sinergias entre as duas dimensões. A metodologia combinou critérios objetivos — como revisão bibliográfica, *benchmarking*, análise da matriz de riscos corporativos (*Enterprise Risk Management*) e pesquisa de opinião com partes interessadas — e critérios de julgamento, aplicados em entrevistas qualitativas, painéis de priorização e validação final dos resultados.



Etapas do processo

1 Mapeamento de *stakeholders*

Impacto socioambiental: Mapeamento dos principais públicos de interesse realizado em conjunto com o time ESG, utilizando critérios de impacto (influência da empresa sobre esses públicos) e relevância (importância desses públicos para a tomada de decisões da empresa) para definir suas prioridades.

Impacto financeiro: Mapeamento das principais áreas e dos atores de mercado relacionados à análise e à gestão de riscos e oportunidades da TIM.

2 Análise de contexto

Impacto socioambiental: Realização de *benchmarking* com pares do setor e pesquisa em *frameworks*, padrões, *ratings*, índices e documentos internos.

Impacto financeiro: Realização de pesquisa em *frameworks*, padrões, *ratings*, índices e documentos internos, com destaque para o mapa de riscos.

3 Território de materialidade

Agregação dos insumos obtidos nas fases precedentes com a compilação dos temas relevantes e suas implicações para a organização, incluindo:

- **20** temas de impacto socioambiental e
- **17** temas financeiros.

4 Pesquisa com *stakeholders*

Consulta aos *stakeholders* prioritários da empresa para compreender suas percepções sobre impactos reais e potenciais, bem como sobre riscos e oportunidades, sob a perspectiva da sustentabilidade, com os seguintes resultados:

- **428** respostas obtidas por meio de questionário *online*; e
- **13** entrevistas realizadas sobre a materialidade de impacto socioambiental e a materialidade financeira.

Os públicos envolvidos foram: acionistas, clientes/consumidores, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores e sociedade civil.

5 Consolidação

Consolidação dos resultados das etapas anteriores, com a compilação dos temas relevantes e suas implicações para a organização.

6 Priorização de temas

Com base nos resultados consolidados e nos demais achados do processo, foram definidos os temas que integram as duas materialidades.

Veja na página 20.

7 Validação

Apresentação dos resultados da priorização ao Comitê ESG da TIM, que se reporta ao Conselho de Administração, para validação e aprovação.

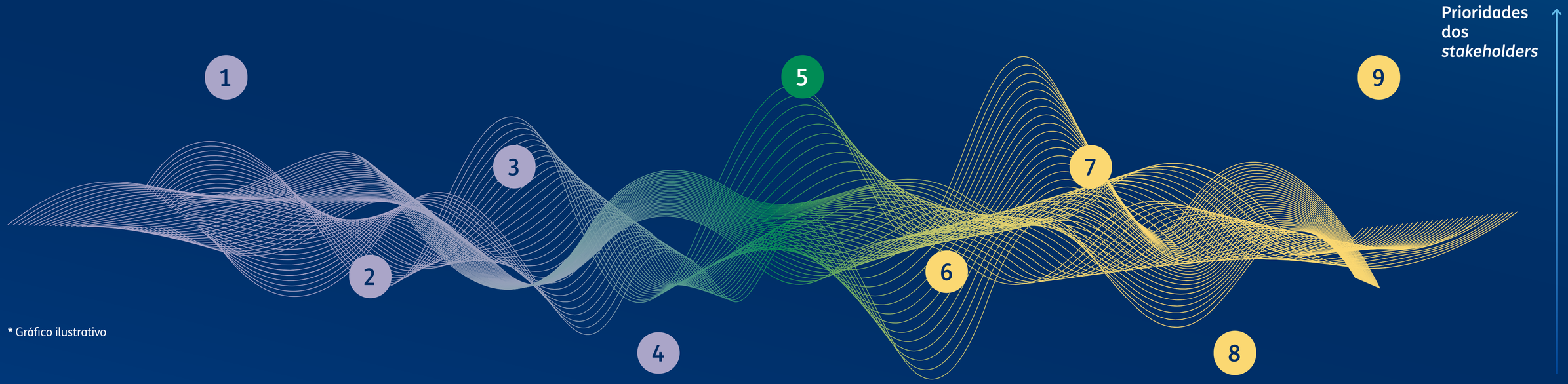
GRI 2-14



Materialidade TIM GRI 3-2

Nesta representação da materialidade da TIM*, os temas localizados mais à esquerda são aqueles com maior impacto financeiro, enquanto os que estão mais à direita representam maior impacto socioambiental. No centro, estão os temas com impacto tanto financeiro como socioambiental.

Os temas que ocupam a parte mais alta do gráfico são aqueles priorizados pelos *stakeholders*.



* Gráfico ilustrativo

1 Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados
2 Gestão responsável de fornecedores
3 Não cumprimento de obrigações regulatórias
4 Inteligência artificial
5 Mudanças climáticas
6 Diversidade, inclusão e não discriminação
7 Inclusão digital e conectividade
8 Gestão energética
9 Qualidade dos serviços e experiência do cliente

Temas Materiais GRI 3-2

Tema material	Abordagem	Impactos	Riscos	Oportunidades	Indicadores	ODS relacionados
Gestão energética (I)	Adotar práticas de gestão energética eficientes e sustentáveis, focando na redução do consumo de energia e na adoção de fontes renováveis, a fim de minimizar os impactos ambientais e garantir a resiliência operacional da infraestrutura de telecomunicações.	• Aumento do consumo de energia renovável. • Estímulo ao mercado livre de energia e à geração distribuída. • Geração de emprego nas usinas. • Redução das emissões de GEE (Escopos 1 e 2). • Tecnologia 5G como precursora de processos mais eficientes.	• A busca por mais eficiência energética pode aumentar a dependência da empresa em relação a tecnologias específicas, o que pode gerar riscos caso haja falhas ou interrupções no fornecimento. • Dependência de políticas públicas de preços e impossibilidade de preparo orçamentário a longo prazo. • Alterações nos ambientes jurídicos e regulatórios.	• Implementação de tecnologias de rede mais eficientes. • Expansão do Projeto Geração Distribuída.	GRI 302: Energia 2016	7 12 13
Gestão responsável de fornecedores (F)	Estabelecer e fortalecer práticas de gestão junto à cadeia de fornecedores, assegurando que os parceiros estratégicos atendam a critérios ESG, com foco na redução de impactos ambientais, no incentivo a condições de trabalho justas e éticas e na garantia de conformidade com normas regulatórias.	• Engajamento dos fornecedores na adoção de práticas sustentáveis e na redução de seu impacto ambiental. • Priorização de fornecedores locais, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social das regiões onde atuam.	• Riscos de desvios éticos e de *compliance* na cadeia de fornecimento podem impactar negativamente a reputação, gerando perda de confiança dos clientes e investidores. • Vínculo de dependência de fornecedores críticos para o fornecimento de produtos e serviços essenciais para suas operações.	• Fortalecimento da cadeia de valor e impulsionamento da inovação. • Ampliação da rede de parceiros e criação de novas oportunidades de negócio.	GRI 204: Práticas de Compra 2016 GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016 GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016 GRI 408: Trabalho Infantil 2016 GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	8 12
Inteligência artificial (F)	Impulsionar os benefícios operacionais, financeiros e de experiência do cliente por meio da inovação e automação.	• Redução de custos e melhoria da eficiência operacional e produtividade, em virtude da aplicação de soluções de IA no atendimento ao cliente, gestão de ativos de rede e áreas de suporte ao negócio.	• Não cumprimento de regulamentações e falhas éticas ou o uso indevido de IA podem resultar em multas, penalidades e ações judiciais. • Perda de competitividade para concorrentes que utilizam a tecnologia (IA) de forma inovadora.	• Gestão inteligente de redes e infraestrutura. • Personalização de produtos e serviços. • Otimização e automação de atendimento ao cliente e processos internos.	Indicadores próprios	8 9

Legenda: (I) temas priorizados na materialidade de impacto; (F) temas priorizados na materialidade financeira.

Tema material	Abordagem	Impactos	Riscos	Oportunidades	Indicadores	ODS relacionados
Mudanças climáticas (I) (F)	Gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas, por meio da adoção de práticas de mitigação de impactos e adaptação às condições climáticas extremas, visando proteger as pessoas, a infraestrutura e as operações da empresa.	• Redução das emissões de GEE (Escopos 1 e 2). • Aquisição de créditos de carbono provenientes de projetos de Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação florestal. • REDD+ e Energia Renovável (ER). • Aumento do consumo de energia renovável.	• A exposição a desastres naturais pode danificar instalações e infraestruturas, resultando em custos elevados de reparação e manutenção • As mudanças climáticas podem afetar a disponibilidade de água, aumentando a vulnerabilidade do negócio em virtude da alta dependência de fontes hídricas da matriz elétrica brasileira. • As mudanças climáticas podem afetar a cadeia de suprimentos, impactando a disponibilidade de recursos e os custos de produção.	• Mitigação dos riscos climáticos podem reduzir custos com energia e evitar perdas financeiras decorrentes de eventos climáticos extremos.	GRI 201: Desempenho Econômico 2016 GRI 305: Emissões 2016	12 13
Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados (F)	Garantir a proteção contínua das informações sensíveis dos clientes e da empresa, assegurando a conformidade com as regulamentações aplicáveis, por meio da implementação de políticas, monitoramento dos sistemas, treinamento de colaboradores e adoção de tecnologias avançadas para prevenir, detectar e responder a incidentes cibernéticos.	• Fortalecimento da confiança do cliente. • Conformidade regulatória e mitigação de penalidades. • Fortalecimento da imagem e reputação da marca.	• Vazamentos de dados de clientes ou informações confidenciais (como dados de pagamento) podem ocasionar prejuízos financeiros e reputacionais. • Ataques cibernéticos podem causar prejuízos aos sistemas, indisponibilidade de serviços e permitir a infiltração de *malwares*.	• Desenvolvimento de novas soluções e projetos de cibersegurança. • Fortalecimento da estratégia de venda de serviços e produtos com valor agregado para seus clientes.	GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	9 16
Não cumprimento de obrigações regulatórias (F)	Garantir o cumprimento das obrigações regulatórias, minimizando riscos financeiros e reputacionais.	–	• Aumento de custos para adaptação a novas regulamentações. • Multas, penalidades financeiras e restrições operacionais em caso de não conformidade. • Pagamento de compensações ou indenizações a clientes e terceiros.	• Fortalecimento da imagem corporativa e melhoria na reputação. • Redução de riscos financeiros e custos. • Acesso a incentivos fiscais.	–	16

Legenda: (I) temas priorizados na materialidade de impacto; (F) temas priorizados na materialidade financeira.

Tema material	Abordagem	Impactos	Riscos	Oportunidades	Indicadores	ODS relacionados
Diversidade, inclusão e não discriminação (I)	Implementar práticas e políticas que ampliem a diversidade do quadro de colaboradores, garantam a igualdade de oportunidades, a eliminação de barreiras e a promoção da participação plena de todos.	• Aumento do engajamento e satisfação dos colaboradores. • Melhoria da *performance* e dos resultados do negócio. • Ampliação da criatividade e da inovação. • Tomadas de decisão mais assertivas. • Fortalecimento da reputação e da marca empregadora. • Potencial perda de reputação relacionada a incidentes de discriminação.	–	–	GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016 GRI 406: Não Discriminação 2016	5 8 10 16
Inclusão digital e conectividade (I)	Promover a inclusão digital e expandir o acesso à conectividade para todos os municípios do país, especialmente aqueles em regiões e comunidades afastadas de centros urbanos, com qualidade e a preços acessíveis.	• Promoção da transformação digital em diversos setores, como educação, agro, saúde, finanças e serviços públicos. • Inclusão digital com apoio de ações de alfabetização digital e estímulo ao correto uso da tecnologia. • Garantia de acesso a diversos serviços públicos que estão sendo digitalizados.	–	–	GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016 GRI 413: Comunidades Locais 2016	1 5 9 16
Qualidade dos serviços e experiência do cliente (I)	Garantir a entrega de serviços de telecomunicações confiáveis, eficientes e inovadores, proporcionando uma experiência positiva e consistente aos clientes. Oferecer atendimento ágil e eficiente ao consumidor, assegurando sua satisfação e fidelização.	• Fidelização de clientes (clareza nas comunicações, respeito e cuidado nos atendimentos; utilizar potencial da marca para engajar causas em que acredita) e experiência positiva do cliente. Apoio à mudança de comportamento com mais uso de dados do que de voz. • Apoio ao acesso aos serviços públicos digitais, educação e outros. • Diferenciação da marca e melhoria na reputação. Interrupções dos serviços; Vínculo de dependência de fornecedores para assegurar a qualidade dos serviços.	–	–	GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016 GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016 Indicadores próprios	9

Legenda: (I) temas priorizados na materialidade de impacto; (F) temas priorizados na materialidade financeira.

Engajamento

de stakeholders

GRI 2-6, 2-24, 2-25, 2-29

Mantemos relações de confiança com nossos públicos de relacionamento porque acreditamos que o diálogo transparente é essencial para gerar valor compartilhado para a TIM e para a sociedade.

Evoluir continuamente na gestão de riscos e fortalecer nossa reputação corporativa de forma ética e transparente estão entre os principais objetivos dessa relação, que abrange clientes, colaboradores, investidores e demais partes interessadas.

O Modelo de Gestão de Clima e Engajamento orienta nossas práticas e define princípios que valorizam o diálogo aberto, a escuta ativa e a comunicação transparente, estimulando envolvimento, aprendizagem mútua e inovação. Por meio dela, buscamos construir vínculos sólidos e duradouros, baseados em integridade e confiança.

Suas diretrizes também contribuem para o gerenciamento de riscos e a identificação de oportunidades, garantindo que as manifestações dos *stakeholders* sejam endereçadas internamente e respondidas de forma eficaz.

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Manter o nível de engajamento anual dos colaboradores igual ou acima de **82%**	2025 **87%** 2024 **86%** 2023 **86%**



Principais *stakeholders* da Companhia e Ações de Engajamento

Acionistas e Instituições financeiras

- Divulgação trimestral de resultados; comunicados ao mercado e realização de eventos.
- Canal “Fale com RI” para solicitação de informações e compartilhamento de sugestões endereçadas ao Conselho de Administração.
- Publicação de informações a investidores e analistas no *site* de Relações com Investidores.
- Envio do *mailing* de Relações com Investidores mediante cadastro no *site* e solicitação de informações e esclarecimento de dúvidas pelo *e-mail* ri@timbrasil. com.br.

Comunidades locais

- Engajamento por meio de projetos do Instituto TIM, como Edital Fortalecendo Redes, realizado em parceria com a ONG Gerando Falcões; o Academic Working Capital (AWC), voltado para o empreendedorismo universitário; e a Bateria do Instituto TIM, formada por crianças, jovens e adultos com e sem deficiência.
- Desenvolvimento do projeto Favela 5G, em parceria com a Gerando Falcões para criar na favela Marte, em São José do Rio Preto (SP), a primeira comunidade do Brasil plenamente conectada ao 5G.

Colaboradores próprios

- *Management Meetings* trimestrais para toda a liderança e encontros mensais com gestores para abordar temas de gestão de pessoas e transversais na Companhia.
- Ações de comunicação, *endomarketing*, treinamentos, *workshops* e rodas de conversa que promovem reflexões sobre temas importantes para o negócio.
- Avaliação de *performance*, planos de carreira e sucessão.
- Intranet e rede social corporativa com conteúdo de interesse dos colaboradores e aliadas ao uso de sistemas e ferramentas digitais no dia a dia.
- Ações de *endomarketing* para alinhamento dos colaboradores ao posicionamento da marca e às novas ofertas e serviços.
- Pesquisa de Clima Organizacional e pesquisas Pulse recorrentes.
- Programas de Reconhecimento (Valeu, TIMe! e TIMaço) para fortalecimento dos novos valores culturais e maior visibilidade às entregas alinhadas aos desafios do plano estratégico.

Fornecedores e prestadores de serviço

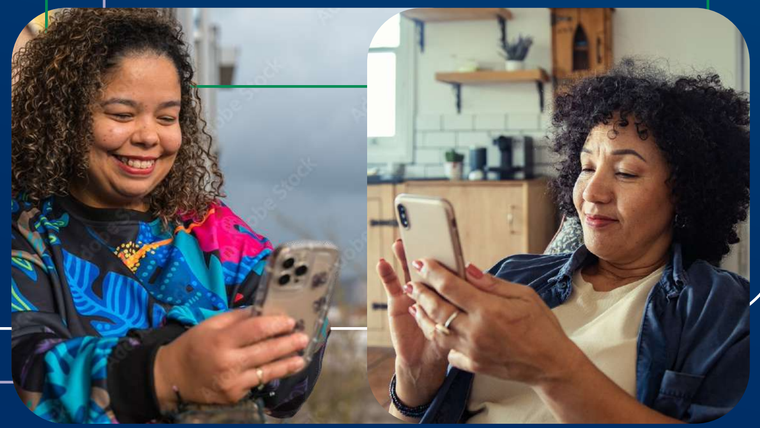
- Engajamento em boas práticas relacionadas à ética e aos aspectos sociais e ambientais, via processo de compras, questionários de *due diligence* de integridade e socioambiental, promoção de *workshops* e campanhas de sensibilização para temas.

Clientes/consumidores

- Multicanais de atendimento: Aplicativo Meu TIM; Assistente virtual; Redes sociais; WhatsApp; *chat online*; Central de Atendimento (144* e 1056*; Site Meu TIM).
- Ouvidoria: canal de segunda instância que presta assistência aos clientes que já recorreram aos canais de atendimento da TIM.
- Atendimento especializado a deficientes auditivos.
- Conselho de Usuários com participação de usuários e representantes de entidades de defesa do consumidor.
- Pesquisas visando à melhoria contínua da experiência dos nossos clientes e da imagem da marca TIM frente aos consumidores no mercado como, por exemplo: pesquisas de monitoramento de indicadores de NPS (Net Promoter Score) e Satisfação com os nossos produtos e serviços; monitoramento de indicadores de Imagem da marca e campanhas; testes de usabilidade dos aplicativos e *sites* da TIM; pré-testes de atratividade de serviços, produtos e campanhas; e mapeamento de perfil/hábitos e necessidades dos consumidores, dentre outras.
- Iniciativas de *branding* que visam a uma maior conexão com os clientes por meio de experiências em territórios de marca, como o Rock in Rio e TIM Music.

Concorrentes

- Participação nos grupos de trabalho da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e de entidades representativas do setor.



Governo

- Acompanhamento da agenda de políticas públicas e regulatórias estratégicas para o setor de telecomunicações, modificações na legislação e promulgação de novas leis.
- Participação em discussões de temas, como a implementação do 5G, viabilização de infraestrutura de telecomunicações, maior acesso à conectividade, regulação do uso de novas tecnologias (IoT) e eficiência energética.
- Participação em associações com objetivo de acompanhar e promover o desenvolvimento e a implementação de políticas públicas de telecomunicações em níveis nacional e regional.

Órgãos de proteção e defesa do consumidor

- Reuniões do Conselho de Usuários com participação de usuários e representantes de entidades de defesa do consumidor.
- Interlocução contínua com os Procons Municipais e Estaduais, fortalecendo a transparência e contribuindo com o aprimoramento da jornada do consumidor.

ONGs

- Parceria e apoio a diversas organizações por meio dos projetos e ações do Instituto TIM.
- Participação em fóruns de associações do terceiro setor e do Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife).



Sociedade como um todo

- Engajamento por meio de projetos do Instituto TIM, como Edital Fortalecendo Redes, realizado em parceria com a ONG Gerando Falcões; o Academic Working Capital (AWC), voltado para o empreendedorismo universitário; e a Bateria do Instituto TIM, formada por crianças, jovens e adultos com e sem deficiência.
- Desenvolvimento do projeto Favela 5G, em parceria com a Gerando Falcões, para criar na favela Marte, em São José do Rio Preto (SP), a primeira comunidade do Brasil plenamente conectada ao 5G.
- Realização de eventos e patrocínios a diversas iniciativas culturais e ações de diversidade e inclusão.

Órgãos reguladores

- Participação nos grupos de trabalho da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e de entidades representativas do setor.

Sindicatos

- Participação nos grupos de trabalho da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e de entidades representativas do setor.

Startup

- Parcerias com *hubs* de inovação por meio do programa TIM Open Innovation com foco na identificação, experimentação e avaliação de soluções alinhadas às necessidades do negócio e que contribuem para fortalecer um ecossistema estruturado de colaboração com *startups*.
- Criação do Fundo 5G para mapear soluções baseadas em tecnologia e auxiliar no desenvolvimento de empresas e *startups*.

Participação nas principais organizações externas GRI 2-28

O quadro a seguir apresenta as entidades, organizações e associações das quais a TIM participa. A Companhia atua de forma ativa em instâncias de governança, especialmente naquelas com papel relevante no ambiente institucional e regulatório do setor de telecomunicações. Além disso, contribui tecnicamente para o desenvolvimento de boas práticas e para a participação em fóruns qualificados que fortalecem o diálogo e a evolução do mercado.

Entidade	Finalidade	Atuação da TIM
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (Conexis Brasil Digital)	A organização, sem finalidade econômica, representa institucionalmente as prestadoras de serviços fixos e móveis autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a operar no Brasil.	**Integra a Diretoria**
Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil)	Entidade civil, privada e sem finalidade econômica que representa e trabalha pelo desenvolvimento de operadores e fornecedores de produtos do setor de comunicações e informação.	**Integra a Diretoria**
GSM Association (GSMA)	Organização que representa global e institucionalmente as prestadoras de telefonia móvel e contribui para o desenvolvimento da tecnologia na indústria de comunicação móvel no mundo.	**Associada**
Associação Brasileira de Recursos de Telecomunicações (ABR Telecom)	A organização tem a missão de promover, operar e gerenciar soluções técnicas integradas entre as associadas para a prestação dos serviços de telecomunicações e cumprimento de obrigações regulatórias.	**Integra o Conselho de Administração**
ConectarAgro	A associação tem por objetivo promover a conectividade no interior do país de forma acessível aos produtores rurais de todo o Brasil para alavancagem do agronegócio.	**Integra o Conselho de Administração**
Associação das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Tecnologias Digitais (Brasscom)	A associação exerce papel de articulação e promove o setor de TIC junto aos poderes públicos, clientes públicos e privados e outras entidades representativas.	**Associada**



Conectando tecnologia e propósito

2

30 Cenário e novas oportunidades

31 Estratégia corporativa

36 Operação

45 Inovação

55 Cliente

Cenário
e novas oportunidades GRI 2-6

O setor de telecomunicações assume um papel cada vez mais protagonista e indissociável na transição para um futuro mais sustentável, atuando como um poderoso vetor de descarbonização e inclusão social. Ao proverem conectividade, as empresas de telecomunicação se tornam habilitadoras da economia digital, impulsionando iniciativas de inovação aplicadas em diversos segmentos de negócios. Nesse cenário, um dos diferenciais estratégicos da TIM é ter um portfólio amplo de soluções para o mercado B2B, com crescimento contínuo em setores como agronegócio, logística, *utilities*, mineração e Internet das Coisas (IoT), contribuindo para reduzir os seus impactos ambientais (saiba mais na página 63).

Acreditamos na força da nossa atuação que conecta, inova e constrói. Com uma visão que integra ESG, infraestrutura de ponta e soluções de valor compartilhado, estamos firmemente posicionados para moldar um futuro digital no Brasil, em que a conectividade seja sinônimo de liberdade, sustentabilidade e prosperidade para todos.

Avanços no uso da IA

Acompanhando as tendências do setor, em 2025, intensificamos a adoção da inteligência artificial como elemento importante de nossa estratégia de inovação. A partir da evolução e aplicação de soluções testadas, a IA vem contribuindo para a melhoria da eficiência operacional e da qualidade dos serviços. Implementamos sistemas de análise preditiva em toda a nossa infraestrutura de acesso, proporcionando maior assertividade na detecção antecipada de eventuais falhas. Com isso, reduzimos o número de intervenções corretivas e antecipamos as manutenções de forma preventiva, com consequente economia de custos e maior confiabilidade da rede (saiba mais na página 45).



Também investimos na capacitação interna por meio da AI Academy, na qual técnicos de campo e colaboradores de diferentes níveis têm sido treinados para operar com ferramentas de IA, com o intuito de consolidar a cultura de inovação, com estímulo à experimentação e ao desenvolvimento de soluções aplicadas, e garantir governança no uso da tecnologia (saiba mais na página 151).

Entendemos o uso dessa tecnologia como um dos vetores de apoio à transformação digital da Companhia, contribuindo para redes mais resilientes, atendimento mais ágil e personalizado, e construção de uma base tecnológica robusta para atender às demandas futuras do setor.



Estratégia corporativa

Na TIM, temos o propósito de transformar tecnologia em liberdade. Para isso, agimos com uma combinação de resiliência e agilidade, adaptando-nos constantemente ao dinâmico cenário de negócios para entregar soluções, experiências e inovações que impactem de maneira positiva a vida dos nossos clientes.

A estratégia corporativa se mantém alinhada com os objetivos da Companhia e com a criação de valor sustentável para toda a nossa cadeia. Por meio de um processo colaborativo que envolve todas as lideranças, o planejamento é revisitado periodicamente, com o intuito de antecipar o futuro, identificar potenciais impactos — tanto positivos quanto negativos — e direcionar nossos esforços de forma proativa.

Até 2026, estamos focados em fortalecer ainda mais nossos serviços, expandir a oferta para além da conectividade e, consequentemente, ampliar a rentabilidade do negócio.

Seguimos investindo para que a TIM seja cada vez mais qualificada nas novas competências digitais exigidas pelo mercado, aprimorando nosso jeito de ser e de fazer as coisas.

Reconhecemos que a adoção da IA exige uma transformação organizacional robusta e bem estruturada. Para isso, criamos o Comitê de IA, responsável por estabelecer políticas, governança e arquiteturas de referência para a industrialização de casos de uso. O lançamento da AI Academy é outra importante frente, com a finalidade de capacitar as equipes de gestão, tecnologia e negócios e promover uma cultura de colaboração entre pessoas e agentes de IA. Essas ações reforçam nosso compromisso com a governança responsável e com o desenvolvimento de capacidades que garantam a integração eficaz da IA em nossas operações.



Nossos valores

Surpreenda o cliente

- Encantar o cliente é nossa maior motivação.
- Entregamos liberdade de escolha, com as melhores soluções e experiências para os clientes e a sociedade.
- Porque queremos fazer a diferença na vida das pessoas.

Construa confiança

- Transparência e respeito são a base para a confiança em todas as nossas relações.
- Praticamos a escuta ativa, a empatia e a colaboração para fortalecer conexões.
- Ética e integridade são inegociáveis.

Seja protagonista

- Fazemos acontecer com entusiasmo.
- Assumimos os desafios com energia, atitude positiva e determinação.
- Agimos com responsabilidade e comprometimento em tudo o que fazemos.

Pense grande

- Antecipamos e construímos o futuro.
- A busca pela inovação nos move a entregar soluções que nos colocam sempre à frente.
- Temos coragem para ousar, ir além e transformar a sociedade.

Promova inclusão

- Aqui, todas as pessoas têm voz e se orgulham de ser quem são.
- Valorizamos a diversidade de ideias, habilidades e histórias.
- Usamos tecnologia em favor do desenvolvimento socioambiental responsável.

Supere barreiras

- Agilidade e colaboração nos movem para realizar.
- Desafiamos padrões e nos adaptamos às mudanças com rapidez e qualidade.
- Simplificamos a forma de fazer as coisas para entregar resultados excepcionais.

Objetivo	Ser a operadora **preferida** no Brasil
Estratégia	• Cliente em **1º lugar** • **Zero** barreira • **Protagonismo**
Propósito	Evoluir juntos, com **respeito e coragem**, transformando tecnologia em liberdade



Jornada de evolução cultural

O alicerce para toda a estratégia de negócios da TIM e para o nosso Plano ESG é a nossa jornada de evolução cultural, na qual promovemos ativamente o engajamento da alta liderança, executivos e colaboradores em todos os níveis da Companhia. Por meio de *workshops*, buscamos fortalecer nossa cultura e planejar ações de engajamento, treinamento e desenvolvimento. Temos, também, um plano de ação para disseminar e sustentar nossos valores culturais, garantindo que cada membro da equipe esteja conectado ao nosso propósito.

Contamos, ainda, com um plano de comunicação dedicado à evolução cultural e um time de Influenciadores de Cultura, com mais de 220 colaboradores de diferentes setores e níveis organizacionais, que acompanham as ações e atuam no dia a dia para disseminar e promover a cultura interna.

Na prática, eles compartilham boas histórias, conquistas e comportamentos que representam a cultura que queremos consolidar. Também traduzem os valores em atitudes concretas, transformando desafios em oportunidades e atuando com empatia para superar resistências e apoiar a liderança. Além disso, disseminam comportamentos alinhados aos valores da TIM, engajam pessoas nas ações de cultura, participam de comunicações internas e contribuem para dar vida às diretrizes culturais, sempre com escuta ativa, acolhimento e conexão. Os Influenciadores podem ser acionados por meio dos canais internos, em eventos e reuniões, além de poderem ser contatados por *e-mail* e Teams.

Essas iniciativas reforçam a relevância da nossa estratégia e o nosso esforço em capacitar e inspirar as pessoas que constroem a TIM, garantindo que estejamos sempre à frente na entrega de valor e na construção de um futuro mais conectado e livre.



Engajamento cultural

Este é um tema recorrente e prioritário em nossos *Management Meetings*, encontros com a liderança, realizados a cada trimestre. Por meio de programas de reconhecimento, celebramos o desempenho e a inovação entre os colaboradores, além de atividades internas e externas promovidas pelas áreas. Como exemplo:

Valeu, TIMe!: focado na indicação de pessoas que inspiram novos valores.

Clima e engajamento

Temos como compromisso assegurar um ambiente de trabalho saudável e seguro, que não apenas fomente o diálogo, mas também fortaleça as conexões entre todos os colaboradores. Para monitorar e aprimorar continuamente essa experiência, contamos com a Pesquisa de Clima e Engajamento, que, em 2025, alcançou 98% de adesão e 87% de favorabilidade geral.

Essa ferramenta nos permite avaliar, com profundidade, o nível de engajamento da nossa equipe em diferentes frentes, tais como:

- Cultura de Integridade: considera os aspectos de cultura e integridade, como ambiente seguro e ético, responsabilidade social e diversidade.
- Agilidade Organizacional: engloba aspectos que promovem a agilidade e a inovação, como mentalidade digital, colaboração, adaptabilidade, foco no cliente e velocidade da tomada de decisão.
- Liderança Responsável: foca na relação de confiança com a liderança, nas práticas de gestão e na conexão com a estratégia da Companhia.
- Ambiente Saudável: avalia a qualidade do ambiente sobre aspectos de saúde, como segurança psicológica, equilíbrio e pertencimento.
- Processos Organizados: visa a adequação da estrutura, melhoria dos processos, acesso às informações e execução eficiente.
- Recompensa Justa: abrange além do salário e dos benefícios com equidade, contemplando a gestão de desempenho, com avaliação justa e meritocracia.
- Carreiras Atrativas: considera o processo de aprendizagem em diferentes aspectos e as oportunidades de crescimento e carreira.
- Indivíduos Prósperos: salienta a prosperidade individual, que abrange a coragem para propor melhorias, com autenticidade, plenitude e responsabilidade.
- Engajamento: a essência do engajamento consiste na autopercepção do orgulho de pertencer e da motivação; além do estímulo ao esforço máximo no trabalho.

A partir dos dados coletados, obtemos uma compreensão aprofundada de como nossos colaboradores se sentem em relação à empresa e a cada um desses temas, o que nos permite diagnosticar diferentes áreas da Companhia. Os resultados são fundamentais para identificarmos oportunidades de melhoria e definirmos planos de ação e monitoramento.

Esses planos são estrategicamente segmentados: alguns são de abrangência corporativa, impactando transversalmente toda a Companhia, enquanto outros são funcionais, com ações específicas desenhadas para cada área. Todos são acompanhados e gerenciados ao longo do ano pelas equipes de gestão de pessoas e pelas lideranças das respectivas áreas, garantindo uma evolução contínua e alinhada aos nossos valores e objetivos.

Principais resultados da Pesquisa de Clima 2025

Orgulho e pertencimento	**94%** do time declarou sentir orgulho de fazer parte da TIM.
Integridade e inclusão	Alta favorabilidade na percepção de cultura inclusiva, que se mantém consistente nos últimos anos. **97%** dos colaboradores concordam que a empresa promove um ambiente diverso e inclusivo e **95%** apontam que a empresa não aceita qualquer tipo de discriminação ou assédio.
Satisfação no trabalho	**7 em cada 10** colaboradores querem permanecer trabalhando na TIM, refletindo o alto engajamento e a força da nossa cultura e nossa marca empregadora.
Propósito e alinhamento com a cultura	**93%** dos participantes percebem que contribuem diretamente para os resultados e conquistas da TIM.
Desenvolvimento contínuo	**94%** dos colaboradores afirmam ter acesso a oportunidades de aprendizado e desenvolvimento ao longo de sua trajetória na empresa, e 90% das pessoas consideram a avaliação de *performance* coerente.

Operação

GRI 3-3, 203-2, 2-6

Tema material: Qualidade dos serviços e experiência do cliente

ODS 9

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Conectar 32 milhões de hectares até 2027	**2025** 26 milhões **2024** 20 milhões

O setor de telecomunicações é, por natureza, um ambiente de intensa competitividade e contínua evolução tecnológica. Nesse cenário dinâmico, a entrega de serviços móveis e internet com alta qualidade e confiabilidade é um elemento-chave para garantir a satisfação e a fidelização dos clientes. Mais do que isso, acreditamos na conectividade como uma condição essencial para o bem-estar social e o desenvolvimento econômico do nosso país. Portanto, nosso compromisso é oferecer a melhor experiência ao cliente, abrangendo desde a eficiência de nossos canais de atendimento até a agilidade na resolução de problemas. Para isso, investimos anualmente na expansão e na melhoria contínua de nossa infraestrutura de rede, garantindo estabilidade e *performance* que superem as expectativas, sempre alinhados às diretrizes do nosso plano de negócios e à supervisão de um comitê interno dedicado a esses objetivos.

Liderança em cobertura e conectividade

Com presença nacional sólida e abrangente, fomos a primeira operadora a alcançar 1.000 cidades brasileiras com cobertura 5G, em 2025, uma ativação que lideramos desde 2023. Também fomos a primeira a garantir 100% de cobertura com tecnologias 2G, 3G ou 4G em todo o território nacional. Desde 2023, nosso serviço 4G atende a todos os 5.570 municípios do país, democratizando o acesso à internet de alta velocidade.

Nossos esforços até 2027 estarão concentrados na meta ambiciosa de expandir a conectividade para 32 milhões de hectares em diversas regiões do Brasil, um passo importante para impulsionar a inclusão digital e o desenvolvimento em áreas estratégicas, como o agronegócio.

Assim, seguimos empenhados em fortalecer nossa rede e inovar, garantindo que a conectividade da TIM seja um motor para o progresso e a liberdade de nossos clientes e da sociedade.



Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

GRI 203-1

O setor de telecomunicações é intrinsecamente moldado por um sistema legislativo robusto. Cada norma, com seus impactos diretos ou indiretos, perpassam os eixos de infraestrutura, investimentos, melhoria no cenário de negócios, segurança jurídica e a própria dinâmica do ambiente virtual.

No Brasil, o órgão regulador desempenha um papel central na definição das diretrizes essenciais para os investimentos na área das telecomunicações. A seguir, apresentamos as principais regulamentações que guiam o avanço da infraestrutura nacional e seus avanços em 2025:

Sistemas de comunicação máquina a máquina (M2M)

A **Portaria MCOM nº 17.456/2025** dispensa o licenciamento de estações de telecomunicações que integrem sistemas M2M, simplificando processos e acelerando a implantação de soluções conectadas.

RGST – Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações

A **Resolução Anatel nº 777/2025** revisa e revoga normas anteriores e aprova a nova versão do RGST, atualizando o marco regulatório para serviços de telecom.

Plano Brasileiro de Inteligência Artificial

A **Resolução CITDigital nº 2/2025** institui um Grupo de Trabalho responsável pela gestão do Plano Brasileiro de IA, fortalecendo a agenda nacional de inovação e digitalização.

Zonas de Processamento de Exportação (ZPE)

A **Resolução CZPE/MDIC nº 95/2025** define os serviços qualificáveis ao regime das ZPEs, incluindo serviços de engenharia aplicados a projetos de telecomunicações, radiodifusão e televisão.

Combate ao roubo e furto de cabos e equipamentos

A **Lei nº 15.181/2025** eleva as penas para furto, roubo e receptação de cabos, fios e equipamentos utilizados em redes de energia, telefonia e transmissão de dados, além de estabelecer sanções às prestadoras que utilizarem materiais provenientes de crime.



Roaming Mercosul

O **Decreto Legislativo nº 192/2025** aprova o Acordo de Eliminação da Cobrança de Roaming Internacional entre os países do Mercosul, removendo custos adicionais para os usuários finais.

Telecomunicações incluídas na cesta de *cashback*

A **Lei Complementar nº 214/2025**, que institui o Imposto sobre Bens e Serviços (IBS), a Contribuição Social sobre Bens e Serviços (CBS) e o Imposto Seletivo, estende o mecanismo de *cashback* para serviços de telefonia e internet, ampliando o acesso e reduzindo desigualdades tributárias.

Licenciamento ambiental

A **Lei nº 15.190/2025** moderniza o processo de licenciamento ambiental em âmbito federal, revisando regras anteriores e trazendo maior clareza e segurança jurídica para empreendimentos, inclusive os de infraestrutura de telecomunicações.

Desoneração de dispositivos de IoT até 2030

A Lei nº 15.320 prorroga até 31 de dezembro de 2030 os benefícios tributários incidentes sobre estações de telecomunicações utilizadas em sistemas de comunicação máquina a máquina (M2M), incluindo dispositivos de Internet das Coisas (IoT) e estações satelitais de pequeno porte.

Marco civil da internet

SASB TC-TL-520a.3

O **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)** e sua regulamentação, por meio do Decreto nº 8.771/2016, estabeleceram princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Entre os dispositivos regulamentados, o princípio da neutralidade de rede determina que o responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação.

Para garantir o atendimento a esses princípios, a TIM adota medidas para assegurar a transparência e a isonomia em suas ofertas, no campo das regras de aplicações *zero rating*, estando disponível para estabelecer negociações com provedores de aplicações interessados em manter a competitividade, além de manter o acesso a conteúdos legais. Acreditamos que, por meio de aplicações *zero rating*, podemos oferecer ofertas mais aderentes aos interesses dos usuários.

Em 2025, 21 novas leis em dez estados do país definiram parâmetros para estimular o desenvolvimento e a ampliação da cobertura da infraestrutura de telecomunicações:

Região	Nº de novas leis
Norte	2
Nordeste	0
Centro-Oeste	2
Sudeste	10
Sul	7

Interrupções do Sistema

SASB TC-TL-550a.1

Duração média da interrupção do sistema em minutos	2024	2025
Serviço Móvel Pessoal - SMP	95,64	86,84
Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) – SCM	4,97	4,3
Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC	16,35	15,45
Frequência média de interrupção do sistema (número de interrupções de serviço por cliente)		
Serviço Móvel Pessoal - SMP	0,53	0,49
Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) – SCM	0,01	0,01
Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC	0,10	0,11
Duração média da interrupção do cliente em minutos		
Serviço Móvel Pessoal - SMP	196,96	181,92
Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) – SCM	326,58	329,65
Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC	222,92	211,42

Equipamentos e infraestrutura

GRI 416-1, 416-2, 417-1, 417-2

A comercialização e a ativação dos equipamentos de radiocomunicações de base e móveis são previamente aprovadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), além de toda a infraestrutura de equipamentos de telecomunicação. É responsabilidade da Anatel verificar a conformidade com os regulamentos para a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e, também, dos parâmetros de segurança relacionados à exposição aos campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos de radiofrequência (CEMRF) estabelecidos pela legislação brasileira.

A TIM baseia-se nos relatórios dos fabricantes e na conformidade regulatória para garantir a precisão das informações de rotulagem dos produtos que comercializa.

Essa fiscalização busca garantir a confiabilidade e proteção de nossos usuários. A partir das determinações, exigimos dos fornecedores a garantia de homologação ou certificação da Anatel para cada dispositivo que integre nossa rede. Dessa forma, asseguramos que todos os produtos cheguem aos nossos clientes com as embalagens e manuais contendo instruções claras para a montagem e uso corretos e seguros.

Em 2025, não houve casos de não conformidades com regulamentos relativos a informações veiculadas e à rotulagem de serviços da empresa. Também não houve abertura de Procedimentos Administrativos por Descumprimento de Obrigação (Pado), no âmbito da Anatel, ou processos administrativos da Secretaria Nacional do Consumidor ou Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

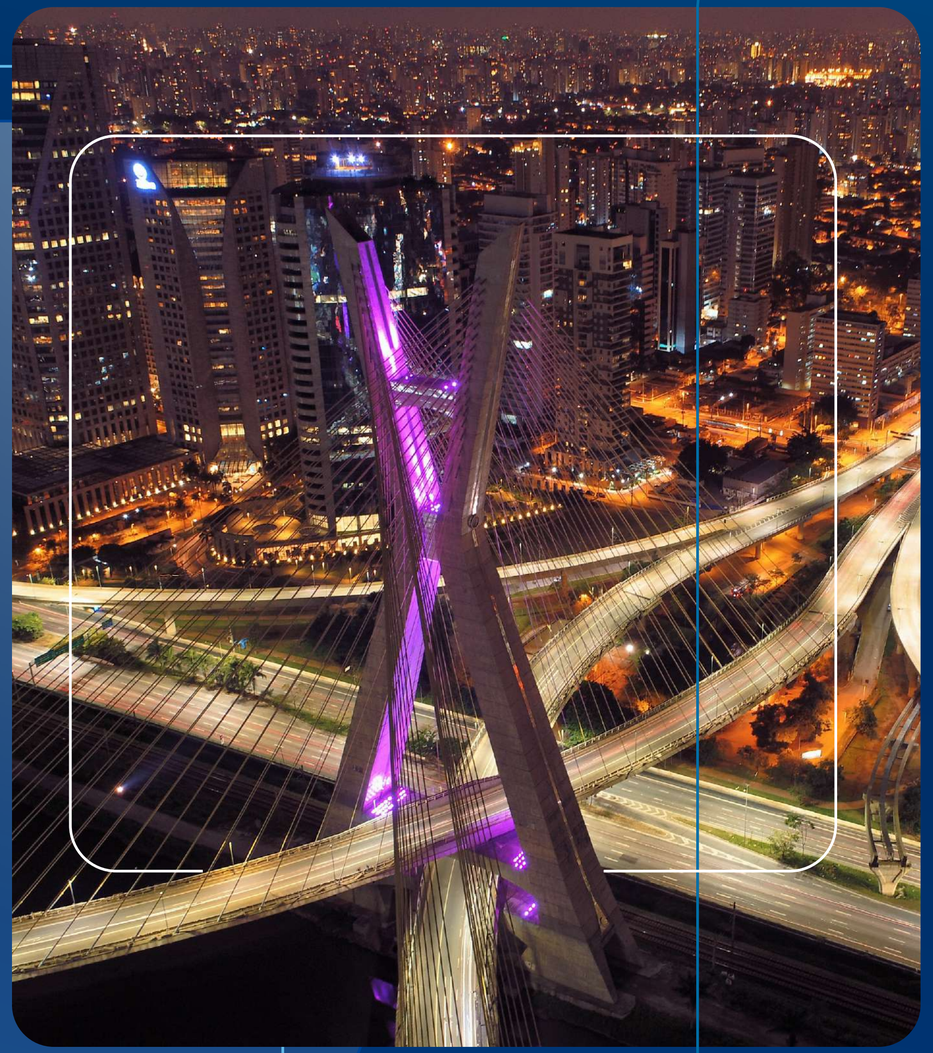
Avanços e solidez na cobertura 5G

Seguindo a estratégia de oferecer uma experiência 5G diferenciada para nossos clientes, a TIM se tornou a única operadora a levar o 5G para 100% dos bairros de todas as 27 capitais. Líder na tecnologia de quinta geração, a operadora vem se diferenciando ao apostar na densificação de antenas para promover uma cobertura 5G de ponta a ponta.



A operadora já conecta mais de 1.000 cidades com o 5G no Brasil, alcançando 78% da população urbana coberta. O objetivo da TIM é apoiar a digitalização no país e facilitar a vida dos seus clientes por meio do 5G.

Um dos destaques do ano foi a conclusão do maior projeto de modernização de rede móvel da história da TIM, em São Paulo, e um dos mais amplos já realizados no setor de telecomunicações no Brasil.



Com investimentos de um bilhão de reais e impacto direto em cerca de 10 milhões de clientes, a iniciativa modernizou 3 mil *sites* em 64 cidades do DDD 11, além de cidades do interior nos DDDs 12, 13, 15 e 19, ampliando em 40% a capacidade de rede em São Paulo. No interior paulista, a expansão foi significativa, com mais de 700 *sites* adicionais instalados, expandindo a cobertura e beneficiando milhares de usuários em cerca de 160 cidades. Seguimos empenhados em levar ao público a melhor experiência digital, sempre combinando tecnologia de ponta, eficiência operacional e responsabilidade socioambiental.

Foco na ampliação do 5G em Minas Gerais

Em 2025, a TIM investiu R$ 250 milhões para ampliar o 5G em Minas Gerais, visando conectar estradas e reforçar a presença da marca. A expansão resultou em mais 150 cidades atendidas com a tecnologia de quinta geração.

Referência em qualidade de serviço em Belo Horizonte, a Companhia ampliou a rede com foco nos DDDs 31 e 34 para promover uma experiência de conexão ainda melhor. As iniciativas promovidas na região englobam, ainda, cobertura de rede em rodovias, abertura de novas lojas e reforço da marca para estar mais próxima dos consumidores mineiros.

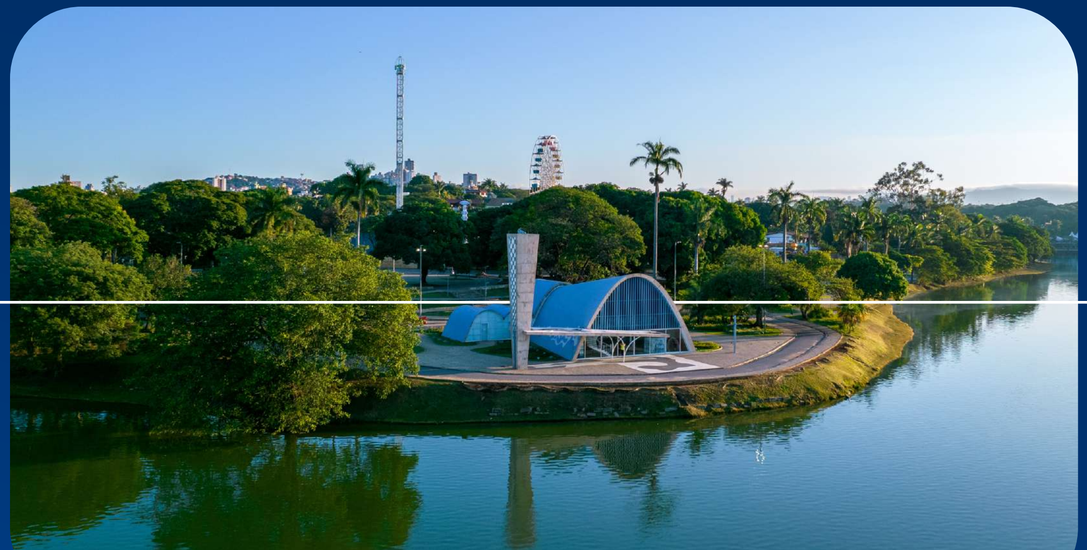
A TIM foi a primeira operadora – e ainda é a única – a cobrir todas as cidades mineiras com 4G. Atualmente, lidera a implementação do 5G no estado levando a tecnologia de quinta geração a 100% dos bairros de Belo Horizonte de forma pioneira.

Desde 2022, investimos na ampliação da estrutura para ativação comercial do 5G Standalone (5G SA) – que não depende do 4G, chamado de “5G puro”. Esse tipo de tecnologia é essencial para a prestação de serviços de quinta geração dentro das exigências do governo brasileiro. Um dos diferenciais é melhorar a experiência dos clientes por meio das suas características de altíssima velocidade e baixa latência.

Diversidade de aplicações permitidas pelo 5G:

- Automação industrial
- Serviços de saúde remotos
- Veículos inteligentes
- Casas conectadas

Investir em expansão de infraestrutura e atuar na articulação de clientes e possíveis parceiros está entre nossos principais objetivos para continuar tornando realidade esse futuro hiperconectado.



Conectividade Diferenciada no 5G e recorde no 5G Advanced

A TIM foi a primeira operadora no Brasil a testar a experiência dos seus clientes com o 5G, a partir do conceito de Conectividade Diferenciada. No autódromo de Interlagos (SP), antes da realização do maior evento da região, a TIM testou a capacidade de diferenciar a experiência para determinados serviços, de acordo com a necessidade dos seus clientes. Utilizando tecnologias como o 5G standalone, *slicing* de rede, Garantia de Taxa de Dados (GBR em inglês) e APIs programáveis, foi possível garantir para o usuário uma experiencia ainda melhor, entregando velocidade e qualidade de forma contínua, mesmo em ambiente de grande aglomeração.

No mesmo local, a empresa foi reconhecida no último estudo da Opensignal como líder no 5G, além de ter registrado a maior velocidade do Brasil no 5G Advanced, chegando a 5 Gbps em ambiente externo. Em 2024, a TIM foi a primeira operadora a testar o 5G Advanced em laboratório, conquistando o recorde de velocidade de transferência de dados nas Américas. Nosso foco é investir continuamente em uma infraestrutura 5G robusta e inteligente, capaz de se adaptar automaticamente à demanda dos usuários.

5 anos de 5G no Brasil

2021

Adquirimos 11 lotes, três nacionais e oito regionais, no Leilão 5G. Parte deles está na frequência de 3,5 GHz, mas também adquirimos frequências mais elevadas, com potencial de velocidade e qualidade de conexão ainda maior.

2022

Aprovação da Anatel para a liberação do espectro 3,5 GHz, principal frequência do 5G, e o início das operações no Distrito Federal.

Implantação nas demais 26 capitais, de acordo com o cronograma da Anatel.

2023

Fomos reconhecidos pela Opensignal com o primeiro prêmio de Qualidade Consistente 5G.

2024

Presença em 607 cidades, incluindo todas as 27 capitais do país.

2025

Presença em 1.089 cidades, com 78% da população urbana coberta.



Características do 5G

- Transferência de dados: maior velocidade (pode alcançar picos de *download* de até 20 *gigabits* por segundo nas ondas milimétricas);
- Taxas de dados comparadas às do 4G: de dez a cem vezes maior
- Menor latência (resposta da conexão, que pode alcançar até um milissegundo);
- Geração de ecossistema para a Internet das Coisas (IoT, em inglês) e novos casos de uso nos mercados B2B e B2C;
- Maior número de conexões simultâneas de IoT: até 1 milhão por km2;
- Mais estabilidade e confiabilidade da conexão: percepção de disponibilidade de 99,9%;
- Mais eficiência no consumo de energia por dados trafegados.



Aplicações do 5G

- Indústria 4.0: tecnologias para automação das cadeias de produção industrial;
- Redes fixas sem fio (FWA, em inglês): grande oportunidade para a oferta de banda larga residencial por meio da rede móvel;
- Agricultura de precisão;
- Telemedicina e cirurgia remota;
- Transformação digital no setor financeiro;
- Setor automotivo;
- Realidade aumentada e virtual (AR/VR, em inglês);
- Segurança pública.



Perspectivas do 5G

- Novas arquiteturas de sistemas visando ao aperfeiçoamento da comunicação entre máquinas;
- Modelo de cloud computing: ganhos em termos de escala, flexibilidade e segurança;
- Redes de nova geração: possibilitam a convergência de tecnologias disruptivas como *edge computing*, inteligência artificial, *machine learning* e *blockchain*, entre outras;
- Fatiamento de rede (*network slicing*, em inglês): permite uma arquitetura de rede 5G isolada de ponta a ponta, adaptada para atender a diversos requisitos solicitados por uma aplicação específica;
- Sistemas abertos para criação de soluções e aplicações;
- Ser um habilitador da transformação digital nos diversos segmentos da indústria. Resultado: aumento de eficiência, produtividade e competitividade do país;
- Impactos ambientais e sociais positivos;
- Iniciativas de laboratório aberto.



Infraestrutura para o 5G

Para operar em cada banda de frequência da tecnologia 5G no Brasil (3,5 GHz, 2,3 GHz e 26 GHz) precisamos cumprir algumas obrigações, como aportes financeiros ou construção de infraestrutura de rede móvel e fixa. Esses compromissos colaboram para a nossa capacidade de crescer no mercado de telefonia móvel, para nos prepararmos para as demandas dos clientes, para explorar novas aplicações e para desenvolver soluções inovadoras que necessitem de conectividade e de alta velocidade.

Principais compromissos associados a cada banda

2,3 GHz

- Cobertura 4G em 114 municípios e 1.085 localidades especificadas pela Anatel no edital (Regiões Sul e Sudeste sem o estado de São Paulo).

3,5 GHz

- Cobertura 5G em todos os municípios com população igual ou superior a 30.000 habitantes.
- Obrigações de *backhaul* de fibra em 138 municípios.
- Contribuições à Entidade Administradora da Faixa de 3,5 GHz (EAF) para realizar os seguintes projetos: Migração da TVRO – TV Aberta e Gratuita – da Banda C para a Banda Ku; Desocupação da faixa de frequência de 3,5 GHz pelo serviço fixo por satélite (FSS); Construção da rede de seis infovias do Programa Amazônia Integrada e Sustentável (Pais) e Implementação da Rede Privativa de Comunicação da Administração Pública Federal.

26 GHz

- Contribuições à Entidade Administradora da Conectividade de Escolas (Eace) para a conectividade de escolas públicas. A Eace foi constituída pela TIM e pelas demais operadoras vencedoras dessa faixa do Edital do 5G para que possa operacionalizar os procedimentos relativos aos projetos destinados à conectividade das unidades públicas de educação básica. Em 2025, 14.166 escolas já haviam sido conectadas à internet de alta velocidade como parte do piloto e das fases 2, 3, 4.1 e 4.2 do projeto.

Inovação

GRI 3-3

Tema material:
Inteligência artificial
ODS 8 9

Aliada que impulsiona nossa eficiência, a inovação se traduz no nosso valor “Pense grande”, que nos motiva a antecipar e construir o futuro, buscando soluções que nos coloquem sempre à frente, com coragem para ousar, ir além e transformar a sociedade.

Investimos continuamente em infraestrutura e capacidades para suportar o crescimento e a expansão de dados e acesso à internet em importantes setores como educação, saúde, finanças, entretenimento, agronegócio e o setor público. Além disso, fomentamos o uso de tecnologias disruptivas para desenvolver produtos e serviços que geram valor para a empresa e a sociedade.

Inteligência Artificial como tema estratégico

A Inteligência Artificial (IA) se tornou um tema material para a TIM, impulsionando a eficiência operacional, a inovação em nossos serviços e a personalização da experiência do cliente. Alguns benefícios de sua aplicação podem ser destacados na:

- otimização de redes;
- redução de custos de manutenção e despesas operacionais;
- melhor experiência do cliente;
- inovação e crescimento; e
- alavancagem de novas oportunidades de negócio.

Desde 2024, implementamos suporte de IA em 100% de nossa rede para análise preditiva, com foco na eficiência operacional e na qualidade do serviço. Assim, conseguimos alcançar mais de 85% de assertividade em nosso modelo de predição baseado em IA, que trouxe resultados como:

- intervenções de manutenção preventiva mais precisas;
- redução de falhas operacionais e custos; e
- melhoria na confiabilidade do serviço.

Em 2025, publicamos a Política Diretrizes sobre o Uso Responsável da Inteligência Artificial, que apresentou os princípios fundamentais e as responsabilidades atribuídas às diversas áreas da TIM no uso de soluções de IA. São abordados aspectos éticos, técnicos e operacionais, alinhados aos valores da Companhia e às exigências legais.
Essas diretrizes pretendem:

- definir os princípios éticos que inspiram desenvolvimento, utilização, aquisição, contratação, adoção e demais ações relacionadas a IA;
- definir o quadro regulamentar de referência, tanto externo quanto interno; e
- definir e descrever os modelos organizacionais e de governança dedicados à gestão do tema.



Curso de formação em IA para clientes

Em parceria com a plataforma Descomplica e o Google, disponibilizamos para os nossos clientes um curso de formação livre e 100% *online* em Inteligência Artificial. Com acesso gratuito e linguagem acessível, o conteúdo foi desenhado com foco em empregabilidade. O objetivo é permitir que qualquer pessoa possa dar os primeiros passos em IA, mesmo que nunca tenha tido contato com o tema. Nos primeiros meses, o curso alcançou 50 mil inscritos, somando-se aos mais de 250 mil alunos já registrados no portfólio educacional da TIM.

Gestão ética da IA

Entendemos que, mesmo com os mais altos padrões de segurança, a adoção da Inteligência Artificial apresenta desafios. Os riscos financeiros relacionados à privacidade e à proteção de dados, ciberataques e vulnerabilidades podem gerar multas e danos reputacionais se os mecanismos de controle não acompanharem sua evolução. Por isso, é nossa prioridade manter a gestão equilibrada desses riscos e o aproveitamento das oportunidades para gerar valor competitivo e financeiro.

Nosso Código de Ética e Conduta aborda especificamente o uso e a aplicação da IA, reforçando nosso compromisso em utilizá-la de forma consciente e ética, sempre em benefício da sociedade e alinhada aos nossos valores fundamentais. Outro documento que orienta sobre as responsabilidades nessa utilização é a Política Diretrizes sobre o Uso Responsável da Inteligência Artificial, que lançamos em 2025. Reconhecemos o potencial transformador da IA para nossos negócios e para o desenvolvimento tecnológico, e assumimos a responsabilidade de garantir que essa transformação ocorra com integridade.

Um dos princípios da Política é a não discriminação e prevenção de vieses, no qual reforçamos que não toleramos nenhuma forma de discriminação, ofensa ou intimidação. Comprometemo-nos na aquisição, desenvolvimento e uso de IA evitando possíveis vieses e distorções nos resultados, que possam levar a discriminações injustas.

A sustentabilidade também norteia a criação e uso de soluções de IA na TIM. Em nossa Política, priorizamos o uso de energia renovável, a eficiência energética, a redução da pegada de carbono e o uso responsável de recursos computacionais. Os projetos de IA devem considerar critérios ambientais desde a fase de concepção, incluindo a escolha de modelos menos intensivos em energia, a utilização de infraestrutura com fontes renováveis e a promoção da reutilização de componentes tecnológicos. Além disso, buscamos garantir que nossas soluções de IA contribuam positivamente para a sociedade, ampliando o acesso a serviços, respeitando a diversidade cultural e promovendo o bem-estar coletivo, considerando também as necessidades das gerações presentes e futuras e a importância do engajamento e participação das partes interessadas.

Disponibilizamos para clientes um curso de formação livre e 100% *online* em Inteligência Artificial.

Ações de aprendizagem e aculturamento

O avanço acelerado das tecnologias vem promovendo transformações significativas em diversas atividades profissionais, por isso estamos trabalhando na capacitação dos nossos colaboradores. Assim, nosso time amplia as oportunidades deixando de realizar atividades manuais e pode dar foco em funções mais estratégicas.

Parte fundamental da construção dessa cultura de inovação é a qualificação da alta governança da Companhia, visto que é esse grupo que avalia, prioriza e define as diretrizes do negócio. Por isso, criamos o Competence Center AI, um comitê ligado à presidência para promover experimentação, a fim de definir a arquitetura tecnológica e a curadoria de treinamentos.

TIM Lab

O TIM Lab Innovation é um espaço criado pela TIM para desenvolvimento de inovação aberta, que contribui para ampliar a nossa capacidade de validar novos *softwares*, funcionalidades, soluções, tecnologias, serviços e dispositivos. Além disso, é um ambiente multidisciplinar adequado para a validação de serviços de Testes de Credibilidade e Provas de Conceito.

Com o TIM Lab, conseguimos ampliar o relacionamento com os nossos principais fornecedores e parceiros de tecnologia, a partir de colaborações que nos posicionam como referência em pesquisa e desenvolvimento no mercado brasileiro de telecomunicações. Nosso laboratório atua em parceria com o TIM Lab da Itália, que tem mais de 50 anos de experiência.



Operando há dois anos em um espaço em São Cristóvão (RJ), em uma área de aproximadamente 850 m², o TIM Lab desenvolveu projetos nas seguintes áreas e propósitos:

- Rede de próxima geração;
- Impacto positivo no meio ambiente e na sociedade;
- Futuras aplicações de internet e iniciativas de Laboratório Aberto.

A TIM impulsiona avanços tecnológicos que beneficiam a sociedade e a economia.



Iniciativas de Laboratório Aberto

A TIM é protagonista em diversas ações de colaboração que buscam impulsionar a infraestrutura de telecomunicações no Brasil e no mundo. Desde 2017, participamos da Telecom Infra Project (TIP), uma iniciativa global que reúne grandes empresas como Meta, Vodafone, Deutsche Telekom, Nokia e Intel, entre outras. Com o TIM Lab como o primeiro TIP Community Lab da América Latina, trabalhamos para criar padrões universais para soluções de redes de transporte.

Apresentamos, a seguir, iniciativas que reforçam a posição da TIM como um agente ativo na construção do futuro da conectividade, impulsionando avanços tecnológicos que beneficiam a sociedade e a economia.

Projeto Conecta 2030

- Início em 2023.
- Parceria com o Centro Universitário Facens, Stellantis, Universidades USP - São Carlos, UFSCar e a alemã Technische Hochschule Ingolstadt (THI).
- Foco no desenvolvimento de um projeto de mobilidade conectada, utilizando tecnologia 5G, para aumentar a segurança de pedestres e ciclistas em travessias: “Conecta 2030: Ecossistema conectado e cooperativo para detecção de pedestres em travessias”.
- Foi aprovado no programa Rota 2030, após chamada pública realizada pela Fundep.

5G Open Labs BR

- Início em 2023.
- Parceria com a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).
- Missão de promover ensino, pesquisa, difusão e inovação, envolvendo intercâmbio de informações técnicas e científicas, especialmente na área de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Living Lab 5G Florianópolis

- Início em 2024.
- Parceria com a Prefeitura de Florianópolis e a Associação Catarinense de Tecnologia (Acate).
- O laboratório urbano utiliza o ambiente real da cidade para testar e validar inovações tecnológicas e modelos de negócios usando a tecnologia 5G.
- Contribui para o crescimento e a transformação digital em setores como educação, saúde, transporte e segurança.

Network Slicing

- Em 2024, fomos a primeira operadora do Brasil a utilizar a técnica de *Network Slicing* em 5G para transmissão de vídeo em tempo real.
- Na última etapa da temporada 2024 da Porsche Cup, no Autódromo de Interlagos (SP), possibilitamos o envio de imagens internas em alta definição de dez veículos a mais de 260 km/h.
- Essa técnica permite a criação de redes virtuais personalizadas para diferentes aplicações, com níveis de serviço, *performance* e características adaptadas às necessidades específicas.

Redes e plataformas digitais de segurança

A TIM marca sua liderança ao conquistar os primeiros clientes no mercado brasileiro conectados à iniciativa Open Gateway. Liderada pela GSMA, o Open Gateway revoluciona as redes de telecomunicações, convertendo-as em plataformas digitais programáveis por meio de APIs (sigla em inglês para Interface de Programação de Aplicações) globais e padronizadas.

Destacamo-nos como uma das primeiras operadoras no mundo a ter essas APIs prontas para comercialização no Brasil. Nossa *expertise* e liderança no 5G foram fundamentais para alavancar a oferta de soluções globais de segurança e combate a fraudes.

Nosso objetivo principal é fortalecer a segurança dos clientes, apoiar o mercado corporativo e beneficiar toda a população com ferramentas antifraude e de identificação.

Lançamos inicialmente três APIs essenciais:

- **Number Verify:**

Verificação em tempo real do número do celular.

- **SIM Swap:**

Detecção de trocas recentes de cartão SIM.

- **Device Location:**

Confirmação da proximidade de um dispositivo com relação a uma localização, importante para prevenir transações falsas.

Cada interface fica acessível local e globalmente, o que significa que desenvolvedores poderão expandir seu alcance a novos clientes internacionalmente conforme a iniciativa avança. Acreditamos que o Open Gateway é um acelerador fundamental para o crescimento dos serviços e aplicações digitais, garantindo uma integração perfeita com as redes móveis nacionais e internacionais.



Fortalecemos a segurança dos clientes com ferramentas antifraude e de identificação.

Hubs de Inovação

Com base na colaboração com o ecossistema de inovação, a TIM promove iniciativas que visam identificar, experimentar e avaliar soluções alinhadas à evolução do negócio e à transformação digital. Por meio do programa TIM Open Innovation, estruturado desde 2016, envolvemos *hubs* de inovação, *startups* e outras instituições estratégicas, com foco na identificação, realização de testes controlados e análise de viabilidade de soluções.

Essas iniciativas buscam transformar oportunidades em soluções e modelos de negócio voltados a desafios estratégicos, sociais e tecnológicos.

Um exemplo dessa abordagem é a parceria com o Cubo, um dos principais *hubs* de inovação da América Latina. Em 2025, a operadora ganhou destaque como mantenedora mais antiga (são nove anos de parceria) e como uma das empresas com maior volume de interações com *startups* no hub, em evento que celebrou o 10º aniversário do Cubo. Nesse período, a TIM já se relacionou com mais de 500 *startups* e formalizou aproximadamente 50 contratos comerciais em diferentes áreas de negócio.

Também foram realizados dois Innovation Days, voltados ao time B2B, com o objetivo de aproximar as áreas de negócio de *startups* e foco na identificação e avaliação de soluções para as verticais de Agro e Logística, além de potencial de aplicação no portfólio B2B da TIM.

Desde 2022, a empresa mantém o Espaço 5G no Cubo, com o objetivo de viabilizar a experimentação de casos de uso que exploram as possibilidades da rede de quinta geração, contribuindo para a transformação digital da sociedade e evolução dos serviços.

Promoção da criatividade e novas parcerias



Para estimular ideias criativas, foi realizado o Hackathon Open Gateway TIM, iniciativa que desafiou *startups* do Cubo a desenvolverem casos de uso com foco em segurança digital, validação de identidade, geolocalização e prevenção a fraudes, utilizando APIs da TIM disponíveis no mercado brasileiro, como SIM Swap, Device Location, Number Verify e KYC (Know Your Customer). As soluções desenvolvidas foram avaliadas por especialistas da Companhia, com base em critérios técnicos e de aderência ao negócio.

Promovemos também iniciativas voltadas à inclusão e ao desenvolvimento de talentos no contexto da inovação, como o hackathon Hacking Her, que incentiva a participação feminina em tecnologia e na criação de soluções inovadoras. Além dos desafios práticos de inovação, os encontros promovem a troca de conhecimento e o desenvolvimento de soluções em ambiente colaborativo.

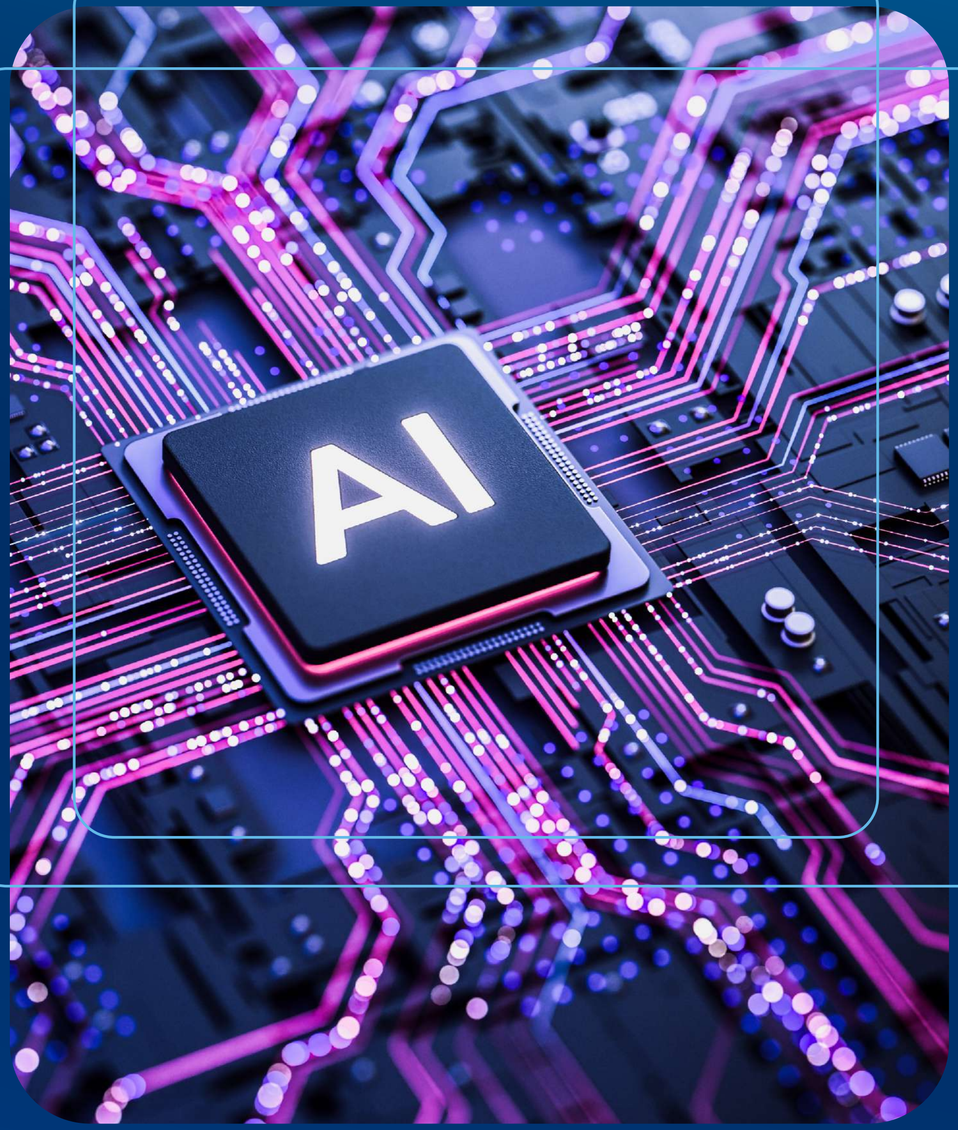
Nossa atuação no ecossistema de inovação tem sido reconhecida por instituições externas, incluindo rankings e premiações, como Cubo Itaú, 100 Open Startups e MIT Technology Review, evidenciando a consistência e evolução das práticas adotadas, estruturadas com base em governança, critérios técnicos e alinhamento estratégico. Veja, a seguir, algumas iniciativas de destaque:

Fundo 5G

Estruturamos o Fundo 5G como um instrumento estratégico para identificar, investir e acelerar soluções tecnológicas capazes de transformar setores-chave da economia. Desenvolvido em parceria com a Upload Ventures – gestora independente especializada em empresas dos segmentos B2B – o Fundo tem como propósito alavancar negócios com modelos consolidados e alto potencial de crescimento, conectando-os aos nossos ativos industriais e tecnológicos.

Embora a TIM seja a principal investidora, o Fundo foi concebido como uma iniciativa aberta à participação de outros parceiros interessados em fomentar projetos em verticais B2B prioritárias, como agronegócio, saúde, transporte, logística e mineração. *Startups* e *scaleups* que integram esse ecossistema também se beneficiam do acesso à infraestrutura e ao *know-how* da TIM, acelerando sua capacidade de escala.

Com gestão independente, o Fundo já realizou aportes em três empresas: Topsort, plataforma de tecnologia de mídia para varejo; Simetrik, provedora de infraestrutura para reconciliação financeira e Tractian, referência em soluções de manutenção preditiva industrial. O desempenho combinado do portfólio resultou em ganhos de R$ 78 milhões para a TIM em 2025, reforçando a atratividade e consistência do modelo.
A Upload atua como Sócia-Gerente, responsável pela captação de recursos, seleção e monitoramento contínuo das empresas do portfólio.





TIM Guaratiba Valley

Mantemos um *campus* de inovação em infraestrutura, com cerca de 10 mil m², que funciona como ambiente central para o desenvolvimento, testes e homologação de soluções de infra aplicadas à rede da TIM. Inspirado no Vale do Silício, Guaratiba Valley integra iniciativas que impulsionam eficiência operacional, conectividade em áreas remotas e práticas alinhadas aos nossos compromissos de sustentabilidade.

Entre as soluções de destaque estão os biosites (veja mais na página 111) e site off -grid ELC (Extreme Low Cost), que opera de forma autônoma por meio de energia solar e baterias de lítio. No âmbito da eficiência energética, destacam-se tecnologias como a tinta reflexiva, que reduz a absorção de calor e diminui o consumo de climatização, e soluções de energia otimizada presentes em equipamentos, gabinetes e estruturas de campo. Já no segmento do agronegócio, a Estação Meteorológica e a Estufa Smart permitem testar sensores, monitorar microclimas e validar aplicações de IoT para agricultura de precisão, fortalecendo a oferta de soluções digitais sustentáveis para o setor. Essas iniciativas demonstram o papel estratégico de Guaratiba Valley na inovação sustentável da TIM, contribuindo para a modernização contínua da infraestrutura, ampliação da conectividade e redução de impactos ambientais.

Projetos de redes de nova geração

Nossa estratégia de evolução de rede está em constante movimento, com projetos focados em otimizar e expandir a cobertura, garantindo sempre a melhor experiência aos nossos usuários.

Uma das principais frentes dessa evolução é o *refarming* de frequências, um processo de readequação das bandas de 1.800 MHz, 850 MHz e 2.100 MHz de 2G/3G para o 4G (LTE). Essa iniciativa nos proporciona vantagens competitivas significativas:

- Redução nos custos para a implementação do LTE (sigla em inglês para Long Term Evolution), que é o padrão de comunicação da quarta geração (4G);
- Aumento da área de cobertura LTE e a viabilização da estratégia de *carrier aggregation*, melhorando a experiência do cliente por meio de um maior alcance; e
- Aumento da eficiência da rede, por meio de tecnologia com melhor eficiência espectral (4G) nas bandas 850/1.800/2.100 MHz, aumentando a capacidade nas cidades já cobertas pela banda LTE em 2,6 GHz, com custo adicional limitado.

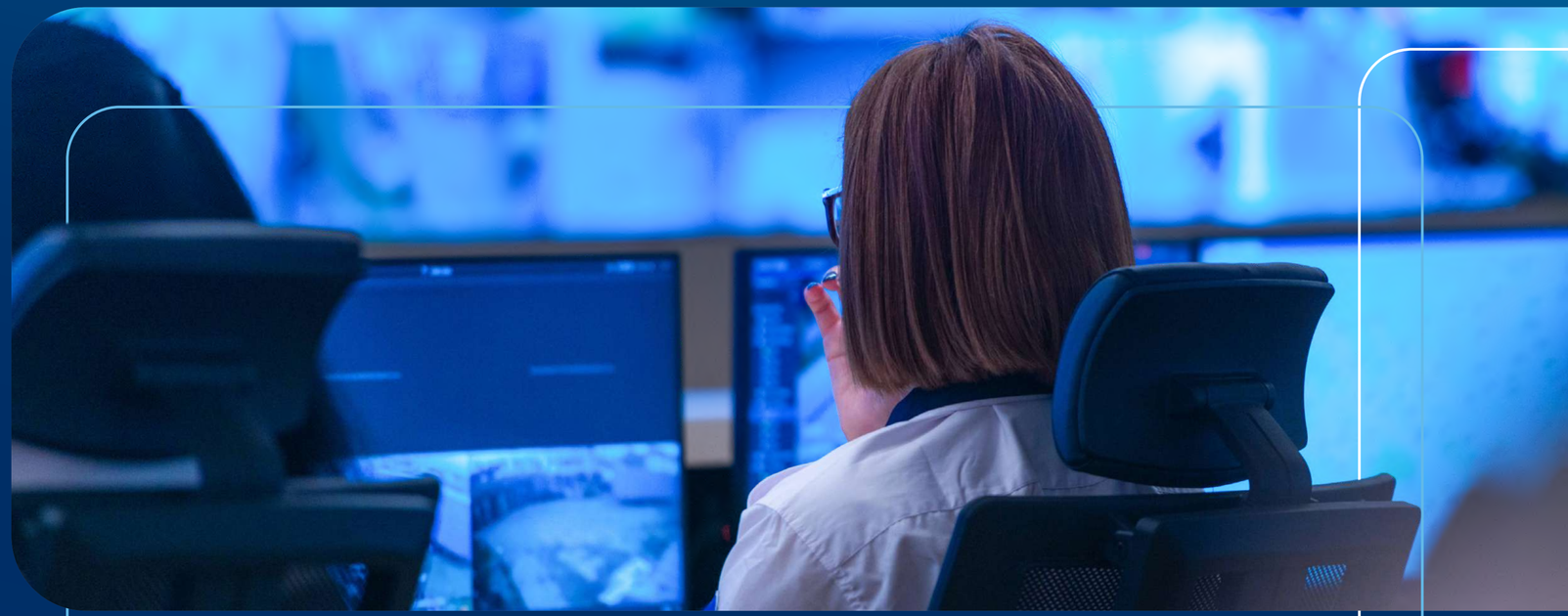
Em paralelo, a implementação da camada LTE de 700 MHz tem sido fundamental para expandir nossa cobertura e solidificar a liderança da TIM nesse padrão de comunicação. Um diferencial é o parque de terminais móveis diverso e dispositivos que têm compatibilidades com diferentes bandas. Encerramos o ano com mais de cinco mil cidades com cobertura LTE de 700 MHz, correspondendo a 100% da população urbana.

Internet das Coisas (IoT)

Desde 2018, a TIM tem sido pioneira na América Latina com a expansão da rede comercial NB-IoT (*Narrowband Internet of Things*). Acreditamos que as soluções IoT geram impactos positivos no meio ambiente e na eficiência das empresas, alinhando-se diretamente ao nosso negócio.

Com a TIM IoT Solutions, queremos abrir novas fronteiras de negócios por meio da Internet das Coisas, tornando-nos a principal habilitadora da transformação digital da indústria brasileira. Nossas soluções são desenhadas para segmentos como: Agronegócio, Utilities, Logística, Mineração e IoT.

Temos como foco a digitalização de processos, a automação operacional e o aumento da eficiência produtiva para nossos clientes corporativos. Com a previsão de que as receitas de IoT no Brasil sejam quatro vezes maiores até 2027, estamos posicionados para um crescimento considerável nesse mercado.



A TIM e o Centro de Operações Rio (COR-Rio) assinaram no final do ano de 2025 um Memorando de Entendimento (MoU) para desenvolver um plano de trabalho que fomente a inovação tecnológica na gestão urbana, segurança pública, mobilidade e meio ambiente. A expectativa é que o Rio de Janeiro se torne uma cidade ainda mais inteligente, por meio de tecnologias como 5G, Internet das Coisas (IoT) e Inteligência Artificial.

RAN Sharing

A TIM investe em uma estratégia colaborativa que contribui para a infraestrutura de telecomunicações no Brasil: o RAN Sharing. Esse projeto, implementado em parceria com outras operadoras de telefonia móvel, visa otimizar recursos e reduzir custos – por meio da expansão do compartilhamento de rede de acesso –, ao mesmo tempo em que acelera a disseminação da tecnologia 4G no país.

Em 2025, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) aprovou a ampliação de acordos de compartilhamento de RAN Sharing entre TIM e Vivo, envolvendo as tecnologias 2G, 3G e 4G. A novidade expande o escopo geográfico do acordo, que foi motivado tanto por incompatibilidades técnicas na implementação original quanto pelo interesse das operadoras em incluir novos municípios na cobertura. Há mais de cinco anos, as iniciativas conjuntas entre TIM e Vivo têm trazido resultados de eficiência na gestão da rede. Essa parceria se manifesta em duas frentes principais:

Single Grid

- Esse modelo consiste no compartilhamento das redes 3G e 4G em municípios com menos de 30 mil habitantes, onde as operadoras atuam.
- **Benefícios:** ao consolidar a infraestrutura em uma única rede nessas localidades, é possível desativar *sites* totalmente redundantes, gerando uma economia em energia, aluguel e manutenção.
- **Perspectiva:** a iniciativa aprimora a eficiência de investimentos futuros, pois permite o compartilhamento do espectro total no modo Multi-Operator Core Network (MOCN).

2G Switch Off

- Focada no compartilhamento nacional da rede 2G, essa iniciativa emprega a tecnologia Gateway Core Network (GWCN).
- **Impacto direto:** permite que as operadoras desliguem aproximadamente 50% dessa rede, economizando energia e custos de manutenção.



Em parceria com outras operadoras de telefonia móvel, o RAN Sharing visa otimizar recursos e reduzir custos.

Cliente

GRI 2-6, 3-3; SASB TC-TL-000.A, TC-TL-000.B, TC-TL-000.C

Tema material: Qualidade dos serviços e experiência do cliente
ODS 9



A experiência do cliente está no centro da estratégia da TIM. Nossa prioridade é garantir qualidade e confiabilidade no contexto dinâmico e altamente competitivo do setor de telecomunicações. Acreditamos que essa é a base para a satisfação e a fidelização dos clientes. Reconhecemos a importância da experiência do cliente para a nossa reputação e a percepção de valor dos nossos serviços. Para ser a operadora preferida do Brasil, trabalhamos para superar continuamente as expectativas dos nossos clientes.

Nossa proposta de valor é fundamentada em três frentes: ter a melhor oferta de serviços, garantir a melhor qualidade de rede e manter excelência no atendimento.

A boa experiência gera impactos positivos importantes, como maior fidelização, diferenciação da marca, fortalecimento da reputação e apoio à mudança de comportamento da população, com crescente uso de dados e acesso a serviços públicos digitais, educação e entretenimento. Por outro lado, interrupções no serviço e a dependência de fornecedores para assegurar padrões de qualidade representam riscos que exigem atenção contínua.

Priorizamos iniciativas de transformação digital que promovem o empoderamento dos clientes, ampliando o acesso a múltiplos canais de relacionamento e garantindo soluções inclusivas de atendimento.

A proximidade com os *stakeholders* é parte central dessa estratégia. Mantemos diversos canais de diálogo com os clientes, atuamos por meio da Ouvidoria, contamos com o Conselho de Usuários, composto por consumidores e representantes de entidades de defesa do consumidor, e realizamos pesquisas periódicas de experiência e satisfação que orientam decisões e melhorias contínuas.

O reconhecimento recebido em 2025 é resultado desse esforço. Fomos a operadora com a melhor qualidade de rede no Brasil, recebendo a maior pontuação no Índice de Qualidade Consistente da Opensignal, além de vencer o *ranking* Valor 1000 como maior e melhor empresa do setor de TI e Telecom.

A TIM conta com de mais de 63,4 milhões de clientes, distribuídos em:

29,2 milhões
no segmento pré-pago

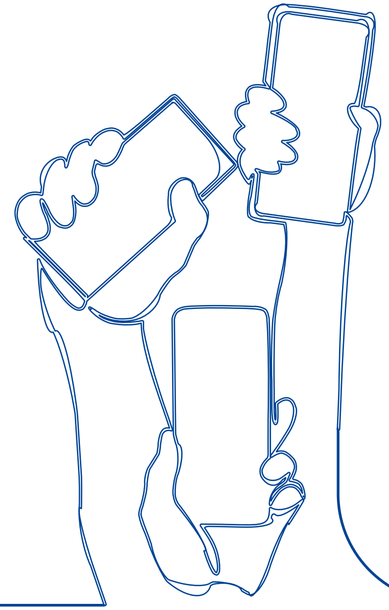
32,7 milhões
no pós-pago

850 mil
na TIM Ultrafibra

685 mil
na telefonia fixa

Para sustentar essa base e aprimorar a experiência, reforçamos constantemente nossos investimentos em infraestrutura, expandindo as coberturas 5G, 4,5G, 4G e fibra ótica FTTH (*Fiber to the Home*).

Além da excelência tecnológica, priorizamos o empoderamento do cliente, por meio da transformação digital. Isso se traduz em múltiplos canais de relacionamento, desenhados para oferecer a melhor experiência e democratizar o acesso aos nossos serviços, com soluções de atendimento inclusivas e eficientes.



O aplicativo MEU TIM, reformulado em 2025, já alcançou a marca de 17,7 milhões de usuários únicos. Mais de 96% das pessoas que acessam a plataforma resolvem suas demandas na primeira interação. Outro destaque em engajamento é o TIM Mais, programa de relacionamento exclusivo para clientes pós-pago e controle, que conta com 2 milhões de usuários ativos mensais e já distribuiu mais de 20 mil *gift cards* da Uber e 120 mil ingressos de cinema.

Foco na inovação e em parcerias disruptivas:

PRIME VIDEO DA AMAZON

Parceria exclusiva e única com a Amazon Prime

TIM NO AVIÃO

Oferecemos cortesia de conectividade de internet a bordo em aeronaves GOL e LATAM

ASSINATURA APPLE ONE

Somos a primeira e única operadora no Brasil a incorporar o Apple One em nossos planos

TEST DRIVE

30 dias de teste gratuito de internet móvel

ZÉ DELIVERY

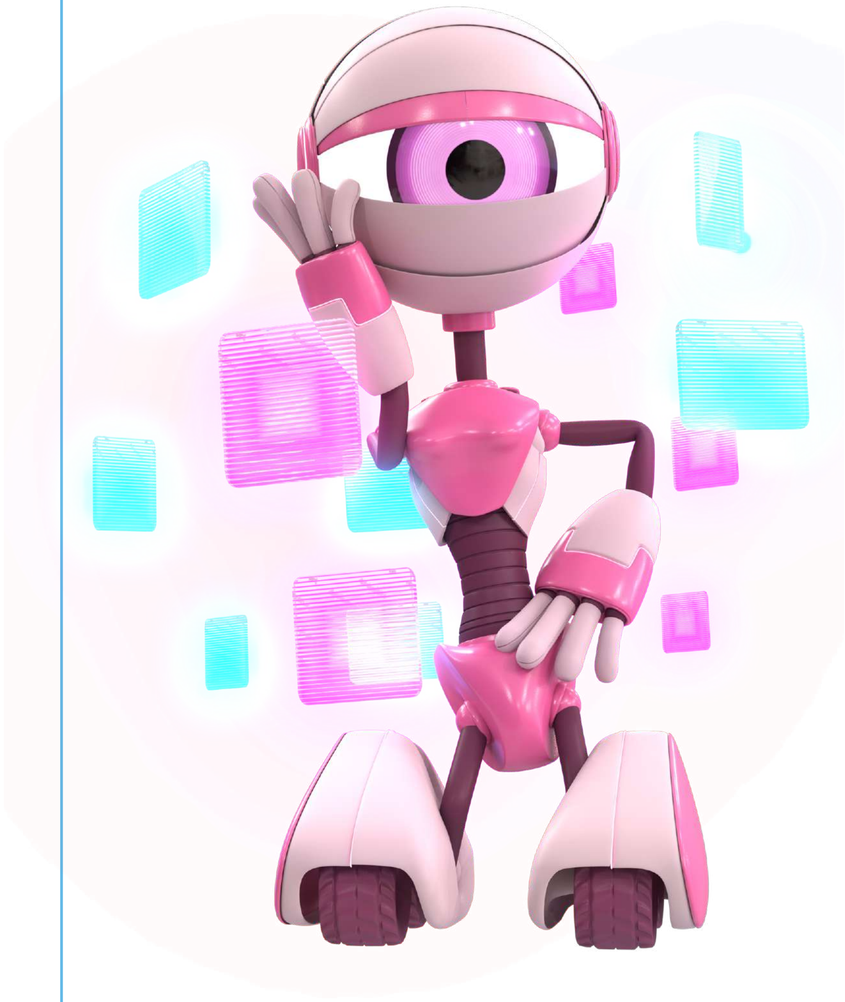
Recarga torna-se *cashback* na entrega do Zé Delivery

DESCOMPLICA

Plataforma de ensino *online* com cursos gratuitos ou com descontos para nossos clientes

CARTÃO DE TODOS

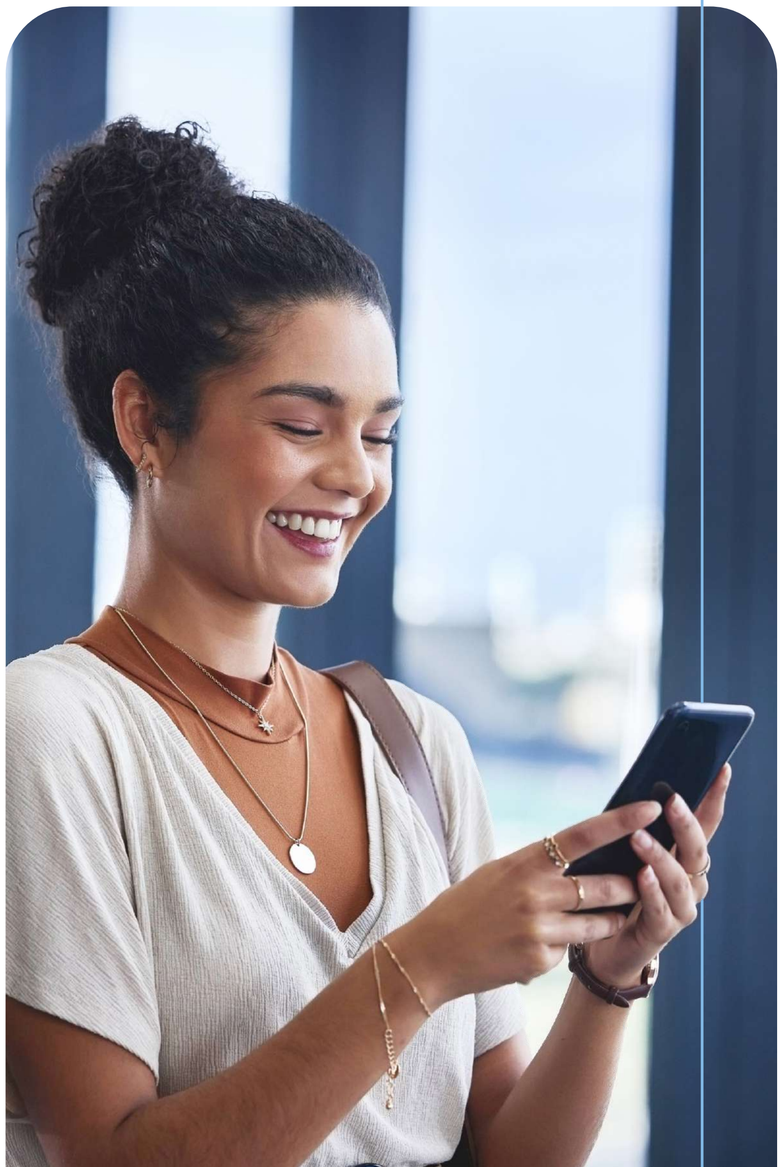
Acesso ao ecossistema de descontos para serviços de saúde do parceiro e de sua rede associada.



TIM estreia como patrocinadora do Big Brother Brasil

Pela primeira vez, a TIM participou da casa mais vigiada do país, estreando como patrocinadora do Big Brother Brasil 26 com uma das cotas mais relevantes do reality show da Globo. A iniciativa integrou o plano de visibilidade da marca para 2026, que conta ainda com outros grandes projetos, como o patrocínio ao Rock in Rio.

A ideia foi aproveitar o alcance e o engajamento do BBB para reforçar as vantagens do plano TIM Controle, enfatizando o benefício da assinatura de *streaming* inclusa. Ao longo dos 100 dias do reality, estivemos presente nos momentos mais emblemáticos do jogo. Entre as principais ativações, destacam-se provas e dinâmicas de entretenimento e premiação para os participantes. Além da presença nas plataformas Globo, fizemos uma estratégia de engajamento digital com atuação contínua nas redes sociais. Com ativações inspiradas no reality, também foram realizadas ações para estimular o fluxo em pontos de venda da TIM, além de *vouchers* de desconto para *smartphones*.



Relacionamento com o cliente

Na TIM, nosso modelo de relacionamento com o cliente é baseado em acessibilidade e eficiência. Operamos com um sistema multicanal e 24 horas, que oferece soluções de autoatendimento ágeis e práticas em plataformas digitais. Isso nos permite estar constantemente atentos às necessidades dos nossos clientes, que podem nos contatar via computador, *smartphone* ou telefone para qualquer solicitação, reclamação, dúvida ou sugestão.

Promovemos maior abrangência e conveniência no atendimento por meio de inovações, tais como:

- atendimento inteligente com Google Messages e Apple Messages: clientes recebem respostas automáticas por meio de Inteligência Artificial, otimizando a interação inicial com a empresa. Quando necessário, a opção de atendimento humano também fica disponível;
- digitalização de pagamentos: adotamos o uso do PIX nos documentos de cobrança, com mais de 69% das faturas já sendo pagas por esse método. O uso da conta digital alcançou 99% dos clientes móvel (pós-pago e controle);
- plataformas personalizadas: iniciativas como o Site TIM e o *app* Meu TIM entregam conteúdo personalizado, oferecendo melhor segmentação de ofertas e tarifas, além de facilitar o acesso às nossas soluções; e
- assistente virtual: nossa assistente virtual, Taís, construída por Inteligência Artificial (URA), oferece jornadas que combinam voz com linguagem natural, disponível também em dispositivos compatíveis com Alexa e nas lojas do futuro da TIM. Desde 2020, quando foi criada, a Taís já registrou mais de 2,7 milhões de interações, com uma média de 85% de assertividade (resolvendo questões sem intervenção humana), garantindo respostas humanizadas e eficientes.

Principais canais de relacionamento com o cliente:

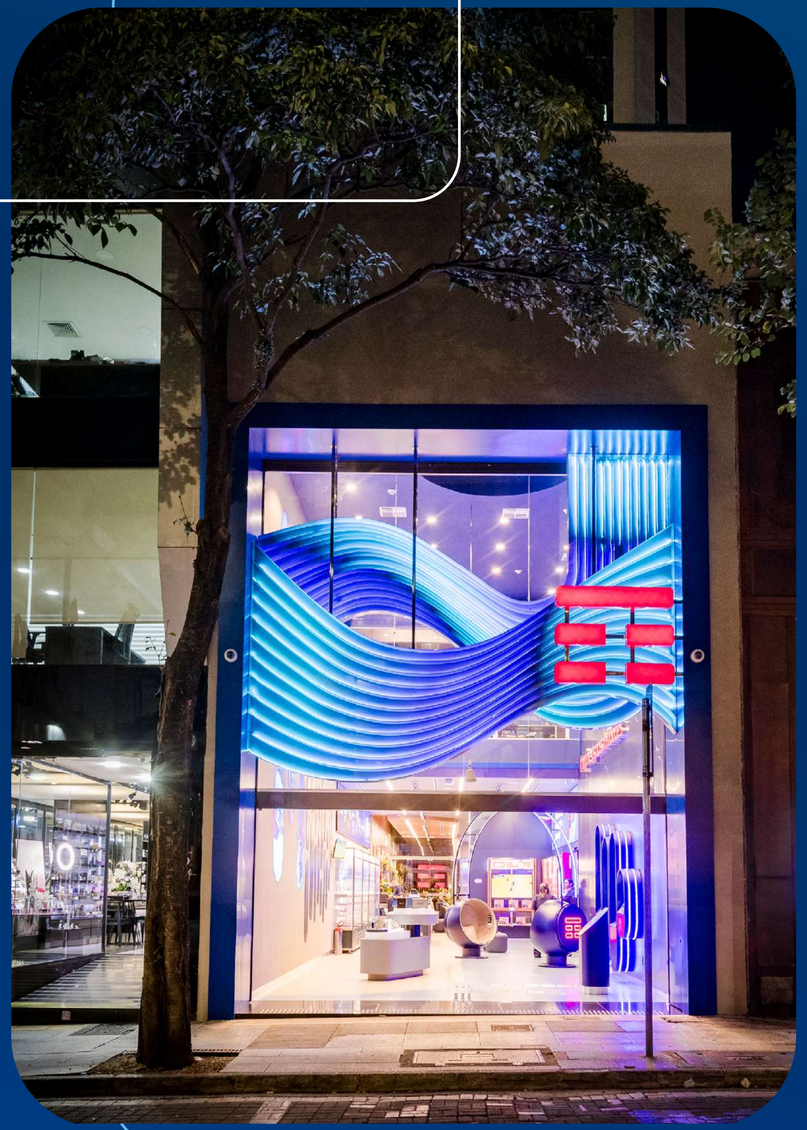
- Central de Atendimento: *144, 1056 e o 10341
- Redes sociais: Facebook, Instagram, X e LinkedIn
- WhatsApp
- *Chats online* no *site* da TIM
- Aplicativo Meu TIM
- TIM Negocia

Confira, aqui, todas as formas de atendimento da TIM.



Clientes pré-pago têm prêmio garantido a cada recarga

Para reforçar o relacionamento com este público, lançamos o programa de benefícios Recarga Premiada, com prêmios instantâneos e sorteios para estimular recarga e engajamento da base. Com mecânica simples, sem necessidade de cadastro ou instalação de aplicativo, o programa garante recompensas para cada recarga realizada pelo cliente, seja qual for o valor ou canal utilizado para inserção dos créditos. A iniciativa traz benefícios reais para a base de mais de 29 milhões de clientes pré-pagos, fortalecendo nosso vínculo com os usuários. A intenção é que eles sintam que cada recarga é mais do que um serviço, é uma oportunidade.



Alinhado ao nosso objetivo de ser a operadora preferida dos clientes, inauguramos a loja Flagship da Oscar Freire, em São Paulo. Esse movimento reforça nossa conexão com o público, oferecendo uma experiência diferenciada e de alto valor, além de contribuir para o fortalecimento do relacionamento e ampliação da rentabilidade entre clientes de maior potencial. Ao longo do ano, avançamos nossa expansão na cidade, com a abertura de outras seis lojas.

Acesso e conexão sem barreiras

Temos como compromisso garantir a inclusão, a experiência e a satisfação de usuários com deficiência. Em nosso *site*, mantemos um espaço dedicado a pessoas com deficiência visual, auditiva e de fala, onde podem solicitar serviços e informações. Todas as ferramentas *online* são desenvolvidas em conformidade com as rigorosas diretrizes do Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) e do World Wide Web Consortium (W3C), que estabelecem os padrões globais para a acessibilidade na internet.

Além da experiência *online*, destacamos recursos e iniciativas que ampliam essa inclusão:

Central de Libras

Serviço gratuito que conecta clientes que utilizam a Língua Brasileira de Sinais (Libras) a um intérprete especializado por meio de videochamada. Esse profissional está apto a realizar atendimentos relacionados aos produtos e serviços móveis da TIM. A Central funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, e, em conformidade com a regulação de acessibilidade da Anatel, também está disponível em todas as lojas próprias e revendas da TIM, garantindo que colaboradores possam atender clientes surdos de forma adequada.

Portal TIM Negocia

Oferece 18 funcionalidades específicas para pessoas com deficiência visual e auditiva. Dentre elas, destacam-se a verbalização de texto, a navegação por voz e a tradução por Libras.



Confira os recursos de acessibilidade da TIM.

Projeto 70+

Programa dedicado à inclusão de clientes com mais de 70 anos, um grupo que representa 5% da nossa base de usuários. O atendimento é caracterizado por: linguagem simples e amigável, evitando termos técnicos; adotando fala pausada, para facilitar a compreensão; e entonação, para auxiliar a escuta do usuário.

Experiência e satisfação dos clientes

Preservamos um diálogo constante e transparente com nossos clientes. Utilizamos pesquisas e acompanhamos de perto as manifestações registradas em órgãos de defesa do consumidor, como Procons, Consumidor.gov.br, Juizados Especiais Cíveis e Anatel. Esse processo nos permite avaliar e monitorar continuamente a eficácia das nossas ações e as necessidades dos clientes.

Para facilitar o acesso à informação, disponibilizamos em nosso *site* institucional detalhes sobre a regulamentação setorial que influencia tarifas, planos, promoções e serviços.

Para mensurar a experiência, satisfação e recomendação de clientes em nível nacional, realizamos as seguintes pesquisas:

- Pesquisa de Experiência e Imagem Móvel (pessoa física): avaliação contínua, via entrevistas *online* desde junho de 2017, com clientes de serviços móveis (próprios e da concorrência).
- Pesquisa de Experiência e Imagem Banda Larga Fixa (pessoa física): realizada semestralmente até 2025 e anualmente a partir de 2026, via entrevistas *online* desde junho de 2017, com clientes de banda larga fixa (próprios e da concorrência).
- Pesquisa Transacional na Central de Atendimento: avaliação imediata do cliente após o contato com um atendente nas centrais de atendimento.

Satisfação dos clientes comprovada em pesquisas	2023	2024	2025
Pesquisa de Satisfação Nacional Móvel – cliente pessoa física	8,31	8,33	8,38
Pesquisa de Satisfação Banda Larga Fixa - cliente pessoa física	8,78	8,55	8,62
Pesquisa transacional da Central de Atendimento – Satisfação do Cliente pessoa física com o atendente da Central	8,77	8,69	8,64

Complementando nossas análises, a Anatel também avalia, anualmente, os serviços das operadoras por meio da “Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida dos Serviços de Telecomunicações”.

Internamente, contamos com um time dedicado ao monitoramento do NPS (Net Promoter Score) transacional em diversas jornadas de clientes. As avaliações coletadas são essenciais para o desenvolvimento e implementação de planos de melhoria da experiência e satisfação dos clientes com nossos serviços, em colaboração com diversas áreas do negócio.



Conselho de Usuários

A TIM valoriza a participação social na prestação de seus serviços, aproximando-se de usuários e entidades de defesa do consumidor por meio do Conselho de Usuários, que também incentiva o engajamento da sociedade nas pautas de telecomunicações. Essa iniciativa é um canal relevante para aprimoramentos contínuos, servindo como fonte de *insights* para a melhoria da experiência do cliente.

O Conselho tem caráter consultivo, focado na avaliação de serviços, produtos e experiência do cliente, bem como a formulação de sugestões e de propostas de melhoria nos serviços de telecomunicações. Composto por 18 membros, eleitos a cada três anos, tem abrangência nacional e não possui personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

Saiba mais sobre o Conselho de Usuários TIM.

Eficiência e cuidado com o cliente

Em nossa jornada de constante evolução, a experiência do cliente é um dos pilares principais. Nessa frente de atuação, a Ouvidoria desempenha um papel importante com foco em qualidade de atendimento, sendo um canal de segunda instância, disponível para os clientes que acionaram outros canais e não tiveram suas questões resolvidas dentro do prazo ou não ficaram satisfeitos com a solução.

A área de Customer Experience & Ouvidoria é responsável também por desenvolver a cultura de Cuidar do Cliente. As atividades da área incluem a definição da estratégia e governança das iniciativas relacionadas à experiência do cliente, realização de pesquisas de mercado e monitoramento de indicadores de satisfação. Em 2025, a Ouvidoria atendeu 723 mil ligações.



Ouvidoria TIM

0800 882 0041

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados nacionais. Acesso online.

Atendimento aos clientes	2023	2024	2025
Total de ligações atendidas pelo SAC	36.024.953	35.950.709	35.169.681
Total de atendimentos da Ouvidoria	744.608	710.682	723.758

Reclamações recebidas	2023	2024	2025
Na Companhia	6.132.772	6.207.684	5.760.438
Na Anatel[1]	248.141	260.315	289.592
Na Justiça	35.508	37.355	35.514

Reclamações solucionadas	2023	2024	2025
Na Companhia	99,92%	100,00%	99,63%
Na Anatel[1]	94,00%	93,86%	93,93%
Na Justiça[2]	116,65%	118,37%	108,44%

1 Os valores de 2023 e 2024 foram alterados em decorrência de ações operacionais internas da Anatel.

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

Clientes B2B

Estamos continuamente evoluindo nossas ofertas e soluções integradas para o mercado B2B, com uma estratégia que prioriza a IoT e a manutenção de serviços tradicionais. Nosso foco é conectar e impulsionar quatro setores da economia brasileira: agronegócio, logística, *utilities* e mineração.

Em 2025, a TIM adquiriu 100% do capital social da V8 Consulting S.A., empresa de tecnologia fundada em 2014 e especializada na integração de soluções digitais e serviços gerenciados, com forte atuação em transformação digital, computação em nuvem (*multicloud*, privada e híbrida) e inteligência artificial. Essa operação reforça nossa atuação no segmento B2B, ampliando significativamente nossa capacidade de oferecer soluções completas de transformação digital. A integração dos serviços de cloud e digitais ao portfólio da TIM permitirá a entrega de projetos *end-to-end*, com o suporte de equipes altamente especializadas e reconhecidas pelo *know-how* no setor.

Mineração

Uma nova parceria com a mineradora Vale impulsionou a solução TIM Smart Mining, que já operava com oito clientes do setor. A ferramenta envolve o uso da internet móvel para otimizar as operações da empresa no Brasil. Oferecemos soluções em 5G, 4G, IoT e IA para criar ambientes mais seguros, eficientes e sustentáveis. O TIM Smart Mining é um facilitador-chave para automação e redução do impacto ambiental da indústria da mineração.

Agronegócio

Nossa ambição é impactar a produtividade rural por meio da conectividade, consolidando a TIM como líder em cobertura móvel no setor agro. Entre os benefícios desse avanço, podemos destacar maquinário e gestão inteligentes, redução do consumo de *diesel* e aplicação eficiente de insumos.



ALCANCE ATUAL: cobrimos 26 milhões de hectares com 4G e mais de 53 milhões de hectares com NB-IoT[1], beneficiando diretamente mais de 2,6 milhões de pessoas em áreas rurais.

IMPACTO POSITIVO: a integração da cobertura 4G da TIM no percurso entre Goiânia, Rio Verde e Itumbiara soma 426,2 km de rodovias cobertas e cerca de 2,4 milhões de pessoas, nove escolas públicas e quatro unidades de saúde de comunidades vizinhas beneficiadas com a transformação digital.

META 2027: expandir a conectividade para 32 milhões de hectares.

1 NB-IoT: Narrowband Internet of Things.



A TIM é uma das fundadoras da ConectarAgro, associação formada por grandes empresas que tem como missão levar conectividade para todo o campo brasileiro. Temos contratos com 120 grupos do agronegócio e atendemos a 348 mil propriedades rurais, incluindo *players* dos setores sucroenergéticos e sucroalcooleiros, como São Martinho, BP Bioenergy, Jalles Machado, Usina Santa Adélia, Adecoagro, SJC Bioenergia e Dacalda.

Conectamos 515 escolas públicas e 164 unidades básicas de saúde em áreas rurais. Beneficiamos no campo mais de 1.265 municípios de 17 estados diferentes.

Em 2025, começamos a executar o processo de transformação digital no campo da AGT, uma das principais empresas do setor agroindustrial do Brasil. O trabalho envolveu a instalação de dez novos *sites* 4G em 700 MHz que, além de conectar 146 mil hectares de área agricultável da nova usina de Anaurilândia (MS), a 372 km da capital Campo Grande, tem beneficiado cerca de 100 mil pessoas na cidade e toda a região, incluindo escolas de campo, creches, postos de saúde e hospitais. O projeto foi idealizado para viabilizar o uso de ferramentas e soluções de IoT, pensando no acompanhamento em tempo real dos processos no campo; alavancar a produtividade; reduzir custos; e conectar máquinas e equipamentos, otimizando os fluxos de entrega e a integração entre campo e usina.

Impulsionando valor ESG no agro

A TIM entende a digitalização como uma solução fundamental para o agronegócio brasileiro, estimulando a produtividade e gerando valor significativo na agenda ESG. Nossas tecnologias são essenciais para atender às demandas de modernização do setor e promover um desenvolvimento mais sustentável e responsável.

A integração de sensores de medição em lavouras, a transmissão de dados em tempo real e o acompanhamento *online* de indicadores capacitam os produtores rurais a tomar decisões mais ágeis e assertivas. Além disso, essa inteligência operacional se traduz em benefícios para a sustentabilidade do setor.



A TIM IoT Platform exemplifica essa melhoria, ao permitir a criação de processos de análise e operação e *dashboards* completos que oferecem informações e *insights*. Por meio de atividades programadas, grande parte dos desafios mapeados em uma lavoura pode ser resolvida, garantindo maior controle, transparência e agilidade na gestão do agronegócio.

Ações, impactos e oportunidades

AMBIENTAL

Nossa conectividade viabiliza o uso racional de recursos essenciais, como combustíveis, água, solo e energia, entre outros.

SOCIAL

A chegada da conectividade promovida pela TIM impulsiona a inclusão digital em áreas rurais. Isso se manifesta na ampliação do acesso a serviços digitais, elevando a qualidade de vida da população local.

GOVERNANÇA

A conectividade transforma a gestão no agronegócio. Ela proporciona maior controle, eficiência, transparência e agilidade para as empresas e seus processos, otimizando não apenas o cultivo, mas toda a cadeia de valor.





A logística do futuro

A TIM vem atuando há cinco anos na transformação digital da área de logística no Brasil. Em parceria com concessionárias como CCR RioSP, EcoRodovias, EPR, Grupo Way Brasil e com a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), a operadora já conseguiu estender a conectividade para mais de 10 mil quilômetros de estradas. Essa iniciativa não só impacta positivamente diversas regiões do país, mas também contribui para uma logística mais segura e eficiente, com reflexos diretos na infraestrutura e no desenvolvimento social.

A conectividade tecnológica é um dos alicerces fundamentais para elevarmos o patamar de prestação de serviços rodoviários, acelerando a inclusão digital da população, o desenvolvimento econômico regional e a sustentabilidade do crescimento, além de contribuir para a promoção da cidadania e a competitividade dos negócios.

A TIM liderou a inovação portuária ao implementar a primeira rede privativa industrial 5G em portos da América Latina, uma parceria estratégica com a Brasil Terminal Portuário (BTP). No Porto de Santos, a rede permite monitorar em tempo real a movimentação de contêineres, o que otimiza as operações e facilita a comunicação.

Conectividade TIM em Goiás

A Concessionária Rota Verde Goiás, responsável pela administração das rodovias BR-060 e BR-452, avança na digitalização da infraestrutura viária ao integrar cobertura 4G da TIM no percurso entre Goiânia, Rio Verde e Itumbiara. A nova infraestrutura de conectividade promove mais conforto e segurança aos motoristas que trafegam pelas rodovias, além de inclusão digital em 32 municípios e 37 distritos vizinhos, incluindo 5 mil propriedades rurais.

Ao todo, são 58 *sites* previstos para o trecho da Rota Verde Goiás, dos quais 35 torres da TIM já estão operando próximas às cidades, garantindo conectividade contínua e de alta *performance* em um dos principais corredores logísticos do país, essencial para o escoamento de grãos. Mais do que atender às exigências regulatórias, a cobertura viabiliza soluções tecnológicas que reforçam a segurança viária, proporcionando um atendimento mais ágil em casos de emergência e a eficiência operacional da concessionária.

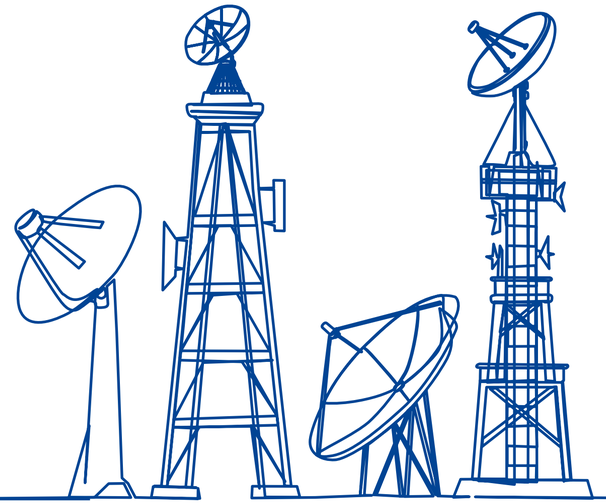
A cobertura permite desde o monitoramento remoto de equipamentos até a gestão inteligente do tráfego, integrando redes, dados e sistemas para comunicação em tempo real. Entre as inovações, está o sistema Free Flow – tecnologia que permite a cobrança eletrônica de pedágios sem necessidade de praças físicas –, que também será viabilizado pela rede 4G da TIM. Por meio de sensores e câmeras, os veículos são identificados e o pagamento é processado automaticamente, trazendo mais fluidez, conforto e segurança aos motoristas.

A TIM lidera a conectividade na malha viária de Minas Gerais, a maior do Brasil. Já são 11 mil quilômetros cobertos no estado, com rede em trechos com e sem concessão. Nas áreas privadas, temos contratos com a EcoRodovias, para conexão da Ecovias Rio Minas; o Grupo EPR, conectando mais de 1.000 quilômetros de vias na EPR Triângulo; e a EPR Sul de Minas e a Way 262 na BR-262, que liga a capital ao Triângulo Mineiro.

TIM e IHS Brasil se unem para expandir infraestrutura de torres

A parceria da TIM com a IHS Brasil visa à construção e operação de até 3 mil torres de telecomunicações, com a implantação inicial mínima de 500 *sites*, distribuídos por diversas regiões do país. Os *sites* poderão ser utilizados tanto no âmbito das operações B2C quanto B2B, especialmente em projetos de IoT em áreas como agronegócio e rodovias.

Com formas inovadoras de construção de torres, uma das iniciativas dessa parceria é o Plano de Eficiência de Arrendamentos da TIM. O *know-how* da IHS Brasil auxiliará a operadora, acelerando a reestruturação da estratégia de evolução da cobertura móvel, com foco em fortalecer o desenvolvimento do segmento de B2B e melhorar a qualidade do serviço móvel.



Serviços públicos

Seguimos empenhados em nos consolidar como parceira preferencial das chamadas Parcerias Público-Privadas (PPPs), especialmente na área de eficiência energética em iluminação pública. Queremos impulsionar a criação de Cidades Inteligentes em todo o território nacional. Com a solução TIM Smart Lighting, já contamos com 472 mil pontos de iluminação pública instalados por todo o país. Esse sistema inovador, com conectividade incorporada, contribui para a gestão das luminárias ao permitir gerenciamento remoto, aprimoramento da eficiência energética e melhoria na qualidade do serviço.

Cidades como Curitiba, Porto Alegre, Uberaba (SP) e Petrolina (PE) já aderiram ao sistema de gestão inteligente de iluminação pública, evoluindo a infraestrutura urbana.

Indústria conectada

Há cinco anos, oferecemos um serviço que proporciona redes privadas com tecnologias 4G e 5G para clientes corporativos de setores industriais como mineração, transporte e logística, saúde, segurança pública e indústria 4.0. Nosso foco é atender às especificidades de cada empresa, proporcionando uma rede dedicada e controlada.

Parceria TIM e Axia Energia acelera acesso de PMEs à energia limpa com economia e previsibilidade

A TIM ampliou seu compromisso com a agenda ESG ao firmar parceria com a Axia Energia para facilitar a migração de pequenas e médias empresas ao mercado livre de energia. Clientes corporativos que operam em média e alta tensão, com gasto médio mensal a partir de R$ 10 mil, podem adquirir energia renovável com preços pré-estabelecidos no momento da contratação, alcançando economia de até 30% na conta de luz. Além de reduzir custos, a iniciativa promove previsibilidade orçamentária — um diferencial para a gestão financeira das Pequenas e Médias Empresas (PMEs), que passam a ter maior controle sobre seus gastos e menor exposição às oscilações tarifárias.

O modelo que TIM e Axia Energia constroem — combinando praticidade, previsibilidade e preço atrativo — aponta uma tendência no sentido de democratizar o acesso à energia limpa e competitiva.

TIM Ads & Data Monetization

Nossa plataforma de publicidade digital, criada em 2020, conecta marcas e pessoas por meio de tecnologia e dados. Com mais de 33 milhões de usuários, oferece soluções de comunicação customizadas que alcançam o público-alvo com precisão. Em 2025, a plataforma manteve seu ritmo de crescimento, impulsionada pelo aumento contínuo no volume de campanhas e na expansão dos anunciantes. Com o fortalecimento das ofertas de dados, APIs e publicidade digital, a TIM reafirma sua liderança na entrega de serviços que combinam conectividade, inteligência e segurança.

A TIM busca entregar benefícios relevantes aos clientes e fortalecer práticas sustentáveis na cadeia.





Evolução com ética e respeito

3

71 Perfil

73 Estrutura da governança

80 Política e estratégia de remuneração

83 Gestão de riscos

88 Ética, *compliance* e combate à corrupção

95 Privacidade e proteção de dados

98 Segurança da informação

100 Relação com fornecedores

105 Resultados financeiros



Perfil

GRI 2-1, 2-2, 2,6

Somos uma empresa de telecomunicações comprometida em transformar tecnologia em liberdade, oferecendo soluções que vão além da conexão. Com presença em todo o território nacional, disponibilizamos serviços de telefonia móvel e fixa, transmissão de dados e ultra banda larga, sempre guiados pelos pilares de inovação, excelência na experiência do cliente e qualidade na oferta de serviços.

Nossa sede está localizada no Rio de Janeiro (RJ) e somos controlados pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., integrante do Grupo Telecom Italia. Como companhia de capital aberto, integramos o Novo Mercado da B3 e possuímos American Depositary Receipts (ADRs) listados na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Por isso, seguimos as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e da Securities and Exchange Commission (SEC), além de atender integralmente às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOx).

Há quase uma década, mantemos a liderança em cobertura 4G no Brasil. No agronegócio, ampliamos continuamente as possibilidades de conexão, impulsionando a inovação no campo.

Fomos pioneiros na ativação das redes 5G no país e seguimos na liderança desse segmento, reafirmando nosso papel como referência tecnológica no setor.

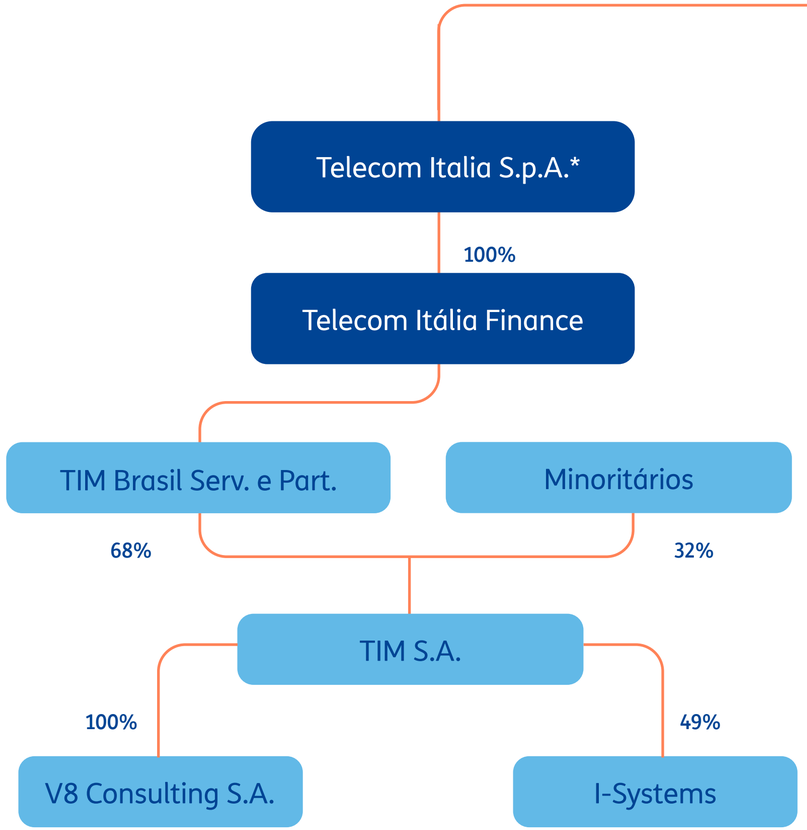


Ética, lealdade e boa-fé embasam nossa atuação, que tem como premissa:

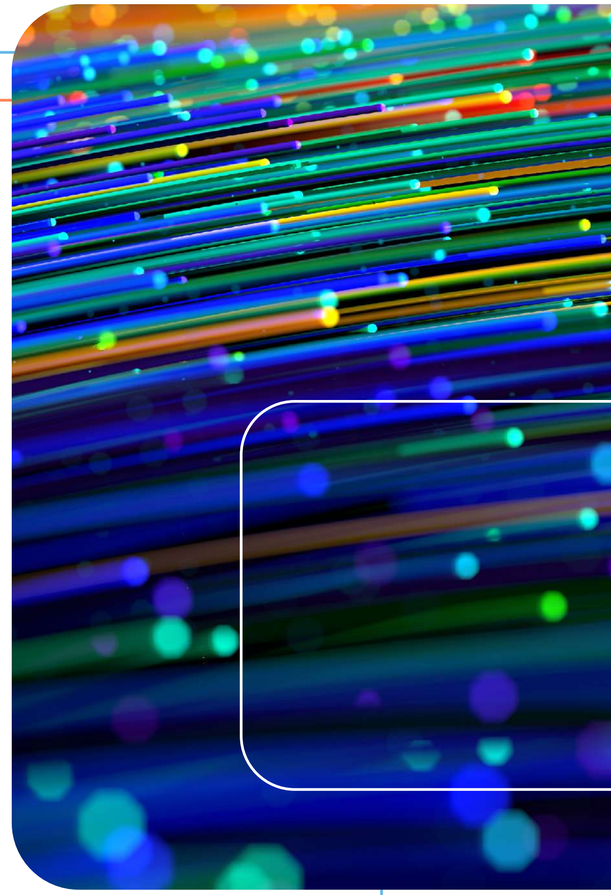
- Agir com transparência nos negócios;
- Promover a lealdade na concorrência;
- Excelência de competitividade no mercado;
- Atender ao bem-estar e ao crescimento da comunidade em que operamos;
- Valorizar os recursos humanos; e
- Promover o desenvolvimento sustentável.



Conheça, a seguir, nossa composição acionária.
Para saber mais, clique aqui.



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

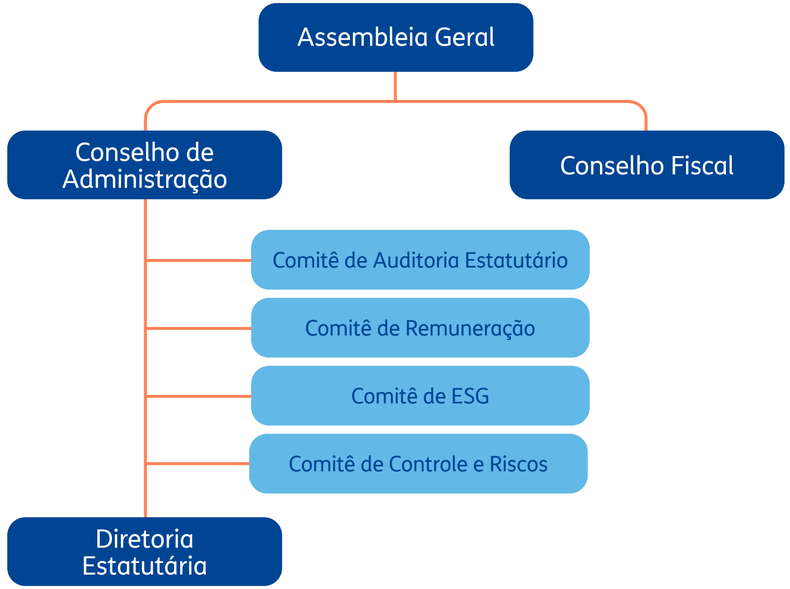




Estrutura de governança

GRI 2-9

Na TIM, a estrutura de governança corporativa é composta pelo Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento, pela Diretoria Estatutária e pelo Conselho Fiscal. Todas essas instâncias têm seus deveres e responsabilidades definidos pela legislação brasileira, pelo Estatuto Social da Companhia, pelo Regulamento de Listagem do Novo Mercado da B3 e pelos Regimentos Internos dos órgãos sociais.



Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-11, 2-13

A partir de 31 de março de 2026, o Conselho de Administração (CdA) da TIM passou a ser composto por dez membros, dos quais três são independentes e três são mulheres (30% do total). Responsável pelas deliberações da Companhia, o órgão atua para garantir a continuidade dos negócios e assegurar uma gestão pautada em boas práticas de governança e transparência.

Os conselheiros são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, com mandato de dois anos e possibilidade de reeleição por igual período. Entre suas principais responsabilidades, destacam-se o zelo pela perenidade da Companhia e a definição do planejamento de longo prazo, levando em consideração aspectos econômicos, sociais, ambientais e de governança corporativa, assegurando a sustentabilidade do negócio.

O CdA também analisa anualmente as práticas de remuneração da TIM e é responsável por submeter à Assembleia Geral a proposta de remuneração global máxima dos administradores. Em 2025, o Conselho foi presidido por Nicandro Durante, membro independente que não integrava a Diretoria Estatutária. A partir de 31 de março de 2026, o Conselho passou a ser presidido pelo Sr. Adrian Calaza. O CdA e seus Comitês de Assessoramento se reúnem ao menos uma vez por trimestre para tratar dos principais assuntos.

Além das questões de gestão e estratégia, o Conselho acompanha de forma ativa os temas relacionados ao desenvolvimento sustentável e à gestão de impactos da Companhia, com o suporte dos comitês de assessoramento — instâncias fundamentais para a governança interna. Com o apoio do Comitê de Environmental, Social & Governance (Cesg), o CdA monitora regularmente os assuntos mais relevantes dessa agenda, com base em reportes periódicos. GRI 2-12



Nomeação e formação do Conselho de Administração

GRI 2-10

O Conselho de Administração (CdA) da TIM pode ser composto por no mínimo cinco e no máximo 19 membros efetivos, todos eleitos pela Assembleia Geral da Companhia. Do total, ao menos dois conselheiros ou 20% dos integrantes — prevalecendo o número maior — devem ser independentes[1].

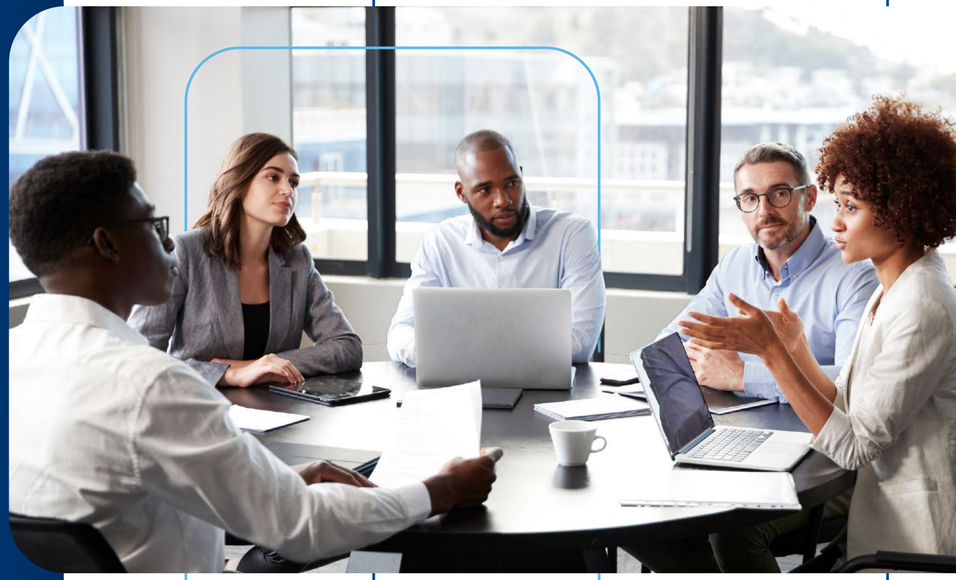
A indicação dos membros pode ser realizada tanto pela administração da TIM quanto por acionistas que detenham a participação mínima prevista na legislação[2]. O processo de escolha segue as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), que orientam quanto à qualificação técnica e à experiência dos candidatos.

O objetivo é garantir que os órgãos de administração da TIM contem com uma composição diversificada, com número adequado de conselheiros independentes e estrutura que favoreça a criação de comitês, assegurando debates efetivos, decisões técnicas e análises isentas e fundamentadas.

Durante o processo de indicação, são observados o Estatuto Social, a Política de Indicação de Membros dos Órgãos da Administração, a legislação aplicável e as normas regulatórias vigentes, de forma a consolidar estruturas que assegurem a proteção dos interesses dos acionistas e do mercado.

Os indicados para compor o CdA devem atender a critérios como:

- Reputação ilibada;
- Disponibilidade de tempo para dedicar-se adequadamente ao exercício da função e da responsabilidade assumida, que vai além da presença nas reuniões e da leitura prévia da documentação;
- Experiência profissional em temas diversificados e complementaridade de competências; e
- Sempre que possível, representar diversidade de gênero, raça/etnia e gerações, com experiência em segmentos variados, abrangendo, dentre outros, aspectos culturais diferenciados. Dessa forma, a Companhia se beneficia da pluralidade de visões, experiências e argumentos, tomando decisões mais eficientes.



1 A nomeação e a formação do Conselho de Administração estão em conformidade com o Regulamento do Novo Mercado da B3.

2 Definição baseada nos termos da Lei nº 6.404/ 1976 e nas Normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Como deve ser o processo de seleção

GRI 2-10

- Processo pode ser conduzido internamente pela TIM ou com o apoio de consultores independentes;
- Processo deve sempre refletir os princípios e valores da organização, sua estratégia corporativa e o nível de maturidade da governança.
- Recomenda-se que o Conselho de Administração (CdA), seus Comitês e a Diretoria Estatutária sejam formados, sempre que possível, por pelo menos 30% de profissionais pertencentes a grupos sociais sub-representados, incluindo mulheres, pessoas negras e representantes de diferentes gerações.
- Reeleições de membros devem considerar o desempenho ao longo do mandato, experiência, assiduidade nas reuniões e os resultados do processo de avaliação periódica do Conselho.
- Mudanças na composição também devem levar em conta as conclusões sobre a adequação ou necessidade de ajustes na formação do órgão, para assegurar diversidade, equilíbrio e efetividade na atuação colegiada.

Veja aqui a Política de Indicação de Membros dos Órgãos da Administração da TIM.



Nossos Comitês

GRI 2-9, 2-12, 2-13

Na TIM, contamos com quatro comitês, formados por conselheiros que assessoram as discussões no âmbito do Conselho de Administração. Conheça a seguir:

O **Comitê de Remuneração (CR)** é responsável por avaliar os critérios e demais aspectos relacionados à remuneração dos diretores e altos executivos. O órgão, de caráter permanente, reporta-se ao CdA antes de suas reuniões e analisa as propostas de programas e níveis de remuneração elaboradas pela Diretoria, por meio da área de People, Culture & Organization, alinhadas à estratégia de remuneração vigente e, quando necessário, com o apoio de consultorias externas especializadas.

O **Comitê de Controle e Riscos (CCR)** tem como objetivo monitorar o cumprimento das regras de governança corporativa, supervisionando a gestão de riscos, os controles internos e a conformidade com a Lei Sarbanes-Oxley (SOx). Trimestralmente, o Comitê realiza a avaliação dos KPIs relacionados a ESG, analisando o desempenho e os possíveis impactos de longo prazo. Também acompanha o Programa de Integridade e as ações de responsabilidade social corporativa, garantindo aderência às melhores práticas de controle e transparência. Cabe ao Comitê ainda supervisionar e acompanhar questões relacionadas ao cumprimento do Código de Ética e de Conduta da TIM.

O **Comitê de ESG (Cesg)** desempenha papel fundamental na implementação e no acompanhamento da agenda ESG da Companhia. É responsável por definir e revisar, anualmente, metas e indicadores, além de monitorar o Plano ESG. Cabe ao Cesg recomendar ao CdA a aprovação de normas e procedimentos corporativos relacionados a temas ambientais, sociais e de governança, assegurando sua divulgação e cumprimento. O Comitê também avalia relatórios ESG, comunicações institucionais e iniciativas públicas com potencial repercussão, propondo aperfeiçoamentos sempre que necessário. GRI 2-14

A participação e a continuidade da TIM em compromissos voluntários, nacionais e internacionais, também são analisadas pelo Comitê, que supervisiona riscos e oportunidades relacionados a temas ESG, inclusive mudanças climáticas. Além disso, é responsável por comunicar ao CdA e aos demais comitês quaisquer situações com potencial impacto à imagem, reputação ou patrimônio da Companhia. O Cesg conta com o apoio de um Steering Committee, formado por diretores estatutários das áreas de Regulation, Institutions, Public Relations & Sustainability, Legal & Corporate Affairs e People, Culture & Organization, responsável por incorporar suas diretrizes e orientações nos processos e estruturas organizacionais.

O **Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)** atua em conformidade com as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e da Securities and Exchange Commission (SEC), refletidas no Estatuto Social da TIM. Entre suas principais atribuições estão a supervisão da qualidade e integridade dos relatórios financeiros, a conformidade legal e regulatória, e o monitoramento dos processos de gestão de riscos, dos controles internos e da certificação SOx, além da supervisão das atividades dos auditores internos e independentes. O CAE também acompanha a formalização de contratos entre a TIM, suas controladas e o acionista controlador, ou partes relacionadas, assegurando transparência e equidade nas relações.



Todos os comitês realizam apresentações periódicas à alta administração, compartilhando resultados de avaliações independentes de *compliance*, registros de não conformidades críticas, principais indicadores (KPIs), além de sugestões de melhorias e novos projetos. GRI 2-16

Agindo de forma independente e com prazo indeterminado, os Comitês têm sua composição e atividades definidas nos respectivos Regimentos Internos — no caso do CR e do CCR — e no Regimento Interno do Comitê de ESG.

Como realizamos a avaliação de desempenho do CdA e dos Comitês GRI 2-18

- Realizamos um processo de avaliação independente do Conselho de Administração, dos Comitês e da gestão estatutária, conduzido por consultoria externa, desde 2023, em conformidade com as normas de governança corporativa da B3.
- A avaliação ocorre ao menos uma vez durante o mandato dos administradores para diagnosticar o funcionamento dos órgãos e identificar oportunidades de desenvolvimento.
- A metodologia inclui avaliações *online*, entrevistas individuais conduzidas por consultores, análise interna e consolidação de dados quantitativos e qualitativos.
- Os resultados são apresentados ao presidente do CdA e, posteriormente, discutidos com o Conselho, visando à melhoria contínua das práticas de governança.

Conheça os integrantes de cada Comitê de Assessoramento.





Veja, a seguir, os demais órgãos que compõem a nossa estrutura de governança:

Conselho Fiscal GRI 2-9

Exerce a função de fiscalizar a administração da TIM e zelar pela prestação de contas aos acionistas. É composto por três membros efetivos independentes e três suplentes, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas.

Diretoria Estatutária GRI 2-9

É composta por um diretor-presidente e cinco diretores estatutários — sendo 50% mulheres — e atua como órgão executivo e de representação da administração. Seus membros são eleitos pelo CdA para mandato de dois anos, com possibilidade de reeleição.

A destituição pode ocorrer a qualquer momento. Alinhada ao compromisso do Conselho, a Diretoria tem a missão de proteger e valorizar o patrimônio da TIM e maximizar o retorno de longo prazo aos acionistas.

Veja a composição e as competências do Conselho Fiscal e da Diretoria Estatutária.

Diretoria de Risk & Compliance

GRI 2-9, 2-13, 2-16

É responsável pela gestão e monitoramento do Programa de Integridade, das políticas Antissuborno e Anticorrupção, de Compliance, Controles Internos, Certificação SOx e Gestão de Riscos Corporativos. A Diretoria reporta periodicamente ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Comitê de Controle e Riscos, sendo vinculada ao CdA. Ao longo de 2025, a Diretoria realizou cinco apresentações aos Conselheiros, assegurando a comunicação contínua com a alta liderança, sobre a evolução do plano anual de Risk & Compliance, o desempenho dos controles e os avanços na maturidade do ambiente de integridade corporativa.

Diretoria de Auditoria Interna

GRI 2-9, 2-16

Atua como terceira linha de defesa, de forma independente, avaliando a eficácia dos controles internos e a aderência as políticas, normas e procedimentos, contribuindo para prevenção e identificação de falhas, fraudes e perdas. Além disso, acompanha a implementação das ações de melhoria até a mitigação dos riscos.

É também responsável pela gestão do Canal de Denúncias, incluindo o recebimento, classificação e a análise de denúncias, anônimas ou identificadas.

Vinculada ao Conselho de Administração (CdA), a Diretoria reporta periodicamente suas atividades ao Comitê de Auditoria Estatutário (CAE).

Em 2025, foram recebidas 22 denúncias de maior complexidade, sendo a maior parte delas relacionada a aspectos comportamentais. Em razão do sigilo e da confidencialidade, a natureza de cada relato não pode ser detalhada.

Política
e estratégia de remuneração

GRI 2-19, 2-20

A Política de Remuneração da TIM visa garantir competitividade na atração e retenção de talentos, assegurando equidade e coerência nos pacotes oferecidos. A estratégia é constantemente atualizada com base nas práticas de mercado e nas tendências do setor de tecnologia e telecomunicações, além da análise comparativa com empresas de porte e governança semelhantes.

As políticas e práticas são revisadas anualmente, em alinhamento ao planejamento estratégico da Companhia, considerando a importância e o papel de cada função na estrutura organizacional. A definição dos componentes de remuneração utiliza parâmetros de mercado e metodologias de empresas especializadas, com base na avaliação de *grade* e *matching* das posições.

A remuneração é composta por componentes fixos e variáveis, de curto e longo prazos, além de um amplo pacote de benefícios. Em situações específicas, podem ser concedidos bônus pontuais para fins de contratação, retenção ou reconhecimento de *performance*.

Para os membros do Conselho de Administração, Comitês de Assessoramento, Conselho Fiscal e Diretoria Estatutária, a TIM adota uma Política de Remuneração da Administração, divulgada de forma transparente ao mercado. Essa política estabelece princípios, regras e critérios de evolução da remuneração, revisados anualmente pelo Comitê de Remuneração, que encaminha suas recomendações ao Conselho de Administração (CdA).

Em alinhamento aos objetivos ESG da TIM, os planos de Incentivo de Curto e Longo Prazo consideram metas associadas a indicadores ambientais, sociais e de governança, como:

- Net Promoter Score (fidelização de clientes);
- Engajamento de colaboradores;
- Percentual de mulheres e pessoas negras em posições de liderança;
- Ecoeficiência e consumo de energia renovável;
- Reutilização ou reciclagem de resíduos sólidos.

Essas metas correspondem, em conjunto, a 20% do total de critérios de avaliação de desempenho dos executivos.



Componentes de remuneração

Remuneração fixa

Reconhece a amplitude de escopo e o valor do cargo, o desempenho individual, a experiência e o conhecimento do colaborador. É composta por 12 parcelas anuais, acrescidas de 13º salário e férias. A definição e o reajuste consideram:

- Histórico salarial;
- Criticidade da posição;
- Desempenho e atingimento de metas;
- Necessidade de retenção;
- Equidade interna;
- Pesquisas de mercado conduzidas por consultorias especializadas.

Remuneração variável

Premia o atingimento e a superação de metas corporativas, subdividida em quatro modalidades:

- **Incentivo de Curto Prazo**: baseado na participação dos resultados e nos indicadores do negócio, chamado de *Management By Objectives* (MBO) para os executivos e de Programa de Participação nos Resultados (PPR) para os profissionais.
- **Bônus:** utilizado como reconhecimento por desempenhos diferenciados e resultados de projetos.
- **Incentivo de Longo Prazo:** prevê a concessão de ações da Companhia à alta liderança para alinhar os interesses da administração aos dos acionistas, implementar um sistema de incentivo integrado e fortalecer a retenção de profissionais-chave.
- **Remuneração Variável de Vendas:** composta por comissões e/ou incentivos variáveis atrelados ao atingimento de metas comerciais individuais, de equipe ou canal de vendas, definidas de acordo com as diretrizes estratégicas do negócio. Tem como objetivo impulsionar o desempenho de vendas, alinhar esforços às prioridades da Companhia e reconhecer a performance de profissionais diretamente envolvidos na geração de receita.

Política de Recuperação de Remuneração

Aprovada em 2024 pelo CdA, a Política de Recuperação (*clawback*) segue as normas da Securities and Exchange Commission (SEC) e da Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), conforme as seções 10D do Exchange Act e 303A.14 do Listed Company Manual. Essa política permite à TIM recuperar valores pagos de incentivos de curto ou longo prazo quando houver reapresentação de demonstrações financeiras decorrente de descumprimentos materiais das normas de reporte.

Além disso, a Companhia pode reaver bonificações obtidas, total ou parcialmente, em função de erros, condutas fraudulentas ou má conduta de participantes. A política pode ser acionada entre três e cinco anos após a apuração ou desembolso da premiação, inclusive para ex-colaboradores, aposentados ou desligados.



Benefícios

A TIM oferece um pacote abrangente de benefícios, voltado ao bem-estar econômico e social dos colaboradores e suas famílias, em linha com as práticas de mercado e os acordos coletivos. Profissionais das áreas executiva e administrativa podem customizar seu pacote de benefícios, adequando-o às suas necessidades individuais.

Veja outras informações sobre benefícios na página 146.

Benefício de aposentadoria

A Companhia oferece um plano de Previdência Privada junto à Icatu/Onze, que garante para a alta administração as mesmas condições que para os demais participantes. Cabe ressaltar que esse Plano de Previdência Privada não abrange os membros do Conselho de Administração e os membros do Conselho Fiscal.

Bônus de contratação e retenção

A Companhia pode conceder bônus pontuais para garantir a contratação, retenção ou reconhecimento de desempenhos excepcionais, considerando o contexto do negócio e as condições de mercado, sempre alinhados ao plano estratégico da TIM.



Remuneração dos Administradores

GRI 2-20

Cabe ao Conselho de Administração encaminhar a proposta de remuneração global máxima dos administradores para aprovação dos acionistas em Assembleia Geral, assim como definir a destinação da verba global anual aprovada para os Conselheiros dos diferentes órgãos e para o Diretor-Presidente.

Conselho de Administração

Composta por honorários fixos mensais, sem benefícios adicionais, incentivos de curto e longo prazos e verbas rescisórias. Apenas o presidente do Conselho recebe outro valor determinado. A remuneração dos conselheiros pode variar conforme sua participação em comitês de assessoramento, que possuem honorários mensais específicos.

Comitês de Assessoramento

Pagamento fixo mensal aos membros efetivos, com valores revisados anualmente e ajustados conforme o papel do conselheiro, que pode ser membro ou coordenador.

Conselho Fiscal

Honorários fixos mensais, sem incentivos ou benefícios adicionais; apenas o presidente recebe valor diferenciado.

Diretoria Estatutária e não Estatutária

Remuneração composta por salário fixo mensal, benefícios diretos e indiretos e remuneração variável (incentivos de curto e longo prazos, bônus e verbas rescisórias).

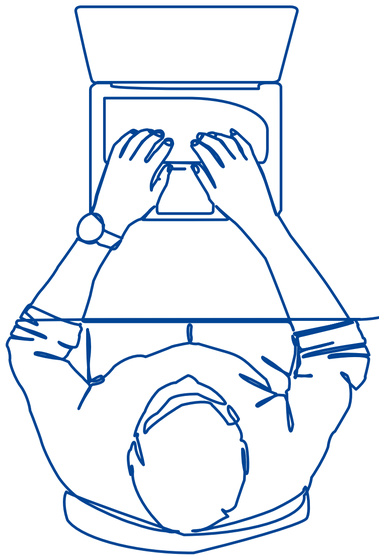
Gestão de riscos

2-23; SASB TC-TL-550a.2

A Gestão de Riscos (*Enterprise Risk Management* – ERM) da TIM está inserida na Diretoria de Risk & Compliance, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração, com prestação de contas periódica ao Comitê de Auditoria Estatutária e ao Comitê de Controle e Riscos.

A Política de Gestão de Riscos estabelece os princípios e diretrizes do processo e é fundamentada nas melhores práticas de mercado e em *frameworks* internacionais, como os emitidos pelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) — entidade dedicada à integridade dos relatórios financeiros e à efetividade dos controles internos e da governança corporativa.

Essa política orienta o processo de identificação, priorização, classificação, resposta e monitoramento dos riscos corporativos, com o objetivo de minimizar a exposição da Companhia e fornecer suporte às decisões estratégicas da alta administração. A etapa de classificação de riscos corporativos considera critérios como impacto financeiro, estratégico, legal e regulatório, imagem e reputação, satisfação do cliente, continuidade dos negócios, aspectos socioambientais, além de critérios de vulnerabilidade associados à ocorrência, governança e velocidade de resposta. Os detalhes dessa abordagem estão disponíveis no Informe Temático "Gestão de Riscos Corporativos".



Continuidade dos negócios

GRI 2-23; SASB TC-TL-550a.2

A Política de Gestão de Continuidade de Negócios e Crises da TIM garante a manutenção das operações e dos serviços em cenários de instabilidade, assegurando respostas rápidas e eficazes. O processo considera os impactos legais, regulatórios, reputacionais, operacionais, financeiros e a relevância de cada produto ou serviço.

A organização mantém um Procedimento de Gestão de Crises que define critérios objetivos para sua ativação, com base em níveis de serviço e na avaliação da magnitude dos impactos potenciais e reais. O procedimento também estabelece a capacidade de resposta, incluindo diretrizes para gestão da crise, restauração das operações e mitigação de impactos.

O Comitê Operacional de Crise (OCT), composto por representantes de diversas áreas, reúne-se trimestralmente para monitorar incidentes, analisar riscos emergentes e coordenar a implementação das ações corretivas.

Além disso, a Companhia adota uma política estruturada de monitoramento de riscos inerentes às suas operações e mantém proteção securitária adequada para seus principais cenários de exposição. A TIM tem contratos de seguros vigentes que abrangem riscos operacionais, responsabilidade civil geral e ambiental, e riscos cibernéticos, entre outros. As apólices apresentam limites máximos de indenização que ultrapassam R$ 660 milhões, montante considerado suficiente para cobrir perdas potenciais associadas a esses riscos.

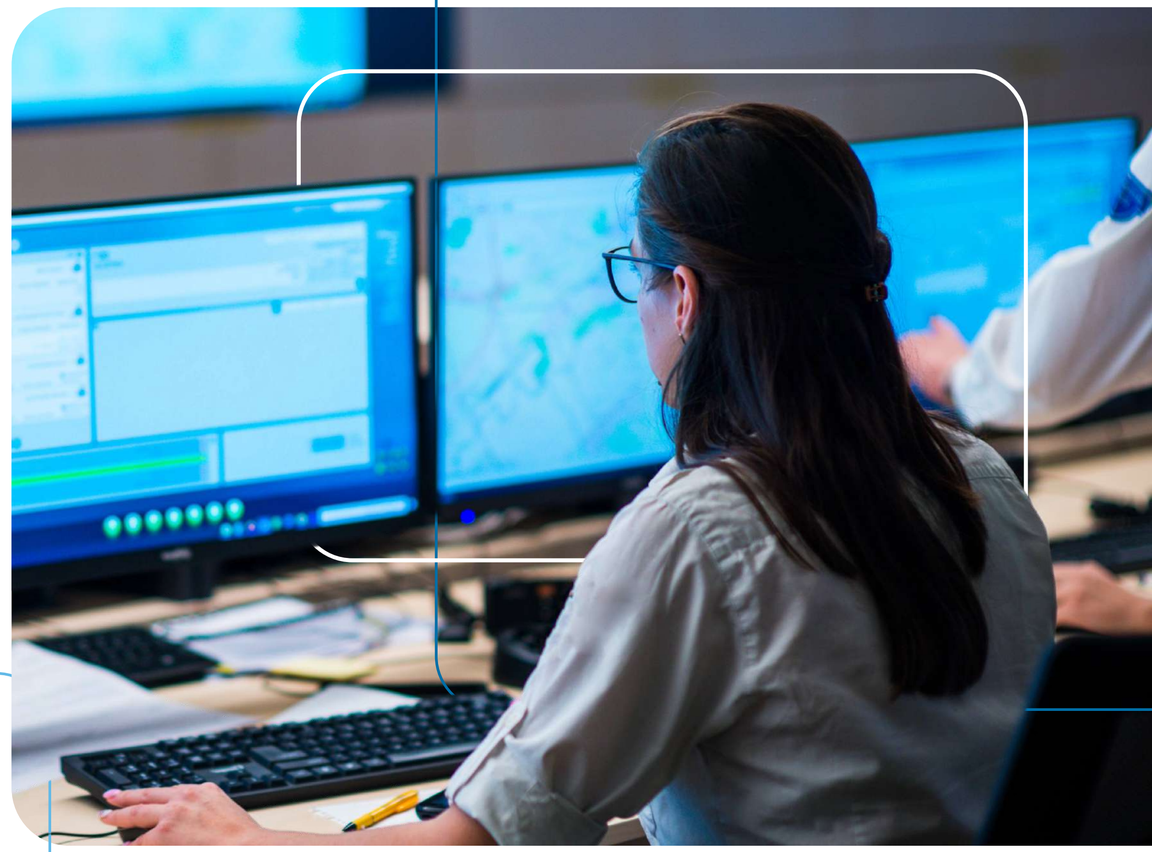
Principais riscos de continuidade de negócios

- Interrupções tecnológicas ocasionadas por eventos que comprometem parcial ou totalmente a infraestrutura de TI/rede, com interrupção temporária de serviços. As causas incluem fenômenos naturais, desgaste de ativos, falhas operacionais, ações de terceiros, ataques cibernéticos ou físicos e vandalismo.
- Dependência de infraestrutura de terceiros, como rotas estruturais de conectividade construídas sobre dutos, linhas de transmissão, ferrovias e rodovias, sujeitas a riscos contratuais e operacionais de terceiros que podem afetar a capacidade da TIM de operar e manter essas rotas.
- Indisponibilidade total ou parcial de prédio administrativo ou industrial.
- Indisponibilidade total ou parcial de pessoas.
- Indisponibilidade de fornecedor crítico.

Principais medidas de mitigação e resposta

Para atividades classificadas como críticas, são desenvolvidos planos de continuidade específicos, que preveem ações de recuperação em casos de incidentes, crises ou desastres. Esses planos são complementados por:

- Avaliação anual de Mapas de Risco, servindo de insumo para o Plano de Resiliência;
- Monitoramento em tempo real da Rede TIM pelo Digital Service Operation Center (DSOC), que atua de forma remota ou local para restabelecimento de serviços;
- Sistema de Gestão da Continuidade dos Negócios (SGCN) baseado na norma ISO 22301, abrangendo cenários não previstos nos planos; e
- Programas de conscientização e treinamento, com cursos, comunicações e simulações periódicas.



Riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas

GRI 2-25, 201-2, 3-3 Mudanças climáticas

A TIM adota uma abordagem alinhada às recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), incorporadas às normas IFRS S1 e S2 do International Sustainability Standards Board (ISSB). Com base nesse referencial e no nosso Mapa de Riscos Corporativos, o risco de Mudanças Climáticas e desastres naturais está classificado como médio, compreendendo a redução ou interrupção das atividades da Companhia (internas ou prestação de serviços) devido às situações climáticas adversas.

Os riscos associados às mudanças climáticas podem ser de natureza física, econômica e regulatória, com impactos potenciais sobre a imagem, reputação e desempenho financeiro. Desde 2022, esse risco integra o processo de Gestão de Riscos Corporativos, permitindo o monitoramento da exposição da Companhia quanto às falhas operacionais ou interrupções causadas por eventos climáticos extremos.

A análise também considera riscos físicos e de transição, além de cenários de baixo e alto carbono. São avaliados aspectos como localização geográfica e infraestrutura dos ativos — *biosites* e ERBs tradicionais — e vulnerabilidades específicas conforme o tipo e a função de cada equipamento. Entre os eventos críticos mapeados estão escassez hídrica, tempestades e ciclones.

Para mitigar esses riscos, a TIM investe em infraestrutura resiliente, iniciativas de geração de energia própria, contratação de energia a partir de fontes renováveis e aquisição via mercado livre de certificados I-REC. Entre as diversas estratégias está o projeto RAN Sharing, que trabalha a expansão do compartilhamento de rede e já gerou uma economia considerável e maior eficiência energética. Veja mais na página 54.

Essas ações reduzem a dependência da matriz elétrica nacional e reforçam a contribuição da TIM para a descarbonização da economia, ao viabilizar comunicações remotas e modelos produtivos mais eficientes.



Implicações financeiras e oportunidades

O custo estimado de resposta ao risco físico, associado ao projeto RAN Sharing, é de aproximadamente R$ 9 milhões, considerando investimentos em energias renováveis, eficiência energética, com o desenvolvimento de novos produtos digitais, e modernização de infraestrutura. Podemos destacar investimentos em engenharia de redes, adequação física de torres, substituição e integração de equipamentos, além de atualizações de sistemas.

Por outro lado, a gestão proativa desses riscos também gera oportunidades: o Projeto de Geração Distribuída (GD) resultou em economia de R$ 38,2 milhões em custos operacionais (Opex), reforçando a eficiência e competitividade da Companhia.

Os detalhes dessa abordagem estão disponíveis no Informe Temático “Riscos Relacionados às Mudanças Climáticas da TIM” e no questionário CDP, do qual a TIM participa desde 2010.

Critérios de construção da análise de cenários

O processo de análise climática da TIM considera três dimensões de impacto — energia, operação e logística e infraestrutura —, com base nas projeções do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC) e no *dataset* CMIP5, que avalia variáveis como temperatura, precipitação e dias secos consecutivos.

A definição dos horizontes de tempo segue as metas baseadas na ciência e nossos objetivos de energia renovável (curto, médio e longo prazos a partir de 2019), alinhadas à análise de vulnerabilidade do risco climático físico e à estratégia de mudança climática 2019-2040.

Os riscos avaliados incluem fatores regulatórios, tecnológicos, de mercado, reputacionais e físicos (agudos e crônicos). Consideram-se significativos os riscos com potencial impacto financeiro superior a 5% do apetite de risco corporativo, revisado anualmente.



Compromissos climáticos

- Abordagem a riscos climáticos está alinhada às recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), desde 2022, incorporadas às normas IFRS S1 e S2 do International Sustainability Standards Board (ISSB).
- Desde 2010, participamos do CDP, iniciativa global em prol da gestão de riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas e mensuração e transparência em emissões de gases de efeito estufa (GEE).
- Mantemos um Plano ESG com metas alinhadas à Science Based Targets initiative (SBTi) e ao Acordo de Paris.
- Disponibilizamos o Informe Temático Riscos relacionados às Mudanças Climáticas da TIM na página de Relações com Investidores, que apresenta detalhes sobre as nossas iniciativas.

Sistema de Controle Interno

A Diretoria de Risk & Compliance também é responsável pelo Sistema de Controle Interno, que atua preventivamente na mitigação de riscos e reporta-se de forma independente ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Comitê de Controle e Riscos.

O Sistema segue um *framework* de controles e gestão de riscos alinhado à ISO 31000:2018 e ao modelo COSO ICIF (Internal Control – Integrated Framework) e COSO ERM (Gerenciamento de Riscos Corporativos). Essa base metodológica garante um processo contínuo e estruturado de identificação, avaliação e monitoramento de riscos, permitindo à Companhia antecipar ameaças emergentes e responder de forma ágil e alinhada aos seus objetivos estratégicos.

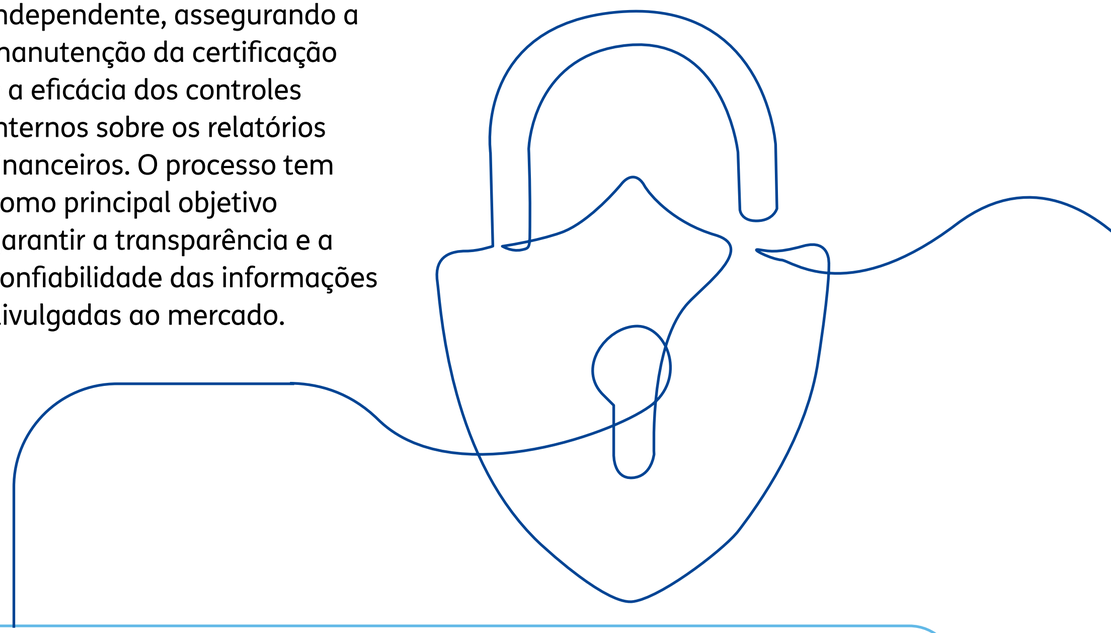
O sistema de controles conta com 782 controles mapeados, avaliados e monitorados, sustentados por equipes treinadas, que atuam em diversas frentes para assegurar a resiliência operacional e regulatória da Companhia. Esses controles contribuem diretamente para:

- Proteger os ativos corporativos;
- Garantir a precisão e confiabilidade das informações financeiras e não financeiras;
- Promover eficiência operacional;
- Assegurar aderência a políticas, normas e legislações;
- Reduzir perdas e penalidades;
- Dar suporte ao processo decisório do CEO e do CFO; e
- Reforçar a confiança dos *stakeholders*.

Certificações e conformidade

O Sistema de Controle Interno da TIM contribui para o atendimento de legislações e certificações relevantes dos mercados de capitais nacional e internacional, com destaque para a Lei Sarbanes-Oxley (SOx). A TIM mantém a certificação de conformidade da SOx há quase 20 anos, requisito para empresas listadas na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE).

O sistema é auditado anualmente por empresa independente, assegurando a manutenção da certificação e a eficácia dos controles internos sobre os relatórios financeiros. O processo tem como principal objetivo garantir a transparência e a confiabilidade das informações divulgadas ao mercado.



Temos o Certificado Internacional de Excelência do Sistema de Controles Internos, concedido pelo Internal Control Institute (ICI), desde 2022.

Ética, *compliance* e combate à corrupção

GRI 2-23, 2-24

A TIM pauta sua atuação pela transparência e pela conformidade com as leis e regulações aplicáveis, assegurando a perenidade do negócio e a competitividade sustentável. Ética, integridade e *compliance* são, portanto, pilares da Companhia.

A empresa mantém uma estrutura robusta de governança corporativa, que reforça seus princípios e valores em toda a cadeia de valor. Mais do que atender às exigências legais, a TIM adota práticas proativas de combate à corrupção, suborno e condutas anticompetitivas, além de promover transparência contábil e boas práticas de mercado.

Colaboradores e parceiros passam por treinamentos anuais sobre ética e integridade, e os principais documentos de orientação — como códigos, políticas e normas — são amplamente divulgados em canais institucionais, como intranet, redes sociais, *e-mail* corporativo, contratos e o site da Companhia.

Como parte de uma conduta empresarial responsável, nossas políticas e regulamentos estão publicamente disponíveis, veja aqui.

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Manter práticas e padrões de Transparência e Anticorrupção (ex. certificação ISO 37001) até 2026	**2025** Mantida **2024** Mantida **2023** Mantida



Código de Ética e Conduta

Atualizado em 2023 e divulgado a colaboradores, executivos, fornecedores e parceiros, o documento inclui temas relevantes à sustentabilidade e à inovação responsável. Entre os destaques estão um capítulo dedicado à Proteção Ambiental e Climática; menções à remuneração justa, digna e equitativa; referência aos impactos do descumprimento do Código nos programas de incentivo e nas avaliações de desempenho; diretrizes para o uso responsável de soluções baseadas em inteligência artificial; e incorporação de deveres de cumprimento do Código por parte de fornecedores e parceiros de negócios.

O Código também proíbe contribuições diretas ou indiretas a partidos, movimentos, agentes ou candidatos políticos, bem como a organizações sindicais ou instituições correlatas. Dessa forma, a Companhia não realiza contribuições dessa natureza.

GRI 415-1

Programa de Integridade TIM

O Programa de Integridade da TIM, também denominado Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção, estabelece um conjunto de regras, controles e ações que asseguram o cumprimento da legislação anticorrupção brasileira. O programa é aplicável a todos os colaboradores e supervisionado pela Diretoria de Risk & Compliance, com o objetivo de prevenir, identificar e mitigar riscos de suborno e corrupção.

Desde 2021, o sistema é certificado pela ISO 37001, atestando sua segurança, eficácia e aderência às melhores práticas internacionais.

Veja outras ações dentro do Programa de Integridade da TIM:

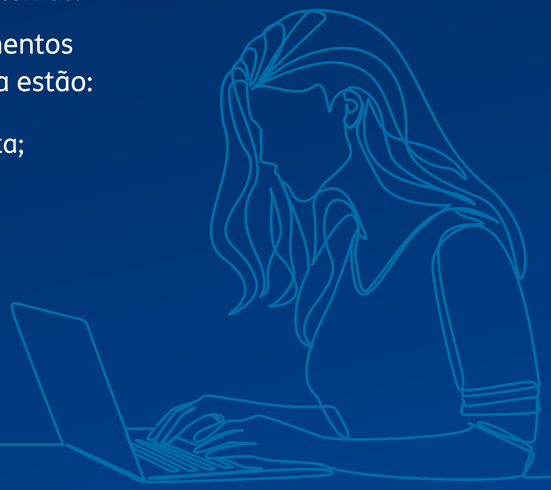
- Processos de *due diligence* de integridade;
- Cláusulas contratuais para combater a corrupção na cadeia de valor;
- Gestão do sistema de Conflito de Interesses;
- Gestão do Canal de Ética para reporte de brindes, presentes e eventos;
- Gestão de Partes Relacionadas;
- Canal de denúncias disponível para todas as partes interessadas; e
- Comunicação e treinamentos para aculturamento dos temas.

Entre as Políticas e documentos institucionais do Programa estão:

- Código de Ética e Conduta;
- Política Anticorrupção;
- Modelo Organizacional;
- Política de Conflito de Interesses;
- Política de Contratação com Partes Relacionadas; e
- Manual do Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção.

Todos esses documentos são aprovados pelo Conselho de Administração, instância máxima deliberativa da Companhia, e passam por revisões periódicas que envolvem áreas transversais, com o objetivo de garantir sua aplicabilidade, preservar os valores corporativos e influenciar positivamente a cadeia de valor.

GRI 2-24



Programa Anticorrupção

GRI 2-24, 205-1, 205-3

O combate à corrupção é uma prioridade para a TIM. A Companhia realiza avaliações anuais de risco das atividades consideradas sensíveis, conduzidas pelas áreas de Governance Compliance e Operacional Compliance, vinculadas à Diretoria de Risk & Compliance.

Essas avaliações contemplam processos relevantes, áreas responsáveis pelos riscos, partes interessadas envolvidas, controles existentes e oportunidades de melhoria. O Programa Anticorrupção, integrante do Programa de Integridade, assegura o monitoramento contínuo das atividades mais expostas ao risco de corrupção e suborno.

Avaliação dos controles internos, acompanhamento da matriz anual de riscos das atividades sensíveis, planos de ação e identificação de oportunidades de melhorias, além do estabelecimento de mecanismos de defesa, fazem parte das atividades do programa.

Em 2025, nenhum ato de corrupção ou suborno foi identificado e/ou confirmado. Das três operações sensíveis, que correspondem a 100% das operações avaliadas descritas no Modelo Organizacional, não foram encontrados riscos significativos relacionados à corrupção no ano.

As atividades consideradas sensíveis envolvem os seguintes aspectos:

- Acordos;
- Autorizações e licenças;
- Compras de bens e serviços;
- Recebimento e/ou oferecimento gratuito de bens, serviços e/ou convites para eventos;
- Despesas de representação;
- Doações para entidades sem fins lucrativos;
- Financiamentos subsidiados e empréstimos;
- Eventos;
- Operações efetuadas diretamente pelo CEO da Companhia;
- Pagamentos;
- Aquisição e alienação de participações e/ou ativos e/ou formação de empresas;
- Patrocínios comercial e institucional;
- Procedimentos judiciais, administrativos e arbitrais;
- Contratação de colaboradores;
- Venda de bens e serviços;
- Gestão dos incentivos de remuneração variável dos colaboradores;
- Investimentos;
- Saúde, segurança e meio ambiente; e
- Relacionamento com agentes públicos, instituições, autoridades, sindicatos e associações.



O Programa determina que os Normativos Internos sejam compostos por políticas, procedimentos e instruções operacionais que descrevem processos, controles e responsabilidades específicos de cada área, assegurando o cumprimento das diretrizes corporativas. O programa ainda estabelece diretrizes para a preservação de relações éticas nos âmbitos de:

Due diligence de Integridade

Utilizada para decisões de contratação ou associação com terceiros, avaliando riscos de suborno, corrupção e descumprimento de normas.

Relacionamentos sensíveis

Define condutas adequadas nas relações com órgãos públicos, clientes, fornecedores e outras empresas privadas.

Terceiros sensíveis

Engloba parceiros de negócios, patrocinados e beneficiários de doações, considerados de maior exposição ao risco de corrupção.

Cargos sensíveis

Identifica funções com alto, médio ou baixo risco de suborno, priorizando posições de liderança e tomada de decisão.



Conflito de interesses

GRI 2-15

A governança de Conflitos de Interesses é conduzida pela Diretoria de Risk & Compliance, responsável por assegurar a aplicação da Política de Conflito de Interesses, aprovada pelo Conselho de Administração e amplamente divulgada a todos os públicos internos. Essa política estabelece a metodologia de identificação, prevenção e mitigação de conflitos envolvendo colaboradores, executivos e membros dos órgãos de governança.

Todos os potenciais conflitos devem ser reportados imediatamente pelos envolvidos. Após o reporte, a área de Risk & Compliance realiza análises detalhadas, com suporte de People, Culture & Organization (PC&O), definindo os encaminhamentos.

Os casos envolvendo conselheiros e executivos são submetidos à avaliação do Conselho de Administração e dos comitês de assessoramento, garantindo o devido tratamento e registro, respeitando critérios de confidencialidade.

Canal de Denúncias

GRI 2-16, 2-25, 2-26, 205-3

O Canal de Denúncias da TIM é uma importante ferramenta para o registro de condutas ou práticas que violem leis, políticas internas ou o Código de Ética e Conduta, abrangendo casos de corrupção, fraude, discriminação, assédio, conflito de interesses, violação de direitos humanos ou infrações ao Código de Defesa do Consumidor.

Está disponível a todos os públicos — internos e externos à TIM — em português e inglês, contando com recursos de acessibilidade. O acesso pode ser realizado por meio da intranet, site externo, telefone ou aplicativo, estando disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

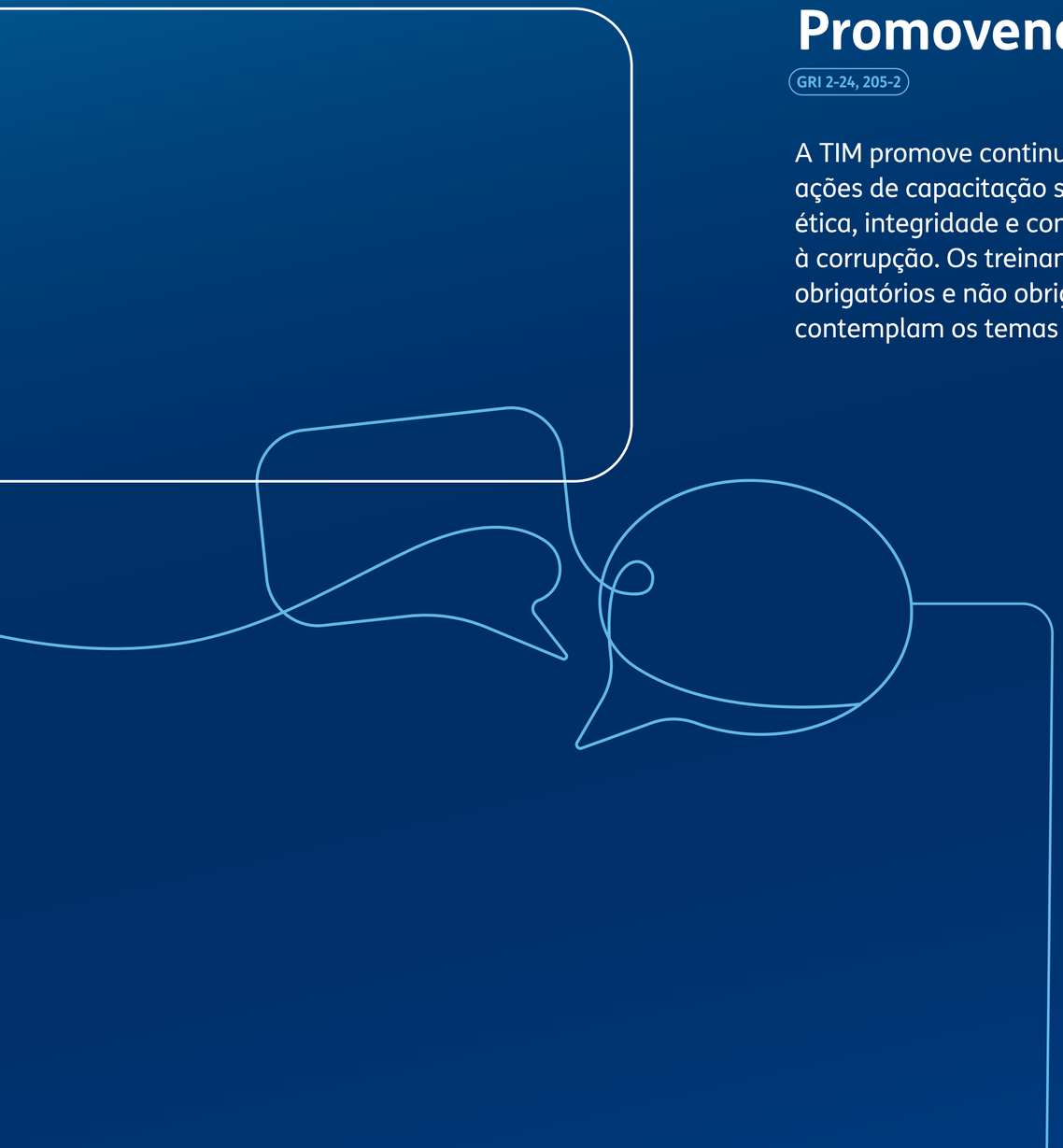
A TIM assegura a confidencialidade e a segurança na utilização do Canal, permitindo que o denunciante opte por se identificar ou permanecer anônimo. Não há qualquer tipo de rastreabilidade do denunciante, nem gravação das denúncias realizadas por telefone.

A gestão do Canal de Denúncias é de responsabilidade da Auditoria Interna, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

Em 2025, o Canal de Denúncias recebeu 1.317 comunicações, das quais 623 foram anônimas. Desse total, 46% estavam relacionadas a situações previstas em seu escopo de atuação, enquanto 54% correspondiam a reclamações de clientes ou a temas fora de seu âmbito de responsabilidades.



O Canal de Denúncias conta com um programa contínuo e estruturado de conscientização. Em 2025, foram realizadas diversas iniciativas de divulgação com o objetivo de ampliar o conhecimento e promover a utilização adequada do Canal, incluindo treinamento online obrigatório para todos os colaboradores, publicações na intranet e uma agenda de apresentações em diferentes áreas da TIM.



Promovendo uma cultura de ética e transparência

GRI 2-24, 205-2

A TIM promove continuamente ações de capacitação sobre ética, integridade e combate à corrupção. Os treinamentos obrigatórios e não obrigatórios contemplam os temas Programa de Integridade, Conflito de Interesses, Código de Ética e Conduta e Anticorrupção, envolvendo colaboradores, executivos e parceiros de negócios.

Em 2025, 96% dos colaboradores concluíram o treinamento Anticorrupção e 96% o treinamento Código de Ética. Já o Programa de Integridade foi concluído por 96% colaboradores.

Comunicação e treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção[1] GRI 205-2

	2023		2024		2025	
	Público treinado	%	Público treinado	%	Público treinado	%
Diretores	79	98	83	99	84	100
Gerentes	785	99	770	99	603	99
Demais colaboradores	8.410	99	8.601	99	7.951	96
Total	**9.274**	**99**	**9.454**	**99**	**8.638[2]**	**96**

1 A Companhia considera que o número de colaboradores treinados é o mesmo dos que receberam comunicados em políticas e procedimentos de combate à corrupção.

2 Número considera estagiários e aprendizes

Práticas concorrenciais

GRI 2-23, 206-1, 417-2, 417-3; SASB TC-TL-520a.1

A TIM mantém uma Política de Defesa da Concorrência, que orienta os colaboradores sobre a legislação brasileira e define papéis internos para garantir o respeito à ordem econômica e à livre concorrência.

Para sua disseminação não só aos colaboradores, mas também aos prestadores internos de serviço e terceiros, é disponibilizado um resumo da Política, no formato de infográfico na intranet da TIM. São oferecidos também treinamento obrigatório *online* na plataforma de aprendizagem da Companhia e campanhas de conscientização, que incentivem uma postura responsável em relação à defesa da concorrência.

Em 2025, a TIM esteve envolvida em um novo processo de suposta concorrência desleal. A Companhia apresentou sua defesa e aguarda decisão judicial. Dos anos anteriores, um processo foi julgado improcedente, tendo sido arquivado, sem desembolso de valores pela TIM. Dessa forma, não ocorreram pagamentos de multas ou condenações ao longo de 2025. A TIM segue com oito processos em aberto.

No campo de marketing e comunicação, todas as campanhas são desenvolvidas em conformidade com os princípios de honestidade, transparência e ética publicitária. Quando necessário, são adotadas medidas corretivas em alinhamento à legislação e ao Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária (CBAP), administrado pelo Conar.

Em 2025, a TIM não registrou novos casos de não conformidade com leis ou códigos voluntários em relação a comunicação de *marketing* da empresa. No entanto, seguimos acompanhando o caso registrado em 2024, que discute a publicidade da tecnologia 5G no Brasil, em um procedimento administrativo instaurado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para investigar a utilização do termo 5G em campanhas publicitárias antes do lançamento da tecnologia no Brasil. Após a apresentação da defesa, o Órgão aplicou à TIM uma multa de R$ 2 milhões. A Companhia apresentou um recurso administrativo e a decisão final está pendente de julgamento.

Casos de não conformidade com leis e regulamentos

GRI 2-27

Em 2025, a TIM acompanhou 82 casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos, considerados com base no impacto ao negócio e valores de multas acima de R$ 500 mil. Desse total, tivemos 43 casos em que multas foram aplicadas e não pagas, totalizando o valor de R$ 71,2 milhões, que ainda cabem recurso, e 39 casos de sanções não monetárias. Além disso, foram pagas multas referentes a períodos de relato anteriores, no valor de R$ 6,3 milhões.



Privacidade e proteção de dados

GRI 3-3; SASB TC-TL-230a.1, TC-TL-230a.2

Tema material: Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados

ODS 9 16

Garantir a privacidade e a segurança das informações de nossos clientes e demais públicos de relacionamento está entre as prioridades da TIM. Em um cenário de crescente digitalização, avanço das tecnologias e expansão do uso da inteligência artificial, reforçamos continuamente nosso compromisso com a proteção de dados.

Investimos em ações estruturadas de cibersegurança, alinhadas às melhores práticas globais e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando que nossos sistemas, políticas e pessoas atuem de forma preventiva, monitorada e responsiva frente a incidentes.

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Manter práticas e padrões de Cibersegurança e Proteção de Dados (ex. certificação ISO 27001) até 2026	**2025** Mantida **2024** Mantida **2023** Mantida



Privacidade de dados e LGPD

GRI 2-23, 418-1; SASB TC-TL-220a.1, TC-TL-220a.2, TC-TL-230a.1

Desde a entrada em vigor da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a TIM vem fortalecendo sua estrutura de governança em proteção de dados para assegurar a aderência e adequação à legislação.

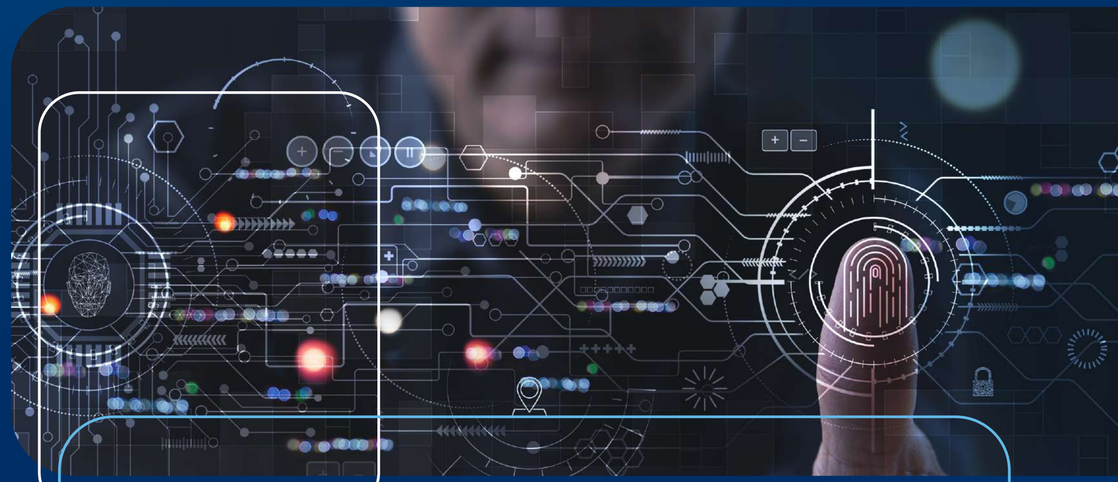
A governança da privacidade na TIM é conduzida pelo *Data Protection Officer* (DPO), função instituída em 2018, responsável por implementar, supervisionar e manter o Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, em linha com a LGPD e com os padrões internacionais de segurança da informação aplicáveis.

O DPO tem as seguintes funções:

- Manter uma visão integrada do plano estratégico da TIM de proteção de dados em toda a cadeia de valor da Companhia;
- Implementar a padronização de políticas, metodologias e ferramentas, desenvolvendo indicadores de monitoramento dos processos de proteção de dados nas diferentes áreas;
- Realizar treinamentos e orientar projetos de conscientização em proteção de dados pessoais;
- Receber comunicações de titulares de dados e da Agência Nacional de Proteção de Dados, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- Estabelecer e manter atualizadas, em conjunto com as diferentes áreas da TIM, as políticas de proteção de dados pessoais e outros processos de governança de dados pessoais;
- Apoiar a implementação das melhorias nos processos, metodologias, ferramentas, atividades e controles de privacidade e proteção de dados pessoais da TIM, desenvolvendo indicadores e garantindo o cumprimento das leis aplicáveis à matéria;
- Orientar colaboradores e terceiros para que sigam as diretrizes da LGPD no tratamento e proteção de dados pessoais de clientes, funcionários, fornecedores e demais públicos.

No contexto de campanhas de mídia digital desenvolvidas para empresas e marcas parceiras, os dados utilizados são criptografados e processados de acordo com o consentimento expresso dos clientes. Em 2025, 34.340.591 pessoas (equivalentes a 55% dos clientes ativos) autorizaram o uso de dados para comunicações personalizadas.

SASB TC-TL-220a.2



Treinamento e conscientização sobre proteção de dados

Promovemos a disseminação de uma cultura de proteção de dados pessoais por meio de ações de treinamento e aculturamento direcionadas aos colaboradores e prestadores de serviço. Os novos contratados realizam um curso *online* obrigatório de LGPD disponível no *onboarding*. Em 2025, foram desenvolvidas sessões de treinamento específicas para a área de Antifraude, Data Partneship e toda a liderança da TIM. Essas iniciativas visam aumentar a conscientização e a atenção dos profissionais envolvidos no tratamento de dados pessoais.

Compromisso com a LGPD

SASB TC-TL-220a.2

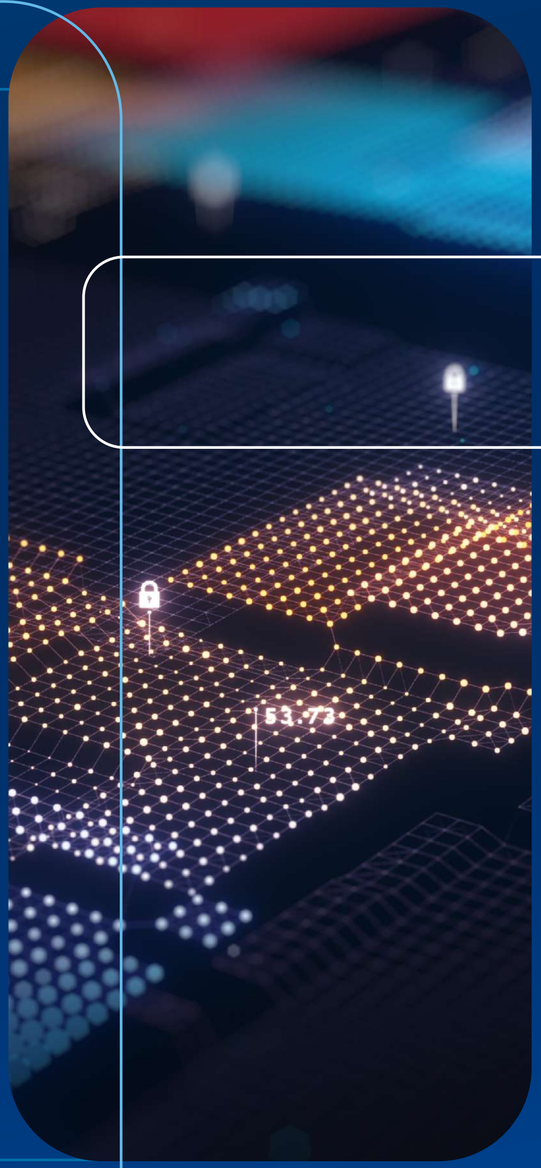
A TIM garante o cumprimento das exigências da LGPD, adotando diversas medidas, das quais destacam-se:

- Designação de equipe dedicada a apoiar o *Data Protection Officer* (DPO), a liderar as ações necessárias ao cumprimento da LGPD, gerenciar as solicitações de direito dos titulares e atender as demandas da Agência Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD);
- Manutenção e governança da Central de Privacidade no *site* da TIM, com atualizações periódicas dos documentos publicados, como: Políticas de Privacidade , de Cookies e informativos de privacidade;
- Atendimento às solicitações de direito dos titulares por meio de formulário e e-mail alternativo, com a possibilidade de oposição ao recebimento de mensagens publicitárias, além da revogação de consentimento, quando aplicável;
- Revisão e atualizações periódicas nas políticas e normas internas com diretrizes específicas de tratamento de dados, privacy design e default, além de contar com plano de resposta e remediação a incidentes;
- Ações contínuas de revisão de processos e atividades, atualização dos registros das operações de tratamento, bases legais aplicáveis e análises de riscos das atividades de tratamento dos dados.

Em 2025, recebemos mais de 600 solicitações de Direitos dos Titulares, principalmente, relacionadas a revogações de consentimento, informações sobre compartilhamento de dados e solicitação de exclusão de dados. No ano, não foi constatada nenhuma violação de privacidade e/ou perda de dados dos nossos clientes, ou qualquer outra situação de violação na privacidade dos dados pessoais sob nossa gestão. Os procedimentos de governança de privacidade são auditados periodicamente pela Auditoria Interna, garantindo visão independente e aprimoramento contínuo.

Parte dos resultados desse esforço é reconhecida pelo InternetLab, que é responsável pelo relatório “Quem Defende Seus Dados”. Em 2025, como em outros anos, a TIM figurou entre as operadoras brasileiras com melhores resultados em privacidade e proteção de dados.

Confira aqui a avaliação Quem Defende Seus Dados.



Segurança da informação

SASB TC-TL-230a.2

A TIM é pioneira na adoção de novas tecnologias de conectividade, como cloud móvel e *big data*, e mantém investimentos contínuos em segurança da informação. A área de Cyber & ICT Security é responsável pela governança da Segurança da Informação na TIM. As ações nessa frente têm como foco a mitigação de riscos cibernéticos, que podem gerar impactos como perdas financeiras, falhas operacionais, comprometimento de redes ou violação de dados de clientes e colaboradores.

Entre os principais riscos identificados em nossa matriz corporativa estão os ataques cibernéticos, capazes de causar indisponibilidade de serviços, danos reputacionais e infiltração de *malwares*. A gestão desses riscos é apoiada pelo NIST Cybersecurity Framework e pelo CIS Center for Internet Security, referências internacionais em segurança digital. Leia mais sobre gestão de riscos na página 83.

O tratamento de incidentes de vulnerabilidades na TIM começa com o registro do incidente nos sistemas internos, seguido pelo acionamento das áreas por parte do Cybersecurity Operations Center (CSOC). Se não houver correção imediata, aplicam-se medidas compensatórias e análise de risco. Para incidentes classificados como de criticidade média ou alta, é exigido teste de validação após correção. Situações classificadas como críticas são levadas ao conhecimento do *C-Level* e áreas estratégicas.



Desde 2022, a TIM é certificada pela ISO 27001, norma internacional que estabelece as melhores práticas para gestão da segurança da informação. Além das auditorias externas, a Companhia promove auditorias internas das infraestruturas de TI e dos sistemas de gestão das informações.

As atividades de gerenciamento de riscos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) são conduzidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação, que atua em conjunto com o Comitê de Controle e Riscos, responsável pela supervisão do tema na Companhia.

Principais responsabilidades da área:

- Garantir a análise de segurança dos projetos TIC e o controle de acessos aos sistemas;
- Realizar gestão de vulnerabilidades, prevenção de vazamentos e simulações de ataques cibernéticos;
- Executar monitoramento contínuo, investigação digital e mitigação de ameaças;
- Definir padrões de arquitetura de segurança e testar novas soluções;
- Apoiar o desenvolvimento de produtos e serviços seguros, alinhados às melhores práticas de mercado;
- Supervisionar a governança de riscos cibernéticos, assegurando a continuidade do negócio.

Ações judiciais

GRI 418-1; SASB TC-TL-220a.3, TC-TL-220a.4

Em 2025, foram iniciadas 283 ações judiciais relacionadas a fraude de trocas de chip. No mesmo período, 727 processos foram encerrados, incluindo casos de anos anteriores, com 36% de decisões favoráveis à Companhia. Nos 529 casos com decisão desfavorável, os pagamentos totalizaram aproximadamente R$ 3,7 milhões.

Durante o ano, mais de 3,6 milhões de solicitações judiciais foram recebidas pela TIM para quebra de sigilo de dados, todas devidamente atendidas conforme determinação legal. O aumento de mais de 40% de solicitações em relação ao ano anterior ocorreu devido à implementação do Programa Celular Seguro do Governo Federal. Com o objetivo de recuperar os aparelhos furtados ou roubados, as autoridades policiais requisitaram massivamente a identificação de clientes por meio dos IMEIs.

Solicitações judiciais de quebra de privacidade por tipo (milhares) SASB TC-TL-220a.4	2023	2024	2025
Interceptações telefônicas	265	240	184
Dados cadastrais	541	595	703
Extratos telefônicos	1.137	1.703	2.699
Total	**1.943**	**2.538**	**3.586**





Relacionamento com fornecedores

GRI 2-6, 3-3, 2-23, 2-24, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Tema material: Gestão responsável de fornecedores

ODS 8 12

Os fornecedores têm um papel fundamental no desempenho da TIM, contribuindo diretamente para a qualidade, a eficiência e a continuidade dos serviços oferecidos. Nossa relação com esse público é pautada pela Política de Relacionamento com Fornecedores, que estabelece compromissos e diretrizes a serem seguidos por todos os parceiros, incluindo subcontratados. Competitividade, qualidade, segurança, respeito aos direitos humanos e responsabilidade socioambiental são requisitos fundamentais para a manutenção dessas parcerias.

Nosso objetivo é assegurar que todos os fornecedores estejam alinhados aos critérios ESG, reduzindo impactos ambientais, promovendo condições de trabalho justas e éticas e garantindo conformidade com as normas regulatórias aplicáveis.

A TIM utiliza as leis trabalhistas vigentes e realiza consultas às bases de dados do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo para avaliar fornecedores efetivos e potenciais. Caso seja identificada alguma violação, a empresa é automaticamente desqualificada do processo de contratação.

Em 2025, foram avaliados 354 potenciais fornecedores participantes dos processos de licitação. Desses, 251 foram aprovados para prestação de serviços — classificados como de baixo ou médio risco socioambiental — e 103 foram reprovados na etapa de qualificação, sendo impedidos de seguir no processo. GRI 308-2, 414-2

A TIM não contrata fornecedores que apresentem risco de envolvimento com trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão. A gestão desses casos é conduzida por meio de procedimentos normativos e instrumentos internos que orientam os processos de qualificação e monitoramento, complementando as diretrizes

da Política de Relacionamento com Fornecedores. Também são consideradas críticas as atividades que envolvem potenciais riscos ambientais ou à saúde e à segurança do trabalho.

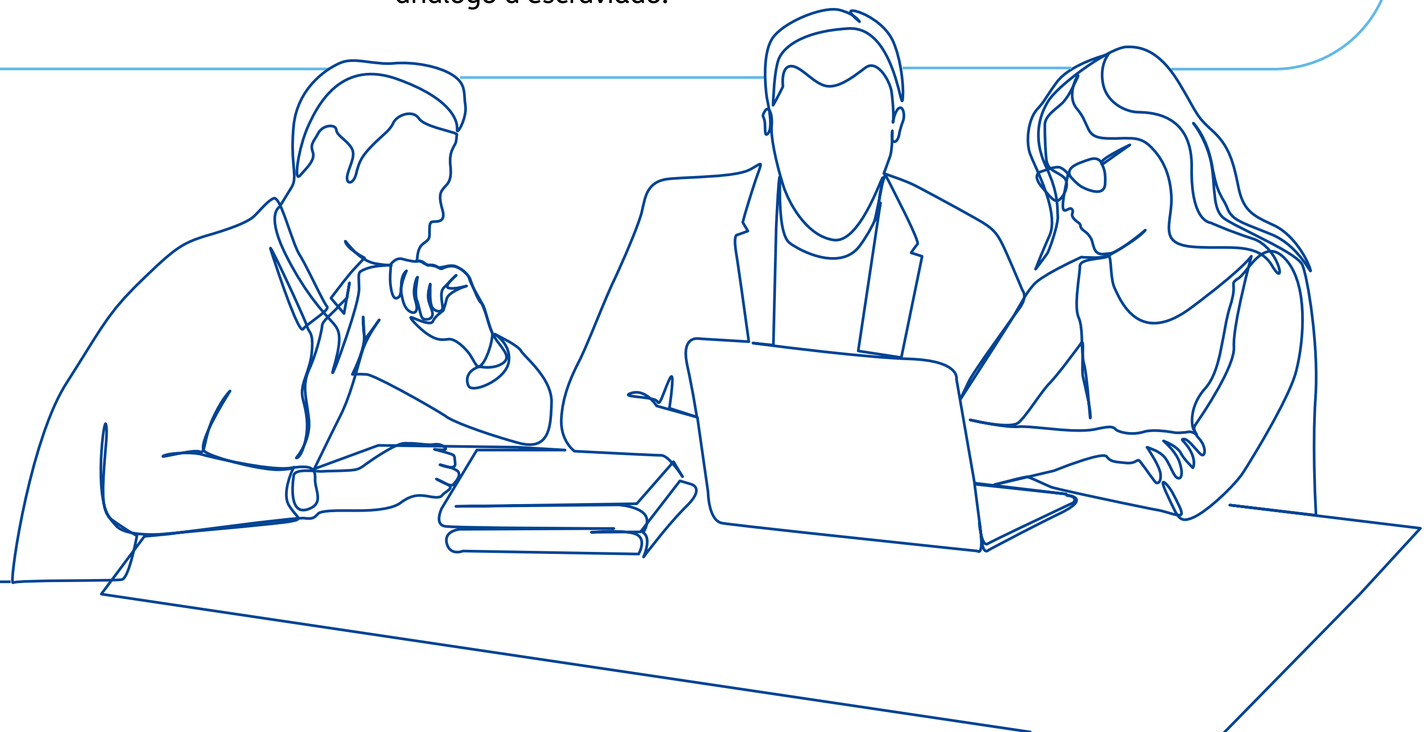
GRI 408-1, 409-1

Todos os prestadores de serviços ativos classificados como potencialmente críticos passam por avaliação socioambiental e de saúde e segurança. Em 2025, 2,8% do total de fornecedores da TIM foram identificados como responsáveis por atividades críticas e, entre eles, 92% foram aprovados nas avaliações realizadas nos últimos dois anos, demonstrando conformidade com os requisitos estabelecidos.

Seleção e formalização

Na fase de seleção, os fornecedores são avaliados com base em critérios de segurança, saúde, meio ambiente, ética, transparência, cooperação, livre concorrência, respeito aos direitos humanos e qualidade. Todas as análises são consolidadas em relatórios técnicos que reúnem pareceres e evidências documentais. Apenas os fornecedores que atingem os requisitos mínimos são considerados aptos, do ponto de vista socioambiental, para prosseguir no processo de qualificação. Saiba mais em nosso informe temático "Gestão da Cadeia de Suprimentos."

A conformidade com as obrigações legais e com as boas práticas de *compliance* é uma exigência em todas as operações da TIM. Para a formalização de contratos, nossos fornecedores devem aderir integralmente ao Programa de Integridade da Companhia e aos princípios do Pacto Global da ONU, reforçando o compromisso com a ética e o repúdio ao trabalho infantil e ao análogo à escravidão.



Fornecedores que realizam atividades consideradas críticas GRI 308-2

Os fornecedores responsáveis por atividades que possam representar riscos à saúde, à segurança das pessoas ou ao meio ambiente devem obrigatoriamente passar por avaliação socioambiental. Nessa análise, são considerados os requisitos técnicos aplicáveis e o histórico de conformidade do fornecedor.

O processo segue as seguintes etapas:

- **Cadastro e qualificação:** o fornecedor acessa o Portal de Fornecedores, realiza o cadastro e envia a documentação necessária;
- **Aplicação do questionário socioambiental:** o fornecedor responde ao questionário e encaminha os documentos comprobatórios;
- **Avaliação e emissão de relatório:** a TIM analisa as informações, verifica a existência de processos civis ou ambientais e emite um parecer conclusivo sobre a aptidão do fornecedor para integrar a cadeia de valor.

Durante a vigência do contrato, os fornecedores são avaliados quanto ao cumprimento das normas internas e passam por auditorias periódicas realizadas pelo cliente. As inspeções incluem critérios socioambientais, verificando gestão de resíduos, eficiência energética, uso responsável de recursos naturais e conformidade legal.

O gestor do contrato assegura a governança desses itens, garantindo a correção de não conformidades por meio de planos de ação específicos, que contemplam medidas preventivas e melhorias contínuas.

Além disso, fornecedores responsáveis pela gestão de resíduos devem reportar KPIs relacionados à destinação (quantidade, volume reciclado etc.), permitindo acompanhamento e aderência às metas ESG da TIM.





Como engajamos a cadeia de valor

A TIM avalia a maturidade ESG dos fornecedores, desde 2022, alinhando essa análise à sua estratégia de negócios. Em 2025, a Companhia foi apontada pelo CDP (organização global que ajuda empresas a divulgarem seus dados de emissões de GEE) como uma empresa líder em Engajamento com Fornecedores, por meio do reporte do questionário de Mudanças Climáticas.

Nos últimos dois anos, ampliamos significativamente o número de fornecedores engajados por meio do Programa Supply Chain do CDP e iniciamos um Programa de Compras Sustentáveis, que visa estruturar e operacionalizar essa frente, reforçando o compromisso ESG da Companhia com sua cadeia de suprimentos, contribuindo para a mitigação de riscos e o fortalecimento das parcerias. Em 2025, mais de 160 fornecedores participaram da etapa de avaliação ESG do programa, respondendo a um questionário sobre sua forma de atuação em sete temas: Ética, Integridade e combate à corrupção, Privacidade e Segurança de Dados, Gestão de Riscos na Cadeia de Suprimentos, Emissão de Gases de Efeito Estufa e Gestão de Energia, Gestão de Resíduos, Direitos Humanos, Diversidade, Igualdade e Comunidades e Condições de Trabalho. Nosso objetivo é construir uma jornada colaborativa com fornecedores alinhados aos nossos valores, priorizando ética e sustentabilidade em todas as etapas do processo.

Cadeia de suprimentos

GRI 2-6

As compras da TIM concentram-se majoritariamente na Itália e no Brasil, onde o Grupo mantém suas principais operações. Sempre que possível, priorizamos fornecedores nacionais, contribuindo para o fortalecimento da economia local.

Principais categorias da cadeia de suprimentos:

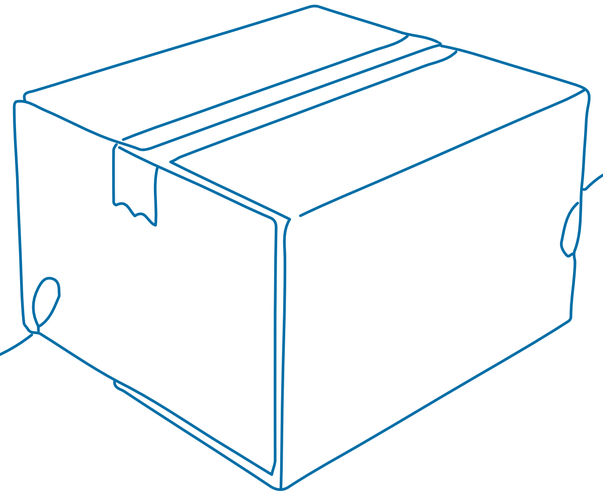
- Redes de telecomunicações
- Redes de energia
- Produtos de telecomunicações
- Tecnologia da informação
- Serviços técnicos e profissionais
- Serviços de atendimento ao cliente (*call center*)
- Serviços comerciais e de publicidade
- Produtos comerciais (*smartphones*, *devices* e *modems*, entre outros)
- Serviços corporativos

Proporção de gastos com fornecedores locais[1] (R$ milhões)

GRI 204-1

	2023	2024	2025
Valor gasto com fornecedores locais	8.784	8.705	8.770
Valor gasto com fornecedores estrangeiros	75	19	11
Total	**8.859**	**8.724**	**8.781**
Percentual do orçamento gasto com fornecedores locais	**99%**	**99%**	**99%**

1 São considerados fornecedores locais aqueles que estão no mesmo país em que a TIM tem sede (Brasil).



Resultados financeiros

Em 2025, a TIM manteve sua trajetória de crescimento sustentável, alcançando o cumprimento de suas metas anuais e reforçando sua posição de liderança no setor de telecomunicações. Com um lucro líquido* de R$ 4,3 bilhões – alta de 37,4% frente a 2024, a Companhia também atingiu a maior margem Ebitda* (53,1%) da sua história.

* *Dados normalizados*

Os resultados comprovam a eficácia da estratégia baseada nos pilares de melhor rede, melhor serviço e melhor oferta, que nos levaram a marcos como ser a única operadora com mais de 1.000 cidades com 5G e R$ 1 bilhão de receita em contratos no B2B (desde 2018).

Para mais informações sobre o nosso Plano Estratégico 2026-2028 e as metas econômicas, acesse o *site* de Relações com Investidores.



Impacto econômico: valor econômico direto gerado e distribuído (R$ mil) GRI 201-1	2023	2024	2025
(A) Receita líquida[1]	26.851.482	28.769.153	29.904.083
(B) Bens e serviços adquiridos de terceiros	7.564.902	8.083.797	8.236.334
Custos de serviços prestados e mercadorias vendidas	3.968.083	4.394.555	4.685.143
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	3.596.819	3.689.242	3.551.191
(C) Valor adicionado bruto (A – B)	19.286.580	20.685.356	21.667.749
(D) Retenções (depreciação e amortização)	7.117.029	7.026.035	7.077.687
(E) Valor adicionado líquido (C – D)	12.169.551	13.659.321	14.590.062
(F) Transferências	1.344.484	1.084.424	1.729.341
(G) Valor adicionado a distribuir (E + F)	**13.514.035**	**14.743.745**	**16.319.403**
Distribuição do valor adicionado			
Salários	572.627	620.456	619.407
Encargos previdenciários	112.863	132.300	121.458
Previdência privada	18.030	26.597	32.917
Benefícios	214.296	245.161	273.863
Participação nos resultados	227.917	215.848	205.587
Impostos, taxas e contribuições, expurgados os subsídios (isenções)	5.346.259	6.014.076	5.786.434
Juros e aluguéis	4.176.465	4.326.353	4.958.799
Juros sobre capital próprio e dividendos	1.600.000	1.450.000	3.099.192
Lucros/prejuízos do exercício	1.237.422	1.703.881	1.212.792
Investimento social privado	8.156	9.074	8.953

1 Descontadas perdas por créditos de liquidação duvidosa e descontos concedidos, devoluções e outros.



Coragem para moldar o futuro hoje

4

107 Sistema de Gestão Ambiental

112 Água

114 Mudanças climáticas

125 Energia

129 Economia circular

131 Resíduos



Sistema de Gestão Ambiental

GRI 2-23, 2-24, 101-4

Estamos comprometidos com o uso responsável dos recursos naturais e a mitigação dos impactos ambientais de nossas operações. Nossos esforços contínuos estão voltados para reduzir riscos e impactos que possam causar danos a água, solo, ar, fauna, flora, comunidades e biodiversidade. Além disso, investimos na geração de créditos de carbono, apoiando iniciativas essenciais como a conservação florestal na Amazônia, o desenvolvimento de novas tecnologias que utilizam biomassa para uma produção mais sustentável, a exemplo de projetos em comunidades do Nordeste e a geração de energia renovável de baixo impacto ambiental no leito do rio Itajaí-Açu.

Acreditamos que a transformação começa de dentro para fora. Por isso, criamos estratégias para conscientizar e engajar colaboradores, lideranças e todos os nossos *stakeholders* sobre a importância das práticas sustentáveis. Esse esforço conjunto visa impulsionar o avanço do tema, tanto no setor de telecomunicações quanto na sociedade em geral. Constantemente, revisamos nossos processos, serviços e produtos, buscando a máxima eficiência e investindo em inovação e tecnologia que contribuam para esse propósito.

Transparência e melhoria contínua

Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) opera em abrangência nacional, seguindo os rigorosos requisitos da norma ISO 14001. Com 15 anos de certificação para o Gerenciamento e Operação da Rede nos estados do Espírito Santo, Rio de Janeiro e São Paulo, o SGA é a espinha dorsal da nossa abordagem ambiental.

Nossa Política Ambiental, que norteia todas as operações da Companhia, fundamenta-se em três pilares essenciais:

1. **Proteção do meio ambiente**
2. **Atendimento aos requisitos legais e normativos corporativos**
3. **Promoção da melhoria contínua do SGA**

Reafirmamos também nosso compromisso com a gestão adequada de resíduos, o uso eficiente de recursos naturais e a prevenção da poluição, alinhando esses princípios à nossa atuação sustentável.

Leia aqui mais informações sobre a Política.

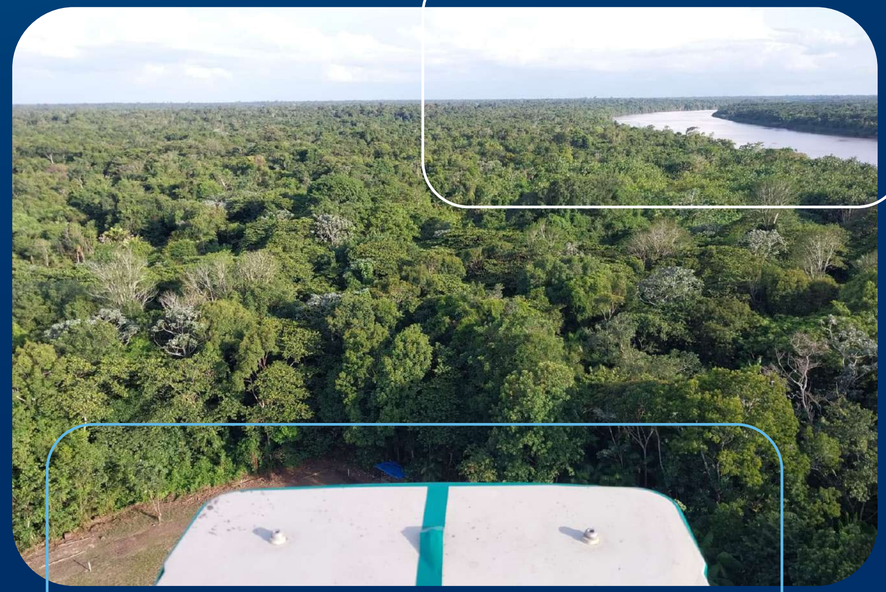


Sustentabilidade em infraestruturas

GRI 2-25, 101-4, 413-2

Na TIM, a expansão e manutenção da infraestrutura de telecomunicações são realizadas com um olhar constante para a sustentabilidade. Reconhecemos o importante papel das nossas Estações Rádio Base (ERBs) e *datacenters* para a conectividade – o parque de ativos da Companhia reúne cerca de 30 mil ERBs –, mas também a responsabilidade em garantir que sua instalação e operação respeitem o meio ambiente e as comunidades. Para isso, contamos com equipes especializadas dedicadas ao licenciamento e monitoramento contínuo de nossos *sites*, assegurando que todas as instalações e operações atendam rigorosamente às regulamentações da Anatel.

Gerenciamos proativamente os impactos ambientais em todas as fases, desde a construção das ERBs e *datacenters*. Nosso compromisso é com a melhoria contínua e a prevenção da poluição, buscando reduzir a interferência no meio ambiente por meio de eficiência energética, economia de recursos naturais e minimização da geração de resíduos.



Nossos processos incluem identificação e mitigação de riscos potenciais para a água, o solo, o ar, a fauna, a flora e as comunidades locais, garantindo implantação e operação responsáveis.

Durante a fase de operação das ERBs, monitoramos as emissões de radiação não ionizante, fenômeno acompanhado por meio de medições diretas para garantir a segurança contínua das operações. Também controlamos impactos temporários, como movimentação de trabalhadores, ruído de obras e alterações na paisagem, o que pode causar desconforto nas comunidades próximas. Em casos mais raros, esses impactos podem afetar áreas de interesse ambiental, como Áreas de Proteção Ambiental (APAs) ou Áreas de Proteção Permanente (APPs).

A implantação e operação de nossas ERBs estão em conformidade regulatória e alinhadas às diretrizes e normas de segurança da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), além de atenderem às diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) e às exigências da Lei nº 6.938/1981 e da Resolução nº 237/1997 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

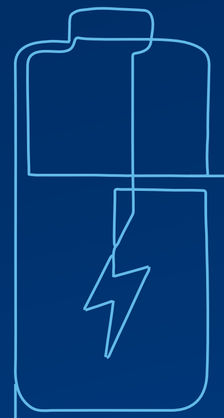
Baterias mais eficientes

Reconhecendo que o consumo energético é um dos impactos operacionais mais significativos das ERBs, a TIM está em um processo de modernização da tecnologia de suas baterias de emergência. Estamos substituindo as tradicionais baterias de chumbo ácido pelas de íon de lítio em ERBs e prédios técnicos. Essa transição oferece vantagens como maior durabilidade e autonomia.

Loja da TIM conquista selo ouro da certificação LEED

Inaugurada em 2025, na cidade de São Paulo, com 320 metros quadrados distribuídos em dois andares, a loja-conceito da TIM recebeu um dos mais relevantes reconhecimentos globais em construção verde, o selo LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) na categoria Ouro. A partir de agora, passamos a integrar um seleto grupo de cerca de 100 lojas no Brasil com a certificação. No mundo, cerca de 8,5 mil pontos de venda possuem o selo concedido pelo U.S. Green Building Council (USGBC) a edificações que seguem as melhores práticas de sustentabilidade, avaliando critérios como eficiência hídrica e energética e até mesmo a saúde e bem-estar dos frequentadores do espaço, como consumidores ou colaboradores.

O reconhecimento só foi possível porque nosso o projeto foi desenvolvido de forma totalmente integrativa, levando em conta premissas ambientais e de saúde e bem-estar desde a concepção até a operação. O espaço opera com 100% de energia renovável, sendo 23% proveniente de placas fotovoltaicas instaladas no próprio local. Além disso, há redução de cerca de 20% no uso de água em comparação a projetos similares, graças a metais e louças sanitárias eficientes e ao reaproveitamento da água do dreno do ar-condicionado. A unidade também conta com iluminação automatizada, com sensores térmicos e dimerizadores. Além disso, se destaca por ter um estúdio para gravação de *podcasts* e realização de *pocket shows*, pela acessibilidade, jornada 100% digital de vendas e os espaços de degustação – incluindo área “gamer” e casa conectada.



Atuação consciente em APAs

Acreditamos que a inclusão digital é um motor para o desenvolvimento socioeconômico. No entanto, em alguns casos, é preciso instalar ERBs em áreas de conservação da biodiversidade, como Áreas de Proteção Ambiental (APAs) ou Áreas de Preservação Permanente (APPs). Nesses cenários, cada uma dessas instalações é devidamente autorizada por órgãos públicos competentes, seguindo um rigoroso conjunto de regras legais e técnicas, garantindo que o avanço tecnológico e a democratização da conectividade ocorram em harmonia com a preservação de ecossistemas sensíveis. Com um parque de ativos que totaliza cerca de 30 mil ERBs, todas licenciadas pela Anatel, a TIM mantém um processo de evolução para assegurar a conformidade com as regulamentações locais, incluindo licenças urbanísticas e ambientais. Leia mais sobre como atuamos em áreas de proteção da biodiversidade na página 122.

Inovação em infraestrutura

A TIM está na vanguarda da inovação em infraestrutura, buscando soluções que aliam tecnologia e baixo impacto ambiental. Os *biosites* são um exemplo dessa estratégia. Em 2025, encerramos o ano com 1.885 *biosites* ativos em nossa rede. Essas estruturas inteligentes, que se assemelham a postes comuns, são projetadas para acomodar todos os equipamentos de telecomunicações internamente, além de integrar outros mobiliários urbanos como iluminação pública e câmeras de segurança. Entre as vantagens desse investimento tecnológico, destacam-se: baixo impacto visual e urbanístico; menor custo e rápida instalação; e ocupação de menor espaço físico.

Há mais de dez anos, TIM leva tecnologia de *biosites* para todas as regiões do Brasil

A TIM investe em modelos cada vez mais modernos e sustentáveis de *biosites*. Os materiais utilizados nessas estruturas são recicláveis e o processo de fabricação dispensa a etapa de galvanização, necessária para os postes metálicos, e que gera subprodutos tóxicos, além de consumir uma grande quantidade de água.

Nosso pioneirismo também se estende à energia renovável: em 2022, lançamos o primeiro *biosite* movido a energia eólica no Brasil, instalado na praia de Pipa (RN). Diferentemente das torres eólicas tradicionais, as pás são posicionadas na vertical, no topo do poste metálico, possibilitando um movimento mais silencioso e eficiente e com menor impacto visual. Outra inovação foi o lançamento, em Salvador, do primeiro *biosite* desenvolvido com um material misto que utiliza fibras de vidro, carbono e aramida em sua matriz. Esse modelo é mais leve e tem maior durabilidade, além da vantagem de ser mais resistente e não ser suscetível à corrosão.

Em 2023, inovamos mais uma vez, ao criar um modelo inédito para melhorar a qualidade de cobertura em Ouro Preto (MG). Instalados no interior de bancos e floreiras, os *biosites* ficaram visualmente em harmonia com a histórica cidade, primeira do Brasil inscrita na lista de Patrimônios Mundiais da Unesco.



Água

GRI 303-1

Reconhecemos a água como um recurso vital e, por isso, dedicamos atenção especial ao uso eficiente. Temos como compromisso o monitoramento mensal ligado à gestão hídrica em todas as unidades, garantindo transparência e controle sobre nosso consumo com a integração dessas informações ao nosso Sistema de Gestão Ambiental. Esse acompanhamento permite ampliar a rastreabilidade dos dados, apoiar a tomada de decisão e identificar oportunidades de melhoria na eficiência do uso do recurso. Complementarmente, conduzimos análises semestrais de potabilidade da água para assegurar a conformidade com os padrões exigidos.

A água utilizada pela TIM é fornecida, majoritariamente, pelas concessionárias locais, com uso concentrado nos prédios administrativos e industriais. Os pontos de maior consumo são identificados periodicamente e tratados pelas áreas responsáveis, com foco na redução do uso.

Para aprimorar a gestão do recurso, nos prédios administrativos e industriais, implementamos um sistema digital de monitoramento que permite acompanhar variações e tendências de consumo, identificar pontos de maior demanda e detectar eventuais desvios ou oportunidades de redução. Mantemos ainda um relacionamento contínuo com as concessionárias responsáveis pelo abastecimento a fim de identificar antecipadamente possíveis vazamentos na rede pública e receber comunicação prévia sobre manutenções ou intervenções programadas no sistema de distribuição de água.

Atuamos também na redução do consumo e no reaproveitamento de recursos. A estação de tratamento de água pluvial no nosso prédio em São Paulo é uma dessas iniciativas, permitindo o reúso da água captada e contribuindo diretamente para a economia de água potável nas atividades operacionais. Além disso, buscamos constantemente aumentar a eficiência energética dos nossos prédios contribuindo também para a redução indireta do consumo de água. Um exemplo, é a utilização no *site* de São Cristóvão (Rio de Janeiro) do sistema de UPS (Uninterruptible Power Supply), conhecido como nobreak. Esse equipamento garante o fornecimento contínuo de energia elétrica para servidores, computadores e demais sistemas críticos, evitando interrupções e oscilações de energia.

Ao estabilizar a energia e melhorar a eficiência do fornecimento elétrico, o UPS contribui para reduzir perdas energéticas e otimizar o funcionamento dos equipamentos de TI, acarretando a redução da demanda por sistemas de resfriamento e, consequentemente, na diminuição do consumo de água associado aos processos de climatização dos datacenters.



Descarte de Efluentes GRI 303-2

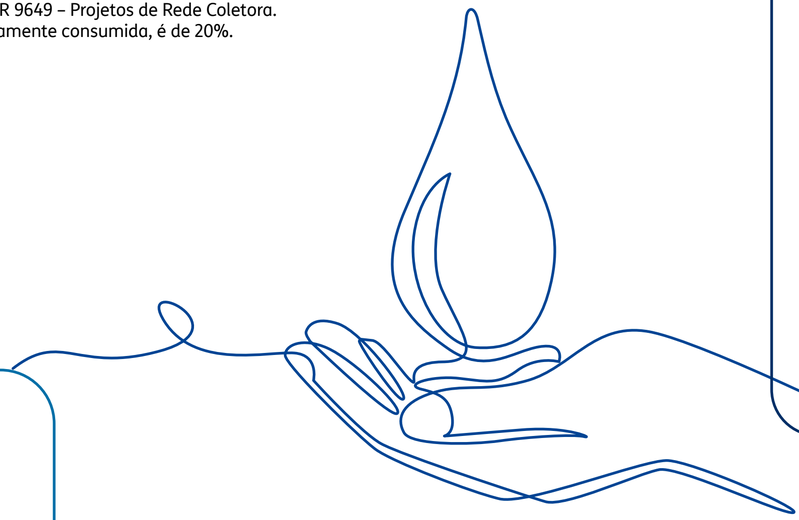
Os efluentes gerados em nossos prédios são descartados nas redes públicas de esgoto, em conformidade com as regras ambientais e urbanísticas de cada localidade.

A destinação e o tratamento desses efluentes estão alinhados à legislação e são realizados por concessionárias responsáveis. Esse processo busca assegurar que não haja qualquer impacto ambiental negativo sobre corpos hídricos.

Consumo de água (milhões m³) GRI 303-5	2023	2024	2025[1]
A. Retirada de água (excluindo água salgada)	0,054	0,052	0,059
B. Descarte de água (excluindo água salgada)	0,043	0,042	0,048[2]
Consumo total de água doce (A – B)	**0,011**	**0,010**	**0,012[2]**

1 Não há informações sobre a condição de estresse hídrico, uma vez que o tema não é material para a TIM.

2 A TIM adotou a taxa de retorno de 0,8, recomendada pela norma NBR 9649 – Projetos de Rede Coletora. Por isso, o percentual de água descartada é de 80% e o de água efetivamente consumida, é de 20%.



Mudanças climáticas

GRI 2,23, 203-2, 3-3

Tema material:
Mudanças climáticas
ODS 12 13

A TIM adota uma postura proativa no enfrentamento às mudanças climáticas, concentrando seus esforços na mitigação das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) provenientes de suas operações e na adaptação a seus efeitos. Entendemos o setor de telecomunicações como um facilitador do movimento global de descarbonização. Nossa tecnologia possibilita reduzir deslocamentos dependentes de combustíveis fósseis e seus impactos associados, além de oferecer soluções inovadoras que diminuem as emissões de GEE para nossos clientes corporativos, promovendo a criação de valor compartilhado. Leia mais na página 117.

As mudanças climáticas representam um desafio urgente, implicando riscos ao nosso negócio – desde interrupções operacionais causadas por eventos extremos, como secas e enchentes, até impactos diretos em nossa infraestrutura. Visando à competitividade a longo prazo, investimos cada vez mais na gestão do tema, com o objetivo de fortalecer a resiliência da Companhia e garantir nossa capacidade de enfrentar cenários desafiadores.

Para guiar nossas ações nessa agenda, além de buscar o alinhamento com os compromissos globais de mitigação e adaptação, seguimos as diretrizes da Política de Gestão da Mudança do Clima, elaborada em conformidade com as legislações nacionais e internacionais aplicáveis, normas regulatórias e princípios estabelecidos pelo Grupo TIM. O documento orienta o Grupo na garantia da conformidade legal, busca pela eficiência energética e uso de fontes renováveis, promoção da inovação tecnológica e compensação de emissões.



Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado em (tCO_2e)	
Atingir a neutralidade de carbono (escopos 1 e 2) até 2030	2025	0[1]
	2024	0[1]
	2023	0[1]
Zerar as emissões de escopos 1, 2 e 3 até 2040	2025	580.204[2]
	2024	654.277[3]
	2023	226.172

1 Resultados consideram a compra de créditos de carbono (escopo 1) e I-RECs (escopo 2, abordagem *market-based*).

2 Resultados em emissões absolutas. O cálculo das emissões de escopo 3 da TIM no Brasil é realizado pelo Grupo TIM.

3 Valor considera as Categorias 1, 2, 3, 11 e 12 já divulgadas anteriormente e foram introduzidas as Categorias 4, 5, 6, 7, 9, 13, 14 e 15.

Além disso, priorizamos a capacitação interna dos colaboradores, o engajamento proativo da cadeia de suprimentos e a análise de emissões como critério na seleção de fornecedores. Realizamos estudos sobre riscos climáticos e divulgamos periodicamente informações sobre nossa gestão. Para reforçar nosso compromisso, a remuneração variável da nossa liderança é associada à redução de emissões de GEE, alinhando incentivos financeiros aos nossos objetivos de sustentabilidade.



Estratégia Climática

Contribuímos para a descarbonização ao oferecer serviços que impulsionam a digitalização da sociedade, viabilizando operações remotas, mais eficientes e menos intensivas em carbono. Visando impulsionar esse desenvolvimento, investimos cada vez mais na oferta de soluções baseadas em novas tecnologias, que geram benefícios ambientais e climáticos, como a melhoria na eficiência energética, impactando positivamente outros setores.

As metas climáticas da TIM Brasil para o Plano ESG 2026-28 serão revistas a partir da finalização do Plano de Transição Ambiental do Grupo TIM.

Governança climática e compromissos sustentáveis

GRI 2-13

Há cinco anos, contamos com um comitê ESG, vinculado ao Conselho de Administração, que tem a finalidade de direcionar o desenvolvimento e a implementação de questões ambientais, sociais e de governança. O comitê tem apoio do ESG Steering Committee, composto por diretores estatutários que representam áreas-chave, com papel central na definição e revisão anual do Plano ESG.

Com uma função essencialmente executiva, o Steering Committee é responsável por incorporar as orientações do Comitê ESG nas atividades e estruturas organizacionais do dia a dia, promovendo o alinhamento contínuo das operações com os princípios e objetivos da nossa estratégia corporativa de ESG.

Para complementar essa estrutura, contamos com uma diretoria dedicada à coordenação das ações ESG e de sustentabilidade, investimento social privado, certificações de sistemas de gestão e mudanças climáticas. A equipe assume responsabilidades-chave, como:

- Analisar e reportar proativamente os riscos e oportunidades climáticos;
- Promover e implementar soluções para mitigar emissões de GEE;
- Aprimorar a eficiência de produtos e serviços sob a perspectiva ambiental;
- Garantir transparência por meio de iniciativas como o CDP, o Relatório ESG (GRI) e o Inventário de Emissões de GEE (GHG Protocol).

De forma mais específica, o Comitê ESG exerce a supervisão estratégica da Companhia, com foco em:

- Monitoramento para a redução de emissões climáticas;
- Busca pela neutralidade de carbono; e
- Acompanhamento trimestral do progresso das metas ambientais, climáticas, sociais e de governança da TIM.



Inventário de emissões de GEE

GRI 305-5

A TIM reafirma seu compromisso com a agenda climática a partir da elaboração anual de seu Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e do monitoramento contínuo de seus indicadores ambientais. Nossa gestão é dinâmica e proativa, com controle trimestral do desempenho das emissões, o que nos permite ajustar estratégias e garantir cada vez mais eficácia.

Essa dedicação à transparência e à precisão na gestão das emissões consolida a posição da Companhia como referência em práticas ambientais no setor de telecomunicações. O Inventário de GEE – que engloba os escopos 1, 2 e 3 – é desenvolvido em conformidade com as diretrizes internacionalmente reconhecidas do GHG Protocol e auditado por uma terceira parte independente. Essa validação externa é fundamental para assegurar a integridade e confiabilidade dos dados reportados.

A TIM obteve uma redução de 80% de emissões de escopos 1 e 2 em 2025, comparado a 2019 (considera compra de I-REC, sem compensação via crédito de carbono). Nossos dados de emissões e práticas de governança também são divulgados de forma voluntária no âmbito do CDP, iniciativa global em prol da transparência em emissões. Em 2025, pelo terceiro ano consecutivo, a pontuação da TIM foi A.

Escopo 1

Detalha as emissões diretas de GEE, ou seja, aquelas provenientes de atividades operacionais sob controle direto da TIM. A análise de cada fonte nos permite compreender como as emissões diretas estão associadas às nossas atividades operacionais e gerenciar nossa pegada de carbono de forma eficaz. São elas:

Emissões Estacionárias

Originam-se de equipamentos fixos como geradores, movidos principalmente a óleo *diesel*, sendo fontes diretas de GEE. Estão incluídas, também, usinas de geração distribuída, que desempenham um papel crucial em nossas operações. Seja utilizando gás natural ou biogás derivado de biomassa de aterro, as emissões associadas a essas usinas entram no Escopo 1.

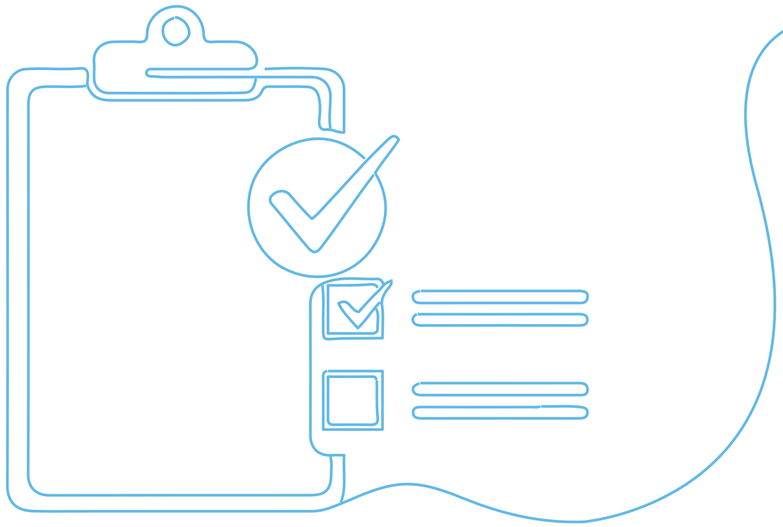
Emissões Fugitivas

São provenientes da liberação acidental de gases de sistemas de refrigeração e extintores de combate a incêndio, que podem ocorrer durante processos de manutenção.

Emissões Móveis

Resultam da queima de combustíveis (*diesel* e gasolina) por nossa frota de veículos.

É importante destacar que a TIM e o Grupo TIM utilizam a mesma base de dados, alinhada ao GHG Protocol, para o registro das emissões de GEE. No entanto, pequenas variações nos resultados podem ocorrer devido ao uso de parâmetros regionais específicos. A partir de 2021, observa-se que, em relação às emissões estacionárias, aquelas provenientes da queima de gás natural e biogás para geração de energia elétrica, passaram a ser contabilizadas no Escopo 1.



A TIM também monitora, separadamente, suas emissões fugitivas Não Quioto – gases utilizados em equipamentos de ar-condicionado e sistemas de combate a incêndio que, pelas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, não são incluídos na contabilização final do inventário de GEE. Contudo, em uma decisão para aprimorar o monitoramento, incorporamos voluntariamente essas emissões em 2022 para a apuração da meta de neutralidade de carbono (Escopos 1 e 2), e em 2023, para a meta Net Zero (Escopos 1, 2 e 3). Essa iniciativa reforça nosso empenho em uma gestão de emissões cada vez mais abrangente e transparente.

Emissões de GEE do Escopo 1 (tCO_2e) GRI 305-1	2023	2024	2025
Emissões da frota de veículos de controle operacional TIM	239	257	133
Emissões estacionárias (geradores, máquinas e outros equipamentos)	2.571	2.872[1]	2.766
Emissões fugitivas (gases refrigerantes e extintores de incêndio)	6.697	9.033[2]	6.580[3]
Efluentes	2	0,3[4]	0,6
Total GEE Quioto	**9.509**	**12.162**	**9.480**
Emissões fugitivas (gases refrigerantes) Não Quioto	2.455	4.456[2]	2.528[5]
Total GEE do Escopo 1	**11.964**	**16.618[5]**	**12.008[6]**

1 Aumento de consumo proveniente de usina de gás natural.

2 Aumento devido, principalmente, à manutenção de sistemas refrigeração e de combate a incêndio.

3 A redução das emissões fugitivas deve-se ao fato de que não houve emissão do gás HFC-125 em 2025. No ano de 2024, o HFC-125 foi responsável por mais de 4.000 tCO_2e, ou seja, cerca de 27,5% do total de emissões do Escopo 1.

4 Mudança na metodologia de contabilização dos dados de efluentes provenientes das usinas Hídricas do projeto de geração distribuída. Mais detalhes podem ser encontrados no Inventário GHG Protocol da TIM.

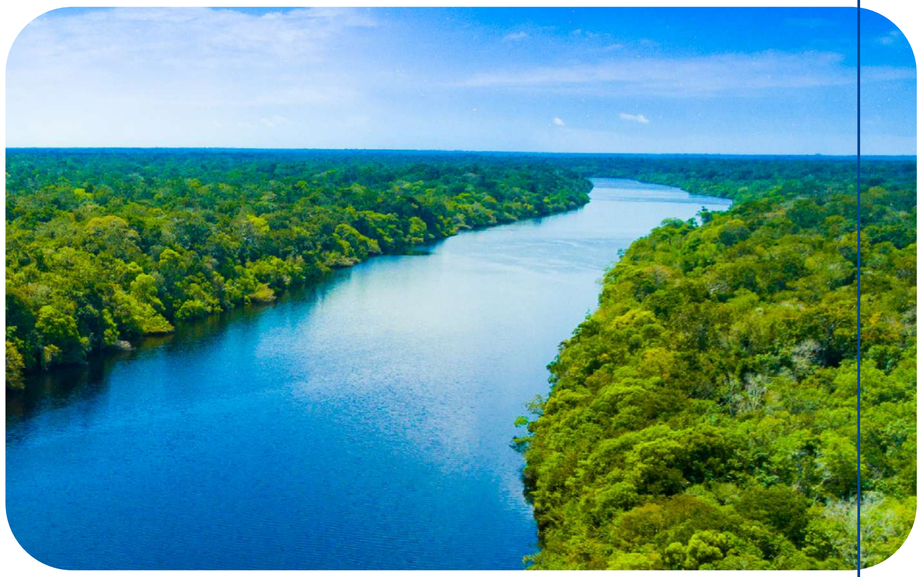
5 Por conta dos parâmetros específicos utilizados pelo Grupo TIM para o cálculo das emissões consolidadas de Grupo, o resultado calculado é reportado no Relatório do Grupo TIM 2024 para emissões de Escopo 1 da TIM S.A. em 2024 foi 18.651,77 tCO_2e.

6 Por conta dos parâmetros específicos utilizados pelo Grupo TIM para o cálculo das emissões consolidadas de Grupo, o resultado calculado e reportado no Relatório do Grupo TIM 2025 para emissões de Escopo 1 da TIM S.A. em 2025 foi 13.418 tCO_2e.

Emissões biogênicas de Escopo 1 (tCO_2e) GRI 305-1	2023	2024	2025
Emissões biogênicas[1]	34.406	35.633	29.808[2]

1 A partir de 2021, passaram a ser contabilizadas também as emissões biogênicas das usinas de biogás do projeto de geração distribuída, somando-se às emissões de biocombustíveis como o etanol e o biodiesel, adicionados aos combustíveis fósseis.
Em 2023, o Programa Brasileiro GHG Protocol reformulou a metodologia de cálculo para biogás, o que influenciou na redução total das emissões biogênicas em comparação a 2022.

2 Aproximadamente 99% do impacto associado a esse tipo de emissão origina-se predominantemente da Usina de Biogás, complementado por uma parcela menor proveniente da utilização de biocombustíveis, tais como etanol e biodiesel. No ano de 2025, observou-se uma redução na produção da Usina de Biogás, fator que contribuiu diretamente para a diminuição das emissões de origem biogênica.



Escopo 2

Considera as emissões indiretas provenientes da energia elétrica que adquirimos. Para a abordagem de localização, as emissões são calculadas utilizando o fator médio de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN). Para a abordagem de escolha de compra, é considerada a energia renovável adquirida com rastreabilidade comprovada (via certificado de energia renovável – I-REC).

Desde 2021, as emissões relativas ao nosso projeto de geração distribuída (GD) de energia não são contabilizadas no Escopo 2. Isso porque a TIM considera o consumo de energia gerada por GD como produção própria. Dessa forma, as emissões inerentes às atividades operacionais desses empreendimentos geradores são contabilizadas no Escopo 1 (emissões das atividades operacionais das usinas).

Emissões de GEE do Escopo 2 (tCO_2e) GRI 305-2	2023	2024	2025
Abordagem de localização	13.096[1]	16.268[2]	11.876[3]
Abordagem de escolha de compra	0	0	0

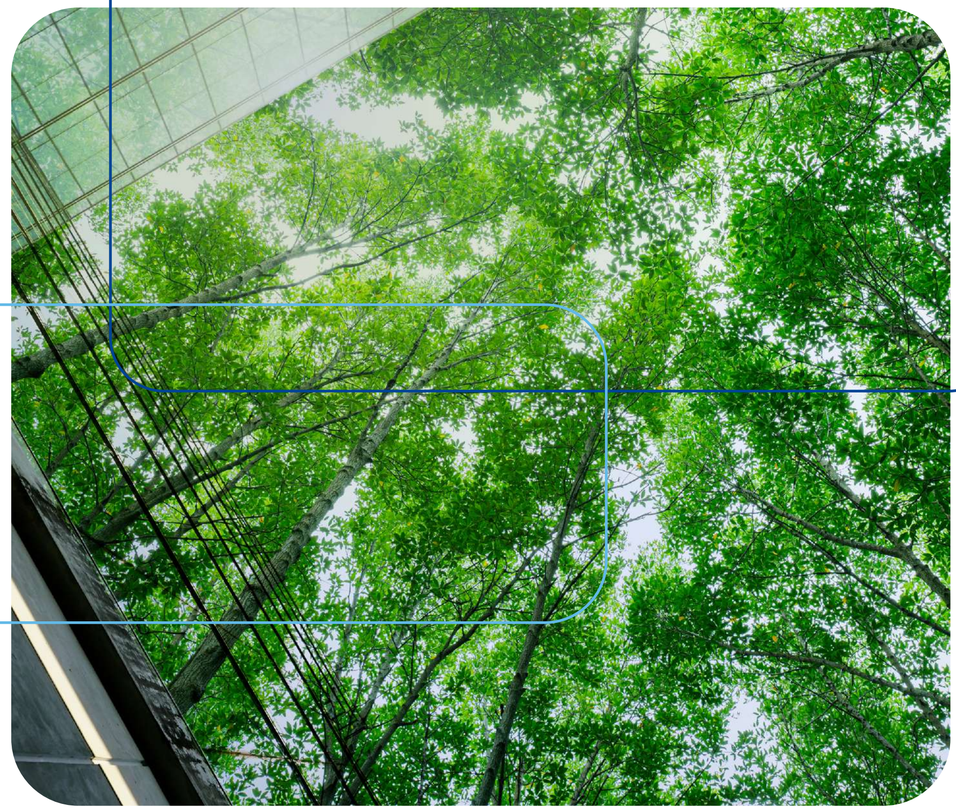
1 Redução significativa devido à diminuição no fator de emissão disponibilizado pelo governo brasileiro.

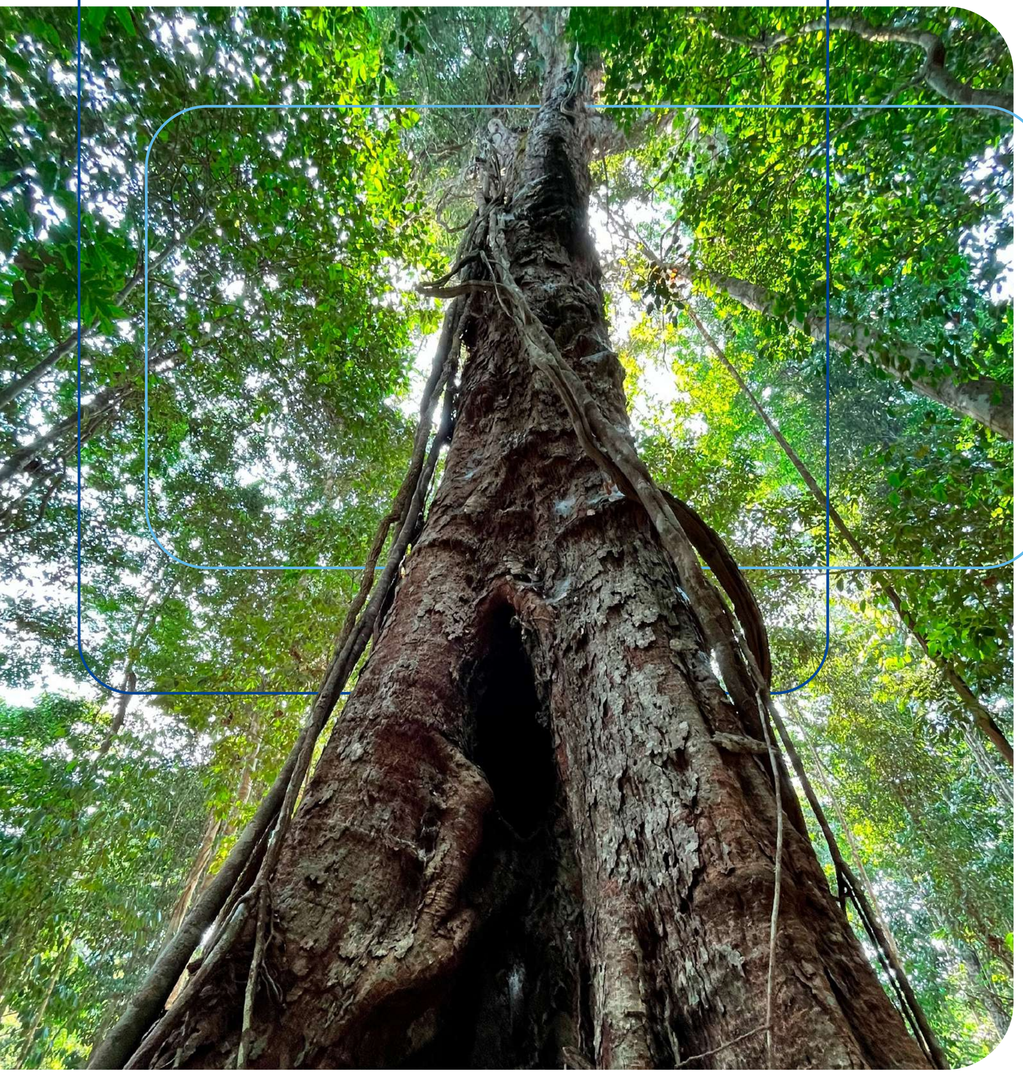
2 Por conta dos parâmetros específicos utilizados pelo Grupo TIM para o cálculo das emissões consolidadas do Grupo, o resultado calculado é reportado no Relatório do Grupo TIM 2024 para emissões de Escopo 2 (abordagem de localização) da TIM S.A. em 2024 foi 16.279,51 tCO_2e.

3 Houve uma redução significativa devido à diminuição do fator de emissão disponibilizado pelo governo brasileiro, além do aumento no consumo de energia renovável proveniente de autoprodução e redução do grid sujeito ao SIN. Por conta da utilização de diferentes ferramentas de cálculo entre a TIM S.A. e o Grupo TIM, o resultado calculado e reportado no Relatório do Grupo TIM 2025 para emissões de Escopo 2 (abordagem de localização) da TIM S.A. em 2025, foi 11.880,72 tCO_2e.

Escopo 3

Em 2025, o Grupo TIM, ampliou as categorias para reporte das emissões indiretas de Escopo 3 relacionadas às operações da nossa cadeia de valor. Além das categorias: (1) compras de produtos e serviços, (2) compras de bens de capital, (3) atividades relacionadas a combustível e energia (não incluídas no Escopo 1 ou Escopo 2), (11) utilização de bens e serviços e (12) tratamento de fim de vida dos produtos vendidos foram incluídas: (4) Transporte e distribuição upstream, (5) Resíduos gerados nas operações, (6) Viagens de negócios, (7) Emissões casa-trabalho, (8) Bens arrendados (a organização como arrendatária), (9) Transporte e distribuição (downstream), (10) Processamento de produtos vendidos, (13) Bens arrendados (a organização como arrendadora), (14) Franquias e (15) Investimentos.





Emissões de GEE do Escopo 3 (tCO_2e) GRI 305-3	2023	2024	2025
1. Bens e serviços comprados	128.030	450.078	383.885
2. Bens de capital	89.726	130.474	126.617
3. Atividades relacionadas com combustível e energia (não incluídas no Escopo1 ou Escopo 2)	–	3.186	7.494
4. Transporte e distribuição upstream	–	7.376	7.115
5. Resíduos gerados nas operações	–	76	47
6. Viagens de negócios	–	4.148	2.168
7. Emissões casa-trabalho	–	10.357	5.409
8. Bens arrendados (a organização como arrendatária)	–	–	–
9. Transporte e distribuição (downstream)	–	3	4
10. Processamento de produtos vendidos	–	–	–
11. Uso de bens e serviços vendidos	8.416	1.697	1.197
12. Tratamento de fim de vida dos produtos vendidos	–	4	3
13. Bens arrendados (a organização como arrendadora)	–	39.565	39.691
14. Franquias	–	1.587	1.320
15. Investimentos	–	5.726	5.255
Total	**226.172[1]**	**654.277[2]**	**580.204**

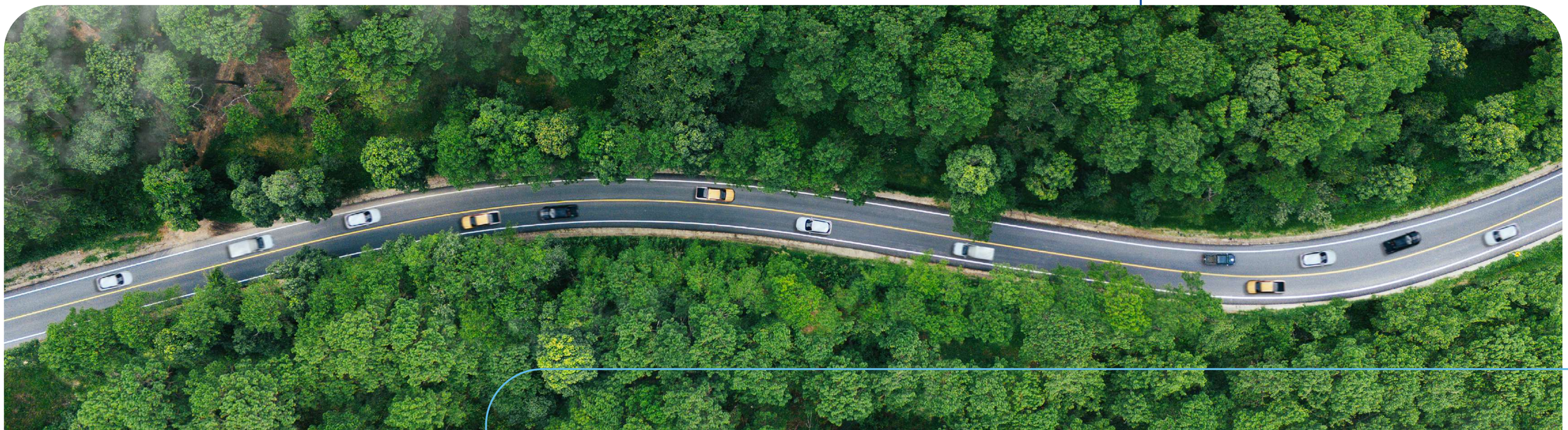
1 Valor considera apenas categorias 1, 2 e 11, de acordo com metodologia de cálculo aplicada pelo Grupo TIM para calcular as emissões de Escopo 3 de 2023 da TIM no Brasil. Se fossem consideradas também as categorias 3, 4, 5 e 6, contabilizadas apenas no Brasil, o total das emissões seria 231.030 tCO_2e.

2 Valor considera as Categorias 1, 2, 3, 11 e 12 já divulgadas anteriormente e foram introduzidas as Categorias 4, 5, 6, 7, 9, 13, 14 e 15. GRI 2-4

Intensidade de emissões

Indicador[1]	Descrição	Unidade	2023	2024	2025
Intensidade por Receita	Emissões relacionadas à Receita total da organização.	$kgCO_2e$/ milhão de reais	0,93	1,14	0,80
Intensidade por Tráfego de Dados GRI 305-4	Emissões associadas ao volume de dados transmitidos.	$kgCO_2e$/Terabit	0,37	0,49	0,39
Intensidade por Colaborador	Emissões totais por funcionário considerando Escopos 1 e 2.	$kgCO_2e$/ funcionário	2.602	3.449	2.649

1 Considera as emissões de Escopos 1 e 2, abordagem de localização, sem considerar créditos de carbono.



Redução de emissões com o avanço da fatura digital

GRI 301-1, 305-5

A digitalização das faturas, mudança de processo que ajuda a reduzir significativamente o consumo de papel, reforça nosso compromisso com a sustentabilidade e o combate às mudanças climáticas.

Em 2025, registramos 63 milhões de acessos entre os segmentos pós-pago, pré-pago, telefonia fixa e internet. A emissão de faturas e cobranças consumiu 40.973 toneladas de papel (certificado pela FSC), redução de 48% em relação ao ano anterior.

A iniciativa também gerou uma economia estimada de R$ 642 milhões na aquisição de materiais e evitou a emissão de cerca de 10.405 tCO_2e na cadeia de valor, conforme metodologia do GHG Protocol para emissões do Escopo 3.



Preservação da biodiversidade

GRI 101-4

A gestão da TIM neste tema é orientada por uma Política Ambiental voltada para proteção, conformidade legal e melhoria contínua. Atuamos para evitar mudanças no uso de áreas naturais e aprimorar nossas práticas ambientais, mantendo investimentos contínuos no compromisso com a compensação de impactos.

A Companhia opera 1.461 Estações Rádio Base (ERBs) em Unidades de Conservação, das quais 92% compartilham infraestrutura com outras empresas; a maior parte (45%) está localizada no Sudeste do Brasil.

A TIM adota uma abordagem preventiva e estruturada para gestão ambiental das ERBs, incluindo avaliação de riscos, obtenção de autorizações cabíveis e monitoramento contínuo de conformidade, em alinhamento às diretrizes da Anatel, às legislações ambientais estaduais e municipais e às referências técnicas da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Os casos em fase de adequação ou regularização são monitorados por meio de planos de ação, assegurando tratamento técnico e jurídico até a plena conformidade. Essa abordagem reforça a postura proativa da empresa e seu alinhamento às metas ESG e aos princípios de melhoria contínua em gestão ambiental.

Além disso, a TIM atua para que os mesmos critérios sejam aplicados aos fornecedores diretos e indiretos.

Os riscos relacionados à biodiversidade são incorporados aos riscos ambientais, sendo avaliados quanto à sua probabilidade de ocorrência e ao impacto sobre os negócios. Todos eles são gerenciados por meio do Sistema de Gestão Ambiental da TIM, que contempla o Programa de Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais como ferramenta contínua de avaliação e monitoramento.

Projetos Kitambar, Jutaituba e Salto Pilão

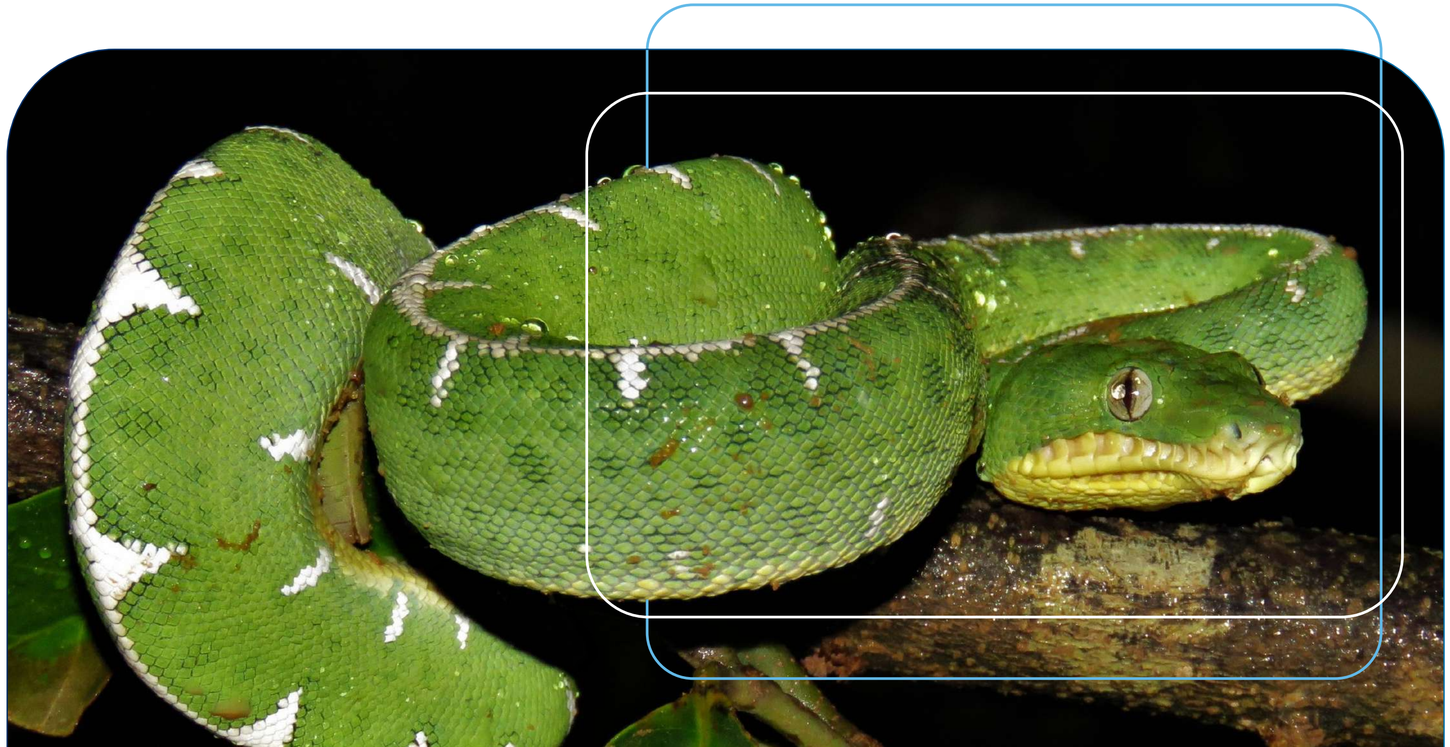
Em 2025, fortalecemos nossa estratégia de compensação das emissões diretas de GEE (Escopo 1), por meio da aquisição de créditos de carbono provenientes de projetos de conservação florestal e energia renovável. Essa atuação integra o monitoramento contínuo das emissões em conformidade com o GHG Protocol, compõe nosso Plano ESG e reforça o compromisso da companhia com a mitigação dos impactos climáticos e a transição para uma economia de baixo carbono.

Apoiado pela TIM desde 2023, o Projeto Kitambar, localizado no bioma Caatinga, em Pernambuco, promove a redução de emissões ao substituir o uso de lenha nativa por biomassa renovável — como poda de cajueiro, casca de coco, resíduos de madeira e algaroba. Essa mudança favorece a restauração de um ecossistema vulnerável, reduz pressões sobre a vegetação local e impulsiona melhorias sociais e tecnológicas na operação ceramista. A iniciativa também fortalece ações socioambientais e parcerias educacionais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região.

Na Amazônia, o Projeto REDD+ Jutaituba contribui para a conservação de florestas nativas, evitando emissões associadas ao desmatamento e preservando estoques de carbono. O monitoramento contínuo da fauna, flora e integridade dos habitats assegura ganhos ambientais consistentes, com foco na proteção de espécies classificadas em risco segundo a União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN). As ações implementadas reforçam a manutenção de corredores ecológicos, fortalecem práticas sustentáveis de uso do solo e promovem benefícios socioeconômicos para as comunidades locais.

Já o Projeto Salto Pilão, localizado em Santa Catarina, representa um modelo de geração de energia renovável de baixo impacto ambiental no leito do rio Itajaí-Açu. Operando com área inundada reduzida, o empreendimento promove a produção de energia limpa e contribui para a mitigação das mudanças climáticas ao reduzir emissões associadas à matriz energética. Sua operação integra um conjunto abrangente de programas ambientais permanentemente monitorados, incluindo ações de restauração de mata ciliar, acompanhamento das espécies de peixes do rio e iniciativas de educação ambiental, além de investimentos sociais que fortalecem o desenvolvimento regional. Essas práticas reforçam a governança socioambiental do projeto e evidenciam uma abordagem responsável na gestão dos recursos naturais.

A seleção dessas iniciativas reflete nossa abordagem integrada à gestão climática, combinando conservação de ecossistemas e da Biodiversidade, estímulo ao desenvolvimento local e apoio a soluções de energia limpa.





A conectividade impulsionando a bioeconomia na Amazônia

Reforçando nossa crença de que a tecnologia é também um catalisador da ciência, firmamos uma nova parceria com a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) no projeto AgForest Lab, laboratório dedicado ao desenvolvimento de sistemas agroflorestais escaláveis (SAFs) no bioma amazônico.

A iniciativa, apresentada durante a COP30, será implementada em 2026 em um campo experimental de 213 hectares da Embrapa Amazônia Oriental, em Belém (PA). O AgForest Lab reunirá empresas, instituições, universidades e produtores rurais em um ambiente de inovação aberta, voltado à criação e validação de tecnologias agroflorestais. Entre as culturas estudadas estarão espécies amazônicas de alto valor econômico e ecológico, como açaí, cacau, andiroba, café e cumarú. Nossa atuação, ocorrerá por meio do fornecimento da infraestrutura de conectividade 5G/4G e soluções IoT para monitoramento, rastreabilidade e integração digital no campo.

Energia

GRI 3-3; SASB TC-TL-130a.1

Tema material: Gestão energética

ODS 7 12 13

A TIM mantém, desde 2021, 100% de energia elétrica renovável em sua operação, por meio da compra de energia no Mercado Livre, da aquisição de certificados de origem (I-RECs) e, sobretudo, do projeto de Geração Distribuída (GD), estratégia fundamental para reduzir o impacto ambiental das atividades da Companhia. A gestão energética também é primordial na frente operacional: a eficiência no uso da energia aumenta a resiliência e assegura a continuidade dos serviços essenciais de telefonia e internet.

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Manter 100% do consumo de energia de fontes renováveis até 2025	2025: 100% 2024: 100% 2023: 100%
Manter o aumento de 110% na eficiência energética no tráfego de dados até 2025 em comparação ao ano de 2019	2025: 129% 2024: 148% 2023: 160%



A TIM trabalha para estimular outras organizações e fomentar a produção de energia limpa no setor elétrico brasileiro, gerando benefícios e um círculo virtuoso para toda a sociedade, além de priorizar, também, a capacitação interna. A Companhia aposta em eficiência energética e IA para automação de processos nessa área.

A gestão energética está diretamente relacionada a riscos financeiros, regulatórios, reputacionais e operacionais no setor de telecomunicações, que é altamente dependente do fornecimento contínuo de energia elétrica para o funcionamento de suas operações. Portanto, são ações prioritárias para a TIM na redução das emissões de gases de efeito estufa:

- Priorizar o uso de energia renovável;
- Reduzir o consumo de forma geral; e
- Otimizar a gestão durante a operação

Essas ações são essenciais para reduzir custos, mitigar impactos ambientais e fortalecer a sustentabilidade do negócio. Dentre os impactos positivos dessa atuação, podemos destacar: aumento do consumo de energia renovável; estímulo ao mercado livre de energia e à geração distribuída; geração de emprego nas usinas; redução das emissões de GEE (Escopos 1 e 2); e uso da tecnologia 5G como precursora de processos mais eficientes.

A Companhia segue avançando no projeto de GD, fundamental para diminuir o impacto ambiental das suas atividades, totalizando 134 usinas solares, hídricas e de biogás, além de três de gás natural, distribuídas em 23 estados e no Distrito Federal. O projeto é responsável por abastecer mais de 19 mil *sites*, com produção aproximada de 481 gigawatts-hora por ano, o equivalente ao consumo de 237 mil casas populares ou de mais de 700 mil habitantes em uma cidade.

Em 2025, mais de 65% da energia utilizada pela Companhia foi oriunda do projeto de GD, que reforça o compromisso da TIM com as melhores práticas ambientais e vem se tornando uma referência no setor de telecomunicações.

Sky Coverage

Projeto que utiliza energia renovável para expandir a cobertura 4G da TIM em áreas de difícil acesso. Iniciado em 2021, em parceria com a Highline e, posteriormente, com a IHS e a Winity, a iniciativa visa operar antenas alimentadas por energia solar autogerada a partir de painéis fotovoltaicos, conectadas via satélite, o que dispensa o acesso à rede elétrica convencional. Em 2025, 140 *sites off-grid* estavam em operação.

Clube de Energia

Desde 2023, a TIM oferece o programa Clube de Energia, que proporciona economia na conta de luz aos colaboradores por meio do uso de energia proveniente de fontes renováveis. A redução pode chegar a 20%, mediante adesão e residência em áreas de cobertura das concessionárias participantes, sem necessidade de investimento inicial, custo mensal ou fidelidade. A energia gerada em usinas solares de empresas parceiras é repassada às concessionárias, que convertem a produção em créditos aplicados às faturas dos colaboradores. Até o fim de 2025, aproximadamente 1.500 pessoas no Rio de Janeiro, Paraná, Minas Gerais, Santa Catarina, Rondônia, Mato Grosso, Espírito Santo, Rio Grande do Sul, Pernambuco, Bahia e em parte do estado de São Paulo aderiram à iniciativa.

Total de energia consumida GRI 302-1

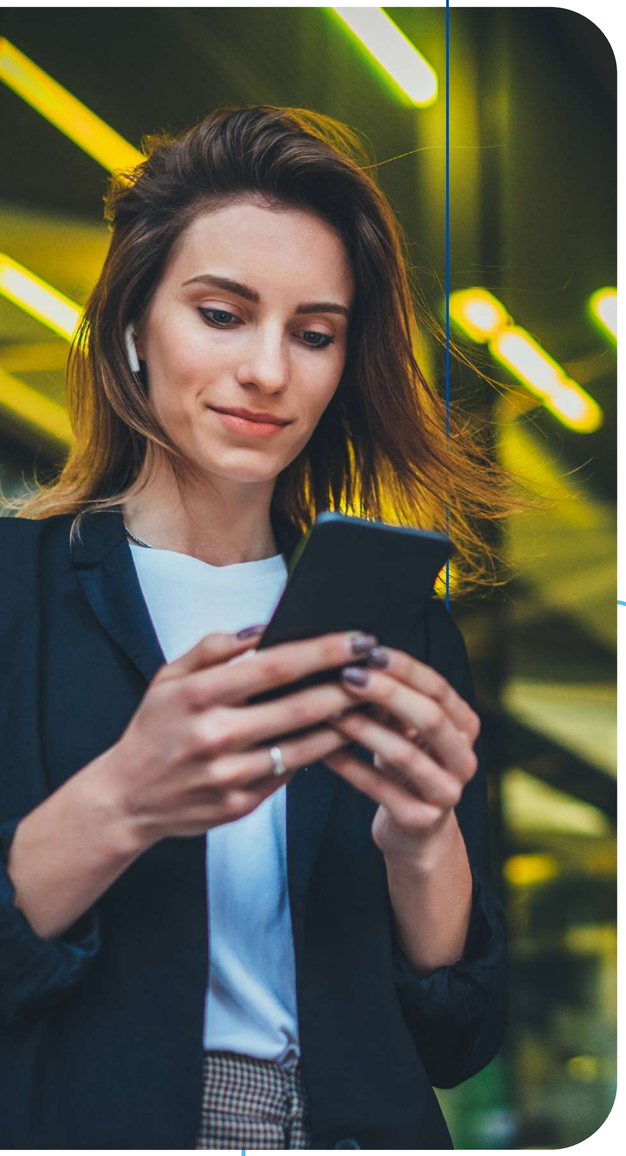
Consumo de energia dentro da Companhia por fonte (GJ)	2023	2024	2025
Combustíveis[1]	**335.016**	**351.505**	**298.541**
Gasolina	4.994	5.213	2.890
Etanol (fonte renovável)	1.407	1.906	1.444
Diesel – Veículos	49	136	65
Diesel – Geradores	15.089	14.270	14.188
Biogás – projeto de geração distribuída (fonte renovável)	286.184	296.024	247.585
Gás natural – projeto de geração distribuída	27.293	33.955	32.369
Eletricidade	**2.293.056**	**2.407.491**	**2.439.771[2]**
Total	**2.628.072**	**2.758.996**	**2.738.312[3]**

1 A partir de 2023, as usinas de biogás e gás natural do projeto de Geração Distribuída foram reclassificadas para combustíveis, para alinhamento com o Grupo.

2 Considera mercado cativo, mercado livre, projeto de geração distribuída e o projeto Sky Coverage.

3 A conversão para GJ é feita com base nos fatores do Balanço Energético Nacional. Houve redução de 1% no consumo de energia total, em GJ, em comparação com 2024. GRI 302-4





Eficiência energética

GRI 302-3, 302-4

Nosso Plano Estratégico 2025-27 reafirma o compromisso de reduzir o consumo de energia sem comprometer a qualidade de produtos e serviços. Entre as metas, destacamos o aumento de 110% da ecoeficiência no tráfego de dados. Esse compromisso também está refletido na emissão de debêntures, realizada em 2021 com prazo de finalização em 2025, de R$ 1,6 bilhão em *sustainability-linked bonds* (SLB), debêntures vinculadas a metas sociais e de sustentabilidade.

Para acompanhar essa jornada, medimos e avaliamos a ecoeficiência: relação entre o serviço de dados entregue aos clientes (em *bits*) e o impacto ambiental associado (em Joules de energia consumida). De 2019 a 2025, elevamos a eficiência energética do tráfego de dados (*bits*/J) em 129%.

Nos *data centers*, o consumo de energia segue as diretrizes e metas do Plano ESG da TIM e é 100% renovável, viabilizado pela compra de I-RECs. Utilizamos o indicador Power Usage Efficiency (PUE), que relaciona a energia total das instalações à energia destinada aos equipamentos, para avaliar a eficiência operacional. Mais detalhes sobre a metodologia proposta pelo The Green Grid estão disponíveis em nosso Informe Temático sobre Riscos Relacionados às Mudanças Climáticas.

Em 2025, a meta de PUE era 1,6 e alcançamos o resultado 1,58. Para 2026, a meta estabelecida para o PUE se mantém em 1,6.

	2023	2024	2025
Ecoeficiência da rede[1] (*bits*/J)	25.523	24.325	22.501

1 Indicador medido em *bits* trafegados por Joule consumido, refletindo a eficiência da Companhia para aumentar o tráfego de voz e dados das redes fixa e móvel comparativamente ao consumo de energia (quanto maior, melhor). O tráfego de rede da TIM em 2025 foi de 6.841PB.

SASB TC-TL-000.D

	2023	2024	2025
PUE Médio	1,46	1,64	1,58



Economia circular

GRI 306-1, 306-2

A TIM, em parceria com seus fornecedores e demais parceiros de negócio, assume a responsabilidade pelo recebimento e pela destinação ambientalmente adequada de equipamentos eletroeletrônicos de uso doméstico ao fim da vida útil — como *smartphones*, *modems*, baterias e acessórios — em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) e com o Decreto 10.240/2020.

A economia circular é um modelo de produção e consumo que, sempre que viável, promove o compartilhamento, a reutilização, a reparação, a renovação e a reciclagem de materiais e produtos. A finalidade é prolongar a vida útil dos itens, evitar desperdícios e a geração de resíduos e, ao mesmo tempo, reduzir a necessidade de matérias-primas.

Engajamento de clientes e da sociedade

GRI 301-3, 306-1, 306-2; SASB TC-TL-440a.1

Com o objetivo de informar e sensibilizar consumidores e colaboradores sobre a importância do gerenciamento adequado dos resíduos eletroeletrônicos, intensificamos nossas ações de educação ambiental, por meio de campanhas interna e externa, veiculadas, principalmente, via Instagram, LinkedIn e canais internos, ampliando o alcance e engajamento do público.
Veja mais na página 131.

Para estimular a economia circular, possibilitamos a troca de celulares e *smartwatches* (relógios) usados por descontos na compra de novos produtos. Também mantemos pontos de descarte para celulares e acessórios, garantindo a reciclagem adequada e o retorno de materiais à cadeia produtiva, o que contribui para estender a vida útil desses equipamentos.

Desde 2023, somos parceiros da Abree (Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos) para ampliar nosso Programa de Logística Reversa de resíduos eletroeletrônicos pós-consumo e fortalecer ações de educação ambiental junto à população. As ações trazem mais conveniência para o consumidor, maior reaproveitamento de materiais e redução do volume de resíduos enviados para destinação final. A rede da Abree conta com pontos de triagem em todo o Brasil. Somamos mais de 540 locais com urnas de coleta — em lojas próprias e de revenda, abertas ao público, e em prédios administrativos, voltados a colaboradores e prestadores de serviço.

O que pode ser descartado nesses pontos:

- Aparelhos celulares em desuso;
- Acessórios (fones de ouvido, cabos de dados, carregadores etc.);
- *Chips*;
- Embalagens de telefone (plástico e papelão);
- Baterias usadas; e
- Outros equipamentos portáteis.

Em parceria com a Abree, apoiamos também a realização de campanhas em escolas e municípios para promoção da educação ambiental nas comunidades e coleta de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos. Para incentivar a participação do público, contribuímos com a doação de aparelhos celulares para sorteio durante as iniciativas.



Resíduos

GRI 306-1; SASB TC-TL-440a.1

Plano ESG 2025-27

Meta

Reaproveitar ou reciclar pelo menos 95% dos resíduos sólidos até 2026

Resultado

2025	99,7%
2024	99,9%
2023	96,4%

Guiados pela Política Ambiental da TIM, alinhada à Política Nacional de Resíduos Sólidos, adotamos uma gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos. Em nosso Plano ESG, assumimos a meta de reaproveitar ou reciclar pelo menos 95% dos resíduos sólidos até 2026. Em 2025, alcançamos o percentual de 99,7%. A cada ciclo, reforçamos esse compromisso ao aprimorar programas existentes e lançar novos projetos que fortalecem o pilar ambiental.



Campanha #NossaResponsa engaja e reforça compromissos ambientais

Para ampliar a conscientização de colaboradores e parceiros, promovemos diversas ações de engajamento. Em 2024, lançamos a campanha #NossaResponsa, com foco no descarte correto de resíduos eletroeletrônicos. A primeira ação da campanha, em 2025, foi uma *live* ambiental com o tema #NossaResponsa | Desafios das Mudanças Climáticas e Como Podemos Fazer a Diferença.

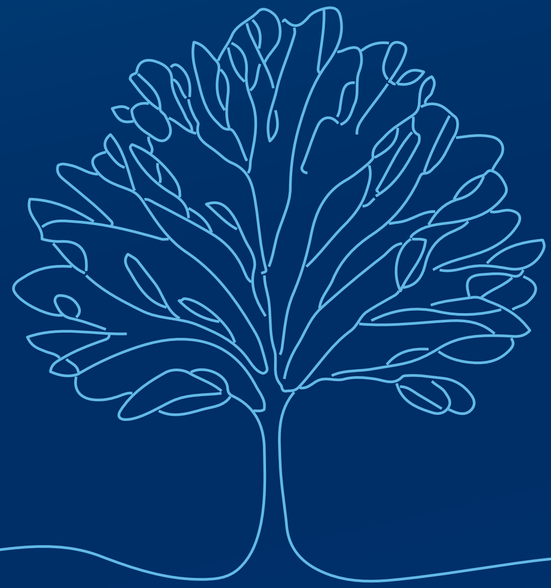
Reafirmando nosso compromisso com a Economia Circular, ainda por meio da campanha #NossaResponsa, estabelecemos a meta de coletar 450 kg de resíduos eletroeletrônicos durante dois meses. O engajamento superou as expectativas, com a arrecadação de 627 kg, que foram destinados de forma ambientalmente adequada. Essa conquista evidencia o papel ativo dos colaboradores na transformação sustentável, fomentando o reúso de materiais e a destinação correta dos resíduos.

Para celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente, produzimos uma *live* aberta ao público sobre sustentabilidade, reforçando a educação ambiental entre colaboradores, consumidores e sociedade, e promovendo reflexões sobre práticas sustentáveis e o papel individual na construção de um futuro responsável. O tema abordado foi Economia Circular | A transformação necessária para um futuro mais sustentável.

Além disso, fortalecemos nossa atuação externa ao apoiar a campanha da Abree em Presidente Prudente (SP), mobilizando a comunidade local para a coleta de 47 toneladas de resíduos eletroeletrônicos. Também participamos da campanha Rumo à COP30, em parceria com a Abree, Governo do Pará e Prefeitura de Belém, com foco em educação ambiental e logística reversa. Como resultado, tivemos 2.568 kg de resíduos eletroeletrônicos coletados, sendo 1.879 kg nas escolas e 689 kg no *drive-thru*, evidenciando o impacto positivo da colaboração entre empresas, governo, escolas e comunidade na promoção da economia circular e na construção de uma sociedade mais consciente.

A ação teve duas frentes principais:

- **Gincana educativa:** mobilização de cinco escolas municipais em Mosqueiro (PA) com atividades sobre reciclagem e economia circular e prêmios para maior arrecadação e melhores redações. Também realizamos Gincana Intercolegial de Logística Reversa de Resíduos Eletroeletrônicos em Brasília, em parceria com a Abree e instituições locais.
- ***Drive-thru* de coleta:** promovemos um ponto especial de descarte de eletroeletrônicos e eletrodomésticos na Praça da República, em Belém, facilitando o envio dos equipamentos ao ciclo correto de reciclagem.



No período, 66.810 kg de resíduos eletroeletrônicos foram recuperados por meio do Programa de Logística Reversa e das campanhas de arrecadação, educação ambiental e mobilização social. Desse total, 14.577 kg correspondem ao programa de logística reversa pós-consumo da TIM e 52.233 kg às campanhas apoiadas pela empresa.



Reúso de equipamentos

A TIM tem como responsabilidade o recebimento e a destinação adequada de equipamentos eletroeletrônicos pós-consumo. *Modems* de clientes em desuso ou danificados são coletados, a nível nacional, em domicílio e enviados para recondicionamento. Parte dos equipamentos é reparada e volta a ser utilizada.

Em 2025, o processo de recondicionamento gerou uma economia de cerca de R$ 52 milhões. Considerando os dois modelos de *modems* (FTTH[1] + FTTC[2]), alcançamos um total de 128 toneladas de equipamentos coletados. Somente no caso do FTTH, mais de cem toneladas foram efetivamente recondicionadas (79%) e retornaram aos clientes em condições de uso.

Os modems que não podem ser recondicionados e/ou que estão obsoletos são segregados e destinados a parceiros qualificados, acompanhados de Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR). Esses materiais seguem para reciclagem, com emissão de Certificado de Destinação Final (CDF). Não há envio de modems para aterros sanitários.

A Companhia também promove a reciclagem de baterias ao fim da vida útil. Os Centros de Distribuição Logística (CDLs) são aptos a recebê-las e gerenciam o descarte desse resíduo classe I por meio de parceiros devidamente licenciados, responsáveis pela reciclagem. Os componentes recicláveis são separados e passam por triagem, manufatura reversa, trituração e reciclagem de cabos e/ou de metais. Em 2025, cerca de 273 toneladas deste material foram destinadas à reciclagem.

Os equipamentos de rede (gabinetes, antenas, cabos, torres e outros), enviados por diferentes áreas e armazenados nos Centros de Distribuição Logística (CDLs), passam por avaliação técnica, com emissão de laudos sobre suas condições. Aqueles classificados como resíduos seguem para descarte conforme procedimentos internos, com parceiros homologados que realizam reciclagem e emitem Certificados de Destinação Final (CDFs). No ano de 2025, mais de 800 toneladas deste tipo de material foram recicladas. Os que são identificados para reúso permanecem armazenados nos CDLs para posterior reutilização.

Já os resíduos provenientes da operação (papelão, plástico e madeira), sempre que possível, são reaproveitados para uso interno. Os demais são descartados adequadamente, com emissão de documentos necessários, como MTR e CDF, conforme demanda.

1 Modem modelo FTTH (Fiber to the Home): todo o volume recolhido é direcionado para recondicionamento.

2 Modem modelo FTTC (Fiber to the Curb): utilizado para instalação em algumas localidades, porém em baixa proporção. Por estratégia da TIM, este modem não passa pelo processo de recondicionamento devido à sua tecnologia, sendo assim, são enviados para reciclagem.

Redução de resíduos destinados para aterro

A fim de direcionar a menor quantidade possível de resíduos para aterros, a TIM disponibiliza canais para destinação e posterior tratamento, como já mencionado, contribuindo para a melhor utilização dos componentes gerados e incentivando a economia circular.

Visando promover esse trabalho, em 2024 iniciamos um projeto de redução de resíduos destinados para aterro nos prédios administrativos e mistos de São Paulo e do Rio de Janeiro. Com o uso de tecnologias como beneficiamento e recuperação energética, evitamos em 2025 o envio de 53 toneladas de resíduos para aterros sanitário.

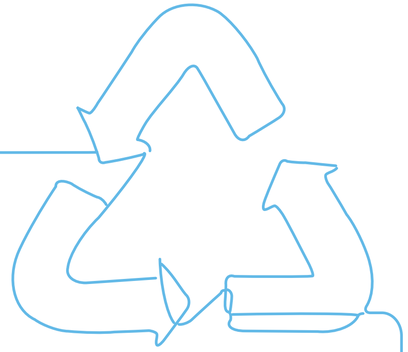
Resíduos destinados por método (toneladas) GRI 306-3, 306-4	2023	2024	2025[1]
Total não destinado para disposição final ('reciclagem ou reúso') em toneladas	**2.199**	**2.345**	**1.894**
Perigosos	**354**	**523**	**369**
Reciclagem	354	523	364
Baterias da rede	331	522	359
Lâmpadas e pilhas	5	0,3	0,09
Óleo lubrificante e contaminados	18	0,1	1,09
Resíduos da Construção Civil (classe D)[5]	-	-	2,01
Outros	-	0,1	1,69
Preparação para reutilização	-	-	2,16
Óleo lubrificante e contaminados[5]	-	-	2,16
Outras operações de recuperação	-	-	2,70
Óleo lubrificante e contaminados[5]	-	-	2,14
Outros	-	-	0,56

	2023	2024	2025
Não perigosos	**1.845**	**1.821**	**1.525**
Reciclagem	1.750	1.734	1.415
Sucatas eletrônicas, cabos e metais da rede	1.288	1.185	878
Resídos da Construção Civil (classes A, B e C)	409	461	370
Papel, palelão, plástico e outros[2]	19	45	73
Equipamentos de microinformática	-	16,6	12
Eletroeletrônicos pós-consumo (celulares, baterias e acessórios)[3,4,6]	1,6	5,6	14,29
CPEs (modems, repetidores e acessórios de clientes) [4]	32	21	39
Celulares de clientes (TIM Troca Smart) [4]	0,1	0,05	0,02
Orgânicos e Outros [5]	-	-	28
Preparação para reutilização	95	87	104
CPEs (modems, repetidores e acessórios de clientes recondicionados)	93	86,5	100
Celulares de clientes (TIM Troca Smart)	2	0,7	3,16
Outros [5]	-	-	0,22
Outras operações de recuperação	-	-	6,76
Orgânicos e Outros [5]	-	-	6,76

1 O percentual de resíduos reciclados ou reutilizados considerando todos os tipos de resíduos apresentados na tabela foi de 95%.
2 O aumento se deve ao projeto de aterro zero em SP e RJ, que evitou a destinação de resíduos a aterro e enviou mais materiais para reciclagem.
3 A partir de 2024, as fontes e cabos dos *modems* entraram no Programa de Logística Reversa.
4 Reavaliados e reclassificados como resíduos não perigosos.
5 Valores não disponíveis porque os dados não eram reportados dessa forma nos períodos anteriores.
6 Premissa revisada para 2024 e 2025 para considerar apenas os pontos fixos de coleta dentro das instalações da TIM. GRI 2-4

Resíduos destinados por método (toneladas) GRI 306-3, 306-5	2023	2024	2025[1]
Total destinado para disposição final ('aterro') em toneladas GRI 306-5	**396**	**122**	**120**
Perigosos	**0,6**	**0**	**2,70**
Confinamentos em aterro (Classe I)	0,6	0	2,70
Baterias	0,03	0	0,00
Óleo lubrificante e contaminados	0,6	0	2,70

	2023	2024	2025[1]
Não Perigosos	395	122	117,52
Confinamento em aterro	395	122	98,62
Resíduos da Construção Civil	303	0	0,21
Orgânicos e Outros	92	122	98,12
Partes de Eletroeletrônicos pós-consumo (celulares, baterias e acessórios)	0,03	0,12	0,29
Partes de sucatas eletrônicas	0,15	0	0,00
Partes de celulares de clientes (TIM Troca Smart)	0,01	0,01	0,003
Incineração (sem recuperação de energia)	-	-	18,90
Orgânicos e Outros[5]	-	-	18,90
Total de resíduos	**2.595**	**2.467**	**2.014**



1 O percentual de resíduos reciclados ou reutilizados considerando todos os tipos de resíduos apresentados na tabela foi de 95%.
2 O aumento se deve ao projeto de aterro zero em SP e RJ, que evitou a destinação de resíduos a aterro e enviou mais materiais para reciclagem.
3 A partir de 2024, as fontes e cabos dos *modems* entraram no Programa de Logística Reversa.
4 Reavaliados e reclassificados como resíduos não perigosos.
5 Valores não disponíveis porque os dados não eram reportados dessa forma nos períodos anteriores.
6 Premissa revisada para 2024 e 2025 para considerar apenas os pontos fixos de coleta dentro das instalações da TIM. GRI 2-4



Inclusão que transforma

5

137 Inclusão digital

141 Colaboradores

157 Diversidade e inclusão

169 Direitos Humanos

171 Instituto TIM

Inclusão digital

GRI 3-3

Tema material:
Inclusão digital e acesso à conectividade
ODS 1 5 9 10 11

Ao promover a inclusão digital, a TIM contribui para a redução da desigualdade social, proporcionando o acesso à educação, à saúde e ao mercado de trabalho por meio de tecnologias. A atuação nessa frente impulsiona o crescimento e a inovação na empresa, criando oportunidades de negócios em diversas regiões do Brasil.

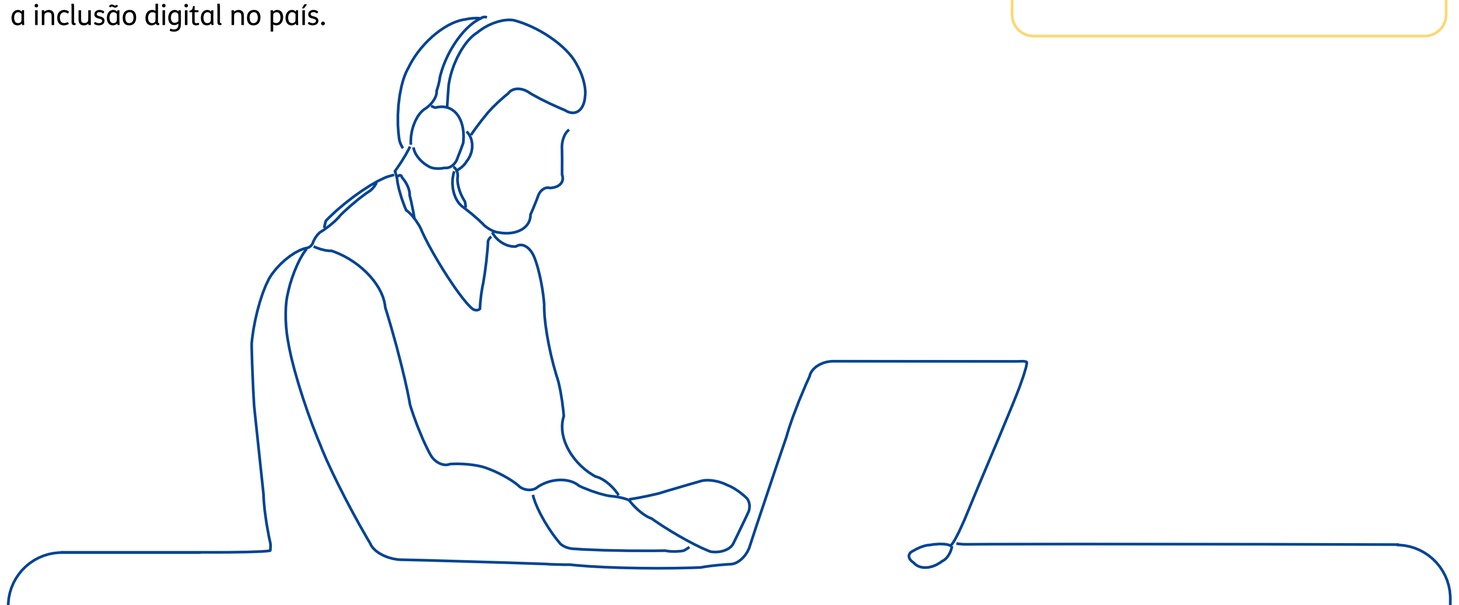
Acreditamos no impacto positivo que podemos gerar ao oferecer conectividade de qualidade e investir em soluções inovadoras, que proporcionem benefícios ambientais e climáticos, estimulando modelos produtivos e processos logísticos mais eficientes, especialmente em regiões remotas, impulsionando o desenvolvimento econômico e social local. GRI 203-2

A disseminação da informação e das tecnologias de comunicação e interconectividade global desempenha papel estratégico na aceleração do progresso humano. A Agenda 2030 da ONU reforça a importância de eliminar as disparidades tecnológicas e promover o desenvolvimento de sociedades do conhecimento.

Nossos serviços e soluções alcançam comunidades distantes dos grandes centros urbanos em todo o Brasil. Trabalhamos continuamente na expansão das redes 4G e 5G, com foco em garantir cobertura em áreas rurais, nossa frente de atuação com maior potencial para ampliar a inclusão digital no país.

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Conectar mais de 32 milhões de hectares até 2027	2025: **26 milhões** de hectares conectados 2024: **20 milhões** de hectares conectados



Para além das nossas fronteiras

Nossa ambição também ultrapassa as fronteiras do território brasileiro. Em 2025, levamos a conexão 5G para a Antártica. Presente na Estação Antártica Comandante Ferraz (EACF) desde 2022, a TIM assinou um acordo com a Marinha, o Ministério das Comunicações e a Anatel para impulsionar a conectividade no continente em prol da produção científica.

Só em 2025, mais de 180 pesquisadores de 29 projetos selecionados pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), participaram de pesquisas na estação brasileira. A partir de 2026, com o 5G, os dados de levantamentos e estudos passarão a ser transmitidos em tempo real, acelerando os resultados e possibilitando o alcance global das pesquisas climáticas, ambientais e de telemetria.

Outro importante benefício dessa melhor conectividade, é aumentar a segurança. As zonas de proteção da estação são definidas pela área de alcance do sinal, e as mudanças bruscas no clima — com ventos que ultrapassam 160 km/h — podem transformar atividades simples em operações de risco. Assim, a rede móvel funciona como complemento ao sistema de rádio, ampliando as possibilidades de comunicação em situações críticas. Para resistir ao ambiente extremo, toda a infraestrutura da TIM no local foi projetada com antenas que têm sistemas de aquecimento e vibração para evitar o acúmulo de gelo e assegurar estabilidade contínua de transmissão. A partir de 2026, a expectativa é ampliar a capacidade para uma área de 10 quilômetros conectados.



A conectividade propicia a transformação digital em setores essenciais como educação, saúde, agro, finanças e serviços públicos, ampliando oportunidades e eficiência, com operações remotas e menos intensivas em carbono. Com ações de alfabetização digital e incentivo ao uso consciente da tecnologia, promove inclusão e reduz desigualdades, fortalecendo a cidadania e a participação social. GRI 203-2



Ilha do Combu entra na era digital

Parceria inédita das operadoras rompeu com décadas de isolamento da quarta maior ilha de Belém, localizada a 1,23 km da orla do município. Considerada um dos principais pontos turísticos de Belém, a Ilha do Combu está numa área de preservação ambiental, com alta concentração de biodiversidade. O território abriga aproximadamente 600 famílias ribeirinhas, que vivem de pesca artesanal, extrativismo vegetal e turismo.

A instalação da torre de 60 metros enfrentou desafios únicos pela complexidade na logística de transporte dos materiais, realizado exclusivamente de forma fluvial, restrições ambientais e dificuldade técnica de erguer estruturas em solo alagadiço. Com a colaboração das operadoras, além do Governo do Pará, foi possível executar um projeto de engenharia, instalando equipamentos dentro da própria estrutura da torre, reduzindo a necessidade de múltiplos gabinetes externos, o que ajudou a minimizar o impacto visual e preservou mais vegetação nativa ao redor do *site*.

A conectividade ajudará a viabilizar a educação digital, telemedicina, inclusão financeira por meio de meios de pagamento eletrônicos, fortalecimento do turismo e dinamização da economia local.

Escolas rurais conectadas

GRI 203-1

A TIM integra o Programa Conectividade em Escolas Rurais, iniciativa vinculada às exigências da Anatel para garantir a cobertura em áreas afastadas de centros urbanos, incluindo escolas públicas. A medida é voltada às operadoras que adquiriram as frequências previstas no Edital de Licitação nº 004/2012.

Na divisão regional, a TIM é responsável pela cobertura dos estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná e Santa Catarina. Ao todo, a iniciativa já atende a 5.093 escolas e incluirá o serviço para mais 441 unidades até 2026. Entre as soluções inovadoras de infraestrutura adotadas, a TIM utiliza a Starlink, a maior constelação de satélites de órbita terrestre baixa do mundo, para fornecer internet banda larga capaz de suportar transmissões por *streaming*, aulas *online*, chamadas de vídeo e outras atividades digitais.

Informações atualizadas sobre a evolução do programa estão disponíveis no *site* da Anatel.

Favela 5G

O projeto leva a rede 5G à Favela Marte, em São José do Rio Preto (SP), em parceria com a ONG Gerando Falcões. A iniciativa transformou a comunidade na primeira do Brasil totalmente conectada à tecnologia 5G e faz parte do programa Favela 3D: Digna, Digital e Desenvolvida.

O Favela 5G já impactou diretamente mais de 230 famílias, beneficiando cerca de 750 pessoas.

Caminho Delas

A TIM intensificou sua atuação no combate à violência contra a mulher por meio do projeto Caminho Delas, desenvolvido em parceria com o movimento Mulheres Positivas. Lançada em 2022, a iniciativa utiliza a tecnologia de geolocalização dentro do aplicativo Mulheres Positivas para traçar rotas mais seguras para as mulheres.

Desde 2023, as lojas próprias da TIM passaram a ser reconhecidas como locais seguros, onde mulheres podem se conectar a canais de apoio e enfrentamento à violência. O piloto teve início em lojas do Rio de Janeiro e São Paulo, mas já abrange todas as lojas próprias do país e 43 lojas parceiras, totalizando mais de 200 unidades e mais de 2.550 pessoas capacitadas no programa.



Colaboradores

GRI 403-6

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Manter o nível de engajamento dos colaboradores em pelo menos 82% até 2025	2025: 87% 2024: 86% 2023: 86%
Capacitar 90% dos colaboradores ou mais em capacidades digitais (AI Academy, Agile Academy)	2025: 60%



Na TIM, acreditar nas pessoas é investir continuamente nelas, que fazem a empresa acontecer a cada dia. Nossa gestão de pessoas é orientada por uma cultura que busca potencializar talentos, transformar realidades e fortalecer redes de colaboração, criando condições para que cada profissional se desenvolva e contribua com propósito. Mantemos um olhar atento ao bem-estar, à saúde e à segurança dos colaboradores, promovendo ambientes acolhedores, jornadas equilibradas e práticas inclusivas que valorizam a diversidade. Ao incentivar autonomia, oferecer oportunidades de crescimento e ampliar iniciativas de cuidado integral, reforçamos nosso compromisso de evoluir juntos — com empatia, responsabilidade e foco no futuro.

A TIM valoriza o reconhecimento e o desenvolvimento de talentos. Por meio de programas contínuos de capacitação e aprendizado, fortalecemos as competências das equipes e incentivamos a inovação e a alta *performance* como elementos fundamentais para a evolução da Companhia.

O reconhecimento como uma das *Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil* pelo quarto ano consecutivo, segundo o *ranking* Great Place To Work®, reforça nosso compromisso com o cuidado genuíno com as pessoas, a construção de um ambiente inclusivo e o fortalecimento da cultura corporativa.

Em 2025, pela primeira vez, estamos no *ranking* LATAM, que reconheceu as 200 melhores empresas para se trabalhar dentre os países da América Latina. Figuramos entre as 100 grandes empresas e entre as 55 empresas com operação no Brasil reconhecidas internacionalmente.

Nossa estrutura organizacional

A estrutura organizacional da TIM evolui continuamente, acompanhando as transformações do mercado e as tendências socioculturais, digitais e tecnológicas. Incentivamos a transformação digital em todos os níveis da empresa e mantemos o compromisso de identificar e atender às necessidades das áreas e dos profissionais. Para isso, realizamos pesquisas de mercado periódicas e mantemos atualizado nosso sistema de arquitetura de cargos, assegurando coerência e transparência nas estruturas e funções.

O modelo de trabalho da TIM está estruturado em diferentes formatos, de acordo com a natureza de cada função:

- **Teletrabalho:** aplicado às centrais de atendimento ao cliente;
- **Presencial:** válido para lojas próprias e áreas técnicas de saúde;
- **Externo:** voltado às equipes de vendas;
- **Híbrido:** direcionado às áreas corporativas e técnicas.

Além disso, adotamos práticas que promovem equilíbrio entre vida pessoal e profissional, como:

- **Flex Time:** flexibilidade nos horários de início e término do expediente;
- **Happy Day:** dia de folga no aniversário do colaborador;
- **Dia de folga adicional:** benefício anual para colaboradores com mais de cinco anos de empresa.

Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e gênero GRI 2-7

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	4.682	4.768	9.450	4.431	4.694	9.125	4.180	4.526	8.706
Temporário	65	115	180	169	242	411	125	185	310
Total	**4.747**	**4.883**	**9.630**	**4.600**	**4.936**	**9.536**	**4.305**	**4.711**	**9.016**[1]

1 Número considera estagiários e aprendizes.

Colaboradores por tipo de contrato de trabalho e região GRI 2-7

	2023			2024			2025		
Região	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total	Temporário	Permanente	Total
Norte	10	245	255	9	235	244	12	232	244
Nordeste	20	694	714	21	707	728	36	737	773
Centro-Oeste	10	355	365	13	347	360	14	347	361
Sudeste	121	7.490	7.611	339	7.189	7.528	226	6.749	6.975
Sul	19	666	685	29	647	676	22	641	663
Total	**180**	**9.450**	**9.630**	**411**	**9.125**	**9.536**	**310**	**8.706**	**9.016**[1]

1 Número considera estagiários e aprendizes.

Colaboradores por tipo de emprego e gênero[1]

GRI 2-7

Tipo de emprego	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral[2]	4.247	3.423	7.670	4.109	3.412	7.521	3.869	3.282	7.151
Jornada parcial[3]	500	1.460	1.960	491	1.524	2.015	436	1.429	1.865
Total	**4.747**	**4.883**	**9.630**	**4.600**	**4.936**	**9.536**	**4.305**	**4.711**	**9.016[4]**

Colaboradores por tipo de emprego e região[1]

GRI 2-7

Região	2023			2024			2025		
	Jornada integral[2]	Jornada parcial[3]	Total	Jornada integral[2]	Jornada parcial[3]	Total	Jornada integral[2]	Jornada parcial[3]	Total
Norte	244	11	255	235	9	244	232	12	244
Nordeste	611	103	714	632	96	728	626	147	773
Centro-Oeste	353	12	365	347	13	360	347	14	361
Sudeste	5.843	1.768	7.611	5.705	1.823	7.528	5.347	1.628	6.975
Sul	619	66	685	602	74	676	599	64	663
Total	**7.670**	**1.960**	**9.630**	**7.521**	**2.015**	**9.536**	**7.151**	**1.865**	**9.016[4]**



1 A TIM, atualmente, não adota modelos sem carga horária de trabalho predefinida.

2 Colaboradores com carga horária de 200 ou 220 horas mensais.

3 Colaboradores com carga horária inferior a 200 horas mensais. Estagiários, jovens aprendizes e *call center* fazem jornada parcial, além de outras funções CLT.

4 Número considera estagiários e aprendizes.

Cuidado contínuo

GRI 2-19, 403-6

A TIM promove o bem-estar integral de seus colaboradores por meio do Programa Cuidado Contínuo, que reúne diversas iniciativas voltadas à saúde física, mental e social, oferecendo suporte gratuito, acessível e confidencial para diferentes necessidades e momentos da vida. O acompanhamento dos colaboradores nesses programas é realizado de forma remota ou presencial com consultoria parceira, equipe da TIM ou fornecedores especializados. Conheça a seguir as principais iniciativas:

Sintonize em Você

Criado em 2023, o programa busca ampliar a compreensão sobre o bem-estar emocional, com ações voltadas à prevenção do adoecimento mental. São realizadas rodas de conversa, *workshops* e treinamentos para colaboradores e lideranças, além de oferecer atendimento psicológico remoto e gratuito 24 horas por dia.

Serviço Social e Apoio Pessoal

O objetivo é prestar apoio em situações sociais sensíveis que requerem acolhimento e correto direcionamento. O atendimento é gratuito, sigiloso e 24 horas por dia para colaboradores e dependentes legais. O serviço disponibiliza orientação jurídica, financeira, social e psicológica por telefone ou *e-mail*. Também há atendimento remoto e presencial, realizado por assistentes sociais da TIM e parceiros especializados, especialmente em casos de violência doméstica ou sexual.





Gestantes

Acompanha colaboradoras gestantes até o primeiro ano de vida do bebê, com foco na prevenção e no autocuidado. O suporte inclui telemonitoramento e orientações sobre gestação, puerpério e desenvolvimento infantil. As participantes também recebem isenção da coparticipação no plano de saúde durante esse período.

Apoio às pessoas com doenças crônicas

Oferece acompanhamento e orientação a colaboradores com condições crônicas de saúde, com foco em hábitos saudáveis e estratégias personalizadas de gestão do tratamento, por meio de monitoramento telefônico.

Reconexão com o TIMe

Promove acolhimento e acompanhamento psicossocial às colaboradoras no retorno da licença-maternidade. O programa inclui mentorias, grupos de apoio, cursos de atualização profissional e ações de sensibilização para lideranças.

Programa Versões Femininas

Iniciativa voltada para mulheres em fase de climatério e menopausa, com atendimento gratuito e especializado com ginecologistas, endocrinologistas e nutricionistas, além de encontros de grupo e palestras educativas — abertas a todos os colaboradores, promovendo o letramento sobre o tema também entre os homens.

Programa Desbloqueie Novos Hábitos

Incentiva hábitos saudáveis relacionados ao sono, alimentação, hidratação e atividade física, com suporte de nutricionistas, enfermeiros e educadores físicos.

Jornada vacinal

Promove a conscientização sobre imunização, por meio de *videocasts* e conteúdos educativos sobre prevenção de doenças como dengue e *influenza*.

Programa Saúde da Mulher

Foca na prevenção e conscientização, abordando temas como prevenção do câncer de colo do útero, HPV e câncer de mama, além do incentivo à vacinação e reforço da importância de realização de exames preventivos.

Benefícios GRI 403-6

A TIM também oferece um portfólio abrangente de benefícios, com elegibilidade definida por critérios gerais, específicos ou de acordo com cargo e localidade. Os benefícios são atualizados com base em práticas de mercado, demandas internas e condições previstas no acordo coletivo de trabalho, revisado anualmente.

Principais benefícios oferecidos:

- Plano de saúde e odontológico
- Plano de saúde *pet*
- Previdência privada
- Programa de bem-estar financeiro
- Seguro de vida e auxílio-funeral
- Auxílio-creche/babá
- *Meu Primeiro Benefício* (apoio mensal para compra de produtos infantis até os dois anos de idade)
- Vale-alimentação/refeição
- Vale-transporte e *voucher* Uber
- Auxílio-medicamento
- Programas de incentivo à atividade física (Wellhub)
- Programa de apoio à saúde emocional (Wellz)
- Programas de benefícios flexíveis e personalizados (Beneflex Executivo e Beneflex+)
- Programa de convênios e descontos, incluindo o Clube de Energia, o Cartão de Todos e a oferta TIM Ultrafibra (*TIM Fácil*)
- Clube de férias
- Auxílio para filhos com deficiência que demandam cuidados permanentes
- Prorrogação de licenças: maternidade (180 dias), paternidade (20 dias) e casamento (cinco dias)
- Folga de aniversário (*Happy Day*)
- Folga por tempo de empresa

A Companhia assegura a complementação de auxílio-doença por até 12 meses para colaboradores afastados por doenças graves após o período de experiência –, como neoplasia maligna, HIV/ Aids, Parkinson e ELA – , além de contemplar casos de acidentes de trabalho. Nesses cenários, conforme previsto no Acordo Coletivo, é garantido o recebimento integral do salário, sendo de até 12 meses para doenças graves e de até 3 meses (a cada 12 meses) para acidentes de trabalho.

Em 2025, foram incorporados os benefícios de Reprodução Humana Assistida, garantindo apoio financeiro a colaboradores que necessitam desses tratamentos. Adicionalmente, a Companhia mantém o Auxílio Filhos Sem Condições Mínimas de Autocuidado, destinado ao reembolso de despesas de dependentes com doenças incapacitantes.





Acordos coletivos GRI 2-30

O Acordo Coletivo 2025/2026, aditivo ao Acordo Coletivo de Trabalho 2024/2026, foi aprovado em todos os estados e no Distrito Federal após assembleias realizadas pelas federações sindicais. Foram atualizadas as condições econômicas, com reajustes salariais e ajustes aplicáveis também aos benefícios, incluindo o programa de benefícios flexíveis (Beneflex). Além disso, foi pago um abono salarial indenizatório.

O acordo também incluiu cláusulas relacionadas a princípios éticos no uso da Inteligência Artificial, compromisso com o desenvolvimento profissional para utilização dessa ferramenta, sustentabilidade ambiental nas relações de trabalho, redução da escala 6x1 em parte do teleatendimento e compromisso de revisão da escala para empregados de lojas, além da implementação de um programa de saúde mental e bem-estar psicológico.

Todos os colaboradores da TIM são contemplados pelo Acordo Coletivo de Trabalho (100%). No período, não houve movimentos de paralisação de colaboradores, nem dispensa plúrima ou coletiva de empregados.

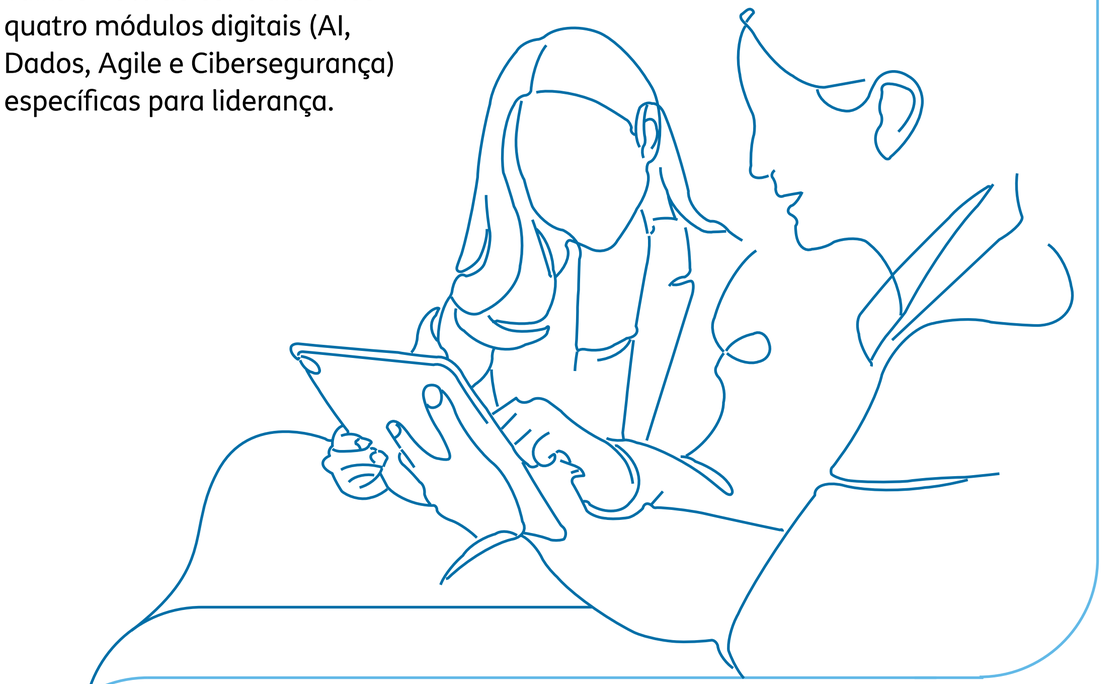
Desenvolvimento de pessoas GRI 404-2

As práticas de desenvolvimento de pessoas na TIM evoluem continuamente, sempre conectadas aos valores culturais e às necessidades da organização. Com ações transversais e customizadas para diferentes públicos, reforçamos o alinhamento com os objetivos da Companhia e oferecemos o suporte necessário para impulsionar o crescimento sustentável da TIM.

Investimos em um conjunto de iniciativas que impactam positivamente os planos de desenvolvimento coletivos e individuais de profissionais e lideranças. Uma importante frente nesse sentido é a capacitação (*upskilling* e *reskilling*) dos colaboradores – por meio de *lives*, *e-learning*, *coaching* e mentoria –, estimulando a evolução do *mindset* digital e o aprimoramento de competências técnicas, como inteligência artificial (IA) e dados, cibersegurança, internet das coisas (IoT) e metodologias ágeis.

Outra iniciativa importante nesse âmbito é a AI Academy. Lançada em 2024, a academia oferece jornadas de aprendizagem multiformatos em temas comportamentais e técnicos, com o objetivo de capacitar todos os colaboradores em Inteligência Artificial.

Com o objetivo de desenvolver habilidades de liderança para 100% dos líderes da TIM, desde o primeiro nível até o C-Level, lançamos a Leadership Academy. A partir de um diagnóstico interno, alinhado às melhores práticas do mercado e às necessidades estratégicas, priorizamos quatro aspectos que são a base da academia: Dados & AI, Agilidade, Inovação e Desenvolvimento de pessoas. Com ações coletivas ou individuais customizadas para cada *pipeline*, os líderes têm acesso a formações, cursos online, talks, praticagens, coaching e mentoria. Cerca de 1.200 líderes já participaram dessas diversas atividades, com 79% da liderança formada na jornada Líder Coach, 72% da liderança envolvida nas Talks e 46% de conclusão nos quatro módulos digitais (AI, Dados, Agile e Cibersegurança) específicas para liderança.



Nossas ações de educação e aprendizagem trabalham a evolução da cultura e o desenvolvimento das competências digitais. Empreendemos esforços nas ações educacionais ligadas aos temas institucionais e de governança, tais como direitos humanos, diversidade e inclusão, segurança da informação e combate à corrupção, entre outros. Esses treinamentos fazem parte do *onboarding* de novos colaboradores e de ações de atualização.

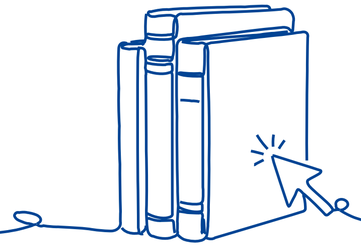
Essas e outras ações compõem o plano de desenvolvimento e educação da TIM, que, em 2025, investiu mais de R$ 10 milhões, contemplando mais de 403 mil participações e 461 mil horas de treinamentos. Na média geral, foram investidos R$ 1.177 por colaborador treinado. Já a média de tempo de treinamento por colaborador foi de 50 horas de treinamento, sendo a média das mulheres de 48 horas e dos homens, 53 horas.



Iniciativas de capacitação e treinamento da TIM GRI 404-2

- **Programa Conecta:** *onboarding* para acolher e integrar novos colaboradores, com uma jornada dinâmica e estruturada que aborda temas como conduta ética, combate à corrupção, prevenção e promoção da saúde e segurança do trabalho, contexto setorial e cenário competitivo. GRI 403-5
- **Treinamentos institucionais:** promovem a integração do colaborador às políticas e à cultura corporativa, como processos, sistemas, ferramentas e cursos obrigatórios por elegibilidade de cargo – contribuindo para uma atuação alinhada às normas e valores da Companhia.
- **Treinamentos transversais:** abordam temas comuns a diversas áreas, apoiando a adequação dos profissionais aos valores culturais, à cultura desejada e aos desafios do negócio, como programas relacionados à agenda ESG.
- **Treinamentos técnicos específicos:** voltados para a qualificação e atualização técnica dos colaboradores individualmente, como cursos, seminários e congressos – com foco em novas competências e na execução eficaz das atividades.
- **Jornadas de aprendizagem:** percursos personalizados por áreas, temas ou *clusters* específicos, voltados ao desenvolvimento de competências de negócio e digitais que contribuem para os resultados corporativos.

- **Jornadas de desenvolvimento:** ações educacionais direcionadas a potenciais talentos e à liderança, a fim de desenvolver competências e acelerar o crescimento profissional, como programas de mentoria, *coaching*, estágio e aprendizes.
- **Programas de Mentoria:** voltados a lideranças, estagiários, Embaixadores de Cultura e demais profissionais, com foco no desenvolvimento individual e na troca de experiências para impulsionar desempenho e carreira.
- **Programa de *Coaching*:** solução digital que oferece uma jornada de desenvolvimento para a primeira liderança, personalizada de acordo com as metas de desenvolvimento de cada participante.
- **Líder Coach:** percurso destinado à liderança, com foco na evolução cultural e no uso de ferramentas de *coaching* para ampliar competências e comportamentos esperados.
- **Estágio e Aprendiz:** programas com jornadas de desenvolvimento técnico e comportamental, que incluem treinamentos, *workshops*, palestras, cursos *online*, visitas técnicas e mentorias internas.



Média de horas de treinamento, por categoria funcional[1]

GRI 404-1

	2023	2024	2025
Diretores	38	19	16
Gerentes	39	28	39
Profissionais	31	37	49
Força de vendas	22	47	42
Lojas	42	56	54
Call centers	79	74	57
Estagiários	28	65	70
Jovens aprendizes	22	34	39
Média por colaborador	**42**	**48**	**50**

1 Cálculo considera o total de horas de treinamento realizadas pela média de colaboradores ativos.

Gestão de *performance*

O processo de gestão de *performance* tem como foco o desenvolvimento das pessoas. As avaliações são realizadas em dois momentos do ano, com base nos comportamentos alinhados aos valores culturais e capacidade de entrega. Os modelos de avaliação contemplam autoavaliação, pares e clientes, time (apenas para lideranças) e pela liderança imediata.

Em 2025, 96% do total de colaboradores recebeu avaliações de desempenho e desenvolvimento. Considerando apenas o universo de colaboradores elegíveis[2], esse percentual foi de 98%. GRI 404-3

O modelo de *feedforward* contínuo permite o registro de *feedbacks* em qualquer momento, possibilitando o acompanhamento das ações de desenvolvimento e das conversas de carreira, apoiando os colaboradores em seus percursos evolutivos. Além disso, o processo conta com uma discussão qualitativa entre a liderança sênior, com foco no desenvolvimento contínuo e na formação do *pipeline* sucessório.

Desde 2023, contamos com uma política de carreira alinhada às melhores práticas de mercado e às transformações do mundo do trabalho, com o objetivo de dar mais visibilidade aos diferentes caminhos e modalidades de carreira disponíveis. O documento também estabelece os critérios utilizados para avaliar a participação de cada nível da TIM.

Mantemos ainda um processo anual de planejamento sucessório para a alta liderança. Em parceria com consultoria externa, identificamos e priorizamos cargos críticos, apontamos potenciais sucessores e elaboramos um mapa de sucessão com planos de desenvolvimento individuais, acelerando a preparação dos altos executivos.

2 São considerados elegíveis os colaboradores com, no mínimo, quatro meses de empresa a partir da data de início do ciclo de avaliação. Em 2025, o total de colaboradores elegíveis foi 8.178, dos quais 8.016 receberam avaliação regular de desempenho.

Programas de desenvolvimento GRI 404-2

A TIM mantém uma estratégia estruturada de desenvolvimento e educação voltada ao fortalecimento de competências técnicas, comportamentais e culturais, alinhadas à transformação digital, à diversidade e à sustentabilidade do negócio. Essa atuação contempla programas de capacitação contínua, iniciativas de aceleração de talentos, redes internas de troca de conhecimento e ações voltadas tanto a colaboradores quanto a terceiros e contratados.

No campo do desenvolvimento digital, o Programa Onda Digital é uma iniciativa voltada à evolução cultural, ao desenvolvimento de competências digitais e a preparação sustentável da Companhia para os desafios do futuro do trabalho. O programa integra educação corporativa, transformação cultural e tecnologia, posicionando as pessoas como protagonistas da agenda de inovação, produtividade e impacto positivo no negócio e na sociedade. Estruturado como um movimento contínuo de aprendizagem e aculturamento, o Onda Digital combina diagnóstico científico de maturidade digital, jornadas educacionais customizadas e academias temáticas para promover *upskilling* e *reskilling* em larga escala, com foco em mindset digital, *hard skills* e aplicação prática no dia a dia. O Onda Digital é composto por Digital Academies, como AI, Data, Agile, Cyber, que oferecem jornadas de letramento, formação em conhecimentos de nível intermediário e avançado, além de trilhas específicas para liderança. Em 2025, o programa foi ampliado com o lançamento da Cyber Academy, reforçando o compromisso da TIM com governança, ética, proteção de dados e segurança da informação, elementos críticos da agenda ESG em um contexto de aceleração da inteligência artificial.

A Cyber Academy combina letramento para todos os colaboradores da TIM, trilhas técnicas especializadas e jornadas específicas para liderança, alinhando comportamento humano, tecnologia e governança. Já a Agile Academy foi expandida para oferecer certificações profissionais como *Product Owner* (PO), Kanban e *Scrum Master,* direcionadas a colaboradores atuando em projetos estratégicos da Companhia. Essa iniciativa reforça o comprometimento da TIM em ir além do letramento, capacitando as pessoas com formação técnica reconhecida pelo mercado e contribuindo para a aceleração de resultados em um contexto de alta complexidade e transformação contínua.

A Inteligência Artificial seguiu como uma prioridade estratégica da TIM e a AI Academy se consolidou como um dos principais pilares da Onda Digital. Além da continuidade dos letramentos em IA para todos os colaboradores, avançamos de forma consistente no desenvolvimento técnico e na aplicação prática da tecnologia. Lançamos a Jornada Técnica de IA, com cerca de 10 horas de conteúdo, e com mais de 600 pessoas de perfil específico treinadas, assim como a trilha AI for Leaders, preparando a liderança para decisões estratégicas, governança e uso responsável da Inteligência Artificial. Para os times de Governance e Compliance, realizamos treinamentos



específicos, com foco em riscos, ética e regulação em IA. Para reforçar a cultura de segurança, transparência e conformidade, ampliamos para todos os colaboradores o curso Diretrizes para o uso responsável da Inteligência Artificial.

Adicionalmente, após a implementação da ferramenta Microsoft Copilot, iniciamos sessões contínuas de capacitação para ampliar a adoção, o uso consciente e a geração de valor no dia a dia dos colaboradores. Juntas, as ações do Onda Digital somam mais de 210 mil horas de treinamento, com 93% dos colaboradores treinados em alguma ação do programa.

Complementarmente, a TIM promove redes internas de aprendizagem e compartilhamento, que funcionam como espaços colaborativos de troca de experiências, disseminação de boas práticas e construção coletiva de conhecimento, fortalecendo conexões entre áreas e ampliando o aprendizado no dia a dia.

No pilar de diversidade e inclusão, o Programa TIM Pérolas Negras atua como uma iniciativa estruturante de aceleração de carreira para pessoas negras, combinando ações de sensibilização, capacitação e preparação para futuras posições de liderança. O programa reforça o compromisso da TIM com a equidade racial, a pluralidade de perspectivas e a formação de lideranças.

Já no pilar Gerações, oferecemos o Programa de Inclusão Geracional, destinado aos colaboradores com 50 anos ou mais. O objetivo é apoiar o crescimento profissional, promovendo a abertura à mudança, às novas tecnologias, o empoderamento e o aprimoramento de habilidades comportamentais.

A Companhia também desenvolve programas de preparação para aposentadoria, transição de carreira e benefícios associados a esse momento, apoiando os colaboradores em diferentes fases da vida profissional e promovendo uma transição mais planejada, segura e humanizada.

Além das ações direcionadas aos colaboradores, a TIM realiza treinamentos para terceiros e prestadores de serviço, reforçando padrões corporativos e promovendo alinhamento com os valores e diretrizes da Companhia.



Saúde e segurança

GRI 403-1, 403-3, 403-6, 403-8, 403-10

A TIM mantém um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho estruturado para garantir um ambiente saudável e seguro para todos, incluindo colaboradores próprios, prestadores de serviços, estagiários, jovens aprendizes e visitantes. O Sistema é fundamentado em normas e diretrizes reconhecidas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e se baseia em pilares como: conformidade legal, gestão de riscos, capacitação e conscientização, programas de segurança e emergência, prevenção de acidentes e melhoria contínua.

A Companhia conta com profissionais especializados em Saúde Assistencial e Saúde Ocupacional, responsáveis por administrar os planos médico e odontológico, além de analisar o comportamento epidemiológico da população interna para desenvolver programas e atendimentos personalizados.

Todos os processos de segurança são conduzidos por equipes próprias e qualificadas, assegurando o cumprimento das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego. A Política de Segurança e Saúde da TIM se aplica a colaboradores, prestadores de serviço, estagiários, jovens aprendizes, visitantes e todos os públicos contemplados pelo sistema de gestão. O documento ainda considera o Código de Ética e de Conduta da organização, o Pacto Global da ONU, o Manual do Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção, e diversos outros documentos internos.

Com o avanço do modelo de trabalho flexível pós-pandemia, a Companhia revisou e reestruturou processos como exames periódicos, campanhas de vacinação e brigadas de emergência, buscando constante aprimoramento.

Os exames médicos ocupacionais, previstos no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), são realizados em todas as etapas da jornada do colaborador — admissão, mudança de função, retorno ao trabalho, desligamento e de forma periódica.

A TIM utiliza seus canais internos para promover campanhas sobre qualidade de vida, prevenção de acidentes e cuidados com o meio ambiente. A saúde mental é uma prioridade na Companhia, que oferece um modelo de trabalho flexível e o Programa Cuidado Contínuo (veja mais na página 144), com iniciativas para uma vida equilibrada e saudável.

Parcerias permitem o acolhimento e direcionamento de casos complexos, como situações de violência doméstica ou sexual, problemas graves de saúde, tentativas de suicídio, questões relacionadas à diversidade e inclusão e suporte em casos de óbito.

Treinamentos e capacitações

GRI 403-5, 403-6

A TIM promove a aprendizagem contínua por meio do portal TIM People - Aprendizagem, que disponibiliza conteúdos sobre saúde e segurança no trabalho. A orientação sobre prevenção e promoção da saúde também é feita durante o *onboarding* de novos colaboradores.

Uma plataforma de gestão monitora a realização de treinamentos para prestadores de serviço e realiza a análise de riscos das atividades contratadas, a fim de assegurar o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

A Companhia também realiza simulados periódicos e tem um Plano de Atendimento a Emergência (PAE), com instruções para atuação em situações críticas. Além disso, a TIM divulga regularmente informações sobre saúde e segurança em seus canais internos e promove *lives* com especialistas nos temas.

Anualmente, realiza a Semana Bem+Estar, com ações voltadas à segurança, saúde e meio ambiente para colaboradores, prestadores e, em alguns casos, o público externo. Em 2025, a programação engajou o time em torno de temas que conectam bem-estar e responsabilidade socioambiental. Realizamos uma *live* durante a semana, que contou com a participação de 464 colaboradores e atingiu excelência na pesquisa de satisfação.

A Companhia também promoveu a campanha do Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho, que destacou o compromisso coletivo com um ambiente seguro; divulgou orientações sobre cuidados nas férias, ampliando a conscientização sobre riscos domésticos; por meio da campanha Simplifica TIM, um infográfico explicou as diretrizes da Política de SST de forma descomplicada; e realizou Treinamentos de Percepção de Perigos e Riscos, com seis sessões *online*.

Realizamos, ainda, o Encontro Nacional Cipaa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio), evento dedicado ao fortalecimento da cultura de prevenção e integração das Cipaa, garantindo representatividade e engajamento na gestão da segurança.

O programa *Sintonize* em Você realizou uma roda de conversa sobre atitudes seguras no trânsito, conduzida por uma especialista credenciada pelo Detran-SP, que trouxe reflexões práticas sobre prevenção e responsabilidade no deslocamento diário.

A TIM ainda realizou o 1º Encontro Nacional de Contratadas TIM, alinhando as práticas de SST com parceiros estratégicos e fortalecendo a governança no relacionamento com prestadores de serviço.



Gestão e monitoramento de riscos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente

GRI 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 308-2

A TIM realiza o monitoramento contínuo dos riscos relacionados à saúde e à segurança, por meio de observação direta, análises documentais, inspeções, auditorias internas e externas.

As ações são orientadas por normativos como: Política de Saúde e Segurança do Trabalho, Política Ambiental, Programa de Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais, Gestão de Resíduos, Gestão HSE para Prestadores de Serviço, Gestão de Emergências e Identificação de Requisitos Legais.

Nos contratos com prestadores de serviço, é incluído um anexo de Diretrizes HSE (sigla em inglês para Saúde, Segurança e Meio Ambiente), aplicável às atividades com exposição a riscos. A identificação desses prestadores ocorre ainda na fase de qualificação socioambiental.

A fim de preservar a saúde dos trabalhadores, prevenir e controlar os riscos ocupacionais, os ambientes e processos são avaliados periodicamente por auditorias e profissionais habilitados, gerando insumos para melhorias e controle de riscos. A Companhia assegura a conformidade com o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), a Avaliação Ergonômica Preliminar (AEP) e a Análise Ergonômica do Trabalho (AET).

A TIM acompanha continuamente as atualizações regulatórias e participa de comitês setoriais que contribuem para a evolução das normas do setor de telecomunicações.

Colaboradores e terceiros podem relatar perigos ou situações de risco por meio do Canal de Denúncias da TIM. A Companhia também assegura aos trabalhadores o direito de interromper atividades que julguem perigosas ou potencialmente lesivas. Todos os incidentes e ocorrências ocupacionais são investigados. Por meio de procedimentos e diretrizes específicas, a TIM também controla o acesso às áreas com potencial risco, garantindo que apenas colaboradores e prestadores qualificados e devidamente aptos executem atividades nessas instalações.

As Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipaa) realizam reuniões mensais em todas as filiais, discutindo prevenção, condições inseguras e melhorias de processo. Os comitês têm caráter consultivo, mas suas recomendações são consideradas na gestão da área. Em unidades com número reduzido de colaboradores, ao menos um representante é designado para o tema. Atualmente, 96,01% da força de trabalho está representada em comitês formais de SST.

Os colaboradores podem contatar a área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente para esclarecer dúvidas sobre os processos e procedimentos. Os profissionais dessa área oferecem suporte técnico e contribuem para a disseminação de práticas seguras e para o acolhimento dos trabalhadores. Para trabalhadores terceiros, a gestão é feita pela empresa contratada, que deve seguir as diretrizes da TIM, que por sua vez monitora incidentes utilizando o portal de Gestão de Terceiros e registros internos da área.



Registro de ocorrências

A intranet da TIM dispõe de um canal específico para o registro sigiloso de incidentes, acessível a todos os colaboradores. Prestadores de serviço podem formalizar ocorrências por meio da Central de Operações de Segurança (COS).

Todas as situações são investigadas por profissionais de SST qualificados, que analisam as causas e elaboram planos de ação para evitar recorrências. Em 2025, foram registrados nove acidentes não fatais, envolvendo os colaboradores da TIM, com 58 dias perdidos, representando 15.702 horas trabalhadas. Os principais tipos de doenças ocupacionais dos colaboradores da TIM são as emocionais. No período, não foram registrados casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória nem óbitos relacionados.

Acidentes de trabalho (colaboradores próprios)

GRI 403-9

	2023	2024	2025
Acidentes de trabalho	9	10	9
Taxa de frequência[1]	0,55	0,61	0,57
Taxa de gravidade[2]	2,42	9,48	3,69

1 Calculada como o total de acidentes a cada 1 milhão de horas-homem trabalhadas.

2 Calculada como o total de dias perdidos a cada 1 milhão de horas-homem trabalhadas.

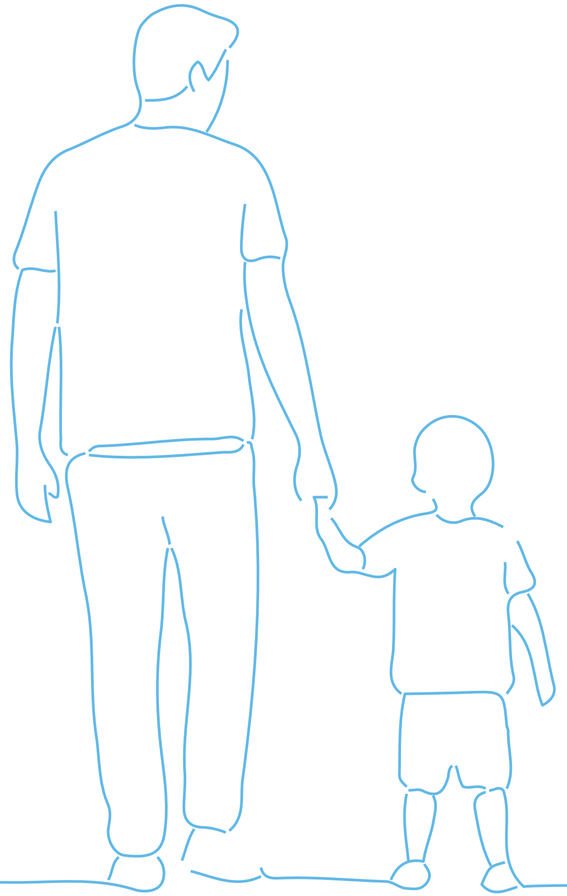
Licença parental

GRI 401-3

		2023	2024	2025
Colaboradores com direito à licença	Homens	4.595	4.432	4.180
	Mulheres	4.680	4.695	4.526
Colaboradores que tiraram a licença	Homens	114	98	97
	Mulheres	246	207	194
Colaboradores que efetivamente retornaram ao trabalho após a licença[3]	Homens	114	96	98
	Mulheres	246	182	165
Colaboradores que permaneceram na Companhia por pelo menos 12 meses após o retorno[4]	Homens	78	92	79
	Mulheres	132	127	128
Taxa de retorno após a licença	Homens	100%	99%	99%
	Mulheres	100%	100%	99%
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença	Homens	87%	80%	81,4%
	Mulheres	71%	72%	70,3%

3 Considera colaboradores que concluíram a licença no ano atual.

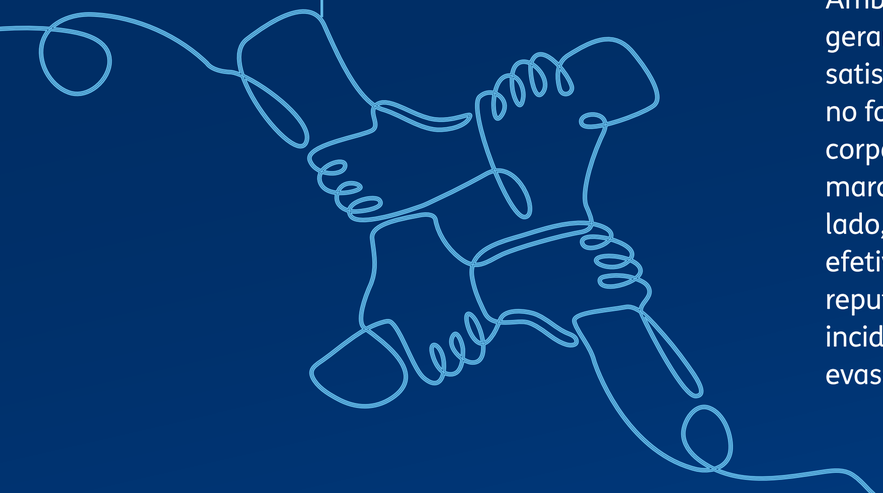
4 Considera colaboradores que concluíram a licença no ano anterior, em 2024, e completaram 12 meses de trabalho em 2025.



Diversidade e inclusão GRI 3-3

Tema material:
Diversidade, inclusão e não discriminação
ODS 5 8 10

Empresas que promovem ambientes diversos e inclusivos, com indivíduos de diferentes origens, gêneros, etnias, raças, idades e orientações sexuais valorizados e respeitados demonstram compromisso com a igualdade de oportunidades.



No setor de telecomunicações, que conecta diariamente pessoas e comunidades distintas, essa pluralidade de perspectivas é fundamental: ela impulsiona inovação, amplia a criatividade, melhora a *performance* e contribui para o desenvolvimento de soluções mais inclusivas, capazes de atender a diferentes perfis e necessidades dos consumidores.

Ambientes diversos também geram maior engajamento e satisfação dos colaboradores, no fortalecendo a reputação corporativa e consolidando a marca empregadora. Por outro lado, a ausência de práticas efetivas pode resultar em perdas reputacionais, aumento de incidentes discriminatórios e evasão de talentos.

Plano ESG 2025-27

Meta	Resultado
Manter acima de 36% a representatividade de mulheres em cargos de liderança até 2027	2025: 36,3% 2024: 37,4% 2023: 36,2%
Ter 50% de mulheres em novas contratações até 2027	2025: 52,6%
Ter pelo menos 25% de colaboradores negros na liderança até 2027	2025: 21,3% 2024: 22,1%



Na TIM, acreditamos que a diversidade é essencial para aprimorar experiências, criar um ambiente positivo de trabalho e, consequentemente, melhorar a vida das pessoas. Por isso, buscamos continuamente fortalecer uma cultura inclusiva para nossos colaboradores e para a sociedade, por meio de campanhas de sensibilização, atuação dos grupos de afinidades, palestras e *lives* abertas ao público externo.

Para orientar essa jornada, mantemos um planejamento robusto, apoiado por um modelo de governança de Diversidade e Inclusão que se aprimora ano após ano. Nossas ações estão estruturadas em cinco pilares — Gênero, LGBTI+, Raça/Etnia, Gerações e Pessoas com Deficiência — que guiam iniciativas voltadas ao acolhimento, ao desenvolvimento, à empregabilidade e à ampliação de representatividade em toda a Companhia.

Pilar de gênero

Focamos em iniciativas voltadas ao fortalecimento de carreira, promoção da empregabilidade e bem-estar das mulheres e no combate à violência de gênero. Nossa meta é manter acima de 36% a representatividade de mulheres em posições de liderança.

Mantivemos a parceria com a iniciativa Mulheres Positivas, que oferece ações de desenvolvimento pessoal e profissional. Em 2025, lançamos duas mentorias com enfoque em tecnologia e agronegócio, uma parceria entre a iniciativa e a CMI Business Transformation, para empoderamento e aceleração de carreiras de mulheres nesses segmentos. Mais de 150 mulheres foram impactadas com as mentorias e masterclasses oferecidas pelo programa.

Também criamos um banco de talentos dedicado para mulheres, em celebração ao Dia Internacional das Mulheres e Meninas na Ciência. Atualmente, as mulheres representam 23% das equipes de Tecnologia, 34% da equipe de TI e 52% das vagas de estágio nessas áreas.

Pilar LGBTI+

Promovemos um ambiente seguro e acolhedor, com ações contínuas de combate à LGBTI+fobia e promoção da equidade de oportunidades, independentemente de orientação afetivo-sexual, identidade ou expressão de gênero. As iniciativas incluem programas de empregabilidade, desenvolvimento de carreira e campanhas de conscientização.

Contamos com 12% de profissionais LGBTI+ em diversas áreas, conforme apontado em nosso censo de diversidade, inclusão e bem-estar, representatividade em linha com as estimativas demográficas nacionais.



Entre as ações de empregabilidade, destacam-se o banco de talentos afirmativos para profissionais LGBTI+ e pessoas transgênero, o Chama pro TIMe, programa de indicação interno de currículos LGBTI+, e o apoio – há mais de cinco anos – a Feira Diversa, maior evento de empregabilidade LGBTI+ da América Latina.

Pilar Raça/Etnia

Atuamos de forma consistente no combate à discriminação racial e na ampliação da representatividade negra, especialmente em cargos de liderança. Um dos compromissos do nosso Plano ESG é alcançar 25% de pessoas negras em posições de liderança até 2027.

Por isso, fazemos parte da Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero e da 7ª edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça do Governo Federal.

Em 2025, passamos a integrar a Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial (IEIR), reforçando nossos compromissos com a promoção da equidade racial e o fortalecimento de uma cultura organizacional antirracista. Ao aderir ao movimento, que reúne mais de 100 empresas, ampliamos as ações voltadas ao desenvolvimento de lideranças negras, à inclusão e ao combate à discriminação, consolidando o pilar Raça/Etnia como parte relevante de nossa agenda de diversidade, dentro e fora da organização. Além disso, nos tornamos a primeira Telecom parceira do Procon Racial em São Paulo e capacitamos 100% das nossas lojas paulistas sobre antirracismo e inclusão de pessoas negras, com apoio da Universidade Zumbi dos Palmares.

Pilar Gerações

Valorizamos a diversidade geracional, promovendo um ambiente de aprendizado mútuo e combate ao etarismo. Nosso compromisso é incluir pessoas de todas as idades e fortalecer oportunidades para profissionais 50+.

Desde a criação do nosso Programa de Diversidade e Inclusão em 2019, aumentamos em 47% a representatividade de pessoas 50+ no quadro de pessoal. Em 2025, 39% dos colaboradores 50+ estavam nas áreas de tecnologia e engenharia, percentual acima da média de mercado.

Entre os destaques desse pilar está o Programa de Inclusão Geracional, com mais de 400 colaboradores certificados e excelente nível de avaliação interna; a criação do nosso Banco de Talentos Afirmativo

50+ e Chama pro TIMe, programa interno de indicação de currículos; Teclado Consciente, aplicativo gratuito que identifica expressões etaristas e sugere alternativas inclusivas. Também disponibilizamos consultoria jurídica gratuita sobre direitos geracionais e apoio emocional multiprofissional.

Temos ainda o Gerações+, grupo de afinidade dedicado ao tema etário, aberto a participação de colaboradores de todas as idades, que dialoga políticas, programas e iniciativas para evolução contínua de uma cultura genuinamente inclusiva a todas as idades. Além disso, atuam como multiplicadores dos conteúdos e de eventos de conscientização. Para reafirmar nosso compromisso com a diversidade geracional, desde 2021, a TIM é signatária do Fórum Gerações e Futuro do trabalho.

Em 2025, recebemos o selo Age Friendly, que certifica a nossa marca como uma das melhores empresas para pessoas 50+.

Pilar Pessoas com Deficiência

Combatemos o capacitismo e promovemos um ambiente acessível e inclusivo, ampliando a contratação e o desenvolvimento de carreira de pessoas com deficiência em todos os níveis.

Por meio do programa TIM+Diversa, fortalecemos a empregabilidade desse público, oferecendo ações de qualificação profissional e inserção no mercado de trabalho.

Cientes dos desafios do capacitismo estrutural do país, ampliamos, em 2025, o programa que atuava com foco em contratação e carreira para uma nova frente de impacto social. Em parceria com a Specialisterne, lançamos a primeira turma de capacitação, no Rio de Janeiro, voltada a pessoas autistas, com formação nos principais conteúdos técnicos e sociolaborais exigidos pelo mercado de trabalho. Na segunda turma, em parceria com a Blend Edu, o curso foi direcionado a pessoas com deficiência em geral, moradoras do Rio de Janeiro, combinando aulas presenciais e remotas.

As formações abordaram temas como rotinas administrativas, técnicas de venda, atendimento ao público e competências comportamentais. Visando ampliar a inclusão em âmbito nacional e reforçando o compromisso da TIM com o impacto social positivo, realizamos o curso totalmente online para a terceira turma. Dessa forma, pessoas com deficiência de diversas localidades do Brasil participaram de workshops sobre empoderamento, marca pessoal, história do movimento das pessoas com deficiência, inteligência artificial, entre outros assuntos. Em 2025, a representatividade de pessoas com deficiência no nosso quadro de colaboradores foi de 5,4%, percentual acima do previsto pela Lei de Cotas (corresponde a 5% do total da força de trabalho – Lei nº 8.213/1991) e em linha com as diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015).



Combate à discriminação

GRI 406-1

Todas as denúncias de discriminação recebidas pelo Canal de Denúncias são devidamente investigadas, e as medidas disciplinares são aplicadas conforme as normas internas da Companhia. Em 2025, não foram registrados casos procedentes de discriminação e todas as denúncias do ano anterior foram encerradas no próprio período.

Prêmios e *rankings* de Diversidade

O compromisso da TIM com a diversidade e a inclusão é reconhecido por importantes premiações nacionais e internacionais:

- Eleita, pelo segundo ano consecutivo, uma das **melhores empresas para mulheres trabalharem no Brasil**, segundo o GPTW Diversidade Mulher;
- Certificada com o **Selo Equidade BR**, que reconhece práticas e benefícios inclusivos para pessoas LGBTI+;
- Primeira empresa do setor de telecomunicações no país a conquistar a certificação internacional **Age Friendly**, que reforça o respeito à diversidade etária como motor da inovação;
- Destaque no **ranking Integridade ESG/Exame**, ocupando o 6º lugar entre as dez melhores empresas do Brasil em práticas voltadas a pessoas com deficiência, sendo a única representante do setor de telecomunicações;
- Pelo quinto ano consecutivo, reconhecida como a **telecom mais inclusiva do mundo** e a única empresa brasileira presente no *ranking* do **FTSE Russell D&I Index 2025**, que avalia mais de 15 mil companhias globalmente.
- Reconhecida pelo **índice IDIVERSA**, primeiro índice de diversidade com foco em gênero e raça da B3.
- Participante do **30% club Brazil Awards 2025**, Iniciativa global que reconhece a TIM pelos 30% de representatividade de mulheres no conselho.



Indivíduos dentro dos órgãos de governança[1] da organização, por faixa etária e gênero

GRI 405-1

Ano	Idade	Quantidade		Percentual (%)	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
2023	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
	Entre 30 e 50 anos	0	0	0	0
	Acima 50 anos	11	7	100	100
	Total	**11**	**7**	**61**	**39**
2024	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
	Entre 30 e 50 anos	0	1	0	5
	Acima 50 anos	12	6	64	31
	Total	**12**	**7**	**64**	**36**
2025	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
	Entre 30 e 50 anos	4	1	19	5
	Acima 50 anos	10	6	48	29
	Total	**14**	**7**	**67**	**33**

1 Formados pelo Conselho de Administração, Comitês, Conselho Fiscal e Diretoria Estatutária.

Considerando apenas o Conselho de Administração, em dezembro de 2025, havia dez membros, sendo sete homens e duas mulheres. Desse total, oito estão acima de 50 anos e dois estão na faixa etária entre 30 e 50 anos.

Colaboradores por nível funcional e gênero

GRI 405-1

	2023		2024		2025	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	61 (75%)	20 (25%)	62 (74%)	22 (26%)	61 (73%)	23 (27%)
Gerência	497 (63%)	297 (37%)	473 (62%)	298 (38%)	381 (62%)	229 (38%)
Profissionais	2.488 (59%)	1.713 (41%)	2.389 (58%)	1.707 (42%)	2.163 (57%)	1.659 (43%)
Força de vendas	301 (59%)	205 (41%)	299 (59%)	203 (41%)	296 (60%)	200 (40%)
Lojas	880 (44%)	1.120 (56%)	866 (44%)	1.119 (56%)	952 (46%)	1.111 (54%)
Call centers	368 (22%)	1.325 (78%)	343 (21%)	1.346 (79%)	327 (20%)	1.304 (80%)
Estagiários	88 (49%)	91 (51%)	116 (46%)	138 (54%)	57 (49%)	60 (51%)
Jovens Aprendizes	64 (36%)	112 (64%)	52 (34%)	103 (66%)	68 (35%)	125 (65%)
Total	**4.747 (49%)**	**4.883 (51%)**	**4.600 (48%)**	**4.936 (52%)**	**4.305 (48%)**	**4.711 (52%)**

Colaboradores por nível funcional e faixa etária GRI 405-1

	2023			2024			2025		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Diretoria	0 (0%)	52 (64%)	29 (36%)	0 (0%)	51 (61%)	33 (39%)	0 (0%)	47 (56%)	37 (44%)
Gerência	0 (0%)	680 (86%)	114 (14%)	2 (1%)	661 (85%)	108 (14%)	1 (0%)	496 (81%)	113 (19%)
Profissionais	506 (12%)	3.245 (77%)	450 (11%)	469 (11%)	3.144 (76%)	483 (13%)	455 (12%)	2.867 (75%)	500 (13%)
Força de vendas	27 (5%)	425 (84%)	54 (11%)	18 (4%)	424 (84%)	60 (12%)	10 (2%)	413 (83%)	73 (15%)
Lojas	621 (31%)	1.366 (68%)	13 (1%)	607 (31%)	1.354 (68%)	24 (1%)	610 (30%)	1.423 (69%)	30 (1%)
Call centers	36 (22%)	1.188 (70%)	137 (8%)	316 (19%)	1.229 (73%)	144 (9%)	290 (18%)	1.185 (73%)	156 (10%)
Estagiários	160 (89%)	19 (11%)	0 (0%)	233 (92%)	21 (8%)	0 (0%)	101 (86%)	16 (14%)	0 (0%)
Jovens Aprendizes	176 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	155 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	193 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	**1.858 (19%)**	**6.975 (72%)**	**797 (8%)**	**1.800 (19%)**	**6.884 (72%)**	**852 (9%)**	**1.660 (18%)**	**6.447 (72%)**	**909 (10%)**

Colaboradores por nível funcional e raça GRI 405-1

	2023			2024			2025		
	Branco	**Preto**	**Pardo**	**Branco**	**Preto**	**Pardo**	**Branco**	**Preto**	**Pardo**
Diretoria	78 (96%)	0 (0%)	63(4%)	78 (93%)	1 (1%)	5 (6%)	78 (2%)	2 (0%)	4 (7%)
Gerência	611 (77%)	28 (4%)	144 (18%)	580 (75%)	35 (5%)	148 (19%)	463 (9%)	28 (3%)	114 (4%)
Profissionais	2.641 (63%)	330 (8%)	1.148 (27%)	2.581 (63%)	321 (8%)	1.130 (28%)	2.396 (48%)	328 (35%)	1.041 (35%)
Força de vendas	330 (65%)	34 (7%)	131 (26%)	330 (66%)	37 (7%)	128 (25%)	324 (7%)	32 (3%)	130 (4%)
Lojas	803 (40%)	245 (12%)	867 (43%)	788 (40%)	235 (12%)	905 (46%)	810 (16%)	235 (25%)	964 (32%)
Call centers	838 (40%)	262 (15%)	570 (34%)	808 (48%)	286 (17%)	582 (34%)	751 (15%)	277 (29%)	588 (19%)
Estagiários	76 (42%)	29 (16%)	69 (39%)	124 (49%)	47 (19%)	81 (32%)	58 (1%)	20 (2%)	39 (1%)
Jovens Aprendizes	85 (48%)	24 (14%)	64 (36%)	73 (47%)	25 (16%)	56 (36%)	81 (2%)	28 (3%)	82 (2%)
Total	**5.462 (57%)**	**952 (10%)**	**2.996 (31%)**	**5.362 (56%)**	**987 (10%)**	**3.035 (32%)**	**4.961 (55%)**	**950 (11%)**	**2.962 (33%)**

Colaboradores por nível funcional e raça GRI 405-1

	2023			2024			2025		
	Amarelo	Indígena	Não Informado	Amarelo	Indígena	Não Informado	Amarelo	Indígena	Não Informado
Diretoria	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Gerência	10 (1%)	0 (0%)	1 (0,1%)	8 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
Profissionais	52 (1%)	4 (0,1%)	26 (0,6%)	49 (1%)	4 (0,1%)	11 (0%)[1]	51 (44%)	3 (15%)	3 (38%)
Força de vendas	5 (0,1%)	3 (0,6%)	3 (0,6%)	5 (1%)	2 (0,4%)	0 (0%)	7 (6%)	3 (15%)	0 (0%)
Lojas	35 (2%)	9 (0,5%)	41 (2%)	37 (2%)	8 (0,4%)	12 (1%)	41 (36%)	11 (55%)	2 (24%)
Call centers	7 (0,4%)	1 (0,1%)	15 (0,9%)	7 (0,4%)	1 (0,1%)	5 (0,2%)	9 (8%)	3 (15%)	3 (38%)
Estagiários	4 (2%)	0 (0%)	1 (0,6%)	2 (1%)	0 (0%)	0 (0,0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Jovens Aprendizes	1 (1%)	0 (0%)	2 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (2%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	**114 (1%)**	**17 (0,2%)**	**89 (0,9%)**	**109 (1%)**	**15 (0,2%)**	**28 (0,3%)**	**115 (1%)**	**20 (0,2%)**	**8 (0,09%)**

1 Representado como zero por corresponder ao percentual inferior a 0,1%.

Entenda as tabelas de proporção por nível funcional:

- Para cada nível, foi calculada a razão do salário-base ou remuneração total médios das mulheres sobre o salário-base ou remuneração total médios dos homens.
- Quando essa razão é igual a 1, significa que as duas médias são iguais.
- Quando essa razão é menor do que 1, as mulheres ganham, na média do nível funcional, menos do que os homens.
- Os valores decimais mostram quanto maior ou menor é essa proporção: para um resultado de 0,97, as mulheres ganham 3% em média menos do que os homens na categoria funcional.
- A proporção entre a maior remuneração paga pela TIM (CEO) e a média da remuneração dos demais colaboradores (excluindo o CEO) é de 60,5 vezes. GRI 2-21



Proporção entre o salário-base e remuneração total recebido pelas mulheres e aquele recebido pelos homens[1] GRI 405-2

	2023		2024		2025	
	salário-base	remuneração[2]	salário-base	remuneração[2]	salário-base	remuneração[2]
Diretoria[3]	0,91	0,90	0,94	0,92	0,94	0,92
Liderança	0,99	0,99	0,98	0,98	0,98	0,98
Lojas	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Call centers	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Demais profissionais	0,97	0,97	0,97	0,97	0,96	0,96

1 A TIM tem presença nacional, com unidades de negócio em diversas regiões do Brasil, sendo cada uma delas estratégica para a empresa. Do total de colaboradores, 78% estão situados na região Sudeste, enquanto os demais 22% estão alocados nas outras regiões da federação (veja a tabela completa na página 168).

2 Remuneração: considera salários e principais bonificações como remuneração de vendas (*target* por cargo) e participação nos resultados (PPR/MBO).

3 Devido ao pequeno número de diretores, mesmo movimentos decorrentes da rotatividade natural, por menores que sejam, podem gerar variações mais significativas no indicador do que nas demais categorias.

Entenda as tabelas de contratações e rotatividade:

- São apresentados o número total de colaboradores contratados/desligados e a taxa de contratação/rotatividade.
- Essas taxas são calculadas considerando como denominador o total médio de colaboradores de cada categoria ao longo do ano (dezembro de 2024 a novembro de 2025).
- Não são contabilizados os estagiários e jovens aprendizes.
- Desligamentos voluntários e involuntários são considerados.
- Em 2025, a taxa de rotatividade na TIM, considerando a média entre admissões e desligamentos, foi de 24,7%, e a taxa de desligamentos voluntários foi de 9,3%.

Colaboradores contratados, por faixa etária GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	688	43%	659	45%	789	57%
De 30 a 50 anos	1.123	16%	1.089	16%	1.147	17%
Acima de 50 anos	51	7%	58	7%	53	6%
Total	**1.862**	**20%**	**1.806**	**20%**	**1.989**	**22%**

Colaboradores contratados, por gênero GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	934	20%	860	19%	942	22%
Mulheres	928	20%	946	20%	1.047	23%
Total	**1.862**	**20%**	**1.806**	**20%**	**1.989**	**22%**

Colaboradores contratados, por região GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Norte	71	29%	77	32%	83	36%
Nordeste	164	24%	164	24%	222	31%
Centro-Oeste	127	36%	103	30%	137	40%
Sudeste	1.230	17%	1.217	17%	1.272	18%
Sul	270	41%	245	437%	275	43%
Total	**1.862**	**20%**	**1.806**	**20%**	**1.989**	**22%**

Colaboradores que deixaram a empresa, por faixa etária GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	532	33%	485	33%	574	42%
De 30 a 50 anos	1.342	19%	1.329	19%	1.692	26%
Acima de 50 anos	119	16%	140	17%	144	16%
Total	**1.993**	**21%**	**1.954**	**21%**	**2.410**	**27%**

Colaboradores que deixaram a empresa, por gênero GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	991	21%	1.021	23%	1.194	28%
Mulheres	1.002	21%	933	20%	1.216	26%
Total	**1.993**	**21%**	**1.954**	**21%**	**2.410**	**27%**

Colaboradores que deixaram a empresa, por região GRI 401-1

	2023		2024		2025	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Norte	84	35%	83	35%	85	37%
Nordeste	123	18%	155	23%	192	27%
Centro-Oeste	137	39%	110	32%	133	39%
Sudeste	1.387	19%	1.346	19%	1.716	25%
Sul	262	39%	260	39%	284	44%
Total	**1.993**	**21%**	**1.954**	**21%**	**2.410**	**27%**

Em 2025, não houve desligamentos coletivos no quadro de pessoal da Companhia. Nessas situações, reforçamos nosso compromisso em atuar sempre em conjunto com a representação dos colaboradores (sindicatos) a fim de buscarmos minimizar os impactos sociais, objetivando também oportunizar alternativas de realocação para outras funções dentro da empresa ou no mercado.

Direitos humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 410-1

Na TIM, atuamos de forma contínua para assegurar o respeito e a proteção aos direitos humanos internacionalmente reconhecidos, incluindo aqueles relacionados ao trabalho digno, à não discriminação e à liberdade individual.

Nosso compromisso está formalizado no Código de Ética e de Conduta e em um conjunto de políticas que orientam as relações com colaboradores, fornecedores, parceiros e clientes.

Temos como princípio tratar todas as pessoas com dignidade, respeito e equidade, dentro e fora da nossa cadeia de valor. Para prevenir e mitigar riscos associados a violações de direitos humanos, periodicamente realizamos avaliações para identificar possíveis impactos relacionados a temas como diversidade, discriminação, equidade de oportunidades, liberdade sindical, condições de trabalho e privacidade de dados dos clientes.

Por meio da nossa plataforma de treinamentos corporativos, todos os colaboradores têm acesso a um curso específico sobre direitos humanos, com foco na conscientização e na promoção de uma cultura de respeito e responsabilidade. Profissionais da área de segurança passam ainda por capacitações formais voltadas às políticas e aos procedimentos relacionados ao tema. Em 2025, 100% desses profissionais participaram dos treinamentos.

Políticas institucionais

Desde 2015, mantemos um conjunto de normativos internos que orientam a conduta ética e reforçam a proteção aos direitos humanos, entre eles:

- Política de Prevenção, Coibição e Gerenciamento às Práticas de Assédio Moral, Sexual e *Bullying*;
- Política para Diversidade e Inclusão na TIM
- Código de Ética e de Conduta;
- Política de Direitos Humanos do Grupo TIM;
- Política de Relacionamento com Fornecedores;
- Política de Responsabilidade Social.

Esses documentos, disponíveis publicamente no *site* de Relações com Investidores, servem como referência para direcionar a conduta diária dos nossos colaboradores, fornecedores e clientes.





Parceiros em prol dos direitos humanos

Fortalecemos continuamente nossas ações voltadas à prevenção e à mitigação de impactos negativos e à maximização dos impactos sociais positivos, por meio do engajamento com diferentes partes interessadas.

Apoiamos e incentivamos nossos parceiros de negócio a aderirem à Declaração Universal dos Direitos Humanos e às principais convenções internacionais – como aquelas estabelecidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), pelo Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e pela ISO 26000. Também participamos do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos da rede brasileira do Pacto Global, desde 2015, que estabeleceu normativos internos sobre o tema.

Nosso compromisso é atuar de forma proativa e colaborativa para elevar os padrões sociais, ambientais e éticos em toda a cadeia de suprimentos e no contexto setorial. Eventuais violações ou indícios de desrespeito aos direitos humanos podem ser reportados por meio do Canal de Denúncias da TIM, que assegura anonimato, confidencialidade e tratamento imparcial das ocorrências.

Em 2025, não foram registrados casos de discriminação. No período, foram recebidas 12 denúncias relacionadas à força de trabalho. Dentre elas, nove se referiam a situações de assédio, sendo cinco de assédio sexual e quatro de assédio moral. As investigações classificaram cinco denúncias como improcedentes e quatro como inconclusivas.

Independentemente da classificação final, e alinhada aos princípios de prevenção, mitigação de riscos e cuidado com o ambiente organizacional, a Companhia adotou medidas preventivas e corretivas, incluindo feedbacks, alinhamentos com as lideranças, definição de planos de ação e dois desligamentos.

Os demais registros envolveram duas denúncias de violação de leis trabalhistas — uma parcialmente procedente e outra improcedente — e um caso de agressão física, considerado procedente. Foram aplicadas medidas disciplinares , como advertência escrita, feedback, alinhamento e plano de ação.

Conteúdo adulto

A TIM adota medidas rigorosas para garantir o uso responsável de conteúdos adultos. O acesso a esse tipo de serviço é restrito a maiores de idade e necessita de declaração de responsabilidade do usuário.

A Companhia restringe o portfólio de conteúdos adultos, buscando sempre serviços que estejam aderentes ao negócio da TIM, com transparência ao cliente e privacidade. Os serviços de conteúdo adulto seguem as normas do Mobile Ecossystem Forum (MEF), órgão regulador de *Value-Added Services* (VAS) do qual a TIM é associada para garantir as boas práticas de comercialização de VAS e a qualidade na experiência do cliente.

Em 2025, a receita associada aos acessos a conteúdo adulto somou cerca de R$ 11,3 milhões.



Instituto TIM

Há mais de uma década, o Instituto TIM é a principal frente da Companhia para promover o desenvolvimento humano no Brasil. Por meio do seu trabalho, fortalecemos e direcionamos com assertividade o investimento social da TIM, concentrando esforços na democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia. Acreditamos na inovação como ferramenta concreta de transformação social e, por isso, todos os projetos apoiados e desenvolvidos estão alinhados à agenda ESG da TIM. Desde a sua criação, o Instituto já beneficiou mais de 700 mil pessoas em 500 cidades, alcançando todos os estados brasileiros.

O que foi destaque em 2025

Bateria do Instituto TIM

A Bateria do Instituto TIM marcou presença mais uma vez no Carnaval carioca, integrando o tradicional Mini Bloco. Composta por mais de 50 crianças, jovens e adultos, com e sem deficiência, a iniciativa reafirma seu compromisso com a promoção da inclusão social por meio da música. Sob a condução do mestre Mangueirinha, o grupo embalou a festividade com entusiasmo e maestria, encantando os pequenos foliões e fortalecendo o valor da diversidade.



Parceria com Gerando Falcões

O ciclo de execução do edital Fortalecendo Redes, lançado em 2023 pelo Instituto TIM em parceria com a Gerando Falcões, foi concluído em janeiro de 2025. A iniciativa destinou R$ 1 milhão para apoiar dez Organizações da Sociedade Civil (OSC) da rede Gerando Falcões em projetos de fortalecimento institucional e impacto comunitário. Com mais de mil beneficiários diretos, entre crianças, adolescentes, jovens e equipes das organizações, e cerca de 9 mil beneficiários indiretos, o edital impulsionou avanços expressivos na estruturação de equipes, captação de recursos, comunicação institucional e ampliação do atendimento local.

Vale destacar que, em 2024, observamos um fortalecimento institucional significativo nas OSCs. Algumas ações impactaram diretamente as comunidades atendidas, a partir da melhor estruturação de suas operações e contratação de profissionais especializados. Cada OSC recebeu o valor de R$ 100 mil.

Em 2025, lançamos um segundo edital, novamente com investimento de R$ 1 milhão, destinado a dez organizações, que receberam o valor de a R$ 100 mil cada, repassado por meio da Gerando Falcões. Nesta edição, ampliamos o escopo ao incorporar a agenda de inovação e transformação digital, incentivando propostas que utilizem tecnologia tanto para aprimorar iniciativas sociais quanto para fortalecer a gestão e a eficiência operacional das organizações. O foco foi apoiar OSCs em diferentes estágios de maturidade digital, promovendo maior sustentabilidade institucional e impacto nos territórios.



A iniciativa reafirma o compromisso da TIM com o fortalecimento de organizações comunitárias e com a construção de soluções inovadoras para o desenvolvimento social.

Além de reforçar nossa busca contínua em gerar impacto social positivo, estimulando o protagonismo territorial e a construção de soluções sustentáveis e escaláveis para os desafios sociais do país.

AWC

O Academic Working Capital (AWC) é o programa de empreendedorismo universitário do Instituto TIM que apoia estudantes na transformação de seus Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) em produtos, serviços ou tecnologias com potencial de mercado. Com uma trilha prática e acompanhamento próximo, o AWC acelera a passagem da ideia para a solução pronta para o cliente.

Estruturado em duas etapas – validação da visão de negócio e desenvolvimento de protótipos – o programa oferece *workshops*, orientação contínua e apoio financeiro aos participantes.

Em 2025, foi realizada a 9ª Feira de Investimentos, consolidando a etapa final do processo de pré-aceleração oferecido aos estudantes universitários. O evento foi no STATE Innovation, em São Paulo (SP), e reuniu as 20 *startups* finalistas para apresentação de seus protótipos e modelos de negócio a investidores, especialistas e parceiros do ecossistema de inovação.

Entre os projetos apresentados, destacam-se o Vognus (Itabira/MG), que desenvolveu soluções de vídeo *analytics* para o monitoramento da eficiência de maquinários na mineração, e o Safena (Florianópolis/SC), que propõe um sistema de sensoriamento remoto para pontes e viadutos.

Desde seu lançamento, em 2015, o programa já apoiou cerca de 270 iniciativas, envolvendo estudantes de 88 universidades e impulsionando a criação de 148 *startups*.



Investimento social privado

GRI 413-1

A Companhia mantém uma Política de Investimento Social Privado da TIM, que orienta a destinação de investimento em atividades relacionadas à cidadania corporativa, doações para projetos e patrocínios com benefício social.

Em 2025, foram investidos R$ 9,4 milhões.

Investimentos sociais (R$ mil)	2023	2024	2025[1]
Doações	**1.280**	**2.780**	**2.000**
Projetos do Instituto TIM	**3.173**	**2.602**	**214[2]**
Educação	960	160	0
Aplicações	0	0	0
Trabalho	763	720	0
Inclusão	786	987	0
Outros	664	735	213,95
Iniciativas na Comunidade[3]	**6.620**	**10.218**	**7.239**
Patrocínios esportivos	1.100	0	0
Patrocínios culturais	5.520	10.218	7.239
Outros	0	0	0
Total	**11.0734**	**15.600[3]**	**9.453[4]**

1 As despesas destinadas à gestão do investimento social totalizaram R$ 15 mil. O valor equivalente às horas de voluntariado realizadas pelos colaboradores em 2025 foi de R$ 4.672,17.

2 Parte dos projetos executados em 2025 iniciaram no ano anterior e foram financiados com investimentos realizados em 2024.

3 Em 2025, a TIM realizou a primeira edição do TIM Music em São Paulo, reforçando seu compromisso com cultura, diversidade e inclusão.

4 Os incentivos fiscais em 2025 representam 5% do investimento total dessa categoria.



Anexos

176 Sumário de conteúdo GRI

189 Sumário de conteúdo SASB

191 Relatório de asseguração

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso: A TIM S.A. relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de janeiro a dezembro de 2025.

Norma GRI 1 usada: GRI 1 - Fundamentos 2021

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
A organização e suas práticas de relato	2-1 Detalhes da organização	Página 71					
	2-2 Entidades incluídas no escopo do relato de sustentabilidade da organização	Páginas 3, 5 e 71					
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 5. O relatório financeiro e o relatório ESG da TIM se referem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. O Relatório Financeiro foi publicado em 10/02/2026 e está disponível em: https://ri.tim.com.br/informacoes-ao-mercado/central-de-resultados/. A publicação do Relatório ESG 2025 foi em 30/04/2026. Trimestralmente, a TIM divulga em seu *site* de Relações com os investidores as principais informações financeiras e ESG (https://ri.tim.com.br/servicos/agenda-de-ri/)					
	2-4 Reformulações de informações	Os indicadores que passaram por reformulações em 2025 foram: 1. GRI 306-3 (página 134); 2. GRI 306-4 (página 134); 3. GRI 305-3 (página 120).					
	2-5 Verificação externa	Página 191					

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
Atividades e trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outros relações de negócios	Páginas 3, 5, 24, 30, 36, 55, 100 e 104 Item d: não houve mudanças significativas no período.					3
	2-7 Empregados	Páginas 142 e 143					
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Na TIM, os tipos mais comuns de trabalhadores que não são empregados são técnicos de telecomunicações e vendedores, que atuam em serviços de atendimento ao cliente (principalmente call centers e instalação de equipamentos) e vendas de telefonia móvel e fixa, em lojas parceiras. Ambas as prestações de serviço ocorrem por meio de diversos contratos realizados entre a TIM e seus fornecedores. Em 2025, esses dois grupos totalizaram 30.038 trabalhadores.					8, 10
Governança	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Páginas 73, 74, 76 e 79					
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Páginas 75 e 76					
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 74					
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 74 e 76				16	
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas 74, 76, 79 e 116				5 16	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Páginas 18, 19 e 77				16	
	2-15 Conflitos de interesses	Página 91				5 16	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Páginas 77, 79 e 92				16	

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
Governança	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Páginas 13 e 14					
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 78					
	2-19 Políticas de remuneração	Páginas 80 e 144					
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Páginas 80 e 82				16	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Página 166					
Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 3 e 13					
	2-23 Compromissos de política	Páginas 8, 13, 83, 88, 93, 96, 100, 107, 169					
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Páginas 8, 17, 24, 88, 89, 90, 93, 100, 107 e 169					
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Páginas 13, 17, 24, 85, 92, 109 e 169					
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 92					
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Página 94					
	2-28 Participação em associações	Página 28. Em 2025, o total de contribuições associativas da TIM foi de R$ 15,8 milhões. As principais contribuições associativas foram: GSMA – R$ 853.982 ABR Telecom – R$ 9.800.000 Conexis – R$ 3.650.160 Telebrasil – R$ 41.139 ConectarAgro – R$ 70.000				16	

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
Engajamento de *stakeholders*	2-29 Abordagem para o engajamento de *stakeholders*	Páginas 18 e 24					
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Página 147				8	
GRI 3: Temas Materiais 2021							
	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 18. Item b: não houve alterações na lista de temas materiais em comparação ao período de relato anterior.				17	
	3-2 Lista de temas materiais	Páginas 18, 20 e 21. Item b: não houve alterações na lista de temas materiais em comparação ao período de relato anterior.					
Diversidade, inclusão e não discriminação							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 157					
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 162 a 165				5 8 10	6
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 166				5 8 10	6
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 161				5 8	6
Gestão energética							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 125					

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 127	c.ii; ciii; c.iv d.i; d.ii; diii; d.iv	Não aplicável ao escopo da organização	A TIM não realiza o consumo de energia para aquecimento, resfriamento ou consumo de vapor, assim como não vende energia ou eletricidade para esses mesmos fins.	7 8 12 13	7, 8
	302-3 Intensidade energética	Página 128				7 8 12 13	8
	302-4 Redução do consumo de energia	Página 128				7 8 12 13	8, 9
Inclusão digital e conectividade							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 137					
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Páginas 33, 114, 137 e 138				3 8 10	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Página 174					
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Página 109					
Mudanças climáticas							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 85 e 114					

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 85					
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 118				3 12 13 14 15	7, 8
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 119				3 12 13 14 15	7, 8
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 120				3 12 13 14 15	7, 8
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 121				13 14 15	8
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 117 e 122				13 14 15	8, 9

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
Qualidade dos serviços e experiência do cliente							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Páginas 36 e 55					
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Páginas 39				3 12	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Páginas 39 e 93				16	
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de *marketing*	Página 93				16	
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Página 39				3 12	
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Página 39				16	
Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 95					
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Páginas 96 e 97				16	
Gestão responsável de fornecedores							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 100					
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Página 104					

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 100					
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Páginas 100, 102 e 155					
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 100					
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 100					
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 101				5 8 16	5
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 101				5 8	4
Inteligência artificial							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Página 45					
Indicadores não materiais							
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 105				8 9	
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Página 89				16	10
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 122				8 12	7, 8
	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	Página 130				8 12	

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 112				6 12	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 113				6	
GRI 101: Biodiversidade 2024	101-4 Identificação de impactos na biodiversidade	Páginas 107, 109 e 122				6 14 15	8
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 129, 130 e 131				3 6 11 12	
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 129 e 130				3 6 8 11 12	
	306-3 Resíduos gerados	Páginas 134 e 135					
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Página 134				3 11 12	
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Página 135				3 6 11 12 15	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 150				4 8	6
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Páginas 148, 149 e 151				8	

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 150				5 8 10	6
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Páginas 167 e 168				5 8 10	6
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	Páginas 156				5 8	6
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 153				3 8 12	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 155				3 8 12	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Páginas 153 e 155				8	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Página 155				8 16	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Páginas 149 e 154				8	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Páginas 141, 144, 146 e 153				3 8 12	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Página 155				8	

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 153	a.i; a.ii; a.iii	Informação indisponível / incompleta	Em relação aos trabalhadores que não são empregados, a TIM não possui um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho com todas as informações no formato requerido pelo indicador: número e percentual desses trabalhadores coberto pelo sistema e número e percentual desses trabalhadores auditados internamente ou certificados externamente. A Companhia possui visibilidade parcial dessas informações e segue dedicando esforços para aprimorar seu modelo de gestão de contratados e subcontratados, de forma a ampliar a cobertura e o monitoramento das práticas de saúde e segurança ocupacional. A TIM demonstrará as suas melhorias ao longo dos próximos dois ciclos.	8	

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	Página 156	b.i; b.ii; b.iii	Informação indisponível / incompleta	Em relação aos trabalhadores que não são empregados, a TIM não possui todas as informações no formato requerido pelo indicador: número de óbitos resultantes de doenças profissionais; número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória e os principais tipos de doenças profissionais. A Companhia possui visibilidade parcial dessas informações e segue dedicando esforços para aprimorar seu modelo de gestão de contratados e subcontratados, de forma a ampliar a cobertura e o monitoramento das práticas de saúde e segurança ocupacional. A TIM demonstrará as suas melhorias ao longo dos próximos dois ciclos.	3 8 12 16	
	403-10 Doenças profissionais	Página 153	b.i; b.ii; b.iii; b.iv; b.v	Informação indisponível / incompleta	Em relação aos trabalhadores que não são empregados, a TIM não possui todas as informações no formato requerido pelo indicador: número e índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho; número e índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos); número e índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória; os principais tipos de acidente de trabalho e número de horas trabalhadas. A Companhia possui visibilidade parcial dessas informações e segue dedicando esforços para aprimorar seu modelo de gestão de contratados e subcontratados, de forma a ampliar a cobertura e o monitoramento das práticas de saúde e segurança ocupacional. A TIM demonstrará as suas melhorias ao longo dos próximos dois ciclos.	3 8 16	

NORMA GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA	OMISSÃO			ODS	PACTO GLOBAL
			REQUISITO OMITIDO	RAZÃO	EXPLICAÇÃO		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 37 e 140					
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 90				16	10
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 93				16	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Páginas 90 e 92				16	10
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Página 93				16	
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 169					1

Sumário de conteúdo SASB

NORMA SASB	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA DIRETA
Inovação e tecnologia		
SASB TC-TL-520a.2	Velocidade média real de download: (1) conteúdo próprio e associado a parceiro comercial e (2) conteúdo não associado (Mbps)	Omissão por restrições de confidencialidade: A TIM não mensura as velocidades de download conforme especificado pelo padrão SASB. A Companhia mensura e reporta a agência reguladora (Anatel) tais informações de acordo com o padrão adotado no Brasil pela Anatel.
SASB TC-TL-520a.3	Descrição de riscos e oportunidades associados à neutralidade da rede, "*paid peering*", "*zero rating*" e práticas relacionadas	Página 38
Inclusão digital e conectividade		
SASB TC-TL-000.A	Número de assinantes de telefonia móvel sem fio	Página 55
SASB TC-TL-000.B	Número de assinantes de telefonia fixa	Página 55
SASB TC-TL-000.C	Número de assinantes de banda larga	Página 55
SASB TC-TL-000.D	Tráfego de rede	Página 128
Privacidade e segurança de dados		
SASB TC-TL-220a.1	Descrição das políticas e práticas relacionadas a comportamentos na publicidade e privacidade do cliente	Página 96
SASB TC-TL-220a.2	Número de clientes cujas informações são usadas para fins secundários	Páginas 96 e 97
SASB TC-TL-220a.3	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à privacidade do cliente	Página 99

NORMA SASB	CONTEÚDO	PÁGINA/RESPOSTA DIRETA
SASB TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitações por força de lei para informações de clientes (2) Número de clientes cujas informações foram solicitadas (3) Percentagem que resultou em divulgação	Página 99 / Omissão parcial: (2) A TIM informa que os números referentes a acionamentos de quebra de sigilo pela Justiça refletem a quantidade de linhas telefônicas que tiveram um pedido de quebra de sigilo solicitado e não o número de clientes afetados, pois um mesmo cliente pode ter mais de uma linha em seu nome.
SASB TC-TL-230a.1	(1) Número de violações de dados (2) Percentagem envolvendo informações de identificação pessoal (3) Número de clientes afetados	Páginas 95 e 96
SASB TC-TL-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e avaliar os riscos associados à segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	Páginas 95 e 98
Eficiência energética		
SASB TC-TL-130a.1	(1) Energia total consumida (2) Percentagem de eletricidade do grid (3) Percentagem renovável	Página 125
Qualidade dos serviços		
SASB TC-TL-550a.1	(1) Frequência média de interrupção do sistema (interrupções por cliente) (2) Duração média de interrupção do sistema (horas por cliente)	Página 38
SASB TC-TL-550a.2	Discussão de sistemas para fornecimento contínuo de serviço durante interrupções	Página 83. Nota: os principais riscos de continuidade de negócios associados a interrupções tecnológicas na TIM são: i. eventos que comprometem a infraestrutura de TIC, parcial ou totalmente, resultando na perda de serviço ou, em situações mais graves, na perda de negócios; ii. rotas de conectividade estrutural da TIM, construídas em infraestrutura de terceiros, sujeitas a contratos que envolvem riscos que comprometem nossa capacidade de mantê-las.
Ética, integridade e *compliance*		
SASB TC-TL-520a.1	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comportamentos anticompetitivos	Página 93
Indicadores não associados aos temas materiais		
SASB TC-TL-440a.1	(1) Materiais recuperados por meio de programas de devolução (t) (2) Percentagem de materiais recuperados que foram reutilizados (3) Percentagem de materiais recuperados que foram reciclados (4) Percentagem de materiais recuperados que foram destinados para aterro	Páginas 130 e 131

Relatório de asseguração GRI 2-5

EY
Shape the future with confidence

Centro Empresarial PB 370
Praia de Botafogo, 370, 6º ao 10º andar,
Botafogo, Rio de Janeiro 22250-040 - Brasil
Tel: +55 21 3263 7000
ey.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
TIM S.A.
Rio de Janeiro - RJ

Introdução

Fomos contratados pela TIM S.A. ("Companhia") para apresentar relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras referentes aos indicadores do padrão da Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e Sustainability Accounting Standards Board ("SASB") constantes no Relatório ESG 2025 da Companhia, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2025.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o "Relatório ESG 2025", incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração da TIM

A administração da TIM é responsável por:
• selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no "Relatório ESG 2025";
• preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – Standards), e do Sustainability Accounting Standards Board - Telecomunicação ("SASB"); e
• desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no "Relatório ESG 2025", que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no "Relatório ESG 2025" da TIM, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.
Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no "Relatório ESG 2025", tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da TIM e outros profissionais da TIM que estão envolvidos

Shape the future with confidence

na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem 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 levem a acreditar que as informações divulgadas no "Relatório ESG 2025", tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no "Relatório ESG 2025", de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no "Relatório ESG 2025", em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

(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 constantes no "Relatório ESG 2025";
(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações 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 no "Relatório ESG 2025"; e
(d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards e SASB aplicáveis na elaboração das informações constantes do "Relatório ESG 2025".

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

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no "Relatório ESG 2025". 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. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Shape the future with confidence

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI- Standards e SASB e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards e SASB).

Outros assuntos

O Relatório da Companhia inclui informações elaboradas com base e para atendimento as recomendações de publicação da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Essas informações, assim como outras informações incluídas no Relatório da Companhia, tais como conteúdos narrativos, imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados, conteúdos gráficos, metas futuras e compromissos relacionados a elas, não foram objeto dos nossos procedimentos de asseguração limitada. Consequentemente, não expressamos qualquer conclusão sobre tais informações.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no "Relatório ESG 2025" para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025 da TIM, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative - GRI (GRI - Standards), do Sustainability Accounting Standards Board - Telecomunicação (SASB).

Rio de Janeiro (RJ), 29 de abril de 2026.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC-SP-015199/F



Beatriz Gonçalves de Moraes Nicolaci
Contador CRC RJ-091370/O

Shape the future with confidence

Centro Empresarial PB 370
Praia de Botafogo, 370, 6º ao 10º andar,
Botafogo, Rio de Janeiro 22250-040 - Brasil
Tel: +55 21 3263 7000
ey.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o inventário de gases de efeito estufa (GEE) ano base 2025

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores da
TIM S.A.
Rio de Janeiro - RJ

Introdução

Fomos contratados pela TIM S.A. ("TIM" ou "Companhia") para apresentar relatório de asseguração limitada sobre os dados do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa ("Inventário GEE") da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025 divulgado em conjunto com outras informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2025. O referido relatório de inventário contém, entre outras informações, a descrição dos procedimentos de quantificações significativas, os critérios, a metodologia para elaboração do "Inventário de GEE" 2025 e os limites organizacionais e operacionais relacionados com as atividades da Companhia.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o "Inventário GEE", incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidade da administração da TIM

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e apresentação das informações contidas no "Inventário GEE", de acordo com as diretrizes e especificações do Protocolo Brasileiro GHG Protocol ("PBGHG") (ou "Critério") e métricas conforme explicado no item "Métodos" do "Inventário GEE". Essa responsabilidade inclui o planejamento, a implementação e a manutenção de controles internos relevantes para a elaboração dessas informações do "Inventário de GEE" que seja livre de distorções relevantes, devido a fraude ou erro.

A quantificação de GEE está sujeita a incerteza inerente devido ao conhecimento científico incompleto usado para determinar os fatores de emissão e os valores necessários para combinar as emissões de gases diferentes.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos o Código de Ética Profissional do Contador e as normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que inclui os requisitos de independência e outros requisitos com base nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Aplicamos a Norma de Gestão da Qualidade NBC PA 01, emitida pelo CFC, que exige que a empresa projete, implemente e opere o sistema de gestão da qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, padrões profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar uma conclusão sobre as

Shape the future with confidence

informações não financeiras constantes no "Inventário GEE" da TIM, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com as normas NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e NBC TO 3410 – Trabalhos de Asseguração para Declarações de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e de Mudanças Climáticas, também emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que são equivalentes às normas internacionais ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information e ISAE 3410 – Assurance Engagement on Greenhouse Gas Statements, emitidas pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

As referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no "Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa 2025", tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

O trabalho de asseguração limitada executado segundo a NBC TO 3410 envolve avaliar a adequação nas circunstâncias do uso das diretrizes e especificações do PBGHG pela TIM como base para a elaboração do inventário de GEE, avaliar os riscos de distorção relevante do inventário de GEE, devido a fraude ou erro, responder aos riscos avaliados como necessário nas circunstâncias e avaliar a apresentação geral do inventário de GEE. O trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor em alcance do que o trabalho de asseguração razoável em relação tanto aos procedimentos de avaliação de riscos, incluindo o entendimento do controle interno, quanto aos procedimentos realizados em resposta aos riscos avaliados.

Os procedimentos que realizamos foram baseados em nosso julgamento profissional e incluíram indagações, observação dos processos realizados, inspeção de documentos, procedimentos analíticos, avaliação da adequação dos métodos de quantificação e de políticas de elaboração de relatórios e a concordância ou conciliação com os registros subjacentes.

Dadas as circunstâncias do trabalho, ao executar os procedimentos listados acima, nós:

- por meio de indagações, obtivemos o entendimento do ambiente de controle da TIM e dos sistemas de informação relevantes para a quantificação das emissões e a elaboração de relatórios, mas não avaliamos o planejamento de atividades de controle específicas, nem obtivemos evidência ou testamos sua implementação;
- avaliamos se os métodos da TIM para desenvolver estimativas são adequados e foram aplicados de forma consistente. No entanto, nossos procedimentos não incluíram testar dados em que se baseiam as estimativas nem desenvolver separadamente nossas próprias estimativas para avaliar as estimativas da TIM;
- avaliamos a integridade das fontes de emissão, métodos de coleta de dados, dados fonte e premissas relevantes aplicáveis aos locais. Os locais selecionados para o teste foram escolhidos levando em consideração as suas emissões em relação ao total das emissões, as fontes de emissão e os locais selecionados em períodos anteriores. Nossos procedimentos não incluem testes de sistemas de informação para coletar e agregar dados da instalação ou de controles nesses locais.

Shape the future with confidence

Centro Empresarial PB 370
Praia de Botafogo, 370, 6º ao 10º andar,
Botafogo, Rio de Janeiro 22250-040 - Brasil
Tel: +55 21 3263 7000
ey.com.br

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam na natureza e são menos extensos que o trabalho de asseguração razoável. Como resultado, o nível de asseguração obtido no trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que teria sido obtido se tivesse sido executado o trabalho de asseguração razoável. Nesse sentido, não expressamos uma opinião de asseguração razoável sobre se o inventário de GEE da TIM foi elaborado, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes e especificações do Protocolo Brasileiro GHG Protocol e métricas conforme explicado no item "Métodos" do inventário GEE.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leva a acreditar que os dados apresentados no "Inventário GEE" da TIM para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025 não foram elaborados, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes e especificações do Protocolo Brasileiro GHG Protocol e métricas descritas no item "Métodos" do inventário GEE.

Rio de Janeiro (RJ), 29 de abril de 2026.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC-SP-015199/F



Beatriz Gonçalves de Moraes Nicolaci
Contador CRC RJ-091370/O

Créditos

TIM Brasil

Coordenação TIM

Regulation, Institutions, Public Relations & Sustainability - ESG

Consultoria GRI, Conteúdo e *Design*

Juntos | Approach Comunicação – approach.com.br

Revisão

Catalisando Conteúdo

Fotografia

Adobe Stock
Projeto REDD+ Jutaituba (VCS ID 3590) - Biofilica

TIM (banco interno de imagens)

Contato

A TIM Brasil receberá mensagens sobre este relatório pelo *e-mail* esg@timbrasil.com.br.

TIM

Imagine as possibilidades