



Tipo de Documento: **POLÍTICA**

Função Owner do Processo: **Audit Planning, Forensic & Special Audit Projects**

Código Documento: **PL.835**

Versão:
05

Data de Emissão:
31/01/2022

Mapa de Processos TIM:
Enterprise Management-ERM-04 Audit Management

CANAL DE DENÚNCIAS

O presente documento foi redigido de acordo com o Código de Ética e Conduta, Programa de Anticorrupção, Política de Conflito de Interesses e os Princípios Gerais do Controle Interno do Grupo Telecom Itália.

Uso Interno

TIM S.A.

Todos os direitos reservados

A cópia deste documento não é válida em meio impresso.

**Página
1 de 14**

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

QUADRO DE FORMALIZAÇÃO

	Nome	Função
ELABORADO POR:	Cintia Baksa	Audit - Planning, Forensic & Special Audit Projects
	Alexandre Costa Soares	Audit - Planning, Forensic & Special Audit Projects

VERIFICADO POR:	Leonardo Tadeu Soares	Compliance - Governance & Integrity Compliance
	Wilka Rodrigues	Compliance - Processes & Financial Compliance
	Marcia Regina Cavalcante	Compliance - IT & Security Compliance
	Mariana Borgatello	Audit - Planning, Forensic & Special Audit Projects
	José Luiz Froes	HRO – Industrial Relations & HR Services – Trade Union Relations & Labour Consulting
	Marcio Lino	Regulatory Institut. and Press Relations - Envir., Social & Governance
	Marcello Elias Dias Curvello	HRO – HR Management, Planning & Compensation
	Simone Paulino de Barros	Legal & Corporate Affairs - Corporate Affairs
	Sylvia Tatiana Cherobim Figueiredo	Legal & Corporate Affairs - Operative Litigation
	Betina Bortolotti	Legal & Corporate Affairs - Labour Litigation
	Giacomo Strazza	HRO - Development, Education & Inclusion Management
	Heros Fabiano dos Santos	BSO – Security Operations
Marina Benignetti	HRO - Organization & Processes	

APROVADO POR:	Luca Fadda	Audit
	Jaques Horn	Legal & Corporate Affairs
	Piero Formica	Compliance
	Mario Girasole	Regulatory Institut. and Press Relations
	Bruno Gentil	Business Support Officer
	Maria Antonietta Russo	Human Resources & Organization

COMUNICADO:	Gustavo de Castro Brantes	CFO – Risk Management
--------------------	---------------------------	-----------------------

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 2 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

HISTÓRICO DAS REVISÕES

Nº Versão	Descrição	Data
00	Emissão Inicial.	23/11/2016
01	Alteração da nomenclatura do procedimento referente aos Direitos Humanos. Alteração do site (Internet) para o acesso ao Canal de Denúncias.	23/10/2017
02	Inclusão dos parágrafos: (i) reconhecimento da diversidade; (ii) valorização das diferenças; (iii) de mais 1 verificador. Alteração: (i) verificadores; (ii) aprovadores.	24/10/2018
03	Adequação da Política em conformidade com: (i) a nova estrutura de quadro normativo da Cia; (ii) o procedimento do Canal de Denúncias; acréscimo do 0800.	22/10/2020
04	Inclusão do tema direito do consumidor nos assuntos tratados pelo Canal de Denúncias.	19/11/2020
05	Adequação do quadro normativo e do nome das funções citadas no documento conforme organograma vigente. Inclusão da referência à Política de Prevenção e Coibição às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying. Inclusão da premissa de prévia avaliação colegial da Comissão de Apuração de Denúncias. Inclusão do parágrafo de não retaliação e má-fé. Inclusão do parágrafo de que a TIM não tolera assédios (moral, sexual), importunação, bullying ou qualquer outro tipo de tratamento desrespeitoso ou indigno. Inclusão de Compliance como membro da Comissão de Apuração de Denúncias. Inclusão de que em casos previstos na Política de Prevenção e Coibição às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying a área de Security Operations, no âmbito da função Business Support Officer, também integrará a Comissão de Apuração de Denúncias. Inclusão de que em casos oportunos poderão ser convidados outros Responsáveis de áreas, nas reuniões de Comissão de	31/01/2022

Uso Interno	TIM S.A. Todos os direitos reservados	Página 3 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	



Tipo de Documento: **POLÍTICA**

Função Owner do Processo: **Audit**

Código Documento: **PL.835**

Versão:
05

Data de Emissão:
31/01/2022

Apuração de Denúncias.

Inclusão da definição no glossário de Assédio; Assédio moral; Assédio sexual; Bullying; Gênero; Grupos sociais minorizados; Raça; Orientação afetivo-sexual.

Exclusão de parágrafo em que cita que o responsável da função Compliance integrará a Comissão de Apuração de Denúncias para temas que envolvam Anticorrupção e cenários de violação a privacidade ou incidentes relativos à proteção de dados pessoais.

Uso Interno

TIM S.A.

Todos os direitos reservados

A cópia deste documento não é válida em meio impresso.

Página

4 de 14



Tipo de Documento: **POLÍTICA**

Função Owner do Processo: **Audit**

Código Documento: **PL.835**

Versão:
05

Data de Emissão:
31/01/2022

ÍNDICE

PREMISSA	6
1. DESTINATÁRIOS	8
2. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO	8
3. REFERÊNCIAS.....	8
4. DESCRIÇÃO GERAL DO PROCESSO E DAS RESPONSABILIDADES	9
5. GLOSSÁRIO	12
6. ANEXOS	14

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 5 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	



Tipo de Documento: **POLÍTICA**

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

PREMISSA

O Canal de Denúncias foi criado como uma importante ferramenta para o fortalecimento da Governança Corporativa das Empresas do Grupo TIM no Brasil, e agrega valor para o contínuo monitoramento dos controles internos da Companhia, uma vez que possibilita a detecção de eventuais desvios e fraudes praticados por colaboradores da empresa, funcionários(as) terceirizados(as) ou fornecedores de produtos e serviços contratados pelas Empresas do Grupo TIM no Brasil.

A fim de fortalecer os pilares de governança corporativa, com base nos princípios da transparência e confidencialidade, a TIM disponibilizou para o público interno e externo, o “Canal de Denúncias”, no formato bilingue (português e inglês), cujo acesso poderá ocorrer tanto pela Intranet Corporativa quanto pela Internet (tim.com.br e ri.tim.com.br > Governança > Canal de Denúncias) ou por telefone no número (0800 900 8007), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Qualquer denúncia que contenha suspeita de conduta que não esteja em conformidade com os documentos abaixo, será tratada de acordo com esta política, são eles: (i) as disposições do Código de Ética e de Conduta da TIM S.A.; (ii) a Política de Direitos Humanos do Grupo Telecom Itália; (iii) a Política de Diversidade e Inclusão; a Política de Prevenção e Coibição às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying (iv) os procedimentos normativos internos; (v) a lei Sarbanes-Oxley (SOx); (vi) o Programa de Anticorrupção; (vii) a Política para a Gestão de Conflito de Interesses da TIM S.A.; (viii) a Política de Defesa da Concorrência; (ix) e outras leis vigentes e normas aplicáveis; (x) Código de Defesa do Consumidor.

A Companhia garante que (i) guardará sigilo sobre a identidade do denunciante, exceto quando houver lei em contrário ou decisão judicial, (ii) não tomará medidas de retaliação aos denunciante de boa-fé. Tais garantias não afastam a possibilidade da Companhia tomar medidas disciplinares em desfavor do denunciante, por motivos alheios à denúncia, nesses casos sempre com a prévia avaliação colegial da Comissão de Apuração de Denúncias.

Caso a Companhia verifique que a Denúncia apresentada foi realizada de má-fé, ela se reserva o direito de tomar as medidas disciplinares cabíveis, inclusive judiciais, contra o denunciante identificado. A adoção de medidas disciplinares contra denunciante que tenham se identificado na denúncia apresentada, deverá ser submetida a decisão colegial da Comissão de Apuração de Denúncias. Da mesma forma, a suspeita de retaliação à pessoa denunciante também poderá ser investigada.

Se um(a) colaborador(a) tomar conhecimento de fatos que se enquadrem nas premissas acima, seja por meio de uma denúncia de outra pessoa, de afirmativas retratadas em documentos formais, caso tenha presenciado e/ou tomado conhecimento de algum fato ou até mesmo, caso seja vítima, terá a obrigação de retransmiti-la imediatamente ao Canal de Denúncias, ficando a seu critério a forma de envio, seja pela intranet, internet ou telefone, bem como o modo de identificação, isto é, anônimo ou não. É importante anexar toda e qualquer eventual documentação a qual ele tenha tido acesso que envolva a denúncia, guardado o sigilo desta comunicação, ou seja, não poderá divulgar para pessoas terceiras estranhas ao Canal de Denúncias e muito menos reproduzir cópia dos fatos reportados. Deve se abster de qualquer iniciativa autônoma de análise e/ou aprofundamento do assunto e suas interpretações.

A omissão também poderá caracterizar a violação desta política, ou seja, a ausência do envio/repasso de uma denúncia recebida de outra pessoa, por parte do(a) colaborador(a), viola a política, assim como também o Código de Ética e de Conduta da TIM S.A., estando, portanto, este(a) colaborador(a), sujeito à aplicação de medida disciplinar, por parte da Função Human Resources & Organization.

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 6 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	



Tipo de Documento: **POLÍTICA**

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

É importante salientar que as Empresas do Grupo TIM no Brasil, reconhecem que a diversidade é um valor e uma prática a ser promovida e respeitada em todas as suas relações, logo, não toleram qualquer expressão, atitude ou comportamento preconceituoso, discriminatório e constrangedor nas relações e ambiente de trabalho.

A Companhia, como também definido na Política de Prevenção e Coibição às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying, não tolera assédios (moral, sexual), importunação, bullying ou qualquer outro tipo de tratamento desrespeitoso ou indigno, seja o mesmo cometido por um(a) colaborador(a) com relação a um fornecedor, a um(a) cliente ou mesmo de um(a) colaborador(a) para outro(a) colaborador(a).

Neste sentido, adotam uma postura de respeito e valorização das diferenças, assim como o reconhecimento e o combate a situações de discriminações contra grupos sociais minorizados, seja por orientação afetivo-sexual, origem étnica, raça, gênero, presença de deficiência, faixa etária, entre outros. Todas as denúncias estão sujeitas a *no-log policy* e, portanto, não são rastreadas quaisquer informações a respeito da conexão de informática utilizada para efetuar a denúncia.

Todas as denúncias serão objeto de análises preliminares pela Função Planning Forensic & Special Audit Projects e é de responsabilidade desta Função a gestão do Canal de Denúncias das Empresas do Grupo TIM no Brasil, bem como das denúncias recebidas.

A Função Audit é responsável pelo monitoramento dos resultados a fim de detectar eventuais fragilidades no sistema de controle interno e da gestão dos riscos.

Para as análises de aprofundamento de cada assunto específico que tenha sido objeto de denúncia, a Função Audit - Planning Forensic & Special Audit Projects poderá se utilizar das Funções competentes e/ou de outras Funções de suporte.

No caso das denúncias que tenham como pessoa denunciada: o(a) responsável da Função Audit e/ou seus respectivos funcionários, bem como pessoas que integram o Canal de Denúncias, incluindo a Comissão de Apuração de Denúncias, ou membros do Top Management, deverão ser direcionadas ao Conselho de Administração da TIM S.A. (na pessoa do(a) Presidente do referido Conselho) e ao(a) Coordenador(a) do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE). Se tais pessoas foram citadas na denúncia de forma indireta, ou seja, não são os denunciados diretos, deve ser seguido o fluxo padrão de tratamento disposto no procedimento POP.836.

As denúncias referentes a temas financeiros, contábeis, tributários e com qualquer impacto nos controles SOx, deverão ser comunicadas pelo(a) responsável da Função Audit, imediatamente ao Comitê de Auditoria Estatutário (CAE).

A Função Planning Forensic & Special Audit Projects deverá elaborar relatório gerencial referente às denúncias recebidas no Canal de Denúncias da TIM SA e tratadas. Este relatório deverá ser apresentado nas reuniões periódicas do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) e do Comitê de Controle e Riscos (CCR).

Deverá ser realizada anualmente uma verificação independente referente à gestão do Canal de Denúncias, bem como dos sistemas de gestão.

Periodicamente a Comissão de Apuração de Denúncias, composta pelas Funções Audit, Legal & Corporate Affairs, Human Resources & Organization e Compliance se reúne para discutir sobre as principais denúncias registradas na ferramenta e tratarem de outros assuntos pertinentes ao Canal de Denúncias.

Uso Interno	TIM S.A. Todos os direitos reservados	Página 7 de 14
	A cópia deste documento não é válida em meio impresso.	

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

Nos casos previstos na Política de Prevenção e Coibição às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying a Função Business Support Officer, também integrará a Comissão de Apuração de Denúncias.

Em casos de denúncias concorrenciais, o responsável da Função Regulatory, Institutional And Press Relations, também, integrará a Comissão de Apuração de Denúncias.

Em casos oportunos poderão ser convidados outros Responsáveis de áreas, nas reuniões de comissão.

Esta Política está alinhada ao artigo 9º do Código de Ética e de Conduta da TIM S.A. no que diz respeito ao modo de funcionamento do Canal de Denúncias.

1. DESTINATÁRIOS

Este documento destina-se a todas as Empresas do Grupo TIM no Brasil, incluindo seus administradores em todos os níveis hierárquicos, a todos(as) os(as) colaboradores(as), empresas parceiras, fornecedoras, terceiras, clientes, sócios(as) e a qualquer cidadã(o), órgão ou empresa que tenha relação de interesse com as Empresas do Grupo TIM no Brasil, inclusive o Instituto TIM.

2. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O objetivo do Canal de Denúncias é o de fortalecer a transparência da atuação das Empresas do Grupo TIM no Brasil, bem como a cultura de denúncias internas e externas, proporcionando e incentivando qualquer pessoa que tenha relações com a empresa ou que seja conhecedora de eventuais situações desabonadoras, a exercer o papel não só de cidadã(o), mas também de vigilante da conformidade corporativa. Visa também apurar, por meio da aplicação de metodologias definidas, denúncias de irregularidades, fraudes, discriminações e crimes praticados por seus colaboradores(as), empresas prestadoras de serviços, fornecedoras e clientes.

Esta Política se propõe a disciplinar o processo de recebimento, análise e tratamento das denúncias enviadas ou transmitidas por qualquer pessoa, de modo anônimo ou identificado. Este processo é desenvolvido pela Função Audit em pleno respeito aos princípios estabelecidos pelas Normas Internacionais, da prática profissional de Auditoria Interna, pelo Código de Ética emitido pelo *Institute of Internal Auditors* (IIA), bem como do Código de Ética e de Conduta da TIM S.A.

Tais princípios encontram-se no documento Regimento Interno da Auditoria que está na Intranet Corporativa > Nossa TIM > Políticas e Procedimentos.

3. REFERÊNCIAS

- 001.PL - Gestão por Processos;
- 002.POP - Gestão e Mapeamento de Processos;
- 003.IO - Aprovar Processos Empresariais;
- Mapa de Macroprocessos TIM;
- Modelo Organizacional da TIM S.A.;
- 051.PL - Classificação e Gestão das Informações;
- Estatuto Social da TIM S.A.;

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 8 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

- Regimento Interno do Comitê de Auditoria Estatutário da TIM S.A.;
- Regimento Interno – Audit;
- Política Anticorrupção – PL. 220;
- Política de Conflito de Interesses PL. 219;
- Política para Diversidade e Inclusão – PL.201;
- Política de Prevenção e Coibição às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying - PL.345;
- Política de Direitos Humanos do Grupo Telecom Italia;
- Responsabilidade Social – PL.100;
- Política de Defesa da Concorrência – PL.375;
- Canal de Denúncias – POP.836;
- Decreto nº 8.420/2015 (Regulamenta a Lei nº. 12.846/2013)
- Sarbanes Oxley Act de 2 de julho de 2002;
- Guia de Programas de Compliance do CADE – Orientações sobre estruturação e benefícios da adoção dos programas de compliance concorrencial;
- Marco Civil da Internet - Lei nº 12.965/2014;
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018;
- Política de Privacidade para Colaboradores – PL.218;
- Collegio Sindacale – Procedura per la gestione delle “segnalazioni” (versione del 15.7.2005);
- D.Lgs 196/03 e le disposizioni legislative collegate in materia di privacy;
- Policy di Gruppo Business Process Management (cod. 2014 – 00151 – versione 1 del 27.11.2014);
- Tutela del trattamento dei dati personali;
- Informativa privacy;
- Código/Regulamentos sobre Defesa do Consumidor; e
- Manual Sistema de Gestão Antissuborno e Anticorrupção – MA.222.

4. DESCRIÇÃO GERAL DO PROCESSO E DAS RESPONSABILIDADES

O Canal de Denúncias das Empresas do Grupo TIM no Brasil poderá ser utilizado por toda e qualquer pessoa, interna ou externa, para efetuar denúncias de qualquer tema e fato, principalmente, porém, não exaustivamente, fatos que abrangem:

- a) Comportamento inadequado de uma pessoa, sendo esta própria ou de empresas terceiras, em observância ao Código de Ética e de Conduta da TIM S.A e dos valores também relacionados na Política de Diversidade e Inclusão, Política de Prevenção e Coibição às Práticas de Assédio Moral, Sexual e Bullying e na Política de Direitos Humanos do Grupo Telecom Italia.
- b) Supostas violações, pedidos ou indução à violação às leis vigentes e regulamentos, bem como desrespeito ao Código/Regulamentos sobre Defesa do Consumidor, previsões no Código de Ética e de Conduta, aos procedimentos internos, às atividades de interesse das Empresas do Grupo TIM no Brasil, praticadas ou supostamente praticadas, por administradores, colaboradores(as) (próprios

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 9 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

ou terceiros) ou fornecedores das Empresas do Grupo TIM no Brasil (por exemplo: assédio sexual, assédio moral, uso de trabalho infantil, uso de trabalho forçado ou com condição análoga a de escravo, discriminação, **bullying**, desrespeito à livre associação sindical e à associação coletiva, difamações, ameaças, violação da privacidade, fraude, não conformidade com cláusulas contratuais etc.).

- c) Supostas violações ao Programa Anticorrupção e à Política para a Gestão de Conflito de Interesses, também seguidos de comportamentos de risco criminal e/ou ilícitos previstos tanto no Programa quanto na Política, bem como outras comunicações destas temáticas, porém não previstas no Programa e na Política mencionados.
- d) Denúncias provenientes de pessoas terceiras tendo como objeto supostas anomalias, irregularidades, discriminações e fatos repreensíveis, praticados ou supostamente praticados por administradores, colaboradores(as) ou fornecedores das Empresas do Grupo TIM no Brasil.
- e) Denúncias relacionadas a assuntos de contabilidade e controles internos, controles SOx ou revisão contábil (*accounting, internal accounting control or auditing matters or financial statements or other disclosures*) provenientes de qualquer pessoa e também denúncias apresentadas pelos(as) colaboradores(as) das Empresas do Grupo TIM no Brasil referente às questões contábeis, revisão contábil e no âmbito da certificação SOx das Empresas do Grupo TIM no Brasil A consideradas questionáveis (*questionable accounting or auditing matters*) de direta e exclusiva competência do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)¹.
- f) Comunicações de colaboradores(as) das Empresas do Grupo TIM no Brasil, ou advindas de pessoas terceiras, sobre supostas violações aos preceitos descritos na Política de Defesa da Concorrência (PL.375), praticadas ou supostamente praticadas por administradores ou colaboradores(as) de Empresas do Grupo TIM no Brasil ou em face destas (por exemplo: formação de cartel).

As situações previstas abaixo e os seus respectivos procedimentos internos não fazem parte deste documento:

- a) Autodeclaração da existência de potencial conflito de interesses do(a) colaborador(a).
- b) Consultas oriundas da Função Human Resources & Organization no processo de seleção de pessoal ou de recrutamento interno com mudança de função.
- c) No que se refere a monitoramento do tema conflito de interesses.
- d) Registro de incidentes efetuados por meio da intranet corporativa. O tema Registro de Incidentes é de responsabilidade da Função Security Operations e destina-se à comunicação de incidente de segurança - materiais ou imateriais - por exemplo: incidentes de segurança da informação, furto, roubo etc.
- e) Apuração de abusos on-line – Tema sob a responsabilidade da Função Cyber & ICT Security. Refere-se à denúncia de comportamentos ou eventos relacionados a casos de abuso na utilização de

¹ Nos termos e para os efeitos da legislação dos EUA aos quais a empresa está sujeita, como registrado na Securities and Exchange Commission (SEC), de capital aberto por meio de um programa de American Depositary Receipts (ADRs) na New York Stock Exchange (NYSE).

Uso Interno	TIM S.A. Todos os direitos reservados	Página 10 de 14
	A cópia deste documento não é válida em meio impresso.	

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

serviços baseados em comunicação digital oferecidos pelas Empresas do Grupo TIM no Brasil (por exemplo: SPAM, propagação de Vírus e Malware, ataques cibernéticos, *phishing*).

- f) Recebimento de informações e registros por meio da SaferNet (Organização não governamental sem fins lucrativos que opera em parceria com a Polícia Federal para receber denúncias envolvendo publicação ou divulgação de material ofensivo, subversivo, bem como para crimes praticados com o auxílio da Internet contra crianças e adolescentes e pornografia infantil. Acesso por meio do link <https://www.tim.com.br/sp/sobre-a-tim/sustentabilidade/comunidade/projetos-concluidos/acordo-contr-a-pedofilia> ou Disque 100).
- g) Recebimento de reclamações de consumidores. Para este tema, as reclamações devem ser efetuadas por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor por meio dos canais: *144 (ligando do próprio celular), 1056 (ligando de telefones de outras operadoras), 08007412580 (atendimento a deficientes auditivos), e/ou do canal interno "Fale pelo Cliente" por meio do link específico do canal, na Intranet Corporativa destinado ao atendimento das demandas trazidas pelos funcionários próprios e terceiros das Empresas do Grupo TIM no Brasil.

Reitera-se neste documento interno que, o Canal de Denúncias das Empresas do Grupo TIM no Brasil não atende demandas específicas sobre linhas telefônicas funcionais.

Para as denúncias que se enquadrarem na situação descrita nos itens acima, somente haverá a sua apresentação quantitativa nos relatórios para os Órgãos de Controle.

O recebimento e armazenamento das denúncias, e suas respectivas documentações e quaisquer novas informações necessárias, se dá por intermédio de sistema administrado por fornecedor independente, em que somente e exclusivamente os funcionários da Função Planning Forensic & Special Audit Projects (Canal de Denúncias) deverão ter acesso por meio de login e senha próprios.

A fim de garantir a gestão e a rastreabilidade das denúncias e das respectivas atividades, a Função Planning Forensic & Special Audit Projects será responsável pela preparação e atualização de todas as informações sobre as denúncias e assegurar – valendo-se do Canal de Denúncias - e da sua instrumentação informática – o arquivo de toda a referida documentação de suporte, a partir do recebimento da denúncia, por um período de: 20 (vinte) anos para as denúncias referentes a temas tributários e fiscais e 10 (dez) anos para as denúncias dos demais temas ou por maior período, se houver ação judicial em curso sobre o assunto, a fim de resguardar os direitos.

A TIM deverá informar à empresa que fornece e administra o sistema do Canal de Denúncias o período no qual será necessário realizar a deleção das denúncias, bem como o seu conteúdo vinculado. Tal empresa deverá enviar as denúncias indicadas para que à TIM confirme que de fato as denúncias deverão ser deletadas.

Após a confirmação, as denúncias serão enviadas para a equipe técnica da empresa responsável pelo sistema do Canal de Denúncias, que deverá promover as respectivas deleções.

O Canal de Denúncias possui um diretório no file server corporativo, no qual são armazenadas informações oriundas de investigações. As permissões de acesso à esta pasta são controladas e ela está sujeita às diretrizes de segurança da informação e backup que são padrão para as demais pastas deste servidor.

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 11 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	

5. GLOSSÁRIO

- **Administradores:** Incluem os membros do Conselho de Administração, e dos Comitês a ele vinculados, a saber: Comitê de Auditoria Estatutário, Comitê de Controle e Riscos e Comitê de Remuneração, e outros que vierem a ser criados, bem como os Diretores Estatutários.
- **Assédio:** Entende-se por assédio uma ampla gama de comportamentos de natureza ofensiva, que importunam ou perturbam de forma inconveniente. No sentido legal, são os comportamentos ameaçadores ou perturbadores
- **Assédio moral:** Caracteriza-se como a ofensa ou violação de ordem moral de uma pessoa, tais sejam o que se referem à sua liberdade, à sua honra, à sua saúde (mental ou física), à sua imagem. Ele pode ocorrer por meio de práticas hostis, palavras, atos, comportamentos, gestos ou qualquer outra situação que traga danos para o(a) colaborador(a), fazendo com que a pessoa seja desestabilizada e/ou inferiorizada em seu trabalho.
- **Assédio sexual:** O assédio sexual é definido como toda forma de abordagem, verbal ou física, persistentes e não solicitados, onde a pessoa assediadora visa obter vantagens sexuais da pessoa assediada utilizando-se de uma situação mais favorável na relação de trabalho. No Brasil o assédio sexual é crime, definido no artigo 216-A do Código Penal como “constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função”. A pena prevista é de detenção de um a dois anos. É um tipo de assédio que pode acontecer na forma de palavras, ações, olhares, gestos, símbolos ou comportamentos de natureza sexual indesejáveis e não solicitados que fazem a pessoa alvo do assédio se sentir desconfortável.
- **Bullying:** Todo ato de violência física ou psicológica, intencional e repetitivo que ocorre sem motivação evidente, praticado por indivíduo ou grupo, contra uma ou mais pessoas, com o objetivo de intimidá-la ou agredi-la, causando dor e angústia à potencial/suposta vítima, em uma relação de desequilíbrio de poder entre as partes envolvida.
- **Código de Ética e de Conduta da TIM S.A.:** Documento interno e oficial da TIM S.A. disponível na Intranet Corporativa e Internet e extensiva às Empresas do Grupo TIM no Brasil.
- **Denúncia:** Significa ação de denunciar; delação. Tentativa de levar a conhecimento da autoridade competente um determinado fato ilícito e ilegal; delação.
- **Denunciante:** Delator. Pessoa que denuncia um fato, um crime ou um criminoso. Que faz a denúncia ou acusa alguém pela responsabilidade de um ilícito, de uma irregularidade, de um crime.
- **Conselho de Administração (CdA):** Órgão de deliberação colegiada que exerce a administração superior da sociedade.
- **Comitê de Auditoria Estatutário (CAE):** Órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. Compete ao Comitê de Auditoria Estatutário, dentre outras funções que podem ser atribuídas a este órgão pelo Conselho de Administração ou pela regulamentação aplicável:
 - a) opinar sobre a contratação e destituição de auditor independente responsável pelos serviços de auditoria das demonstrações financeiras, bem como de quaisquer outros serviços, sejam ou não de auditoria;
 - b) analisar o plano anual de trabalho, discutir o resultado das atividades desempenhadas, as revisões efetuadas e avaliar o desempenho dos auditores independentes;
 - c) supervisionar as

atividades dos auditores independentes com o objetivo de avaliar a sua independência, a qualidade e a adequação dos serviços prestados à Companhia, incluindo, na extensão permitida pela legislação, o auxílio na solução de eventuais divergências entre a administração e os auditores independentes no que concerne à apresentação das demonstrações financeiras; d) supervisionar as atividades desempenhadas pela auditoria interna, devendo, para tanto, analisar o plano anual de trabalho, discutir o resultado das atividades desempenhadas, das revisões efetuadas e avaliar o desempenho dos auditores internos; e) supervisionar e analisar a eficácia, qualidade e integridade dos mecanismos de controles internos, a fim de, entre outros, monitorar o cumprimento das disposições relacionadas: (i) à apresentação das demonstrações financeiras, incluindo as informações financeiras trimestrais e outras demonstrações intermediárias; e (ii) as informações e medições divulgadas com base em dados contábeis ajustados e em dados não contábeis, que acrescentem elementos não previstos na estrutura dos relatórios usuais das demonstrações financeiras; (vi) analisar as denúncias, anônimas ou não, relativas a quaisquer assuntos contábeis, de controles internos ou de auditoria, recebidas pela Companhia, bem como sugerir as medidas que poderão ser tomadas; (vii) examinar, avaliar e opinar, previamente, se os contratos a serem celebrados entre a Companhia ou suas controladas, de um lado, e o acionista controlador ou suas sociedades controladas, coligadas, sujeitas a controle comum ou controladoras deste último, ou que de outra forma constituam partes relacionadas à Companhia, de outro lado, atendem aos padrões normalmente praticados no mercado em contratações da mesma natureza entre partes independentes, com base no material apresentado pela administração da Companhia, sendo facultado ao Comitê de Auditoria solicitar esclarecimentos adicionais ou opiniões de terceiros independentes, sempre que julgar necessário; (viii) elaborar relatório anual resumido, a ser apresentado juntamente com as demonstrações financeiras, contendo a descrição de: (a) suas atividades, os resultados e conclusões alcançados e as recomendações feitas; e (b) quaisquer situações nas quais exista divergência significativa entre a administração da Companhia, os auditores independentes e o Comitê de Auditoria Estatutário em relação às demonstrações financeiras da Companhia; e (ix) avaliar e monitorar as exposições de risco da Companhia, podendo inclusive requerer informações detalhadas de políticas e procedimentos relacionados com: (a) a remuneração da administração; (b) a utilização de ativos da Companhia; e (c) as despesas incorridas em nome da Companhia.

- **Comitê de Controle e Riscos (CCR):** Órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. Compete ao Comitê de Controle e Riscos: a) Recomendar a adoção pelo Conselho de Administração de medidas de controle interno das atividades desempenhadas pela Diretoria, fixando-lhes as atribuições e os limites de autoridade específicos, observadas as disposições do Estatuto, bem como opinar sobre a atribuição de novas funções aos Diretores; b) Monitorar o cumprimento e a atualização periódica das regras de Governança Corporativa; c) Sem prejuízo da competência do Conselho de Administração, recomendar procedimentos para melhor fiscalizar a gestão dos Diretores; d) Tomar conhecimento do plano de trabalho da Auditoria Interna, analisado pelo Conselho Fiscal/Comitê de Auditoria da Companhia, em conformidade com o Estatuto Social da Companhia; e) Aprovar e monitorar o plano de trabalho da Área de Compliance; f) Rever e avaliar os relatórios periódicos, destinados à avaliação do sistema de controle interno e gestão de riscos, bem como os relatórios periódicos das funções de Auditoria Interna (Internal Audit) e da Área de Compliance. Para este fim, o Comitê tem a faculdade de solicitar à Auditoria Interna (Internal Audit) a revisão de áreas operacionais específicas, assim como de solicitar à Área de Compliance o desenvolvimento de tarefas específicas; g) Solicitar informações à Diretoria sobre processos ou

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 13 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	

Função Owner do Processo: Audit	Código Documento: PL.835	Versão: 05	Data de Emissão: 31/01/2022
--	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------

questões específicas da Companhia e/ ou de suas sociedades controladas, sempre que julgar apropriado; h) Supervisionar e acompanhar as questões de responsabilidade social da Companhia e/ou de suas sociedades controladas, monitorando a consistência das ações levadas a cabo em relação aos princípios estabelecidos pelo Código de Ética e de Conduta da Sociedade; e i) Analisar outras matérias ligadas ao controle interno da Companhia, conforme delegadas pelo Conselho de Administração.

- **Comitê de Remuneração:** Órgão colegiado de assessoramento, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. Compete ao Comitê de Remuneração: a) Elaborar para o Conselho proposta de rateio do montante global anual da remuneração fixado pela Assembleia Geral entre os Conselheiros da Companhia; b) Submeter proposta ao Conselho para a remuneração dos Diretores de forma que garanta o seu alinhamento com o objetivo de criar valor aos acionistas da Companhia ao longo do tempo; c) Avaliar periodicamente o critério de remuneração dos Diretores e dos altos executivos da Companhia e, ouvido o Diretor-Presidente, formular recomendações ao Conselho; d) Monitorar a aplicação das decisões tomadas pelos órgãos competentes e as políticas da Companhia relativas à remuneração dos altos executivos; e) Analisar outras matérias ligadas à remuneração de membros da Companhia, conforme delegadas pelo Conselho.
- **Empresas do Grupo TIM no Brasil:** TIM S.A. (“TSA” ou “Companhia”) e suas empresas controladas, direta ou indiretamente. Para os fins desta Política, o Instituto TIM integra esta definição.
- **Gênero:** aspecto social atribuído as diferenças percebidas entre os sexos (homem, mulher ou não-binário)
- **Grupos sociais minorizados:** grupos sociais historicamente excluídos dos espaços de poder (político, econômico e social) tais como pessoas negras, pessoas LGBTQI+, pessoas com deficiência, etc.
- **No-log policy:** Não rastreabilidade das operações desenvolvidas e realizadas utilizando um específico sistema garantindo a confidencialidade de tais operações.
- **Orientação afetivo-sexual:** é a atração afetivo e/ou sexual das pessoas. As orientações mais conhecidas são: homossexual, pessoas que se sentem atraídas por pessoas do mesmo gênero; bissexual, pessoas que se sentem atraídas por pessoas de ambos os gêneros – homens e mulheres; e heterossexual, pessoas que se sentem atraídas por pessoas do gênero oposto.
- **Raça:** trata-se da classificação de pessoas por traços de sua evidência física, como forma da pálpebra, cor da pele, cor e forma do cabelo, o formato do nariz, a forma da cabeça entre outras características.

6. ANEXOS

- ANEXO 1 – Código(s) do(s) Controle(s) SOx Associado(s)

Uso Interno	TIM S.A. <i>Todos os direitos reservados</i>	Página 14 de 14
	<i>A cópia deste documento não é válida em meio impresso.</i>	