

**vivo** VIVO, O MAIOR GRUPO EMPRESARIAL DE TELEFONIA MÓVEL DO HEMISFÉRIO SUL DIVULGA OS RESULTADOS CONSOLIDADOS DO QUARTO TRIMESTRE E DO ANO DE 2004 DA TELE CENTRO OESTE CELULAR PARTICIPAÇÕES S.A.

**Brasília – Brasil, 18 de fevereiro de 2005** – Tele Centro Oeste Celular Participações S.A. – TCO (Bovespa: TCOC3 (ON) / TCOC4 (PN); NYSE: TRO) anuncia hoje seus resultados consolidados do quarto trimestre e do ano de 2004 (4T04 e 2004). As cotações de fechamento de 17 de fevereiro de 2005 foram: **TCOC3**: R\$ 13,70 / 1.000 ações, **TCOC4**: R\$ 10,10 / 1.000 ações e **TRO**: US\$ 11,86 / ADR (1 ADR = 3.000 ações PN). A TCO atua no Distrito Federal e em onze estados brasileiros, Acre, Amazonas, Amapá, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins, em 5,8 milhões de km<sup>2</sup> e para 32,5 milhões de habitantes, representando aproximadamente 18% da população brasileira.

## DESTAQUES

R\$ milhões	4 T 04	3 T 04	Δ%	4 T 03	Δ%
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>608,9</b>	<b>578,0</b>	<b>5,3%</b>	<b>552,5</b>	<b>10,2%</b>
Receita líquida dos serviços	505,0	497,5	1,5%	435,0	16,1%
Receita líquida de vendas de mercadorias	103,9	80,5	29,1%	117,5	-11,6%
<b>Total dos Custos Operacionais</b>	<b>(403,7)</b>	<b>(330,3)</b>	<b>22,2%</b>	<b>(381,3)</b>	<b>5,9%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>205,2</b>	<b>247,7</b>	<b>-17,2%</b>	<b>171,2</b>	<b>19,9%</b>
Margem EBITDA (%)	33,7%	42,9%	-9,2 p.p.	31,0%	2,7 p.p.
<b>Depreciação e Amortização</b>	<b>(58,2)</b>	<b>(50,8)</b>	<b>14,6%</b>	<b>(43,5)</b>	<b>33,8%</b>
<b>EBIT</b>	<b>147,0</b>	<b>196,9</b>	<b>-25,3%</b>	<b>127,7</b>	<b>15,1%</b>
<b>Lucro Líquido</b>	<b>129,6</b>	<b>141,0</b>	<b>-8,1%</b>	<b>137,1</b>	<b>-5,5%</b>
Lucro por ação (R\$ por mil ações)	0,34	0,36	-8,1%	0,36	-7,3%
Lucro por ADR (R\$)	1,01	1,09	-8,1%	1,08	-7,3%
N.º de ações (bilhões)	386,7	386,7	0,0%	379,2	2,0%
<b>Investimentos</b>	<b>131,2</b>	<b>140,1</b>	<b>-6,4%</b>	<b>90,7</b>	<b>44,7%</b>
Investimento como % da receita líquida	21,5%	24,2%	-2,7 p.p.	16,4%	5,1 p.p.
<b>Fluxo de Caixa Operacional</b>	<b>74,0</b>	<b>107,6</b>	<b>-31,2%</b>	<b>80,5</b>	<b>-8,1%</b>
<b>Clientes</b>	<b>5.820</b>	<b>5.307</b>	<b>9,7%</b>	<b>4.112</b>	<b>41,5%</b>
Adições Líquidas	513	406	26,4%	519	-1,1%

A Tele Centro Oeste é controlada pela Telesp Celular Participações S.A. que em conjunto com Tele Leste Celular Participações S.A., Tele Sudeste Celular Participações S.A. e a Celular CRT Participações S.A, compõe os ativos da *Joint Venture* entre a Portugal Telecom e a Telefónica Móviles, atuando sobre a marca **VIVO, Top of Mind** no mercado brasileiro. Em dezembro de 2004, o Grupo VIVO alcançou 26,5 milhões de clientes, consolidando sua liderança de mercado.



Diretoria de Relações com Investidores  
Avenida Dr. Chucri Zaidan, 860 - 6º andar  
04583-110 - Morumbi - São Paulo - SP

HIGHLIGHTS  
4T04

- **Liderança** absoluta em inovação e diversidade de serviços lançados. Sucesso na estratégia de **diferenciação** frente a competição com o lançamento de serviços inovadores como o “VIVO Encontra” e “VIVO Agenda”.
- Êxito no foco ao **mercado corporativo** e de alto valor. VIVO Empresas completa 1 ano com mais de 1,5 milhão de clientes em todo o Brasil.
- Na comparação ano a ano, a **base de clientes** da TCO aumentou 41,5% e quando comparado ao 3T04, 9,7%, alcançando 5.820 mil clientes.
- Aumento de 63,3% nas **adições líquidas** comparado com o ano de 2003, totalizando 1.708 mil novos clientes, consolidando a posição de liderança da marca VIVO.
- Liderança de mercado com um **market share** de 51,3% e uma participação das **adições líquidas** de 34,8% no 4T04, num mercado que passou a contar com 4 operadoras em todas as regiões.
- **Churn** mensal em 2004 decresceu 0,1 ponto percentual comparado com o ano anterior, demonstrando o êxito das campanhas de retenção de clientes.
- O **MOU pré pago** aumentou 10,0% em relação ao 3T04. O **MOU pós pago** obteve incremento de 2,9% frente ao 4T03.
- Crescimento sustentado das **receitas de dados** de 41,3%, em relação ao 4T03, representando 4,6% da receita líquida de serviços no 4T04, refletindo o êxito dos serviços de alto valor oferecidos aos clientes.
- Aumento de 19,9% no **EBITDA** entre 4T04 e 4T03. No acumulado de 2004, o EBITDA alcançou R\$ 891,4 milhões, 20,0% superior ao ano anterior.
- **Margem EBITDA** de 33,7% no trimestre, 2,7 pontos percentuais superior ao 4T03. A margem foi de 40,3% no ano de 2004, apesar da pressão competitiva.
- A **Margem EBITDA de serviços** de 2004, excluindo a receita e o custo de venda de aparelhos, foi de 59,4%, comparada a 50,1% no ano anterior.
- **Lucro líquido** acumulado de 2004 de R\$ 507,1 milhões, 9,4% maior do que em 2003.
- Aumento da **produtividade** no 4T04 de 57,5% e de 11,5% em relação ao 4T03 e 3T04, respectivamente, demonstrando o ganho de eficiência da operação.



**Política de  
Qualidade**

Dentre os objetivos estratégicos foi implantada a gestão de processos que resultou na **certificação ISO 9001:2000** da Empresa. Esta política é alinhada a "**Missão**" expressa pelo Presidente: "*Satisfazer e fidelizar os clientes por meio da qualidade e inovação de nossos produtos e serviços, oferecidos por profissionais comprometidos e capacitados. Manter a liderança com crescimento rentável, gerando valor para os acionistas e buscando a melhoria permanente dos processos e resultados. Consolidar a imagem de Empresa que contribui para o desenvolvimento da sociedade.*"

**Canais de  
Distribuição**

Em 31 de dezembro de 2004 a TCO possuía 71 pontos de venda próprios, além de contar com uma eficiente rede de credenciados, exclusivos ou não, com cerca de 1.824 pontos de atendimento, capacitados para comercializar serviços e aparelhos, colocando a Empresa também na liderança em número de canais de distribuição.

**Cobertura e  
Inovações  
Tecnológicas**

A tecnologia 1xRTT teve em 2004 um grande avanço em sua cobertura.

A TCO também continua implementando novos e inovadores produtos e serviços de transmissão de dados. Lançado em outubro, o "VIVO Encontra", visa trazer conveniência e segurança para os usuários, utilizando uma solução que faz utilização de satélites GPS e Estações Rádio Base (ERBs), da rede CDMA2000 1x da VIVO, oferecendo resultados com precisão de 5 a 50 metros, em três aplicativos: "VIVO Localiza" (serviço de localização de pessoas), "VIVO Aqui Perto" (aplicativo desenvolvido para procurar estabelecimentos comerciais) e "VIVO Onde Estou?" (indica a localização do celular, com logradouro, número, bairro e cidade do próprio usuário). Outro destaque da Companhia foi o lançamento do "VIVO Agenda", serviço inédito no Brasil, que armazena com mais segurança às informações de contato da agenda de celular.

**Base para  
Apresentação  
dos Resultados**

As operadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP) implementaram em 6 de julho de 2003, de acordo com as regras da Anatel, os Códigos de Seleção de Prestadora (CSP) para chamadas de longa distância nacional e internacional. Assim, as operadoras da TCO não dispõem mais de receitas de chamadas VC2 ou VC3 e atualmente obtêm receitas de uso de rede (interconexão – VU-M) para completar essas chamadas.

Foi implementado, na mesma ocasião, também o *Bill & Keep* (B&K) parcial, no qual a remuneração pelo uso de rede local entre as operadoras de SMP só ocorrerá quando a proporção do tráfego entre elas exceder 55%, o que causa impacto na receita e custo de interconexão.

Algumas das informações divulgadas, relativas ao 3T04 e 4T03, foram reclassificadas, quando aplicável, para fins de comparabilidade. Os números apresentados estão sujeitos a diferenças, devido a arredondamento.



**DESEMPENHO OPERACIONAL CONSOLIDADO**

	4 T 04	3 T 04	Δ%	4 T 03	Δ%	Acumulado em:		
						2004	2003	Δ%
<b>Total de assinantes (mil)</b>	<b>5.820</b>	<b>5.307</b>	<b>9,7%</b>	<b>4.112</b>	<b>41,5%</b>	<b>5.820</b>	<b>4.112</b>	<b>41,5%</b>
Pós Pago	945	940	0,5%	950	-0,5%	945	950	-0,5%
Pré Pago	4.875	4.367	11,6%	3.162	54,2%	4.875	3.162	54,2%
<b>Market Share (*)</b>	<b>51,3%</b>	<b>53,8%</b>	<b>-2,5 p.p.</b>	<b>55,4%</b>	<b>-4,1 p.p.</b>	<b>51,3%</b>	<b>55,4%</b>	<b>-4,1 p.p.</b>
<b>Adições líquidas (mil)</b>	<b>513</b>	<b>406</b>	<b>26,4%</b>	<b>519</b>	<b>-1,1%</b>	<b>1.708</b>	<b>1.046</b>	<b>63,3%</b>
Pós Pago	5	(4)	-223,3%	34	-85,5%	(4)	90	-104,4%
Pré Pago	508	410	24,0%	485	4,8%	1.712	956	79,1%
<b>Market Share de adições líquidas (*)</b>	<b>34,8%</b>	<b>42,6%</b>	<b>-7,8 p.p.</b>	<b>49,7%</b>	<b>-14,9 p.p.</b>	<b>44,3%</b>	<b>45,2%</b>	<b>-0,9 p.p.</b>
<b>Penetração do mercado (*)</b>	<b>34,8%</b>	<b>30,3%</b>	<b>4,5 p.p.</b>	<b>23,3%</b>	<b>11,5 p.p.</b>	<b>34,8%</b>	<b>23,3%</b>	<b>11,5 p.p.</b>
<b>SAC (R\$)</b>	<b>124</b>	<b>121</b>	<b>2,5%</b>	<b>69</b>	<b>79,7%</b>	<b>108</b>	<b>90</b>	<b>20,0%</b>
<b>Churn mensal</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,8%</b>	<b>0,5 p.p.</b>	<b>2,4%</b>	<b>-0,1 p.p.</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>-0,1 p.p.</b>
<b>ARPU (em R\$/mês)</b>	<b>30,5</b>	<b>32,5</b>	<b>-6,2%</b>	<b>38,4</b>	<b>-20,6%</b>	<b>32,0</b>	<b>40,6</b>	<b>-21,2%</b>
Pós Pago	82,4	89,5	-7,9%	85,0	-3,1%	84,2	87,4	-3,7%
Pré Pago	16,3	16,9	-3,6%	23,2	-29,8%	16,9	24,0	-29,6%
<b>MOU Total (minutos)</b>	<b>86</b>	<b>84</b>	<b>2,4%</b>	<b>101</b>	<b>-14,9%</b>	<b>87</b>	<b>103</b>	<b>-15,5%</b>
Pós Pago	213	224	-4,9%	207	2,9%	208	203	2,5%
Pré Pago	55	50	10,0%	63	-12,7%	55	65	-15,4%
<b>Empregados</b>	<b>1.357</b>	<b>1.380</b>	<b>-1,7%</b>	<b>1.510</b>	<b>-10,1%</b>	<b>1.357</b>	<b>1.510</b>	<b>-10,1%</b>
<b>Produtividade (Cliente/empregado)</b>	<b>4.290</b>	<b>3.846</b>	<b>11,5%</b>	<b>2.723</b>	<b>57,5%</b>	<b>4.290</b>	<b>2.723</b>	<b>57,5%</b>

(\*) fonte Anatel

**Destaques Operacionais da TCO Consolidado**

- Manutenção da liderança com o aumento da **base de clientes** de 41,5% nos últimos 12 meses. As adições líquidas no ano foram 63,3% superiores às registradas em 2003, devido à maior agressividade comercial do período.
- A TCO apresentou uma participação de mercado das **adições líquidas** de 44,3% em 2004, mantendo a liderança com um **market share** de 51,3% e um aumento da penetração de 11,5 p.p., em um mercado que passou a contar a partir de setembro com 4 operadoras em todas as regiões. É importante destacar ainda as práticas contábeis da organização, que trata com extremo rigor as fraudes, desligamentos e subscrições, agregando confiabilidade e transparência aos seus números.
- O **SAC** manteve-se praticamente estável em relação ao 3T04, apesar de ser impactado por maiores gastos com subsídios, comissões e publicidade, em parte motivados pela entrada de um novo competidor.
- O **churn** registrou uma queda de 0,1 ponto percentual na comparação com o 4T03 e ano a ano, apesar da entrada de um novo competidor, confirmando assim o êxito das práticas comerciais adotadas para fidelização de clientes.
- O **ARPU blended** no valor de R\$ 30,5, apresentou uma redução de 20,6% em relação ao 4T03, impactado: (i) pelo aumento da base de clientes totais e pela mudança negativa do **mix** em R\$ 4,7 (base de clientes pré-pago cresceu 54,2%, passando a representar 83,7% da base, comparado com 76,9% no 4T03) e pelo efeito do SMP (R\$ 2,4), (ii) pela queda no MOU entrante e (iii) por programas de *right planning* (planos de adequação de perfil) efetivados na base pós-pago. Comparado com o 3T04, o ARPU normalizado, excluindo os efeitos do **mix** e SMP (B&K e CSP) apresentaria uma alta de R\$ 0,9 ou 2,8%.
- O **MOU pré pago** aumentou 10,0% em relação ao 3T04, motivado por campanhas para recarga e conseqüente aumento no tráfego. O MOU pós pago obteve crescimento de 2,5% ano a ano, decorrente do uso dos serviços de maior valor agregado.
- A ganho em eficiência da operação pode ser medida pelo aumento da **produtividade** no 4T04 de 57,5% e de 11,5% em relação ao 4T03 e 3T04, respectivamente, devido à contínua busca de sinergias, integração e racionalização organizacionais e de processos.



## DESEMPENHO OPERACIONAL - CO - ÁREA 7

	4 T 04	3 T 04	Δ%	4 T 03	Δ%	Acumulado em:		
						2004	2003	Δ%
<b>Total de assinantes (mil)</b>	<b>4.491</b>	<b>4.179</b>	<b>7,5%</b>	<b>3.311</b>	<b>35,6%</b>	<b>4.491</b>	<b>3.311</b>	<b>35,6%</b>
Pós Pago	787	793	-0,8%	800	-1,6%	787	800	-1,6%
Pré Pago	3.704	3.386	9,4%	2.511	47,5%	3.704	2.511	47,5%
<b>Market Share (*)</b>	<b>59,1%</b>	<b>63,5%</b>	<b>-4,4 p.p.</b>	<b>66,9%</b>	<b>-7,8 p.p.</b>	<b>59,1%</b>	<b>66,9%</b>	<b>-7,8 p.p.</b>
<b>Adições líquidas (mil)</b>	<b>312</b>	<b>288</b>	<b>8,2%</b>	<b>409</b>	<b>-23,8%</b>	<b>1.180</b>	<b>842</b>	<b>40,1%</b>
Pós Pago	(6)	(5)	n.d.	30	-121,0%	(13)	89	n.d.
Pré Pago	318	293	8,5%	379	-16,1%	1.193	753	58,4%
<b>Market Share de adições líquidas (*)</b>	<b>30,6%</b>	<b>47,0%</b>	<b>-16,4 p.p.</b>	<b>60,2%</b>	<b>-29,6 p.p.</b>	<b>44,5%</b>	<b>54,3%</b>	<b>-9,8 p.p.</b>
<b>Penetração do mercado (*)</b>	<b>47,9%</b>	<b>41,4%</b>	<b>6,5 p.p.</b>	<b>31,7%</b>	<b>16,2 p.p.</b>	<b>47,9%</b>	<b>31,7%</b>	<b>16,2 p.p.</b>

(\*) fonte Anatel

### Destaques

**Operacionais da Área 7 (CO)** – que compreende o Distrito Federal, e os estados do Acre, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia e Tocantins

- No 4T04, o crescimento de **clientes** da área 7 foi de 35,6% comparado ao 4T03 e de 7,5% em relação ao 3T04, encerrando o trimestre com 4.491 mil clientes.
- Liderança absoluta com um **market share** de 59,1%, sendo a maior participação das operadoras brasileiras. As adições líquidas somaram 1.180 mil clientes no acumulado no ano, 40,1% superior ao registrado em 2003.
- Impulsionando o crescimento, a área 7 da TCO foi responsável por uma participação de 30,6% nas **adições líquidas** em seus estados de atuação no 4T04, num ambiente de intensa atividade competitiva, com a entrada de um novo competidor.
- Aumento da **penetração** de mercado de 16,2 pontos percentuais na comparação ano a ano, demonstrando a sustentabilidade do crescimento da Companhia.

## DESEMPENHO OPERACIONAL - NBT - ÁREA 8

	4 T 04	3 T 04	Δ%	4 T 03	Δ%	Acumulado em:		
						2004	2003	Δ%
<b>Total de assinantes (mil)</b>	<b>1.329</b>	<b>1.128</b>	<b>17,8%</b>	<b>801</b>	<b>65,9%</b>	<b>1.329</b>	<b>801</b>	<b>65,9%</b>
Pós Pago	158	147	7,5%	149	6,0%	158	149	6,0%
Pré Pago	1.171	981	19,4%	652	79,6%	1.171	652	79,6%
<b>Market Share (*)</b>	<b>35,5%</b>	<b>34,4%</b>	<b>1,1 p.p.</b>	<b>32,5%</b>	<b>3,0 p.p.</b>	<b>35,5%</b>	<b>32,5%</b>	<b>3,0 p.p.</b>
<b>Adições líquidas (mil)</b>	<b>201</b>	<b>117</b>	<b>71,2%</b>	<b>111</b>	<b>81,1%</b>	<b>528</b>	<b>204</b>	<b>158,7%</b>
Pós Pago	11	0,4	n.d.	5	124,4%	9	1	800,0%
Pré Pago	190	117	62,2%	106	79,1%	519	203	155,6%
<b>Market Share de adições líquidas (%)*</b>	<b>44,0%</b>	<b>34,6%</b>	<b>9,4 p.p.</b>	<b>30,3%</b>	<b>13,7 p.p.</b>	<b>41,6%</b>	<b>26,6%</b>	<b>15,0 p.p.</b>
<b>Penetração do mercado (*)</b>	<b>22,5%</b>	<b>19,7%</b>	<b>2,8 p.p.</b>	<b>15,2%</b>	<b>7,3 p.p.</b>	<b>22,5%</b>	<b>15,2%</b>	<b>7,3 p.p.</b>

(\*) fonte Anatel

### Destaques

**Operacionais da Área 8 (NBT)** – que compreende os estados de Amazonas, Amapá, Maranhão e Roraima

- No 4T04, o crescimento da **base de clientes** na área 8 foi de 65,9% e 17,8% em relação ao 4T03 e 3T04, respectivamente, encerrando o trimestre com 1.329 mil clientes.
- Aumento do **market share** de 3,0 e 1,1 ponto percentual em relação ao 4T03 e 3T04, respectivamente, atingindo 35,5% de participação na sua área de atuação.
- As **adições líquidas** no ano foram 158,7% acima da registrada no ano anterior.
- No trimestre, a área 8 da TCO foi responsável por uma participação de 44,0% nas **adições líquidas** em seus estados de atuação, 13,7 e 9,4 p.p. superior em relação ao 4T03 e 3T04, respectivamente, refletindo o êxito das campanhas comerciais realizadas na região.

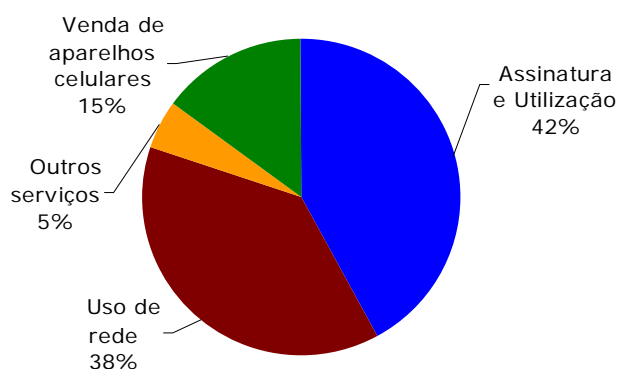


Diretoria de Relações com Investidores  
Avenida Dr. Chucri Zaidan, 860 - 6º andar  
04583-110 - Morumbi - São Paulo - SP

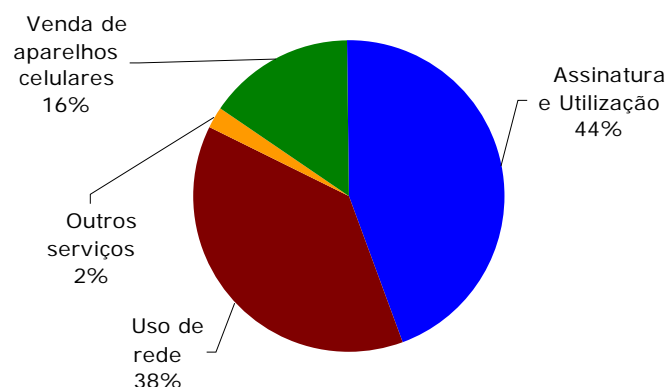
## RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

R\$ milhões	Legislação Societária						2004	2003	Δ%
	4 T 04	3 T 04	Δ%	4 T 03	Δ%				
Assinatura e Utilização	253,4	255,3	-0,7%	237,8	6,6%	929,4	866,5	7,3%	
Uso de rede	220,7	215,0	2,7%	190,6	15,8%	836,5	748,4	11,8%	
Outros serviços	30,9	27,2	13,6%	6,6	368,2%	113,6	42,5	167,3%	
<b>Receita de serviços de telecom.</b>	<b>505,0</b>	<b>497,5</b>	<b>1,5%</b>	<b>435,0</b>	<b>16,1%</b>	<b>1.879,5</b>	<b>1.657,4</b>	<b>13,4%</b>	
Venda de aparelhos celulares	103,9	80,5	29,1%	117,5	-11,6%	330,9	301,5	9,8%	
<b>Receita líquida total</b>	<b>608,9</b>	<b>578,0</b>	<b>5,3%</b>	<b>552,5</b>	<b>10,2%</b>	<b>2.210,4</b>	<b>1.958,9</b>	<b>12,8%</b>	

Composição Receitas Operacionais Acumulado 2004



Composição Receitas Operacionais Acumulado 2003



### Receita Líquida de Serviços

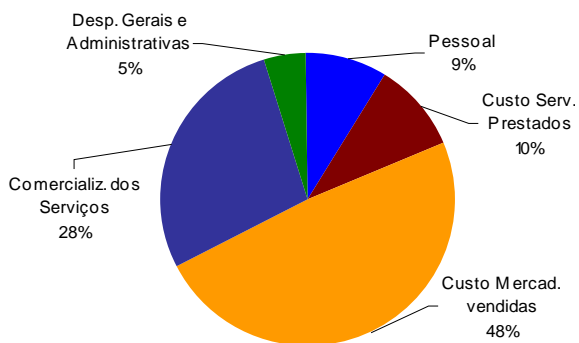
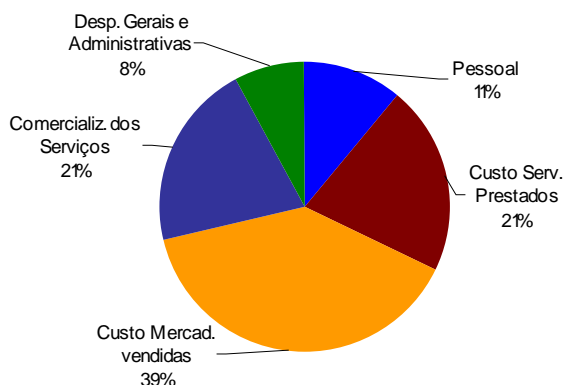
Crescimento de 16,1%, na receita líquida dos serviços em relação ao 4T03, alcançando R\$ 505,0 milhões no trimestre e R\$ 1.879,5 milhões em 2004, 13,4% superior comparado ao ano anterior. Todavia, ainda observou-se o impacto do efeito do SMP (*Bill & Keep* e *CSP*). Este resultado é fruto do acréscimo da base de clientes e do aumento da utilização dos serviços de maior valor adicionado (inclusive dados).

As receitas de dados aumentaram 74,2% na comparação ano a ano, representando 4,2% da receita líquida de serviços em 2004 (2,7% em 2003). No 4T04, o SMS representou 86,4% da receita de dados. A média mensal de envio de SMS no trimestre foi de aproximadamente 47 milhões, 30,7% maior que a média do 4T03. O êxito dos serviços voltados ao mercado corporativo e de alto valor também contribuiu para manter a sustentabilidade do aumento das receitas. Este incremento continua ocorrendo em função da popularização do acesso e uso dos serviços, além dos lançamentos no período. Em 2004, a VIVO disponibilizou mais de 140 novos aplicativos de jogos, imagens, vídeo entre outros totalizando 205 aplicativos. Esses lançamentos, aliado ao aumento da base habilitada resultaram em um incremento nas receitas de Downloads/MMS em relação ao mesmo período em 2003. Destaca-se o papel de inovação da VIVO no lançamento de serviços exclusivos como jogos *multiplayer* (no VIVO Downloads) e "VIVO DIRETO" (PTT no celular).



**CUSTOS OPERACIONAIS**

R\$ milhões	Legislação Societária					Acumulado em :		
	4 T 04	3 T 04	Δ%	4 T 03	Δ%	2004	2003	Δ%
	<b>Pessoal</b>	<b>(37,6)</b>	<b>(37,4)</b>	<b>0,5%</b>	<b>(41,2)</b>	<b>-8,7%</b>	<b>(141,6)</b>	<b>(119,9)</b>
<b>Custo dos serviços prestados</b>	<b>(39,3)</b>	<b>(41,9)</b>	<b>-6,2%</b>	<b>(78,2)</b>	<b>-49,7%</b>	<b>(174,3)</b>	<b>(334,0)</b>	<b>-47,8%</b>
Meios de conexão	(6,2)	(4,4)	40,9%	(8,9)	-30,3%	(25,1)	(36,9)	-32,0%
Interconexão	(13,8)	(16,3)	-15,3%	(21,9)	-37,0%	(72,9)	(147,1)	-50,4%
Aluguéis/Seguros/Condomínios	(3,2)	(4,3)	-25,6%	(4,1)	-22,0%	(15,9)	(13,7)	16,1%
Fistel e outras taxas e contribuições	(5,1)	(3,8)	34,2%	(33,5)	-84,8%	(12,1)	(85,0)	-85,8%
Serviços de terceiros	(8,2)	(9,4)	-12,8%	(7,3)	12,3%	(35,5)	(40,1)	-11,5%
Outros	(2,8)	(3,7)	-24,3%	(2,5)	12,0%	(12,8)	(11,2)	14,3%
<b>Custo de mercadorias vendidas</b>	<b>(195,9)</b>	<b>(141,1)</b>	<b>38,8%</b>	<b>(144,5)</b>	<b>35,6%</b>	<b>(555,9)</b>	<b>(390,0)</b>	<b>42,5%</b>
<b>Comercialização dos serviços</b>	<b>(114,6)</b>	<b>(97,3)</b>	<b>17,8%</b>	<b>(78,6)</b>	<b>45,8%</b>	<b>(382,1)</b>	<b>(256,5)</b>	<b>49,0%</b>
Provisão para devedores duvidosos	(19,2)	(23,0)	-16,5%	(8,8)	118,2%	(68,3)	(47,1)	45,0%
Serviços de terceiros	(90,9)	(69,9)	30,0%	(59,0)	54,1%	(296,5)	(194,8)	52,2%
Outros	(4,5)	(4,4)	2,3%	(10,8)	-58,3%	(17,3)	(14,6)	18,5%
<b>Despesas gerais e administrativas</b>	<b>(19,2)</b>	<b>(17,2)</b>	<b>11,6%</b>	<b>(28,7)</b>	<b>-33,1%</b>	<b>(69,8)</b>	<b>(104,1)</b>	<b>-32,9%</b>
<b>Outras receitas (despesas) operacionais</b>	<b>2,9</b>	<b>4,6</b>	<b>-37,0%</b>	<b>(10,1)</b>	<b>n.d.</b>	<b>4,7</b>	<b>(11,9)</b>	<b>n.d.</b>
<b>Total dos custos antes deprec./amort.</b>	<b>(403,7)</b>	<b>(330,3)</b>	<b>22,2%</b>	<b>(381,3)</b>	<b>5,9%</b>	<b>(1.319,0)</b>	<b>(1.216,4)</b>	<b>8,4%</b>
Depreciação e amortização	(58,2)	(50,8)	14,6%	(43,5)	33,8%	(210,1)	(194,8)	7,9%
<b>Total dos custos operacionais</b>	<b>(461,9)</b>	<b>(381,1)</b>	<b>21,2%</b>	<b>(424,8)</b>	<b>8,7%</b>	<b>(1.529,1)</b>	<b>(1.411,2)</b>	<b>8,4%</b>

**Composição Custos Operacionais 4T04**

**Composição Custos Operacionais 4T03**

**Custo de Pessoal**

O custo de pessoal no 4T04 decresceu 8,7% em relação ao mesmo período do ano anterior. Este decréscimo deveu-se a redução do quadro de pessoal no período, parcialmente compensado pelo aumento, decorrente do acordo coletivo assinado em novembro de 2004, que aprovou o reajuste de salário de 6,0% em média, além das indenizações e adicionais legais. No ano, o custo teve um acréscimo decorrente principalmente do reajuste coletivo, da implantação do sistema de remuneração variável para força de vendas, além dos custos de rescisão contratual por redução de quadro.



**Custo dos Serviços Prestados** Redução de 49,7% no custo dos serviços prestados da TCO, comparado ao 4T03, é devida a maior eficiência operacional e sinergias entre as Empresas que operam sob a marca VIVO, aos menores custos obtidos pelas renegociações dos contratos, aos efeitos das regras de *Bill & Keep* sobre os custos de interconexão e a redução de outros custos e taxas, decorrente de equalização dos critérios contábeis na TCO com as do Grupo.

**Custo das Mercadorias Vendidas** No trimestre, o custo de mercadorias vendidas da Companhia registrou um aumento de 35,6% em comparação ao 4T03, devido à intensa atividade comercial e foco nos programas de troca de aparelhos TDMA por CDMA, pela mudança de tecnologia com custos mais elevados.

**Comercialização dos Serviços** Em 2004, o objetivo foi o de manter a liderança de mercado com rentabilidade. Assim sendo, aproveitando o crescimento do mercado, mesmo em meio a um elevado grau de concorrência, a Empresa não somente defendeu a sua base de clientes, mas também cresceu. Frente ao 3T04, as despesas registraram aumento de 17,8%, causado pelo incremento das atividades comerciais no período, refletindo o acréscimo do custo com serviços de terceiros, especialmente com comissões pagas a rede de distribuição e despesas de marketing. No comparativo anual, contribuíram para o acréscimo as variações das barreiras de entrada ao longo do ano e o aumento da base de clientes, associado à segmentação de mercado.

No 4T04, a provisão para devedores duvidosos (PDD) de R\$ 19,2 milhões (2,3% da receita bruta), foi impactada pela reversão de R\$ 7,8 milhões referente à uniformização de critérios contábeis. Normalizando por este ajuste não recorrente, a PDD representaria 2,3% da receita bruta no 4T03, permanecendo estável.

**Despesas Gerais e Administrativas** As despesas gerais e administrativas apresentaram um decréscimo de 33,1% na variação ano a ano, causado pelo sucesso do programa de redução de custos estruturais e ao alto grau de sinergia alcançado entre as Empresas do Grupo.

**EBITDA** Aumento do EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) em 20,0% na comparação ano a ano, alcançando R\$ 891,4 milhões em 2004. A margem registrada do ano de 40,3%, superior em 2,4 p.p. a de 2003, demonstra a eficiência no controle dos custos, apesar da forte atividade comercial, com a entrada de um novo competidor. A margem EBITDA de serviços de 2004, excluindo a receita e o custo de venda de aparelhos, foi de 59,4%, comparada a 50,1% no ano anterior (+9,3 p.p.), demonstrando o crescimento da eficiência estrutural da Empresa.

**Depreciação e Amortização** O aumento de 33,8% e 14,6% na depreciação, em relação ao 4T03 e ao 3T04 é decorrente dos investimentos que estão sendo realizados, principalmente em função do *overlay* para a rede CDMA.



## RECEITAS (DESPESAS) FINANCEIRAS

R\$ milhões	Legislação Societária						2004	2003	Δ%
	4 T 04	3 T 04	Δ%	4 T 03	Δ%				
<b>Receitas Financeiras</b>	<b>43,5</b>	<b>42,0</b>	<b>3,6%</b>	<b>48,7</b>	<b>-10,7%</b>	<b>158,5</b>	<b>290,4</b>	<b>-45,4%</b>	
Variação cambial	5,0	-	-	8,0	-37,5%	5,1	79,8	-93,6%	
Outras receitas financeiras	47,0	43,6	7,8%	48,8	-3,7%	173,9	230,6	-24,6%	
(-) PIS/Cofins sobre receitas financeiras	(8,5)	(1,6)	431,3%	(8,1)	4,9%	(20,5)	(20,0)	2,5%	
<b>Despesas Financeiras</b>	<b>(32,1)</b>	<b>(19,7)</b>	<b>62,9%</b>	<b>(31,6)</b>	<b>1,6%</b>	<b>(96,3)</b>	<b>(178,9)</b>	<b>-46,2%</b>	
Variação cambial	(3,2)	4,0	n.d.	(5,9)	-45,8%	(25,7)	(3,4)	655,9%	
Outras despesas financeiras	(14,8)	(10,7)	38,3%	(17,7)	-16,4%	(49,7)	(82,8)	-40,0%	
Perdas/Ganhos com derivativos	(14,1)	(13,0)	8,5%	(8,0)	76,3%	(20,9)	(92,7)	-77,5%	
<b>Receitas (Despesas) Financeiras Líquidas</b>	<b>11,4</b>	<b>22,3</b>	<b>n.d.</b>	<b>17,1</b>	<b>-33,3%</b>	<b>62,2</b>	<b>111,5</b>	<b>-44,2%</b>	

**Receitas  
(Despesas)  
Financeiras**

A receita financeira líquida no 4T04, apresentou redução de R\$ 10,9 milhões, quando comparado ao 3T04. Entre as variações apresentadas, destaca-se a incidência de PIS e COFINS sobre a destinação de juros sobre capital próprio de dezembro de 2004 (aliquota de 9,25% sobre R\$ 90,3 milhões).

No comparativo de 2004 em relação a 2003, a TCO registrou uma redução em sua receita financeira líquida no valor de R\$ 49,4 milhões, decorrente principalmente da diminuição administrada da taxa de juros média praticada no período (23,25% em 2003 e 16,17% em 2004), o que gerou um rendimento menor sobre as aplicações financeiras.

**Lucro Líquido**

O lucro líquido em 2004 de R\$ 507,1 milhões foi 9,4% superior comparado com o ano anterior. No trimestre o lucro líquido foi de R\$ 129,6 milhões.



## EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

	MOEDA			
	R\$	US\$	URTJLP(*)	UMBND(**)
<b>Credores (R\$ milhões)</b>				
Instituições financeiras	16,7	71,6	126,7	11,3
<b>Total</b>	<b>16,7</b>	<b>71,6</b>	<b>126,7</b>	<b>11,3</b>
Taxas do câmbio utilizadas	-	2,6544	-	-

## Cronograma de pagamento - Longo Prazo

2006	2,6	26,8	37,7	3,7
2007	2,6	0,0	33,8	3,7
após 2007	9,7	0,0	2,8	0,3
<b>Total</b>	<b>14,9</b>	<b>26,8</b>	<b>74,3</b>	<b>7,6</b>

## ENDIVIDAMENTO LÍQUIDO

	31/dez/04	31/dez/03
Curto Prazo	102,7	135,0
Longo Prazo	123,6	223,1
<b>Total do endividamento</b>	<b>226,3</b>	<b>358,1</b>
Disponibilidades	(951,2)	(972,1)
Derivativos	20,7	15,0
<b>Dívida Líquida</b>	<b>(704,2)</b>	<b>(599,0)</b>

(\*) Unidade de Referência da Taxa de Juros de Longo Prazo do BNDES.

(\*\*) A UMBND é uma unidade monetária preparada pelo BNDES, composta por uma cesta de moedas estrangeiras, cuja principal é o dólar americano, razão pelo qual a sociedade e suas controladas a consideram como US\$.

**Endividamento**

Em 31 de dezembro de 2004, a dívida com empréstimos e financiamentos da TCO somava R\$ 226,3 milhões (R\$ 358,1 milhões em 31 de dezembro de 2003) sendo 36,8% denominada em moeda estrangeira. A empresa faz contratos de derivativos (*hedge* cambial) para proteger de sua dívida contra a volatilidade do câmbio. Esse endividamento foi compensado pelos recursos disponíveis em caixa e aplicações financeiras (R\$ 951,2 milhões) e pelos ativos e passivos de derivativos (R\$ 20,7 milhões a pagar), resultando numa posição líquida de caixa de R\$ 704,2 milhões, aumento de 17,6% quando comparado com dezembro de 2003.



## CAPEX

	4T04	3T04	4T03	Acumulado	
				2004	2003
Rede	87,2	102,2	61,0	310,1	130,6
Tecnologia/Sist. Informação	11,2	6,4	12,4	18,6	34,0
Outros	32,8	31,5	17,3	90,6	43,0
<b>Total</b>	<b>131,2</b>	<b>140,1</b>	<b>90,7</b>	<b>419,3</b>	<b>207,6</b>
<b>Percentual da Receita Líquida</b>	<b>21,5%</b>	<b>24,2%</b>	<b>16,4%</b>	<b>19,0%</b>	<b>10,6%</b>

**Investimentos (Capex)**

Os investimentos realizados no trimestre foram de R\$ 131,2 milhões, representando um acréscimo de 44,6% comparado com o total investido no 4T03. O aumento dos investimentos na comparação ano a ano, deve-se fundamentalmente aos seguintes fatores: (i) migração mais acelerada de tecnologia TDMA para CDMA, acompanhando desta forma as operadoras GSM, que também estão migrando de TDMA; (ii) consolidação e racionalização dos sistemas de informações, especialmente os de *billing*, *customer care*, plataformas de pré pago e sistemas de gestão SAP; e (iii) expansão da cobertura para atender o crescimento da base de clientes.

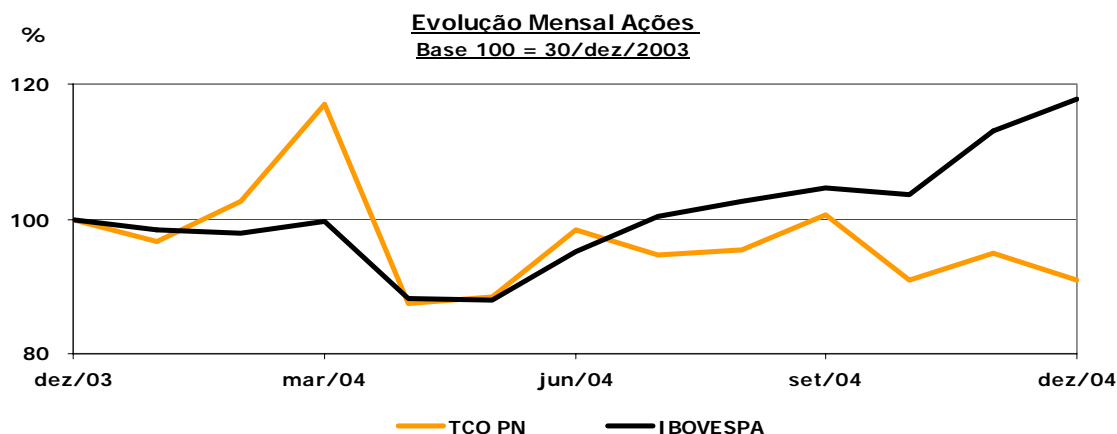
**Fluxo de Caixa Operacional**

O fluxo de caixa operacional positivo em qualquer dos períodos analisados evidencia que a TCO gera recursos pelas operações, suficientes para realizar seu programa de investimento de capital, alcançando R\$ 74,0 milhões no trimestre e R\$ 472,1 milhões em 2004.

**Mercado de Capitais**

Durante o 4T04, as ações ordinárias (ON) da TCO valorizaram 17,3% e ações preferenciais (PN) desvalorizaram 9,8%, enquanto o índice Bovespa obteve ganho de 12,7%. Entre outubro e dezembro de 2004, as ações PN da Companhia, tiveram presença em 100% dos pregões, com um volume financeiro médio diário negociado de R\$ 22,5 milhões, contra R\$ 9,3 milhões em igual período de 2003. Ao final de 2004, as ações ON e PN fecharam cotadas por lote de mil, em R\$ 12,90 e R\$ 8,73, respectivamente.

Os ADRs nível II da TCO apresentaram uma queda de 3,2% durante o trimestre, ante uma valorização de 7,0% no índice Dow Jones. O volume médio diário negociado na NYSE durante o 4T04 foi de US\$ 5,4 milhões, em linha com o 4T03. Os ADRs da TSD encerraram 2004 cotados em US\$ 9,87.



**Juros Sobre  
Capital Próprio**

- A TCO e suas operadoras iniciaram em 22/12/2004, o pagamento de Juros sobre o Capital Próprio - JSCP, atribuídos às ações ordinárias e preferenciais, com posição acionária em 29/01/2004, relativos ao exercício social encerrado em 31/12/2003, os quais foram deliberados na Assembléia Geral Ordinária de 25/03/2004, como segue:

Valores pagos por lote de mil ações:

Provento	Valor Líquido - R\$ Imunes e Isentos		Valor Líquido - R\$ Acionistas tributados	
	Ordinárias	Preferenciais	Ordinárias	Preferenciais
JSCP	0,348144	0,348144	0,295922	0,295922

- O Conselho de Administração da TCO aprovou o crédito de juros sobre o capital próprio, no valor total de R\$ 82.000.000,00 (R\$ 0,215292 por lote de mil ações ordinárias e preferenciais), com retenção de 15% de imposto de renda na fonte, resultando em juros líquidos total de R\$ 69.700.000,00 (R\$ 0,182998 por lote de mil ações ordinárias e preferenciais, exceto para os acionistas que sejam comprovadamente imunes ou isentos). O crédito correspondente foi feito nos registros contábeis da Companhia em 31 de dezembro de 2004.

Maiores informações sobre as operações acima podem ser encontradas em nosso site: [www.vivo.com.br/ri](http://www.vivo.com.br/ri)

**Responsabilidade  
Social**

- Com a criação do Instituto VIVO em julho de 2004, o foco de atuação da VIVO na área social foi redefinido, estabelecendo-se educação e meio ambiente como áreas prioritárias. Hoje existem cerca de 40 projetos em andamento e mais de 200 mil pessoas atendidas. Entre eles destacam-se: SuperAção Jovem, em parceria com o Instituto Ayrton Senna (SP, SC, PA, MS e DF); Pastoral da Criança (MA, PA, GO, RO, AM, TO, MT e MS); Eco-Vídeo Biblioteca (GO); Cooperativa de Mulheres Costureiras de São Bartolomeu (BA); Acelera Goiás, Acelera Tocantins e Se Liga Tocantins, todos em parceria com o Instituto Ayrton Senna; Banco da Providência (RJ); Projeto Água Viva (RJ); Jovens Talentos (ES), Projeto de Esporte na Ilha Criança (SC) e Projeto Guri (SP).
- Em dezembro, a Campanha de Natal, realizada dentro do programa "VIVO Voluntário", beneficiou cerca de 6 mil crianças atendidas por 70 instituições dentro das áreas de atuação do Grupo.



**Premiações e Reconhecimentos**

- A VIVO conquistou em dezembro a certificação da Norma ISO 9001:2000, concedida pela *Bureau Veritas Quality International* (BVQI), um dos mais importantes certificadores do mundo. Vale destacar que esta conquista é inédita entre as operadoras de telefonia celular com atuação em âmbito nacional.
- Em 2004, o atendimento a clientes da VIVO mereceu destaque ao receber diversos Prêmios – “Melhor Sistema com Internet” e “Melhor Operação de Call Center Próprio ou Terceirizado Ativo / Receptivo” da Associação Brasileira de Telemarketing (ABT); “Padrão de Qualidade B2B”, da revista B2B; “Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente”, da Revista Consumidor Moderno.

Também em 2004, a Companhia foi contemplada com vários prêmios, entre os quais destacamos:

- Top RH 2004 ADVB – VIVO SP é campeã com o case “O Papel Estratégico da Assistência Médica na Construção de uma empresa saudável e solidária”
- Top of Marketing ADVB 2004 – VIVO é premiada com 4 “cases” de sucesso (São Paulo Fashion Week, VIVO Open Air, Recarga Premiada e VIVO ao VIVO) pela ADVB;
- Prêmio *Top of Mind* 2004 – VIVO é a marca mais lembrada do segmento segundo o jornal Folha de São Paulo;
- Prêmio Marcas de Confiança agosto de 2004 – VIVO é eleita a marca mais confiável no setor de telefonia celular pelos leitores da Revista Seleções.



## BALANÇO PATRIMONIAL CONSOLIDADO

R\$ milhões

	<u>31-dez-04</u>	<u>31-dez-03</u>
<b>ATIVO</b>		
<b>Circulante</b>	<b>1.964,3</b>	<b>1.618,2</b>
Disponibilidades	951,2	972,1
Contas a receber, líquida	477,1	398,3
Estoques	193,5	79,1
Tributos diferidos e a recuperar	274,4	150,0
Outros ativos	68,1	18,7
<b>Realizável a Longo Prazo</b>	<b>501,0</b>	<b>113,5</b>
Operações com derivativos	-	0,1
Tributos diferidos e a recuperar	459,4	55,3
Outros ativos	41,6	58,1
<b>Permanente</b>	<b>1.130,4</b>	<b>922,5</b>
Investimentos	4,2	4,6
Imobilizado	1.104,3	891,0
Diferido	21,9	26,9
<b>Total do Ativo</b>	<b>3.595,7</b>	<b>2.654,2</b>
<b>PASSIVO</b>		
<b>Circulante</b>	<b>886,2</b>	<b>731,5</b>
Fornecedores e contas a pagar	467,4	276,3
Impostos, taxas e contribuições	102,9	133,4
Juros sobre o capital próprio e dividendos	144,4	135,1
Empréstimos e financiamento	102,7	135,0
Provisão para contingências	5,5	-
Operações com derivativos	13,9	9,4
Outras obrigações	49,4	42,3
<b>Exigível a Longo Prazo</b>	<b>267,9</b>	<b>341,5</b>
Empréstimos e financiamentos	123,6	223,1
Provisão para contingências	128,6	109,4
Impostos, taxas e contribuições	-	-
Operações com derivativos	6,8	5,7
Outras obrigações	8,9	3,3
<b>Participação dos Minoritários</b>	<b>0,0</b>	<b>25,0</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>2.441,5</b>	<b>1.556,1</b>
<b>Recursos Capitalizáveis</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
<b>Total do Passivo</b>	<b>3.595,7</b>	<b>2.654,2</b>



## DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

R\$ milhões	Legislação Societária			Acumulado em:	
	4 T 04	3 T 04	4 T 03	2004	2003
<b>Receita bruta</b>	<b>820,0</b>	<b>769,5</b>	<b>709,9</b>	<b>2.949,6</b>	<b>2.487,3</b>
Receita de serviços	663,7	650,5	557,7	2.462,9	2.103,8
Receita de aparelhos	156,3	119,0	152,2	486,7	383,5
Deduções - Impostos e outros	(211,1)	(191,5)	(157,4)	(739,2)	(528,4)
<b>Receita Líquida</b>	<b>608,9</b>	<b>578,0</b>	<b>552,5</b>	<b>2.210,4</b>	<b>1.958,9</b>
Receita de Serviços	505,0	497,5	435,0	1.879,5	1.657,4
Receita de aparelhos	103,9	80,5	117,5	330,9	301,5
<b>Custos Operacionais</b>	<b>(403,7)</b>	<b>(330,3)</b>	<b>(381,3)</b>	<b>(1.319,0)</b>	<b>(1.216,4)</b>
Pessoal	(37,6)	(37,4)	(41,2)	(141,6)	(119,9)
Custo dos serviços	(39,3)	(41,9)	(78,2)	(174,3)	(334,0)
Custo dos aparelhos	(195,9)	(141,1)	(144,5)	(555,9)	(390,0)
Despesas com vendas	(114,6)	(97,3)	(78,6)	(382,1)	(256,5)
Despesas gerais e administrativas	(19,2)	(17,2)	(28,7)	(69,8)	(104,1)
Outras receitas (despesas) operacionais	2,9	4,6	(10,1)	4,7	(11,9)
<b>EBITDA</b>	<b>205,2</b>	<b>247,7</b>	<b>171,2</b>	<b>891,4</b>	<b>742,5</b>
<b>Margem EBITDA %</b>	<b>33,7%</b>	<b>42,9%</b>	<b>31,0%</b>	<b>40,3%</b>	<b>37,9%</b>
Depreciação e Amortizações	(58,2)	(50,8)	(43,5)	(210,1)	(194,8)
<b>EBIT</b>	<b>147,0</b>	<b>196,9</b>	<b>127,7</b>	<b>681,3</b>	<b>547,7</b>
Resultado financeiro líquido	11,4	22,3	17,1	62,2	111,6
Receitas/despesas não operacionais	(7,0)	0,2	(3,5)	(9,0)	(6,3)
Impostos	(21,8)	(78,4)	(1,7)	(224,2)	(181,1)
Participação dos minoritários	0,0	0,0	(2,5)	(3,2)	(8,5)
<b>Lucro do Período</b>	<b>129,6</b>	<b>141,0</b>	<b>137,1</b>	<b>507,1</b>	<b>463,4</b>



**VIVO – Relações com Investidores**

Charles E. Allen	Mara Boaventura Dias
Ana Beatriz Batalha	Maria Carolina de F. Gonçalves
Reinaldo A. Araújo	Maria Ednéia Pinto
Antonio Sergio M. Botega	Pedro Gomes de Souza
Carlos Alberto B. Lazar	

Telefone: +55 11 5105-1172

Email: [ri@vivo.com.br](mailto:ri@vivo.com.br)Informações disponíveis no website: <http://www.vivo.com.br/ri>

---

O presente relatório de desempenho contém previsões acerca de eventos futuros. Tais previsões não constituem fatos ocorridos no passado e refletem apenas expectativas dos administradores da companhia. Os termos “antecipa”, “acredita”, “estima”, “espera”, “prevê”, “pretende”, “planeja”, “projeta”, “objetiva”, bem como outros termos similares, visam identificar tais previsões as quais evidentemente envolvem riscos ou incertezas previstas ou não pela companhia. Portanto, os resultados futuros das operações da companhia podem diferir das atuais expectativas e o leitor não deve se basear exclusivamente nas posições aqui realizadas. Estas previsões emitem a opinião unicamente na data em que são feitas e a companhia não se obriga a atualizá-las à luz de novas informações ou de seus desdobramentos futuros.



## GLOSSÁRIO

**Termos Financeiros:**

**CAPEX** – (*capital expenditure*) investimento de capital

**EBIT** = Resultado operacional antes de juros e impostos.

**EBITDA** = Resultado operacional antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

**PDD** – provisão para devedores duvidosos. Conceito contábil que mede a provisão feita para a contas de contas a receber com valores vencidos há mais de 90 dias

**PL** – patrimônio líquido

**Capital Circulante** = Ativo Circulante – Passivo Circulante

**Capital de giro** = Capital circulante – dívida líquida

**Dívida líquida** = Dívida bruta – caixa – aplicações financeiras – títulos – operações ativas com derivativos + operações passivas com derivativos

**Dívida / EBITDA** – índice que avalia a capacidade da Companhia de pagar sua dívida com geração de caixa operacional no período de um ano

**Endividamento** = Dívida líquida / (Dívida líquida + PL) – índice que mede a alavancagem financeira da Companhia

**Fluxo de caixa operacional** = EBITDA – CAPEX .

**Margem EBITDA** = EBITDA/ Receita Operacional Líquida.

**Subsídio** = (receita líquida de mercadorias – custo de mercadorias vendidas + descontos dados por fornecedores) / adições brutas

**Tecnologia e Serviços**

**1xRTT** - (*1x Radio Transmission Technology*) - É a tecnologia CDMA 2000 1x que, segundo a UIT (União Internacional de Telecomunicações), e de acordo com as regras do IMT-2000, é Tecnologia 3G (terceira Geração).

**CDMA** – (*Code Division Multiple Access*) – Acesso múltiplo por Divisão de Código. Tecnologia de interface aérea para redes celulares baseadas em espalhamento espectral do sinal de rádio e divisão de canais no domínio dos códigos.

**CDMA 2000 1xEV-DO** – Tecnologia de acesso da 3ª Geração com velocidade de transmissão de dados de até 2,4 Megabits por segundo

**CSP** – **Código de Seleção de Prestadora**

**SMP** – **Serviços Móvel Pessoal**

**SMS** – *Short Message Service* – Serviço de mensagens curtas de texto para aparelhos celulares, possibilitando o envio e recebimento de mensagens alfanuméricas.

**WAP** – *Wireless Application Protocol* é um protocolo aberto e padronizado iniciado em 1997, que permite o acesso a servidores Internet através de equipamento específico, *Gateway WAP* no operador e terminais com *browser WAP* dos clientes. O WAP suporta linguagem específica (WML) e aplicações no telefone (*WML script*).

**ZAP** – Serviço que permite acesso rápido à Internet sem fio, através do computador, *notebook* ou *palmtop*, utilizando a tecnologia CDMA 1xRTT.

**Indicadores operacionais:**

**ARPU** (*Average Revenue per user*) – Receita média por usuário por mês – Receita líquida de serviços por mês/ média mensal de clientes do período

**ARPU pós-pago** – ARPU dos usuários do serviço pós-pago

**ARPU pré-pago** – ARPU dos usuários do serviço pré-pago

**Barreira de Entrada** – valor do aparelho mais barato oferecido

**Clientes** – número de linhas móveis em serviço

**MOU** (*minutes of use*) – média mensal, em minutos, do tráfego por cliente = (Total de minutos originados + minutos entrantes) / média mensal de clientes do período

**MOU pós-pago** – MOU dos usuários do serviço pós-pago

**MOU pré-pago** – MOU dos usuários do serviço pré-pago

**SAC** - custo de aquisição por cliente = (70% despesas c/ marketing + custos da rede de distribuição + subsídios de aparelhos) / adições brutas.

**VC1** – **Chamadas locais**

**VC2** – **Chamadas para fora da sua área e dentro do Estado**

**VC3** – **Chamadas para fora do Estado**

**Adições brutas** – total de novos clientes adquiridos no período

**Adições líquidas** = adições brutas – baixas de clientes

**Blended ARPU** – ARPU da base total de clientes (pré-pagos + pós-pagos)

**Churn rate** – taxa percentual que mede o número de clientes desligados da base de clientes durante um determinado período de tempo, em relação ao número médio de clientes ativos no mesmo período =  $n^{\circ}$  de baixas do período / ((clientes do início do período + clientes ao final do período)/2)

**Market share**: participação do mercado estimado =  $n^{\circ}$  de clientes da Companhia /  $n^{\circ}$  de clientes da área de atuação

**Market share de adições líquidas**: participação adições líquidas estimadas na área de atuação

**Penetração do mercado** =  $n^{\circ}$  de clientes da companhia +  $n^{\circ}$  de clientes estimado das concorrentes) / cada 100 habitantes da área de atuação da Companhia

**Produtividade** = número de clientes / empregados próprios

