

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - COATE									
BRASIL	Janeiro de 2010			Janeiro a Janeiro de 2010					
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	1,8	1,6
AUTOMÓVEL	525	15,8	10,0	525	15,8	10,0	9	15,8	14,1
DPVAT	2158	65,1	40,9	2158	65,1	40,9	18	31,6	28,1
DPEM	13	0,4	0,2	13	0,4	0,2	1	1,8	1,6
HABITACIONAL	9	0,3	0,2	9	0,3	0,2	0	0,0	0,0
INCÊNDIO	2	0,1	0,0	2	0,1	0,0	0	0,0	0,0
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	144	4,3	2,7	144	4,3	2,7	0	0,0	0,0
OUTROS SEGUROS	180	5,4	3,4	180	5,4	3,4	4	7,0	6,3
RESIDENCIAL	22	0,7	0,4	22	0,7	0,4	3	5,3	4,7
RESPONSABILIDADE CIVIL	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
ROUBO	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
TRANSPORTE	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
VIDA	264	8,0	5,0	264	8,0	5,0	21	36,8	32,8
SUBTOTAL 1	3317	100,0	62,9	3317	100,0	62,9	57	100,0	89,1
NOMINADAS									
	TOTAL	%		TOTAL	%		Processos	%	
CAPITALIZAÇÃO	32	0,6		32	0,6		0	0,0	
CORRETORA DE SEGURO	139	2,6		139	2,6		5	7,8	
PREVIDÊNCIA PRIVADA	129	2,4		129	2,4		2	3,1	
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	20	0,4		20	0,4		0	0,0	
SUBTOTAL 2	320	6,1		320	6,1		7	10,9	
DIVERSOS									
	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	100,0
ANDAMENTO DE PROCESSOS	100	1,9		100	1,9				
VISTAS DE PROCESSOS	83	1,6		83	1,6				
OUTROS ASSUNTOS	1291	24,5		1291	24,5				
GOLPE	164	3,1		164	3,1				
SUBTOTAL 3	1638	31,1		1638	31,1				
TOTAL GERAL	5275	100,0		5275	100,0				
TIPO DE ATENDIMENTO									
	TOTAL	%		TOTAL	%				
CARTA	130	2,5		130	2,5				
INTERNET	871	16,5		871	16,5				
PESSOALMENTE	185	3,5		185	3,5				
TELEFONE	4089	77,5		4089	77,5				
TOTAL DE ATENDIMENTO	5275	100,0		5275	100,0				
CONSULTAS FORMAIS - DIREP									
	TOTAL	%		TOTAL	%				
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0		0	0,0				
CORRETOR	0	0,0		0	0,0				
OUTROS ASSUNTOS	4	100,0		4	100,0				
SEGURADORA	0	0,0		0	0,0				
PREVIDÊNCIA	0	0,0		0	0,0				
TOTAL	4	100,0		4	100,0				
TIPO DE CONTATO									
	Total	%		TOTAL	%				
E-MAIL	0	0,0		0	0,0				
CARTA	4	100,0		4	100,0				
FAX	0	0,0		0	0,0				
Total	4	100,0		4	100,0				
Consultas Formais									
	TOTAL	%		TOTAL	%				
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0		0	0,0				
CORRETORA	0	0,0		0	0,0				
OUTROS ASSUNTOS	4	100,0		4	100,0				
SEGURADORA	0	0,0		0	0,0				
PREVIDÊNCIA	0	0,0		0	0,0				
	0	0,0		0	0,0				
E-MAIL	0	0,0		0	0,0				
TOTAL	4	100,0		4	100,0				