

**SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP**

**ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

**ACUMULADO - JANEIRO/AGOSTO 2012**

| <b>ATENDIMENTOS</b>  |              |                   |                    |
|----------------------|--------------|-------------------|--------------------|
| <b>SEGURO / RAMO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>% DO TOTAL</b> | <b>% DE SEGURO</b> |
| AUTOMÓVEL            | 4212         | 14,2              | 29,7               |
| DPVAT                | 6033         | 20,4              | 42,6               |
| GARANTIA             | 51           | 0,2               | 0,4                |
| GARANTIA ESTENDIDA   | 254          | 0,9               | 1,8                |
| HABITACIONAL         | 68           | 0,2               | 0,5                |
| PRESTAMISTA          | 156          | 0,5               | 1,1                |
| RESIDENCIAL          | 282          | 1,0               | 2,0                |
| VIDA                 | 2172         | 7,3               | 15,3               |
| OUTROS SEGUROS       | 941          | 3,2               | 6,6                |
| <b>SUBTOTAL 1</b>    | <b>14169</b> | <b>47,8</b>       | <b>100,0</b>       |

| <b>NOMINADAS</b>          | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>    |
|---------------------------|--------------|-------------|
| CAPITALIZAÇÃO             | 262          | 0,9         |
| CORRETORES                | 2570         | 8,7         |
| PREVIDENCIA COMPLEMENTAR  | 1690         | 5,7         |
| GOLPE                     | 496          | 1,7         |
| ASSISTÊNCIA FINANCEIRA    | 294          | 1,0         |
| COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR | 237          | 0,8         |
| <b>SUBTOTAL 2</b>         | <b>5549</b>  | <b>18,7</b> |

| <b>DIVERSOS</b>             | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|--------------|-------------|
| VISTAS DE PROCESSOS         | 1888         | 6,4         |
| INFORMAÇÕES SOBRE EMPRESAS  | 474          | 1,6         |
| EMPRESAS EM REGIME ESPECIAL | 102          | 0,3         |
| OUTROS ASSUNTOS             | 4207         | 14,2        |
| <b>SUBTOTAL 3</b>           | <b>6671</b>  | <b>22,5</b> |

| <b>* PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (SIC)</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>     | <b>% DOS PEDIDOS</b> |
|--------------------------------------|--------------|--------------|----------------------|
| ATENDIDOS                            | 3031         | 10,2         | 93,4                 |
| INDEFERIDOS                          | 211          | 0,7          | 6,50                 |
| PARCIALMENTE ATENDIDOS               | 4            | 0,0          | 0,1                  |
| <b>SUBTOTAL 4</b>                    | <b>3246</b>  | <b>11,0</b>  | <b>100,0</b>         |
| <b>TOTAL GERAL</b>                   | <b>29635</b> | <b>100,0</b> |                      |

| <b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>       | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>     |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| CARTA                            | 606          | 2,0          |
| INTERNET                         | 14422        | 48,7         |
| PESSOAL                          | 941          | 3,2          |
| TELEFONE                         | 8532         | 28,8         |
| VISTAS DE PROCESSO               | 1888         | 6,4          |
| SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO | 3246         | 11,0         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>29635</b> | <b>100,0</b> |

| <b>PROCESSOS</b>     |              |                   |                    |
|----------------------|--------------|-------------------|--------------------|
| <b>SEGURO / RAMO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>% DO TOTAL</b> | <b>% DE SEGURO</b> |
| AUTOMÓVEL            | 61           | 13,1              | 20,9               |
| DPVAT                | 24           | 5,2               | 8,2                |
| GARANTIA             | 2            | 0,4               | 0,7                |
| GARANTIA ESTENDIDA   | 7            | 1,5               | 2,4                |
| HABITACIONAL         | 5            | 1,1               | 1,7                |
| PRESTAMISTA          | 2            | 0,4               | 0,7                |
| RESIDENCIAL          | 3            | 0,6               | 1,0                |
| VIDA                 | 162          | 34,8              | 55,5               |
| OUTROS SEGUROS       | 26           | 5,6               | 8,9                |
| <b>SUBTOTAL 1</b>    | <b>292</b>   | <b>62,7</b>       | <b>100,0</b>       |

| <b>NOMINADAS</b>          | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>     |
|---------------------------|--------------|--------------|
| CAPITALIZAÇÃO             | 5            | 2,9          |
| CORRETORES                | 21           | 12,1         |
| PREVIDENCIA COMPLEMENTAR  | 51           | 29,3         |
| GOLPE                     | 51           | 29,3         |
| ASSISTÊNCIA FINANCEIRA    | 5            | 2,9          |
| COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR | 41           | 23,6         |
| <b>SUBTOTAL 2</b>         | <b>174</b>   | <b>37,3</b>  |
| <b>TOTAL GERAL</b>        | <b>466</b>   | <b>100,0</b> |

| <b>CONSULTAS</b> |              |              |
|------------------|--------------|--------------|
| <b>ASSUNTO</b>   | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>     |
| CAPITALIZAÇÃO    | 1            | 0,0          |
| CORRETOR         | 14           | 34,1         |
| PREVIDÊNCIA      | 2            | 4,9          |
| SEGURO           | 16           | 39,0         |
| RESSEGURO        | 2            | 4,9          |
| OUTROS ASSUNTOS  | 6            | 14,6         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>41</b>    | <b>100,0</b> |

| <b>TIPO DE CONTATO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>     |
|------------------------|--------------|--------------|
| E-MAIL                 | 2            | 4,9          |
| CARTA                  | 39           | 95,1         |
| OUTROS                 | 0            | 0,0          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>41</b>    | <b>100,0</b> |

\* As informações referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC se encontram detalhadas na página seguinte

### Relatório Gerencial dos Pedidos de informação

| SUSEP -<br>Superintendência<br>de Seguros<br>Privados | Atendidos   |     |     |     |    |    |      |    |    |  |  |  |  |  |
|---|-------------|-----|-----|-----|----|----|------|----|----|--|--|--|--|--|
|   | Total       | 1   | 2   | 3   | 4  | 5  | 6    | 7  | 19 |  |  |  |  |  |
|   | <b>3031</b> | 772 | 652 | 24  | 9  | 34 | 1529 | 0  | 11 |  |  |  |  |  |
|   | Indeferidos |     |     |     |    |    |      |    |    |  |  |  |  |  |
| Total   | 8           | 9   | 10  | 11  | 12 | 13 | 14   | 15 |    |  |  |  |  |  |
| <b>211</b>  | 1           | 0   | 1   | 109 | 29 | 7  | 1    | 61 |    |  |  |  |  |  |
| Parcialmente Atendidos                                |             |     |     |     |    |    |      |    |    |  |  |  |  |  |
| Total   | 16          | 17  | 18  |     |    |    |      |    |    |  |  |  |  |  |
| <b>4</b>  | 0           | 0   | 4   |     |    |    |      |    |    |  |  |  |  |  |

| Legenda Atendidos |   | Legenda Indeferidos |  | Legenda Parcialmente Atendidos |  |
|-------------------|---|---------------------|--|--------------------------------|--|
| 1                 | Resposta disponível no sistema                              | 8                   | Acesso negado – documento sigiloso (lei 12.527/2011)     | 16                             | Resposta parcial – parte sigilosa                  |
| 2                 | Informações enviadas pelo correio eletrônico (e-mail)       | 9                   | Acesso negado – dados pessoais                           | 17                             | Resposta parcial – parte contém dados pessoais     |
| 3                 | Informações enviadas pelo correio                           | 10                  | Acesso negado – legislação específica                    | 18                             | Resposta parcial – parte da informação inexistente |
| 4                 | Data, hora e local de acesso agendados                      | 11                  | Não dispõe da informação                                 |                                |  |
| 5                 | Concedido acesso a sistema para consulta da informação      | 12                  | Órgão não tem competência para responder sobre o assunto |                                |  |
| 6                 | Disponível no site do órgão/entidade                        | 13                  | Solicitação negada – pedido genérico                     |                                |  |
| 7                 | Comunicada necessidade de pagamento de custos de reprodução | 14                  | Solicitação negada – pedido incompreensível              |                                |  |
| 19                | Pergunta duplicada/repetida                                 | 15                  | Solicitação negada – pedido exige tratamento de dados    |                                |  |