



PLANO ESTRATÉGICO E METAS 2026

Nosso Plano Estratégico se baseia em 6 grandes frentes para maximizar a conversão de receita em caixa



Móvel: O cliente em 1º lugar impulsiona a rentabilidade



Garantir competitividade em todos os segmentos, com uma gestão avançada da base de clientes, apoiada em 3 pilares:

- Melhor Rede: evolução contínua da qualidade e da experiência
- Melhor Serviço: uso de IA para acelerar a transformação do cuidado ao cliente
- Melhor Oferta: inovação focada em valor para impulsionar a evolução do portfólio

Reorientar o modelo de parcerias para acelerar receitas e expandir a base de clientes

Banda larga: Crescimento sustentável com opcionalidade para o futuro



Impulsionar a melhoria operacional para sustentar o crescimento orgânico

Manter a opcionalidade para acelerar a banda larga à medida que o mercado evolui

B2B: Acelerando em um novo caminho de crescimento



Acelerar a adoção do “Network as a Service” enquanto expandimos nosso portfólio de soluções IoT e ofertas de tecnologia

Reestruturar o modelo operacional para permitir escalabilidade

Acelerar receitas provenientes de iniciativas de monetização de dados



Transformação interorganizacional da IA

Elevar a adoção da IA a um nível transformador tornando-se uma organização *AI-First*



Eficiência como motor da criação de valor

Disciplina consistente combinada com alocação estratégica de capital e alimentando novas frentes de crescimento



ESG: base para nossa estratégia e integrada com toda a Companhia






Consolidar nossa liderança na América Latina, gerando valor para Pessoas, Sociedade e Meio Ambiente





Móvel | Garantir competitividade em todos os segmentos seguindo a nossa estratégia 3Bs: Best Network, Best Offer e Best Service



	Principais dimensões	Alavancas	Alvo estratégico
BEST NETWORK	 Rede	<ul style="list-style-type: none">• Excelência: Promover liderança competitiva em cobertura, qualidade e disponibilidade de rede• Percepção: Aumentar a percepção de qualidade, aproveitando o 5G	Manutenção da liderança com alocação inteligente
BEST OFFER	 Marca	<ul style="list-style-type: none">• Go Big Go Hacker: Otimizar o ROI por meio de hiperpersonalização e plataforma própria de criadores de conteúdo, enquanto investimos em grandes eventos e campanhas	Mudança de percepção e eficiência
	 Oferta	<ul style="list-style-type: none">• Distinção e Percepção: Continuar a evolução da oferta consolidando frentes de inovação além do entretenimento e oferta central	Diferenciação e inovação na busca para liderança
	 Canal	<ul style="list-style-type: none">• Estratégia combinada dos canais de vendas: expansão seletiva dos canais físicos combinando com uma estratégia de fortalecer os canais digitais/remoto	Aumentar a produtividade e conversão dos canais de vendas
BEST SERVICE	 Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Gestão do Ciclo de Vida: Usar Agentic AI para transformar o atendimento em relacionamento com o cliente	Redesenho da jornada de atendimento com IA no centro



Móvel | Estratégia 3Bs: Principais iniciativas para 2026



BEST NETWORK

Modernização da Rede

- Contratos firmados com **Nokia e Huawei**
- **Swap de 6.500 sites 4G/5G em 15 capitais** e áreas metropolitanas até 2027
- **~12 milhões de clientes** beneficiados
- **+38%** em aumento da **cobertura 5G**
- **+40%** em melhoria da **capacidade**

Qualidade de Rede

- **Offload de 5G** para sites 4G de alta ocupação

Expansão de Cobertura

- Investimentos para **cobertura em mercados prioritários**

Compliance & Regulatório

- Investimentos em **idades de médio porte**

BEST OFFER

Conversando com o consumidor brasileiro



Patrocínio BBB

Somos a operadora patrocinadora do BBB, gerando engajamento nas redes sociais



Brasileirão Série A

TIM patrocinará os jogos de futebol transmitidos na TV Record (LFU)



Patrocínio Rock in Rio

Continuaremos sendo um dos patrocinadores principais do evento

Novos produtos e Serviços

20+ iniciativas de ofertas em desenvolvimento...



Streaming



Devices e acessórios



Experiência VIP com tráfego prioritário



GenAI



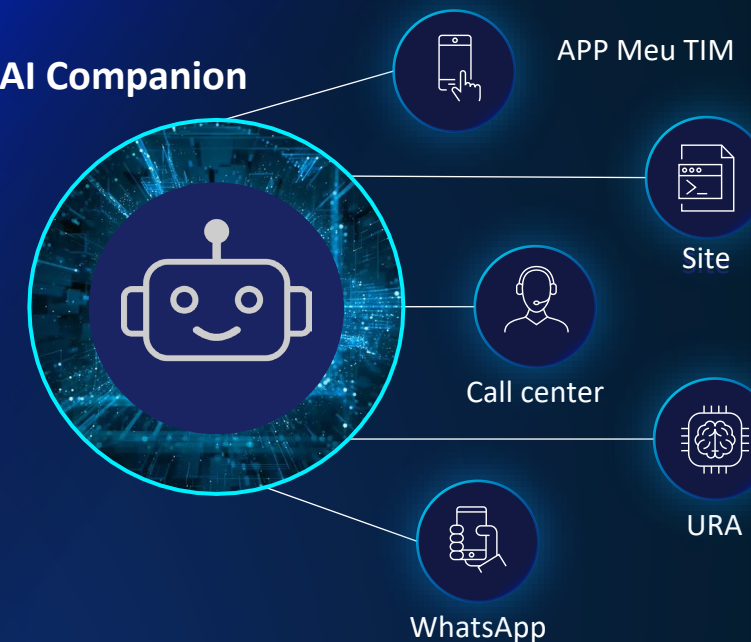
Fintech

...e muito mais!

BEST SERVICE

Impulsionando uma nova era de relacionamento inteligente

AI Companion



O AI Companion prevê as necessidades dos clientes e oferece experiências humanas, simples e inteligentes para aprimorar nosso atendimento e a satisfação dos clientes.



Banda Larga | Em um mercado com necessidade de consolidação, estamos fortalecendo nossa operação enquanto nos preparamos para o futuro

Melhoria operacional para crescimento orgânico

Fundamentos operacionais

- **Crescimento orgânico e controle do churn**, com melhorias operacionais
- **Explorar bolsões de oportunidade** de crescimento
- Cobertura complementar via **FWA/Satélite**

Oportunidades com internalização de ativos

Impacto aquisição da I-System

- **Melhora em disciplina operacional**, monitoramento de desempenho e tomada de decisão
- **+9 Mi HPs** (*homes passed*)
- **Melhor experiência do cliente** de ponta a ponta
- **Facilitador para possíveis movimentos inorgânicos futuros** (M&As)

Opcionalidade para movimentos inorgânicos

Habilitadores

- **Melhora na dinâmica de preço**, mesmo que regionalmente
- **Melhora na dinâmica de churn**
- **Avaliação de impacto da convergência** sobre móvel
- **Avaliação do potencial** de valor versus complexidade



B2B | Acelerando um novo caminho de crescimento



Acelerando o desenvolvimento com foco no presente

CONECTAMOS

Líder em IoT



- Conectividade confiável e nacional
- Dados em tempo real
- Automação e monitoramento
- Soluções IoT por indústria

DIGITALIZAMOS

Companhia tech



- Modernização tecnológica
- Dados, governança e analytics
- Desenvolvimento de aplicações
- IA aplicada a negócios
- Serviços gerenciados

Imaginando e construindo o futuro

TORNAMOS INTELIGENTES

Edge computing com SLMs



- Modelos de IA específicos por indústria
- Processamento no Edge
- Decisões em tempo real
- Automação inteligente e segura

GERAMOS VALOR COM DADOS E AI

Companhia de dados & AI



- Plataforma de dados multi-indústria
- Integração com ERP e ecossistemas
- IA para redesenhar processos
- Monetizar dados
- Decisão inteligente para CXOs



IA | Elevar a adoção da IA a um nível transformador tornando-se uma organização *AI-First*



Domínio

O que construímos

Como vamos escalar

Ambição para 2026

Casos de uso



Rede

- Manutenção inteligente (preditiva e preventiva)
- Otimização TCO¹
- Smart Capex

- **Ampliando o portfólio** de casos de uso
- Alavancado **soluções do mercado**
- Fortalecendo a **base de dados e estruturas**

- **Rede Zero Touch**
- **Troubleshooting automático**
- **Otimização de consumo energético**



Atendimento ao Cliente

- URA cognitiva
- Speech Analytics
- Transcrição realtime

- Redesenhando toda a **jornada do cliente** sob uma nova filosofia de Agentic AI
- Priorizando **interações mais inteligentes** e minimização da interação humana

- **Agentes de IA** ao longo da jornada do cliente (ex. vendas, contas, cobrança, planos)
- **AI Companion** (companheiro digital com soluções personalizadas)



Funções de suporte

- Exemplo Jurídico B2C
- Processos com MS Copilot
 - Automação de Special Handling²

- Evoluindo com uma **gestão estruturada de mudanças** e de uma nova **governança**
- Suportando a **adoção de IA em toda a empresa**

- **Processos 100% alavancados por AI** ou assistidos nas funções de suporte

A Inteligência Artificial passa a ser um imperativo transversal, orientando prioridades estratégicas, decisões e execução em toda a organização

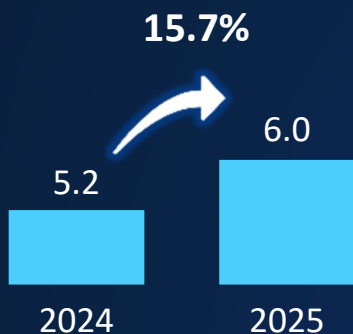


Eficiência | Disciplina consistente, combinada com alocação estratégica de capital e alimentando novas frentes de crescimento



Disciplina financeira sustenta expansão robusta do **fluxo de caixa operacional**¹

FCO (R\$ Mi e % YoY)



Eficiência continuará sendo central para criação de valor nos próximos anos

Alavancas de Eficiência



1. Fluxo de Caixa Operacional ("FCO") representa EBITDA-AL menos Capex



ESG | Consolidar nosso posicionamento de excelência na América Latina, gerando valor para Pessoas, Sociedade e Meio Ambiente



Pilares

Resultados e reconhecimentos

Compromissos 26-28



Meio Ambiente
Rumo ao ambicioso net zero target

Energia renovável e Ecoeficiência

- **100% de energia elétrica** oriunda de fontes renováveis
- **+129% de eficiência energética** no tráfego de dados (2025 vs 2019)

Resíduos

- 99,7% dos **resíduos sólidos reciclados ou reaproveitados**
- 14,6 toneladas de **resíduos eletrônicos recuperados** em 2025 (98% reciclados)

Emissões

- 3º ano consecutivo na **Lista A do CDP Climate Change**
- Reconhecida como **Líder em Engajamento de Fornecedores**



- Manter percurso de **descarbonização e ecoeficiência**
- Manter **100% energia elétrica renovável**
- Manter **reaproveitamento e reciclagem** de resíduos sólidos



Pessoas e Sociedade
Promovendo uma cultura inclusiva

Diversidade e Inclusão

- 5º ano como a **operadora de telecom mais inclusiva do mundo** (Índice FTSE Russell D&I)

Engajamento e Treinamento

- Pela 4ª vez, a TIM recebeu o selo **GPTW Brasil** e pela 1ª vez **GPTW América Latina**
- **Programa Onda Digital** para capacitação em competências digitais



Inclusão Digital

- **26 Mi de hectares** cobertos com rede 4G em áreas rurais
- 1ª operadora do país a alcançar o marco de **100% dos bairros das 27 capitais conectados ao 5G**

- Manter **engajamento** dos colaboradores e aumentar **inclusão** na liderança
- **Upskill** de colaboradores em **capacidades digitais**
- Expandir **hectares conectados** em áreas rurais



Governança
Compromisso contínuo com todas as partes interessadas

Transparência e Índices ESG

- **Única telecom reconhecida** em todos os índices de sustentabilidade B3
- **Empresa mais sustentável do Brasil** pelo ISE B3 (mai-ago 2025)



Ciberseg. e Proteção de Dados

- **Padrão Internacional**
- **Certificado ISO 27001** desde 2022 em gestão de segurança da informação



Ética e Práticas Anticorrupção

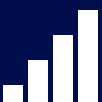

1ª Telco a obter reconhecimento como **empresa Pró-Ética** (CGU), mantido desde 2019



- Manter práticas e padrões de **transparência e anticorrupção**
- Manter práticas e padrões de **cibersegurança e proteção de dados**
- Manter **índices e ratings ESG**

Guidance 2026 | Foco em crescimento sustentável com uma abordagem eficiente e direcionada para a geração de caixa e retorno aos acionistas



OBJETIVOS	METAS DE CURTO PRAZO (2026)	DIRECIONADORES
 Receita	Crescimento da Receita de Serviços ¹ : ~5% (A/A)	Crescimento real, com dinâmica sustentável no móvel, recuperação do fixo e o desenvolvimento de novas fontes de receita
 EBITDA	Crescimento do EBITDA ¹ : 6% – 8% (A/A)	Eficiência nas linhas de opex com disciplina, digitalização e materialização dos ganhos com AI
 Investimentos	Capex ² Nominal: R\$ 4,4 Bi – R\$ 4,6 Bi	Alocação eficiente de capital, com foco em qualidade diferenciada e evolução tecnológica
 Fluxo de Caixa	Crescimento do EBITDA-AL Menos Capex ^{1,2} : 11% – 14% (A/A)	Avanço da máquina de conversão de receita em caixa com uma abordagem holística para eficiência
 Remuneração aos Acionistas³	R\$ 5,3 Bi – R\$ 5,5 Bi	Expansão do retorno aos acionistas em ritmo acelerado e compatível com o crescimento do fluxo de caixa

(1) Números normalizados; (2) Os investimentos excluem quaisquer potenciais novas outorgas de espectro; (3) Retorno total ao acionista, incluindo quaisquer eventos de remuneração aos acionistas relacionados ao exercício fiscal de 2026. Esta projeção está sujeita ao desempenho do negócio e às deliberações do Conselho de Administração e da Assembleia Geral de Acionistas; (4) As expectativas não levam em consideração transações de M&A que ainda não tenham sido 100% concluídas.



TIM