

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - COATE									
BRASIL		Abril de 2010			Janeiro a Abril de 2010				
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	3	0,0	0,0	3	1,2	1,1
AUTOMÓVEL	412	18,9	11,7	1888	18,2	11,5	37	14,6	13,4
DPVAT	1206	55,2	34,3	5865	56,4	35,7	66	26,1	23,8
DPEM	4	0,2	0,1	37	0,4	0,2	1	0,4	0,4
HABITACIONAL	15	0,7	0,4	38	0,4	0,2	1	0,4	0,4
INCÊNDIO	3	0,1	0,1	6	0,1	0,0	0	0,0	0,0
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	81	3,7	2,3	444	4,3	2,7	0	0,0	0,0
OUTROS SEGUROS	187	8,6	5,3	973	9,4	5,9	77	30,4	27,8
RESIDENCIAL	14	0,6	0,4	78	0,8	0,5	6	2,4	2,2
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	2	0,8	0,7
TRANSPORTE	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
VIDA	262	12,0	7,4	1066	10,3	6,5	60	23,7	21,7
SUBTOTAL 1	2184	100,0	62,1	10398	100,0	63,3	253	100,0	91,3
NOMINADAS		TOTAL	%	TOTAL	%	Processos		%	
CAPITALIZAÇÃO	31	0,9		134	0,8	0	0,0		
CORRETORA DE SEGURO	84	2,4		454	2,8	11	4,0		
RESSEGURO	2	0,1		7	0,0	0	0,0		
PREVIDÊNCIA PRIVADA	133	3,8		543	3,3	13	4,7		
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	21	0,6		86	0,5	0	0,0		
SUBTOTAL 2	271	7,7		1224	7,4	24	8,7		
DIVERSOS		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL		277	100,0
ANDAMENTO DE PROCESSOS	93	2,6		363	2,2				
VISTAS DE PROCESSOS	87	2,5		382	2,3				
OUTROS ASSUNTOS	787	22,4		3606	21,9				
GOLPE	95	2,7		459	2,8				
SUBTOTAL 3	1062	30,2		4810	29,3				
TOTAL GERAL	3517	100,0		16432	100,0				
TIPO DE ATENDIMENTO		TOTAL	%	TOTAL	%				
CARTA	153	4,4		581	3,5				
INTERNET	984	28,0		3550	21,6				
PESSOALMENTE	184	5,2		793	4,8				
TELEFONE	2196	62,4		11505	70,0				
TOTAL DE ATENDIMENTO	3517	100,0		16429	100,0				
CONSULTAS FORMAIS - DIREP				Consultas Formais			TOTAL	%	
ASSUNTO			TOTAL	%	CAPITALIZAÇÃO	0	0,0		
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0			CORRETORA	3	11,5		
CORRETOR	0	0,0			OUTROS ASSUNTOS	9	34,6		
OUTROS ASSUNTOS	2	25,0			SEGURADORA	7	26,9		
SEGURADORA	3	37,5			PREVIDÊNCIA	3	11,5		
RESSEGURADORA	2	25,0			RESSEGURADORA	4	15,4		
PREVIDÊNCIA	1	12,5				0	0,0		
TOTAL	8	100,0				0	0,0		
TIPO DE CONTATO			Total	%	E-MAIL	0	0,0		
E-MAIL	0	0,0			TOTAL	26	100,0		
CARTA	8	100,0							
FAX	0	0,0							
Total	8	100,0							