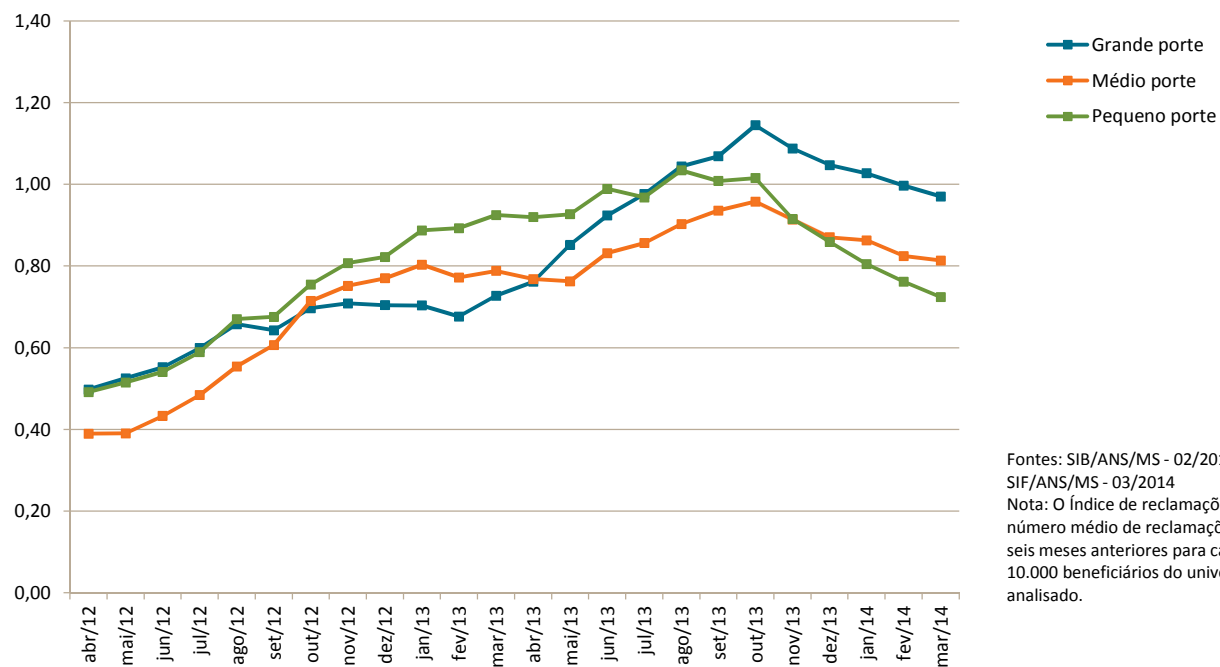


Índice de reclamações, por porte da operadora
Brasil - abr/2012-mar/2014

| Mês | Grande porte | Médio porte | Pequeno porte |
|--------|--------------|-------------|---------------|
| abr/12 | 0,50 | 0,39 | 0,49 |
| mai/12 | 0,53 | 0,39 | 0,52 |
| jun/12 | 0,55 | 0,43 | 0,54 |
| jul/12 | 0,60 | 0,48 | 0,59 |
| ago/12 | 0,66 | 0,55 | 0,67 |
| set/12 | 0,64 | 0,61 | 0,68 |
| out/12 | 0,70 | 0,71 | 0,75 |
| nov/12 | 0,71 | 0,75 | 0,81 |
| dez/12 | 0,70 | 0,77 | 0,82 |
| jan/13 | 0,70 | 0,80 | 0,89 |
| fev/13 | 0,68 | 0,77 | 0,89 |
| mar/13 | 0,73 | 0,79 | 0,92 |
| abr/13 | 0,76 | 0,77 | 0,92 |
| mai/13 | 0,85 | 0,76 | 0,93 |
| jun/13 | 0,92 | 0,83 | 0,99 |
| jul/13 | 0,98 | 0,86 | 0,97 |
| ago/13 | 1,04 | 0,90 | 1,03 |
| set/13 | 1,07 | 0,94 | 1,01 |
| out/13 | 1,14 | 0,96 | 1,02 |
| nov/13 | 1,09 | 0,91 | 0,92 |
| dez/13 | 1,05 | 0,87 | 0,86 |
| jan/14 | 1,03 | 0,86 | 0,80 |
| fev/14 | 1,00 | 0,82 | 0,76 |
| mar/14 | 0,97 | 0,81 | 0,72 |

Fontes: SIB/ANS/MS - 01/2014 e SIF/ANS/MS - 02/2014

Nota: O índice de reclamações é número médio de reclamações nos seis meses anteriores para cada 10.000 beneficiários do universo analisado.



Fontes: SIB/ANS/MS - 02/2014 e SIF/ANS/MS - 03/2014
Nota: O índice de reclamações é número médio de reclamações nos seis meses anteriores para cada 10.000 beneficiários do universo analisado.