



Resultados 4T13

Lisboa, 19 fevereiro 2014

AVISO IMPORTANTE

O presente comunicado contém objetivos acerca de eventos futuros, de acordo com o U.S. Private Securities Litigation Reform Act de 1995. Tais objetivos não constituem factos ocorridos no passado, refletindo apenas expectativas da gestão da empresa.

Os termos “antecipa”, “acredita”, “estima”, “espera”, “prevê”, “pretende”, “planeia”, e outros termos similares, visam identificar tais objetivos, os quais obviamente envolvem riscos ou incertezas, previstos ou não pela empresa. Os resultados futuros da atividade da empresa podem portanto diferir das atuais aspirações.

Os objetivos contidos neste documento traduzem a opinião unicamente na data em que são definidos, não se obrigando a empresa a atualizá-los à luz de novas informações ou desenvolvimentos futuros.

ALTERAÇÕES NAS POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS E ESTIMATIVAS

As demonstrações financeiras consolidadas da PT são preparadas de acordo com as IFRS adotadas pela União Europeia, em que a adoção do IFRS 11 é obrigatória apenas a partir de 1 de janeiro de 2014, sendo, no entanto, permitida a adoção antecipada. De acordo com a IFRS 11, a consolidação proporcional de entidades controladas conjuntamente é proibida e é necessário consolidar pelo método de equivalência patrimonial. A PT decidiu antecipar a adoção do IFRS 11, uma vez que a aplicação desta norma é obrigatória a partir de 1 de janeiro de 2013 para efeitos de reporte na Bolsa de Valores de Nova Iorque, NYSE. Os impactos da adoção antecipada desta norma consistem em registar as suas joint-ventures, Oi, a Contax e os seus acionistas controladores, pelo método de equivalência patrimonial, aplicável a todos os períodos apresentados nestas demonstrações financeiras.

Os custos com benefícios de reforma em 2012 foram reapresentados de modo a refletir o impacto da adoção da versão revista da IAS 19 Benefícios aos Empregados. As principais alterações consistiram em passar a calcular o retorno esperado dos ativos com base na taxa de desconto dos passivos correspondentes em vez da taxa de rentabilidade de longo-prazo anteriormente estimada, o que resultou num menor rendimento esperado dos ativos e conseqüentemente num aumento dos custos com benefícios de reforma.

Por favor consulte informação sobre o assunto referido acima na página 22 do press release de resultados de 2013 e na Nota 3 das nossas demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2013, incluindo o impacto detalhado das alterações.

DESTAQUES CONSOLIDADOS

RECEITAS E EBITDA

Destaques financeiros

Milhões de euros

	2013	2012	y.o.y	4T13	4T12	y.o.y
Receitas operacionais	2.911	3.079	-5,4%	736	758	-2,9%
Portugal	2.560	2.701	-5,2%	639	660	-3,2%
Residencial	721	712	+1,3%	180	178	+1,4%
Pessoal	655	688	-4,8%	168	171	-1,5%
Empresas	791	896	-11,7%	196	225	-12,8%
EBITDA	1.162	1.290	-9,9%	281	298	-5,8%
Portugal	1.091	1.201	-9,1%	268	285	-5,8%
Margem (Pct)	39,9	41,9	-2,0pp	38,2	39,4	-1,2pp
Portugal	42,6	44,5	-1,8pp	42,0	43,1	-1,2pp
Capex	589	661	-10,9%	179	213	-15,7%
Portugal	490	555	-11,8%	153	185	-17,2%
EBITDA menos Capex	573	629	-8,8%	102	86	+18,9%
Resultado líquido	331	226	+46,6%	26	40	-35,3%
Consolidação proporcional*						
Receitas	5.988	6.599	-9,3%	1.441	1.615	-10,8%
EBITDA	2.122	2.269	-6,5%	608	540	+12,6%
Margem (Pct)	35,4	34,4	+1,1pp	42,2	33,4	+8,8pp

* Incluindo a Oi e a Contax

CRESCIMENTO DE CLIENTES SUPORTADO PELA CONVERGÊNCIA E INTERNACIONAL

Destaques operacionais

Milhares de clientes

Total*

2013

2012

y.o.y

**Adições
líquidas 2013**

**Adições
líquidas 4T13**

101.021

99.300

+1,7%

+1.721

+192

Portugal

13.054

12.650

+3,2%

+404

+109

Consumo

10.222

9.866

+3,6%

+357

+90

Residencial

3.892

3.841

+1,3%

+51

+14

Pessoal

6.330

6.024

+5,1%

+306

+76

Empresas

2.594

2.533

+2,4%

+61

+25

TV por subscrição

1.315

1.223

+7,5%

+91

+21

Triple-play

952

833

+14,3%

+119

+31

FTTH

372

328

+13,5%

+44

+10

Móvel

7.896

7.598

+3,9%

+298

+89

Pré-pago

4.971

5.129

-3,1%

-158

-54

Pós-pago

2.925

2.469

+18,5%

+456

+143

Brasil

74.466

74.340

+0,2%

+126

-407

Residencial

17.837

18.337

-2,7%

-499

-499

Mobilidade pessoal

47.727

46.305

+3,1%

+1.422

+389

Corporate/SME

8.246

8.971

-8,1%

-725

-296

Outros internacionais*

13.501

12.310

+9,7%

+1.191

+490

* 2012 inclui CTM

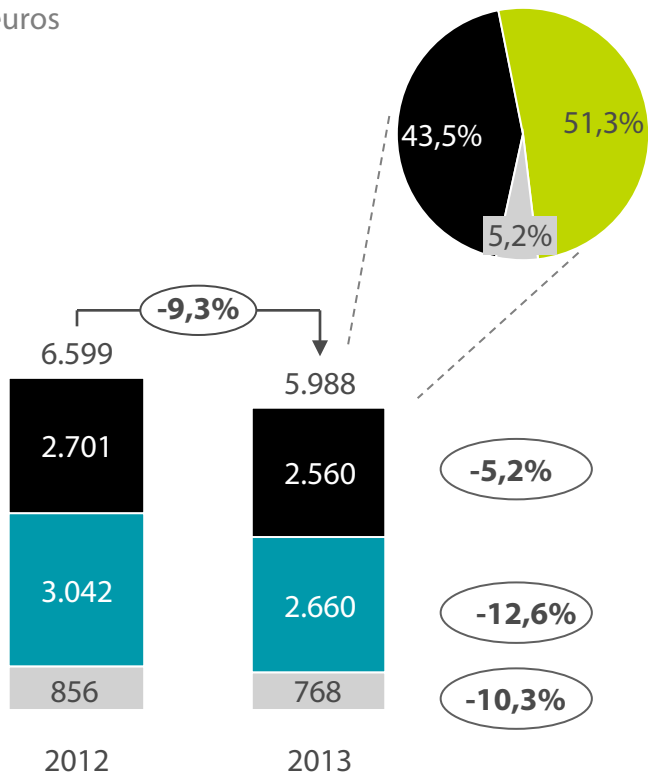
RESULTADOS FINANCEIROS

Receitas e EBITDA Proforma

ESCALA E DIVERSIFICAÇÃO

Receitas

Milhões de euros



y.o.y

Portugal

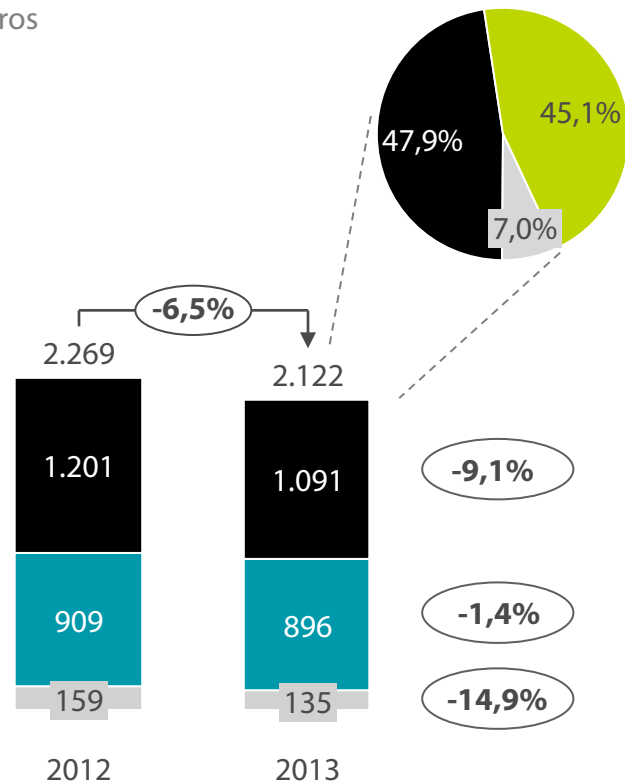
Oi

Brasil

Outros

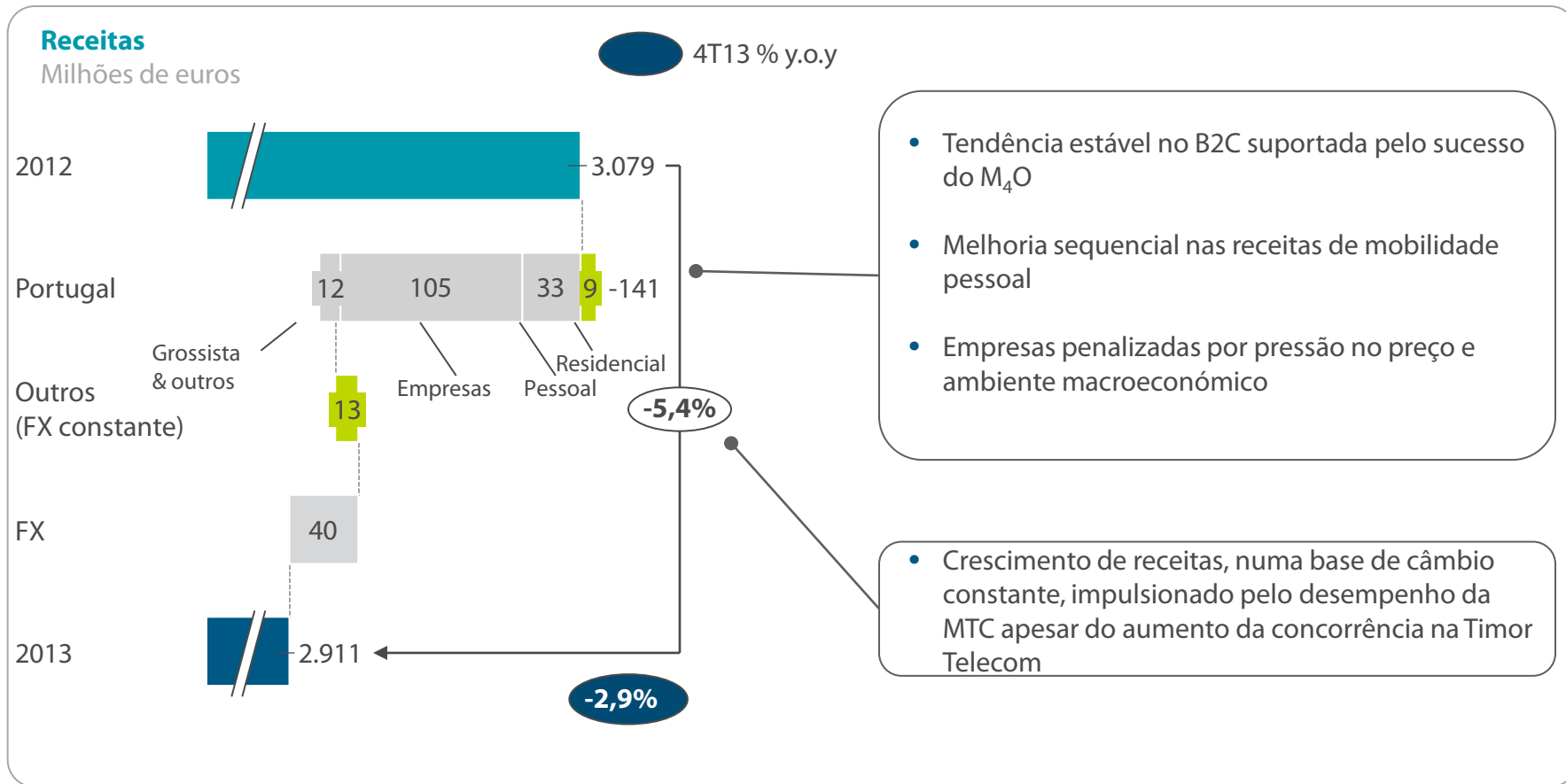
EBITDA

Milhões de euros



Nota: Receitas e EBITDA proforma utilizando a consolidação proporcional da Oi e da Contax

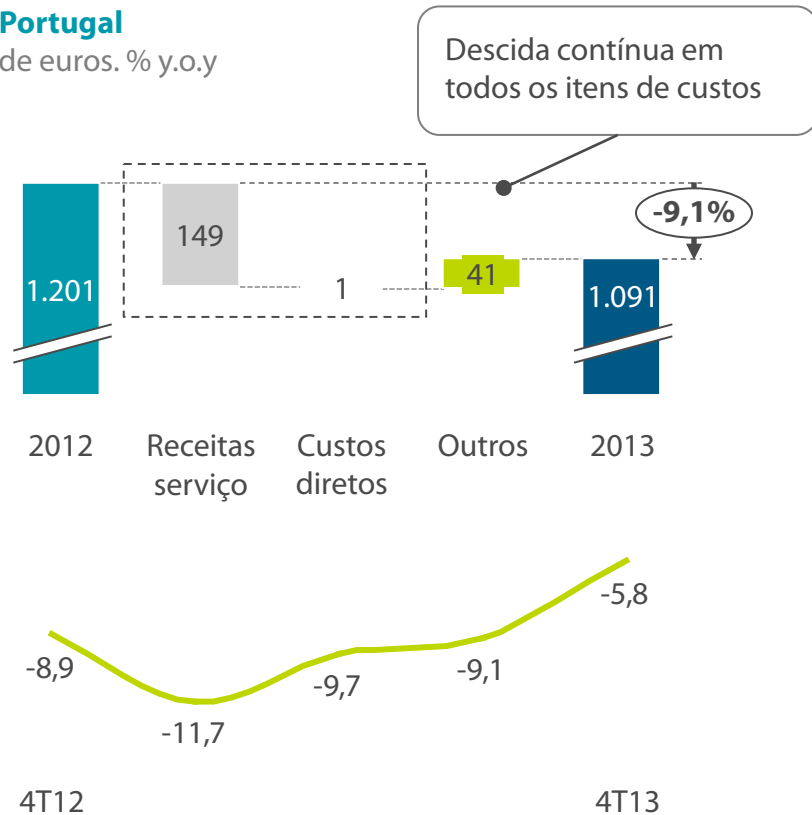
MELHORIA SEQUENCIAL NAS RECEITAS DEVIDO AO M₄O APESAR DAS EMPRESAS E FX



MELHORIA SEQUENCIAL DO DESEMPENHO

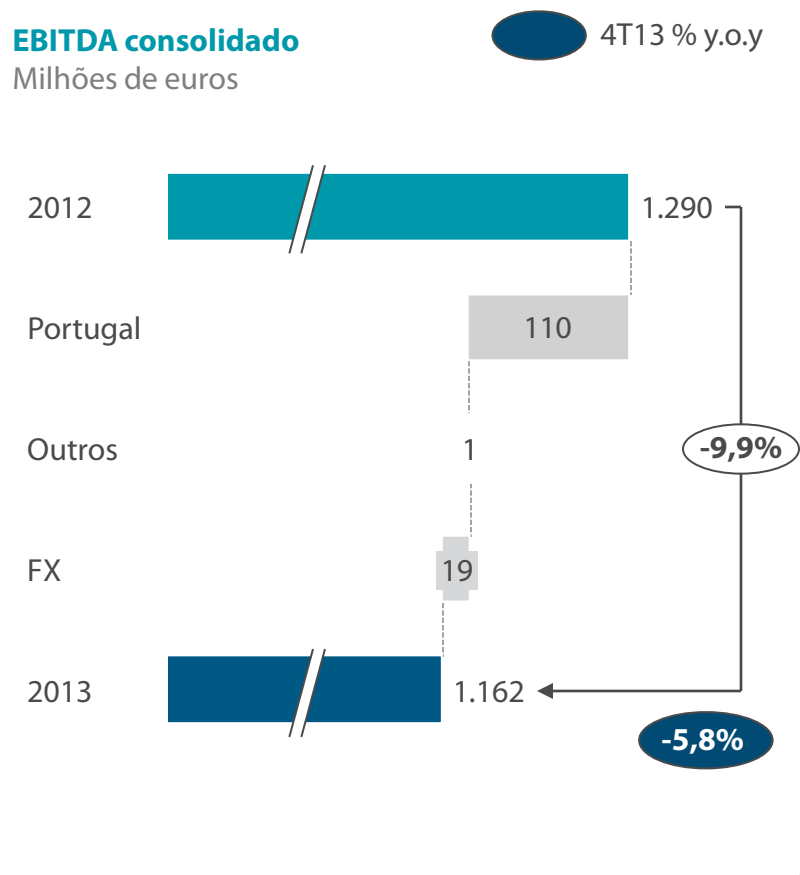
EBITDA Portugal

Milhões de euros. % y.o.y



EBITDA consolidado

Milhões de euros

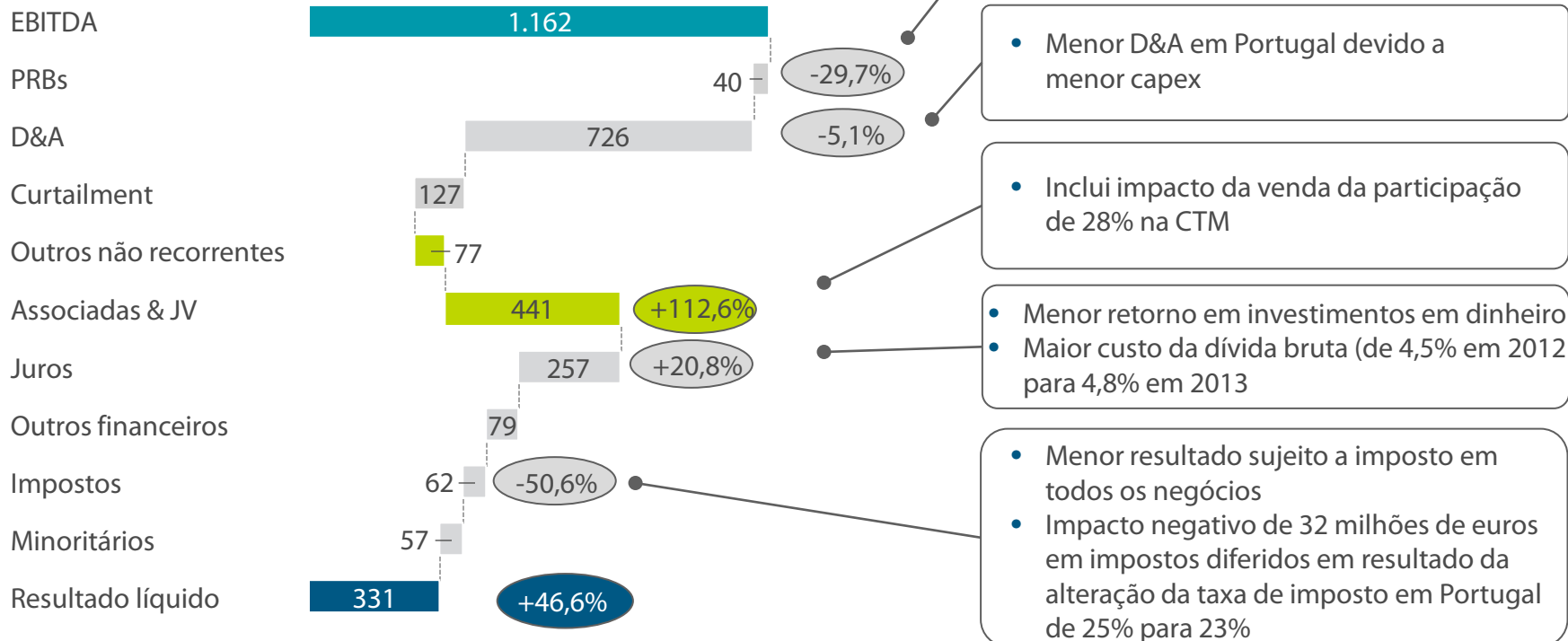


RESULTADO LÍQUIDO IMPACTADO POR NÃO RECORRENTES

○ 2013 % y.o.y

Resultado líquido

Milhões de euros. 2013



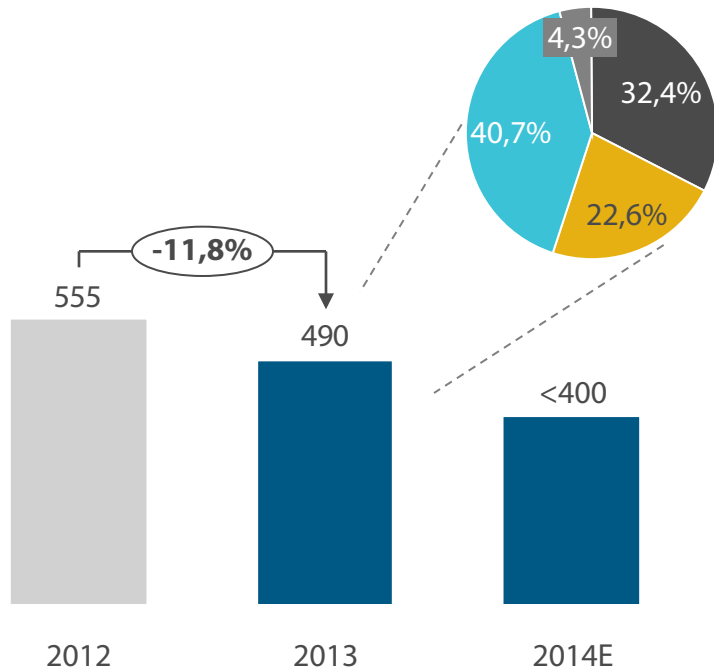
MENOR CAPEX EM RESULTADO DA TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA

4T13 % y.o.y

Capex Portugal

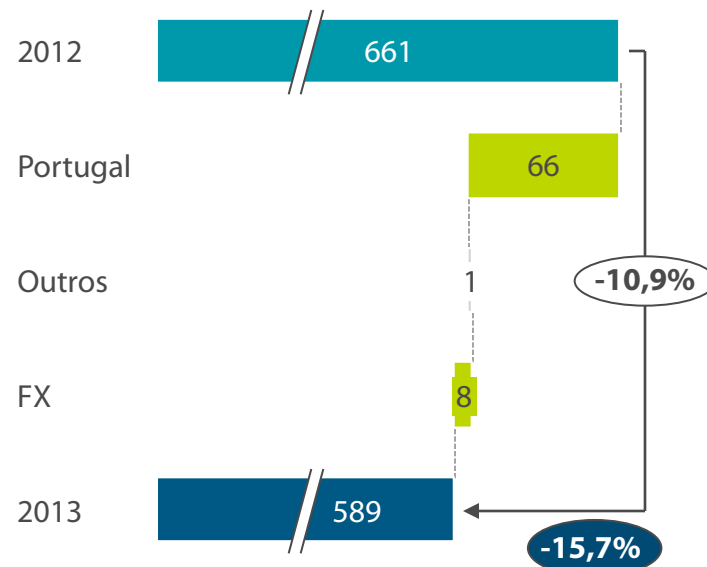
Milhões de euros

Cliente
 TI/SI
 Infraestrutura
 Outros



Capex consolidado

Milhões de euros

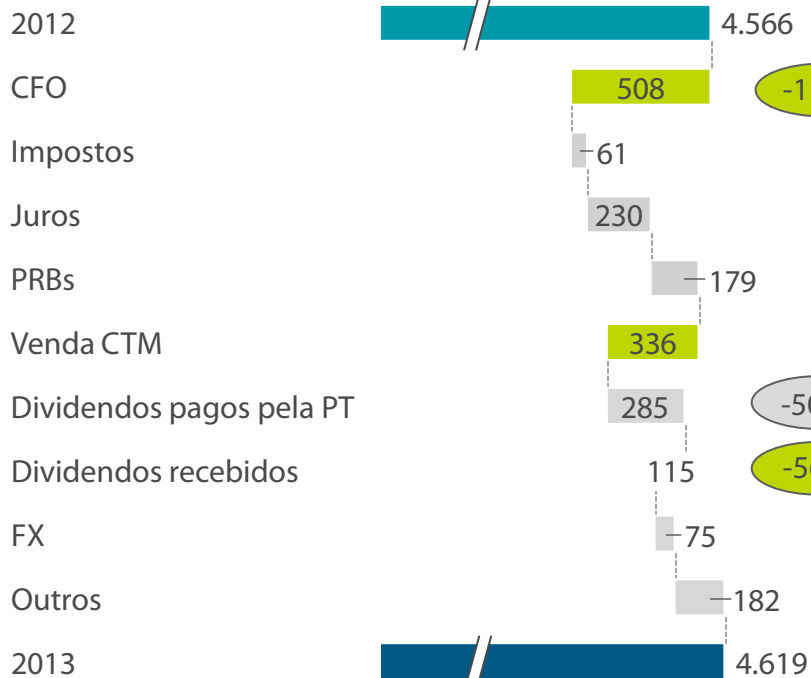


IMPACTO POSITIVO DO CFO E DA VENDA DE ATIVOS

○ 2013 % y.o.y

Dívida líquida*

Milhões de euros



- Menor fluxo de caixa operacional, explicado por menor EBITDA menos Capex

- Dividendos pagos pela PT aos seus acionistas de acordo com a política de remuneração anterior (32,5 cêntimos de euro)

- Menores dividendos recebidos dos ativos contabilizados por método de equivalência patrimonial

- Depreciação do real brasileiro em dinheiro no Brasil e dividendos em dólares

* Inclui benefícios fiscais não utilizados sobre os valores pagos ao Estado Português em dezembro de 2011 e 2012 relativos à transferência das obrigações não financiadas das pensões

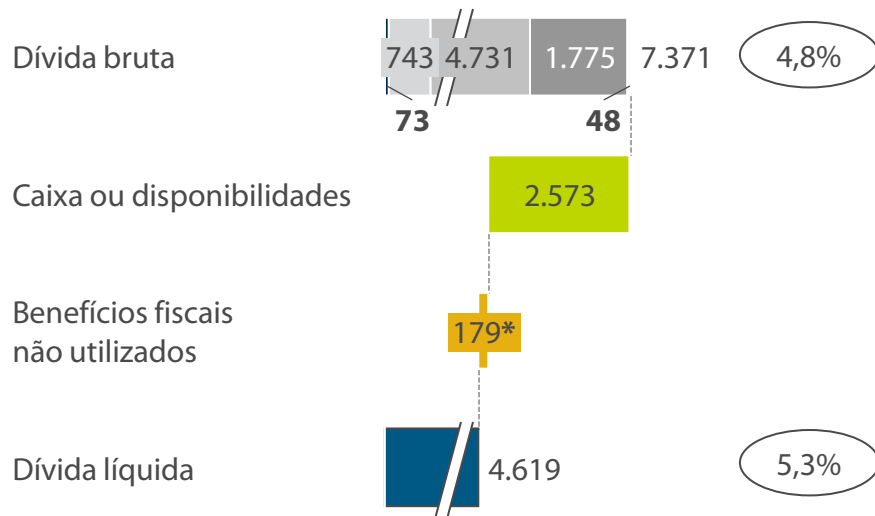
Contas consolidadas – Dívida líquida

FORTE POSIÇÃO DE LIQUIDEZ

○ Custo da dívida

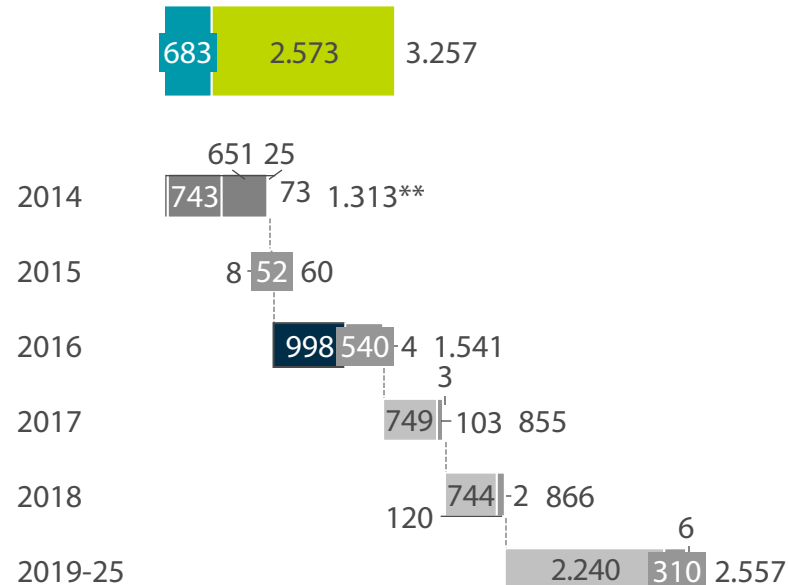
Dívida

Milhões de euros. 31 dez 2013



Perfil de dívida

Milhões de euros. 31 dez 2013



■ Equity swaps
 ■ Obrigações convertíveis
 ■ Obrigações
 ■ Empréstimos
 ■ Leasings
 ■ Linhas de crédito
 ■ Caixa ou disponibilidades

Inclui créditos fiscais, ainda não utilizados, decorrentes dos montantes pagos ao Estado português em dezembro de 2011 e 2012 no âmbito da transferência das obrigações não financiadas dos planos de pensões.

** Líquido dos créditos fiscais referidos anteriormente, no montante de 178 milhões de euros

DESEMPENHO DO NEGÓCIO

PORTUGAL

PRIORIDADES DO NEGÓCIO

Consumo

Explorar a oportunidade da convergência, para aumentar a quota de mercado, com base em simplicidade, conveniência e economia

Residencial

Transformação alavancada em pacotes avançados de TV



Pessoal

Aposta nas tarifas fixas de voz e continuar a aproveitar as oportunidades nos dados



Empresariais

Aposta na convergência e no crescimento da penetração de serviços de TI/SI e SVAs (Cloud, Outsourcing e BPO) para aumentar o share of wallet



DIFERENCIAÇÃO ASSENTE EM CONTEÚDOS POPULARES, FUNCIONALIDADES AVANÇADAS, INTERACTIVIDADE E APPS EM MÚLTIPLOS ECRÃS...

NÃO LINEARIDADE

VOD, Pause, Restart TV e gravações automáticas - últimos 7 dias



FUNCIONALIDADES INTERATIVAS

Acesso a on-screen, multi camaras e conteúdos adicionais on-demand



Multi-ecrã



ECOSSISTEMA DE APPS COMPLETO

Jogos, utilitários, redes sociais, música



CONTEÚDOS GERADOS PELO UTILIZADOR

Canais pessoais com conteúdos privados e públicos



... COMPLEMENTADA POR UMA ESTRATÉGIA MÓVEL END-TO-END...

- Promoção da **penetração de smartphones** através de um **amplo portfolio** com preços de retalho atrativos



- **Upsell de banda larga móvel** através de produtos de qualidade superior e de ofertas inovadoras / add-ons a preços acessíveis



Tarifários focados em tarifas fixas



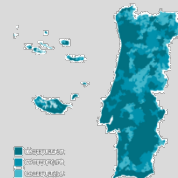
Campanhas de marketing

Alavancando nos clientes móveis e fixos

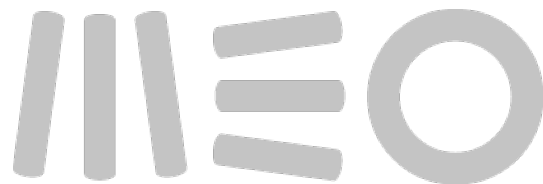


Rede State –of-the-art

Liderança no 4G-LTE com cobertura de ~93% da população



... E APPS QUE IMPULSIONAM A UTILIZAÇÃO E PROMOVEM A FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE



MEO Go

+1mn

Sessões por mês



MEO Music

137mn

Musicas tocadas desde o lançamento



MEO Cloud

1mn

Ficheiros carregados por dia em média



MEO Drive

+800k

Downloads desde o lançamento



MEO WiFi

1,6mn

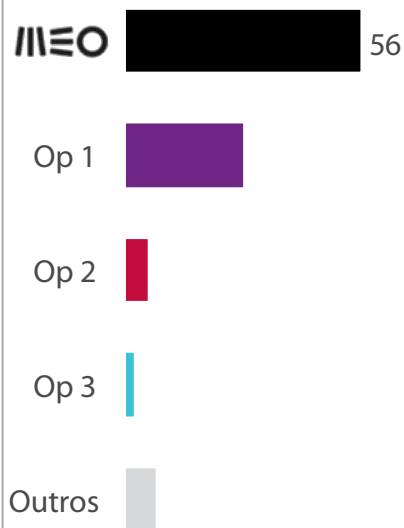
Sessões por mês

MEO É A MARCA DE RETALHO LÍDER EM PORTUGAL...



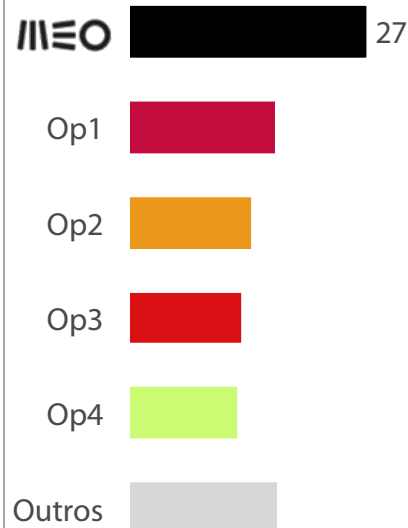
Recordação Top of Mind em ofertas conjuntas

% Média 2013



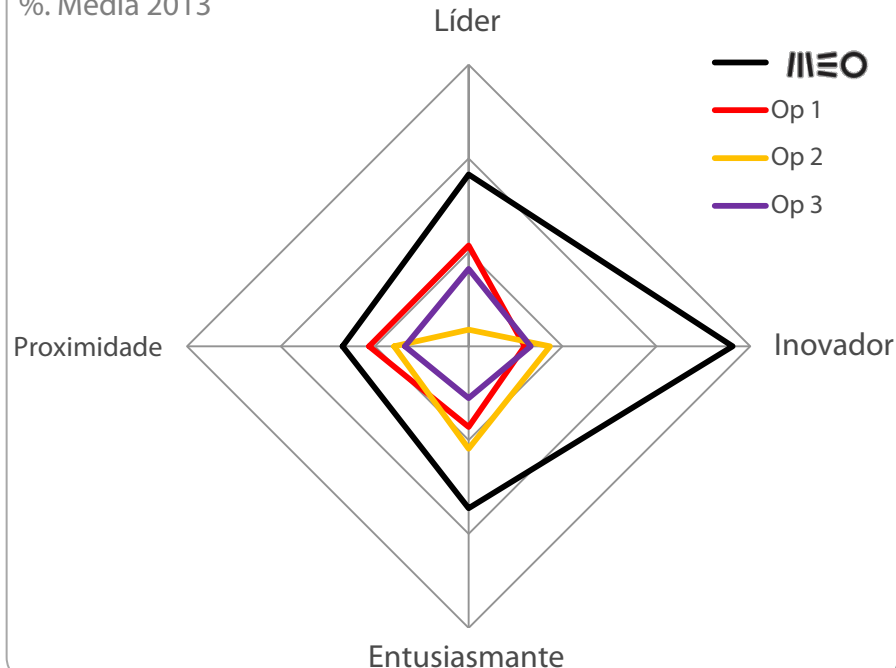
Atributo que define tendências

% Média 2013

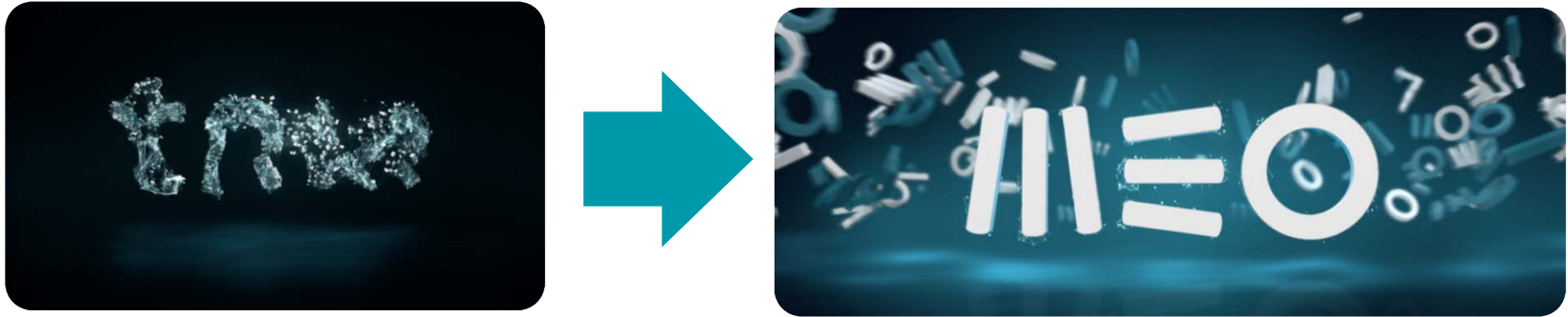


Atributos da marca

% Média 2013



...E AGORA TMN É MEO

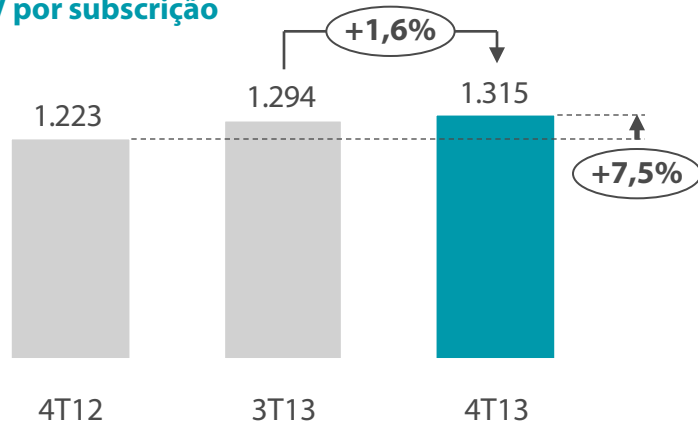


- **MEO é agora a marca da PT para o segmento de consumo**
- **A evolução da TMN para a marca MEO foi suportada por campanhas ATL com o título “MEO é a outra vida da TMN”, que reforçam a continuidade dos serviços. A campanha revisita quatro spots publicitários da TMN, passando a mensagem que apenas a marca mudou, mas o cliente irá manter: o mesmo número, os mesmos métodos de pagamento, as mesmas condições e o mesmo apoio a cliente**

CRESCIMENTO CONTÍNUO DE CLIENTES DE TV POR SUBSCRIÇÃO E QUOTA DE MERCADO NUM MERCADO MADURO

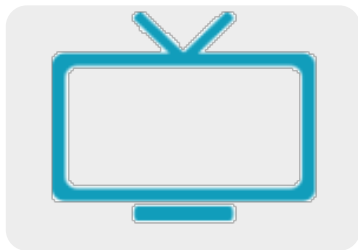
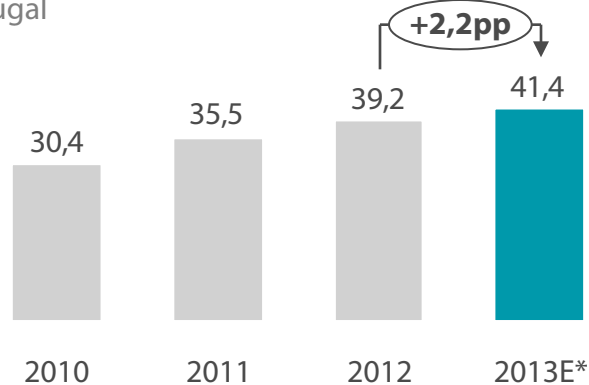
Clientes TV por subscrição

Milhares



Quota de mercado de TV por subscrição

%. Portugal



Penetração TV por subscrição

3T13

79%
(+1pp y.o.y)

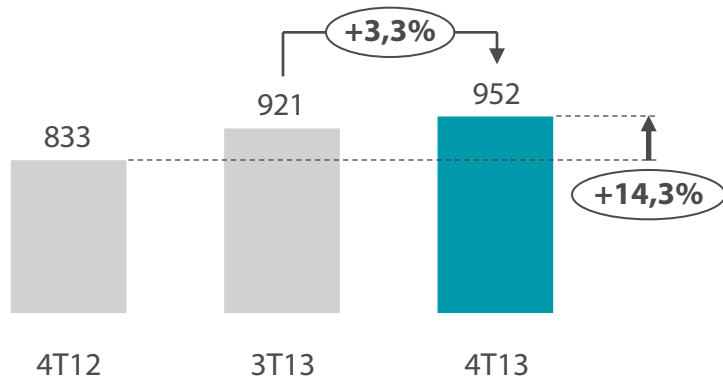
Nota: TV por subscrição e penetração 3P calculadas de acordo com os números do 3T13 da Anacom e os números de casas primárias, no 3T13 em Portugal.

Fonte: Anacom, INE e Pordata

OPORTUNIDADE PARA AUMENTAR A PENETRAÇÃO DE TRIPLE-PLAY

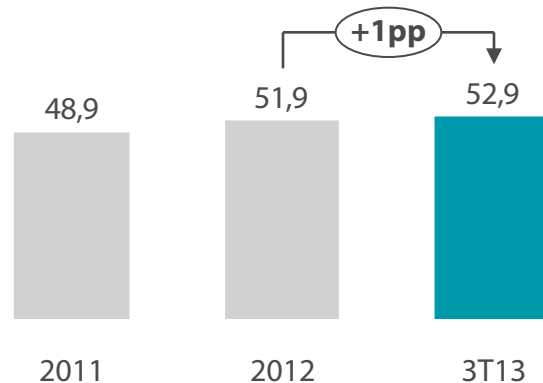
Cientes 3P

Milhares



Quota de mercado 3P vs. Principal concorrente

%



Penetração 3P PT

4T13. % nos clientes únicos residenciais

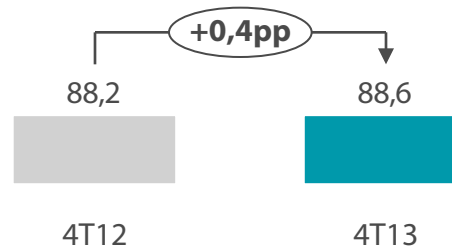
45,8%

(+4,7pp y.o.y)



Peso das tarifas fixas nas receitas Residencial

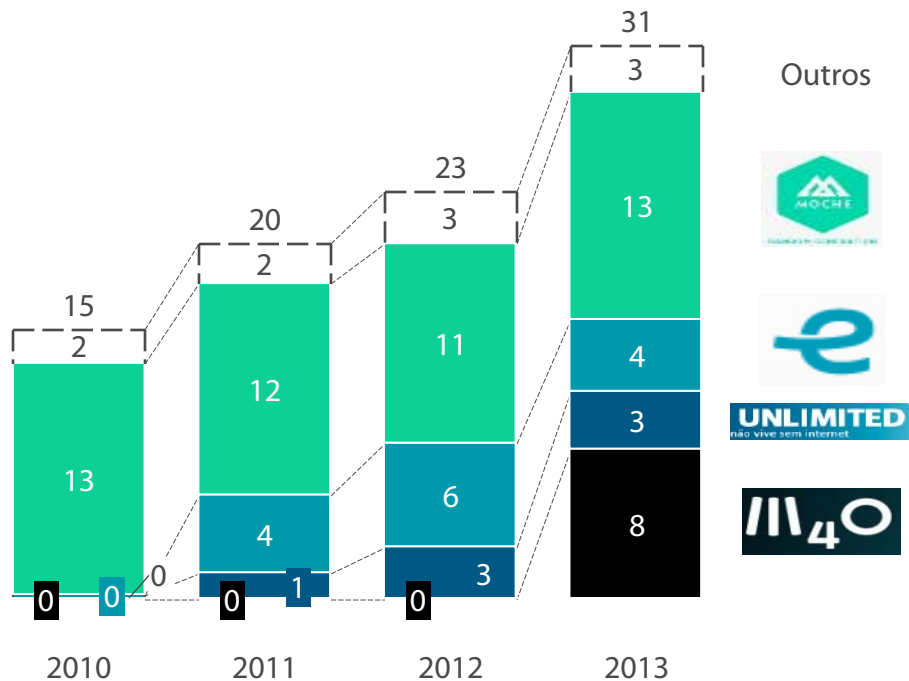
%



PROPOSTA DE VALOR DE MOBILIDADE ASSENTE NO PÓSPAGO E DADOS

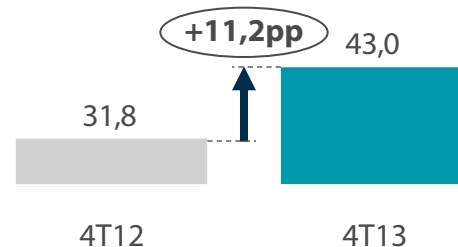
Clientes de tarifa fixa

% de clientes móveis do segmento pessoal



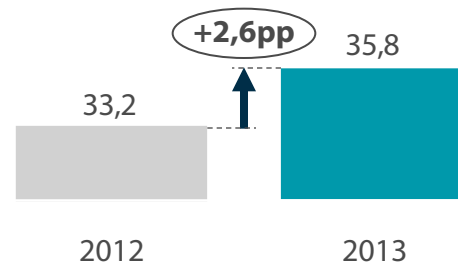
Percentagem das tarifas fixas nas receitas de cliente do segmento pessoal

%



Receitas de dados do segmento Pessoal

% das receitas de serviço



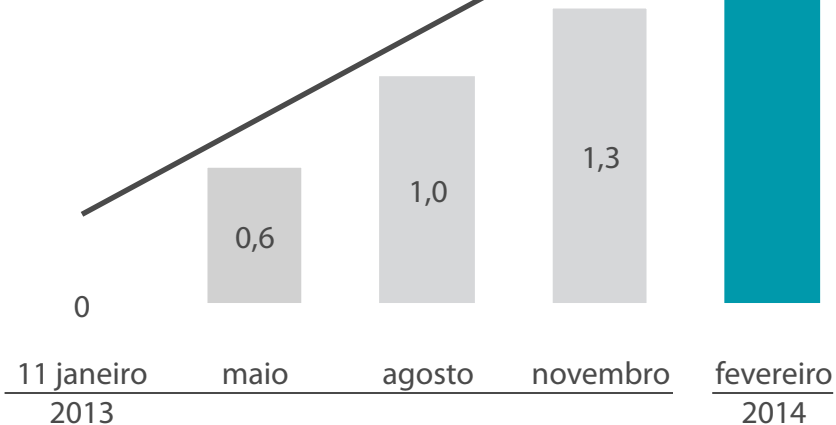
M₄O CONTINUA A TER UM SUCESSO NOTÁVEL...

RGUs M₄O

Milhões

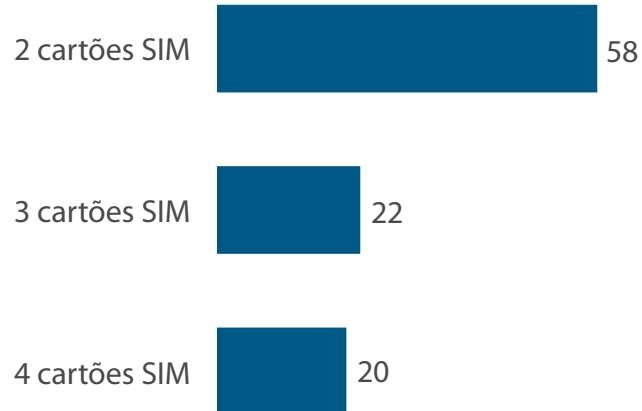
38% das adições brutas são novos RGUs

1,7 MILHÕES RGUs



Clientes M₄O

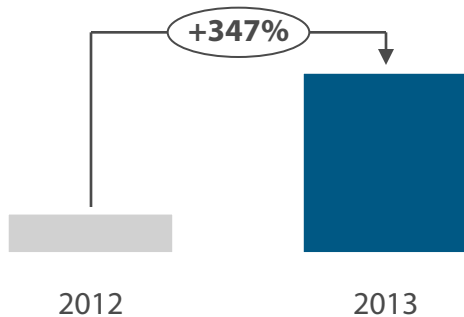
% Janeiro 2014



...A IMPULSIONAR GANHOS DE QUOTA DE MERCADO NA MOBILIDADE

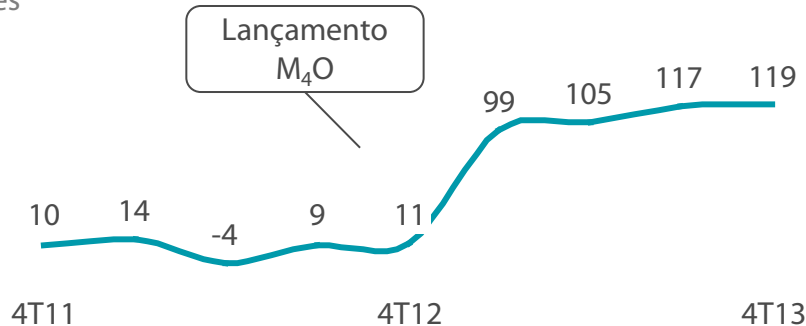
Portabilidades

Indexado



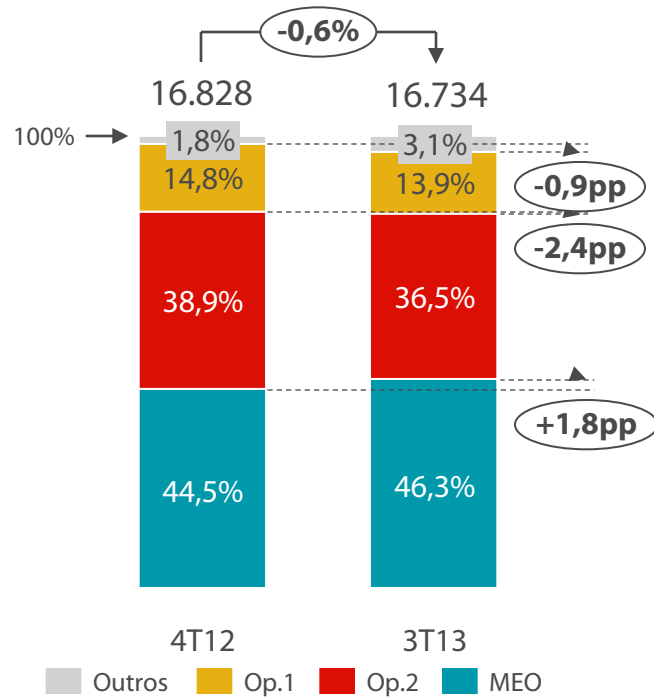
Adições líquidas pós-pago

Milhares



Cartões SIM ativos e quota de mercado

Milhares. %



RECUPERAÇÃO NA MOBILIDADE PESSOAL SUPOSTA PELO M₄O COM ESTABILIZAÇÃO DAS TENDÊNCIAS NO RESIDENCIAL...

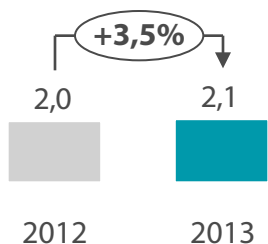
Receitas Residencial

% y.o.y



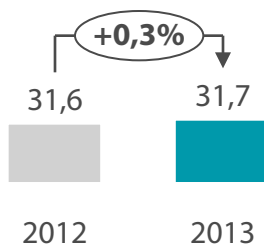
RGUs por cliente único Residencial

Unidades



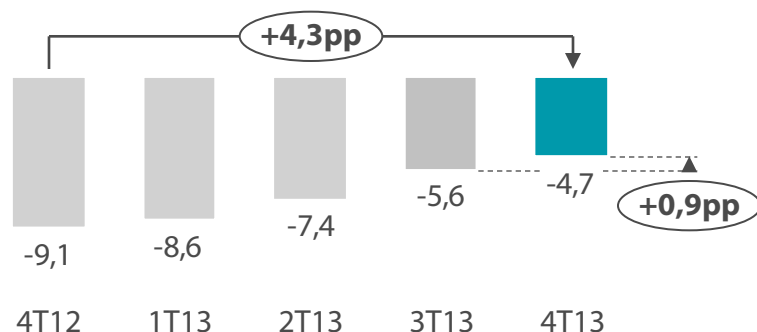
ARPU Residencial

Euro



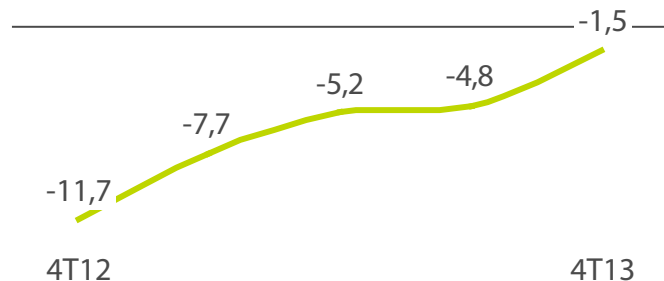
Receitas de cliente do segmento pessoal

% y.o.y



Receitas do segmento Pessoal

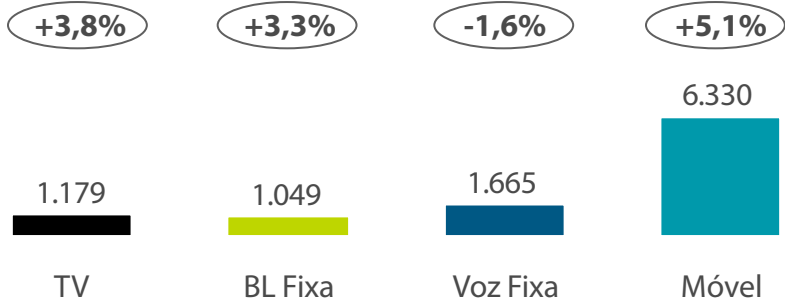
% y.o.y



... A CONDUZIR A UM DESEMPENHO RESILIENTE NAS RECEITAS DE CONSUMO

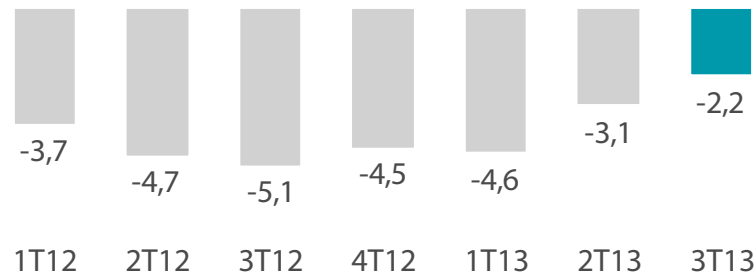
Cientes do Segmento Consumo

Milhares. 4T13



Consumo privado*

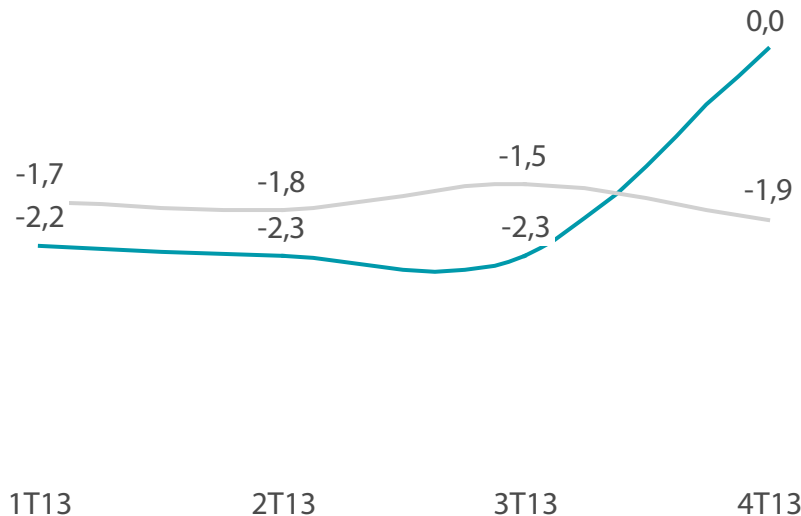
% y.o.y



Receitas do Segmento Consumo

% y.o.y

— Receitas operacionais
— Receitas de cliente



* Consumo privado de bens Correntes não Alimentares e Serviços

Fonte: INE

Consumo

Explorar a oportunidade da convergência, para aumentar a quota de mercado, com base em simplicidade, conveniência e economia

Residencial

Transformação alavancada em pacotes avançados de TV



Pessoal

Aposta nas tarifas fixas de longo prazo para aproveitar as oportunidades



Empresas

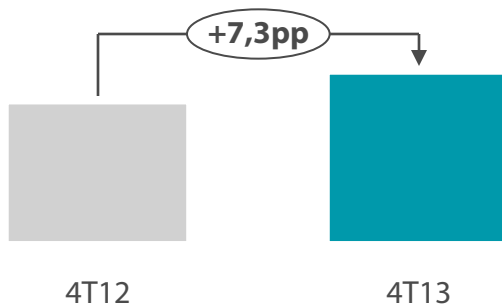
Apostar na convergência e no aumento da penetração de serviços TI/SI e SVAs (Cloud, Outsourcing e BPO) para aumentar o share of wallet



RGUS IMPACTADOS POSITIVAMENTE PELO M₄O NAS PMES

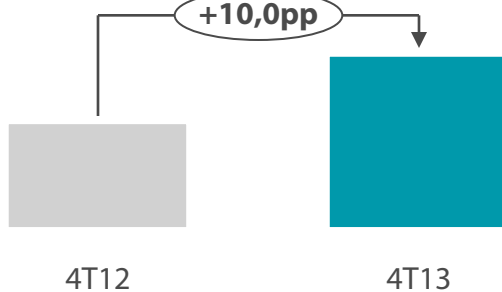
Peso dos clientes que subscrevem pelo menos 1 produto fixo e 1 produto móvel

Indexado. PMEs



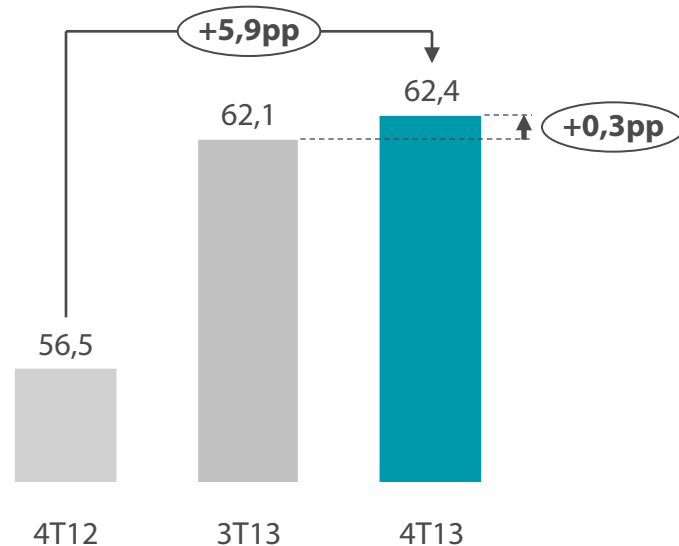
Peso dos clientes que subscrevem ofertas convergentes (4P e 5P)

Indexado. PMEs



Peso da receita dos clientes em convergência

%. PMEs

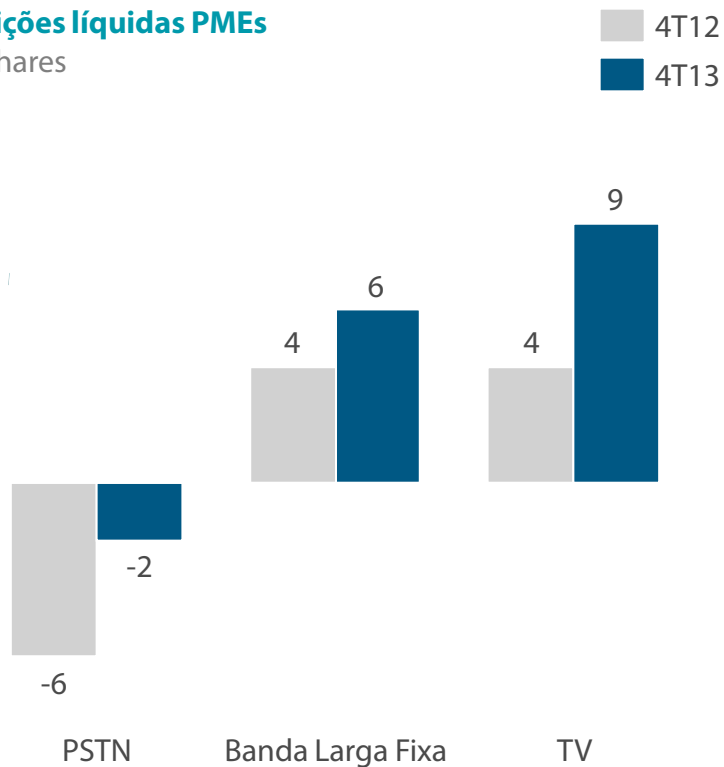


Resultados 4T13 – Portugal Empresas

LIDERANÇA EM TODOS OS SERVIÇOS

Adições líquidas PME

Milhares



Quota de mercado de voz – móvel e fixo

%. 3T13



Quota de mercado de banda larga – móvel e fixa

%. 3T13



Quota de mercado de TV

%. 3T13



FOCO NA EXPLORAÇÃO DE NOVOS SEGMENTOS DE MERCADO E NA PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA

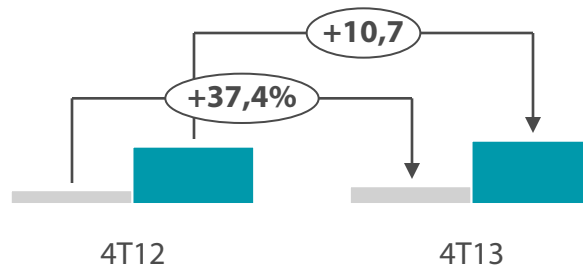
Principais iniciativas - Empresas

- Reforço da estratégia de TI/SI/Cloud: parcerias iniciais e estabelecimento de contratos com clientes chave
- Prémio 2013 EuroCloud Portugal para a oferta SmartCloudPT
- Valorização da oferta M2M com o lançamento da oferta de Connectivity Managed Services
- Unified Communications as a Service (UCaaS), suportado na Hosted Collaboration Solution (HCS) da Cisco, aumenta a produtividade e a colaboração móvel do cliente assegurando o controlo de custos num modelo pay per user

Smartphones com serviço internet ativo

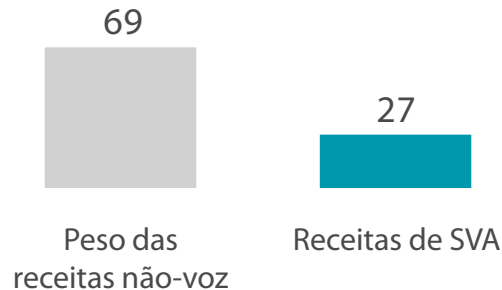
Indexado

Smartphones com serviço internet ativo
Smartphones



Peso das receitas não-voz e receitas de SVAs*

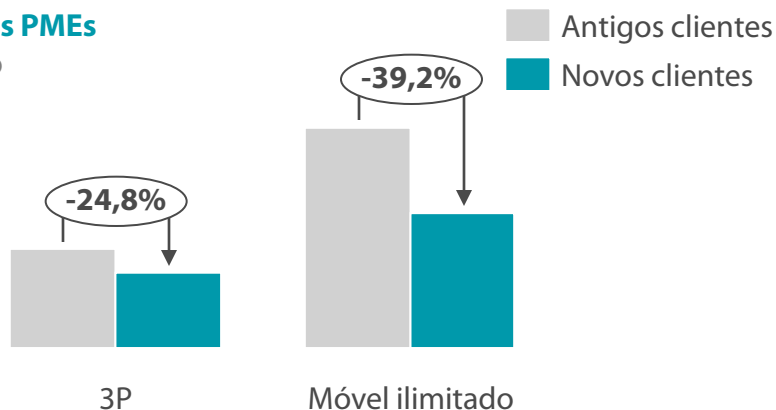
%. 4T13



PRESSÃO NO PREÇO EM RESULTADO DE UM AUMENTO DA CONCORRÊNCIA

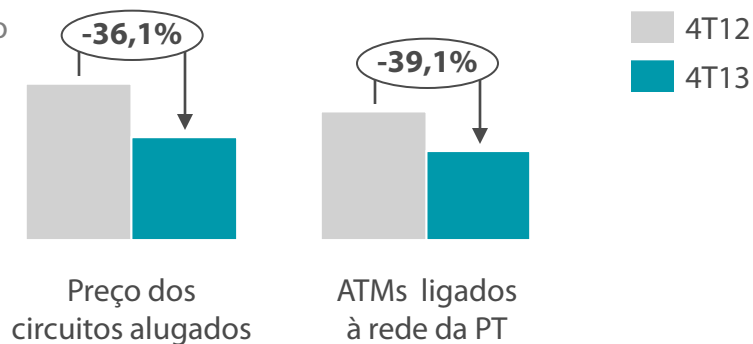
ARPU das PMEs

Indexado



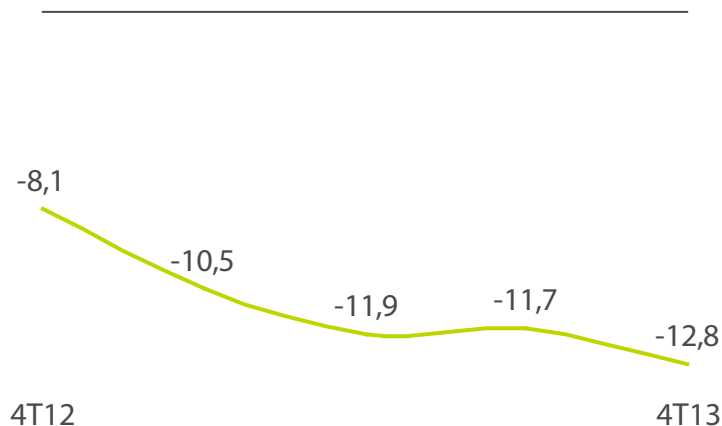
Empresas – preço por circuito alugado e ATMs ligados à rede PT

Indexado



Receitas do segmento Empresas

% y.o.y



PRIORIDADES DO NEGÓCIO

Consumo

Explorar a oportunidade da convergência, para aumentar a quota de mercado, com base em simplicidade, conveniência e economia

Residencial

Transformação alavancada em pacotes avançados de TV



Pessoal

Aposta nas tarifas fixas de voz e continuar a aproveitar as oportunidades nos dados



Empresas

Apostar na convergência e no aumento da penetração de serviços TI/SI e SVAs (Cloud, Outsourcing e BPO) para aumentar o share of wallet



ENTREGA DE RESULTADOS APESAR DA SITUAÇÃO MACRO E DA PRESSÃO NO PREÇO

Receitas não-voz por segmento

% 4T13

+2,7pp

67,1



Residencial

+2,1pp

36,3



Pessoal

+3,6pp

57,8



Empresas

+1,6pp

54,0



Portugal

Peso das tarifas fixas em Portugal

%

+0,4pp

88,2



4T12

88,6



4T13

Residencial

+11,2pp

31,8



4T12

43,0



4T13

Pessoal

Receitas de Portugal

% y.o.y

Ex-regulação



EM 2014 O CAPEX EM PORTUGAL SERÁ MAIS RELACIONADO COM A PROCURA

○ % y.o.y



- 1,6 milhões de casas passadas com fibra
- 94% das estações base ligadas com fibra



- Liderança no desenvolvimento de 4G-LTE
- Cobertura de ~93% da população



- Rede de backbone com capacidade de +97 Tbps e interfaces com 100 Gbps de velocidade



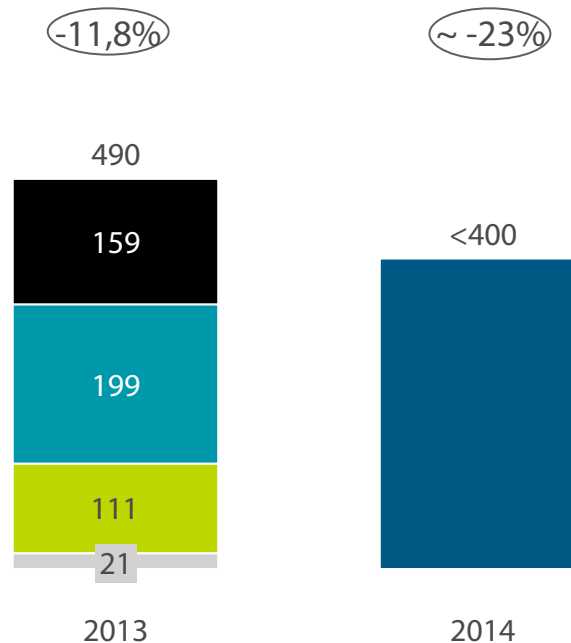
- Investimento num data centre de classe mundial que visa oferecer serviços novos e diferenciados com base na cloud



Capex

Milhões de euros. Portugal

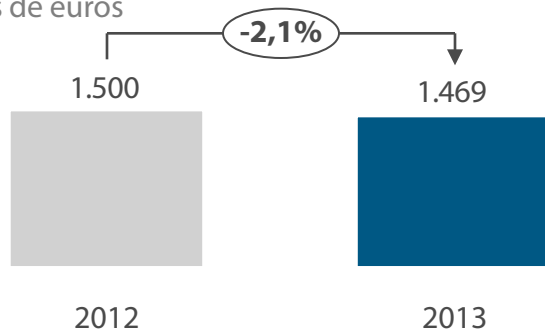
■ Cliente ■ SI/TI
■ Infraestrutura ■ Outros



ENFOQUE CONTÍNUO NA MELHORIA DA EFICIÊNCIA E NA GERAÇÃO DE CASH FLOW

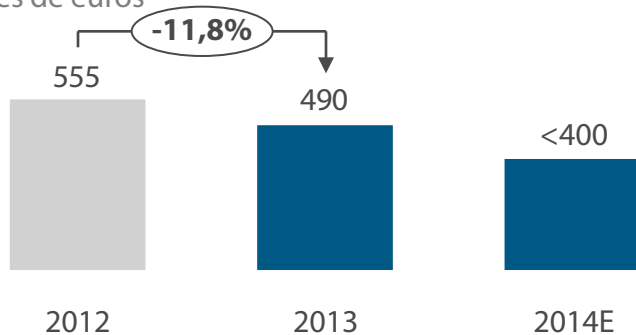
Opex em Portugal excluindo Amortizações e PRBs

Milhões de euros



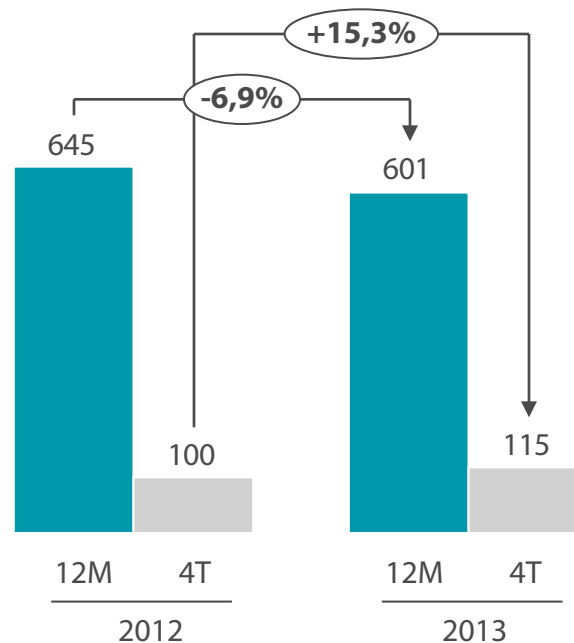
Capex Portugal

Milhões de euros



EBITDA - Capex Portugal

Milhões de euros

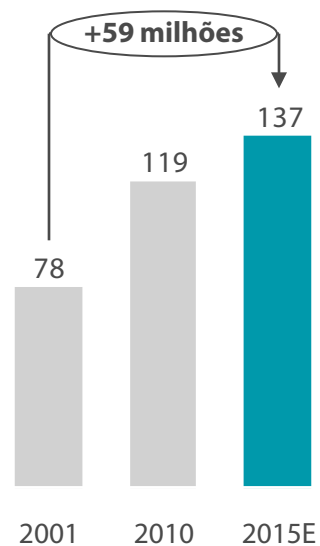


BRASIL

BRASIL OFERECE GRANDES OPORTUNIDADES EM TELECOM

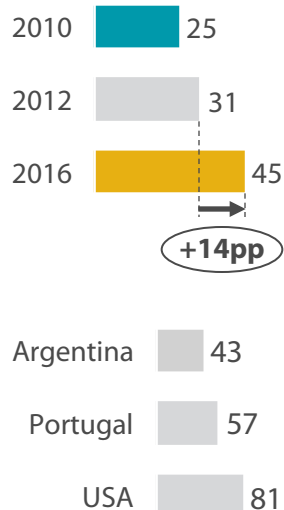
População das classes de rendimento A, B e C

Milhões



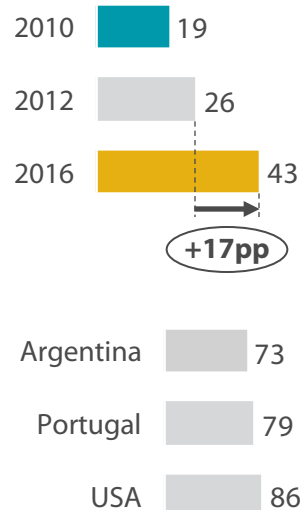
Penetração de banda larga

% casas



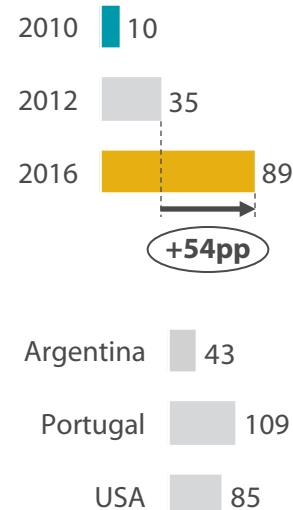
Penetração de TV por subscrição

% casas



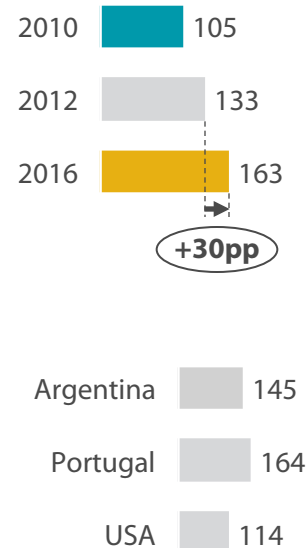
Penetração de dados móveis*

% população



Penetração de voz móvel

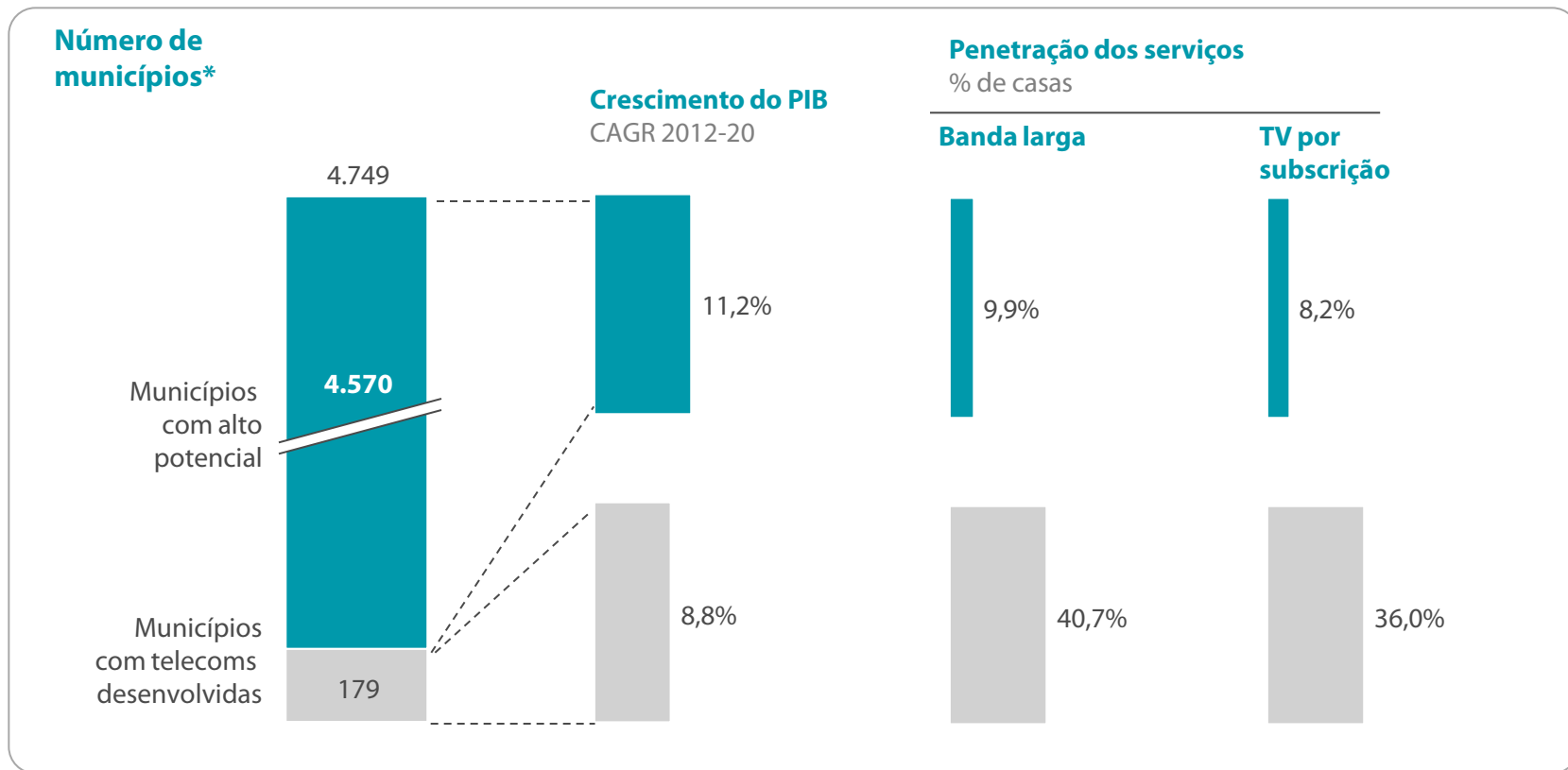
% população



* Inclui chamadas móveis WCDMA, HSPA, LTE, TD-SCDMA, CDMA2000 EV-Do e WiMax

Fonte: Teleco, Yankee Group; Screen Digest; Pyramid; ANACOM, Pyramid Research; OVUM (Mobile Technology Split Forecast: 2012–17 (Agosto 2012))

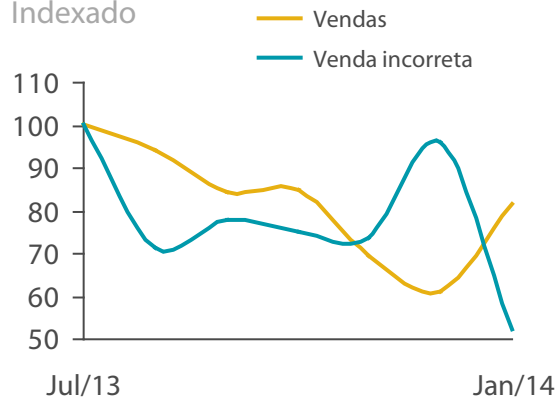
CONSUMO VARIA POR CIDADE E, POR ISSO, É NECESSÁRIA UMA COBERTURA ABRANGENTE PARA EXPLORAR O CRESCIMENTO



QUALIDADE DO CLIENTE GERA VALOR E AS VENDAS ESTÃO A MELHORAR

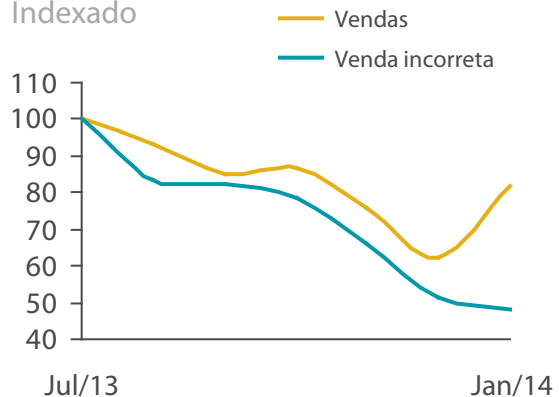
Linhas fixas

Indexado



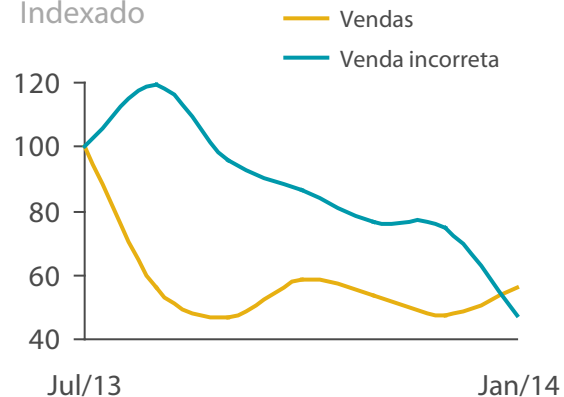
Banda larga

Indexado



TV por subscrição

Indexado

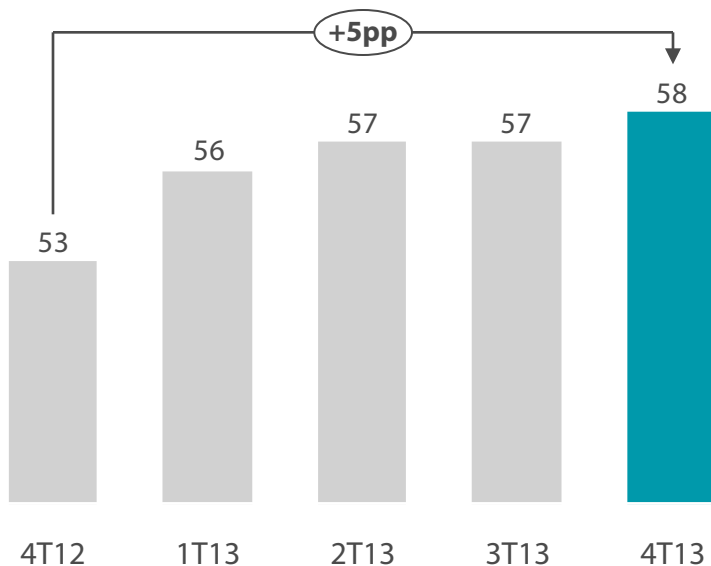


- Análise de crédito segmentada por ponto de venda e produto
- Maior controlo sobre os sistemas de TI
- Melhoria no controlo dos canais de venda
- Auditoria aos pontos de venda

PENETRAÇÃO DE DOUPLE E TRIPLE PLAY A CRESCER

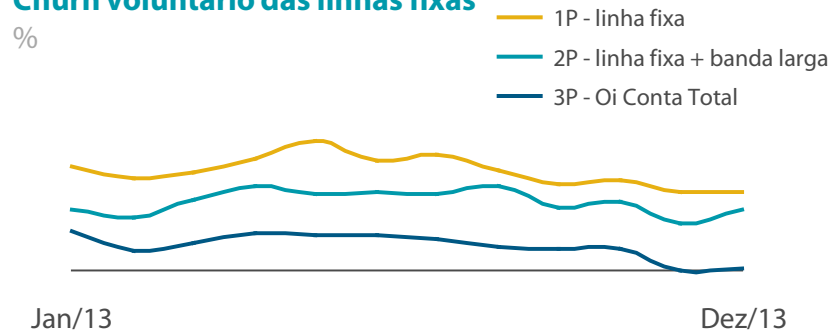
Casas com mais de 1 produto

%



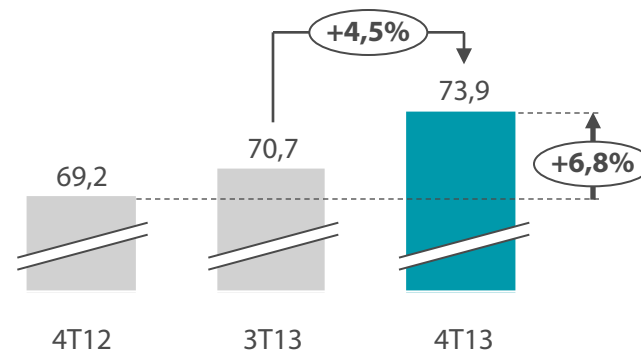
Churn voluntário das linhas fixas

%



ARPU

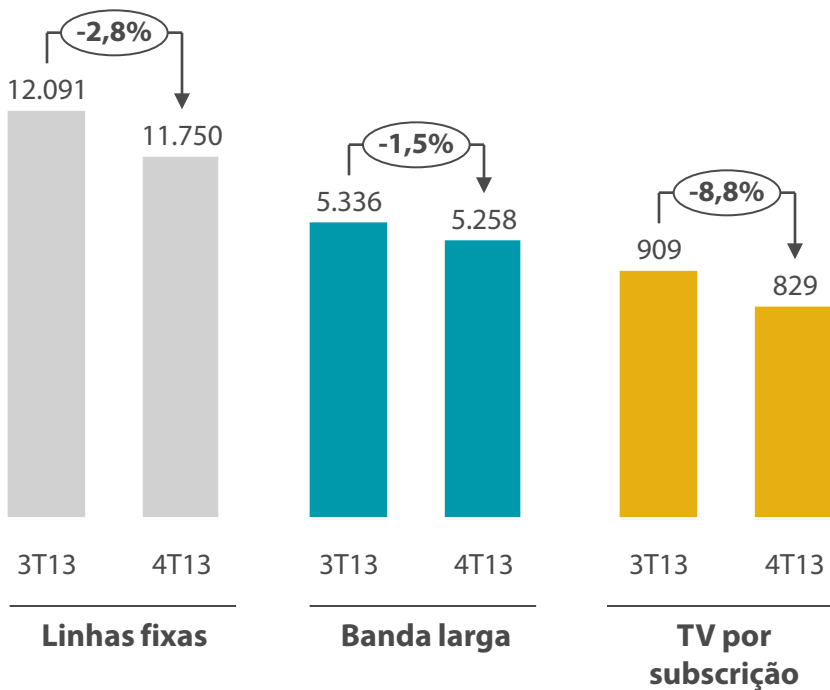
Reais



ENFOQUE NA MELHORIA DE PROCESSOS E NA QUALIDADE DOS CLIENTES COM PÓSPAGO

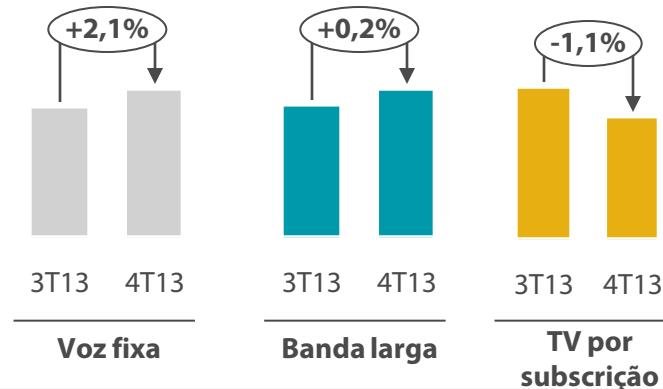
RGUs

Milhares



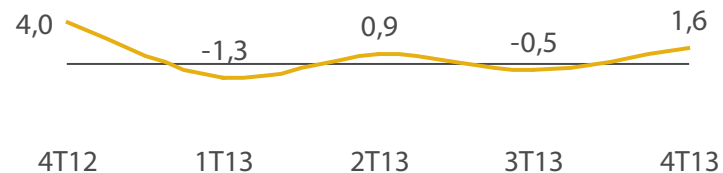
Receitas

Indexado



Receitas Residencial

% q.o.q

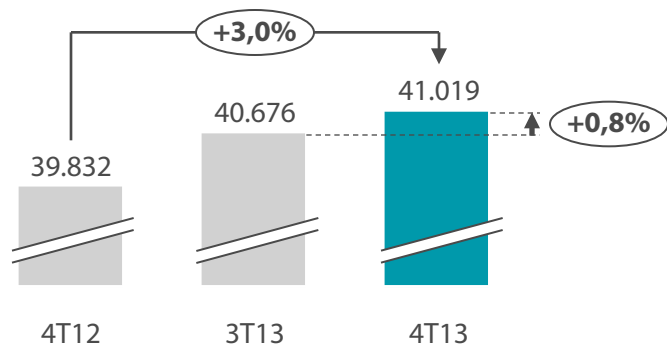


PRÉPAGO CONTINUA A ALAVANCAR O CRESCIMENTO, COM RECORDE DE RECARGAS NO 4T13

- Lançamento de novos planos prépagos
- Gestão ativa de campanhas direciona promoções para estimular recargas
- Limpeza consistente da base de clientes melhora a rentabilidade

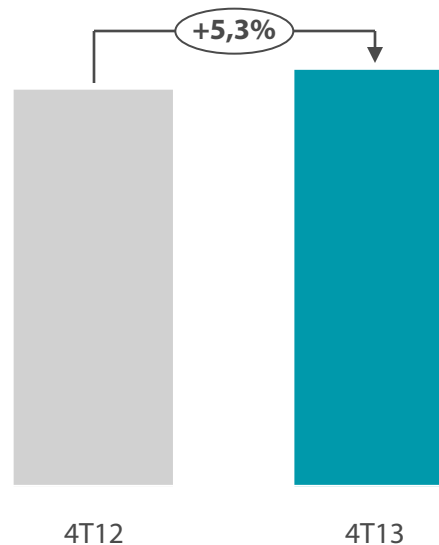
RGUs prépagos

Milhares



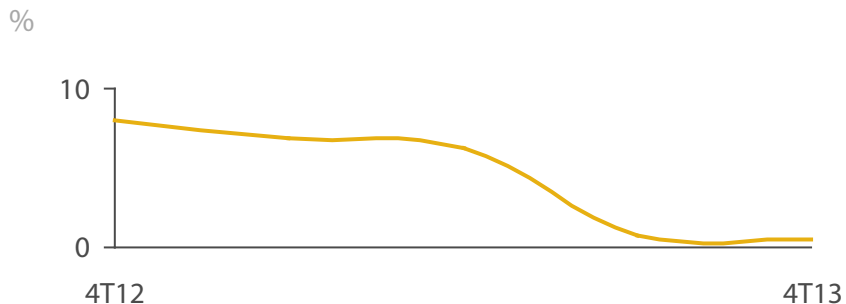
Recargas

Indexada

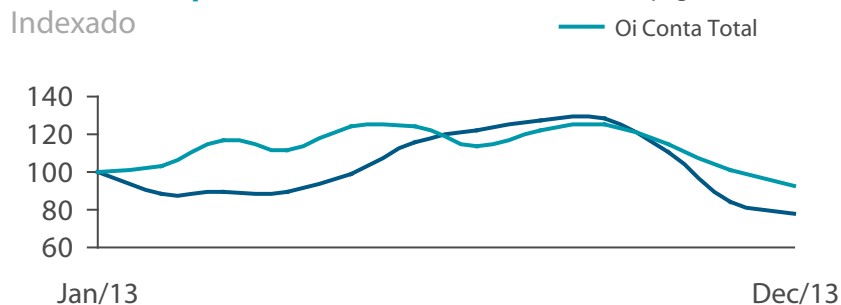


ENFOQUE NA MELHORIA DA QUALIDADE DO CLIENTE, NA REDUÇÃO DO CHURN E NO AUMENTO DO ARPU

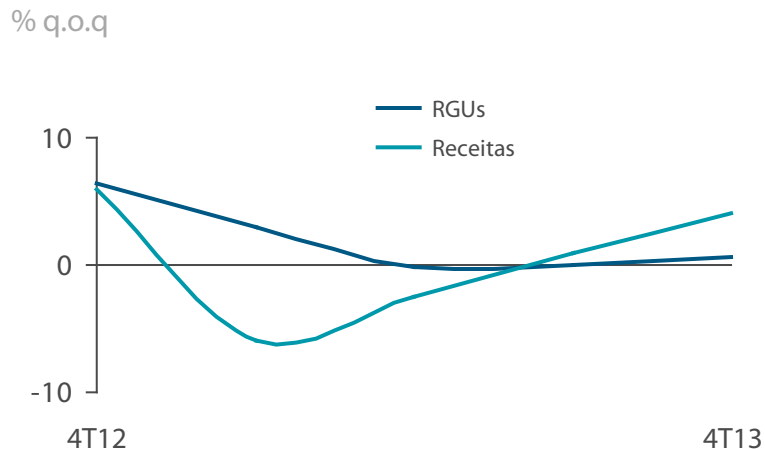
Percentagem de vendas com subsídio de aparelhos



Churn antecipado*



RGUs pós-pago e receitas de serviço

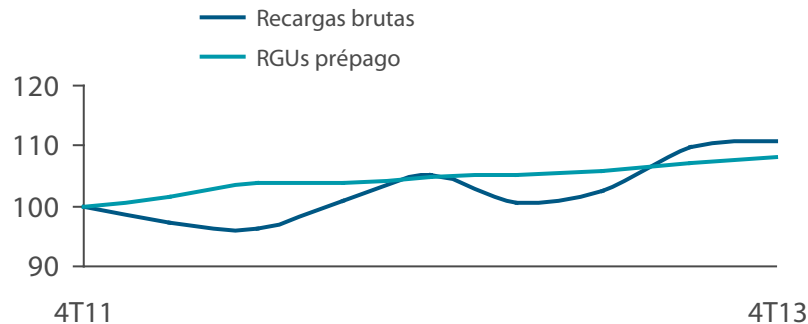


*Até 120 dias

RECARGAS DO PRÉPAGO E DADOS CONTINUAM A ALAVANCAR O CRESCIMENTO

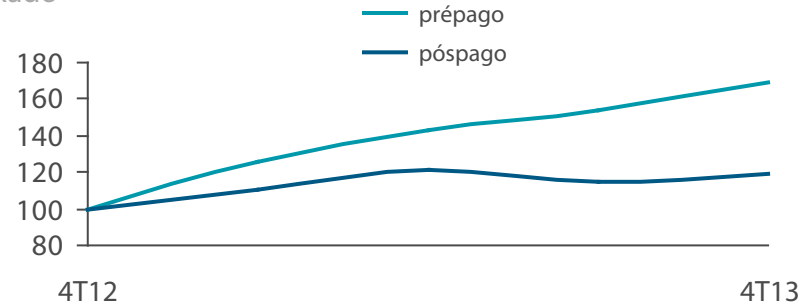
Recargas brutas vs. base de clientes pré-pago

Indexado



Percentagem do ARPU como receita de dados

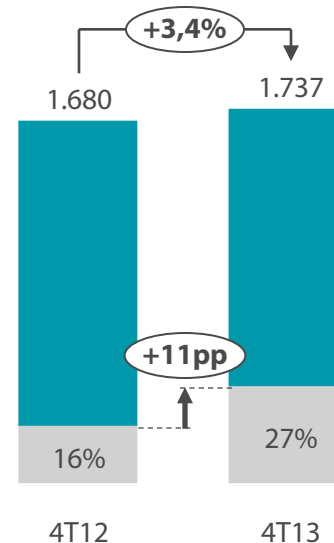
Indexado



Receita de serviço/cliente de mobilidade pessoal*

Milhões de reais

Dados

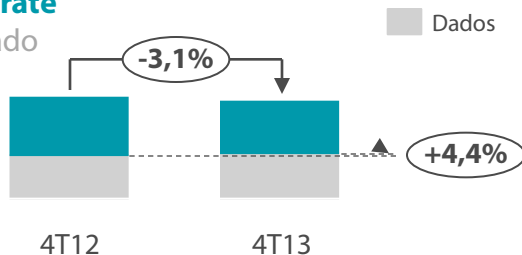


* Inclui assinatura, chamadas originadas, longa distância móvel, roaming, dados e valor adicionado

ENFOQUE NA MELHORIA DO DESEMPENHO ATRAVÉS DO CRESCIMENTO DE CLIENTES E SERVIÇOS

Corporate

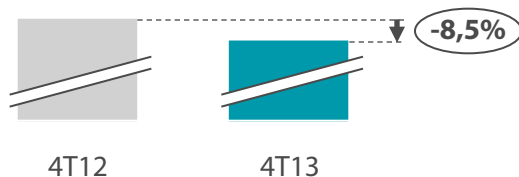
Indexado



- Operador líder em serviços de data centre
- Dados deverão continuar a puxar crescimento futuro
- Explorar novos segmentos do mercado para fortalecer liderança em áreas de crescimento

PMEs

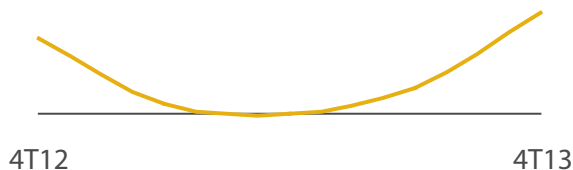
Indexado



- Enfoque na melhoria da qualidade das vendas, ajuste do portfólio, desenvolvimento de ofertas competitivas e construção de fortes canais de vendas

Wholesale

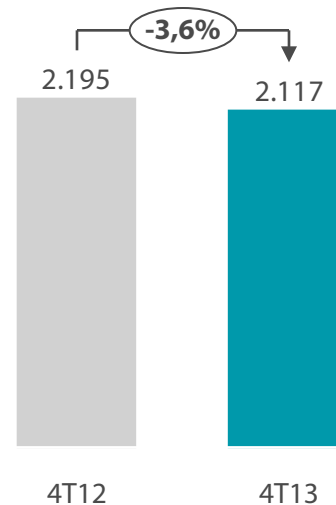
Indexado



- Desempenho reflete acordos favoráveis no 4T13

Corporate / PME

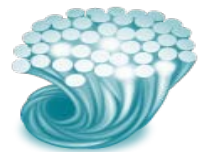
Milhões de reais



OTIMIZAÇÃO DO CUSTO DE REDE COM CONSOLIDAÇÃO DE FORNECEDORES



- Modelo “Pay as you go” (Utilizadores, capacidade)
- Aumento da cobertura 3G usando os sites de 2G existentes
- Migração de voz 2G para 3G e expansão da capacidade de offload Wifi

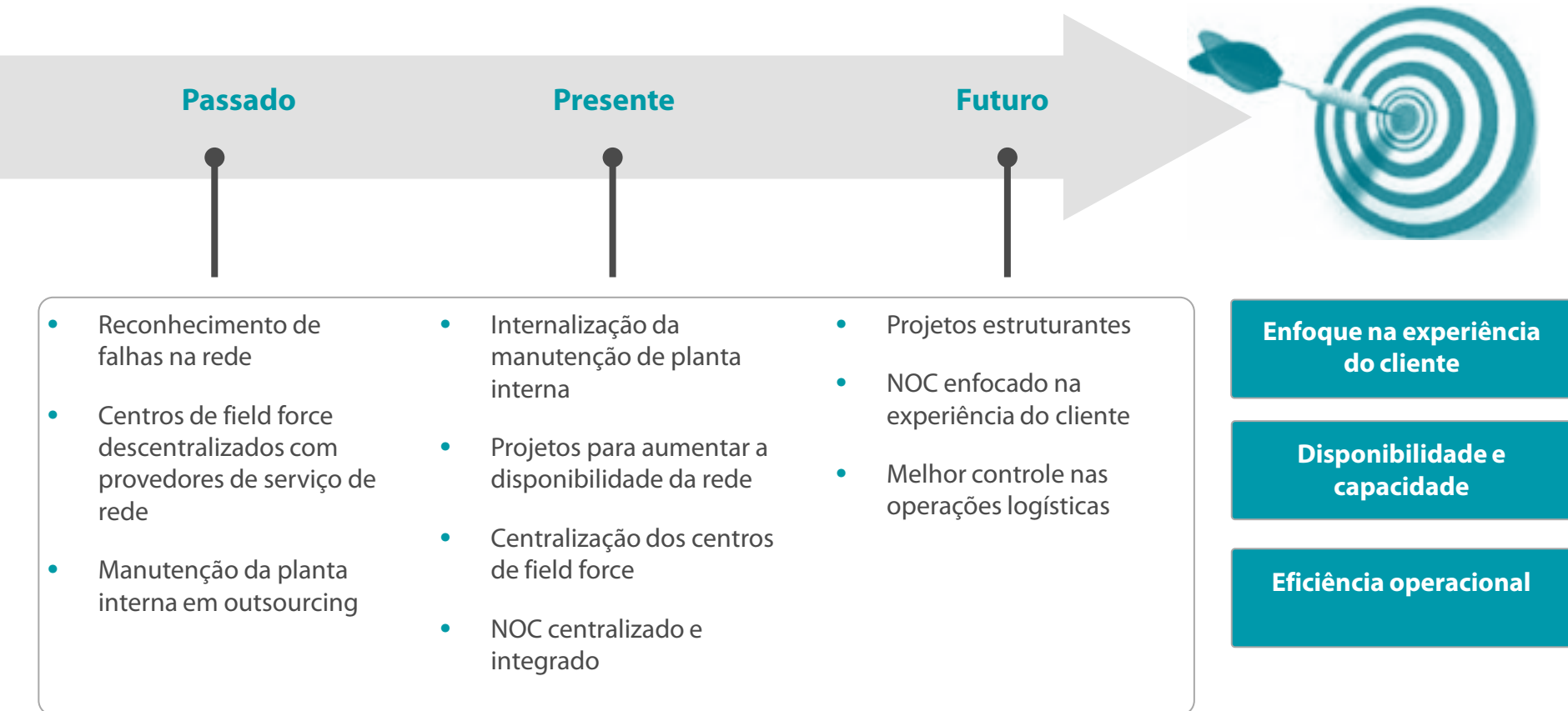


- Modernização das redes históricas incluindo a troca de equipamento
- Core Backbone de Rede Ótica/IP a 100Gbps
- Soluções GPON para atendimento a clientes B2B



- Renegociação dos contratos O&M
- Racionalização dos fornecedores (fornecedor único 2G/3G/4G por site)
- Ampliar sinergias de partilha (Infraestrutura, RAN, Backhaul))
- Consolidação das Plataformas de Serviços e OSS / IMS convergente fixo-móvel

A REPENSAR O DESENHO DA REDE DE OPERAÇÕES



A IMPLEMENTAR O PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO DA FIELD FORCE

Overview

Oi Field Force



- Oi gere uma das maiores operações de field forces do mundo
- Field force concentrada em dois prestadores de serviços (PS)
- Alto potencial de impulsionar a produtividade e a qualidade do serviço
- Gap entre as ferramentas de gestão dos PS e as melhores práticas no mercado

PS brasileiro



- Um pequeno número de PS disponível
- Restrições financeiras
- Mercado de trabalho complexo
- Padrões de desempenho oferecem potencial de crescimento
- Enfoque na internalização de serviços

Áreas do programa de transformação que estão a ser endereçadas

1 Ferramentas de gestão – Gestão da field force (Click)

2 Internalização das funções core de field force, redução de custo e retenção do conhecimento tecnológico

3 Promover a concorrência entre os prestadores de serviço para melhorar o desempenho

4 Reengenharia de processos E2E para impulsionar a produtividade e a redução dos custos

TRANSFORMAÇÃO DE TI ALINHADA AO MODELO DE NEGÓCIO E ÀS PRIORIDADES DA EMPRESA

Iniciativas de curto prazo



Otimizar aplicações, processos e infraestrutura existentes com foco na produtividade das fábricas de software e equipas operacionais:

- Realização de **benchmarks de produtividade**
- **Trabalho com fornecedores** para identificar áreas de **melhoria conjunta e sinergias**
- **Reorganizar** as equipas e processos internos

Iniciativas de mais longo prazo



Transformar a arquitetura de TI existente para ser um **facilitador de convergência**:

- Consolidar "silos de aplicativos" existentes numa arquitetura de aplicativo para **convergir, padronizar, integrar e simplificar** os processos de negócios e desenvolvimento de produtos e serviços
- **Melhorar o time to market** adotando soluções mais flexíveis e de negócios configuráveis pelo usuário

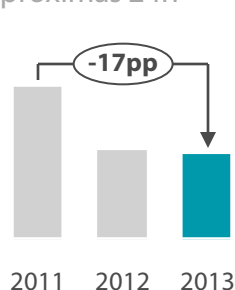
PLATAFORMAS DIGITAIS MELHORAM O ENVOLVIMENTO E A QUALIDADE NA INTERAÇÃO COM O CLIENTE E REDUZEM OS CUSTOS

Atendimento ao cliente e auto-atendimento

- Tecnologia
- Processos
- Atendimento/ Humanização
- Melhoria de funcionalidade self-care

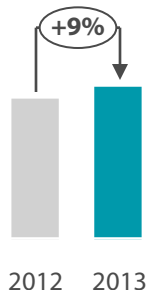
Chamadas repetidas

Indexado. Nas próximas 24h



Satisfação

Indexado

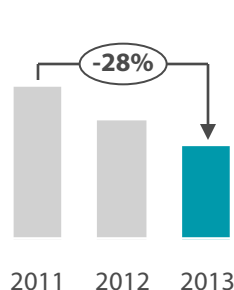


Experiência do cliente

- Problemas corretamente direcionados
- Programa Anatel e Rate
- Cuidado com a faturação
- Check list de qualidade
- Speech Analytics

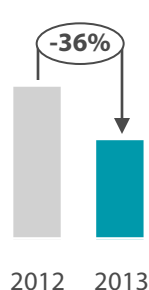
Taxa de contacto

Indexado



Queixas

Indexado

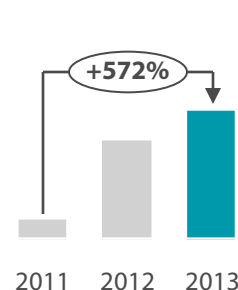


Relacionamento digital

- Plataforma única: cliente e produto
- Mobile Care
- Vendas online

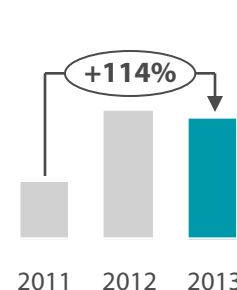
Self-care

Indexado. Online



Vendas online

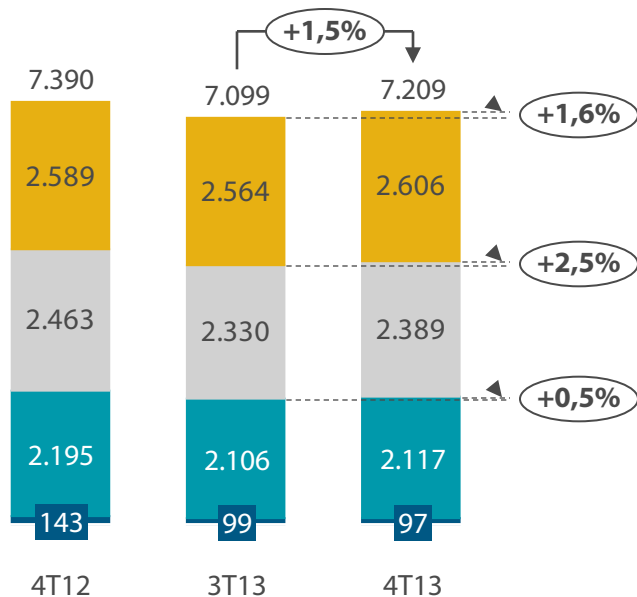
Indexado. Receita



MELHORIA TRIMESTRAL EM TODOS OS SEGMENTOS DE CLIENTE

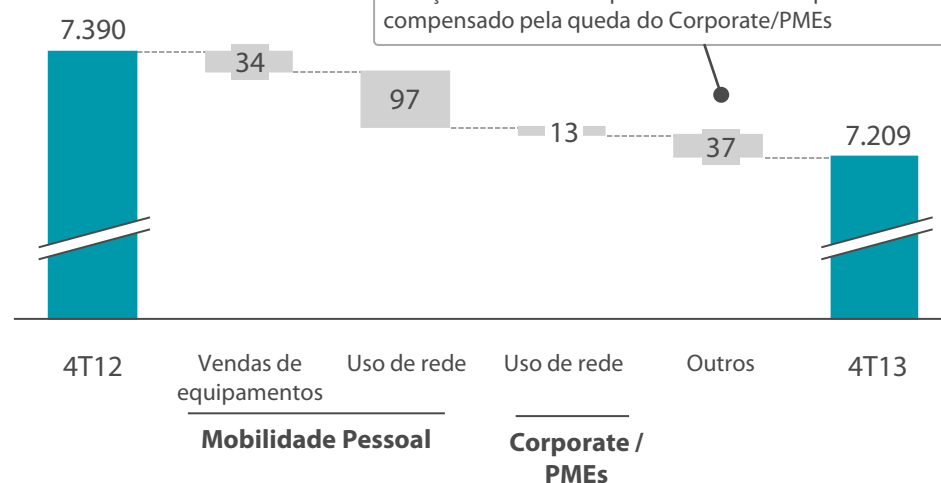
Receitas líquidas

Milhões de reais



Receitas líquidas

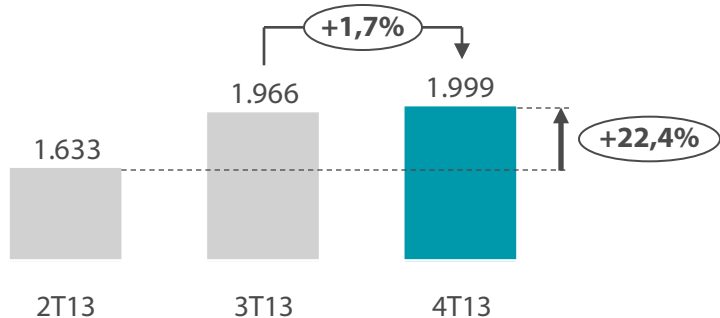
Milhões de reais



MAIS MELHORIAS NA MUDANÇA DO PERFIL DO FLUXO DE CAIXA

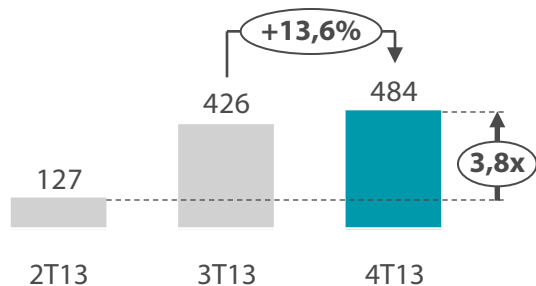
EBITDA recorrente

Milhões de reais



EBITDA recorrente - CAPEX

Milhões de reais



Variação dívida líquida

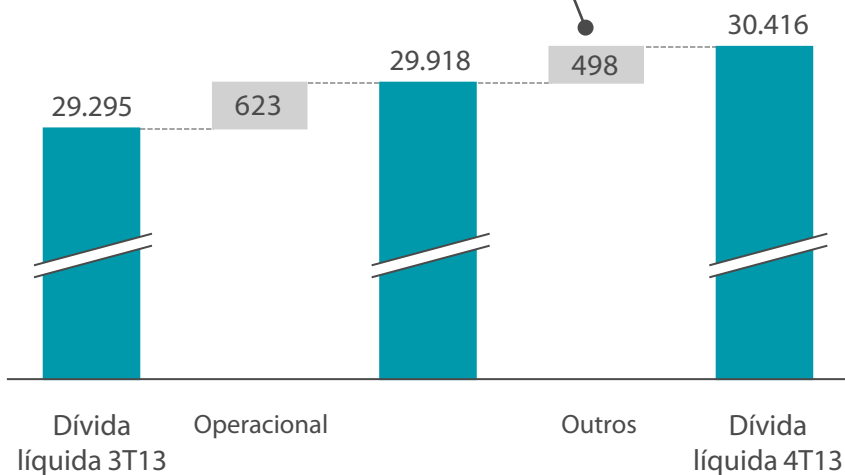
Milhões de reais

(+)

- Refis (709 milhões de reais)
- Dividendos (476 milhões de reais)

(-)

- Torres fixas (687 milhões de reais)



EM CONCLUSÃO

EM CONCLUSÃO

- **Investimentos em tecnologia e em inovação em Portugal permitiram um desempenho operacional e financeiro robusto**
 - Melhoria da tendência de receitas impulsionada pelo B2C, apesar de pressão do preço no triple-play
 - Pressão de preço no segmento empresas está a atrasar a recuperação
 - Controlo de opex e capex impulsiona o desempenho do OPCF
 - O capex será relacionado com a procura
- **O Brasil está a mostrar os primeiros sinais de melhoria operacional e financeira**
 - Melhoria na qualidade das vendas e no churn
 - Investimentos estão a ser feitos de forma inteligente
 - Disciplina financeira está a suportar a alteração do perfil de fluxo de caixa
 - Dívida líquida estável suportada por um maior EBITDA e por menores itens não-operacionais
- **FX e itens não-recorrentes com impacto significativo no resultado líquido**
 - FX e itens não-recorrentes com impacto no resultado líquido



Para mais informações:

Nuno Vieira | Diretor de Relação com Investidores
+351 21 500 1701 | nuno.t.vieira@telecom.pt
ir.telecom.pt | www.telecom.pt