

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - COATE								
BRASIL	Maio de 2010			Janeiro a Maio de 2010				
	SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	TOTAL	%	Processos	%	%
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	3	0,0	3	1,0	0,9
AUTOMÓVEL	494	19,8	12,2	2382	18,5	43	14,0	12,3
DPVAT	1366	54,8	33,6	7231	56,1	86	27,9	24,6
DPEM	1	0,0	0,0	38	0,3	1	0,3	0,3
HABITACIONAL	14	0,6	0,3	52	0,4	2	0,6	0,6
INCÊNDIO	1	0,0	0,0	7	0,1	0	0,0	0,0
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	125	5,0	3,1	569	4,4	0	0,0	0,0
OUTROS SEGUROS	138	5,5	3,4	1108	8,6	92	29,9	26,4
RESIDENCIAL	32	1,3	0,8	110	0,9	6	1,9	1,7
RESPONSABILIDADE CIVIL	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
ROUBO	0	0,0	0,0	0	0,0	2	0,6	0,6
TRANSPORTE	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0
VIDA	322	12,9	7,9	1388	10,8	73	23,7	20,9
SUBTOTAL 1	2493	100,0	61,4	12888	100,0	308	100,0	88,3
NOMINADAS			TOTAL	%	Processos			%
CAPITALIZAÇÃO	30	0,7	164	0,8	0	0,0		
CORRETORA DE SEGURO	128	3,2	582	2,8	19	5,4		
RESSEGURO	0	0,0	7	0,0	0	0,0		
PREVIDÊNCIA PRIVADA	175	4,3	718	3,5	22	6,3		
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	25	0,6	111	0,5	0	0,0		
SUBTOTAL 2	358	8,8	1582	7,7	41	11,7		
DIVERSOS			TOTAL	%	TOTAL			%
ANDAMENTO DE PROCESSOS	97	2,4	460	2,2	349	100,0		
VISTAS DE PROCESSOS	126	3,1	508	2,5				
OUTROS ASSUNTOS	894	22,0	4500	22,0				
GOLPE	92	2,3	551	2,7				
SUBTOTAL 3	1209	29,8	6019	29,4				
TOTAL GERAL	4060	100,0	20489	100,0				
TIPO DE ATENDIMENTO			TOTAL	%	TOTAL			%
CARTA	219	5,4	800	3,9				
INTERNET	1192	29,4	4742	23,1				
PESSOALMENTE	198	4,9	991	4,8				
TELEFONE	2451	60,4	13956	68,1				
TOTAL DE ATENDIMENTO	4060	100,0	20489	100,0				
CONSULTAS FORMAIS - DIREP			Consultas Formais					
ASSUNTO			TOTAL	%				
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0	0	0,0				
CORRETOR	1	12,5	4	11,8				
OUTROS ASSUNTOS	3	37,5	12	35,3				
SEGURADORA	3	37,5	10	29,4				
RESSEGURADORA	1	12,5	3	8,8				
PREVIDÊNCIA	0	0,0	5	14,7				
TOTAL	8	100,0	0	0,0				
TIPO DE CONTATO			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	34	100,0				