

1T14

Relações com Investidores



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Informações e Resultados Consolidados (Não Auditados)

Este relatório contempla o desempenho operacional e financeiro da Oi S.A. e de suas controladas diretas e indiretas no primeiro trimestre de 2014.

Oi S.A. | www.oi.com.br/ri





Principais Destaques

Progresso contínuo na execução das prioridades de negócios da Companhia

1T14

- Durante 1Q14 a Oi continuou progredir em relação às suas prioridades de negócios: Controle de opex, controle de capex, monetização de ativos, sinergias e transformação do modelo de negócio.
- Opex de rotina reduziu 4,8%, para R\$5,167 milhões. Excluindo os custos de interconexão, opex não recorrentes e aluguel incremental relativo à venda de ativos, o opex diminuiu 1,5% face ao ano anterior, apesar da inflação observada nos últimos trimestres. Essa performance refletiu um esforço significativo na transformação da operação de campo, incluindo a implantação do Click, reengenharia de processos, capacitação de técnicos multiskill, renegociação de escopo e de termos de grandes contratos com fornecedores e a transformação de TI. A Oi também se concentrou na otimização dos custos fixos e controle rígido de despesas gerais e administrativas, incluindo a redução das horas extraordinárias, o incentivo ao faturamento on-line, entre outras iniciativas.
- Capex diminuiu 29% face ao ano anterior, para R\$1.208 milhões, refletindo abordagem mais granular ao investimento e foco no reforço da parceria com os principais fornecedores, incluindo a redução do número de fornecedores, renegociação de contratos importantes, foco na otimização do custo total (capex + opex) da rede e a captura de sinergias de rede entre diferentes tecnologias e com outros parceiros, através do compartilhamento de rede.
- Durante o 1Q14, a Oi fez mais progressos na monetização de ativos, tendo concluído a venda do segundo lote de torres móveis em março de 2014. No trimestre, a Oi recebeu R\$3,3 bilhões referentes à venda de Globenet em dezembro de 2013 e à venda de torres móveis acima mencionada. Embora estas iniciativas representaram um custo operacional adicional no 1Q14, com impacto de R\$156 milhões em EBITDA, estes têm um impacto positivo no fluxo de caixa, incluindo opex, capex e considerações fiscais.
- Em relação às sinergias da combinação entre a Oi e a PT, outras iniciativas de integração foram tomadas em vários segmentos de negócios e nas operações.
- Adicionalmente, durante 1Q14, a Oi continuou trabalhando na transformação de seu modelo operacional e de negócio nos vários segmentos. No segmento residencial a Oi relançou o seu serviço de televisão e aumentou os esforços na Oi Voz Total e Oi Conta Total. Na mobilidade pessoal, a Oi continuou a fazer mais progressos no Oi Galera, Tudo por Dia e na agregação de novos pacotes de dados. No segmento corporativo e empresarial, a Oi também continuou a progredir em serviços de data center e cloud e serviços de TIC.
- O desempenho da receita líquida refletiu principalmente a redução da tarifa de interconexão móvel, com impacto sobre a Mobilidade Pessoal, segmentos Corporate e PME. A receita líquida caiu 2,3% ano-contrano, para R\$6,9 bilhões, refletindo também a desaceleração nas vendas de aparelhos e o foco na qualidade de vendas e rentabilidade.
- O EBITDA totalizou R\$2,9 bilhões em 1Q14 (37,5% vs 1T13), impactado pelo ganho da venda de torres móveis no valor de R\$1,3 bilhões. Excluindo este evento não recorrente, o EBITDA de rotina cresceu 5,9% ano-contrano, impulsionadas por contínuos ganhos de eficiência e transformação de negócios.
- O fluxo de Caixa operacional (EBITDA de rotina menos Capex) atingiu R\$502 milhões, um crescimento anual de 74,9% e sequencial de 3,7%, como consequência da melhoria do EBITDA de rotina, controle de custos e otimização de investimentos.
- O lucro líquido terminou em R\$227 milhões, 13% inferior ao 1T13, principalmente devido ao aumento do resultado financeiro e imposto de renda e contribuição social.



Principais Destaques

- A dívida líquida totalizou R\$30,3 bilhões, um aumento sequencial de R\$1 bilhão (-3,3%), explicada pelo caixa recebido com a venda GlobeNet e torres móveis e pela melhoria do fluxo de caixa de rotina em R\$500 milhões, já foi observado no trimestre anterior, o que demonstra a disciplina da Companhia na proteção do fluxo de caixa.
- Unidades Geradoras de Receita (UGR) foi de 74,6 milhões no final do 1Q14, estável em relação ao 1T13, decorrente de compromisso da Companhia com a qualidade de vendas e lucratividade.

Resultados Consolidados

	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Oi S.A.					
Unidades Geradoras de Receita (Mil)	74.600	74.705	74.466	-0,1%	0,2%
Residencial	17.661	18.471	17.837	-4,4%	-1,0%
Mobilidade Pessoal	48.145	46.569	47.727	3,4%	0,9%
Corporativo / PMEs	8.137	8.949	8.246	-9,1%	-1,3%
Telefones Públicos (TUP)	657	716	655	-8,2%	0,3%
Receita Líquida (R\$ Milhões)	6.877	7.041	7.209	-2,3%	-4,6%
Residencial	2.552	2.555	2.606	-0,1%	-2,1%
Mobilidade Pessoal	2.166	2.316	2.389	-6,5%	-9,3%
Corporativo / PMEs	2.091	2.079	2.117	0,6%	-1,2%
SVA e Outros	66	91	97	-27,5%	-32,0%
EBITDA (R\$ Milhões)	2.957	2.151	3.496	37,5%	-15,4%
Margem EBITDA (%)	43,0%	30,5%	48,5%	12,5 p.p.	-5,5 p.p.
EBITDA de Rotina (R\$ Milhões)	1.710	1.615	1.999	5,9%	-14,5%
Margem EBITDA de Rotina (%)	24,9%	22,9%	27,7%	2,0 p.p.	-2,8 p.p.
Lucro Líquido (R\$ Milhões)	228	262	1.183	-13,0%	-80,7%
Dívida Líquida (R\$ Milhões)	30.291	28.390	31.331	6,7%	-3,3%
Caixa Disponível (R\$ Milhões)	4.166	5.163	3.016	-19,3%	38,1%
CAPEX (R\$ Milhões)	1.208	1.691	1.515	-28,6%	-20,3%

Obs: PMEs - pequenas e médias empresas.



Resultados Operacionais

Receita Líquida:

Quadro 1 – Composição da Receita Líquida

R\$ Milhões	Trimestre					Composição %	
	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.	1T14	1T13
Residencial	2.552	2.555	2.606	-0,1%	-2,1%	37,1%	36,3%
Mobilidade Pessoal	2.166	2.316	2.389	-6,5%	-9,3%	31,5%	32,9%
Serviços	2.053	2.168	2.228	-5,3%	-7,9%	29,8%	30,8%
Clientes ⁽¹⁾	1.654	1.597	1.737	3,6%	-4,8%	24,0%	22,7%
Uso de Rede	399	571	490	-30,1%	-18,6%	5,8%	8,1%
Material de Revenda	114	148	161	-23,0%	-29,2%	1,7%	2,1%
Corporativo / PMEs	2.091	2.079	2.117	0,6%	-1,2%	30,4%	29,5%
Outros serviços	66	91	97	-27,5%	-32,0%	1,0%	1,3%
Telefones Públicos	10	3	13	233,3%	-23,1%	0,1%	0,0%
SVA e Outros	56	89	84	-37,1%	-33,3%	0,8%	1,3%
Receita Líquida Total	6.877	7.041	7.209	-2,3%	-4,6%	100,0%	100,0%

Obs: (1) Inclui assinaturas, chamadas originadas, longa distância móvel, roaming, dados e serviços de valor adicionado.

A receita líquida do 1T14 totalizou R\$6,9 bilhões, um decréscimo de 2,3% no comparativo com o mesmo período do ano anterior. Este desempenho é reflexo principalmente da redução das receitas de uso de rede, resultado de menores tarifas de interconexão nos serviços de voz móvel (cortes da VU-M), impactando os segmentos de Mobilidade Pessoal, Corporativo e PMEs. A receita do segmento Residencial permaneceu estável, com o aumento das receitas de banda larga e TV paga neutralizando a queda da receita de voz fixa. No segmento de Mobilidade Pessoal, a receita de clientes cresceu 3,6% ano-contra-ano, sustentado por maiores uso de dados e volume de recarga, enquanto a receita da venda de aparelhos caiu 23,0% no mesmo período, refletindo o foco em qualidade de venda e rentabilidade. As receita do segmento Corporativo/PMEs permaneceram estáveis, com bom desempenho no Corporativo sustentado pela expansão das receitas de dados e TI, o que compensou a queda de receita no PMEs, no qual encontra-se com seu processo de reestruturação em andamento.

O decréscimo sequencial de 4,6% da receita líquida é explicado principalmente pela queda da receita de uso de rede e pelo impacto sazonal no tráfego, no uso de dados e na venda de aparelhos quando compara-se o quarto trimestre, que tem a temporada de Natal, com o primeiro trimestre, que historicamente há concentração de feriados no Brasil.



Resultados Operacionais

Residencial

	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Residencial					
Receita Líquida (R\$ Milhões)	2.552	2.555	2.606	-0,1%	-2,1%
Unidades Geradoras de Receitas (UGRs) - Mil	17.661	18.471	17.837	-4,4%	-1,0%
Linhas fixas em serviço	11.556	12.383	11.750	-6,7%	-1,7%
Banda Larga Fixa	5.277	5.251	5.258	0,5%	0,4%
TV Paga	828	837	829	-1,1%	-0,1%
ARPU - Residencial (R\$)	73,6	68,8	73,9	7,0%	-0,4%

O segmento Residencial alcançou R\$2,6 bilhões de receita líquida no 1T14, praticamente estável em relação ao mesmo período do ano passado, devido, principalmente, ao contínuo aumento das receitas de banda larga (+6,5% ano-a-ano) e TV paga (+18,1% ano-a-ano), que compensaram a queda da receita de voz fixa (-3,2% ano-a-ano). É importante destacar que o foco na melhoria da qualidade de venda/base de clientes, dos processos e da rentabilidade têm se traduzido consistentemente em um melhor desempenho da receita quando comparado ao desempenho das UGRs.

A receita líquida residencial apresentou um decréscimo de 2,1% comparado ao 4T13, explicado principalmente por menor tráfego de voz fixa, basicamente relacionado aos impactos de sazonalidade e menor base de clientes, parcialmente compensado pelo crescimento da receita de banda larga. A receita de TV paga manteve-se estável, resultado de menores esforços comerciais no últimos dois trimestres, dado que a Companhia estava preparando o lançamento do novo produto de TV, ocorrido em março deste ano.

O *upselling* continua a exercer um papel de grande importância para a expansão do ARPU, tanto na TV paga, com as ofertas de pacotes mais completos e canais *premier* à la carte, quanto na banda larga, suportada pela melhoria da rede e ofertas atrativas visando oferecer maiores velocidades. A participação de velocidades a partir de 5 Mbps no mix das adições brutas aumentou substancialmente e, conseqüentemente, impactando o mix da base. No 1T14, a velocidade média da banda larga atingiu 4,0 Mbps, um aumento de 17,6% em relação à média do 1T13. Adicionalmente, em março de 2014, 59% das residências conectadas à nossa rede tinham mais de um produto Oi, um incremento anual de 3,0 p.p.. Seguindo a estratégia da Companhia em ofertar serviços convergentes e realizar iniciativas para aumentar a rentabilidade e a fidelização de clientes, o ARPU residencial cresceu 7,0% em comparação ao 1T13, chegando a R\$73,6 no 1T14.

O segmento Residencial passou por reestruturação dos seus canais e processos de venda com o objetivo de diminuir riscos de fraude e aumentar a qualidade das vendas. Adicionalmente, a implementação do Click foi expandida para mais regionais em fase de *roll out*. O Click é uma ferramenta de *Workforce Management* (WFM) e tem como principais focos o controle das atividades de força-de-campo, com o objetivo de melhoria da produtividade e qualidade dos serviços, proporcionando um aumento da taxa de sucesso de instalação, reduzindo o número de reclamações e diminuindo os custos operacionais. No 1T14, esta ferramenta já estava 100% implementada nas regionais de Minas Gerais, Pernambuco, Ceará e regional Norte (Amapá, Amazonas, Pará e Roraima).

Resumidamente, a Companhia deu continuidade aos esforços em melhorar a qualidade de suas vendas e a focar na estratégia baseada em *bundles*, em iniciativas de retenção dos clientes atuais e em *upselling*, levando ao crescimento do ARPU e a maior qualidade e rentabilidade da sua base de clientes.



Resultados Operacionais

Fixo

A base de clientes de telefonia fixa no segmento Residencial da Oi foi de 11.556 mil ao final do 1T14, com desconexões líquidas somando 827 mil linhas fixas, uma queda de 6,7% em comparação ao 1T13. Na comparação contra o 4T13, a queda foi de 194 mil linhas fixas, ou 1,7% de redução no período. Esse desempenho foi resultado do menor volume de adições brutas, devido à continuidade da política de crédito mais conservadora e a redução natural do volume de vendas com a reestruturação de canais, além da manutenção da política rígida de *churn* involuntário.

Destaca-se também a melhoria apresentada nas células de retenção ao longo de 2013 e do 1T14, através de iniciativas focadas em *cross selling* e outras iniciativas de retenção com o objetivo de ofertar produtos mais adequados ao perfil atual de uso do cliente. As opções oferecidas pelas equipes de vendas incluem desde ofertas customizadas de telefonia fixa até pacotes convergentes que combinam banda larga, TV paga e telefonia móvel, bem como planos no segmento de Mobilidade Pessoal que promovem convergência fixo-móvel.

Os pacotes de ofertas convergentes Oi Conta Total e Oi Voz Total têm obtido êxito em aumentar o ARPU e reduzir o *churn* do segmento. Essas ofertas de *bundle* possuem taxas de *churn* significativamente baixas quando comparadas aos produtos avulsos. O Oi Conta Total (OCT) é uma oferta *triple-play* que combina telefonia fixa, banda larga e móvel pós-pago, e que pode ser combinada à TV paga (*quadruple-play*) e à pacotes de dados móveis. Já o Oi Voz Total é uma oferta *double-play* que combina linha fixa e móvel pré-pago com objetivo de melhorar a convergência fixo-móvel, potencializando o efeito de fidelização das linhas fixas. Esta oferta vem apresentando forte volume de adições e já corresponde a aproximadamente 12% da base fixa no 1T14, que representa um aumento anual de 42% no número de linhas fixas combinadas com o pré-pago. Adicionalmente, o *churn* desta oferta é 36% menor em comparação ao *churn* da base fixa padrão.

Banda Larga

A Oi encerrou o 1T14 com 5.277 mil UGRs de banda larga fixa no segmento Residencial, aumento de 0,5% e 0,4% na comparação com o 1T13 e o 4T13, respectivamente. A penetração da banda larga fixa da Oi em residências que possuem produtos Oi atingiu 45,7%, 1,7 p.p. acima dos 44,0% registrados no 1T13 e 1,5 p.p. acima dos 44,2% do 4T13. A desaceleração das taxas de crescimento anual de UGRs é consequência do foco da Companhia na qualidade das vendas, através das políticas mais restritivas de crédito e da reestruturação dos canais de venda.

A velocidade média para os clientes de banda larga do segmento Residencial aumentou 17,6% na comparação anual, de 3,4 Mbps no 1T13 para 4,0 Mbps neste trimestre. Houve acréscimo também da participação de UGRs com velocidade igual ou superior a 5 Mbps em 8 p.p. na comparação contra o mesmo trimestre do ano anterior, encerrando o 1T13 em 41%, enquanto cerca de 19% das UGRs de banda larga possuem velocidade igual ou superior a 10 Mbps (+4 p.p. ano-a-ano). O bom desempenho também ocorreu no *mix* de velocidade média das adições brutas, com um aumento de 48,3% ano-a-ano, de 2,9 Mbps para 4,3 Mbps. Atualmente, cerca de 51% das nossas adições brutas são de velocidade maior ou igual a 5 Mbps e 21% de velocidade igual ou superior a 10 Mbps. Esses avanços são resultados dos esforços da Oi em aumentar a capacidade de retenção e rentabilização do cliente, sustentados por investimentos na expansão da capilaridade e capacidade de sua rede de banda larga e no *upgrade* de velocidade. Como resultado, o *churn* voluntário continua a cair, evidenciando os resultados da estratégia focada na melhoria da qualidade da base de clientes.

Junto à TV paga, a banda larga exerce papel importante no aumento da rentabilização do segmento Residencial, seja por meio de *cross selling* ou por *upselling* de ofertas convergentes, que estimulam a redução



Resultados Operacionais

do *churn* e a melhoria do ARPU no segmento.

TV Paga

A Oi encerrou o 1T14 com a base de TV paga atingindo 828 mil UGRs, queda de 1,1% em relação ao 1T13 e praticamente estável em relação ao 4T13 (-0,1%). O desempenho é resultado direto das iniciativas focadas na qualidade das vendas, além da limpeza de base ocorrida no 4T13, da reestruturação dos canais de venda e, predominantemente, dos menores esforços comerciais nos dois últimos trimestres para o relançamento da oferta de Oi TV ocorrido em fevereiro, com veiculação de mídia em março deste ano. O relançamento ocorreu após a implementação de uma nova plataforma utilizando o satélite SES-6, contratado em 2013.

O SES-6 expandiu a capacidade de DTH da Oi TV e tem como objetivo aperfeiçoar a qualidade e a cobertura do seu sinal, possibilitando à Companhia oferecer mais canais na grade de programação e novos serviços na área de *pay-per-view* e interatividade. A capacidade adicional trazida pelo satélite é uma vantagem competitiva que sustentará o crescimento de médio e longo prazo da Oi em TV paga via DTH. Suportada por essa capacidade adicional e com o objetivo de trazer maior atratividade ao seu portfólio de canais, a Oi celebrou em março de 2014 um contrato para aumentar de 13 para 43 o número de emissoras afiliadas da Rede Globo, tornando-se a operadora de TV por assinatura via satélite com maior quantidade de canais da Globo. Essas 43 emissoras abrangem cerca de 3 mil municípios, dos quais em aproximadamente 2 mil municípios a Oi será a única operadora de TV por assinatura com o sinal da Globo. Vale mencionar também que a Oi é a única operadora a oferecer canais abertos em HD via DTH. O novo produto do Oi TV alcançou a marca de cerca de 3 mil vendas diárias, além de apresentar uma taxa de *churn* voluntário precoce 17% menor que a taxa do produto anterior.

A penetração do Oi TV nas residências com produtos da Companhia foi de 7,2% no 1T14, contra 6,7% ao final do 1T13, uma expansão de 0,5 p.p.. Com o atrativo da oferta de entrada com canais em HD a preços competitivos, o segmento de TV paga possui também um alto potencial de *upselling* dentro do portfólio da Oi, devido à oferta de diversos pacotes e canais *la carte*, com impacto no crescimento sustentável do ARPU residencial e estrategicamente importante para a retenção e fidelização dos clientes residenciais.

ARPU Residencial

O total de residências conectadas à rede da Oi ao final do primeiro trimestre de 2014 foi de 11.551 mil, dos quais 59% delas (6.759 mil) com mais de um produto Oi, um aumento anual de 3,0 p.p.. Em razão da maior venda de ofertas convergentes, aliada às iniciativas de *upselling*, o ARPU residencial continuou a apresentar resultados positivos, encerrando o trimestre em R\$73,6, uma melhora de 7,0% em relação ao 1T13. Tal desempenho é portanto fruto do crescimento de ARPU da banda larga fixa e TV paga assim como das iniciativas de rentabilização, fidelização e retenção, que mais que compensaram a queda do número de UGRs do segmento Residencial. Em comparação ao 4T13, o ARPU residencial manteve-se praticamente estável.



Resultados Operacionais



Mobilidade Pessoal

	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Mobilidade Pessoal					
Receita Líquida (R\$ Milhões)	2.166	2.316	2.389	-6,5%	-9,3%
Serviços	2.053	2.168	2.228	-5,3%	-7,9%
Clientes ⁽¹⁾	1.654	1.597	1.737	3,6%	-4,8%
Uso de Rede	399	571	490	-30,1%	-18,6%
Material de Revenda	114	148	161	-23,0%	-29,2%
Unidades Geradoras de Receitas (UGRs) - Mil	48.145	46.569	47.727	3,4%	0,9%
Pré-Pago	41.417	39.905	41.019	3,8%	1,0%
Pós-Pago ⁽²⁾	6.729	6.664	6.708	1,0%	0,3%

Obs: (1) Inclui: assinaturas, chamadas originadas, longa-distância móvel, roaming, dados e serviços de valor adicionado.

(2) Inclui: Pós-pago de alto valor, Oi Controle, terminais móveis convergentes (Oi Conta Total e Oi Internet Total) e 3G (mini-modem).

No segmento de Mobilidade Pessoal, a receita líquida alcançou R\$2,2 bilhões no 1T14, um decréscimo de 6,5% no comparativo com o 1T13, impactado pela redução das tarifas da VU-M e menor receita de vendas de aparelhos, parcialmente compensado pela expansão das receitas de serviço. A receita líquida de materiais de revenda atingiu R\$114 milhões, uma queda de 23,0% em relação ao 1T13, reflexo da revisão da política de subsídios alinhada ao foco na qualidade das vendas e proteção do fluxo de caixa.

A receita de serviços foi 3,6% maior que o primeiro trimestre do ano anterior, totalizando R\$1,7 bilhão no trimestre, em razão principalmente (i) do desempenho robusto da receita de dados (planos de internet para celular, banda larga móvel e serviços de valor agregado), que apresentou um crescimento de 43,5% totalizando R\$439 milhões, (ii) crescimento da base móvel e (iii) das ofertas direcionadas do pré-pago, lançadas no 2T13, e que, combinado ao uso do *Active Campaign Management* (ACM), tem motivado o contínuo crescimento do volume médio das recargas. ACM é uma ferramenta usada para promover campanhas individualizadas de acordo com o perfil e contexto do cliente, o que aumenta significativamente a taxa de retorno das promoções.

Na comparação com o trimestre anterior, a receita líquida diminuiu 9,3% em razão da queda da receita de uso de rede e pelo efeito sazonal com a maior venda de aparelhos, tráfego de voz e uso de dados durante a época do Natal.

A Oi fechou o 1T14 com 48.145 mil UGRs no segmento Mobilidade Pessoal, um crescimento anual de 3,4%, ou 1.576 mil adições líquidas, dos quais 1.512 mil de clientes pré-pagos e 65 mil clientes pós-pagos. O *churn* mensal do 1T14 foi reduzido em 0,5 p.p. em comparação ao 1T13, alcançando a taxa de 3,5%, nível histórico mais baixo desde o 4T11, resultado direto da mudança da estratégia comercial para o foco na qualidade das vendas.

A base de clientes móveis (Mobilidade Pessoal + Corporativo / PMEs) da Oi encerrou o mês de março de 2014 com 50.601 mil UGRs, sendo 48.145 mil de Mobilidade Pessoal e 2.456 mil do segmento Corporativo / PMEs. A Oi acumulou 5,6 milhões de adições brutas e 363 mil adições líquidas totais no 1T14.



Resultados Operacionais

Pré-pago

A base de clientes do pré-pago encerrou o 1T14 com 41.417 mil UGRs, um incremento de 3,8% ou 1.512 mil UGRs em relação ao 1T13 e um aumento de 1,0% em relação ao 4T13. A Companhia continua a focar no segmento pré-pago dadas as suas características intrínsecas, tais como escala, custos muito baixos de aquisição de clientes, nenhum custo com emissão de fatura e cobrança, inexistência de inadimplência e impacto favorável no capital de giro. Por estes motivos, a Oi busca alavancar o uso de voz e dados destes clientes, concentrando-se principalmente naqueles com perfil ativo de consumo e recarga, o que demonstra o foco da Companhia no crescimento com rentabilidade.

O resultado tem se traduzido na continuidade do forte volume de recargas, característica marcante dos últimos trimestres. O volume de recargas brutas aumentou em 7,1% na comparação ano-a-ano, com desempenho superior ao crescimento anual de 3,8% da base de clientes pré-paga. Não somente o volume, mas o ticket médio de recarga desempenhou um crescimento de 9% nos últimos doze meses.

A Companhia também vem estimulando o aumento do uso das recargas como forma indireta de também estimular a demanda por novas recargas. Ofertas como 'Tudo Por Dia' e pacotes de dados e SMS concedem aos clientes benefícios condicionados ao consumo de suas recargas. Com isso, o primeiro trimestre de 2014 já apresentou aumento de 10% do consumo das recargas em comparação ao mesmo período do ano anterior.

Além disso, o consumo de dados móveis no pré-pago continua a apresentar crescimento expressivo e consistente em termos de internet móvel. A receita de dados do pré-pago do 1T14 cresceu 100%, enquanto a receita de VAS apresentou expansão de 32%, ambas as variações em relação ao 1T13, resultando em maior participação do uso de dados no consumo de recargas. Esse desempenho é consequência das iniciativas da Companhia em ofertar pacotes adicionais que complementam as ofertas dos clientes, além do uso de ferramentas de *marketing* ativo.

A Companhia tem obtido êxito na implementação da plataforma de gerenciamento de campanhas de recarga, iniciado no 2T13 como projeto piloto. Essa ferramenta cria, executa e gere campanhas individualizadas para clientes pré-pagos e clientes controle (conceito de *marketing one-to-one*). Essa ferramenta permite enviar mensagens em tempo real para estimular os clientes a realizar recargas e a comprar pacotes adicionais de acordo com o perfil e contexto do cliente, sendo, portanto, mais preciso nas ofertas. A melhora do desempenho do volume de recargas que a Oi vem apresentando é resultado direto do uso da nova plataforma.

Pós-pago

A Oi encerrou o 1T14 com 6.729 mil UGRs no pós-pago da Mobilidade Pessoal, crescimento de 1,0% quando comparado ao mesmo trimestre do ano anterior e um aumento sequencial de 0,3%, mesmo com a atuação comercial mais restritiva e o processo de reestruturação dos canais de venda.

No final deste trimestre, o segmento pós-pago representava 14,0% da base de Mobilidade Pessoal, queda de 0,3 p.p. na comparação com os 14,3% registrados no 1T13, resultado do maior foco da Companhia no segmento pré-pago e aumento da restrição de crédito, com o objetivo de melhorar a qualidade e rentabilidade da base de clientes.

A oferta de planos fidelizados também tem sustentado a redução contínua do *churn* voluntário, tanto nos clientes pós-pagos quanto nos clientes do Oi Conta Total. Sustentada pelo crescente apelo do serviço de dados, a nova oferta do Oi Mais Conectado, que combina voz, pacote de dados, SMS ilimitado, chamadas ilimitadas para Oi, e Wifi ilimitado até a Copa do Mundo de 2014, alcançou 17% das vendas em março de



Resultados Operacionais

2014. Neste trimestre, a Companhia lançou para esta oferta a promoção 'Oi, Eu Tô na Copa' que oferece ainda mais internet até a Copa do Mundo e inclui um "Canal de Notícias de Futebol" através de SMS. Além disso, o *churn* precoce caiu cerca de 39% em relação ao ano passado

Adicionalmente, o Oi Controle, uma oferta fixo-móvel simples que inclui ligações ilimitadas para Oi Fixo e Móvel no Brasil por R\$29,00/mês, incluindo também R\$10,90/mês para usar com outros serviços, incluindo ligações off-net, e R\$0,75/dia para uso de dados, SMS e Wifi, já representa 10% da receita de clientes. O pagamento é feito através de cartão de crédito, o que representa nenhum risco de inadimplência para a Companhia. No 1T14, a base de clientes do Oi Controle cresceu 7,1% em comparação ao 1T13. No mesmo período, a receita proveniente da oferta cresceu 35%, enquanto a taxa de *churn* caiu 0,3 p.p..

Cobertura 3G e 4G LTE

A Oi fechou este trimestre com cobertura 3G em 893 municípios (76% da população urbana), um aumento de 22% em comparação com 1T13 (incremento de 163 municípios cobertos). Essa evolução é essencial para aumentar a penetração de dados na base de clientes e sustentar o crescimento consistente da receita de dados na móvel.

A Oi já possui oferta de dados pela tecnologia 4G LTE em 24 municípios, incluindo as doze cidades-sede da Copa do Mundo FIFA.

ARPU móvel

O ARPU móvel considera a receita total da móvel (Mobilidade Pessoal + Corporativo / PMEs) na visão de uma empresa móvel separada, ou seja, considera a receita oriunda do tráfego *intercompany* com a fixa. Da mesma forma, em conformidade com essa ótica, a receita de longa distância SMP (origem móvel) que pertence à licença do STFC (concessão) não está incluída no cálculo. Assim, esse valor é dividido pela base média para então se chegar ao ARPU móvel.

No 1T14, o ARPU móvel ficou em R\$18,5, uma queda de 9,8% em relação ao 1T13, apesar da redução da taxa de interconexão em 33,5%. A menor receita de interconexão foi parcialmente compensada pela maior receita de dados e pelo aumento do nível de recarga do pré-pago. Excluindo a receita de interconexão, o ARPU móvel apresentou crescimento de 4,2% em relação ao mesmo período do ano anterior.



Corporativo / PMEs

	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Corporativo / PMEs					
Receita Líquida (R\$ Milhões)	2.091	2.079	2.117	0,6%	-1,2%
Unidades Geradoras de Receitas (UGRs) - Mil	8.137	8.949	8.246	-9,1%	-1,3%
Fixa	5.050	5.398	5.105	-6,4%	-1,1%
Banda larga	630	604	630	4,3%	0,0%
Móvel	2.456	2.946	2.511	-16,6%	-2,2%

A receita líquida somou R\$2,1 bilhões, um acréscimo de 0,6% em relação ao 1T13, principalmente em razão



Resultados Operacionais

do crescimento na receita do segmento Corporativo, sustentado por maiores receitas de dados e TI, que mais que compensou (i) a queda das tarifas de interconexão, (ii) a queda nas adições brutas no segmento PMEs devido a reestruturação dos canais de vendas e (iii) a queda na receita de voz em ambos os segmentos, resultado da migração para o uso de dados. Adicionalmente, ainda no segmento Corporativo, houve empacotamento do uso de dados excedentes por partes de clientes que só contratavam serviço de voz, migrados para planos mais adequados, com serviços de dados e voz inclusos, levando a um perfil de receita mais estável e sustentável. A queda sequencial de 1,2% é explicada, principalmente, pelos termos de quitação do segmento de atacado, ocorridos no 4T13.

A Oi encerrou o 1T14 com 8.137 mil UGRs no segmento Corporativo / PMEs, 9,1% menor em relação ao mesmo período no ano anterior, resultado do foco na qualidade das vendas, limpeza de base realizada nos últimos trimestres, processo de reestruturação ainda em curso do segmento de PMEs e cenário macroeconômico menos favorável. Alinhada ao foco em disciplina financeira e melhoria da geração de caixa, a Companhia segue sua estratégia de adotar maior racionalidade também no uso de subsídio de aparelhos, importante ferramenta de atratividade nos processos de vendas no segmento e que, em um primeiro momento, reduz naturalmente o volume de adições brutas, mas que irá trazer ganhos de rentabilidade. Outra iniciativa adotada foi a reavaliação dos processos de vendas em busca de maior qualidade do mix de adições de clientes, o que justificou a necessidade de revisão dos canais de venda e das parcerias com franqueados, o que também gerou desaceleração natural do volume de vendas brutas.

Uma das novas diretrizes da oferta de serviços da Oi dentro do segmento Corporativo / PMEs se dá pela associação da oferta de serviços de dados com a oferta de serviços e produtos de TI. Para isso, a parceria tecnológica com a Portugal Telecom têm sido essencialmente importante, com a estratégia de capturar sinergias e aproveitar sua *expertise* em *cloud* para oferecer serviços mais completos, buscando escalabilidade e disponibilidade das soluções, além da redução de custos. Vale lembrar que no 3T13, a Oi apresentou para o mercado corporativo e PMEs sua segunda fase de lançamentos de serviços na nuvem (*cloud computing*), reforçando sua estratégia de auxiliar os clientes a aumentar suas receitas e reduzir seus custos por meio do uso de tecnologia inovadora. As novas soluções operarão na rede internacional de *data centers* da Oi e da Portugal Telecom, incluindo o recém-inaugurado *data center* de Covilhã, um dos maiores e mais eficientes do mundo.

PMEs

O segmento de PMEs acelerou seu foco não só na qualidade de suas vendas, mas, principalmente, na continuidade da reestruturação de seu quadro de franquias e adoção de lojas próprias para comercialização de suas ofertas. O processo de reestruturação foi dividido em três etapas. Na primeira fase, o foco foi a qualidade quando foram criadas condições para o aumento da qualidade da venda viabilizando reposicionar ofertas e canais que permitiriam o foco no crescimento sustentável das vendas. Nessa etapa, a Companhia realizou mudanças na política de comissionamento das franquias, condicionando o pagamento de comissões à adimplência dos clientes adicionados, além de implementar o procedimento de *quality call*, a fim de melhor validar as vendas e combater o risco de fraudes. Essas iniciativas melhoraram a qualidade da base de franquias, que agora passam por um processo mais rígido de fiscalização. A segunda etapa consistiu em ganho de competitividade, com o reposicionamento de ofertas e canais. Foram lançadas novas ofertas convergentes, principalmente de produtos de telefonia móvel, e houve iniciativas para a redução da dependência do canal franqueado (força de vendas interna, lojas próprias e *service-to-sales*). Houve também esforços no fortalecimento das relações com a base franqueada existente após a implementação da primeira fase. A Companhia já iniciou a terceira e última fase, com foco na produtividade através de iniciativas de melhorar a taxa de aproveitamento da venda bruta em ativação.



Resultados Operacionais

Todo o processo de reestruturação do segmento impactou na redução de franquias e, conseqüentemente, de sua força de venda, influenciando diretamente a redução das adições brutas. Adicionalmente, o segmento também foi conservador no uso do subsídio com foco na fidelização de clientes existentes. O destaque se deu pela manutenção da expansão dos serviços de voz fixa (voz básica e avançada) e banda larga, o que demonstra a assertividade da estratégia de convergência no segmento, e compensando parcialmente a redução da base móvel. Contudo, o 1T14 apresentou forte aceleração com o lançamento de novas ofertas convergentes de telefonia móvel, o que resultou em aumento de participação de 6% em dezembro de 2013 para 40% em março de 2014 das ofertas convergentes sobre o total de adições brutas da base móvel.

Neste contexto, a receita líquida do segmento PMEs no 1T14 apresentou queda de 7,1% na comparação com o 1T13, explicada pela redução das tarifas de interconexão (VU-M) que impactaram o desempenho da receita da telefonia móvel na comparação anual. Por outro lado, houve melhoria dos custos da operação com o maior controle da inadimplência e do *churn* precoce (devido ao não pagamento da 1ª e 2ª faturas), evitando custos desnecessários de emissão de faturas, cobrança e logística. Inclusive, o *churn* médio mensal caiu em cerca de 37% em relação ao 2T13, com redução das desconexões em todos os produtos (fixo, banda larga e móvel), ao mesmo tempo em que as vendas brutas apresentaram aceleração ao longo do trimestre, com um crescimento de 3% do ARPU no mesmo período, resultado que evidencia a melhoria na qualidade das vendas.

Outro resultado importante do segmento é a redução em cerca de 40% do volume de contas a receber para períodos acima de 30 dias em comparação ao 2T13, fortalecendo a estrutura de fluxo de caixa, em linha com a estratégia da Companhia.

Corporativo

No segmento Corporativo, houve queda de 8,3% do número de UGRs em comparação ao 1T13, motivada por: (i) mudança do foco da Companhia para a qualidade de vendas, ao invés de crescimento de base, (ii) redução de subsídios em busca de rentabilização, principalmente na oferta de telefonia móvel, e (iii) primarização de funcionários de um fornecedor no 3T13 e que reduziu o número de UGRs do segmento, com a contrapartida no número de UGRs do segmento de Mobilidade Pessoal. Em relação ao desempenho operacional, os serviços de formação de rede VPN (+22,5%), acesso à internet (+14,0%) e troncos digitais de telefonia fixa (+4,2%) continuam apresentando crescimentos expressivos.

Em termos de receita, o impacto negativo com a redução das tarifas de interconexão (VU-M) foi mais que compensado pelo aumento das receitas de dados e TI no segmento. A receita de TI apresentou um crescimento anual de 20%, motivado pelas ofertas inovadoras de datacenter, cloud e TI combinadas a soluções de telecom. Contudo, vale ressaltar que clientes que contratavam apenas pacotes de uso de voz e consumiam dados excedentes foram migrados para planos de *bundle* mais adequados, com serviços de voz e dados inclusos no pacote, causando um efeito colateral momentâneo na receita. Essa iniciativa foi necessária para evitar riscos de inadimplência e aumento do *churn* de clientes considerados estratégicos, gerando melhor qualidade em termos de receita. O resultado foi um crescimento de 5,1% da receita líquida em comparação ao 1T13.

No 1T14, o desempenho da receita do segmento Corporativo foi superior ao do mercado em geral na comparação ao 1T13, uma vez que apresentou crescimento de 5,1% contra apenas 2,4% do mercado. A receita de dados cresceu 11,2% ano-contra-ano enquanto o mercado apresentou expansão de 2,8%. E, embora a receita do serviço de telefonia fixa tenha caído 3,6%, o mercado como um todo apresentou queda de 10,5% na comparação anual. A exceção ficou por conta da receita do móvel, que apresentou queda de 11,0% contra crescimento de 8,3% do mercado, resultado principalmente do empacotamento de dados móveis descrito anteriormente.



Resultados Operacionais

Assim como o segmento de PMEs, o segmento Corporativo apresentou melhora no seu giro de contas a receber, mesmo o ano de 2014 sendo relativamente mais desafiador que o ano de 2013 devido ao período de eleições, que caracterizam em falta de previsibilidade orçamentária dos governos e, conseqüentemente, em atraso nas aprovações de pagamentos. Por essa razão, a Companhia tem realizado esforços para concentrar o crescimento da receita do segmento Corporativo no setor privado, hoje com participação menor em comparação ao setor governamental, com o intuito de ter maior previsibilidade e controle sobre o giro de contas a receber.

O segmento segue com a nova oferta de serviços de nuvem em parceria com a Portugal Telecom, agregando outros serviços ao portfólio de *cloud computing* para o segmento e trazendo soluções mais completas de telecomunicações e TI. Isso possibilitou à Oi (i) desenvolver uma plataforma de *data center* virtual, possibilitando ainda mais flexibilidade e granularidade na gestão de recursos e faturamento, (ii) fortalecer o portfólio de ofertas de serviços de nuvem, com a introdução de soluções inovadoras e modelos de *Software as a Service (SaaS)*, e (iii) expandir o ecossistema de *data centers* da Oi com a integração dos *data centers* da Portugal Telecom, possibilitando soluções sofisticadas de redundância e recuperação de desastres.

A parceria da Portugal Telecom com a Oi também visa sinergias operacionais no segmento de M2M (*Machine-to-Machine*). Há atualmente um projeto em curso para uso da plataforma e *expertise* da Portugal Telecom para melhorar o portfólio de soluções da Oi nesse segmento.



Resultados Operacionais

Custos e Despesas Operacionais

Quadro 2 – Composição dos Custos e Despesas Operacionais

Item - R\$ Milhões	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Custos e Despesas Operacionais					
Interconexão	756	1.094	905	-30,9%	-16,5%
Pessoal	581	531	585	9,4%	-0,7%
Materiais	60	40	62	50,0%	-3,2%
Custo de Aparelhos SMP e outros (CMV)	102	147	135	-30,6%	-24,4%
Serviços de Terceiros	1.930	2.138	2.040	-9,7%	-5,4%
Publicidade e Propaganda	115	65	148	76,9%	-22,3%
Aluguéis e Seguros	777	515	533	50,9%	45,8%
PDD - Provisão para Devedores Duvidosos	203	282	117	-28,0%	73,5%
Outras Desp. (Rec.) Operac.	643	614	686	4,7%	-6,3%
OPEX de rotina	5.167	5.426	5.210	-4,8%	-0,8%
Itens Não Recorrentes	-1.247	-536	-1.497		
OPEX	3.920	4.890	3.713	-19,8%	5,6%

Os custos e despesas operacionais de rotina totalizaram R\$5,2 bilhões no primeiro trimestre de 2014, uma redução de 4,8% em relação ao mesmo período do ano anterior, apesar do aumento da inflação em 6,2% no período. Na comparação sequencial, os custos e despesas operacionais de rotina permaneceram estáveis.

O valor dos itens não recorrentes considera essencialmente o efeito contábil na alienação de ativos e outras despesas com eventos não recorrentes.

Interconexão

Os custos de interconexão totalizaram R\$756 milhões no 1T14, um decréscimo de 30,9% e 16,5% em relação ao 1T13 e ao 4T13, respectivamente. Estes desempenhos são explicados principalmente pela queda da tarifa de VU-M e menor tráfego off-net de SMS e voz móvel, resultado dos últimos lançamentos de ofertas que estimulam o uso de ligações *on-net*.

Pessoal

Os custos e despesas com pessoal somaram R\$581 milhões no 1T14, um aumento de 9,4% em relação ao mesmo período do ano anterior, resultado do processo de internalização no 2T13 de parte das operações de manutenção da rede interna da Oi, além do impacto do dissídio coletivo ajustado pela inflação na folha de pagamento, ocorrido em dezembro de 2013. Na comparação sequencial, houve queda de 0,7%, mesmo com o impacto do dissídio coletivo, resultado direto das iniciativas adotadas pela Companhia para melhorar sua produtividade e eficiência, tais como a redução do pagamento de horas extras e uma política mais restritiva de contratação.



Resultados Operacionais

Serviços de Terceiros

No 1T14, as despesas com serviços de terceiros totalizaram R\$1,9 bilhão, um decréscimo de 9,7% e 5,4% em relação ao 1T13 e 4T13, respectivamente. Na comparação anual, a queda foi, principalmente, devido a menores custos com manutenção da planta devido à primarização das operações de manutenção de planta interna, além do menor volume de comissões, resultado do maior foco da Companhia na qualidade de venda. No comparativo trimestral, a queda é reflexo de menores custos com consultorias e comissões devido aos efeitos sazonais.

Publicidade e Propaganda

As despesas com publicidade e propaganda totalizaram R\$115 milhões no primeiro trimestre de 2014, 76,9% maior que o mesmo período do ano passado, alavancado principalmente pela maior comunicação com o lançamento de novas ofertas do Oi TV HD, pacotes do pré-pago e o 'Voz Total'. Na comparação sequencial, a queda de 22,3% é reflexo, principalmente, de maiores gastos no 4T13 com campanhas publicitárias para o Natal, lançamento do 'Oi Galera' e da campanha 'Oi Sorte na Palma da Mão'.

Aluguéis e Seguros

As despesas com aluguéis e seguros somaram R\$777 milhões neste trimestre, uma elevação de 50,9% na comparação ano-a-ano. Esse aumento é explicado majoritariamente por (i) gasto incremental com *leasing* operacional de infraestrutura de rede, decorrente das vendas de ativos realizadas ao longo de 2013, incluindo despesas relacionadas ao aluguel de cabos submarinos de fibra ótica com a conclusão da venda da GlobeNet no 4T13, (ii) maiores gastos com aluguel de capacidade satelital relacionado ao satélite SES-6, lançado em 2013, e (iii) reajustes contratuais anuais.

Provisões para Devedores Duvidosos – PDD

A provisão para devedores duvidosos (PDD) totalizou R\$203 milhões no 1T14, uma queda de 28% em relação ao 1T13. Essa performance é resultado da adoção de filtros de crédito mais restritivos a novos clientes e da melhoria na qualidade dos processos de vendas. Na comparação sequencial, houve um acréscimo de 73,5% explicado por efeitos sazonais, especialmente no segmento Corporativo, quando alguns clientes governamentais tradicionalmente possuem restrições de pagamento devido ao processo de aprovação do orçamento para o ano. Vale mencionar que a PDD representou 3,0% da receita líquida neste trimestre, estável na comparação com o mesmo período do ano anterior.

Outras Despesas (Receitas) Operacionais

Outras receitas operacionais líquidas somaram R\$643 milhões, 4,7% maior do que no 1T13, devido principalmente a menores receitas de aluguel de infraestrutura relacionadas às vendas de ativos ocorridas em 2013.



Resultados Operacionais

EBITDA (LAJIDA)

Quadro 3 – EBITDA e Margem EBITDA

	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Oi S.A.					
EBITDA (R\$ MM)	2.957	2.151	3.496	37,5%	-15,4%
Margem EBITDA (%)	43,0%	30,5%	48,5%	12,5 p.p.	-5,5 p.p.
EBITDA de Rotina (R\$ MM)	1.710	1.615	1.999	5,9%	-14,5%
Margem EBITDA de Rotina (%)	24,9%	22,9%	27,7%	2,0 p.p.	-2,8 p.p.

O EBITDA de rotina totalizou R\$1,7 bilhões no 1T14, uma elevação de 5,9% na comparação com o mesmo período do ano passado, resultado da disciplina em custos e melhoria contínua da eficiência. Em comparação ao 4T13, o EBITDA de rotina caiu 14,5%, basicamente devido a efeitos sazonais.

Investimentos

Quadro 4 – Investimentos

R\$ Milhões	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Investimentos					
Rede	936	1.319	1.095	-29,0%	-14,5%
Serviços de TI	117	104	92	12,5%	27,2%
Outros ⁽¹⁾	155	267	328	-41,9%	-52,7%
Total	1.208	1.691	1.515	-28,6%	-20,3%

Obs: (1) Inclui obrigações regulatórias

O total dos investimentos realizados no primeiro trimestre de 2014 foi de R\$1,2 bilhão, um decréscimo de 28,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, confirmando o foco da Companhia em disciplina financeira e melhoria do perfil do fluxo de caixa.

É importante mencionar que foram destinados à rede R\$936 milhões (ou 78% do total dos investimentos) no 1T14, direcionados principalmente para a melhoria da rede fixa no que se refere ao serviço de banda larga, a expansão da rede móvel (melhoria da cobertura 3G e contínua implantação e expansão do 4G) e para os serviços de voz e dados voltados para o segmento Corporativo. Já a linha de Outros alcançou R\$155 milhões em 1T14 composta, principalmente, pelos investimentos na Paggo e por obrigações regulatórias.



Resultados Operacionais

Fluxo de Caixa Operacional (EBITDA - Investimentos)

Quadro 5 – Fluxo de Caixa Operacional

R\$ Milhões	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Oi S.A.					
EBITDA de Rotina	1.710	1.615	1.999	5,9%	-14,5%
Capex	1.208	1.691	1.515	-28,6%	-20,3%
Fluxo de Caixa Operacional de Rotina (EBITDA - Capex)	502	-76	484	n.m.	3,7%

Depreciação / Amortização

As despesas com depreciação e amortização da Oi S.A. registraram R\$1,1 bilhão no 1T14, um aumento de 12,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, devido ao maior volume de investimentos feitos nos últimos anos.

Quadro 6 – Depreciação e Amortização (Oi S.A. Consolidado)

R\$ Milhões	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Depreciação e Amortização					
Total	1.144	1.016	1.083	12,6%	5,6%



Resultado Financeiro

Resultado Financeiro

Quadro 7 – Resultado Financeiro (Oi S.A. Consolidado)

R\$ Milhões	1T14	1T13	4T13
Oi S.A. Consolidado			
Juros Líquido (s/ Aplicações Fin. e Emprést. e Financ.)	-663	-475	-659
Resultado Cambial Líquido (s/ Aplicações Fin. e Emprést. e Financ.)	-243	-159	-196
Outras Receitas / Despesas Financeiras	-288	-126	31
Resultado Financeiro Líquido Consolidado	-1.194	-760	-825

A Oi S.A. apresentou despesas financeiras líquidas de R\$1,2 bilhão no 1T14, um aumento anual de 57,1% e de 44,7% em relação ao trimestre anterior.

Na comparação anual, tal desempenho é explicado por (i) maiores juros líquidos, como consequência da maior alavancagem da Companhia, associada à elevação da Selic pelo Banco Central e maiores despesas com juros indexados ao IPCA, (ii) maior resultado cambial líquido, reflexo da depreciação do Real frente ao Dólar, além de maior custo do *hedge* da Companhia em razão do aumento do CDI, e (iii) expansão das outras despesas financeiras, decorrente, principalmente, de maiores despesas com pagamento de contingências e variação sobre investimentos no exterior.

O crescimento sequencial do resultado financeiro líquido é resultado, principalmente, da reversão de juros e correção monetária sobre PIS/COFINS inclusos no programa de refinanciamento do Refis ocorrida no 4T13 e das maiores despesas com contingências e variação sobre investimentos no exterior. Em relação ao resultado cambial líquido, o crescimento se deve ao impacto do aumento do CDI no custo de *hedge* da Companhia e à desvalorização do Real. Por outro lado, a linha de juros líquidos manteve-se estável no período, resultado principalmente de um caixa médio superior no 1T14.

Lucro Líquido

A Oi S.A. registrou lucro líquido de R\$228 milhões no 1T14, com margem de 3,3%, 0,4 p.p. menor que o 1T13, apresentando uma queda de R\$34 milhões. No comparativo com o 4T13, houve uma queda de R\$955 milhões.

Quadro 8 – Lucro Líquido (Oi S.A. Consolidado)

	1T14	1T13	4T13	Δ Ano	Δ Tri.
Lucro Líquido					
Lucro Líquido (R\$ MM)	228	262	1.183	-13,0%	-80,7%
Margem Líquida	3,3%	3,7%	16,4%	-0,4 p.p.	-13,1 p.p.
Lucro Líquido por ação (R\$)	0,139	0,160	0,721	-13,1%	-80,7%



Endividamento e Liquidez

Endividamento e Liquidez

Quadro 9 - Endividamento

R\$ Milhões	mar/14	mar/13	dez/13	% Dívida Bruta
Endividamento				
Curto Prazo	4.589	2.873	4.116	13,3%
Longo Prazo	29.869	30.680	30.231	86,7%
Dívida Total	34.458	33.553	34.347	100,0%
Em moeda nacional	21.133	21.266	21.287	61,3%
Em moeda estrangeira	14.158	12.736	14.566	41,1%
Swap	-833	-448	-1.507	-2,4%
(-) Caixa	-4.166	-5.163	-3.016	-12,1%
(=) Dívida Líquida	30.291	28.390	31.331	87,9%

A dívida bruta consolidada da Companhia manteve-se estável em R\$34,5 bilhões, quando comparada ao trimestre anterior. O *accrual* de dívida, o resultado do *hedge* e as captações do trimestre foram compensados pelas amortizações de dívidas no período.

A parcela da dívida em moeda estrangeira representava 41,1% do total da dívida ao final do 1T14. Todavia, através de *hedge* da dívida da Companhia em moeda estrangeira com instrumentos derivativos (swaps e NDFs) e as reservas de caixa em moeda estrangeira, a Companhia reduziu sua exposição às flutuações cambiais para menos de 0,1% da dívida bruta total (0,2% em dez/13 e 1,0% em mar/13). A Companhia mantém como estratégia financeira o aprimoramento do perfil de sua dívida. Ao final do 1T14, o prazo médio da dívida se manteve em 4,3 anos.



Endividamento e Liquidez

Quadro 10 – Movimentação da Dívida Líquida

R\$ Milhões	1T14	1T13	4T13
Dívida Líquida Inicial	31.331	25.974	30.467
(-) EBITDA	1.710	1.615	1.999
(-) Receitas (Despesas) Não Recorrentes ⁽¹⁾	0	536	0
(+) Capex ⁽²⁾	1.208	1.691	1.515
(+) Depósitos Judiciais	199	174	246
(+) IR/CS	184	301	169
(+) PIS / COFINS sobre ICMS	0	0	709
(+) Var. Capital de Giro ⁽³⁾	359	714	-369
(+) Licenças 3G	458	0	0
(+) Fistel / Bônus	782	0	0
(+) Resultado Financeiro	784	774	803
(+) Dividendos/JSCP	0	914	476
(-) Venda de Ativos	3.304	0	687
Dívida Líquida Final	30.291	28.390	31.331

(1) Exclui venda de ativos

(2) Capex econômico do período.

(3) Inclui diferença entre capex econômico e desembolso de capex.

Considerando o saldo de caixa de R\$4,2 bilhões, a dívida líquida totalizou R\$30,3 bilhões ao final do 1T14, representando uma redução de 3,3% em relação ao 4T13. Esta redução se deve, principalmente, pelo recebimento do caixa da venda Globenet e das Torres Móveis e pela evolução do fluxo de caixa (FCL) de rotina, já sinalizado no trimestre anterior, demonstrando a disciplina da Companhia na proteção do seu fluxo de caixa.

O cronograma de vencimentos da dívida bruta está distribuído conforme o quadro a seguir:

Quadro 11 - Cronograma de Amortização da Dívida Bruta

(R\$ milhões)	2014	2015	2016	2017	2018	2019 em diante	Total
Cronograma de Amortização da Dívida Bruta							
Amortização da Dívida em Reais	2.910	2.420	3.789	4.119	2.720	5.176	21.133
Amortização da Dívida em moeda estrangeira + swap	1.252	1.302	1.189	2.840	430	6.311	13.324
Amortização da Dívida Bruta	4.162	3.723	4.978	6.959	3.150	11.487	34.458



Endividamento e Liquidez

Quadro 12 – Detalhamento da Dívida Bruta

Distribuição da Dívida Bruta	1T14
Mercado de Cap. Inter.	11.397
Mercado de Cap. Nacional	9.410
ECAs e Bancos de Desenv. Inter.	4.250
Bancos de desenvolv. Nacionais	6.097
Bancos Comerciais	4.659
Hedge e Custo de Captação	-1.356
Dívida Bruta Total	34.458

A Companhia mantém linhas de crédito já contratadas e disponíveis para desembolso conforme abaixo:

- BNDES: linha de crédito vinculada aos investimentos durante o triênio 2012-2014
 - R\$2,5 bilhões
- Linhas de crédito rotativo junto aos bancos comerciais:
 - USD1,0 bilhão
 - R\$1,5 bilhão
- ECAs:
 - USD264 milhões



Endividamento e Liquidez

Venda de Ativos

Ao longo de 2012 e 2013, a Oi assinou contratos para a venda de alguns de seus ativos não estratégicos. O objetivo dessas operações é monetizar ativos que não são essenciais para as atividades operacionais da Companhia, trazendo maior flexibilidade financeira para a Oi e gerando economias, uma vez que a Companhia vai contratar os respectivos serviços em condições financeiras mais favoráveis, e criando maior valor para os acionistas.

Estas operações, entretanto, geram custos adicionais de aluguel para a Companhia que naturalmente deixa de contar com eventuais receitas provenientes desses ativos. Por outro lado, economiza em investimentos e em custos de manutenção relativos a estes ativos. Portanto, após a conclusão de cada operação, os resultados da Companhia passam a ser afetados pelos impactos acima citados, líquidos de seus efeitos tributários. Neste sentido, a tabela abaixo destaca o impacto operacional no EBITDA para essas operações.

Vale destacar que o custo que essas operações representam para a Oi, entre 7% e 8% (incluindo custos, despesas, investimentos e efeitos tributários), é inferior ao seu custo médio de captação, o que demonstra a disciplina financeira da Companhia. Adicionalmente, a Companhia estima um impacto de aproximadamente R\$650 milhões no EBITDA de 2014 em razão destas transações.

Segue abaixo tabela com maiores detalhes relativos às operações já anunciadas:

Números Pro-Forma	Torres Móveis	Torres Fixas	Imóveis ¹	Torres Fixas	GlobeNet	Torres Móveis	TOTAL 1T14
Data da assinatura do contrato	dez/12	abr/13	jul/13	jul/13	jul/13	dez/13	-
Período de arrendamento (anos)	15	20 - 40	-	20 - 40	13	15	-
Quantidade	1.208	4.226	1	2.113	-	2.007	-
Data de fechamento do negócio	dez/12	ago/13	set/13	nov/13	dez/13	mar/14	-
Valor da operação (R\$ bilhões)	0,5	1,1	0,2	0,7	1,8	1,5	3,3
Impacto das alienações no EBITDA (R\$ bilhões)	0,2	n.m.	0,2	n.m.	1,5	1,3	1,3
Custo operacional no EBITDA de 1T14 (R\$ milhões)	-	-	-	-	-	-	156
Custo operacional no EBITDA de 1T13 (R\$ milhões)	-	-	-	-	-	-	11

1 - Entrada no caixa ainda pendente

A tabela acima reflete a visão atual da administração e está sujeita a vários riscos e incertezas, incluindo fatores econômicos, regulatórios e de defesa da concorrência. Quaisquer mudanças nestas suposições ou fatores podem conduzir a resultados práticos diferentes das expectativas atuais.



Informações Complementares

Oi S.A. Consolidado

Demonstração do Resultado do Exercício - R\$ Milhões	1T14	1T13	4T13
Receita Operacional Líquida	6.876,5	7.041,2	7.208,8
Custos e Despesas Operacionais	-3.919,8	-4.890,2	-3.713,0
Custo de Serviços Prestados	-1.924,1	-1.713,7	-1.788,0
Custo das Mercadorias Vendidas	-102,3	-147,4	-135,1
Custos de Interconexão	-756,0	-1.093,9	-904,6
Despesas de Comercialização	-1.296,8	-1.438,0	-1.244,6
Despesas Gerais e Administrativas	-712,0	-698,5	-733,2
Outras (Despesas) Receitas, Líquidas	-375,6	-334,7	-404,1
Outras Receitas Operacionais Não Recorrentes, Líquidas	1.247,1	536,0	1.496,6
EBITDA	2.956,7	2.151,0	3.495,8
Margem %	43,0%	30,5%	48,5%
Depreciações e Amortizações	-1.144,5	-1.015,6	-1.083,3
EBIT	1.812,2	1.135,4	2.412,5
Despesas Financeiras	-1.472,9	-1.035,7	-1.320,2
Receitas Financeiras	279,0	275,3	495,5
Lucro Antes dos Impostos e Particip.	618,4	375,0	1.587,7
Imposto de Renda e Contribuição Social	-390,9	-112,7	-405,1
Lucro Líquido do exercício	227,5	262,3	1.182,7
Margem %	3,3%	3,7%	16,4%
Quantidade de Ações em Mil (ex-tesouraria)	1.640.028	1.640.028	1.640.028
Lucro atribuído aos controladores por ação (R\$)	0,1387	0,1599	0,7211



Informações Complementares

Oi S.A. Consolidado

Balanco Patrimonial - R\$ Milhões	31/03/2014	31/03/2013	31/12/2013
TOTAL DO ATIVO	69.568	68.617	70.096
Ativo Circulante	17.053	19.040	17.687
Caixa e Equivalentes de Caixa	3.635	3.446	2.425
Aplicações Financeiras	426	1.634	493
Instrumentos Financeiros Derivativos	252	162	452
Contas a Receber	7.499	7.331	7.097
Estoques	444	410	433
Tributos Correntes e a Recuperar	397	693	907
Outros Tributos	1.154	1.554	1.474
Depósitos e Bloqueios Judiciais	1.269	2.171	1.316
Outros Valores a Receber	0	0	1.776
Outros Ativos	1.976	1.639	1.315
Ativo Não Circulante	52.515	49.577	52.409
Realizável a Longo Prazo	23.568	21.446	23.530
.Tributos Diferidos e a Recuperar	8.379	8.626	8.274
.Outros Tributos	870	813	891
.Aplicações Financeiras	105	82	99
.Depósitos e Bloqueios Judiciais	11.328	9.784	11.051
.Instrumentos Financeiros Derivativos	1.537	762	1.621
.Ativo Financeiro Disponível para Venda	863	895	914
.Outros Ativos	487	482	679
Investimentos	172	176	174
Imobilizado	24.980	23.700	24.786
Intangível	3.795	4.256	3.919

Balanco Patrimonial - R\$ Milhões	31/03/2014	31/03/2013	31/12/2013
TOTAL DO PASSIVO	69.568	68.617	70.096
Passivo Circulante	15.409	15.922	15.540
Fornecedores	4.685	4.930	4.732
Empréstimos e Financiamentos	4.007	2.717	4.159
Instrumentos Financeiros	833	318	410
Pessoal, Encargos Sociais e Benefícios	526	581	651
Provisões	1.153	1.488	1.224
Provisões para Fundo de Pensão	78	129	184
Tributos a Recolher e Diferidos	424	261	432
Outros Tributos	1.710	2.637	2.113
Dividendos e Juros sobre Capital Próprio	225	226	231
Autorizações e Concessões a Pagar	513	1.149	457
Outras Contas a Pagar	1.254	1.485	948
Passivo Não Circulante	42.280	41.902	43.031
Empréstimos e Financiamentos	31.284	31.285	31.695
Instrumento Financeiro	122	157	157
Outros Tributos	1.800	2.229	1.747
Provisões	4.466	4.919	4.393
Provisões para Fundo de Pensão	459	643	459
Autorizações e Concessões a Pagar	611	1.109	1.027
Outras Contas a Pagar	3.537	1.560	3.553
Patrimônio Líquido	11.879	10.793	11.524
Participação de Acionistas Controladores	11.879	10.793	11.524
Participação de Acionistas Não Controladores	0	0	0



Informações Complementares

Em tempo

As principais tabelas divulgadas no *Press Release* em formato Excel estarão disponíveis no website da Companhia (www.oi.com.br/ri), na seção “Informações Financeiras / Resultados Trimestrais”.

As definições de termos utilizados no *Press Release* também estão disponíveis no glossário do website da Companhia: http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=44320



Informações Complementares

Conclusão da Oferta Pública de Distribuição Primária de Ações Ordinárias e Preferenciais de Emissão da Companhia

Em 5 de maio de 2014, a Oi anunciou o encerramento da oferta pública de distribuição primária de 6.787.633.711 ações de emissão da Companhia, sendo 2.262.544.570 ações ordinárias e 4.525.089.141 ações preferenciais, ao preço de R\$2,17 e R\$2,00, respectivamente.

O Banco BTG Pactual S.A., na qualidade de Agente Estabilizador da Oferta Pública, exerceu, nos termos do artigo 24 da Instrução CVM 400, parcialmente a opção de distribuição de Lote Suplementar no total de 120.265.046 ações ordinárias e 240.530.092 ações preferenciais de emissão da Oi, o que representou um acréscimo de 6,27% no total de ações de emissão da Oi distribuídas na Oferta Pública.

Considerando as ações inicialmente ofertadas e as Ações Suplementares, foram distribuídas 1.865.954.588 ações ordinárias e 3.696.207.346 ações preferenciais no âmbito da Oferta Brasileira e 396.589.982 ações ordinárias e 828.881.795 ações preferenciais, sob a forma de *American Depositary Shares* (“ADSs”), no âmbito da Oferta Internacional, totalizando uma captação final no valor bruto de R\$ 13,96 bilhões, sendo R\$ 8,25 bilhões em dinheiro e R\$ 5,71 bilhões em ativos aportados pela Portugal Telecom SGPS S.A..

Para mais informações, acesse o Fato Relevante:

http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=43090&conta=28

Reajustes das cestas de tarifas para o Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades local e longa distância

Em 22 de abril de 2014, a Oi, juntamente com sua controlada operacional, Telemar Norte Leste S.A., comunicaram aos seus acionistas e ao mercado em geral que, conforme homologação da Anatel, reajustaram as cestas de tarifas para o Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades local e longa distância nacional em 0,651%.

As regras do contrato de concessão consideraram o valor para o reajuste resultado da variação do Índice de Serviços de Telecomunicações - IST (“Índice setorial”) de 5,42% no período de outubro de 2012 a novembro de 2013, e a aplicação do Fator X (fator de produtividade) médio, calculado pela ANATEL, de 4,524%, como redutor deste índice setorial.

As tarifas de interconexão local (TU-RL) foram reajustadas em 10,69%, a partir de 17/04/2014, para R\$0,03554 na Telemar e R\$0,03904 na Oi, sendo estes valores líquidos.

As tarifas aprovadas entraram em vigor a partir de 18/04/2014.

O valor do crédito para utilização dos Telefones de uso Público, os “orelhões”, sofreu reajuste de 0,40% e passou a ser de R\$ 0,126, líquido de impostos e contribuições sociais.

Para mais informações, acesse o Fato Relevante:

http://www.mzweb.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=43089&conta=28&id=191682



Informações Complementares

Conclusão da Transferência de 2.007 Torres Móveis de Telecomunicações

No dia 31 de março de 2014, a Oi divulgou Comunicado ao Mercado informando a respeito da conclusão, por meio de suas controladas Telemar Norte Leste S.A. (“Telemar”) e BRT Serviços de Internet S.A. (“BRTSI, e em conjunto com Telemar, as “Vendedoras”), da transferência de ações representativas de 100% do capital social de sociedade por elas controlada, detentora de 2.007 torres de telecomunicações originárias das operações de telefonia móvel, para a SBA Torres Brasil Ltda. (“Transação”), em contrapartida ao recebimento do valor total de R\$ 1,5 bilhões.

A Transação reforça e melhora a flexibilidade financeira da Companhia, permitindo aumentar os vencimentos e maturidades da dívida, reduzir o custo associado ao financiamento e fortalecer a posição de liquidez da Oi. Adicionalmente, a Transação aporta como benefícios diretos a obtenção de recursos para o investimento em negócios estratégicos da Companhia e a transferência para a compradora da responsabilidade, dos custos e investimentos na operação, manutenção e ampliação das torres. Ao mesmo tempo, ela assegura a continuidade da prestação do serviço móvel pessoal (SMP), na medida em que também compreende a locação de espaço nestas torres por meio de contrato de longo prazo, bem como estabelece condições para a ampliação do espaço alugado.

Para mais informações, acesse o Comunicado ao Mercado:

http://www.mzweb.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=43089&conta=28&id=190613



Informações Complementares

INSTRUÇÃO CVM Nº 358, ART. 12: Os acionistas controladores, diretos ou indiretos e os acionistas que elegerem os membros do Conselho de Administração ou do Conselho Fiscal, bem como qualquer outra pessoa física ou jurídica, ou grupo de pessoas, agindo em conjunto ou representando os mesmos interesses, que detém participação, direta ou indireta equivalente a 5% (cinco por cento) ou mais de qualquer espécie ou classe de ações representativas do capital de uma companhia aberta, deverão comunicar esse fato à CVM e à Companhia, de acordo com os termos do Artigo acima referido.

A Oi recomenda aos seus acionistas o cumprimento dos termos do Artigo 12 da Instrução CVM nº 358, porém não assume nenhuma responsabilidade pela divulgação, ou de outra forma, aquisição ou alienação, por parte de terceiros, de participação equivalente a 5% ou mais de qualquer espécie ou classe de ações ou de direitos sobre essas ações e outros valores mobiliários de sua emissão.

	Ações do Capital Social	Em Tesouraria	TmarPart	Acionistas TmarPart ⁽²⁾	Em circulação
Ordinárias	599.008.629	84.250.695	290.549.788	61.769.473	162.438.673
Preferenciais	1.198.077.775	72.808.066	18.289.917	415.501.170	691.478.622
Total	1.797.086.404	157.058.761	308.839.705	477.270.643	853.917.295

Obs: (1) Posição acionária em 31 de março de 2014.

(2) AG Telecom, Andrade Gutierrez, BNDES, Bratel, Funcef, La Fonte Telecom, LF TEL, Petros e Previ.



Detalhes da Audioconferência

Português

Data: Quinta-feira, 15 de maio de 2014
09h00 (Brasília) / 08h00 (NY) / 13h00 (Portugal / UK)

Acesso: Fone: +55 (11) 3127-4971
+55 (11) 3728-5971
Senha: Oi
Replay: +55 (11) 3127-4999
Disponível até o dia 22/05/2014
Senha: 71948665

Webcast: [Clique aqui](#)

Inglês

Data: Quinta-feira, 15 de maio de 2014
11h00 (Brasília) / 10h00 (NY) / 15h00 (Portugal / UK)

Acesso: Fone: 1-877-317-6776 (EUA)
1-412-317-6776 (outros países)
Senha: Oi
Replay: 1-877-344-7529 (EUA)
1-412-317-0088 (outros países)
Disponível até o dia 22/05/2014
Senha: 10046122

Webcast: [Clique aqui](#)



Disclaimer

Este relatório contempla informações financeiras e operacionais consolidadas da Oi S.A. e suas controladas diretas e indiretas em 31 de março de 2014 que, seguindo instrução da CVM, estão sendo apresentadas de acordo com as normas internacionais de contabilidade (IFRS).

Em função da sazonalidade do setor de serviços de telecomunicações em seus resultados trimestrais, a Companhia irá focar a comparação dos seus resultados financeiros com o mesmo período do ano anterior.

Este relatório contém projeções e/ou estimativas de eventos futuros. As projeções aqui disponíveis foram preparadas de maneira criteriosa, considerando a atual conjuntura baseadas em trabalhos em andamento e suas respectivas estimativas. O uso dos termos "projeta", "estima", "antecipa", "prevê", "planeja", "espera", entre outros, pretende sinalizar possíveis tendências e declarações prospectivas que, evidentemente, envolvem incertezas e riscos, sendo que os resultados futuros podem diferir das expectativas atuais. Estas declarações baseiam-se em diversos pressupostos e fatores, inclusive as condições econômicas, de mercado e do setor, além de fatores operacionais. Quaisquer alterações nesses pressupostos e fatores pode levar a resultados práticos diferentes das expectativas atuais. Não se deve confiar plenamente nessas declarações prospectivas. Declarações prospectivas se aplicam somente à data em que foram preparadas, não se obrigando a Companhia a atualizá-las à luz de novas informações ou desenvolvimentos futuros. A Oi não se responsabiliza por operações que sejam realizadas ou por decisões de investimentos que sejam feitos com base nessas projeções e estimativas. A informação financeira disponibilizada não foi auditada, e pode diferir dos resultados finais.

Oi – Relações com Investidores

Marcelo Ferreira	55 (21) 3131-1314	marcelo.asferreira@oi.net.br
Cristiano Grangeiro	55 (21) 3131-1629	cristiano.grangeiro@oi.net.br
Patricia Frajhof	55 (21) 3131-1315	patricia.frajhof@oi.net.br
Rodrigo Faria	55 (21) 3131-1316	rodrigo.faria@oi.net.br