PDF Complete
Your complimentary use period has ended. Thank you for using PDF Complete.
Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

ESTATISTICA DE ATENDIMENTO AO PUBLICO - COATE

BRASIL	Dezembro de 2011			Janeiro a dezembro de 2011					
SEGURADORA / ASSUNTO	TOTAL	%	%	TOTAL	%	%	Processos	%	%
AUTOMÓVEL	593	22,1	11,7	4568	18,8	10,5	56	12,8	10,5
DPVAT	1493	55,5	29,4	13472	55,3	30,9	24	5,5	4,5
HABITACIONAL	11	0,4	0,2	92	0,4	0,2	3	0,7	0,6
GARANTIA	10	0,4	0,2	44	0,2	0,1	1	0,2	0,2
GARANTIA ESTENDIDA	22	0,8	0,4	99	0,4	0,2	2	0,5	0,4
RESIDENCIAL	30	1,1	0,6	226	0,9	0,5	5	1,1	0,9
PESSOAS	381	14,2	7,5	3398	14,0	7,8	155	35,5	29,0
OUTROS SEGUROS	149	5,5	2,9	2454	10,1	5,6	191	43,7	35,7
SUBTOTAL 1	**2689**	**100,0**	**52,9**	**24353**	**100,0**	**55,8**	**437**	**100,0**	**81,7**

NOMINADAS	TOTAL	%	TOTAL	%	Processos	%
CAPITALIZAÇÃO	44	0,9	314	0,7	7	1,3
CORRETORES	73	1,4	1359	3,1	38	7,1
RESSEGURO	0	0,0	6	0,0	0	0,0
PREVIDÊNCIA PRIVADA	226	4,4	2347	5,4	52	9,7
ASSISTÊNCIA FINANCEIRA	42	0,8	375	0,9	1	0,2
SUBTOTAL 2	**385**	**7,6**	**4401**	**10,1**	**98**	**18,3**
					TOTAL	**535**	**100,0**

DIVERSOS	TOTAL	%	TOTAL	%
VISTAS DE PROCESSOS	304	6,0	2545	5,8
INFORMAÇÕES SOBRE SEGURADORAS	217	4,3	1459	3,3
SOCIEDADE EM REGIME ESPECIAL	15	0,3	121	0,3
COMERCIALIZAÇÃO IRREGULAR	31	0,6	97	0,2
GOLPE	81	1,6	1071	2,5
OUTROS ASSUNTOS	1364	26,8	9574	21,9
SUBTOTAL 3	**2012**	**39,6**	**14867**	**34,1**
TOTAL GERAL	**5086**	**100,0**	**43621**	**100,0**

TIPO DE ATENDIMENTO	TOTAL	%	TOTAL	%
CARTA	104	2,0	1590	3,6
INTERNET	2114	41,6	16450	37,7
PESSOALMENTE	158	3,1	1294	3,0
TELEFONE	2406	47,3	21742	49,8
VISTAS DE PROCESSOS	304	6,0	2545	5,8
TOTAL DE ATENDIMENTO	**5086**	**100,0**	**43621**	**100,0**

CONSULTAS FORMAIS		
ASSUNTO	**TOTAL**	**%**
CAPITALIZAÇÃO	0	0,0
CORRETOR	1	20,0
OUTROS ASSUNTOS	2	40,0
SEGURO	2	40,0
PREVIDÊNCIA	0	0,0
TOTAL	**5**	**100,0**
TIPO DE CONTATO	**Total**	**%**
E-MAIL	0	0,0
CARTA	5	100,0
FAX	0	0,0
Total	**5**	**100,0**

Consultas Formais	TOTAL	%
CAPITALIZAÇÃO	5	6,6
CORRETOR	11	14,5
OUTROS ASSUNTOS	23	30,3
SEGURO	35	46,1
PREVIDÊNCIA	2	2,6
TOTAL	**76**	**100,0**

Fonte: SUSEP/SEGER/COATE/DIATE