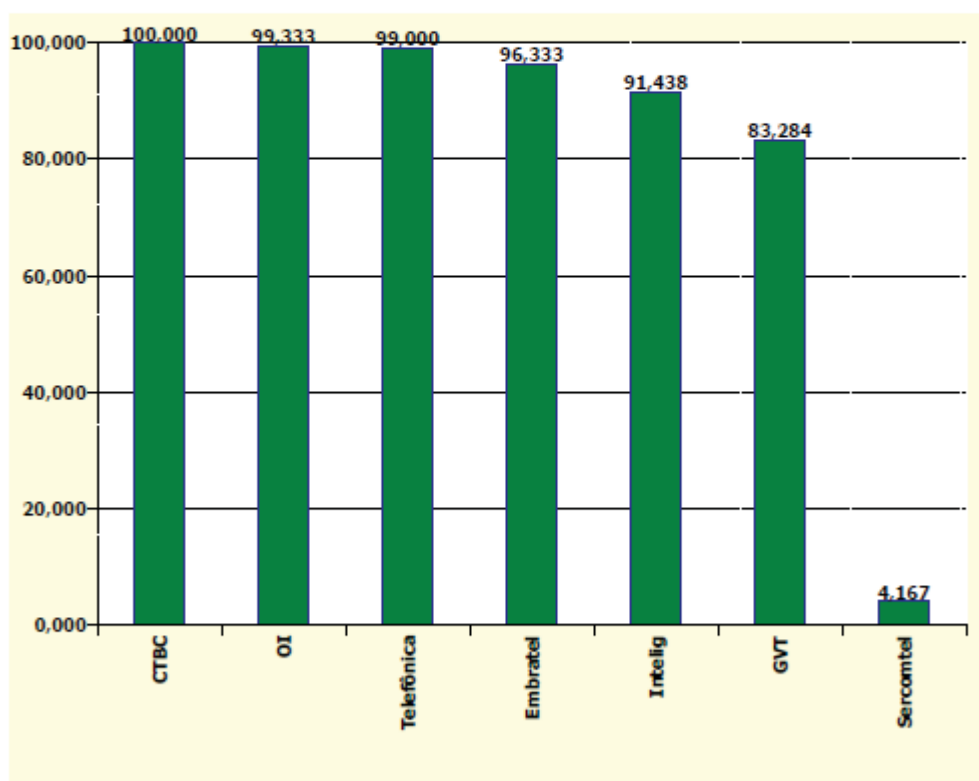




Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
Serviço Telefônico Fixo - LDN  
Mês: 01/2012

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC	100,000
OI	99,333
Telefônica	99,000
Embratel	96,333
Intelig	91,438
GVT	83,284
Sercomtel	4,167



Obs.:A partir de dezembro de 2011, unificou-se a apresentação dos dados de desempenho relativos às operadoras Brasil Telecom e OI.