

RESULTADOS  
3T17

oi

Rio de Janeiro, 13 de novembro 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

- **Oi apresenta lucro líquido e mais um trimestre com melhoria anual de EBITDA e de margem.**
  - ✓ As operações brasileiras registraram lucro líquido pela primeira vez desde o 3T15, somando R\$ 217,5 milhões no trimestre.
  - ✓ Lucro Líquido consolidado, considerando as operações internacionais, ficou em R\$ 8 milhões no trimestre.
  - ✓ EBITDA de Rotina registrou R\$ 1.597 milhões no 3T17, um aumento de 4,1% em relação ao 3T16.
  - ✓ Margem EBITDA de Rotina alcançou 27,0%, um crescimento de 2,2 p.p. contra o mesmo período do ano passado.
- **Receita líquida de serviços retoma trajetória de crescimento trimestral.**
  - ✓ Receita líquida de serviços apresenta crescimento sequencial de 2,3% impulsionada pela maior penetração dos produtos convergentes; pelo crescimento do volume de recargas do pré-pago e pelo aumento das receitas do pós-pago com a expansão das vendas de novos planos ilimitados.
- **Companhia reduz custos em R\$ 337 milhões e acumula R\$ 1,5 bilhão de redução nos nove primeiros meses do ano.**
  - ✓ A eficiência operacional se traduz em redução sustentável de custos, reforçada pela evolução contínua dos indicadores de qualidade.
- **Oi segue ampliando investimentos em infraestrutura confirmando o compromisso com o futuro e a sustentabilidade do negócio.**
  - ✓ A Oi ampliou os investimentos em 36,3% em relação ao 3T16, alcançando R\$ 1,3 bilhão no 3T17 e atingindo 22,6% da receita líquida, contra 15,9% no 3T16.
  - ✓ Nos nove meses acumulados do ano, o total de investimentos atingiu R\$ 3,8 bilhões, com crescimento de 11,6% em relação ao mesmo período de 2016.
- **Desde a entrada em Recuperação Judicial, as operações da Oi geraram R\$ 2,6 bilhões de caixa.**
  - ✓ No 3T17 o crescimento do caixa foi de R\$ 287 milhões, sustentando a ampliação dos investimentos que a Companhia realizou nesses três meses.
- **Ações voltadas a aumentar a eficiência operacional e melhorar a experiência do cliente refletem em avanços consistentes de indicadores operacionais e de qualidade.**
  - ✓ Gestão ativa baseada na modernização da infraestrutura e expansão da capacidade da rede; realização de ações preventivas com aumento de produtividade; melhoria da qualidade do atendimento e digitalização geram ganhos de eficiência operacional e melhoria da experiência dos clientes.
  - ✓ Como resultado, a Oi vem registrando melhorias substanciais na experiência dos clientes, com redução contínua dos indicadores de reclamações da ANATEL [-13,9% versus 3T16] e do JEC [-33,7% versus 3T16].
- **Oi mantém evolução no processo de Recuperação Judicial e segue negociando com os credores buscando a melhor proposta de plano de recuperação judicial para ser submetida á aprovação na Assembleia Geral de Credores no dia 7 de dezembro.**



# ACELERAÇÃO DE INVESTIMENTOS E FOCO EM EFICIÊNCIA OPERACIONAL SUSTENTAM CRESCIMENTO DE EBITDA E MARGEM. RECEITA RETOMA CRESCIMENTO TRIMESTRAL.

## Destaques financeiros

R\$ milhões

	3T17	3T16	Δ Ano	2T17	Δ Tri
<b>Brasil</b>					
<b>Receita Líquida de Serviços<sup>1</sup></b>	<b>5.863</b>	<b>6.149</b>	<b>-4,7%</b>	<b>5.733</b>	<b>2,3%</b>
Residencial	2.321	2.345	-1,0%	2.227	4,2%
Mobilidade Pessoal	1.884	1.897	-0,7%	1.814	3,9%
<i>Cientes<sup>2</sup></i>	<i>1.761</i>	<i>1.754</i>	<i>0,4%</i>	<i>1.713</i>	<i>2,8%</i>
B2B	1.596	1.832	-12,9%	1.627	-1,9%
<b>Receita Líquida de Clientes<sup>2</sup></b>	<b>5.676</b>	<b>5.934</b>	<b>-4,3%</b>	<b>5.573</b>	<b>1,9%</b>
<b>OPEX de Rotina</b>	<b>4.321</b>	<b>4.658</b>	<b>-7,2%</b>	<b>4.191</b>	<b>3,1%</b>
<b>EBITDA de Rotina</b>	<b>1.597</b>	<b>1.534</b>	<b>4,1%</b>	<b>1.601</b>	<b>-0,3%</b>
Margem EBITDA de Rotina	27,0%	24,8%	+2,2 p.p	27,6%	-0,7 p.p
<b>CAPEX</b>	<b>1.339</b>	<b>982</b>	<b>36,3%</b>	<b>1.229</b>	<b>8,9%</b>
<b>EBITDA de Rotina – Capex</b>	<b>258</b>	<b>552</b>	<b>-53,3%</b>	<b>372</b>	<b>-30,7%</b>
<b>Lucro Líquido Brasil</b>	<b>218</b>	<b>-1.267</b>	<b>N/A</b>	<b>-2.977</b>	<b>N/A</b>
<b>Consolidado</b>					
<b>EBITDA Consolidado<sup>3</sup></b>	<b>1.605</b>	<b>1.645</b>	<b>-2,4%</b>	<b>1.617</b>	<b>-0,7%</b>



## BANDA LARGA E TV SEGUEM CRESCENDO NO RESIDENCIAL REFORÇANDO A ESTRATÉGIA DE CONVERGÊNCIA. B2B APRESENTA CRESCIMENTO SEQUENCIAL DA BASE DE CLIENTES.

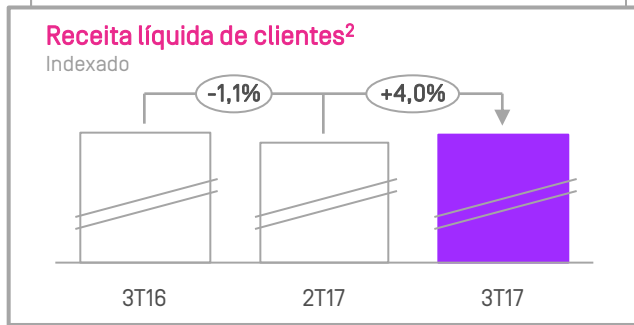
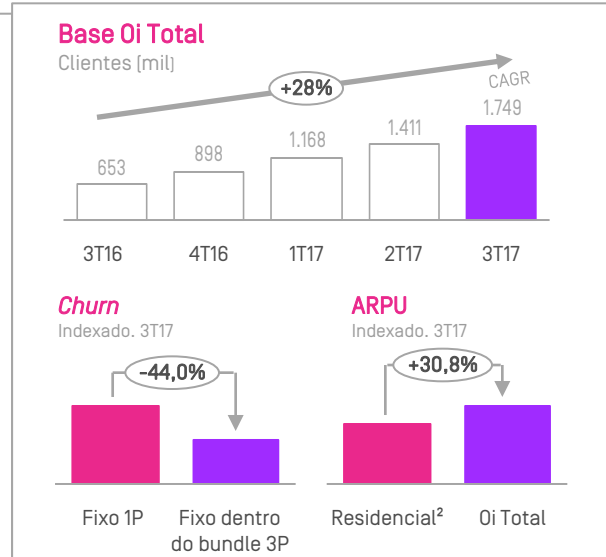
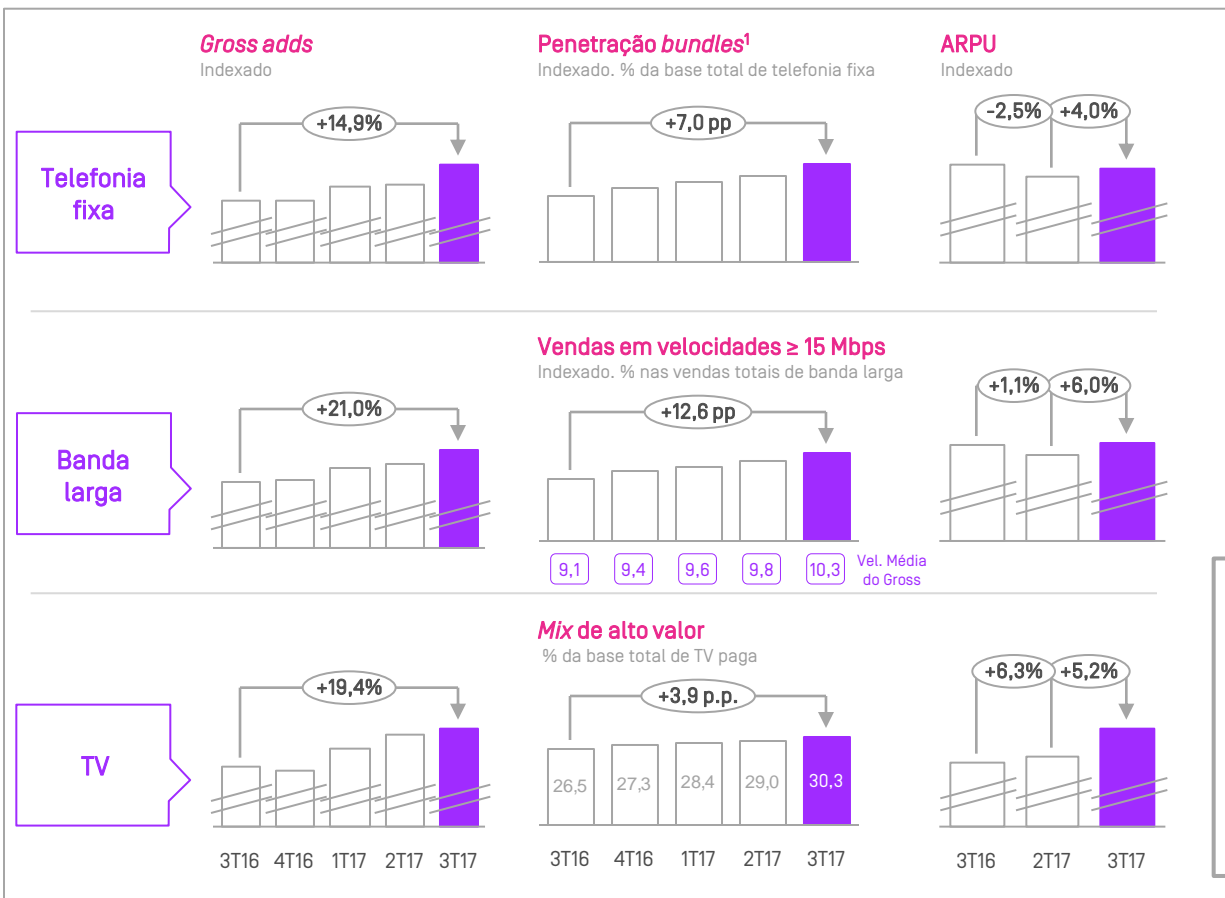
### Destaques operacionais

Milhares de UGRs

	3T17	3T16	Δ Ano	2T17	Δ Tri
<b>Total - Brasil</b>	<b>62.931</b>	<b>67.893</b>	<b>-7,3%</b>	<b>63.216</b>	<b>-0,5%</b>
<b>Residencial</b>	<b>16.121</b>	<b>16.498</b>	<b>-2,3%</b>	<b>16.272</b>	<b>-0,9%</b>
Telefonia fixa	9.465	10.087	-6,2%	9.657	-2,0%
Banda larga	5.207	5.164	+0,8%	5.219	-0,2%
TV paga	1.449	1.247	+16,2%	1.396	+3,8%
<b>ARPU residencial</b>	<b>81,1</b>	<b>77,1</b>	<b>+5,3%</b>	<b>76,5</b>	<b>+6,0%</b>
<b>Mobilidade Pessoal</b>	<b>39.626</b>	<b>44.118</b>	<b>-10,2%</b>	<b>39.802</b>	<b>-0,4%</b>
Pré-pago	32.807	37.318	-12,1%	32.963	-0,5%
Pós-pago	6.820	6.800	+0,3%	6.839	-0,3%
<b>B2B</b>	<b>6.543</b>	<b>6.634</b>	<b>-1,4%</b>	<b>6.501</b>	<b>+0,6%</b>
Telefonia fixa	3.685	3.794	-2,9%	3.696	-0,3%
Banda larga	539	558	-3,4%	542	-0,5%
Móvel	2.307	2.270	+1,6%	2.251	+2,5%
TV paga	12	12	-2,5%	13	-7,3%
<b>Telefones públicos</b>	<b>641</b>	<b>644</b>	<b>-0,4%</b>	<b>641</b>	<b>+0,0%</b>



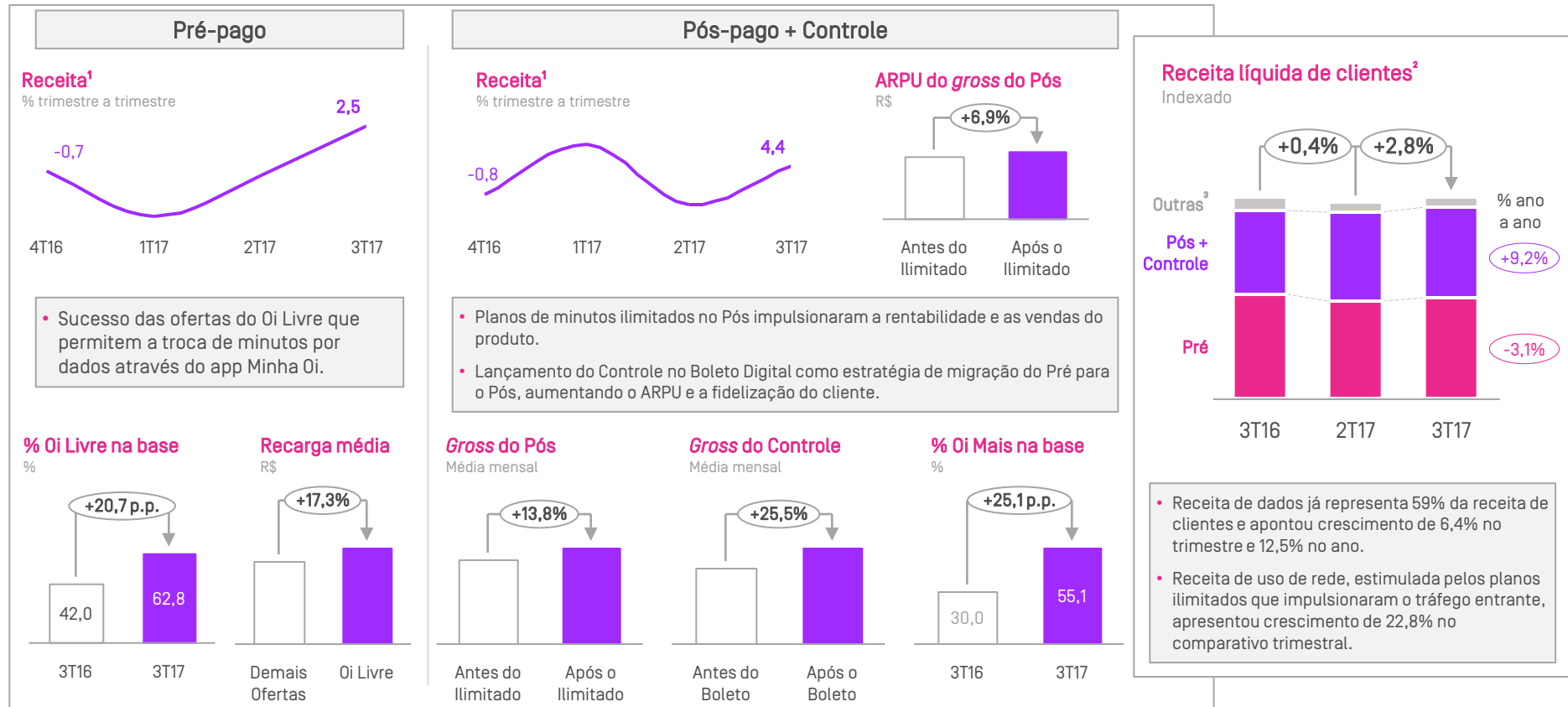
# RESIDENCIAL MANTÉM EVOLUÇÃO OPERACIONAL E FINANCEIRA, SUSTENTADA PELA ESTRATÉGIA DE CONVERGÊNCIA. RECEITA DE CLIENTES RETOMA TRAJETÓRIA DE CRESCIMENTO NO TRIMESTRE.



1 - Inclui a oferta descontinuada do *bundle* OCT (Oi Conta Total); 2 - Exclui receita de uso de rede;



# RECEITA DA MOBILIDADE APRESENTA CRESCIMENTO, IMPULSIONADA PELO NOVO PORTFÓLIO DE OFERTAS, QUE PROPORCIONAM MAIOR LIBERDADE E MELHORAM A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE.



1 - Exclui receita de longa distância; 2 - Exclui receita de aparelhos e de uso de rede; 3 - Inclui a receita de longa distância.



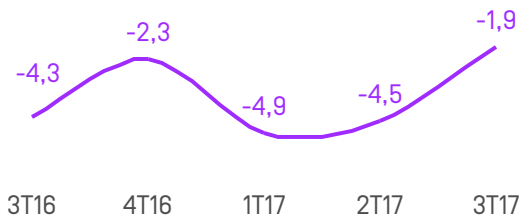
# ESTRATÉGIA DO B2B PRIORIZANDO A QUALIDADE E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E OFERTA DE SOLUÇÕES DIFERENCIADAS DE DADOS E TI COMEÇA A PRODUZIR EFEITOS POSITIVOS.

## Cenário macro segue impactando o B2B...

- Grandes empresas buscando redução de custos;
- Fechamento de pontos de vendas e agências;
- Exposição a clientes governamentais, com participação relevante nas receitas Corporativas;
- Aumento no risco de crédito das PMEs;
- Pressão por redução de preços nos produtos dentro do mercado regulado.

### Receita Líquida de serviços B2B

% trimestre a trimestre

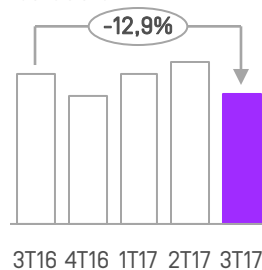


... que vem atuando na melhoria da qualidade e soluções inovadoras como alternativas de geração de valor agregado para o cliente...

### Grandes Empresas<sup>1</sup>

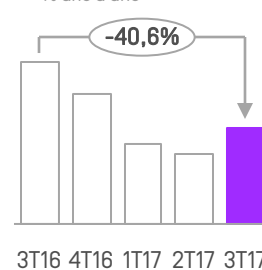
#### Tempo médio de instalação<sup>2</sup>

% ano a ano



#### Contestação

% ano a ano

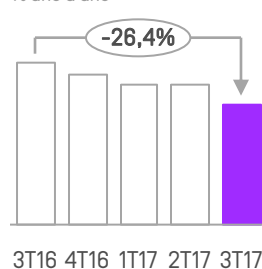


- Trimestre com melhores índices históricos de qualidade
- Estratégia de migração e ofertas para produtos fora do mercado regulado.

### PMEs

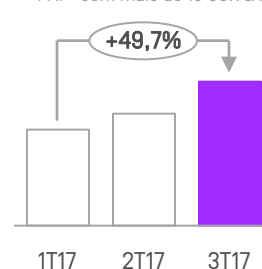
#### Tempo médio de instalação<sup>3</sup>

% ano a ano



#### Vendedores produtivos

PAP<sup>4</sup> com mais de 10 UGR's/mês

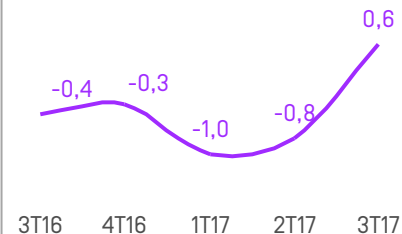


- Foco no realinhamento das ofertas;
- Condições atrativas na portabilidade e;
- Construção de novos canais de venda buscando um *gross* de qualidade.

... essa estratégia começa a produzir primeiros resultados.

### Evolução da Base

% trimestre a trimestre



B2B apresenta crescimento trimestral de UGRs pela primeira vez desde o segundo trimestre de 2014.



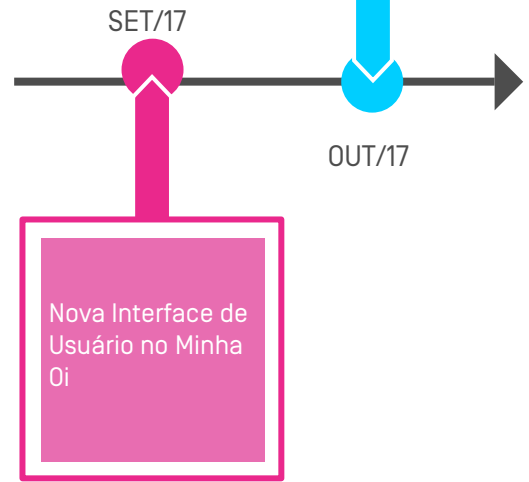
# DIGITALIZAÇÃO CONTRIBUI PARA A SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS E ATENDIMENTO, REFLETINDO EM GANHOS DE EFICIÊNCIA, REDUÇÃO DE CUSTOS E MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE.

A Oi segue desenvolvendo e lançando soluções digitais inovadoras, que melhoram a experiência do cliente e trazem ganhos de eficiência operacional para a Companhia.

Agendamento de Atendimento – Minha Oi  
Oi Pontos – nova página

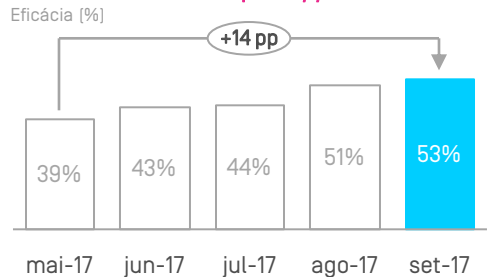
## Destaques até agosto/17:

- > Conta Online Oi TV
- > Código de barras online
- > Solicitação de religar serviços online
- > Oferta Controle Boleto Digital

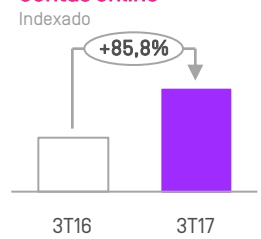


Um exemplo de solução inovadora é o App Técnico Virtual, que já tem mais de 1 milhão de downloads e pelo qual o cliente resolve problemas, como conexão da banda larga, através do celular.

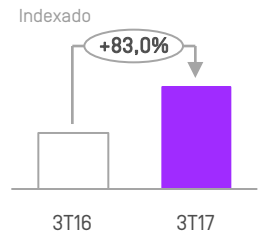
### Problemas resolvidos pelo app Técnico Virtual



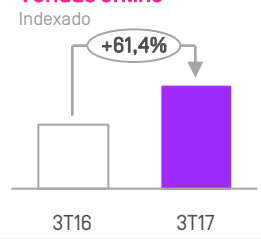
### Contas online



### Atendimentos online



### Vendas online



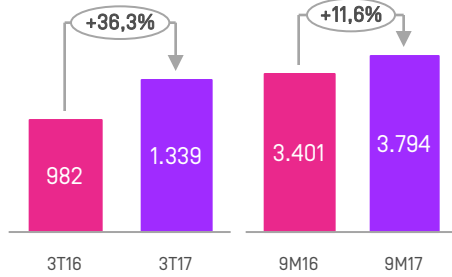


# ACELERAÇÃO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA SUSTENTA MELHORIA CONTÍNUA NA QUALIDADE DE REDE.

A Companhia segue aumentando seus investimentos em infraestrutura e rede comprometida com a sustentabilidade do negócio ...

## CAPEX

R\$ milhões | Operações brasileiras



## FOCO DOS INVESTIMENTOS

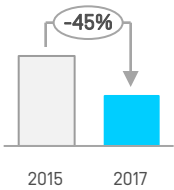
- Expansão e modernização da rede de transporte
- Compartilhamento de rede 2G, 3G e 4G
- Migração de clientes 2G para 3G/4G e de 3G para 4G
- Swap de fibra e de capacidade para maior resiliência da rede
- Consolidação arquitetura de TI

Capex / RL **15,9%** **22,6%** **17,9%** **21,3%**

...ao mesmo tempo em que aumenta a eficiência do capital investido...

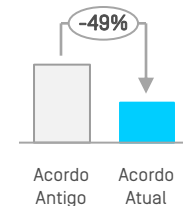
### Custo do Tráfego

R\$/MoU



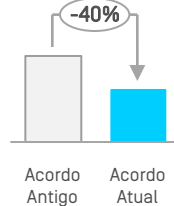
### Custo de Licenças de Dados

R\$/Ass Dados



### Backbone Nacional

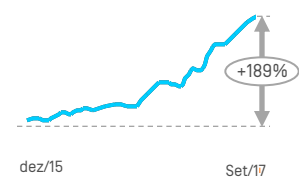
R\$ / Mbps (TX)



... melhorando a qualidade dos serviços e a experiência dos usuários

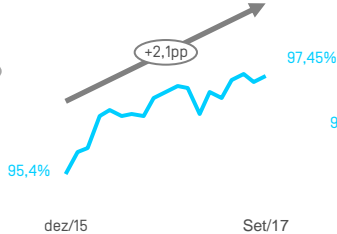
### Tráfego de dados

2G/3G/4G, Tbps



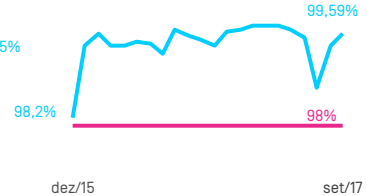
### Acesso dados

2G/3G/4G



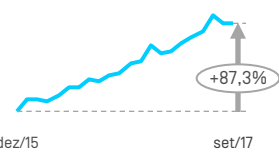
### SMP8 - Taxa de conexão de dados

2G/3G



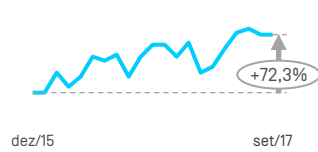
### Tráfego IP - ADSL

Tbps



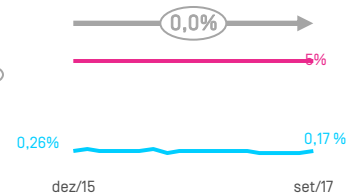
### Banda média ADSL

Mbps / Usuário



### SMP9 - Taxa de queda de conexão de dados

2G/3G





# AÇÕES VOLTADAS PARA O AUMENTO DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE REFLETEM EM AVANÇOS CONSISTENTES DE INDICADORES DE QUALIDADE.

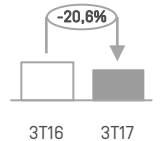
Gestão ativa baseada nas iniciativas de robustez da infraestrutura e resiliência da rede; foco em ações preventivas com aumento de produtividade; melhoria da qualidade do atendimento e digitalização dos serviços geram ganhos de eficiência operacional e melhoram a experiência de clientes.



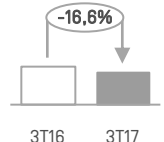
Os avanços dos indicadores operacionais e de qualidade comprovam essas melhorias...



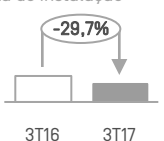
**Tempo médio esperado até a resolução do defeito<sup>1</sup>** [Fx,+Vx+TV]  
Fila de reparo



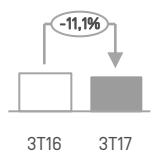
**Retrabalho em 30 dias<sup>1</sup>**  
Reparos repetidos ou em garantia da instalação



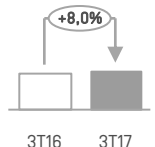
**Tempo médio até a instalação<sup>1</sup>**  
Fila de instalação



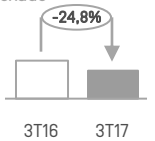
**Custo do atendimento**  
Indexado



**Satisfação do cliente<sup>2</sup>**  
Indexado

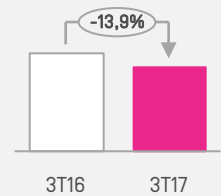


**Volume de chamadas repetidas**  
Indexado

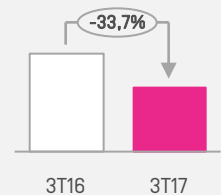


...refletindo continuamente na melhorias dos indicadores de reclamações.

**Entrada de reclamações ANATEL**  
Média Mensal. Indexado



**Entrada de reclamações JEC**  
Média Mensal. Indexado



1 - Resultados das áreas de atuação das PSRs incorporadas | 2- Clientes que ligaram para o SAC são contatados em até 24 horas após o atendimento e questionados quanto a satisfação em relação ao serviço prestado pelo operador. O resultado da pesquisa é utilizado para remuneração variável do atendente e bonificação dos parceiros.

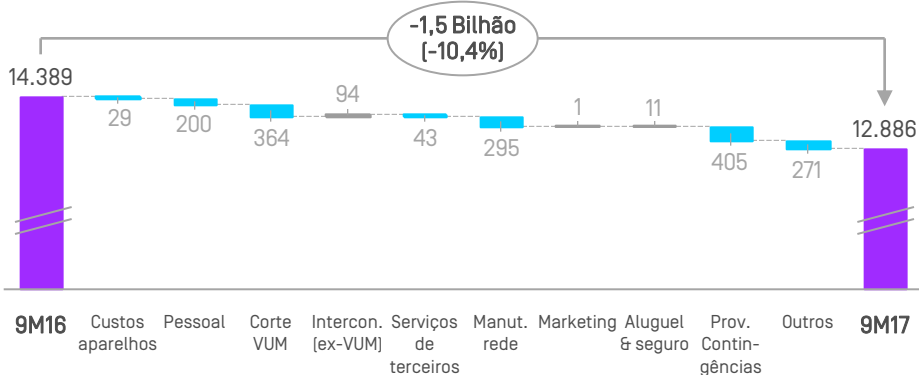
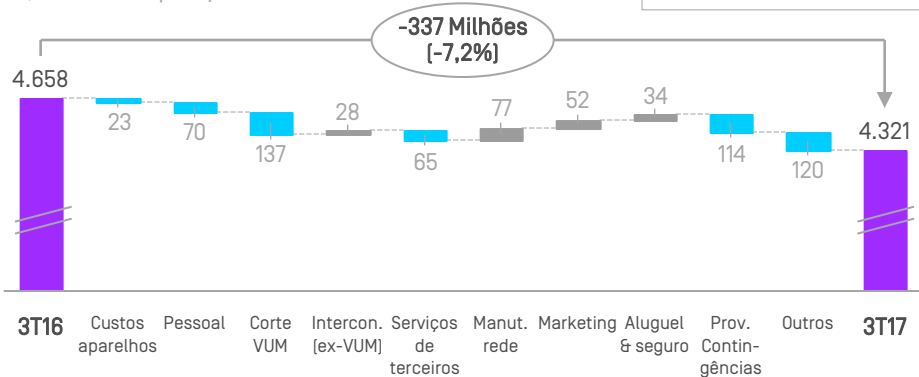


# EFICIÊNCIA OPERACIONAL E RÍGIDO CONTROLE DE CUSTOS CONTINUARAM PERMITINDO REDUÇÃO SUSTENTÁVEL DO OPEX.

Eficiência operacional e controle de custos têm sustentado manutenção da margem...

## Custos e despesas operacionais de rotina

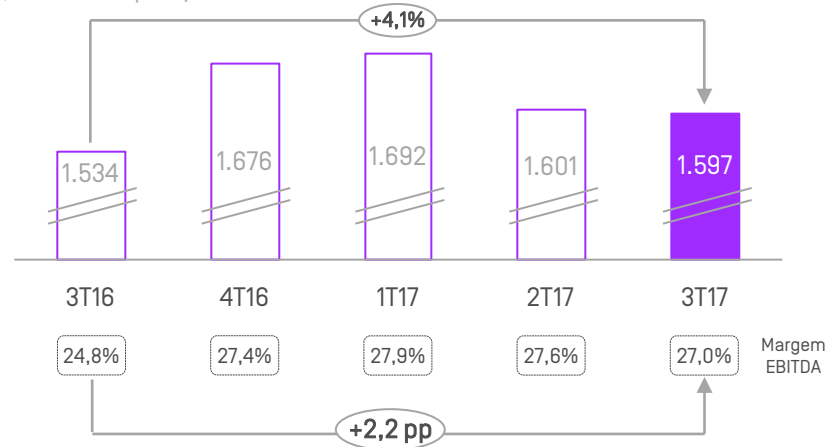
R\$ milhões - Operações brasileiras



... e geração de caixa, permitindo o crescimento contínuo dos investimentos.

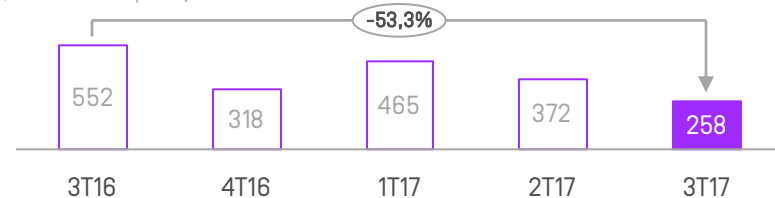
## EBITDA de rotina

R\$ milhões - Operações brasileiras



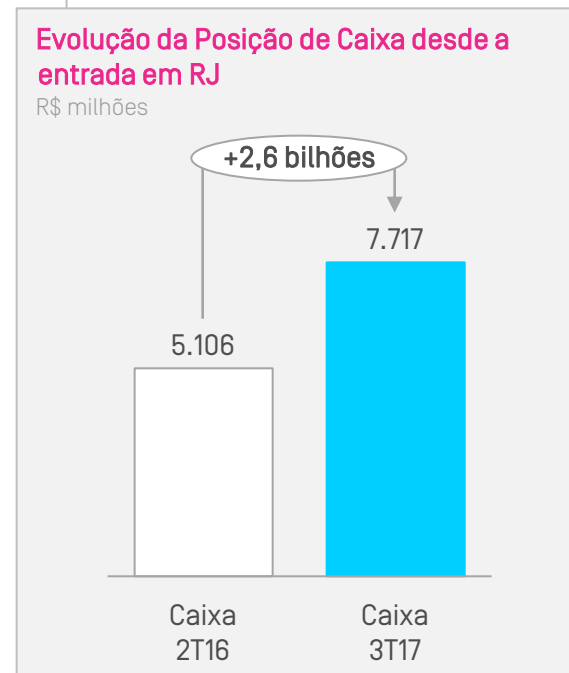
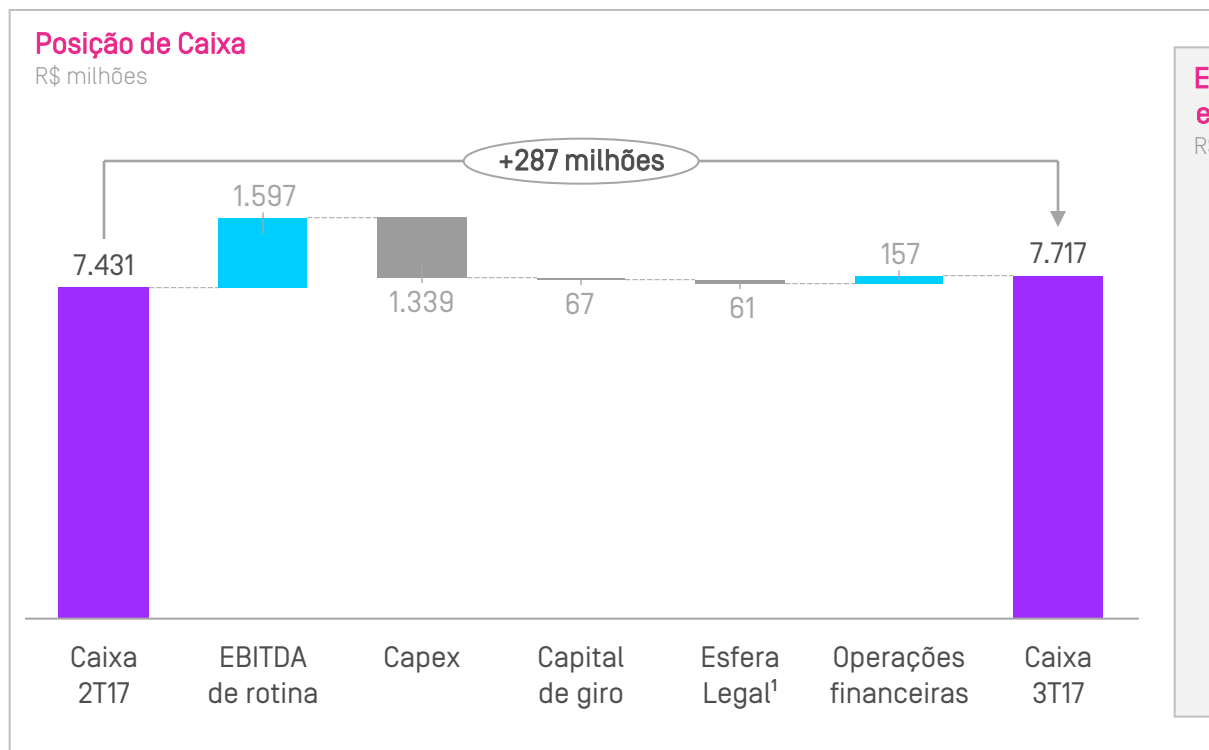
## Fluxo de caixa operacional (EBITDA de rotina - Capex)

R\$ milhões - Operações brasileiras





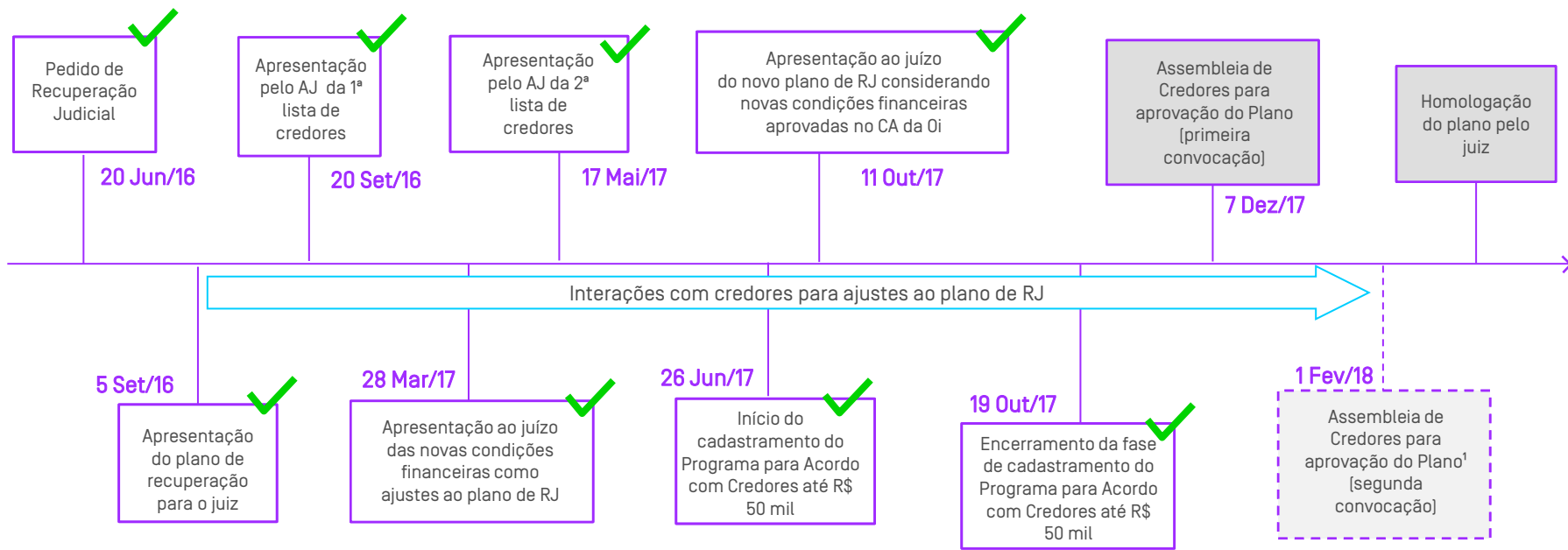
**OPERAÇÃO DA COMPANHIA GEROU 287 MILHÕES DE REAIS DE CAIXA NO TRIMESTRE. DESDE A ENTRADA EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL A GERAÇÃO DE CAIXA FOI DE 2,6 BILHÕES DE REAIS.**



1- Depósitos Judiciais + Impostos.



# STATUS DO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO JUDICIAL



<sup>1</sup> A segunda Assembleia Geral de Credores ["AGC"] está programada para o caso de não haver instauração da AGC, em primeira convocação, devido à falta de quórum.