

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - DIREP											
BRASIL				janeiro a agosto de 2009							
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%		
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	3	0,6	0,5		
AUTOMÓVEL	194	9,2	5,0	2629	12,7	7,1	62	12,1	10,3		
DPVAT	1258	59,8	32,2	11412	55,2	30,7	65	12,7	10,8		
DPEM	16	0,8	0,4	88	0,4	0,2	0	0,0	0,0		
HABITACIONAL	4	0,2	0,1	76	0,4	0,2	1	0,2	0,2		
INCÊNDIO	3	0,1	0,1	41	0,2	0,1	2	0,4	0,3		
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	116	5,5	3,0	1190	5,8	3,2	0	0,0	0,0		
OUTROS SEGUROS	248	11,8	6,4	2534	12,3	6,8	143	27,9	23,8		
RESIDENCIAL	11	0,5	0,3	94	0,5	0,3	7	1,4	1,2		
RESPONSABILIDADE CIVIL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	0,2	0,2		
ROUBO	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0		
SAÚDE	0	0,0	0,0	50	0,2	0,1	0	0,0	0,0		
TRANSPORTE	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	0,2	0,2		
VIDA	253	12,0	6,5	2556	12,4	6,9	228	44,4	37,9		
<b>SUBTOTAL 1</b>	<b>2103</b>	<b>100,0</b>	<b>53,9</b>	<b>20670</b>	<b>100,0</b>	<b>55,7</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>	<b>85,2</b>		
<b>NOMINADAS</b>				<b>TOTAL</b>		<b>%</b>		<b>Processos</b>		<b>%</b>	
CAPITALIZAÇÃO	29	0,7		276	0,7		5	0,8			
CORRETORA DE SEGURO	82	2,1		1004	2,7		19	3,2			
PREVIDÊNCIA PRIVADA	72	1,8		948	2,6		65	10,8			
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	23	0,6		253	0,7		0	0,0			
RESSEGURO	3	0,1		25	0,1		0	0,0			
<b>SUBTOTAL 2</b>	<b>209</b>	<b>5,4</b>		<b>2506</b>	<b>6,8</b>		<b>89</b>	<b>14,8</b>			
<b>DIVERSOS</b>				<b>TOTAL</b>		<b>%</b>		<b>TOTAL</b>		<b>%</b>	
ANDAMENTO DE PROCESSOS	113	2,9		978	2,6						
VISTAS DE PROCESSOS	166	4,3		1236	3,3						
OUTROS ASSUNTOS	1213	31,1		10444	28,1						
GOLPE	99	2,5		1283	3,5						
<b>SUBTOTAL 3</b>	<b>1591</b>	<b>40,8</b>		<b>13941</b>	<b>37,6</b>						
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3903</b>	<b>100,0</b>		<b>37117</b>	<b>100,0</b>						
<b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>				<b>TOTAL</b>		<b>%</b>		<b>TOTAL</b>		<b>%</b>	
CARTA	348	8,9		2618	7,1						
INTERNET	874	22,4		6490	17,5						
PESSOALMENTE	264	6,8		2178	5,9						
TELEFONE	2417	61,9		25831	69,6						
<b>TOTAL DE ATENDIMENTO</b>	<b>3903</b>	<b>100,0</b>		<b>37117</b>	<b>100,0</b>						
<b>CONSULTAS FORMAIS - DIACO</b>											
<b>ASSUNTO</b>				<b>TOTAL</b>		<b>%</b>		<b>Consultas Formais</b>		<b>TOTAL</b>	
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0		1	1,8		1	1,8			
CORRETOR	1	12,5		5	9,1		5	9,1			
OUTROS ASSUNTOS	2	25,0		15	27,3		15	27,3			
SEGURADORA	5	62,5		30	54,5		30	54,5			
PREVIDÊNCIA	0	0,0		4	7,3		4	7,3			
RESSEGURO	0	0,0		0	0,0		0	0,0			
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>		<b>55</b>	<b>100,0</b>		<b>55</b>	<b>100,0</b>			
<b>TIPO DE CONTATO</b>				<b>Total</b>		<b>%</b>		<b>TIPO DE CONTATO</b>		<b>Total</b>	
E-MAIL	0	0,0		0	0,0						
CARTA	8	100,0		8	100,0						
FAX	0	0,0		0	0,0						
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>		<b>8</b>	<b>100,0</b>						