

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - COATE									
BRASIL	Junho de 2010			Janeiro a Junho de 2010					
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%
ACIDENTE PESSOAL	0	0,0	0,0	3	0,0	0,0	3	0,8	0,7
AUTOMÓVEL	400	18,6	11,2	2782	18,5	11,6	45	12,5	11,1
DPVAT	1218	56,7	34,2	8449	56,2	35,1	108	30,0	26,6
DPEM	4	0,2	0,1	42	0,3	0,2	1	0,3	0,2
HABITACIONAL	3	0,1	0,1	55	0,4	0,2	2	0,6	0,5
INCÊNDIO	1	0,0	0,0	8	0,1	0,0	0	0,0	0,0
INFORMAÇÃO SOBRE SEGURADORA	98	4,6	2,7	667	4,4	2,8	0	0,0	0,0
OUTROS SEGUROS	128	6,0	3,6	1236	8,2	5,1	108	30,0	26,6
RESIDENCIAL	20	0,9	0,6	130	0,9	0,5	7	1,9	1,7
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	2	0,6	0,5
TRANSPORTE	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
VIDA	275	12,8	7,7	1663	11,1	6,9	84	23,3	20,7
SUBTOTAL 1	2147	100,0	60,2	15035	100,0	62,5	360	100,0	88,7
NOMINADAS									
	TOTAL	%		TOTAL	%		Processos	%	
CAPITALIZAÇÃO	20	0,6		184	0,8		0	0,0	
CORRETORA DE SEGURO	142	4,0		724	3,0		22	5,4	
RESSEGURO	2	0,1		9	0,0		0	0,0	
PREVIDÊNCIA PRIVADA	184	5,2		902	3,7		24	5,9	
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	27	0,8		138	0,6		0	0,0	
SUBTOTAL 2	375	10,5		1957	8,1		46	11,3	
DIVERSOS									
	TOTAL	%		TOTAL	%		TOTAL	%	
ANDAMENTO DE PROCESSOS	85	2,4		545	2,3		406	100,0	
VISTAS DE PROCESSOS	85	2,4		593	2,5				
OUTROS ASSUNTOS	814	22,8		5314	22,1				
GOLPE	59	1,7		610	2,5				
SUBTOTAL 3	1043	29,3		7062	29,4				
TOTAL GERAL	3565	100,0		24054	100,0				
TIPO DE ATENDIMENTO									
	TOTAL	%		TOTAL	%				
CARTA	163	4,6		963	4,0				
INTERNET	1054	29,6		5796	24,1				
PESSOALMENTE	170	4,8		1161	4,8				
TELEFONE	2178	61,1		16134	67,1				
TOTAL DE ATENDIMENTO	3565	100,0		24054	100,0				
CONSULTAS FORMAIS - DIREP									
ASSUNTO									
	TOTAL	%		TOTAL	%				
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0		0	0,0				
CORRETOR	0	0,0		4	10,3				
OUTROS ASSUNTOS	1	20,0		13	33,3				
SEGURADORA	4	80,0		14	35,9				
RESSEGURO	0	0,0		3	7,7				
PREVIDÊNCIA	0	0,0		5	12,8				
TOTAL	5	100,0		39	100,0				
TIPO DE CONTATO									
	Total	%							
E-MAIL	0	0,0		0	0,0				
CARTA	5	100,0		5	100,0				
FAX	0	0,0		0	0,0				
Total	5	100,0		5	100,0				