

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - DIREP									
BRASIL	setembro de 2009			janeiro a setembro de 2009					
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	3	0,5	0,4
AUTOMÓVEL	366	9,8	6,0	2995	12,3	6,9	65	11,2	9,6
DPVAT	2406	64,5	39,5	13818	56,6	32,0	77	13,2	11,4
DPEM	16	0,4	0,3	104	0,4	0,2	0	0,0	0,0
HABITACIONAL	6	0,2	0,1	82	0,3	0,2	1	0,2	0,1
INCÊNDIO	4	0,1	0,1	45	0,2	0,1	2	0,3	0,3
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	224	6,0	3,7	1414	5,8	3,3	0	0,0	0,0
OUTROS SEGUROS	407	10,9	6,7	2941	12,1	6,8	159	27,3	23,5
RESIDENCIAL	16	0,4	0,3	110	0,5	0,3	7	1,2	1,0
RESPONSABILIDADE CIVIL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	0,2	0,1
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	0,1
VIDA	286	7,7	4,7	2842	11,6	6,6	266	45,7	39,3
SUBTOTAL 1	3731	100,0	61,3	24401	100,0	56,5	582	100,0	86,0
NOMINADAS			TOTAL	%	Processos				%
CAPITALIZAÇÃO	27	0,4	303	0,7	6	0,9			
CORRETORA DE SEGURO	156	2,6	1160	2,7	20	3,0			
PREVIDÊNCIA PRIVADA	171	2,8	1119	2,6	69	10,2			
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	44	0,7	297	0,7	0	0,0			
RESSEGURO	1	0,0	26	0,1	0	0,0			
SUBTOTAL 2	399	6,6	2905	6,7	95	14,0			
DIVERSOS			TOTAL	%	TOTAL				%
ANDAMENTO DE PROCESSOS	137	2,2	1115	2,6	677	100,0			
VISTAS DE PROCESSOS	178	2,9	1414	3,3					
OUTROS ASSUNTOS	1518	24,9	11962	27,7					
GOLPE	128	2,1	1411	3,3					
SUBTOTAL 3	1961	32,2	15902	36,8					
TOTAL GERAL	6091	100,0	43208	100,0					
TIPO DE ATENDIMENTO			TOTAL	%					
CARTA	253	4,2	2871	6,6					
INTERNET	946	15,5	7436	17,2					
PESSOAL	284	4,7	2462	5,7					
TELEFONE	4608	75,7	30439	70,4					
TOTAL DE ATENDIMENTO	6091	100,0	43208	100,0					
CONSULTAS FORMAIS - DIACO			Consultas Formais			TOTAL	%		
ASSUNTO			ASSUNTO			TOTAL	%		
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0	CAPITALIZAÇÃO	1	1,6	62	100,0		
CORRETOR	0	0,0	CORRETORA	5	8,1				
OUTROS ASSUNTOS	3	42,9	OUTROS ASSUNTOS	18	29,0				
SEGURADORA	3	42,9	SEGURADORA	33	53,2				
PREVIDÊNCIA	0	0,0	PREVIDÊNCIA	4	6,5				
RESSEGURO	1	14,3	RESSEGURO	1	1,6				
TOTAL	7	100,0	E-MAIL	0	0,0				
TIPO DE CONTATO			TIPO DE CONTATO			Total	%		
E-MAIL	0	0,0	E-MAIL	0	0,0	7	100,0		
CARTA	7	100,0	CARTA	7	100,0				
FAX	0	0,0	FAX	0	0,0				
Total	7	100,0	Total	7	100,0				