

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ACUMULADO - JANEIRO/JULHO 2012

ATENDIMENTOS			
SEGURO / RAMO	TOTAL	% DO TOTAL	% DE SEGURO
AUTOMÓVEL	3626	13,8	29,0
DPVAT	5376	20,5	43,0
GARANTIA	49	0,2	0,4
GARANTIA ESTENDIDA	231	0,9	1,8
HABITACIONAL	58	0,2	0,5
PRESTAMISTA	139	0,5	1,1
RESIDENCIAL	247	0,9	2,0
VIDA	1917	7,3	15,3
OUTROS SEGUROS	857	3,3	6,9
SUBTOTAL 1	12500	47,6	100,0

NOMINADAS	TOTAL	%
CAPITALIZAÇÃO	240	0,9
CORRETORES	2519	9,6
PREVIDENCIA COMPLEMENTAR	1462	5,6
GOLPE	456	1,7
ASSISTÊNCIA FINANCEIRA	265	1,0
COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR	222	0,8
SUBTOTAL 2	5164	19,7

DIVERSOS	TOTAL	%
VISTAS DE PROCESSOS	1725	6,6
INFORMAÇÕES SOBRE EMPRESAS	460	1,8
EMPRESAS EM REGIME ESPECIAL	98	0,4
OUTROS ASSUNTOS	3916	14,9
SUBTOTAL 3	6199	23,6

* PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (SIC)	TOTAL	%	% DOS PEDIDOS
ATENDIDOS	2229	8,5	93,3
INDEFERIDOS	157	0,6	6,57
PARCIALMENTE ATENDIDOS	2	0,0	0,1
SUBTOTAL 4	2388	9,1	100,0
TOTAL GERAL	26251	100,0	

TIPO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
CARTA	518	2,0
INTERNET	12528	47,7
PESSOAL	805	3,1
TELEFONE	8287	31,6
VISTAS DE PROCESSO	1725	6,6
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	2388	9,1
TOTAL	26251	100,0

PROCESSOS			
SEGURO / RAMO	TOTAL	% DO TOTAL	% DE SEGURO
AUTOMÓVEL	51	12,9	20,6
DPVAT	23	5,8	9,3
GARANTIA	2	0,5	0,8
GARANTIA ESTENDIDA	4	1,0	1,6
HABITACIONAL	3	0,8	1,2
PRESTAMISTA	1	0,3	0,4
RESIDENCIAL	2	0,5	0,8
VIDA	138	34,9	55,6
OUTROS SEGUROS	24	6,1	9,7
SUBTOTAL 1	248	62,8	100,0

NOMINADAS	TOTAL	%
CAPITALIZAÇÃO	4	2,7
CORRETORES	16	10,9
PREVIDENCIA COMPLEMENTAR	44	29,9
GOLPE	40	27,2
ASSISTÊNCIA FINANCEIRA	3	2,0
COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR	40	27,2
SUBTOTAL 2	147	37,2
TOTAL GERAL	395	100,0

CONSULTAS		
ASSUNTO	TOTAL	%
CAPITALIZAÇÃO	1	0,0
CORRETOR	12	33,3
PREVIDÊNCIA	2	5,6
SEGURO	13	36,1
RESSEGURO	2	5,6
OUTROS ASSUNTOS	6	16,7
TOTAL	36	100,0

TIPO DE CONTATO	TOTAL	%
E-MAIL	2	5,6
CARTA	34	94,4
OUTROS	0	0,0
TOTAL	36	100,0

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

Relatório Gerencial dos Pedidos de informação

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados	Atendidos										
	Total	1	2	3	4	5	6	7	19		
	1429	310	353	14	1	31	715	0	5		
	Indeferidos										
Total	8	9	10	11	12	13	14	15			
91	1	0	1	50	17	3	0	19			
Parcialmente Atendidos											
Total	16	17	18								
1	0	0	1								

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		