

**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS - SUSEP**  
**ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**  
**ACUMULADO - JANEIRO/MAIO 2012**

<b>ATENDIMENTOS</b>			
<b>SEGURO / RAMO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% DO TOTAL</b>	<b>% DE SEGURO</b>
AUTOMÓVEL	2660	13,5	27,4
DPVAT	4387	22,3	45,2
GARANTIA	35	0,2	0,4
GARANTIA ESTENDIDA	172	0,9	1,8
HABITACIONAL	48	0,2	0,5
PRESTAMISTA	101	0,5	1,0
RESIDENCIAL	178	0,9	1,8
VIDA	1444	7,3	14,9
OUTROS SEGUROS	674	3,4	6,9
<b>SUBTOTAL 1</b>	<b>9699</b>	<b>49,3</b>	<b>100,0</b>

<b>NOMINADAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
CAPITALIZAÇÃO	201	1,0
CORRETORES	2420	12,3
PREVIDENCIA COMPLEMENTAR	1043	5,3
GOLPE	405	2,1
ASSISTÊNCIA FINANCEIRA	216	1,1
COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR	175	0,9
<b>SUBTOTAL 2</b>	<b>4460</b>	<b>22,7</b>

<b>DIVERSOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
VISTAS DE PROCESSOS	1238	6,3
INFORMAÇÕES SOBRE EMPRESAS	442	2,2
EMPRESAS EM REGIME ESPECIAL	88	0,4
OUTROS ASSUNTOS	3130	15,9
<b>SUBTOTAL 3</b>	<b>4898</b>	<b>24,9</b>

<b>* PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (SIC)</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>	<b>% DOS PEDIDOS</b>
ATENDIDOS	587	3,0	96,9
INDEFERIDOS	19	0,1	3,14
PARCIALMENTE ATENDIDOS	0	0,0	0,0
<b>SUBTOTAL 4</b>	<b>606</b>	<b>3,1</b>	<b>100,0</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>19663</b>	<b>100,0</b>	

<b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
CARTA	395	2,0
INTERNET	8939	45,5
PESSOAL	629	3,2
TELEFONE	7856	40,0
VISTAS DE PROCESSO	1238	6,3
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	606	3,1
<b>TOTAL</b>	<b>19663</b>	<b>100,0</b>

<b>PROCESSOS</b>			
<b>SEGURO / RAMO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% DO TOTAL</b>	<b>% DE SEGURO</b>
AUTOMÓVEL	40	13,2	20,8
DPVAT	19	6,3	9,9
GARANTIA	1	0,3	0,5
GARANTIA ESTENDIDA	3	1,0	1,6
HABITACIONAL	2	0,7	1,0
PRESTAMISTA	1	0,3	0,5
RESIDENCIAL	1	0,3	0,5
VIDA	107	35,4	55,7
OUTROS SEGUROS	18	6,0	9,4
<b>SUBTOTAL 1</b>	<b>192</b>	<b>63,6</b>	<b>100,0</b>

<b>NOMINADAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
CAPITALIZAÇÃO	3	2,7
CORRETORES	14	12,7
PREVIDENCIA COMPLEMENTAR	35	31,8
GOLPE	27	24,5
ASSISTÊNCIA FINANCEIRA	1	0,9
COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR	30	27,3
<b>SUBTOTAL 2</b>	<b>110</b>	<b>36,4</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>302</b>	<b>100,0</b>

<b>CONSULTAS</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0
CORRETOR	10	35,7
PREVIDÊNCIA	2	7,1
SEGURO	9	32,1
RESSEGURO	2	7,1
OUTROS ASSUNTOS	5	17,9
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

<b>TIPO DE CONTATO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
E-MAIL	2	7,1
CARTA	26	92,9
OUTROS	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>28</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**

<b>SUSEP - Superintendência de Seguros Privados</b>	<b>Atendidos</b>												
	<b>Total</b>	1	2	3	4	5	6	7	19				
	<b>587</b>	82	129	6	0	29	339	0	2				
	<b>Indeferidos</b>												
	<b>Total</b>	8	9	10	11	12	13	14	15				
	<b>19</b>	1	0	0	5	8	1	0	4				
	<b>Parcialmente Atendidos</b>												
	<b>Total</b>	16	17	18									
	<b>0</b>	0	0	0									

<b>Legenda Atendidos</b>		<b>Legenda Indeferidos</b>		<b>Legenda Parcialmente Atendidos</b>	
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		