

RESULTADOS 1T17

oi



Rio de Janeiro, 10 de maio de 2017



Esta apresentação contém declarações prospectivas, de acordo com o *U.S. Private Securities Litigation Reform Act* de 1995 e a regulamentação brasileira aplicável. São consideradas declarações prospectivas aquelas que não constituem fatos históricos, incluindo afirmações sobre as crenças e expectativas da Oi S.A. – Em Recuperação Judicial (“Oi” ou “Companhia”), estratégias empresariais, sinergias futuras e reduções de custos, custos futuros e liquidez futura, são consideradas declarações prospectivas.

As palavras “antecipa”, “pretende”, “acredita”, “estima”, “espera”, “prevê”, “planeja”, “objetiva” ou expressões semelhantes, relativas à Companhia ou sua administração, têm como objetivo identificar declarações futuras. Não há qualquer garantia de que os eventos esperados, tendências ou resultados esperados irão ocorrer de fato. Tais declarações refletem as visões atuais da administração da Companhia e estão sujeitas a riscos e incertezas. As declarações se baseiam em premissas e fatores, incluindo conjunturas gerais, tanto econômicas como de mercado, condições do setor, aprovações societárias, fatores operacionais e outros fatores. Caso ocorram alterações nas premissas ou fatores, nossos resultados futuros poderão diferir de maneira significativa daquele previsto em nossas expectativas atuais. Todas as declarações prospectivas atribuíveis à Companhia ou às suas afiliadas, ou pessoas agindo em seu nome, são expressamente qualificadas na sua totalidade pelo presente aviso. Não se deve depositar confiança indevida em tais declarações. As declarações prospectivas se referem somente à data em que são preparadas.

Exceto quando tal for obrigatório nos termos da legislação do mercado de capitais brasileira ou norte-americana ou outra legislação e regulamentação da CVM, da Comissão de Valores Mobiliários Norte-Americana [*U.S. Securities and Exchange Commission* - “SEC”) ou de outras autoridades reguladoras em qualquer outra jurisdição relevante, a Companhia e suas afiliadas não são obrigadas nem pretendem atualizar, rever ou publicar quaisquer alterações sobre as previsões e declarações prospectivas referidas nesta apresentação na sequência da alteração de acontecimentos em curso ou futuros ou seus desenvolvimentos, nem de eventuais alterações nos pressupostos ou outros fatores tidos em consideração para efeitos da emissão das declarações prospectivas aqui contidas. Recomenda-se, no entanto, a consulta às divulgações adicionais que a Companhia venha a fazer sobre assuntos relacionados por meio de relatórios ou comunicados que a Companhia venha a arquivar junto à CVM e à SEC.



DESTAQUES DO TRIMESTRE

- **Boa performance operacional sustenta contínua geração de caixa e redução da dívida líquida**
 - ✓ Companhia gerou R\$ 510 milhões de caixa no trimestre (excluindo o pagamento anual da taxa Fistel).
 - ✓ Dívida líquida consolidada reduziu em R\$ 236 milhões entre o 1T16 e o 1T17, chegando a R\$ 40,6 bilhões.
- **Oi registra melhoria de EBITDA e de margem EBITDA, nas comparações anual e sequencial**
 - ✓ EBITDA de rotina registra R\$ 1.692 milhões no trimestre, um aumento de 0,4% contra o 1T16 e de 1,0% contra o trimestre anterior.
 - ✓ Margem EBITDA de rotina alcançou 27,9%, representando crescimento de 2,1 p.p. e de 0,5 p.p., respectivamente nos mesmos períodos.
- **Eficiência operacional se traduz em redução sustentável de custos**
 - ✓ Custos operacionais recuaram 9,9% anualmente e 1,4% sequencialmente, mesmo em cenário de inflação de 4,6% nos últimos doze meses.
- **Contínua ampliação de investimentos em infraestrutura confirma compromisso com a sustentabilidade do negócio**
 - ✓ A Oi ampliou em 1,9% os investimentos no 1T17 em comparação com o mesmo período do ano passado, atingindo R\$ 1,2 bilhão no trimestre e representando 20,2% da receita total líquida.
- **Avanço consistente dos indicadores operacionais e de qualidade reflete melhor experiência do cliente**
 - ✓ Companhia apresentou uma melhoria substancial dos indicadores de reclamações, como consequência das iniciativas de eficiência. Índice de reclamações na ANATEL apresentou queda de 28,2%, no PROCON recuou 21,5% e os processos no JEC reduziram 55,7% em comparação com o 1T16.
- **Prejuízo líquido consolidado recua no primeiro trimestre de 2017**
 - ✓ Prejuízo líquido consolidado registrou R\$ 200 milhões no 1T17, frente a R\$ 1.815 milhões de prejuízo registrado no mesmo trimestre de 2016.
- **Oi mantém evolução no processo de Recuperação Judicial**
 - ✓ Oi apresentou ao juízo do processo novas condições financeiras como ajustes ao Plano de Recuperação Judicial em 28 de março de 2017.
 - ✓ Companhia continua seguindo todos os ritos previstos no processo.



DESEMPENHO DO EBITDA E DO FLUXO OPERACIONAL DE CAIXA REFLETE SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO

Destaques financeiros

R\$ milhões

	1T17	1T16	Δ Ano	4T16	Δ Tri
Brasil					
Receita Líquida de Serviços¹	6.009	6.480	-7,3%	6.052	-0,7%
Residencial	2.354	2.348	+0,2%	2.315	+1,7%
Mobilidade Pessoal	1.890	1.968	-4,0%	1.886	+0,2%
<i>Clientes²</i>	<i>1.748</i>	<i>1.779</i>	<i>-1,7%</i>	<i>1.730</i>	<i>+1,1%</i>
B2B	1.703	2.070	-17,7%	1.790	-4,9%
Receita Líquida de Clientes²	5.794	6.159	-5,9%	5.824	-0,5%
OPEX de Rotina	4.374	4.853	-9,9%	4.435	-1,4%
EBITDA de Rotina	1.692	1.686	+0,4%	1.676	+1,0%
Margem EBITDA de Rotina	27,9%	25,8%	+2,1pp	27,4%	+0,5pp
CAPEX	1.227	1.204	+1,9%	1.358	-9,7%
EBITDA de Rotina – Capex	465	482	-3,4%	318	+46,4%
Consolidado					
EBITDA Reportado	1.723	1.766	-2,4%	1.531	+12,5%



BASE DE TV E BANDA LARGA DO SEGMENTO RESIDENCIAL SEGUE APRESENTANDO EVOLUÇÃO, COM REFLEXO NA DESACELERAÇÃO DA QUEDA DA TELEFONIA FIXA

Destaques operacionais

Milhares de UGRs

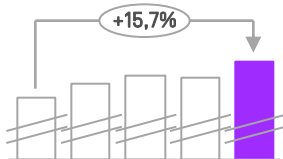
	1T17	1T16	Δ Ano	4T16	Δ Tri
Total - Brasil	63.371	69.499	-8,8%	63.554	-0,3%
Residencial	16.343	16.620	-1,7%	16.425	-0,5%
Telefonia fixa	9.802	10.336	-5,2%	9.947	-1,5%
Banda larga	5.204	5.115	+1,7%	5.188	+0,3%
TV paga	1.336	1.168	+14,4%	1.290	+3,6%
ARPU residencial	79,6	75,2	+5,8%	77,2	+3,1%
Mobilidade Pessoal	39.837	45.559	-12,6%	39.870	-0,1%
Pré-pago	32.957	38.668	-14,8%	32.997	-0,1%
Pós-pago	6.880	6.891	-0,2%	6.872	+0,1%
B2B	6.550	6.668	-1,8%	6.617	-1,0%
Telefonia fixa	3.727	3.875	-3,8%	3.760	-0,9%
Banda larga	547	569	-4,0%	553	-1,1%
Móvel	2.263	2.221	+2,3%	2.290	-1,2%
TV paga	14	12	+14,5%	13	+5,6%
Telefones públicos	641	651	-1,6%	642	-0,2%



ESTRATÉGIA DE CONVERGÊNCIA E RENTABILIZAÇÃO DA BASE SUSTENTAM AUMENTO CONSISTENTE DE GROSS ADDS E DO ARPU, COM CRESCIMENTO CONTÍNUO DA RECEITA DE CLIENTES DO SEGMENTO

Gross adds

Indexado



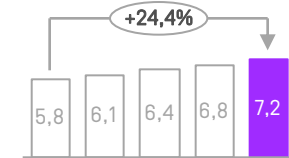
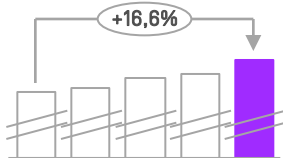
Penetração bundles¹

Indexado. % da base total de telefonia fixa

Telefonia
fixa

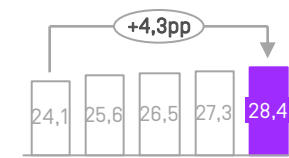
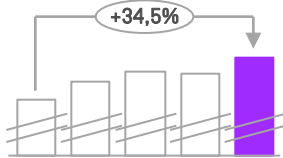
Velocidade média

Mbps. Base total de banda larga

Banda
larga

Mix de alto valor

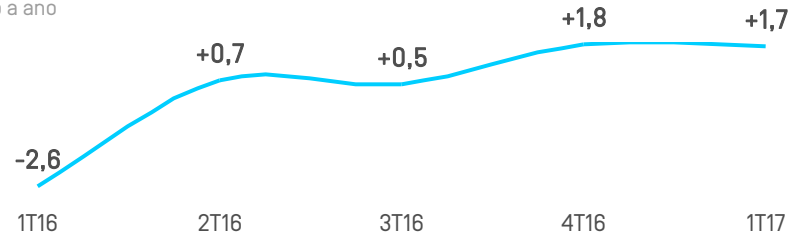
% da base total de TV paga



TV

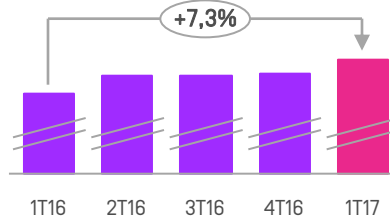
Receita líquida de clientes²

% ano a ano



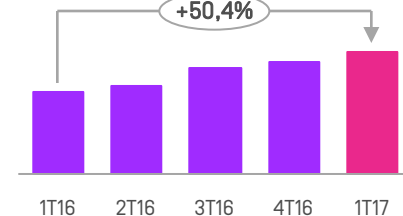
ARPU Residencial de clientes²

Indexado



Receita de bundles¹ do Residencial³

Indexado



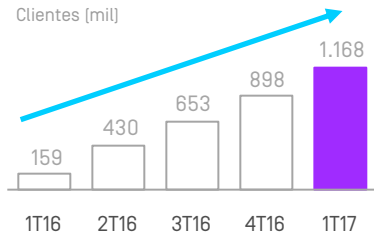
- Evolução contínua da receita de clientes residenciais, atingindo crescimento anual nos últimos 4 trimestres
- *Gross adds* crescem consistentemente, atingindo maiores patamares históricos e comprovando o sucesso das ofertas convergentes (Oi Total como principal oferta)
- Oi Total e ofertas de mais alto valor continuam contribuindo para a rentabilização da base dos clientes residenciais
- Velocidade da banda larga em contínua evolução (média de quase 10 Mbps no *gross* do 1T17 com mais de 36% das vendas com velocidade a partir de 15 Mbps)



APÓS UM ANO DE SEU LANÇAMENTO, OI TOTAL MANTÉM CRESCIMENTO SÓLIDO, ALAVANCANDO A RENTABILIZAÇÃO E A FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES RESIDENCIAIS

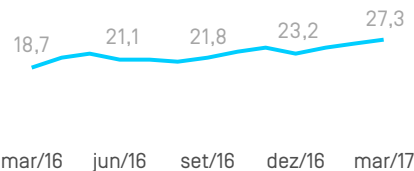
Base Oi Total

Clientes (mil)



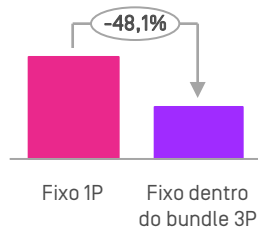
Vendas Oi Total Residencial (3P) para novos clientes

% do total de vendas da oferta



Churn

Indexado. 1T17



Desempenho do Oi Total

reforça a estratégia da **convergência** através do crescimento da oferta e da rentabilização e fidelização da base



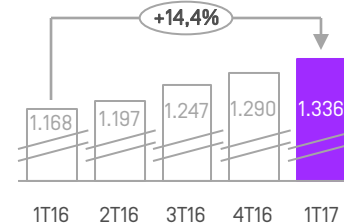
Oi TV

cresce pelo 13º mês consecutivo, comprovando seu diferencial no mercado e alavancando a estratégia de convergência do Residencial



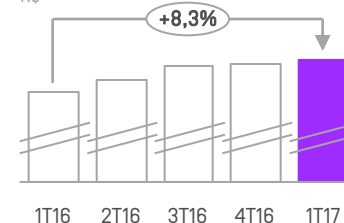
Base Oi TV

UGR mil (Residencial)



ARPU Oi TV

R\$



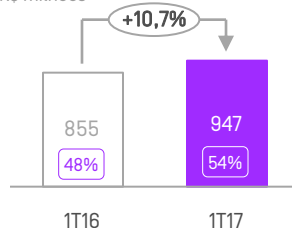


RECEITA DO PÓS TEM EXPRESSIVO CRESCIMENTO ALAVANCADA POR DADOS. OFERTAS INÉDITAS COM SERVIÇOS DIGITAIS GERAM MAIS AUTONOMIA PARA O USO DE DADOS E MELHORAM EXPERIÊNCIA DO CLIENTE.

Receita de dados

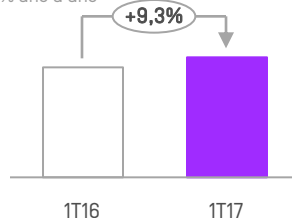
R\$ milhões

Dados / Rec. clientes



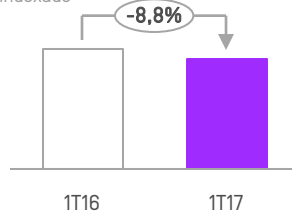
ARPU pós-pago (ex-VUM)

% ano a ano



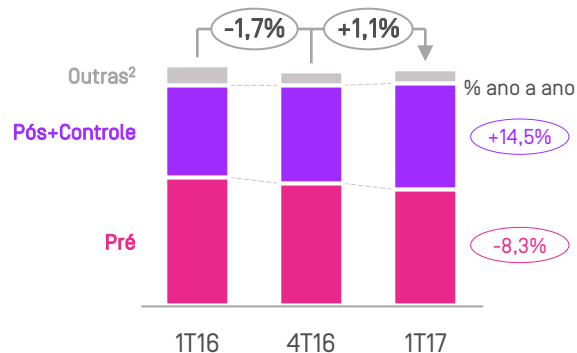
Recargas pré-pago

Indexado



Receita líquida de clientes¹

Indexado



- Receita do pós+controle mantém crescimento anual sólido (+14,5% vs 1T16), compensando parcialmente a queda do pré-pago
- Receita de dados apresentou crescimento de 10,7% vs 1T16, correspondendo a 54% da receita total de clientes e suportando a rentabilização da base
- Receita do pré-pago ainda impactada pelo cenário macroeconômico

1- Exclui receita de aparelhos e de uso de rede.
2- Inclui a receita de longa distância.

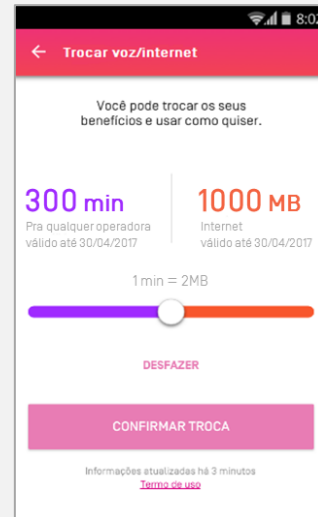
Novas ofertas...

- ✓ Pré-pago: Oi Livre Digital
- ✓ Controle: Oi Mais Controle Digital
- ✓ Lançadas em abril/17 para a campanha do Dia das Mães



...com funcionalidade inédita no mercado...

- ✓ O cliente escolhe **entre a utilização de minutos ou dados**, sem limites de trocas nem custos adicionais.
- ✓ As alterações entre voz e dados podem ser feitas **diretamente pelo aplicativo Minha Oi**.



...tendo como objetivo:

- ✓ Dar maior praticidade e independência ao usuário, disponibilizando **ferramentas digitais** que permitem resolver suas demandas com **muito mais autonomia e rapidez**.
- ✓ Adequar aos diferentes perfis e demandas dos usuários.
- ✓ **Melhorar a experiência do cliente.**



RECEITA IMPACTADA PELO CENÁRIO MACRO, MAS SEGMENTO B2B VEM CONCENTRANDO ESFORÇOS NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CLIENTES

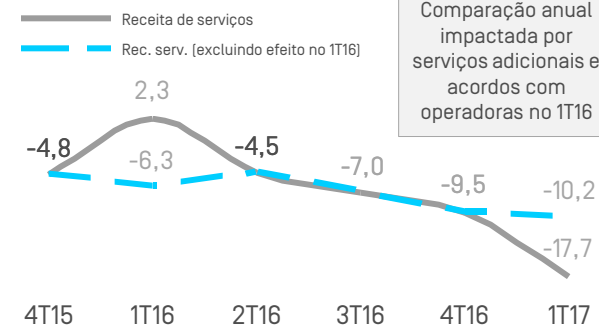
Apesar do impacto macro no segmento,

Macro cenário continua impactando o mercado do B2B:

- Empresas buscando reduzir custos e fechamento de pontos de vendas e agências devido à retração econômica
- Exposição a clientes governamentais, que possuem participação relevante nas receitas Corporativas
- Risco de crédito para PMEs, devido ao cenário macroeconômico

Receita líquida de serviços

% ano a ano

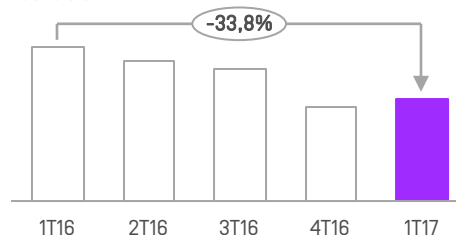


B2B vem apresentando uma evolução contínua na qualidade dos serviços e experiência dos clientes.

Grandes Empresas¹

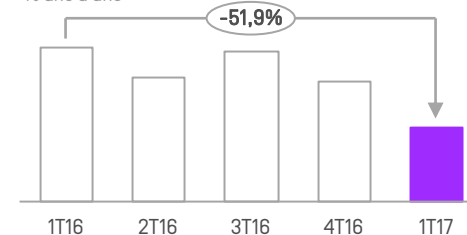
Tempo médio de instalação²

% ano a ano



Contestação

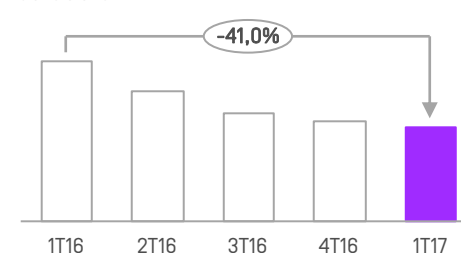
% ano a ano



PMEs

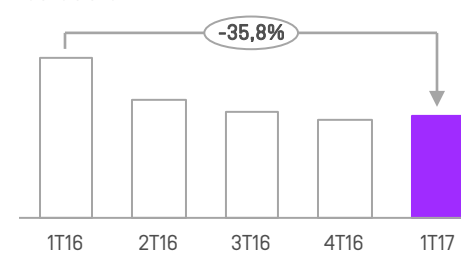
Tempo médio de instalação³

% ano a ano



Contestação

% ano a ano

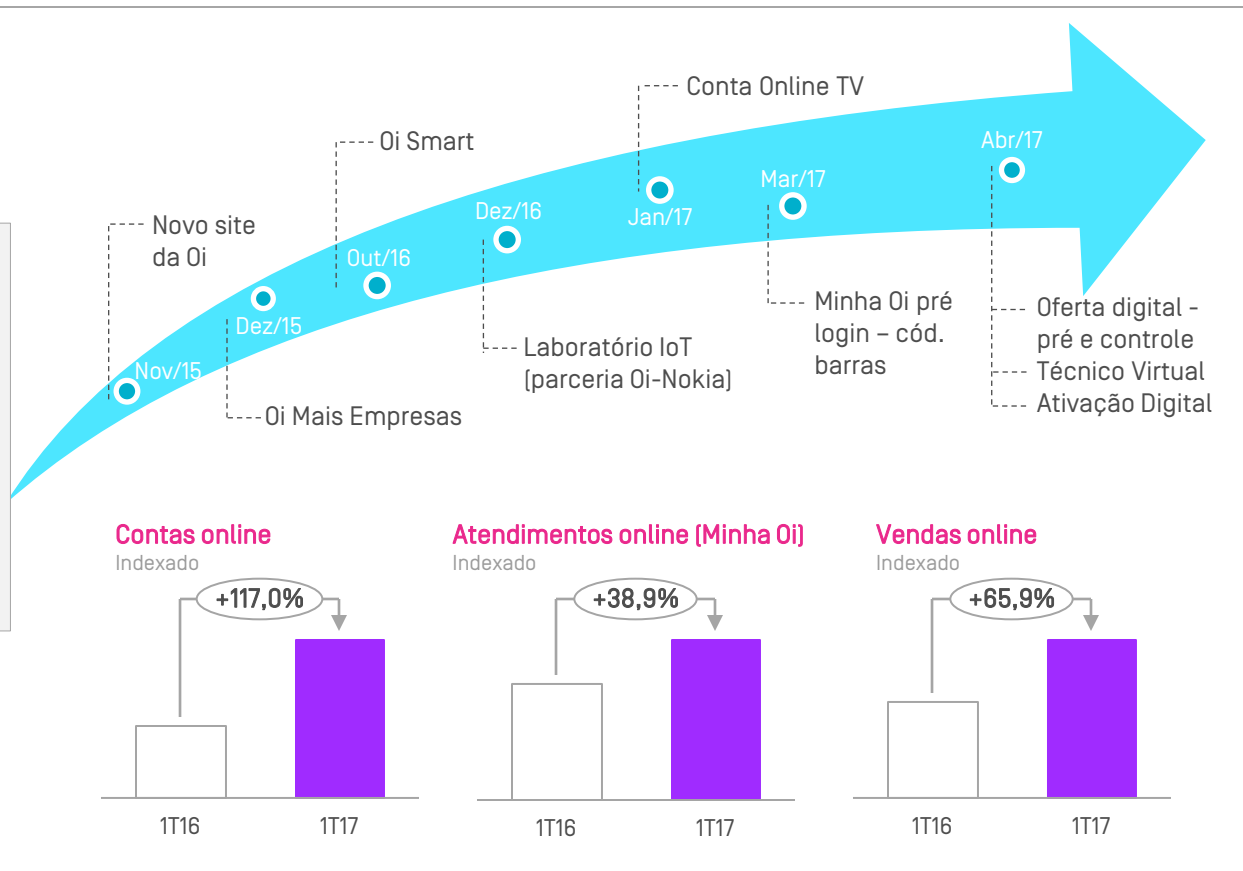




ESTRATÉGIA DA DIGITALIZAÇÃO TEM FOCO NA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E NOS GANHOS DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Programa de Transformação Digital

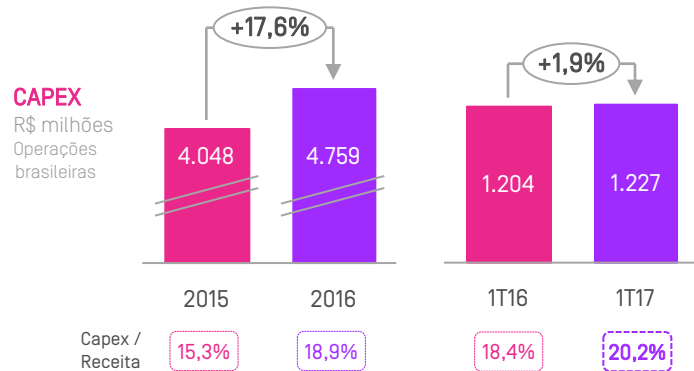
- Substituição de interações humanas por serviços digitais
- Melhor experiência para o cliente
- Redução de custos operacionais





OI SEGUE AMPLIANDO INVESTIMENTOS NA INFRAESTRUTURA COMPROMETIDA COM A SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO

Continuamos **ampliando os nossos investimentos**, comprometidos com a sustentabilidade do negócio e com o processo de Recuperação Judicial, ...

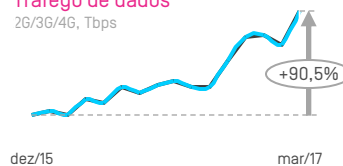


... com foco em **infraestrutura, na modernização e expansão da capacidade da rede e TI, ...**

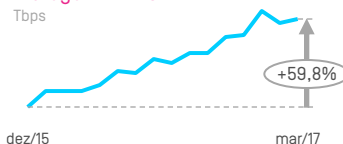
- Expansão e modernização da rede de transporte (*Backbone* ótico - OTN 100G; *Backbone* IP; Rede IP - *Single Edge*)
- Compartilhamento de rede [2G / 3G / 4G]
- Migração de clientes 2G para 3G/4G e de 3G para 4G
- *Swap* de fibra e de capacidade visando maior resiliência da rede
- Consolidação da arquitetura de TI

... aumentando **eficiência operacional** e promovendo **melhoria consistente na qualidade dos serviços e experiência dos usuários**, com reflexo na **geração de valor** para o negócio.

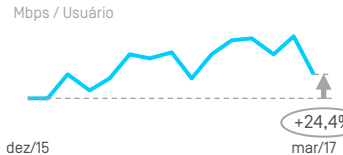
Tráfego de dados
2G/3G/4G, Tbps



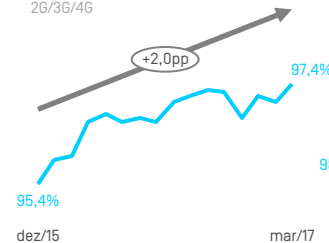
Tráfego IP - ADSL
Tbps



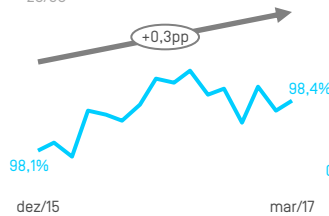
Banda média ADSL
Mbps / Usuário



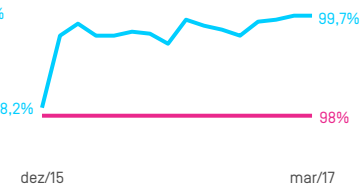
Acesso dados
2G/3G/4G



Acesso voz
2G/3G



SMP8 - Taxa de conexão de dados
2G/3G



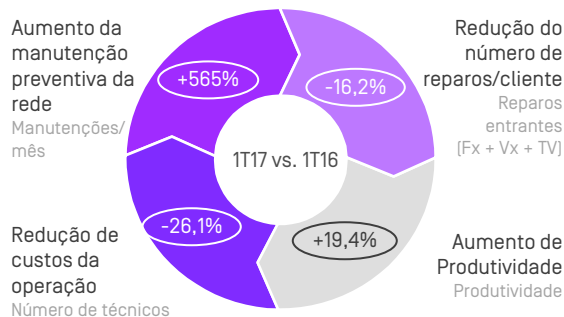
SMP9 - Taxa de queda de conexão de dados
2G/3G



INICIATIVAS DA COMPANHIA VEM PROMOVENDO MELHORIAS CONTÍNUAS NOS INDICADORES OPERACIONAIS E DE QUALIDADE ...

Gestão das operações de campo

Gestão mais próxima das operações de campo¹ direcionou o foco para a atuação preventiva, aumentando a produtividade e reduzindo custos, ...



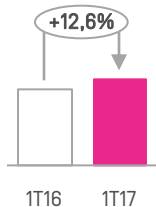
... permitindo a evolução de diversos indicadores operacionais internos com impacto direto na **melhoria da qualidade dos serviços**.

[Fx,+Vx+TV]

Tempo médio esperado até a resolução do defeito
Fila de reparo



Cumprimento de agendamento com o cliente



Tempo médio até a instalação do serviço
Fila de instalação



Reclamações na ANATEL por motivos técnicos

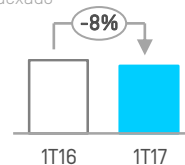


Atendimento ao cliente

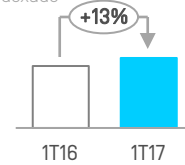
Novo modelo de qualidade no atendimento do call center **vem gerando redução de custo e melhoria da experiência dos clientes** baseado nos seguintes pilares:

- ✓ Modelo de competição entre fornecedores com foco em melhoria de qualidade
- ✓ Evolução do modelo de gestão de atendimento com lançamento do programa “Cuidar do Cliente”

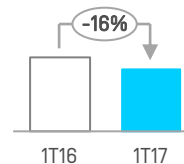
Custo do atendimento
Indexado



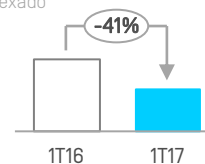
Satisfação do cliente²
Indexado



Volume de chamadas repetidas
Indexado



Reclamações na ANATEL por motivo de atendimento
Indexado





... PROPORCIONANDO MELHORIA CONSISTENTE DOS INDICADORES RELACIONADOS À EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A concentração de esforços nas **iniciativas de eficiência** ...

Ampliação dos investimentos em rede

Gestão mais próxima das operações de campo (PSRs)

Modelo de competição no atendimento focado na qualidade



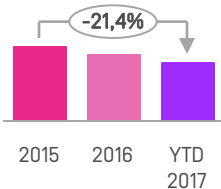
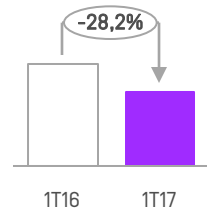
Desempenho operacional mais eficiente

Redução do número de reparos com aumento de produtividade

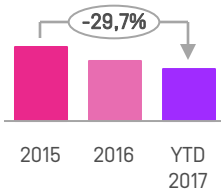
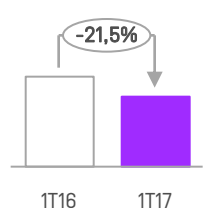
Evolução no atendimento ao cliente

... promoveu avanços operacionais e de qualidade com reflexos na **melhoria substancial dos indicadores de reclamações**;

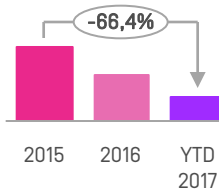
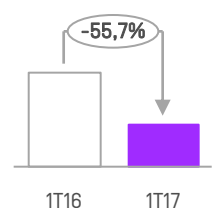
Entrada de reclamações ANATEL
Média Mensal. Indexado



Entrada de reclamações PROCON
Média Mensal. Indexado

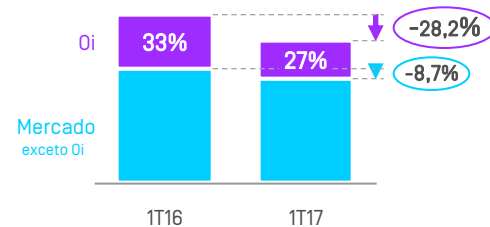


Entrada de reclamações JEC
Média Mensal. Indexado



representando uma **melhora no share de reclamações** de clientes da Oi no mercado de telecom.

Evolução reclamações ANATEL
Entradas ANATEL (Média Mensal)

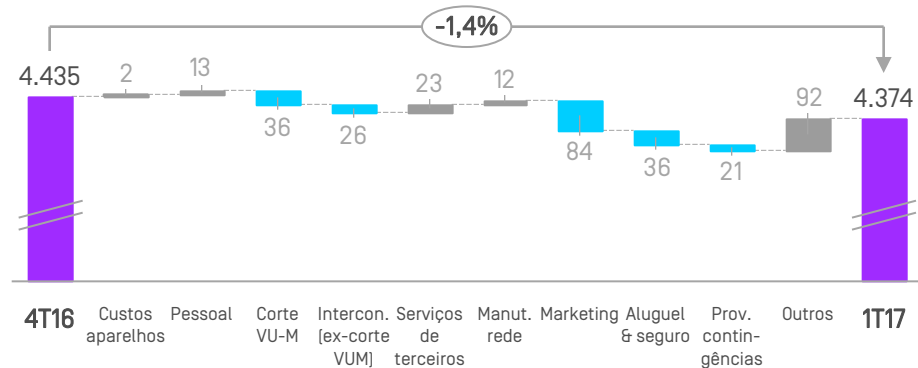
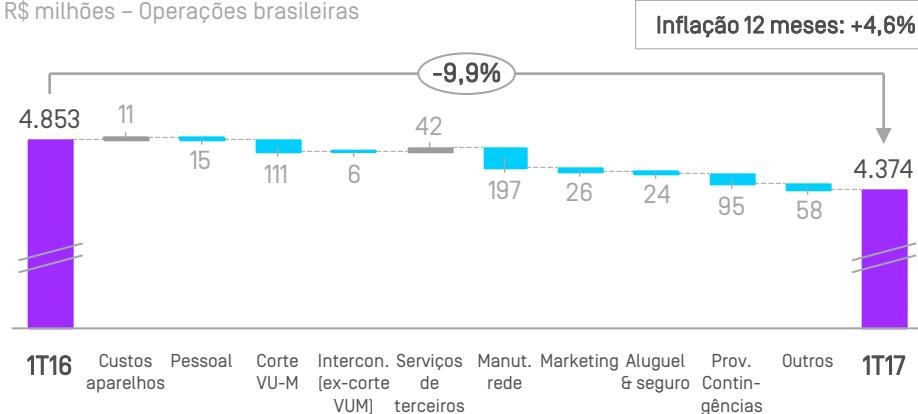




MELHORIA CONSISTENTE DO EBITDA E DA MARGEM SUSTENTADA PELO FOCO NO CONTROLE DE CUSTOS E NOS GANHOS DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL

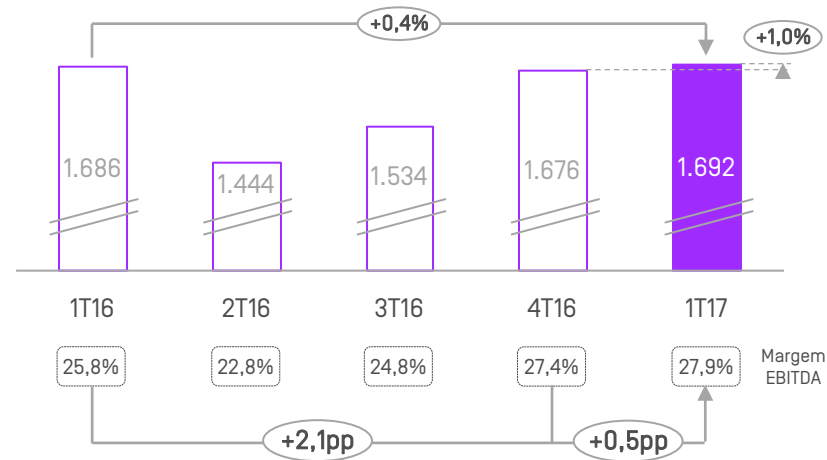
Custos e despesas operacionais de rotina

R\$ milhões – Operações brasileiras



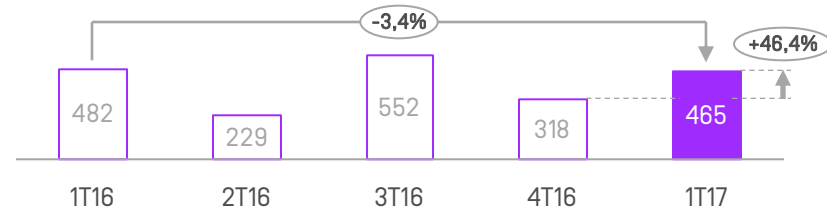
EBITDA de rotina

R\$ milhões – Operações brasileiras



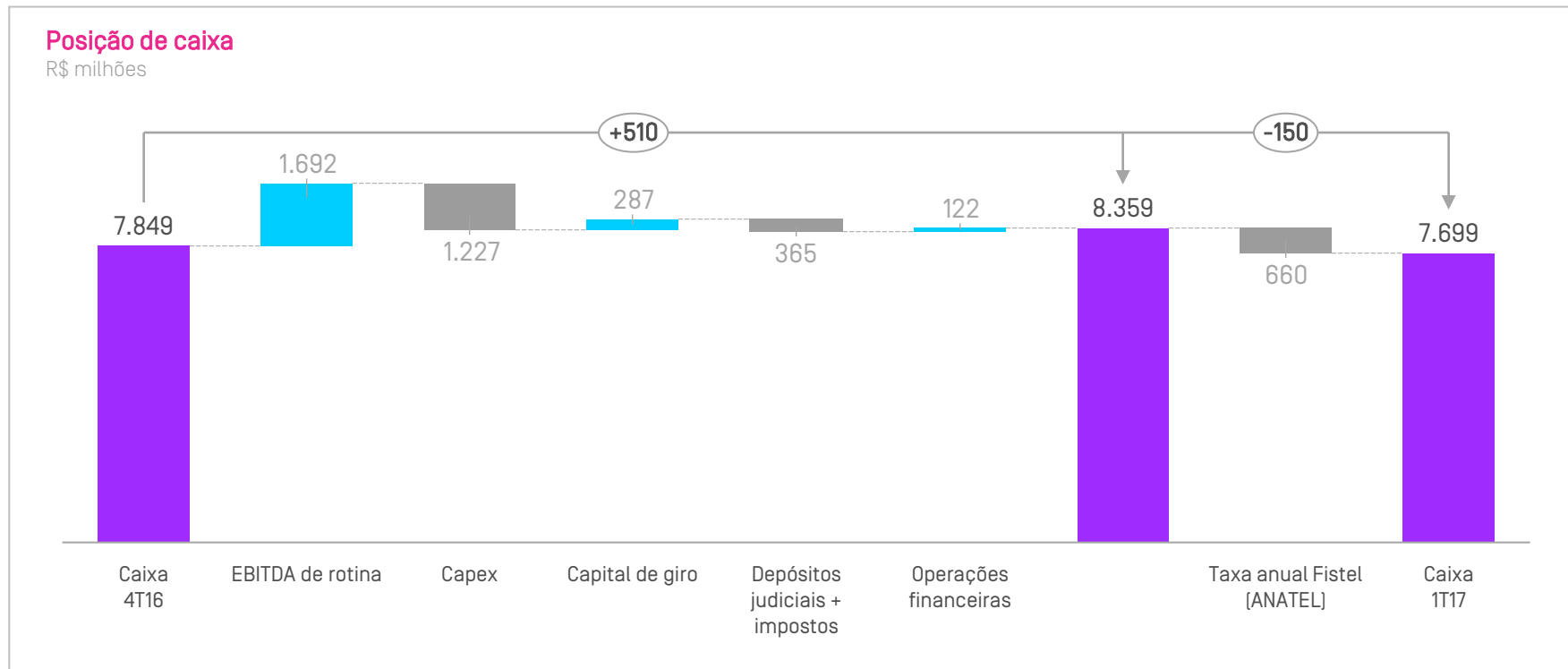
Fluxo de caixa operacional (EBITDA de rotina - Capex)

R\$ milhões – Operações brasileiras





OPERAÇÃO SUSTENTA GERAÇÃO DO CAIXA ENQUANTO AUMENTAMOS INVESTIMENTOS NA REDE E PROMOVEMOS MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS





STATUS DO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO JUDICIAL

