

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - DIREP									
BRASIL	dezembro de 2009			janeiro a dezembro de 2009					
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	3	0,4	0,3
AUTOMÓVEL	467	14,3	9,0	4395	12,7	7,4	87	10,6	9,3
DPVAT	1957	60,0	37,8	19992	57,6	33,6	127	15,5	13,6
DPEM	23	0,7	0,4	166	0,5	0,3	0	0,0	0,0
HABITACIONAL	8	0,2	0,2	108	0,3	0,2	2	0,2	0,2
INCÊNDIO	2	0,1	0,0	56	0,2	0,1	2	0,2	0,2
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	102	3,1	2,0	1847	5,3	3,1	0	0,0	0,0
OUTROS SEGUROS	396	12,1	7,7	4105	11,8	6,9	210	25,5	22,5
RESIDENCIAL	24	0,7	0,5	171	0,5	0,3	9	1,1	1,0
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	0,1	0,1	0	0,0	0,0
TRANSPORTE	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	2	0,2	0,2
VIDA	285	8,7	5,5	3795	10,9	6,4	379	46,1	40,6
SUBTOTAL 1	3264	100,0	63,1	34685	100,0	58,3	822	100,0	88,1
NOMINADAS			TOTAL	%					
CAPITALIZAÇÃO	23	0,4							
CORRETORA DE SEGURO	118	2,3							
PREVIDÊNCIA PRIVADA	120	2,3							
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	21	0,4							
RESSEGURO	0	0,0							
SUBTOTAL 2	282	5,4							
DIVERSOS			TOTAL	%					
ANDAMENTO DE PROCESSOS	94	1,8							
VISTAS DE PROCESSOS	109	2,1							
OUTROS ASSUNTOS	1254	24,2							
GOLPE	173	3,3							
SUBTOTAL 3	1630	31,5							
TOTAL GERAL	5176	100,0							
TIPO DE ATENDIMENTO			TOTAL	%					
CARTA	150	2,9							
INTERNET	876	16,9							
PESSOAL	191	3,7							
TELEFONE	3959	76,5							
TOTAL DE ATENDIMENTO	5176	100,0							
CONSULTAS FORMAIS - DIACO									
ASSUNTO			TOTAL	%					
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0							
CORRETOR	2	22,2							
OUTROS ASSUNTOS	2	22,2							
SEGURADORA	5	55,6							
PREVIDÊNCIA	0	0,0							
RESSEGURO	0	0,0							
TOTAL	9	100,0							
TIPO DE CONTATO			Total	%					
E-MAIL	0	0,0							
CARTA	9	100,0							
FAX	0	0,0							
Total	9	100,0							
				TOTAL	%				
				372	0,6				
				1539	2,6				
				1602	2,7				
				375	0,6				
				30	0,1				
				3918	6,6				
				TOTAL	%				
				1383	2,3				
				1832	3,1				
				15827	26,6				
				1832	3,1				
				20874	35,1				
				59477	100,0				
				TOTAL	%				
				3393	5,7				
				10191	17,1				
				3116	5,2				
				42777	71,9				
				59477	100,0				
Consultas Formais			TOTAL	%					
CAPITALIZAÇÃO	1	1,2							
CORRETORA	9	10,5							
OUTROS ASSUNTOS	26	30,2							
SEGURADORA	44	51,2							
PREVIDÊNCIA	4	4,7							
RESSEGURO	2	2,3							
E-MAIL	0	0,0							
TOTAL	86	100,0							
Processos			%						
			7						
			26						
			78						
			0						
			0						
			111						
			%						
			0,8						
			2,8						
			8,4						
			0,0						
			0,0						
			11,9						
TOTAL			933						
			100,0						