

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - COATE											
BRASIL	Fevereiro de 2010			Janeiro a Fevereiro de 2010							
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%		
ACIDENTE PESSOAL	3	0,1	0,1	3	0,1	0,0	3	2,8	2,6		
AUTOMÓVEL	434	17,4	11,8	959	16,5	10,7	13	12,3	11,1		
DPVAT	1338	53,6	36,5	3496	60,1	39,1	39	36,8	33,3		
DPEM	12	0,5	0,3	25	0,4	0,3	1	0,9	0,9		
HABITACIONAL	8	0,3	0,2	17	0,3	0,2	1	0,9	0,9		
INCÊNDIO	1	0,0	0,0	3	0,1	0,0	0	0,0	0,0		
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	85	3,4	2,3	229	3,9	2,6	0	0,0	0,0		
OUTROS SEGUROS	381	15,3	10,4	564	9,7	6,3	14	13,2	12,0		
RESIDENCIAL	15	0,6	0,4	37	0,6	0,4	3	2,8	2,6		
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	219	8,8	6,0	483	8,3	5,4	32	30,2	27,4		
SUBTOTAL 1	2496	100,0	68,1	5816	100,0	65,0	106	100,0	90,6		
NOMINADAS			TOTAL	%	TOTAL		%		Processos		%
CAPITALIZAÇÃO	39	1,1		71	0,8		0	0,0			
CORRETORA DE SEGURO	112	3,1		251	2,8		5	4,3			
RESSEGURO	4	0,1		4	0,0		0	0,0			
PREVIDÊNCIA PRIVADA	84	2,3		213	2,4		6	5,1			
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	13	0,4		33	0,4		0	0,0			
SUBTOTAL 2	252	6,9		572	6,4		11	9,4			
DIVERSOS			TOTAL	%	TOTAL		%		TOTAL		%
ANDAMENTO DE PROCESSOS	81	2,2		181	2,0						
VISTAS DE PROCESSOS	65	1,8		148	1,7						
OUTROS ASSUNTOS	691	18,9		1982	22,2						
GOLPE	80	2,2		244	2,7						
SUBTOTAL 3	917	25,0		2555	28,6						
TOTAL GERAL	3665	100,0		8943	100,0						
TIPO DE ATENDIMENTO			TOTAL	%	TOTAL		%		TOTAL		%
CARTA	94	2,6		224	2,5						
INTERNET	678	18,5		1549	17,3						
PESSOALMENTE	167	4,6		352	3,9						
TELEFONE	2726	74,4		6815	76,2						
TOTAL DE ATENDIMENTO	3665	100,0		8940	100,0						
CONSULTAS FORMAIS - DIREP											
ASSUNTO			TOTAL	%	Consultas Formais		TOTAL	%			
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0		0	0,0						
CORRETOR	3	37,5		3	25,0						
OUTROS ASSUNTOS	3	37,5		7	58,3						
SEGURADORA	1	12,5		1	8,3						
RESSEGURADORA	0	0,0		1	8,3						
PREVIDÊNCIA	1	12,5		0	0,0						
TOTAL	8	100,0		0	0,0						
TIPO DE CONTATO			Total	%	E-MAIL		TOTAL	%			
E-MAIL	0	0,0		0	0,0						
CARTA	8	100,0		0	0,0						
FAX	0	0,0		0	0,0						
Total	8	100,0		0	0,0						