ESTATISTICA DE ATENDIMENTO AO PUBLICO - COATE

BRASIL	Setembro de 2011			Janeiro a setembro de 2011					
SEGURADORA / ASSUNTO	**TOTAL**	**%**	**%**	**TOTAL**	**%**	**%**	**Processos**	**%**	**%**
AUTOMÓVEL	279	20,1	10,8	3276	18,1	11,2	36	10,7	9,4
DPVAT	769	55,4	29,7	9921	54,9	33,9	15	4,5	3,9
HABITACIONAL	1	0,1	0,0	64	0,4	0,2	2	0,6	0,5
GARANTIA	8	0,6	0,3	13	0,1	0,0	1	0,3	0,3
GARANTIA ESTENDIDA	18	1,3	0,7	30	0,2	0,1	1	0,3	0,3
RESIDENCIAL	18	1,3	0,7	154	0,9	0,5	4	1,2	1,0
PESSOAS	223	16,1	8,6	2480	13,7	8,5	92	27,4	23,9
OUTROS SEGUROS	71	5,1	2,7	2132	11,8	7,3	185	55,1	48,1
SUBTOTAL 1	**1387**	**100,0**	**53,6**	**18070**	**100,0**	**61,7**	**336**	**100,0**	**87,3**

NOMINADAS	**TOTAL**	**%**	**TOTAL**	**%**	**Processos**	**%**
CAPITALIZAÇÃO	35	1,4	206	0,7	5	1,3
CORRETORA DE SEGURO	52	2,0	1084	3,7	16	4,2
RESSEGURO	0	0,0	5	0,0	0	0,0
PREVIDÊNCIA PRIVADA	174	6,7	1679	5,7	28	7,3
ASSISTÊNCIA FINANCEIRA	86	3,3	180	0,6	0	0,0
SUBTOTAL 2	**347**	**13,4**	**3154**	**10,8**	**49**	**12,7**

DIVERSOS	**TOTAL**	**%**	**TOTAL**	**%**	**TOTAL**	**385**	**100,0**
VISTAS DE PROCESSOS	253	9,8	1524	5,2			
INFORMAÇÕES SOBRE SEGURADORAS	45	1,7	208	0,7			
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	11	0,4	88	0,3			
COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR	24	0,9	29	0,1			
GOLPE	84	3,2	200	0,7			
OUTROS ASSUNTOS	435	16,8	5998	20,5			
SUBTOTAL 3	**852**	**32,9**	**8047**	**27,5**			
TOTAL GERAL	**2586**	**100,0**	**29271**	**100,0**			

TIPO DE ATENDIMENTO	**TOTAL**	**%**	**TOTAL**	**%**
CARTA	73	2,8	1280	4,1
INTERNET	1173	45,4	11893	38,3
PESSOALMENTE	96	3,7	925	3,0
TELEFONE	991	38,3	15183	48,9
VISTAS DE PROCESSOS	253	9,8	1777	5,7
TOTAL DE ATENDIMENTO	**2586**	**100,0**	**31058**	**100,0**

CONSULTAS FORMAIS

ASSUNTO	**TOTAL**	**%**
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0
CORRETOR	0	0,0
OUTROS ASSUNTOS	4	66,7
SEGURADORA	1	16,7
PREVIDÊNCIA	1	16,7
TOTAL	**6**	**100,0**
TIPO DE CONTATO	**Total**	**%**
E-MAIL	0	0,0
CARTA	6	100,0
FAX	0	0,0
Total	**6**	**100,0**

Consultas Formais	**TOTAL**	**%**
CAPITALIZAÇÃO	5	8,6
CORRETORA	9	15,5
OUTROS ASSUNTOS	17	29,3
SEGURADORA	25	43,1
PREVIDÊNCIA	2	3,4
TOTAL	**58**	**100,0**

Fonte: SUSEP/SEGER/COATE/DIATE