

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2020

### COMENTÁRIOS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Prezados acionistas,

A administração da TIM S.A. (“TIM S.A.”, “Companhia” ou “TIM”) apresenta o Relatório da Administração e Análise dos Resultados 2020, juntamente com as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas e com o Relatório dos Auditores Independentes para o exercício fiscal findo em 31 de dezembro de 2020.

As Demonstrações Financeiras foram preparadas de acordo com as normas brasileiras e internacionais de contabilidade IFRS (International Financial Reporting Standards), conforme definidas pela IASB.

As informações operacionais e financeiras de 2020, exceto quando indicado de outro modo, são apresentadas em Reais (R\$), com base nos valores consolidados, e em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações.

Em função da incorporação reversa da TIM Participações S.A. pela TIM S.A. (antiga subsidiária integral da TIM Participações S.A.) no final do mês de agosto de 2020, os resultados apresentados para o ano completo de 2020 refletem os números da TIM S.A., em linha com os constantes nas Demonstrações Financeiras desta companhia. Com o intuito de mantermos uma comparação adequada do ponto de vista econômico, os números de 2019 refletem aqueles reportados pela TIM Participações em suas Demonstrações Financeiras com data 31 de dezembro de 2019.

### Perfil da Companhia

A TIM S.A. é uma sociedade de capital aberto, com ações listadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3) e ADRs (*American Depositary Receipts*) listadas na Bolsa de Valores de Nova Iorque (New York Stock Exchange - NYSE). Em 2020, a TIM confirmou a sua manutenção, pelo décimo terceiro ano consecutivo, no seletor grupo de companhias que integram o portfólio ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), reforçando o seu compromisso com a sustentabilidade econômica, social e ambiental. Além disso, é a única do setor de telecomunicações listada do Novo Mercado, segmento reconhecido pelo mais alto nível de governança corporativa da B3.

A TIM S.A. é controlada pela TIM Brasil Serviços e Participações S.A., uma subsidiária do grupo Telecom Italia. Através da troca de experiências e adoção de uma política de boas práticas, a Companhia compartilha experiências com a sua controladora e acumula sinergias que beneficiam todos os seus clientes. A TIM opera nos mercados de telefonia móvel, fixa, longa distância e transmissão de dados, em todo território brasileiro, e no mercado de ultra banda larga abrangendo alguns estados do país.

## 1. Mensagem da Administração

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia de COVID-19, que impôs grandes desafios à sociedade como um todo, com impactos para a saúde pública e econômicos. As medidas para o combate à pandemia através de isolamento e distanciamento social afetaram de maneira substancial o dia-a-dia de nossos clientes e das nossas operações, com reflexos na comercialização, no atendimento aos clientes e na gestão da nossa rede. Por mais desafiador que tenha sido esse contexto, a Companhia se mostrou antifrágil, se reinventou e apresentou resultados sólidos ao final de 2020.

### Os Desafios da Pandemia e a Resposta da TIM

Os impactos da pandemia se concentraram principalmente ao final do primeiro trimestre e ao longo do segundo, e nos impuseram (i) fechamento de pontos de venda, com redução na nossa atividade comercial; (ii) transição para um modelo de trabalho 100% virtual; (iii) alteração do tráfego de voz e dados na nossa rede; (iv) mudança na relevância dos serviços de telecomunicações para a vida dos clientes; e (v) menor atividade econômica e disponibilidade de renda. Para administrar esta situação e reverter-la em uma evolução, para a TIM, foi necessário muito foco na execução, com agilidade na tomada de decisão, priorização e coragem digital.

A resposta da TIM, se pautou em suportar seus colaboradores, clientes e a sociedade em geral, executando, entre outras, as seguintes medidas:

- Para os colaboradores: 99,9% dos funcionários foram alocados sob o regime de teletrabalho, apoiado em ferramentas digitais que a Companhia já utilizava. Além disso, foram disponibilizados suportes médico e psicológico aos funcionários, junto com uma abordagem participativa na tomada de decisão quanto ao retorno aos escritórios;
- Para os clientes: foram realizados ajustes na nossa rede, priorizando a qualidade e continuidade dos serviços em áreas residenciais e com presença de instituições de saúde. Ampliamos os canais digitais, seja para a venda seja para o atendimento dos clientes, e completamos nosso suporte, com a flexibilização de regras de cobrança e condições de pagamento;
- Para sociedade: em um esforço conjunto com as demais operadoras, a TIM disponibilizou ferramenta para acompanhamento do deslocamento da população pelas cidades, que possibilitou o monitoramento, por parte dos entes públicos, dos índices de isolamento social. Foram incentivados e priorizados os serviços prestados pelo Ministério da Saúde através do aplicativo do Sistema Único de Saúde – SUS e pela Caixa Econômica Federal, para o auxílio emergencial. Conjuntamente, as operadoras ainda fizeram campanhas nacionais para esclarecimento e incentivo a adoção de medidas de prevenção à doença.

## Antifragil: Transformando as Adversidade em Oportunidades

Se o primeiro semestre foi marcado pelos impactos mais graves da pandemia, o segundo demonstrou uma recuperação na taxa de crescimento anual da receita de serviços (+1,6% no 2S contra -0,9% no 1S) para fechar o ano com crescimento positivo de 0,4%, versus 2019. A migração rápida para um modelo de trabalho virtual para os quase 10 mil colaboradores apresentou ganhos de produtividade por toda a Companhia, que foram fundamentais para essa evolução no desempenho.

Entre as iniciativas implementadas em 2020, destacam-se; (i) a contínua evolução da abordagem de volume para valor; (ii) a introdução de novos conceitos de oferta como o TIM +Vantagens, o *Market Place* de Entretenimento e o combo com serviços financeiros do Banco C6; (iii) a redução do *churn* e recuperação da adição de clientes; (iv) a sólida execução na nossa operação e banda larga; (v) o contínuo avanço da nossa infraestrutura de rede e TI; e (vi) a busca incessante por eficiência de custos e investimentos.

Os impactos positivos dessas iniciativas ficaram evidentes nos resultados das diferentes linhas de negócio:

- Do ponto de vista dos Serviços Móveis, a receita se recuperou com boa dinâmica e terminou o ano em relativa estabilidade (-0,2%) contra o ano de 2019. Essa recuperação se refletiu tanto no segmento Pré-Pago quanto no Pós-Pago:
  - Pré-pago: (i) recuperação do número de recarregadores, fechando o ano levemente abaixo do patamar de 2019; (ii) crescimento de 4,9% A/A do ARPU; e (iii) redução no nível de desconexões no quarto trimestre.
  - Pós-Pago: (i) retorno a adições líquidas positivas no quarto trimestre; (ii) crescimento de 3,4% no ARPU (ex-M2M); (iii) redução em 1p.p. de *churn* ao longo de 12 meses; e (iv) recuperação em “V” no crescimento anual da receita do Pós-Pago.
- A banda larga residencial foi um dos grandes destaques do ano, mantendo um crescimento forte de receita, enquanto ajustes na operação aceleravam o *rollout* de cobertura e a aquisição dos clientes (+80 mil clientes ao longo de 2020). A expansão geográfica iniciada em 2018 continuou, e terminamos o ano atendendo 33 municípios, sendo 27 em FTTH além de 7 regiões administrativas. O foco em uma oferta de valor aos clientes, oferecendo a banda larga em fibra ótica e conteúdo através de parcerias com aplicativos, possibilitou o crescimento de mais de 8% A/A do ARPU, enquanto a TIM Live ganhou, mais uma vez, o prêmio de melhor serviço de banda larga do país do jornal Estadão.

O desenvolvimento da nossa infraestrutura é pilar fundamental da estratégia de melhoria da experiência dos clientes. Portanto, em 2020 demos ênfase em garantir a conectividade de nossos clientes e a expandir o serviço de banda larga residencial.

Por mais um ano, a TIM assegurou a liderança em 4G, tendo a maior e melhor cobertura nesta tecnologia. Fechamos 2020 com mais de 3.877 mil cidades e estabelecemos como meta cobrir todos os municípios do país até 2023. Nossa rede móvel foi atestada mais uma vez como líder em disponibilidade e experiência 4G pela OpenSignal.

Na rede fixa, superamos a marca de 108 mil quilômetros de fibra ótica em *backbone* e *backhaul*, demonstrando o nosso compromisso com a melhoria da nossa rede de transporte. Expandimos também nossa cobertura do serviço de banda larga residencial da TIM Live, chegando a 3,2 milhões de domicílios em FTTH e 6,4 milhões de domicílios totais.

## Eficiência e Geração de Caixa

A abordagem de eficiência está cada vez mais na cultura de toda a Companhia, permeando os diferentes processos em todas as áreas. Além disso, o processo de transformação digital, que tem impacto tanto nos custos da Companhia quanto na satisfação dos clientes, segue em ótima velocidade, com resultados expressivos na adoção de canais digitais como o *app* Meu TIM (+12% no número de usuários únicos na plataforma), em pagamentos eletrônicos (75% de adoção, +10 p.p versus 2019), nas faturas digitais (77% de adoção, +11 p.p. versus 2019), liderança nos pagamentos através da plataforma PIX, entre as operadoras de telecomunicações, dentre outros indicadores. Nos últimos dois anos, essa transformação contribuiu para uma redução média de custos de mais de 10% nas linhas afetadas pelos projetos.

Em 2020, contribuiu também para uma excelente performance nos gastos, a redução no nível de inadimplência (2,3% da Receita Bruta) que refletiu de maneira direta o aumento em relevância que o serviço de telecomunicações ganhou na visão dos clientes. Todas as curvas de arrecadação apresentaram melhora ao longo dos 12 meses fechando o ano acima de 90%.

A combinação de todos esses fatores nas frentes operacional e financeira produziu, mais uma vez, o maior EBITDA da história da TIM, atingindo R\$ 8,4 bilhões, com uma margem de 48,5% no ano, e também um excelente nível de fluxo de caixa operacional em R\$ 4,6 bilhões. Com isso, fechamos o ano com sólida posição financeira, um caixa forte de mais de R\$ 4,6 bilhões e um endividamento baixo.

## Conclusão e Perspectivas

A capacidade de agir rapidamente e de maneira assertiva, aproveitando oportunidades trazidas pelas mudanças impostas pelo ambiente externo e mantendo o foco na execução da estratégia foram as marcas de 2020. Essa combinação tornou possível a entrega das principais metas definidas para o ano, mesmo em um cenário altamente desafiador e de muitas incertezas.

A expectativa para o ano de 2021 é de aceleração no processo de recuperação seja da economia em geral, quanto dos resultados da própria empresa. Esperamos capitalizar cada vez mais as iniciativas nas frentes de transformação digital e de novos negócios que, combinadas com a evolução do processo de consolidação do segmento móvel e definições sobre a tecnologia 5G, criarão grandes oportunidade para TIM e para o setor de telecom.

## 2. Panorama Econômico e Industrial

### 2.1. Ambiente Macroeconômico

Apesar das expectativas positivas para o ano, 2020 foi significativamente impactado pela atípica e imprevisível pandemia do novo Coronavírus – COVID 19, que trouxe, além de um imensurável ônus humano, um expressivo ônus para atividade econômica do Brasil e do mundo. Tal impacto é verificado nas projeções de queda do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, para o período de -4,36%, segundo o último relatório FOCUS<sup>1</sup> do ano, em comparação a uma previsão de crescimento de 2,30%, no primeiro relatório FOCUS<sup>2</sup> de 2020.

Contudo, após um primeiro semestre devastador, quando a pandemia levou ao fechamento de negócios, forte redução da mobilidade e grande saída de capitais, já iniciada no final de 2019, o cenário mudou ao longo do segundo semestre, com destaque para o forte crescimento do PIB no terceiro trimestre, puxado por recuperação desigual entre setores, com a indústria e o comércio em níveis médios acima do período pré-crise e os serviços ainda significativamente abaixo. O ano terminou sem recuperar o nível de atividade do final de 2019, mas a queda verificada foi menor do que se projetava em meados de 2020.

A inflação, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), fechou o ano de 2020 em 4,52%<sup>3</sup>, maior valor anual desde 2016. O IPCA registrado foi superior ao centro da meta que era de 4,00% para o ano. A inflação foi impactada, principalmente, pelos grupos Alimentação e Bebidas, com alta de 14,09% no ano, e maior contribuição para inflação mensurada pelo indicador.

Na frente cambial, o dólar americano apresentou manteve forte valorização em relação ao Real em 2020, fechando o ano em R\$ 5,19<sup>4</sup> depois de ter atingido R\$ 5,93<sup>5</sup>, em maio deste ano, maior valor nominal desde a implementação do Plano Real tendo apresentado forte oscilação ao longo do ano, diante de um cenário de elevação do risco fiscal decorrente do agudo aumento dos gastos públicos decorrentes da pandemia, a paralisação das reformas fiscal e administrativa, bem como a mínima histórica da taxa SELIC, contribuíram para uma forte oscilação cambial ao longo do ano. A balança comercial fechou o ano com um superávit de US\$ 50,9 bilhões<sup>6</sup>, alta de 8,3% quando comparado ao ano de 2019, o desempenho dos setores pela média diária mostra crescimento de 6% na agropecuária, queda de 2,7% na indústria extrativa e queda de 11,3% em produtos da indústria de transformação.

Quanto ao cenário internacional, o início da vacinação contra a COVID-19 em grande parte dos países, o que é percebido como prelúdio de uma volta à normalidade, somado à eleição de Joe Biden para presidente dos EUA, possivelmente por uma perspectiva de redução das tensões internacionais, embora a expectativa de um acordo no Congresso para um novo pacote fiscal ainda não tenha se concretizado, são fatores que contribuem para uma elevação das projeções de

---

<sup>1</sup> Estimado pelo relatório FOCUS emitido pelo Banco Central (BACEN) de 31 de dezembro de 2020.

<sup>2</sup> Estimado pelo relatório FOCUS emitido pelo Banco Central (BACEN) de 03 de janeiro de 2020.

<sup>3</sup> Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

<sup>4</sup> Fonte: Banco Central.

<sup>5</sup> Fonte: Banco Central.

<sup>6</sup> Fonte: Ministério da Economia.

crescimento da economia global, que apresentou forte recuperação no 3º trimestre de 2020. O PIB dos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) caiu 10,5% no segundo trimestre, mas cresceu 9% no terceiro. O FMI reviu sua projeção de crescimento da economia mundial em 2020 de -5,2% para -4,4%<sup>7</sup>.

## 2.2. Particularidades do Setor de Telecomunicações

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

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

Apesar dos impactos oriundos da profunda crise causada pela epidemia do novo COVID-19, e todas as restrições destinadas a retardar sua propagação, o setor manteve a tendência crescimento no consumo de dados, exigindo das operadoras a capacidade de adaptação de suas redes, enfrentando o desafio de entregar uma infraestrutura cada vez mais robusta, em ambiente de maior racionalidade nos investimentos, como projetos como a densificação de sites, o *refarming* de frequência e a agregação de portadoras em duas ou três frequências. Além disso, a TIM segue avançando nas iniciativas de compartilhamento focada no 4G e no transporte de rede. Essa evolução da rede da Companhia permite a ampliação significativa do tráfego na rede 4G, que propicia aos seus clientes melhor experiência de uso, tanto em termos de performance, com maior velocidade de *download* e *upload* e menor latência, como em cobertura *indoor* e maior penetração.

A expectativa pelo novo leilão da ANATEL referente à tecnologia do 5G têm gerado debates locais. A implantação dessa tecnologia vai trazer resultados muito expressivos, possibilitando a geração de novos modelos de negócio, incentivando uma sociedade cada vez mais conectada, além de abrir caminho para a implementação de avanços em pesquisa e desenvolvimento.

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

---

<sup>7</sup> Fonte: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

## 3. Serviços TIM

### 3.1. Negócios

A TIM é reconhecida por sua forte marca e pela reputação de uma empresa inovadora e disruptiva, capaz de atender novos padrões de consumo ao mercado. A abordagem proativa permite à Companhia estar em uma posição de protagonismo na transformação do modelo de negócios nas telecomunicações. A mudança no perfil de uso dos clientes e o surgimento de novas tecnologias fomentam uma ruptura na indústria de telecomunicações, baseada no consumo de dados, conteúdos e serviços digitais.

O pioneirismo e a inovação nas ofertas são marcas da Companhia, que dispõe de um portfólio completo, tanto para clientes pessoas físicas como soluções corporativas para pequenas, médias e grandes empresas. Além dos tradicionais serviços de voz e dados, a TIM oferece o serviço de ultra banda larga fixa, TIM Live, e o serviço de banda larga fixa através da rede móvel, utilizando a tecnologia WTTx e 5GDDS (em caráter de testes), bem como segue em busca de novas fontes de receita, com iniciativas pioneiras em novas frentes de negócio, tais como serviços financeiro e monetização da base de clientes, *mobile advertising* e IoT.

Ainda no portfólio, a Companhia oferece uma série de conteúdos e serviços digitais em seus pacotes, aumentando as funcionalidades dos dispositivos móveis no cotidiano de seus clientes. A capacidade de gerir um portfólio completo e variado dá à TIM a possibilidade de ofertar pacotes customizados aos seus clientes e propor ofertas convergentes em determinadas regiões.

Demonstrando esse diferencial, em 2020, a TIM iniciou a primeira parceria entre uma empresa de telecomunicações e um banco digital. As ofertas lançadas em conjunto com o C6 Bank chegaram para agregar um diferencial ao portfólio, ao somar mais conveniência e adicionar novas experiências às ofertas dos planos Controle e Pós puro. Outra inovação relevante para o ano foi direcionada aos clientes do plano TIM Black Família que passaram a contar com o *marketplace* para serviços de OTT, uma maior flexibilidade na escolha do conteúdo de entretenimento incluído no plano e o atendimento diferenciado do TIM Concierge. A inovação em ofertas e a consistência na operação têm garantido o diferencial do portfólio e uma maior qualidade na aquisição de novo clientes.

### 3.2. Estratégia

A estratégia adotada pela TIM para 2020 foi baseada em cinco frentes indicadas abaixo, cada uma das quais focada nas principais partes interessadas da Empresa (clientes, colaboradores e acionistas) e, juntas, visam redesenhar a experiência do cliente e fazer da TIM a melhor escolha por valor no mercado, apoiada por sua posição como líder na ultra banda larga móvel e sua variedade de ofertas inovadoras:

- *Mover de volume para valor*: mudar de uma estratégia de volume para uma abordagem baseada em valor, sustentando um crescimento saudável dos negócios de telefonia móvel por meio da alavancagem da experiência do cliente;

- *Melhorar a eficiência:* passar para um modelo operacional de troca a troca, ou E2E, a fim de melhorar os custos de caixa, a alavancagem digital, a automação e a avaliação dos modelos de negócios de produzir ou comprar, o que possibilita determinar se uma atividade deve ser realizada internamente ou terceirizada com base na produtividade;
- *Monetizar além do núcleo:* gerar novos fluxos de receita a partir de modelos de negócios alternativos, como serviços financeiros móveis e publicidade digital móvel, visando a monetização da nossa base de clientes;
- *Aprimorar tecnologia e operações:* abordar desafios estruturais e preparar nossa tecnologia e nossas operações para desenvolvimentos futuros (ou seja, monetização de rede e dados 5G), com foco na diferenciação e eficiência; e
- *Explorar oportunidades de banda larga fixa:* abordar, do ponto de vista financeiro, o crescimento e a demanda inexplorada no mercado de banda larga, alavancando não apenas a experiência do cliente, mas também o retorno sobre o capital investido.

Todos os cinco pilares estratégicos mencionados acima estão diretamente relacionados ao nosso compromisso com a experiência do usuário, que é um dos nossos três pilares de fundação da marca TIM (incluindo também a inovação e a qualidade). Este é o principal objetivo da estrutura proposta, na qual o cliente é o centro de tomada de decisão.

## 4. Recursos Humanos

A Diretoria de Recursos Humanos está estruturada com o propósito de assegurar as melhores práticas relativas à gestão de pessoas para suportar o processo de evolução da Companhia, alinhadas com as transformações tecnológicas e desafios de negócio, que incluem o compromisso com a sustentabilidade e a valorização da diversidade e inclusão.

Contar com um time engajado é fundamental para superar desafios e conquistar melhores resultados. Na TIM, a relação de transparência e respeito com todos os níveis fortalece o orgulho de pertencer e a clareza sobre nosso direcionamento. Esses fatores são diferenciais no desenvolvimento da nossa marca empregadora.

Em 2020, conquistamos mais um recorde de adesão (97%) na Pesquisa de Clima e Engajamento. Esse crescimento reflete nosso compromisso em ouvir as pessoas e a credibilidade do processo de Gestão de Clima na TIM.

Algumas práticas foram destaques na Pesquisa de Clima e Engajamento anual, que apresentou resultados significativos, como o aumento da favorabilidade geral em 3 pontos percentuais, chegando a 84%, e colocando a TIM 12p.p. acima do Mercado de Telecom Global da Mercer, consultoria parceira responsável pela pesquisa.

Entre as dimensões em destaque na comparação com 2019, as maiores evoluções (iguais ou maiores que 7p.p.) estão na Melhoria de Processo, Ambiente de Trabalho Saudável, Carreira e Capacidade de Atingir Objetivos. Isso confirma que as ações realizadas durante o ano de 2020 foram percebidas positivamente pelos nossos colaboradores.

Os resultados da Pesquisa de Clima e Engajamento da TIM em 2020 consolidam o alto engajamento do time e também indicam que em 2021 precisamos focar em áreas específicas que não estão no mesmo patamar da TIM e que há oportunidade de melhoria. Além disso, será preciso investigar as áreas mais críticas em reconhecimento e recompensa, de forma à atuar sobre a percepção das pessoas quanto a remuneração percebida.

A cultura de integridade e carreiras atrativas também se destacam entre os fatores mais reconhecidos pelo nosso time, refletindo o alto engajamento e o sucesso de ações como o TIM Talks Experience 2020 e campanhas de Diversidade e Inclusão.

### 4.1. Pessoas

A TIM encerrou o ano de 2020 com 9.421 funcionários em todo Brasil. Esses colaboradores, com suas histórias e conhecimento, representam o capital intelectual da Companhia e atuam como motores para o desenvolvimento do negócio.

Aproximadamente 70,1% dos colaboradores possuem ensino superior completo ou frequentam a universidade e 10,0% possuem pós-graduação. Os números e resultados mostram que a TIM possui um quadro diversificado e altamente qualificado de colaboradores para atender os desafios da Companhia. A força de trabalho é complementada por 68 estagiários e 234 jovens aprendizes.

## 4.2. Desenvolvimento e Treinamento

Os colaboradores da TIM têm acesso a uma oferta de treinamento e desenvolvimento bem estruturada para evoluir dentro da companhia e construir uma carreira de sucesso. A TIM investiu mais de R\$ 10,8 milhões em treinamento e desenvolvimento dos seus colaboradores em 2020.

Para orientar as carreiras dos seus colaboradores, a TIM identifica e monitora o desempenho individual para guiar as atividades com mais assertividade. a Companhia avalia a dedicação e o desempenho diferenciado dos seus profissionais por meio de diferentes ferramentas de gestão de performance e encoraja e proporciona oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem.,

Aqui na TIM, ao longo do ano de 2020 tivemos como foco apoiar a evolução e a transformação da empresa rumo ao modelo de digital TELCO, com foco específico no desenvolvimento das *new capabilities*, necessárias para alcançar os objetivos do plano estratégico e industrial da companhia. O objetivo tem sido também o fortalecimento e a disseminação de abordagens de aprendizagem digital e social, coerentemente com as acelerações trazidas pela situação de pandemia bem como desenvolver programas específicos para públicos e temas selecionados. Assim, conseguimos oferecer aos nossos colaboradores as melhores iniciativas de capacitação e ensino à distância.

Entre os programas que mais se destacaram, estão:

**TIM Talks:** Oferecemos a todos os colaboradores um programa de 4 semanas de experiências de aprendizagem inovadoras, abordando temas relacionados ao negócio, tecnologia, ambiente, saúde, diversidade e inclusão, competências do futuro, entre outros, possibilitando também a participação da sociedade com eventos abertos ao externo.

**Programa de Estágio:** Para atrair os melhores alunos do mercado e treinar nossos futuros profissionais, o Programa de Estágio traz para a TIM estudantes com energia, determinação, iniciativa, senso de equipe e, especialmente, interesse por desafios e inovação. O programa tem foco importante nas premissas de diversidade e inclusão, no contexto das ambições e dos Planos da TIM nos assuntos ESG, e é estruturado através de uma jornada dedicada de iniciativas de treinamento e desenvolvimento, incluindo iniciativas com *Job Rotation* e *Job Shadowing* entre outras

**Plano de Apoio no contexto da Pandemia de COVID 19:** Ao longo do ano de 2020, em função da pandemia do novo coronavírus, a TIM realizou ações de treinamento voltados à temas como saúde mental, emocional, autocuidado, bem-estar e também disponibilizamos os conteúdos de integração em formato digital. Além disso, transformamos 100% das nossas ações de treinamento para a metodologia à distância.

**Onboarding:** Levando em consideração os processos de transformação digital que a TIM iniciou há alguns anos, acelerados pelas necessidades da pandemia, um novo programa *Onboarding* foi projetado para engajar e preparar os novos funcionários para o dia a dia. As principais mudanças foram a criação de uma nova marca, a inclusão de novos targets, a digitalização de 100% dos conteúdos e um novo modelo de governança. O novo programa será totalmente implementado no primeiro trimestre de 2021.

Por acreditar que a diversidade e a inclusão são essenciais para a valorização e engajamento das pessoas, e desempenham um papel fundamental no processo de inovação, reforçamos nosso posicionamento e compromisso com o tema através da construção de políticas, programas e iniciativas de diversidade e inclusão, alinhadas à estratégia do negócio, cultura organizacional e valorização da contribuição de cada colaborador(a) na TIM.

Em 2020 o Programa de Diversidade e Inclusão contemplou um calendário anual de ações, baseado no calendário da ONU; criação do comitê de diversidade, formado pela alta liderança; lançamento dos grupos de afinidade, formado por colaboradores de todos os níveis, áreas e regiões; que atuam conjuntamente no desenho e implementação de ações inclusivas para os pilares de gênero, pessoas LGBTI+, raça, gerações e pessoas com deficiência. Também foi lançada uma Política de Diversidade com premissas e diretrizes para os processos de gestão de pessoas e reforço dos comportamentos e condutas esperadas de colaboradores, empresas parceiras, fornecedores e demais stakeholders da cadeia de valor. Por acreditar que a informação e o conhecimento é o primeiro passo para quebrar paradigmas e preconceitos, o programa de diversidade 2020 contemplou um plano integrado de comunicação e treinamento para líderes e profissionais TIM, com mais de 40 ações e 2.300 colaboradores treinados. Também foi lançado o TIM Convida, evento 100% digital e aberto à sociedade, com objetivo de conectar a TIM com empresas, meio acadêmico, especialistas e sociedade de forma geral em um ecossistema de diálogo e reflexão sobre o tema. Ao todo foram realizadas 6 edições do evento com mais de 50 mil visualizações Youtube.

#### 4.3. Plano de Incentivo de Longo Prazo

O Plano de Incentivo de Longo Prazo visa conceder ações ou opções de compra de ações da TIM S.A. a colaboradores da Companhia e suas subsidiárias, buscando desse modo promover a expansão, conquista e sucesso dos objetivos corporativos e garantindo o alinhamento de interesses dos acionistas e da administração da TIM.

Em 5 de agosto de 2011, 10 de abril de 2014 e 19 de abril de 2018, foram aprovados pela Assembleia Geral de Acionistas da TIM Participações S.A. (incorporada pela TIM S.A. em 31 de agosto de 2020) os planos de incentivo de longo prazo; “Plano 2011-2013”, “Plano 2014-2016” e “Plano 2018-2020”, respectivamente, concedidos a altos administradores e àqueles que ocupam posições chave na Companhia.

Os Planos 2011-2013 e 2014-2016 tratam da outorga de opções de ações, enquanto o Plano 2018-2020 prevê a outorga de ações (*performance shares* e *restricted shares*).

O exercício das opções do Plano 2011-2013 esteve condicionado ao atingimento de metas específicas de desempenho que poderiam impedir o exercício das opções, enquanto no exercício das opções do Plano 2014-2016 o atingimento de metas pode afetar apenas o preço de aquisição das ações. O Preço de Exercício é calculado aplicando-se um ajuste, para mais ou para menos, no Preço Base da Ação, em consequência do desempenho acionário, considerando os critérios previstos em cada Plano.

Já o Plano 2018-2020 propõe conceder ações de emissão da Companhia, sujeitos à permanência do participante na Companhia e desempenho (atingimento de metas específicas). A quantidade de ações pode variar, para mais ou para menos, em consequência do desempenho e eventualmente da concessão de dividendos, considerando os critérios previstos em cada Outorga.

O prazo de vigência das opções dos Planos 2011-2013 e 2014-2016 é de 6 anos e a TIM S.A. não tem nenhuma obrigação legal ou não formalizada de recomprar ou liquidar as opções em dinheiro. Para o Plano 2018-2020 o prazo de vigência possui a mesma periodicidade de 3 anos relacionada à sua carência (Vesting).

Conforme aprovado pela Assembleia Geral da Companhia, a gestão dos Planos fica a cargo do Conselho de Administração, sujeito ao Estatuto Social da Companhia.

Especificamente para o ano de 2017, em função da Companhia ter iniciado o processo de reestruturação do seu plano de incentivo de longo prazo, em caráter excepcional e devidamente aprovado pelo Conselho de Administração, o plano de incentivo de longo prazo ocorreu em forma de bônus, com o pagamento condicionado ao atingimento de determinados indicadores financeiros da TIM e dividido em três parcelas anuais.

#### 4.3.1. Opção de Ações Ciclo 2011-2013

Plano	Opções Concedidas	Opções Exercidas	Opções Expiradas	Opções Não Exercidas
<b>Plano 2011 - 2013</b>	<b>8.567.765</b>	<b>-3.399.832</b>	<b>-5.167.933</b>	<b>0</b>
<b>1ª Concessão</b>	2.833.595	-1.532.132	-1.301.463	0
<b>2ª Concessão</b>	2.661.752	-896.479	-1.765.273	0
<b>3ª Concessão</b>	3.072.418	-971.221	-2.101.197	0

#### 4.3.2. Opção de Ações Ciclo 2014-2016

Plano	Opções Concedidas	Opções Exercidas	Opções Expiradas	Opções Não Exercidas
<b>Plano 2014 - 2016</b>	<b>8.965.119</b>	<b>-3.716.738</b>	<b>-4.931.547</b>	<b>316.834</b>
<b>1ª Concessão</b>	1.687.686	-129.643	-1.558.043	0
<b>2ª Concessão</b>	3.355.229	-1.687.378	-1.646.080	21.771
<b>3ª Concessão</b>	3.922.204	-1.899.717	-1.727.424	295.063

### 4.3.3. Ações Ciclo 2018-2020

Plano	Ações Concedidas	Ações Transferidas	Ações Expiradas	Ações Não Transferidas
<b>Plano 2018 - 2020</b>	<b>2.576.648</b>	<b>-390.068</b>	<b>-503.037</b>	<b>1.683.543</b>
<b>1ª Concessão</b>	<i>849.932</i>	<i>-180.719</i>	<i>-469.619</i>	<b>199.594</b>
<b>2ª Concessão</b>	<i>930.662</i>	<i>-209.349</i>	<i>-33.418</i>	<b>687.895</b>
<b>3ª Concessão</b>	<i>796.054</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<b>796.054</b>

## 5. Rede

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

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

Quanto aos sites, a TIM projeta aumentar a densidade de sites a partir da utilização de *Biosites*, que são estruturas sustentáveis, mais baratas, mais fáceis de instalar e que não causam impacto visual nas cidades. No contexto de *big data*, a Companhia segue numa constante evolução de suas ferramentas de análise a partir de bases mais completas e abordagem proativa, visando um direcionamento mais eficiente dos investimentos.

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

### 5.1. Cobertura Nacional

A infraestrutura da TIM tem um alcance nacional, cobrindo aproximadamente 95% da população urbana brasileira, com presença em aproximadamente 3.877 cidades. A Companhia também possui uma ampla cobertura de dados, mantendo a sua posição de liderança em cobertura 4G no país.

Do total de R\$ 3,89 bilhões investidos em 2020, 92% foram alocados apenas em rede e tecnologia de informação, em linha com o praticado nos anos anteriores e com o objetivo de atender à crescente evolução do consumo de dados. A melhoria e o crescimento da infraestrutura estão apoiados em diferentes projetos, dentre eles se destacam a expansão da rede de fibra ótica (*backbone*, *backhaul* e FTTH), densificação de *sites*, *refarming* de frequência e agregação de portadoras em duas ou três frequências (conforme localidade). Além disso, a TIM vem avançando nas iniciativas de compartilhamento focada no 4G e no transporte de rede.

Em relação aos principais projetos em andamento focados na modernização e melhoria contínua de nossa infraestrutura, destacamos:

- Compromisso de expandir a cobertura 4G para todos os municípios do Brasil até 2023;
- Instalação de múltiplos data centers buscando melhorar a experiência, sendo 14 DCC (Data Center Core) e 19 DCE (Data Center Edge) – total de 33 ao final do ano;
- Expansão da cobertura 4.5G para 1.350 cidades em 2020;

- Expansão do uso do 4G na frequência de 700MHz, presente em 3.294 municípios ao final do ano;
- Expansão do VoLTE, disponibilizado para 3.860 cidades;
- Ampliação do refarming da frequência de 2,1 GHz no 4G, atingindo 329 cidades;
- Projeto de virtualização de infraestrutura;
- Acordo de compartilhamento de infraestrutura de rede móvel com a Vivo, visando a eficiência na alocação de Capex e Opex;
- Expansão da capacidade de rede através da solução Massive MIMO;
- Consolidação da rede NB-IoT, presente em mais de 3.469 municípios ao final de 2020, possibilitando a criação de soluções IoT não apenas nas grandes cidades, mas também nos municípios mais afastados das capitais.

Por mais um ano, a TIM garante sua liderança em cobertura 4G, atingindo 3.877 cidades ou 95% da população urbana cobertos. O crescimento de 20% A/A nos elementos de rede desta tecnologia em 2020 reforça o compromisso da Companhia com a evolução da qualidade e capacidade da infraestrutura da rede móvel. Como resultado dessa evolução, o tráfego de dados no 4G atingiu a marca de 90% do total, uma alta de 5 p.p. em comparação com o ano anterior.

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

DESCRIÇÃO	2020	2019	%A/A
<b>Cidades 4G</b>	<b>3.877</b>	<b>3.477</b>	<b>11,5%</b>
das quais 700 Mhz habilitadas	3.294	2.313	42,4%
das quais VoLTE habilitadas	3.860	3.401	13,5%
<b>População Urbana Coberta (4G)</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>	<b>1,0p.p.</b>
das quais 700 Mhz habilitadas	92%	81%	11,0p.p.
das quais VoLTE habilitadas	94%	93%	1,0p.p.
Cidades 3G	3.506	3.283	6,8%
População Urbana Coberta (3G)	93%	92%	1,1p.p.

**Ao final do ano, a TIM possuía um total de 21.950 sites**, sendo 81% conectados através de *backhaul* de alta capacidade, para o mesmo período.

Em relação a infraestrutura de transporte, **a Companhia alcançou 108 mil km fibra ótica para backbone e backhaul**, um avanço de 7,5% A/A.

A cobertura na banda larga fixa também seguiu em constante expansão ao longo de 2020, superando ao final do ano 3,2 milhões de *homes passed* em FTTH, enquanto o FTTC alcançou 3,7 milhões. Isso representa um total de 6,4 milhões de *homes passed* em 35 cidades (FTTH + FTTC)<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> (+) Rio de Janeiro (RJ), São Gonçalo (RJ), Nilópolis (RJ), Nova Iguaçu (RJ), São João do Meriti (RJ), Duque de Caxias (RJ), São Paulo (SP), Mauá (SP), Poá (SP), Suzano (SP), Francisco Morato (SP), Franco da Rocha (SP), Diadema (SP), Salvador (BA), Lauro de Freitas (BA), Camaçari (BA), Feira de Santana (BA), Recife (PE), Olinda (PE), Jaboatão dos Guararapes (PE), Paulista (PE), Goiânia (GO), Aparecida de Goiânia (GO), Anápolis (GO), Manaus (AM), Belo Horizonte (MG), Betim (MG), Contagem (MG), Brasília (DF), Taguatinga (DF), Samambaia (DF) e Ceilândia (DF).

Por fim, com um **alcance de 1.668 Biosites ativos ao final de 2020**, o desenvolvimento dos projetos de instalação de Biosites também está alinhado aos valores de responsabilidade social corporativa da companhia. Essas estruturas trazem uma solução para densificação da rede de acesso móvel (antenas/torres) com baixíssimo impacto visual e urbanístico. Além disso, contribuem para a harmonização com o meio ambiente e com a infraestrutura urbana – tendo multifuncionalidade capaz de agregar a transmissão de telecomunicações, iluminação e câmeras de segurança –, além de serem de menor custo e de rápida instalação.

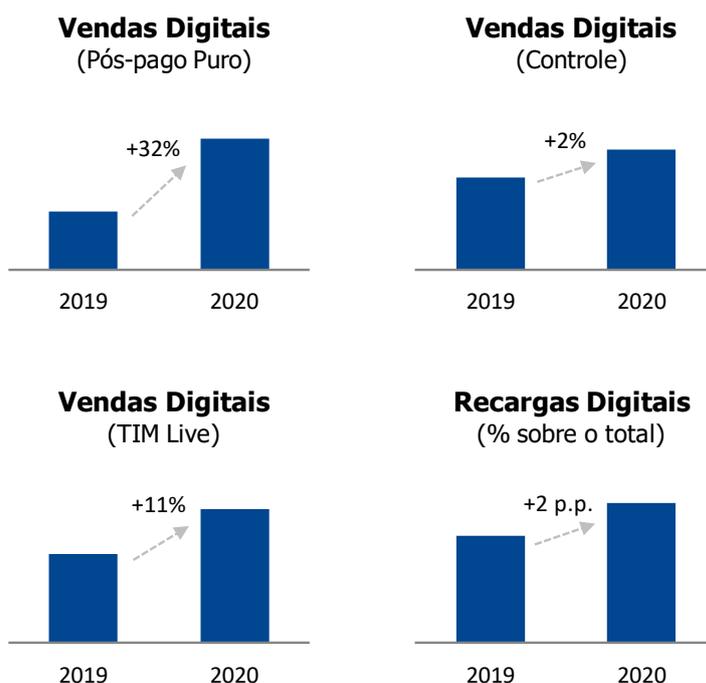
Atualmente, a Companhia detém autorização de uso de mais de 110 MHz em espectro, sendo 36 MHz em frequências abaixo de 1 GHz, distribuídos da seguinte forma:

Média de Espectro Ponderada por População					
700 MHz	850 MHz	900 MHz	1.800 MHz	2.100 MHz	2.500 MHz
20	11	5	35	22	20

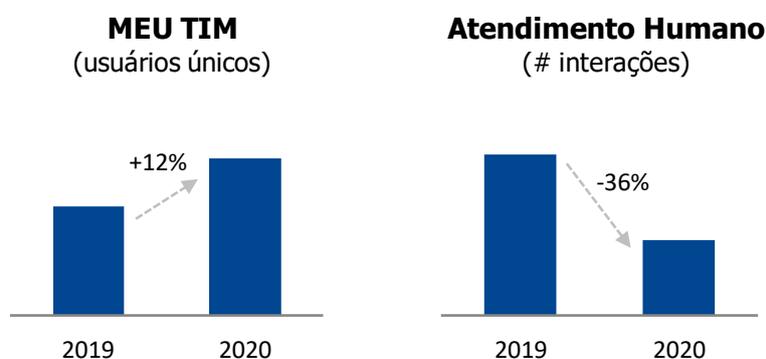
## 5.2. Qualidade e Experiência do Usuário

Em um ano marcado pelo isolamento social e fechamento de lojas físicas em diversas regiões do país, a necessidade do fortalecimento dos canais digitais e da qualidade nos processos de caring de clientes ganhou importância ainda maior. Nesse sentido, os meios desenvolvidos para simplificar o autoatendimento e o potencializar nossos canais de venda digital vêm demonstrado resultados positivos.

Nas vendas, em 2020, aquisições no seguimento de pós-pago puro tiveram crescimento de 31,7% A/A, enquanto no Controle consumer o aumento foi de 1,9% A/A e nas vendas digitais da TIM Live o avanço foi de 11,2% A/A. Adicionalmente, o mix de recargas eletrônicas seguiu ganhando relevância, com crescimento de 2,2 p.p em comparação a 2019.

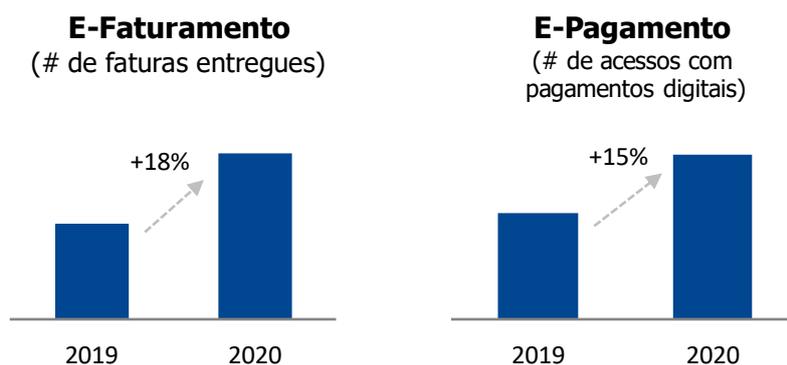


Já em termos de caring, o aplicativo Meu TIM segue sendo ferramenta fundamental para a simplificação dos processos, proporcionando maior transparência e controle a clientes no momento de gerenciarem seus planos. O crescimento de 12,3% A/A na média mensal dos usuários únicos do app no ano comprova a adesão cada vez maior dessa plataforma por parte dos clientes. Da mesma forma, a queda de 36,4% A/A nas interações via atendimento humano também reforça a adoção desse canal, reduzindo a dependência de comunicação através de call centers.



Outra iniciativa inovadora explorada pela Companhia tem sido o uso de inteligência artificial na central de relacionamento. Essas inovações visam gerar benefícios aos clientes, como a implementação de ferramentas que possam detectar de forma automática eventuais problemas nos serviços fornecidos aos usuários, sugerindo medidas corretivas ou resolvendo essas ocorrências.

O autoatendimento cognitivo da TIM responde por voz em linguagem natural e em tempo real a dúvidas ou problemas dos consumidores sobre questões relacionadas aos benefícios de cada plano, pagamento de contas, além de realizar serviços como contratação de dados, desbloqueio de linhas, contestação de informações, entre outros. No 4T20, atingimos uma média de 3,5 milhões de autoatendimentos por mês através do assistente cognitivo. No total, em 2020, mais de 22 milhões de chamadas passaram pela nova URA Cognitiva.

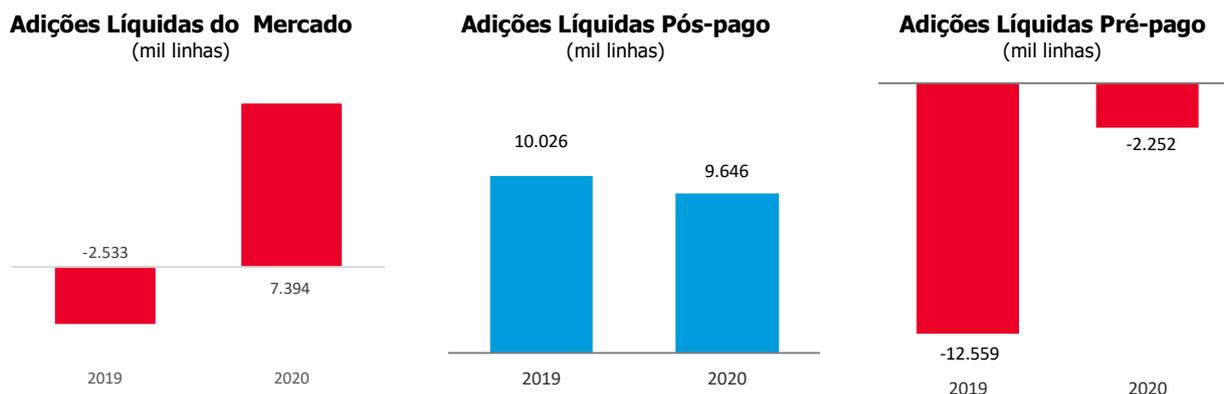


Como resultado dessa evolução, **o tráfego de dados no 4G ultrapassou os 90% do total** (uma alta de 5 p.p.) em comparação com o ano anterior.

## 6. Desempenho Operacional

### 6.1. Panorama do Mercado Brasileiro

No ano de 2020, o mercado móvel reportou uma variação de 292% A/A. O movimento de crescimento da base total neste patamar foi observado pela última vez em meados de 2015, quando o segmento pré-pago iniciou a sua fase de consolidação. Nos últimos 12 meses, as adições líquidas de pós-pago atingiram 9,6 milhões de acessos (63% de pós-pago humano) e superaram a queda de 2,3 milhões de acessos do pré-pago pelo primeiro trimestre em 5 anos.



Fonte: Anatel

### 6.2. Desempenho da TIM

O segmento pós-pago encerrou o ano de 2020 com 21,8 milhões de acessos (+1,7% A/A), sendo 82,6% deste total linhas de pós-pago humano e 17,4% linhas M2M. No período, o *mix* do segmento na base total foi de 42,4% (+3,0 p.p. A/A).

O pós-pago humano acumulou adições líquidas de 216 mil acessos no ano, finalizando o 4T20 com 18,0 milhões de acessos (+1,2% A/A). Este foi o primeiro trimestre, desde o início do isolamento social em decorrência da pandemia, em que as operações comerciais se mantiveram de forma contínua. Dessa forma, o resultado do período foi positivamente influenciado pela aceleração das adições brutas (+18,9% T/T e +3,5% A/A). O *churn* apresentou nova desaceleração, -1,0 p.p. A/A na taxa mensal, superando já em 2020 o resultado esperado para 2022, conforme o último plano trienal divulgado pela Companhia.

O segmento pré-pago finalizou o ano de 2020 com 29,6 milhões de acessos. Seguindo a dinâmica do mercado móvel consolidado, as desconexões líquidas de 3,4 milhões de acessos nos últimos 12 meses apresentaram uma desaceleração, resultado da expressiva redução de *churn* do segmento (-25,4% A/A). As adições líquidas positivas no quarto trimestre de 2020, a manutenção do *spending* e a recuperação do número de recarregadores foram fundamentais para uma evolução positiva no resultado do segmento desde o seu período mais crítico.

**Detalhamento da base de clientes por tecnologia:**

- **A base 4G finalizou o período com 42,0 milhões de acessos**, mantendo sua trajetória de crescimento contínuo (+7,7% A/A);
- **A base de M2M e Terminais de dados fechou o trimestre com 3,8 milhões de linhas**, +4,1% A/A.

### 6.3. Segmento Fixo

**A base TIM Live encerrou o ano de 2020 com 645 mil conexões (+14,0% A/A).** As adições líquidas no FTTH atingiram 131 mil no acumulado dos últimos 12 meses. Encerramos o ano presentes em 34 localidades com FTTH (+47,8% A/A), sendo 27 cidades e 7 regiões administrativas.

A estratégia de oferecer um serviço de banda larga standalone diferenciado, com uma abordagem OTT friendly, é refletida em um consistente resultado – como a evolução positiva dos planos de maior valor no mix da base (+16,2 p.p A/A).

## 7. Desempenho Financeiro

Para representar melhor o desempenho financeiro e tendências comerciais, a TIM normaliza algumas linhas da sua Demonstração de Resultados, eliminando o impacto de elementos não-recorrentes. Estes movimentos são apontados quando requeridos.

Nota: em função da incorporação reversa da TIM Participações S.A. pela TIM S.A. (antiga subsidiária integral da TIM Participações S.A.) no final do mês de agosto de 2020, os resultados apresentados para o ano completo de 2020 refletem os números da TIM S.A., em linha com os publicados no ITR e na DFP desta companhia. Com o intuito de mantermos uma comparação adequada do ponto de vista econômico, os números de 2019 refletem aqueles reportados pela TIM Participações em suas demonstrações com data base de 2019.

### 7.1. Receita Operacional

DESCRIÇÃO	2020	2019	% A/A
R\$ milhões			
<b>Receita Líquida</b>	<b>17.268</b>	<b>17.377</b>	<b>-0,6%</b>
<b>Receita de Serviços</b>	<b>16.665</b>	<b>16.597</b>	<b>0,4%</b>
<b>Serviço Móvel</b>	<b>15.610</b>	<b>15.648</b>	<b>-0,2%</b>
Gerada pelo Cliente	14.351	14.372	-0,1%
Interconexão	528	477	10,7%
Outras Receitas	731	799	-8,5%
<b>Serviço Fixo</b>	<b>1.054</b>	<b>949</b>	<b>11,1%</b>
dos quais TIM Live	628	491	27,9%
<b>Receita de Produtos</b>	<b>603</b>	<b>780</b>	<b>-22,7%</b>

No acumulado de 2020, a **Receita Líquida Total alcançou R\$ 17.268 milhões, redução de 0,6% A/A**, refletindo a menor atividade comercial em função da pandemia do Covid-19, que resultou na queda de 22,7% na Receita de Produtos. A despeito do contexto macroeconômico desafiador imposto pela pandemia, a **Receita líquida de Serviços fechou o ano com ligeiro crescimento de 0,4%**, refletindo a trajetória de recuperação gradual ocorrida ao longo do segundo semestre.

**O detalhamento da Receita Líquida e outros destaques são apresentados a seguir:**

**A Receita do Serviço Móvel (RSM) caiu R\$ 38 milhões ou 0,2%**, atingindo R\$ 15.610 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. A redução dessa linha refletiu, principalmente, a queda mais acentuada na receita do segmento pré-pago, com a redução no número de clientes recarregadores no segmento, além da menor atividade comercial no pós-pago, refletindo os desdobramentos econômicos da pandemia do COVID-19.

**A Receita Gerada pelo Cliente (RGC)**, que é composta pelas Receitas de Voz Local, Voz Longa Distância e Dados & Conteúdo, **apresentou queda de 0,1% A/A em 2020**, influenciada pelos mesmos fatores que a RSM.

**A Receita de Interconexão registrou alta de 10,7% atingindo R\$ 528 milhões** no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020. O resultado dessa linha foi impactado pela combinação do aumento da tarifa VU-M (Tarifa de Terminação Móvel +10,2% A/A), além de um crescimento no tráfego entrante (+12,1% A/A). Após sucessivos cortes na VU-M, o aumento já previsto pela Anatel ocorreu no mês de fevereiro de 2020. A incidência da VU-M na Receita Líquida de Serviços atingiu 2,6% no ano.

**As Outras Receitas Móveis encerraram 2020 com uma queda de 8,5% A/A, registrando R\$ 731 milhões.** A partir do último trimestre de 2020, esta linha passou a ser impactada positivamente pela contabilização das receitas advindas da parceria com o Banco C6. A Receita Líquida desta parceria totalizou R\$ 14,7 milhões (conforme Nota Explicativa número 27 da DFP da TIM S.A.). No acumulado do ano, a queda é justificada pela redução de multas sobre outras receitas do serviço móvel. Cabe destacar que o valor absoluto dessa linha continua sendo majoritariamente referente à receita gerada por contratos de compartilhamento e swap de rede, em linha com a estratégia da companhia de ampliação da infraestrutura de transporte em fibra (backbone e backhaul) com maior eficiência na alocação de recursos (Capex e Opex).

**A Receita de Serviço Fixo totalizou R\$ 1.054 milhões,** alta de 11,1% A/A, impulsionada pelo crescimento da TIM Live (+27,9%) mais que compensando a queda de 7,0% na receita de outros negócios do segmento fixo.

Em 2020, **o ARPU da TIM Live ficou em R\$ 87,2, registrando crescimento de 7,8% A/A,** desempenho explicado pela penetração de ofertas de maior valor com velocidades maiores. No ano, a Receita da TIM Live passou a representar 60% do total do Fixo versus 52% em 2019.

**A Receita de Produtos totalizou R\$ 603 milhões, uma queda de 22,7% comparado a 2019,** significativamente influenciada pelo fechamento da maior parte das lojas físicas da companhia, principais canais de venda de aparelhos, entre os meses de março e junho, em decorrência das medidas de distanciamento social adotadas para o combate à pandemia do novo coronavírus.

## 7.2. Custos e Despesas Operacionais

DESCRIÇÃO	2020	2019	% A/A
R\$ milhões			
<b>Custos Reportados da Operação</b>	<b>(8.926)</b>	<b>(7.733)</b>	<b>15,4%</b>
<b>Custos Normalizados* da Operação</b>	<b>(8.896)</b>	<b>(9.263)</b>	<b>-4,0%</b>
Pessoal	(1.004)	(1.005)	-0,2%
Comercialização	(3.010)	(3.357)	-10,3%
Rede e Interconexão	(2.613)	(2.316)	12,8%
Gerais e Administrativos	(605)	(577)	4,9%
Custo de Mercadorias Vendidas (CMV)	(756)	(932)	-18,9%
Provisão para Devedores Duvidosos	(553)	(748)	-26,1%
Outras receitas (despesas) operacionais	(354)	(328)	8,1%
<b>Custos Normalizados* da Operação Ex-CMV</b>	<b>(8.140)</b>	<b>(8.332)</b>	<b>-2,3%</b>

\*Custos da Operação normalizados por ajustes ao contrato de sale-leaseback de torres (+R\$ 2,6 milhões no 1T20 e +R\$ 1,5 milhão no 1T19), crédito fiscal devido à exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/COFINS (-R\$ 75,2 milhões no 3T19 e -R\$ 1.720 milhões no 2T19), serviços jurídicos e administrativos associados a projetos especiais (+R\$ 27,2 milhões no 4T20), serviços jurídicos associados à decisão judicial do PIS/COFINS (+R\$ 4,4 milhões no 3T19 e +R\$ 3,5 milhões no 2T19), revisão do prognóstico de perda para contingências trabalhistas com pessoal

próprio, para contingências fiscais e para contingências cíveis (+R\$ 11,2 milhões no 3T19 e +R\$ 221,8 milhões no 2T19) e perdas contratuais (+R\$ 22,4 milhões no 3T19).

**Os Custos e Despesas Reportados no ano de 2020 totalizaram R\$ 8.926 milhões**, uma piora de 15,4% em relação aos custos reportados em 2020. Essa linha foi impactada negativamente no valor de R\$ 30 milhões em 2020 e positivamente no valor de R\$ 1.530 milhões em 2019, resultado líquido dos efeitos relacionados a itens explicados na nota de rodapé da tabela acima. **Desconsiderando os efeitos não recorrentes, os Custos e Despesas Normalizados Totais reduziram 4,0% no ano, totalizando R\$ 8.896 milhões em 2020.**

**Uma análise do detalhamento das despesas operacionais do ano está apresentada abaixo:**

**Pessoal alcançou R\$ 1.004 milhões em 2020, apresentando queda de 0,2% em relação a 2019**, impactada positivamente por menores despesas com pessoal comercial devido ao fechamento dos canais físicos de venda no 2T20 e, negativamente, por elementos orgânicos, como inflação sobre salários e benefícios no 1T20 e 3T20.

**Comercialização reduziu 10,3% A/A, atingindo R\$ 3.010 milhões** refletindo mais um ano marcado pelas tendências estruturais, com os ganhos de eficiências geradas pelas iniciativas de digitalização de processos e aumento da penetração dos canais digitais mais do que compensando a alta com publicidade, decorrente do aumento da presença na mídia. Além disso, houve redução das despesas com FISTEL e um cenário de vendas mais reduzidas no 2T20, com menores despesas com comissionamento de recargas e de ativações de linhas.

**Rede e Interconexão, esta linha apresentou alta de 12,8% A/A, quando comparada com 2019.** Este resultado foi influenciado pelo aumento da tarifa de terminação móvel (VU-M) a partir de fevereiro de 2020 e pelos maiores custos de Rede, em decorrência da elevação das despesas com aluguel, compartilhamento e manutenção de infraestrutura.

**Despesas Gerais e Administrativas normalizadas (G&A) encerraram o ano de 2020 com um crescimento de 4,9% em relação a 2019.** Esta alta é explicada, principalmente, por um efeito líquido entre: i) maiores despesas com serviços de terceiros e aluguéis de bens; e ii) menores despesas com serviços profissionais (principalmente de manutenção de hardware e software), com serviços regulares de limpeza e vigilância e com seguros.

**O Custo da Mercadoria Vendida (CMV) foi de R\$ 756 milhões, queda de 18,9% quando comparado a 2019**, explicada pelo fechamento da maior parte das lojas físicas da companhia, principais canais de venda de aparelhos, entre os meses de março e junho, em decorrência das medidas de distanciamento social adotadas para o combate à pandemia do novo coronavírus.

**As Provisões para Devedores Duvidosos (PDD) atingiram R\$ 553 milhões, uma queda de 26,1% frente ao resultado de 2019**, refletindo os esforços contínuos na melhoria da aquisição de clientes, através de modelos e políticas de crédito mais robustos, além de maior eficiência na cobrança e recuperação. As curvas de arrecadação vêm apresentando melhoria sucessiva ao longo dos últimos meses, fazendo com a que a linha voltasse a representar 2,3% da Receita Bruta da TIM.

**Outras Receitas (Despesas) Operacionais Normalizadas totalizaram R\$ 354 milhões, crescimento de 8,1% A/A** no acumulado do ano, explicado pela redução das outras receitas operacionais, devido a menores receitas com multas por atraso no pagamento (a companhia interrompeu a cobrança de multa por atraso no início da pandemia, retomando esta prática em agosto), e menores receitas de créditos com fornecedores.

**Os Custos de Aquisição de Clientes (SAC = subsídio + comissionamento + despesas de publicidade) atingiram R\$ 45,7 por adição bruta em 2020, uma redução de 11,6% A/A.**

**A relação SAC/ARPU, que indica o *payback* por cliente, atingiu 1,8 meses em 2020, frente a 2,2 meses em 2019.**

### 7.3. Do EBITDA ao Lucro Líquido

DESCRIÇÃO	2020	2019	% A/A
R\$ milhões			
<b>EBITDA Normalizado*</b>	<b>8.372</b>	<b>8.114</b>	<b>3,2%</b>
Margem EBITDA Normalizada*	48,5%	46,7%	1,8p.p.
<b>Depreciação &amp; Amortização</b>	<b>(5.527)</b>	<b>(5.129)</b>	<b>7,8%</b>
Depreciação	(3.689)	(3.253)	13,4%
Amortização	(1.838)	(1.876)	-2,1%
<b>EBIT Normalizado*</b>	<b>2.845</b>	<b>2.985</b>	<b>-4,7%</b>
Margem EBIT Normalizada*	16,5%	17,2%	-0,7p.p.
<b>Resultado Financeiro Líquido Normalizado*</b>	<b>(807)</b>	<b>(1.096)</b>	<b>-26,3%</b>
Despesas financeiras	(1.233)	(1.296)	-4,9%
Receitas financeiras	432	201	114,6%
Variações cambiais, líquidas	(7)	(1)	646,6%
<b>Lucro antes dos impostos Normalizado*</b>	<b>2.037</b>	<b>1.889</b>	<b>7,9%</b>
Imposto de renda e cont. social Normalizado*	(166)	17	n.a.
<b>Lucro Líquido Normalizado*</b>	<b>1.871</b>	<b>1.906</b>	<b>-1,8%</b>
Total de Itens Normalizados	(27)	1.716	n.a.
<b>EBITDA Reportado</b>	<b>8.342</b>	<b>9.644</b>	<b>-13,5%</b>
Margem EBITDA Reportada	48,3%	55,5%	-7,2p.p.
<b>EBIT</b>	<b>2.815</b>	<b>4.515</b>	<b>-37,7%</b>
Margem EBIT	16,3%	26,0%	-9,7p.p.
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>(807)</b>	<b>21</b>	<b>n.a.</b>
<b>Lucro antes dos impostos</b>	<b>2.008</b>	<b>4.536</b>	<b>-55,7%</b>
Imposto de renda e cont. social	(164)	(914)	-82,1%
<b>Lucro Líquido</b>	<b>1.844</b>	<b>3.622</b>	<b>-49,1%</b>

\*EBITDA normalizado conforme itens apontados na seção de Custos (+R\$ 27,2 milhões no 4T20, +R\$ 2,6 milhões no 1T20, -R\$ 37,1 milhões no 3T19, -R\$ 1.494 milhões no 2T19 e +R\$ 1,5 milhão no 1T19). Resultado Financeiro normalizado pela atualização monetária sobre crédito fiscal e contingências trabalhistas, fiscais e cíveis (-R\$ 64,6 milhões no 3T19 e -R\$ 1.051 milhões no 2T19). Lucro Líquido normalizado pelo crédito fiscal e outros efeitos (-R\$ 2,4 milhões no 4T20, +R\$ 35,2 milhões no 3T19 e +R\$ 865 milhões no 2T19) por ajuste aos impostos diferidos (+R\$ 30,3 milhões no 1T19).

### EBITDA

**O EBITDA Normalizado totalizou R\$ 8,4 bilhões em 2020, um crescimento de 3,2% A/A.** As principais alavancas que contribuíram para esta performance foram: (i) a retomada do crescimento da Receita de Serviços Móveis após o período mais crítico da pandemia, (ii) a manutenção de sólido crescimento da Receita de Serviços Fixos, refletindo a expansão da TIM Live, (iii) aprofundamento de iniciativas estruturais para controle de custos/despesas e (iv) forte redução dos custos variáveis em função da menor atividade comercial, impactada

pelos desdobramentos da pandemia a partir das últimas semanas de março e que perduraram de forma mais intensa ao longo de todo o segundo trimestre.

**A Margem EBITDA Normalizada encerrou 2020 em 48,5%**, 1,8 p.p. de acréscimo na comparação A/A, mantendo a trajetória de crescimento dos últimos 7 anos.

### Depreciação e Amortização (D&A) / EBIT

**D&A apresentou incremento de 7,8% A/A em 2020**, explicado, principalmente, pelo aumento da Depreciação de Equipamentos de Transmissão 4G e dos Direitos de Uso, referentes a uma maior base de Ativos Imobilizados provenientes de contratos de leasing. **O EBIT Normalizado caiu 4,7% A/A no ano**, enquanto a margem EBIT normalizada fechou o ano em 16,5%, expandindo 0,7 p.p. contra 2019.

### Resultado Financeiro Líquido

Em 2020, o Resultado Financeiro foi negativo em R\$ 807 milhões, inferior aos -R\$ 1.096 milhões de 2019, em função de uma maior receita de atualização monetária sobre os créditos de PIS e COFINS (em função do maior saldo de créditos ao longo de 2020 versus 2019), um menor volume de PIS e COFINS sobre distribuição de Juros sobre Capital Próprio (em decorrência da incorporação da TIM Participações pela TIM S.A.) e um menor volume de juros sobre financiamentos e sobre leasings, que superaram as menores receitas com juros sobre aplicações financeiras. As últimas três linhas apresentaram valores reduzidos sob uma comparação A/A por causa da taxa Selic mais baixa. Além disso, houve uma maior receita financeira, decorrente da contabilização com marcação a mercado do bônus de subscrição que dá direito a uma parcela de aproximadamente 1,4% no capital social do Banco C6.

### Imposto De Renda E Contribuição Social

O Imposto de Renda e Contribuição Social Normalizado foi negativo em R\$ 166 milhões em 2020, comparado com R\$ 17 milhões positivos em 2019. **No acumulado do ano, a alíquota efetiva ajustada registrou o valor de -8,2%.**

### Lucro Líquido

**O Lucro Líquido Normalizado pelos efeitos descritos anteriormente totalizou R\$ 1,9 bilhões, em queda de 1,8% A/A**, enquanto Lucro por Ação Normalizado (LPA) foi de R\$ 0,77 comparado com R\$ 0,64 no ano anterior.

O Lucro Líquido Reportado totalizou R\$ 1,8 bilhões, uma queda de 42,3% A/A com LPA de R\$ 0,76 versus R\$ 1,50 em 2019. Esta queda é explicada pelos créditos tributários contabilizados em 2019 e classificados como não-recorrentes, conforme comentado anteriormente.

## 7.4. Fluxo de Caixa, Dívida e CAPEX

DESCRIÇÃO	2020	2019	% A/A
R\$ milhões			
EBITDA Normalizado*	8.372	8.114	3,2%
Capex	(3.891)	(3.853)	1,0%
<b>EBITDA - Capex</b>	<b>4.480</b>	<b>4.261</b>	<b>5,2%</b>
<b>Δ Capital de Giro</b>	<b>159</b>	<b>(2.501)</b>	<b>n.a.</b>
Itens operacionais não recorrentes	(30)	1.530	n.a.
<b>Fluxo de Caixa Operacional</b>	<b>4.610</b>	<b>3.290</b>	<b>40,1%</b>

\*EBITDA normalizado conforme itens apontados na seção de Custos (+R\$ 2,6 milhões no 1T20, -R\$ 37,1 milhões no 3T19, -R\$ 1.494 milhões no 2T19 e +R\$ 1,5 milhão no 1T19).

**O Fluxo de Caixa Operacional Livre (FCOL), foi positivo em R\$ 4.610 milhões**, uma expansão de R\$ 1.320 milhões comparado a 2019. Este resultado reflete principalmente uma Variação do Capital de Giro positiva em R\$ 159 milhões em 2020, comparada com -R\$ 2.501 milhões em 2019, ocasionada, majoritariamente pelos créditos de PIS e COFINS contabilizados no 2T19 e no 3T19. Desconsiderando estes efeitos não-caixa, a Variação do Capital de Giro encerrou 2020 gerando R\$ 1.100 milhões a mais de caixa do que 2019.

É válido lembrar que, no 1T20, houve a postergação do seu pagamento (cerca de R\$ 790 milhões) – que usualmente ocorre no mês de março – para o dia 31 de agosto. No 3T20, houve o pagamento parcial das taxas, cerca de R\$ 300 milhões, referentes ao Condecine e CFRP, impactando negativamente a Variação do Capital de Giro no Fluxo de Caixa daquele trimestre. O valor remanescente, relativo ao Fistel (TFF) segue em suspenso sem data definida para pagamento.

Portanto, as principais razões para isso foram para a melhora da Variação do Capital de Giro (desconsiderando os efeitos não-caixa relacionados aos créditos de PIS e COFINS mencionados anteriormente) foram, além do não pagamento do Fistel (TFF), um valor substancialmente menos negativo da variação da linha de Contas a Receber, em função de uma melhoria significativa na curva de arrecadação ao longo de 2020, além de menores desembolsos com processos judiciais e administrativos.

### CAPEX

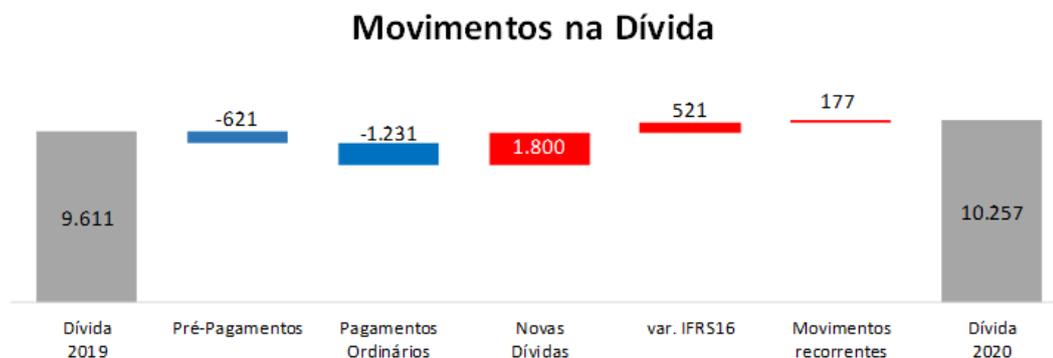
**Em 2020, os investimentos cresceram 1,0% A/A, totalizando R\$ 3.891 milhões** e continuaram sendo destinados à infraestrutura (92%), principalmente a projetos de TI, tecnologia 4G através do 700MHz, rede de transporte e expansão do FTTH (que recebeu aproximadamente 13% do total dos investimentos realizados no ano).

## DÍVIDA E CAIXA

A Dívida Bruta do 4T20 ficou em R\$ 10.257 milhões, um crescimento de R\$ 646 milhões A/A. O saldo atual inclui (i) o reconhecimento de leasing no valor total de R\$ 8.217 milhões (relacionado à venda de torres, projeto LT Amazonas e contratos de arrendamento com prazos superiores a 12 meses, conforme estabelecido pelo IFRS 16); (ii) dívida bancária no montante de R\$ 2.345 milhões e (iii) a posição de derivativos<sup>9</sup> de *hedge* no valor de R\$ 304 milhões (reduzindo a dívida bruta).

Ao fim de dezembro, o montante de financiamentos (pós-hedge) totalizou R\$ 2.041 milhões, sendo compostos por contratos com bancos privados estrangeiros e totalmente protegidos por hedge para moeda local. O custo médio da dívida excluindo os leasings foi de 3,2% a.a. em 2020, uma redução quando comparado ao custo de 6,9% a.a. em 2019.

Em abril, o Conselho de Administração da TIM aprovou a captação de R\$ 1.000 milhões para reforço de liquidez em antecipação a possíveis impactos que a pandemia do COVID-19 poderia ocasionar na economia. Deste montante, R\$ 574 milhões foram captados junto ao The Bank of Nova Scotia no mesmo mês. Ao longo do 2T20 a TIM avaliou as melhores condições para captação do saldo remanescente, contratando, em julho, R\$ 426 milhões junto ao BNP Paribas. Em julho, a TIM também amortizou integralmente as Debêntures (~1.000 milhões) originalmente distribuídas em janeiro de 2019.



No final do ano, as posições de Caixa e Títulos de Valores Mobiliários totalizaram R\$ 4.646 milhões, registrando crescimento de R\$ 1.706 milhões A/A.

O rendimento financeiro médio foi de 2,8% a.a., em 2020, apresentando uma queda frente aos 5,9% a.a. do 4T19, acompanhando a redução observada da taxa Selic.

No 4T20, a Dívida Líquida totalizou R\$ 5.611 milhões, redução de R\$ 1.061 milhões comparada ao mesmo período do ano anterior, quando a dívida líquida foi de R\$ 6.672 milhões. Esta queda é explicada pelo crescimento maior do volume de Caixa e Aplicações Financeiras em comparação com a elevação do saldo de dívida e leasings no período. A

<sup>9</sup> A posição de derivativos é composta, ainda, pelo bônus de subscrição no capital do Banco C6, conforme Nota Explicativa número 37 da DFP da TIM S.A..

dívida líquida excluindo os efeitos dos arrendamentos financeiros, Dívida Líquida-AL, somaria -R\$ 2.767 milhões, ou seja, “caixa líquido” com uma melhora de R\$ 1.659 milhões versus o ano passado.

**A relação Dívida Líquida/EBITDA ficou em 0,67x em 2020.** Desconsiderando os leasings financeiros, a relação Dívida Líquida-AL/EBITDA-AL ficou em -0,42x em 2020, uma redução comparada aos -0,17x de 2019.

## 8. Environmental, Social & Governance

### ESG: Compromisso da TIM com uma transformação positiva para todos os stakeholders

A TIM é pioneira nos temas ESG (“*Environmental, Social & Governance*”) no setor de Telecomunicações no Brasil. Há treze anos a TIM faz parte da Carteira do Índice de Sustentabilidade da B3 (ISE-B3), sendo a empresa do setor que há mais tempo configura no Índice. Desde 2011, a TIM voluntariamente faz parte do Novo Mercado, maior nível de governança corporativa da Bolsa de Valores Brasileira, além de ser a primeira e única operadora de telecomunicações nomeada como empresa Pró-Ética pela Controladoria Geral da União (“CGU”).

Como signatária do Pacto Global da ONU desde 2008 e integrante do GT de Direitos Humanos da Rede Brasileira do Pacto Global desde 2015, a TIM desenvolve projetos conectados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (“ODS”) e reconhece os direitos à privacidade de dados, à internet segura, ao acesso à informação e à liberdade de expressão como essenciais e inegociáveis.

A TIM responde ao *Carbon Disclosure Project* (“CDP”) - maior base de dados do mundo sobre Gases de Efeito Estufa relacionada às Mudanças Climáticas – desde 2010, e registra suas emissões no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro *GHG Protocol*.

Há 12 anos a TIM publica para seus stakeholders o [Relatório de Sustentabilidade](#) com os principais resultados financeiros e não financeiros, de acordo com a metodologia *Standards*, da *Global Reporting Initiative* (“GRI”). O Relatório é assegurado ainda por terceira parte independente.

[Nossas Políticas](#) de Responsabilidade Social, Direitos Humanos, Diversidade, Meio Ambiente, Gestão da Mudança do Clima, Gestão de Riscos Corporativos, Anticorrupção, Relacionamento com Fornecedores, Segurança e Saúde do Trabalho, entre outras, estão publicamente disponíveis para a livre consulta de nossos *stakeholders*.

Por sua sólida atuação em ESG, a TIM integra índices e ratings, nacionais e internacionais, como Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE-B3), Índice de Carbono Eficiente (ICO2-B3), Índice Brasil ESG (S&P/B3), Índice CDP Brasil de Resiliência Climática (ICDPR-70), *FTSE4GOOD Emerging Markets*, *FTSE4GOOD Latin America*, *MSCI ACWI ESG Leaders*, *MSCI Emerging Markets ESG Leaders*, entre outros, além de ser certificada pelo norma ISO 14001 desde 2010.

### Temas Materiais

Devido à pandemia de Covid-19, a TIM conduziu um novo processo de consulta a stakeholders, com o objetivo de revisar sua materialidade, uma boa prática incentivada por especialistas.

Após novas entrevistas e estudos, quatro temas materiais foram complementados e um novo tema surgiu, “Promoção da Diversidade e Igualdade de Oportunidades”, conforme quadro atualizado (negrito) a seguir:

Tema material 102-47	Correlação com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Ética e governança nos negócios	ODS 16
Gestão de resíduos na operação e pós-consumo	ODS 12
Investimento em infraestrutura e <b>confiabilidade da rede</b> *ajustado*	ODS 9,  ODS 11 e  ODS 15
Proteção de dados, privacidade do cliente e <b>segurança cibernética</b> *ajustado*	ODS 16
Inovação aplicada a produtos e serviços	ODS 9
Experiência do cliente e qualidade dos serviços	ODS 12 e  ODS 16
Gestão de energia	ODS 7 e  ODS 13
<b>Saúde, bem-estar</b> e gestão dos colaboradores *ajustado*	ODS 4 e  ODS 8
Gestão estratégica e responsável de fornecedores	ODS 8 e  ODS 12
Inclusão digital e <b>acesso à conectividade</b> *ajustado*	ODS 1 e  ODS 9
<b>Promoção da Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b> *novo*	ODS 5 e  ODS 8

## Plano de Ambições em ESG

Para o Grupo TIM, a condução dos negócios está cada vez mais atrelada a uma gestão responsável de aspectos que vão além dos financeiros e que também geram valor positivo e duradouro para a sociedade. Por isso, em esforço conjunto com a TIM Italia, no início de 2020, a TIM assumiu compromissos ambientais, sociais e de governança de longo prazo no [Plano Estratégico 2020-2022](#).

As ambições estão conectadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e à matriz de materialidade da Companhia.

Os resultados do Plano de ESG serão divulgados em breve.

<b>Environmental</b>	Ecoeficiência no tráfego transmitido	+75%	<b>2025</b>
	Emissões indiretas	-70%	
	Carbono neutro (emissões de carbono)	0	<b>2030</b>
<b>Social</b>	Engajamento dos colaboradores	>MQ3	
	Colaboradores treinados na cultura ESG	>95%	<b>2022</b>
	Desenvolvimento de capacidade digital	1.000	
<b>Governance</b>	Novo Mercado e ISE	manter	
	ISO 27001 e ISO 37001	obter	<b>2022</b>

## Energia

A Gestão de Energia é um tema material para a TIM e um de seus grandes desafios.

Em 2020, a TIM apresentou 64% de sua matriz energética oriunda de fontes renováveis. Até 2021, a expectativa é chegar a 80% de energia renovável, contando com 60 usinas de energia

solar, hídrica e biogás, que vão gerar mensalmente 38GWh de energia, o suficiente para abastecer uma cidade com 150 mil habitantes.

Consumo energético	2020	2019
Eletricidade (MWh)	627.728	717.014 <sup>1</sup>
Combustíveis (L)	861.938	1.240.491 L

<sup>(1)</sup> Dado ajustado após verificação externa.

Ao final de 2020, a TIM alcançou um total de 1.679 biosites ativos. Os biosites são estruturas com significativa redução no impacto visual e que, além da transmissão de telecomunicações, agregam também na iluminação e segurança através de câmeras de vigilância.

## Instituto TIM

Em 2013, a TIM fundou o Instituto TIM ([www.institutotim.org.br](http://www.institutotim.org.br)) com a missão de democratizar o acesso à ciência, tecnologia e inovação para promover o desenvolvimento humano no Brasil. Mais de 700 mil pessoas de todos os estados e do Distrito Federal já foram beneficiadas pelos projetos de educação e inclusão do Instituto, alguns, inclusive, premiados internacionalmente (Prêmio Governarte – BID 2015).

Ao longo de 2020, os projetos do Instituto TIM foram adaptados para que pudessem seguir acontecendo, apesar do cenário desafiador da pandemia da COVID-19. As Bolsas Instituto TIM-OBMEP continuaram apoiando os 200 medalhistas da Olimpíada Brasileira de Matemática das Escolas Públicas (OBMEP) que ingressaram em universidades públicas e advêm de famílias de baixa renda. Em 2020, 50 novos estudantes foram selecionados para receber as bolsas. O auxílio aos estudantes é fruto da parceria entre o Instituto TIM e o Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada (IMPA).

O *Academic Working Capital* – AWC é o programa de educação empreendedora desenvolvido pelo Instituto TIM que oferece mentoria e apoio financeiro para estudantes universitários que queiram transformar seus Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) em negócios de base tecnológica. Em sua 6ª edição, o AWC veio com novidades e um novo critério de avaliação: a contribuição do projeto para os desafios do Brasil em uma sociedade pós-pandemia da COVID-19. Outras diferenças foram as transformações dos workshops presenciais em encontros virtuais e um novo calendário, com as atividades sendo realizadas de agosto até maio de 2021, quando acontecerá a Feira de Investimentos – data que marcará também o início da Edição 2021 do programa. Desde sua criação, em 2015, cerca de 180 projetos de mais de 470 universitários foram apoiados pelo AWC e 50 startups foram criadas. Algumas destas, transformando-se em negócios de sucesso, como a Mvisia, startup participante da primeira edição do programa, que teve em 2020, 51% do seu capital social comprado pela WEG, multinacional brasileira fabricante de equipamentos elétricos.

A educação científica também compõe uma das linhas de atuação do Instituto TIM. Por meio da parceria com o Garatêa-ISS – programa de educação científica e aeroespacial para crianças e jovens – três experimentos brasileiros já foram enviados para a Estação Espacial Internacional (ISS) com apoio da NASA. A iniciativa coloca o Brasil como o primeiro país fora da América do Norte a participar do *Student Spaceflight Experiments Program*. O experimento vencedor da edição 2019/2020 do Garatêa foi feito por estudantes mato-grossenses, com o objetivo de descobrir se uma pessoa intolerante à lactose poderia consumir esse tipo de produto no espaço sob medicação. O projeto foi enviado à Estação Espacial em dezembro a bordo da SpaceX.

A Bateria do Instituto TIM – projeto de inclusão de crianças, jovens e adultos com e sem deficiência por meio da música – seguiu ao longo de 2020 com o formato virtual, batizado de “Bateria na sua Casa”. A iniciativa possibilitou a continuidade dos ensaios com o uso de videoaulas enviadas semanalmente. Para marcar o encerramento das atividades do ano e contribuir com o Natal das famílias – em sua maioria, advindas de áreas de vulnerabilidade social -, os integrantes e a equipe técnica receberam cestas de alimentos.

TIM Tec, programa de cursos gratuitos online do Instituto TIM, bateu a marca de 100 mil inscritos na plataforma e registrou aumento de 200% no número de acessos no primeiro quadrimestre de 2020, na comparação com o mesmo período de 2019. A plataforma ganhou mais visibilidade a partir do aumento da procura por capacitações a distância durante a pandemia. O TIM Tec também passou a fazer parte da iniciativa Aprendendo Sempre, uma coalizão com diversas organizações da sociedade civil para oferecer cursos online gratuitos.

Para minimizar os impactos sociais causados pela COVID-19, o Instituto TIM decidiu somar esforços à ação promovida pela ONG Instituto Biomob para garantir a alimentação de famílias de pessoas com deficiência de comunidades dos municípios de Petrópolis, Duque de Caxias, Mesquita e Rio de Janeiro. Por meio da campanha Mútua-Gesto Solidário, mais de 600 famílias receberam cestas básicas mensais, uma ação que garantiu a segurança alimentar de pelo menos 3 mil pessoas em situação de vulnerabilidade.

### **Investimento Social Privado**

As iniciativas de investimento social incluem doações, projetos do Instituto TIM e patrocínios. Em 2020 foram investidos mais de R\$ 12 milhões em benefício social, conforme detalhado na tabela abaixo:

<b>Investimento Social Privado 2020 (R\$'000)</b>	
<b>Doações</b>	<b>265</b>
<b>Projetos do Instituto TIM</b>	<b>4.173</b>
Educação	2.880
Aplicações	-
Trabalho	600
Inclusão	230
Outros	463
<b>Iniciativas na Comunidade<sup>1</sup></b>	<b>8.058</b>
Patrocínios esportivos	-
Patrocínios culturais	8.058
Outros	-
<b>Total</b>	<b>12.496</b>

<sup>1</sup> Incentivos Fiscais estão inclusos no montante total investido nesta categoria e representam aproximadamente 95% do investimento em Iniciativas na Comunidade.

Para mais informações sobre ESG, acesse o [Relatório de Sustentabilidade da TIM](#), que traz os principais resultados financeiros, sociais e ambientais, além de temas importantes para o negócio e para a governança da sustentabilidade da Companhia, assim como nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável.

## 9. Governança Corporativa

### 9.1. Única Companhia de Telecom no Novo Mercado

Em 03 de agosto de 2011 a TIM aderiu ao “Novo Mercado”, segmento que concentra as empresas comprometidas com as melhores práticas de governança corporativa.

A migração para o Novo Mercado resultou em benefícios para todos os acionistas. As regras exigidas, alinhadas às melhores práticas de governança corporativa de mercados como Estados Unidos e Europa, potencializam uma maior liquidez e valorização das ações, permitindo um acesso mais amplo aos mercados internacionais, além de promover o fortalecimento da imagem institucional e o aumento da confiança na Companhia.

Adicionalmente, a TIM pertence ao seleto grupo de empresas que compõem as carteiras do Índice de Governança Corporativa (IGC), do Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado (ITAG) da B3 e também do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), composto por empresas que se comprometeram a gerenciar os riscos derivados de desenvolvimentos econômicos, ambientais e sociais.

### 9.2. Governança Corporativa na TIM

A TIM Participações é uma sociedade por ações de capital aberto, administrada por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva e supervisionada por um Conselho Fiscal e por um Comitê de Auditoria Estatutário.

Os deveres e responsabilidades dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria Estatutário estão determinados na legislação brasileira, no Estatuto Social da Companhia, no Regulamento de Listagem do Novo Mercado, no Regimento Interno do Conselho de Administração, no Regimento Interno do Conselho Fiscal e no Regimento Interno do Comitê de Auditoria Estatutário.

Na condição de membros ativos e responsáveis pela comunidade em que atuam, a Companhia e seus administradores devem pautar suas ações pela legalidade e pela ética, baseado em três princípios fundamentais: transparência, honestidade e lealdade.

Na condução dos seus negócios pautados, além da ética e da lealdade, pela boa-fé, a Companhia busca: (i) agir com transparência nos negócios, (ii) promover a lealdade na concorrência; (iii) excelência de competitividade no mercado; (iv) atender ao bem-estar e ao crescimento da comunidade em que opera; (v) aprimorar os seus recursos humanos; e (vi) promover o desenvolvimento sustentável.

### 9.3. Política de Divulgação

A TIM Participações adotou em 2002 uma Política de Divulgação/Negociação e Diferenças de Governança Corporativa da NYSE, à qual a administração da Companhia aderiu mediante assinatura do termo de adesão. Como parte dessa política, estabeleceu-se um código de conduta a ser seguido por todos os funcionários com acesso a informações privilegiadas, além de terem sido impostas restrições às negociações com papéis da Companhia em determinados períodos.

A Política de Divulgação da Companhia prevê a utilização do Portal da Agência Estado, que pode ser acessado pelo link: <http://economia.estadao.com.br/fatos-relevantes/>, na forma da Instrução CVM nº 547/2014, que permitiu a divulgação de fatos relevantes em portais de notícias de acesso gratuito.

### 9.4. Conselho de Administração

O Conselho de Administração (CDA) é composto por, no mínimo, 5 (cinco) e, no máximo, 19 (dezenove) membros, com mandato de dois anos, permitida a reeleição. Em 31 de dezembro de 2020, o Conselho de Administração era formado por 10 (dez) membros, sendo 4 (quatro) deles independentes. Em 2020, o CDA se reuniu 16 (dezesesseis) vezes no exercício de suas funções.

Todas as decisões tomadas pelo Conselho de Administração são registradas em atas, publicadas e consignadas no livro de atas do Conselho de Administração, arquivado na sede na Companhia.

O Conselho se reúne ordinariamente no mínimo seis vezes ao ano e no máximo doze vezes, e também extraordinariamente, mediante convocação feita por seu Presidente, ou por quaisquer dois Conselheiros, ou pelo Diretor Presidente da Companhia. O Presidente do Conselho poderá convidar para participar das reuniões do órgão qualquer membro da Diretoria Estatutária, outros executivos da Companhia, assim como terceiros que possam contribuir com opiniões ou recomendações relacionadas às matérias a serem deliberadas. Os convidados a participar das reuniões do Conselho não possuem direito de voto.

O Conselho de Administração tem 4 (quatro) comitês de assessoramento, todos diretamente vinculados a ele: o Comitê de Auditoria Estatutário, com regras previstas no Estatuto Social da Companhia, o Comitê de Remuneração, o Comitê de Controle e Riscos e o Comitê de *Environmental, Social & Governance*, podendo haver participação de um ou mais membros nos Comitês, simultaneamente.

## 9.5. Diretoria Estatutária

A Diretoria Estatutária (Diretoria) é o órgão de representação e de administração executiva da Companhia, sendo composta por no mínimo 3 (três) e no máximo 12 (doze) diretores, eleitos pelo Conselho de Administração para o mandato de dois anos, admitida a reeleição, podendo ser destituídos pelo mesmo órgão a qualquer tempo. Em 31 de dezembro de 2020, a Diretoria da Companhia era composta por 7 (sete) membros. Em 2020, a Diretoria se reuniu 48 (quarenta e oito) vezes no exercício de suas funções.

## 9.6. Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal (CF) é o órgão de fiscalização dos atos da administração da Companhia e de informação aos acionistas, devendo funcionar permanentemente. O Conselho Fiscal é composto por no mínimo 3 (três) e no máximo 5 (cinco) membros efetivos, todos profissionais independentes reconhecidos pelo mercado, que não mantenham qualquer outro vínculo com a Companhia, cada com um respectivo suplente, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral. Em 31 de dezembro de 2020, o Conselho Fiscal da Companhia era composto por 3 (três) membros. Em 2020, o CF se reuniu 7 (sete) vezes no exercício de suas funções.

## 9.7. Comitê de Auditoria Estatutário

O Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) é um órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração, composto por, no mínimo 3 (três) e, no máximo, 5 (cinco) membros, todos independentes. Atualmente o CAE é composto por 3 (três) membros.

O CAE tem por objetivo supervisionar a qualidade e a integridade dos relatórios financeiros, a aderência às normas legais, regulatórias e estatutárias, a adequação dos processos relativos à gestão de riscos e as atividades dos auditores, tanto internos quanto independentes, bem como supervisionar e avaliar a celebração de contratos de qualquer natureza entre a Companhia ou suas controladas, de um lado, e o acionista controlador ou suas sociedades controladas, coligadas, sujeitas a controle comum ou controladoras deste último, ou que de outra forma constituam partes relacionadas à Companhia, do outro lado. Além de suas atribuições ordinárias, o CAE também desempenha a função de *Audit Committee* da Companhia, em conformidade com o disposto na *Sarbanes-Oxley Act*, à qual a Companhia está sujeita por ser uma sociedade registrada na *US Securities and Exchange Commission* – SEC. Em 2020, o CAE se reuniu 20 (vinte) vezes no exercício de suas funções.

Os membros do CAE analisaram as Demonstrações Financeiras, acompanhadas do Relatório do Auditor Independente e do Relatório Anual da Administração, relativo ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020 (“Demonstrações Financeiras Anuais de 2020”). Considerando as informações prestadas pela Diretoria Estatutária da Companhia e pela

auditoria externa da Ernst & Young Auditores Independentes S/S. (“EY”), bem como a proposta de destinação do resultado do exercício de 2020, o CAE avaliou que essas informações e documentos refletem adequadamente, em todos os aspectos relevantes, as posições patrimonial e financeira da Companhia e suas controladas. Por essa razão, recomendaram, por unanimidade, a aprovação dos documentos acima mencionados pelo Conselho de Administração da Companhia, para o encaminhamento à Assembleia Geral Ordinária de Acionistas, nos termos da Lei das Sociedades por Ações.

## 9.8. Comitê de Controle e Riscos

O Comitê de Controle e Riscos (CCR) é um órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração, devendo ser composto por, no mínimo 3 (três) e, no máximo, 5 (cinco) membros do Conselho de Administração da Companhia, e possui, dentre outras, a finalidade de assessorar o CDA na avaliação de medidas de controle interno e de gestão de riscos, e o cumprimento de regras de governança. Em 31 de dezembro de 2020, o CCR era composto por 5 (cinco) membros, sendo 2 (dois) desses independentes. Ao longo de 2020, o CCR se reuniu 9 (nove) vezes no exercício de suas funções.

## 9.9. Comitê de Remuneração

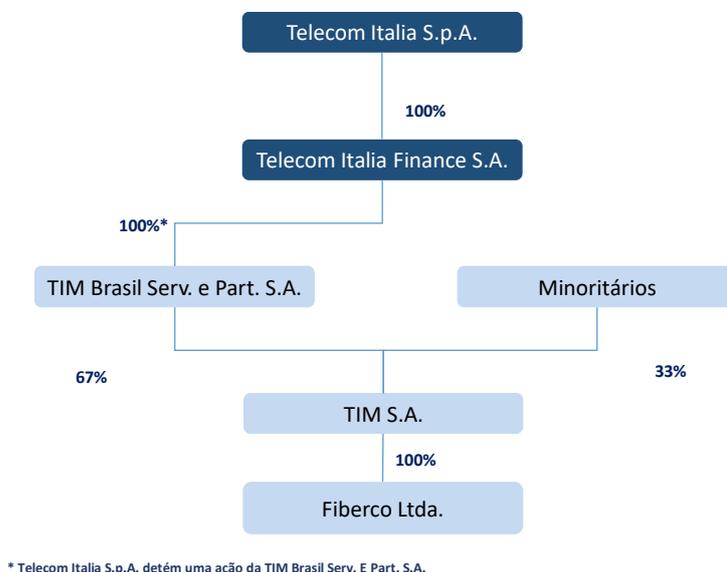
O Comitê de Remuneração (CR) é um órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração, devendo ser composto por, no mínimo 3 (três) e, no máximo, 5 (cinco) membros do Conselho de Administração da Companhia, e possui, dentre outras, a finalidade de assessorar o CDA na avaliação de propostas de rateio da remuneração global aprovada pela Assembleia Geral, e o critério de remuneração dos Diretores Estatutários e dos altos executivos da Companhia. Em 31 de dezembro de 2020, o CR era composto por 3 (três) membros, sendo 1 (um) desses independente. Ao longo de 2020, o CR se reuniu 6 (seis) vezes no exercício de suas funções.

## 9.10. Comitê de Environmental, Social & Governance

O Comitê de *Environmental, Social & Governance* (CESG), criado em 10 de dezembro de 2020, é um órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração, devendo ser composto por, no mínimo 3 (três) e, no máximo, 5 (cinco) membros do Conselho de Administração da Companhia, e possui a finalidade de assessorar o CDA no desenvolvimento e implementação da estratégia e dos princípios de *Environmental, Social & Governance*, incluindo, dentre outras atividades, a recomendação das diretrizes e da estratégia da Companhia aplicáveis à gestão de questões ambientais, sociais e de governança. Em 31 de dezembro de 2020, o CESG era composto por 5 (cinco) membros, sendo 2 (dois) desses independentes.

### 9.11. Estrutura Acionária

A Companhia encerrou 2020 com capital social no montante de R\$ 13.477.890.507,55, representado por 2.420.804.398 ações ordinárias. A TIM Brasil Serviços e Participações S.A. detém o controle acionário da TIM com aproximadamente 67% das ações.



### 9.12. Política de Dividendos

Conforme Estatuto Social, a Companhia deve distribuir como dividendo obrigatório, a cada exercício social findo em 31 de dezembro, desde que haja valores disponíveis para distribuição, a quantia equivalente a 25% do lucro líquido ajustado.

É obrigatória a manutenção de uma reserva legal, à qual a Companhia deve alocar 5% dos lucros líquidos de cada exercício fiscal, até que o valor dessa reserva seja equivalente a 20% do capital.

A distribuição de dividendos anuais é deliberada pela Assembleia Geral Ordinária.

### 9.13. Eventos do Exercício e Subsequentes

#### Pagamento de Juros Sobre Capital Próprio

No dia 7 de outubro e no dia 10 de dezembro de 2020, a TIM S.A. divulgou que seu Conselho de Administração aprovou a distribuição de R\$ 500 milhões e R\$ 583 milhões, respectivamente, a título de Juros Sobre Capital Próprio (“JSCP”). Os pagamentos ocorreram nos dias 10 de novembro de 2020 e 22 de janeiro de 2021, sendo as datas de 19 de outubro e de 18 de dezembro de 2020 aquelas que serviram para identificar os acionistas com direito a receber tais valores. Desta forma, as ações adquiridas após as referidas datas estavam ex-direito de distribuição de JSCP. Desse modo, a TIM declarou um montante total de R\$ 1.083 milhões de JCP em 2020 (o total do montante no 4T20).

## Resultado do leilão de ativos móveis da Oi

No dia 14 de dezembro de 2020, em continuidade aos Fatos Relevantes divulgados em 10 de março de 2020, 18 de julho de 2020, 27 de julho de 2020, 7 de agosto e 7 de setembro de 2020, a TIM S.A. informou aos seus acionistas e ao mercado em geral que a oferta efetuada pela TIM, em conjunto com a Telefônica Brasil S.A. e a Claro S.A. (conjuntamente as “Compradoras”), foi declarada vencedora do processo competitivo de alienação dos ativos da operação de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal) do Grupo Oi (“UPI Ativos Móveis”). O Juízo da Recuperação Judicial homologou a proposta das Compradoras como vencedora do processo competitivo de venda da UPI Ativos Móveis, após as manifestações favoráveis do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e do Administrador Judicial.

O valor total da transação é de R\$ 16.500 milhões mais o valor da contrapartida oferecida ao Grupo Oi por Contratos de Capacidades de transmissão de dados na modalidade take-or-pay a serem celebrados no momento da efetivação da transação e cujo VPL (valor presente líquido) corresponde a aproximadamente R\$ 819 milhões. Do valor de R\$ 16.500 milhões, R\$ 15.744 milhões referem-se ao Preço Base da oferta e R\$ 756 milhões correspondem a Serviços de Transição a serem prestados por até 12 (doze meses) pelo Grupo Oi para as Compradoras. A TIM desembolsará 44% dos valores de Preço Base e Serviços de Transição, perfazendo aproximadamente R\$ 7.300 milhões. Com relação ao Contrato de Capacidade, a Companhia ficará responsável por pagar quantias que trazidas a valor presente totalizam aproximadamente R\$ 476 milhões (58% do VPL do contrato levando em consideração as suas especificidades).

Caberá à TIM o que segue:

- Clientes: aproximadamente 14,5 milhões de clientes (correspondendo a 40% da base total de clientes da UPI Ativos Móveis) – de acordo com a base de acessos da Anatel de Abr/20. A alocação de clientes entre as Compradoras levou em consideração critérios que privilegiam a competição entre as operadoras presentes no mercado brasileiro;
- Radiofrequência: aproximadamente 49 MHz como média nacional ponderada pela população (54% das radiofrequências da UPI Ativos Móveis). A divisão de frequências entre as Compradoras respeita estritamente os limites de espectro por grupo estabelecidos pela Anatel;
- Infraestrutura: aproximadamente 7,2 mil sites de acesso móvel (correspondendo a 49% do total de sites da UPI Ativos Móveis).

## TIM obtém direito ao exercício de bônus de subscrição no Banco C6

No dia 1º de fevereiro de 2021, A TIM comunicou que obteve, no âmbito da parceria estratégica (“Parceria”) firmada com o Banco C6 S.A. (“C6” ou “Banco”) o direito ao exercício de Bônus de Subscrição equivalente a participação indireta de aproximadamente 1,4% (um vírgula quatro por cento) do capital social do C6 em decorrência do atingimento, em dezembro de 2020, do 1º nível das metas acordadas, que serão exercidos no momento em que a administração da Companhia julgar mais oportuno. Importante destacar que o mencionado Bônus de Subscrição concederá à TIM, quando exercido, uma posição minoritária e sem posição de controle ou de influência significativa na administração do C6.

O C6 é um banco digital com crescimento destacado no Brasil, sendo a instituição que mais cresceu no 3º trimestre de 2020, e superando mais de 4 milhões de contas abertas até novembro. O Banco tem cerca de R\$ 5,3 bilhões em ativos totais e transaciona em sua plataforma de pagamentos mais de R\$ 1,5 bilhão por mês.

Em menos de um ano, a Parceria entre as empresas gerou um número expressivo de contas abertas através das ofertas combinadas de serviços de telecomunicações e serviços financeiros, o que reforça o relacionamento entre TIM e C6 com resultados significativos e confirma o caráter inovador e centrado na conveniência dos clientes.

### **Aprovação de constituição de sociedade para prestação de serviços de infraestrutura de fibra ótica residencial**

A TIM S.A., em continuidade ao seu Plano Estratégico 2020-2022, comunicou, em 10 de dezembro de 2020, que o Conselho de Administração da TIM, após a análise dos estudos realizados e das propostas não-vinculantes recebidas, aprovou, em reunião realizada na mesma data, a constituição de uma sociedade, como preparação para futura segregação de ativos e prestação de serviços de infraestrutura de fibra ótica residencial. Tal processo é uma das etapas intermediárias da transformação da TIM na prestação dos serviços de banda larga, e objetiva a criação de um veículo aberto de infraestrutura de fibra ótica (“FiberCo”) com a captação de um parceiro estratégico que se tornará sócio da FiberCo.

A FiberCo atuará no mercado de atacado podendo prover serviços de conectividade em fibra, de última milha e de transporte, para as operadoras do mercado, contando com a TIM como cliente âncora. Esta transação tem por objetivo acelerar o crescimento do negócio de banda larga residencial e permitir a adequada valorização de uma parte da infraestrutura da TIM.

### **TIM e FCA fecham parceria inédita para carros conectados**

A TIM e a Fiat Chrysler Automóveis (FCA) estabeleceram uma parceria para oferecer soluções de conectividade embarcada em veículos das marcas Fiat, Jeep e RAM no Brasil a partir da primeira metade de 2021. Como parte da estratégia global de desenvolver ecossistemas para serviços conectados e potencializar a experiência digital dos clientes, futuros lançamentos da FCA no país vão contar com o eSIM, chip virtual para acesso a Wi-Fi nativo a bordo, com a qualidade da cobertura 4G e rede de Internet das Coisas (“IoT”) da TIM.

A conectividade permitirá a comunicação, ativa e em tempo real, do carro com o cliente, com a FCA e com a rede de concessionárias. Os clientes da FCA se beneficiarão com uma variedade de serviços, desde conteúdos de entretenimento e segurança, até aplicativos que interagem com o veículo. Também permitirá a identificação remota de eventuais falhas no veículo com a possibilidade de diagnósticos mais ágeis e precisos. Tudo isso graças aos sensores conectados, que enviam dados continuamente para a FCA.

A parceria fortalece a presença da TIM no segmento de serviços prestados a empresas –B2B, inaugurando sua atuação na vertical de carros conectados que se junta ao sólido portfólio de soluções IoT. Ao mesmo tempo, possibilita a abertura de novas formas de atingir o cliente no

segmento de serviços prestados a consumidores – B2C, através da prestação de serviços “incar”.

### **Celebração de TAC com a ANATEL**

Em 19 de junho, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a celebração de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), entre a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e a TIM S.A. (subsidiária integral da TIM Participações S.A.), após deliberação final do Regulador na 8ª Reunião Extraordinária de seu Conselho Diretor, ocorrida no dia anterior. O acordo, que está em plena fase de execução, dentro do planejado pela Companhia e sob o estrito acompanhamento da ANATEL, abrange sanções que totalizavam um valor de aproximadamente R\$ 639 milhões, que serão foram arquivadas em função de compromissos assumidos e que podem ser representados em ações de melhoria de qualidade e experiência do cliente, evolução dos canais digitais de atendimento, redução dos índices de reclamação, bem como incremento de infraestrutura de rede em mais de 2.000 localidades. A companhia também assumiu o compromisso adicional de levar banda larga móvel, por meio da rede 4G, à cerca de 350 municípios com menos de 30 mil habitantes. Três milhões de pessoas serão beneficiadas nas regiões Nordeste, Norte, norte de Minas Gerais e em Goiás, em cidades onde a tecnologia de quarta geração ainda não está disponível.

## 10. Auditoria Independente – IN CVM nº 381

Em 2020, a Ernst & Young Auditores Independentes S.S. prestou serviços de auditoria de nossas demonstrações financeiras e outros serviços não relacionados à auditoria, que estão relacionados à revisão do Relatório de Sustentabilidade da Companhia.

Tais serviços não superaram o patamar de 5% do total dos honorários relativos ao serviço de auditoria externa.

No entendimento dos auditores externos a prestação de outros serviços profissionais não relacionados à auditoria externa, acima descritos, não afeta a independência nem a objetividade na condução dos exames de auditoria externa efetuados. Os auditores possuem processos internos para garantir que estes outros serviços sejam avaliados internamente, bem como pré-aprovados antes da apresentação de qualquer proposta à TIM.

A Companhia destaca ainda que está sujeita à uma política, aprovada pelo Conselho de Administração de sua Controladora em 30/07/2019, que disciplina o processo de contratação dos auditores externos bem como de eventuais serviços não relacionados à auditoria das demonstrações financeiras, estabelecendo, dentre outras coisas, que a contratação deverá ser submetida à análise prévia do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) da Controladora. Tal documento define ainda, um rol exemplificativo de serviços não relacionados à auditoria cuja contratação é vedada.

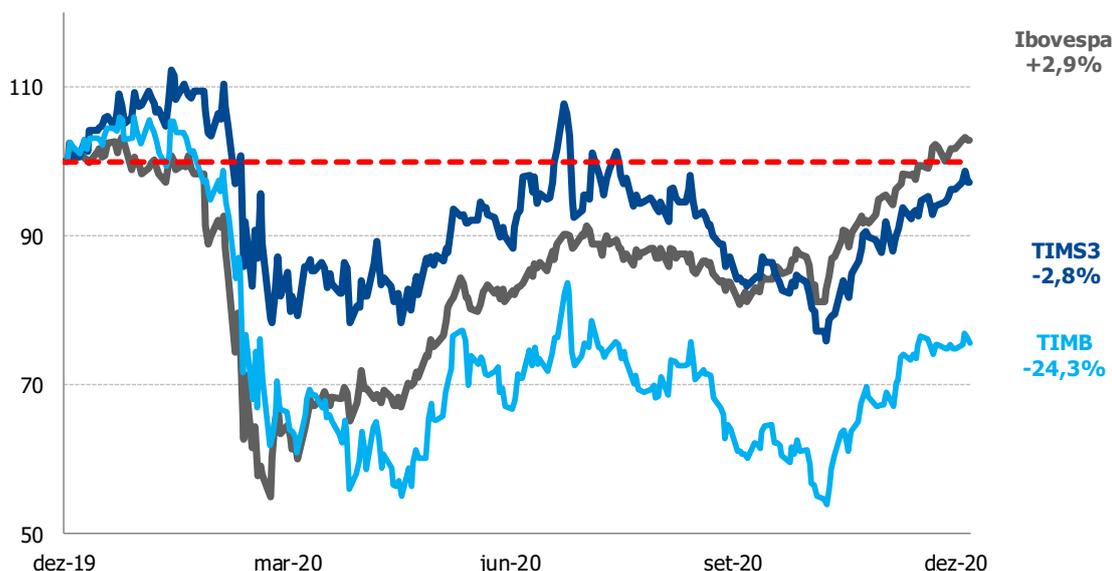
## 11. Mercado de Capitais

As ações ordinárias da TIM S.A. são negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (B3) sob o código TIMS3 e as ADRs, *American Depositary Receipts*, na Bolsa de Valores de Nova Iorque, *New York Stock Exchange* (NYSE), sob o código TIMB.

O Índice da Bolsa de Valores de São Paulo (Ibovespa) encerrou 2020 em 119.017 pontos, acumulando uma alta de 2,9% quando comparado ao ano anterior, e valor de mercado de R\$ 3,9 trilhões.

### Performance das Ações da TIM S.A.

(Base 100 em 31 de dezembro de 2019;  $\Delta\%$  Dez-20 x Dez-19)



Fonte: Bloomberg

A Companhia encerrou 2020 com suas ações ordinárias cotadas a R\$ 14,65 na B3, uma queda de 5,9% A/A, enquanto as ADRs, na NYSE, fecharam ao preço de US\$ 14,03, redução de 26,1% A/A. Em valor de mercado, a TIM fechou o ano valorada em R\$ 35,5 bilhões ou US\$ 6,9 bilhões.

## Considerações Finais

A TIM S.A., com o objetivo permanente de manter um crescimento contínuo, equilibrado e sustentável, agradece aos seus clientes pela fidelidade e reitera o compromisso de buscar incansavelmente mecanismos para retribuir a preferência por meio de qualidade e de um atendimento diferenciado. Os agradecimentos se estendem também aos parceiros comerciais, fornecedores e instituições financeiras, pelo apoio e confiança depositados e, em especial, aos colaboradores, sem os quais não teriam sido atingidos os objetivos e, finalmente, aos acionistas, pelo apoio e confiança na gestão do negócio.

A Administração