

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - DIREP										
BRASIL	novembro de 2009			janeiro a novembro de 2009						
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%	
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	3	0,4	0,4	
AUTOMÓVEL	471	12,9	8,2	3928	12,5	7,2	82	11,1	9,7	
DPVAT	2189	59,9	38,1	18035	57,4	33,2	110	14,9	13,0	
DPEM	22	0,6	0,4	143	0,5	0,3	0	0,0	0,0	
HABITACIONAL	11	0,3	0,2	100	0,3	0,2	1	0,1	0,1	
INCÊNDIO	4	0,1	0,1	54	0,2	0,1	2	0,3	0,2	
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	160	4,4	2,8	1745	5,6	3,2	0	0,0	0,0	
OUTROS SEGUROS	414	11,3	7,2	3709	11,8	6,8	189	25,5	22,3	
RESIDENCIAL	18	0,5	0,3	147	0,5	0,3	7	0,9	0,8	
RESPONSABILIDADE CIVIL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	0,1	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	2	0,3	0,2	
VIDA	364	10,0	6,3	3510	11,2	6,5	343	46,4	40,5	
SUBTOTAL 1	3653	100,0	63,6	31421	100,0	57,9	740	100,0	87,5	
NOMINADAS			TOTAL	%						
CAPITALIZAÇÃO	26	0,5								
CORRETORA DE SEGURO	118	2,1								
PREVIDÊNCIA PRIVADA	214	3,7								
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	28	0,5								
RESSEGURO	2	0,0								
SUBTOTAL 2	388	6,8								
DIVERSOS			TOTAL	%						
ANDAMENTO DE PROCESSOS	98	1,7								
VISTAS DE PROCESSOS	130	2,3								
OUTROS ASSUNTOS	1318	23,0								
GOLPE	153	2,7								
SUBTOTAL 3	1699	29,6								
TOTAL GERAL	5740	100,0								
TIPO DE ATENDIMENTO			TOTAL	%						
CARTA	198	3,4								
INTERNET	1005	17,5								
PESSOAL	215	3,7								
TELEFONE	4322	75,3								
TOTAL DE ATENDIMENTO	5740	100,0								
CONSULTAS FORMAIS - DIACO										
ASSUNTO			TOTAL	%						
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0								
CORRETOR	2	25,0								
OUTROS ASSUNTOS	2	25,0								
SEGURADORA	4	50,0								
PREVIDÊNCIA	0	0,0								
RESSEGURO	0	0,0								
TOTAL	8	100,0								
TIPO DE CONTATO			Total	%						
E-MAIL	0	0,0								
CARTA	8	100,0								
FAX	0	0,0								
Total	8	100,0								
				TOTAL	%					
				349	0,6					
				1421	2,6					
				1482	2,7					
				354	0,7					
				30	0,1					
				3636	6,7					
				TOTAL	%					
				1289	2,4					
				1723	3,2					
				14573	26,8					
				1659	3,1					
				19244	35,4					
				54301	100,0					
				TOTAL	%					
				3243	6,0					
				9315	17,2					
				2925	5,4					
				38818	71,5					
				54301	100,0					
						Processos	%			
						7	0,8			
						25	3,0			
						74	8,7			
						0	0,0			
						0	0,0			
						106	12,5			
						TOTAL	846	100,0		
						Consultas Formais	TOTAL	%		
						CAPITALIZAÇÃO	1	1,3		
						CORRETORA	7	9,1		
						OUTROS ASSUNTOS	24	31,2		
						SEGURADORA	39	50,6		
						PREVIDÊNCIA	4	5,2		
						RESSEGURO	2	2,6		
						E-MAIL	0	0,0		
						TOTAL	77	100,0		