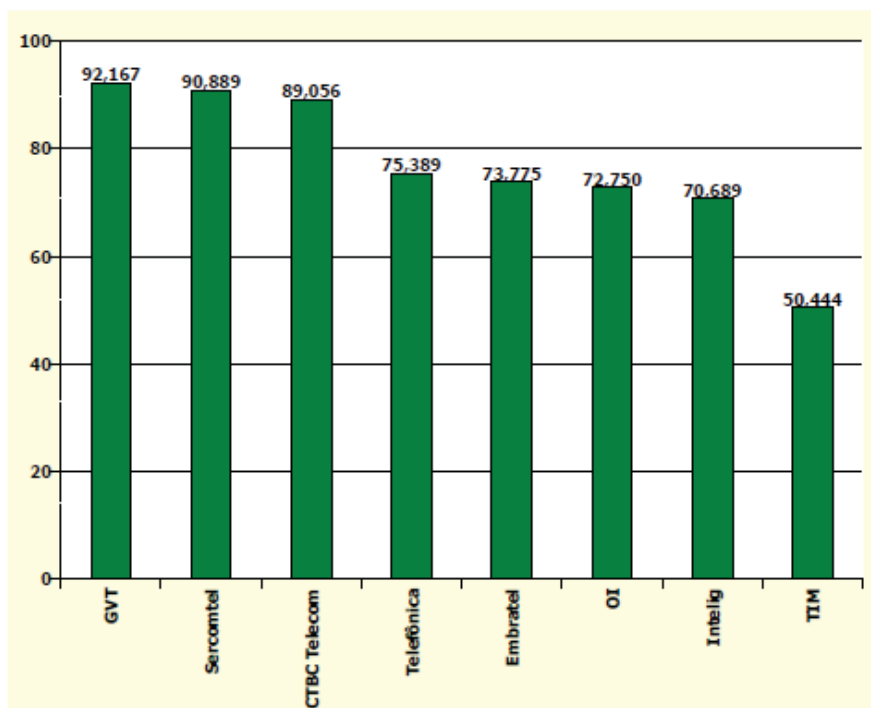




Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
Serviço Telefônico Fixo - Local
Mês: 01/2012

Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
GVT	92,167
Sercomtel	90,889
CTBC Telecom	89,056
Telefônica	75,389
Embratel	73,775
OI	72,750
Intelig	70,689
TIM	50,444



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