

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - DIREP															
BRASIL				outubro de 2009						janeiro a outubro de 2009					
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	3	0,5	0,4	3457	12,4	7,1	76	11,5	10,0
AUTOMÓVEL	462	13,7	8,6	15846	57,1	32,6	100	15,2	13,2	121	0,4	0,2	0	0,0	0,0
DPVAT	2028	60,2	37,9	89	0,3	0,2	1	0,2	0,1	50	0,2	0,1	2	0,3	0,3
DPEM	17	0,5	0,3	1585	5,7	3,3	0	0,0	0,0	3295	11,9	6,8	173	26,3	22,8
HABITACIONAL	7	0,2	0,1	129	0,5	0,3	7	1,1	0,9	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
INCÊNDIO	5	0,1	0,1	0	0,0	0,0	1	0,2	0,1	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	171	5,1	3,2	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	50	0,2	0,1	0	0,0	0,0
OUTROS SEGUROS	354	10,5	6,6	0	0,0	0,0	1	0,2	0,1	0	0,0	0,0	1	0,2	0,1
RESIDENCIAL	19	0,6	0,4	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	3146	11,3	6,5	295	44,8	38,8
RESPONSABILIDADE CIVIL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	27768	100,0	57,2	659	100,0	86,7
ROUBO	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0						
SAÚDE	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0						
TRANSPORTE	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0						
VIDA	304	9,0	5,7	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0						
SUBTOTAL 1	3367	100,0	62,9	3248	6,7	32,6	101	13,3	13,3						
NOMINADAS				TOTAL	%										
CAPITALIZAÇÃO	20	0,4		323	0,7										
CORRETORA DE SEGURO	143	2,7		1303	2,7										
PREVIDÊNCIA PRIVADA	149	2,8		1268	2,6										
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	29	0,5		326	0,7										
RESSEGURO	2	0,0		28	0,1										
SUBTOTAL 2	343	6,4		3248	6,7										
DIVERSOS				TOTAL	%										
ANDAMENTO DE PROCESSOS	76	1,4		1191	2,5										
VISTAS DE PROCESSOS	179	3,3		1593	3,3										
OUTROS ASSUNTOS	1293	24,2		13255	27,3										
GOLPE	95	1,8		1506	3,1										
SUBTOTAL 3	1643	30,7		17545	36,1										
TOTAL GERAL	5353	100,0		48561	100,0										
TIPO DE ATENDIMENTO				TOTAL	%										
CARTA	174	3,3		3045	6,3										
INTERNET	874	16,3		8310	17,1										
PESSOAL	248	4,6		2710	5,6										
TELEFONE	4057	75,8		34496	71,0										
TOTAL DE ATENDIMENTO	5353	100,0		48561	100,0										
CONSULTAS FORMAIS - DIACO															
ASSUNTO				TOTAL	%										
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0		1	1,4										
CORRETOR	0	0,0		5	7,2										
OUTROS ASSUNTOS	4	57,1		22	31,9										
SEGURADORA	2	28,6		35	50,7										
PREVIDÊNCIA	0	0,0		4	5,8										
RESSEGURO	1	14,3		2	2,9										
TOTAL	7	100,0		69	100,0										
TIPO DE CONTATO				Total	%										
E-MAIL	0	0,0		0	0,0										
CARTA	7	100,0		7	100,0										
FAX	0	0,0		0	0,0										
Total	7	100,0		7	100,0										