



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel 2023

(Conforme o disposto no Decreto-Lei 291/2007)



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos materiais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

| DANOS MATERIAIS – Responsabilidade civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos. 36.º e 43.º) | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-------------|---------------------------|------------------------------------|-------------|--|-------------|---------------------------|------------------------------------|-------------|
| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º] | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) | | | | |
| | | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal |
| P1 | Primeiro contacto da empresa de seguros | 1.406 | 0,1 | 6 | 12 | 2 | 854 | 0,2 | 5 | 11,6 | 2 |
| P2 | Conclusão das peritagens – Sem desmontagem | 1.317 | 0,9 | 52 | 9,5 | 4 | 780 | 0,8 | 8 | 14,8 | 8 |
| | Conclusão das peritagens – Com desmontagem | 86 | 5,4 | 20 | 16,1 | 6 | 68 | 5,6 | 7 | 23,5 | 12 |
| P3 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 1.403 | 0 | 0 | 0 | 2 | 848 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P4 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 1.406 | 7,1 | 77 | 39,9 | 15 | 854 | 13,2 | 16 | 52,7 | 30 |
| P5 | Comunicação da decisão final | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P6 | Último pagamento da | 4 | 28,2 | 4 | 28,2 | 8 | 40 | 36,5 | 28 | 49,8 | 8 |

| | |
|---|---|
| N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude) | 4 |
|---|---|



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos materiais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

DANOS MATERIAIS – Danos próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos. 36.º e 43.º)

| Prazos | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º] | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) | | | | | |
|--------|---|-------------|---------------------------|------------------------------------|-------------|--|-------------|---------------------------|------------------------------------|-------------|----|
| | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal | |
| P1 | Primeiro contacto da empresa de seguros | 152 | 0,1 | 0 | 0 | 2 | 387 | 0,1 | 0 | 0 | 2 |
| P2 | Conclusão das peritagens – Sem desmontagem | 124 | 1,2 | 2 | 38 | 4 | 343 | 0,9 | 6 | 14 | 8 |
| | Conclusão das peritagens – Com desmontagem | 27 | 5,1 | 7 | 12,6 | 6 | 39 | 6,3 | 6 | 21,8 | 12 |
| P3 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 151 | 0 | 0 | 0 | 2 | 382 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P4 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 152 | 7,3 | 8 | 59,1 | 15 | 387 | 5,8 | 7 | 39,1 | 30 |
| P5 | Comunicação da decisão final | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P6 | Último pagamento da indemnização | 3 | 52,8 | 2 | 75,5 | 8 | 6 | 20,5 | 4 | 27,3 | 8 |

| | |
|---|---|
| N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude) | 1 |
|---|---|



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º)

| DANOS CORPORAIS - Responsabilidade civil (obrigatório) | | | | | | |
|--|--|--------------|-------------|---------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <i>(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)</i> | | | | | | |
| Prazos | | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal sem DAAA |
| P7 | Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal | 2 | 7 | 0 | 0 | 20 |
| P8 | Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal | 2 | 9,5 | 0 | 0 | 10 |
| P9 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais | 2 | 12,5 | 0 | 0 | 45 |
| P10 | Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada | 2 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| P11 | Último pagamento da indemnização – Danos corporais | 2 | 5,5 | 0 | 0 | 8 |

| | |
|---|---|
| N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude) | 0 |
|---|---|



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º)

| DANOS CORPORAIS – Danos próprios (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º) | | | | | | |
|---|--|--------------|-------------|---------------------------|------------------------------------|----------------------|
| Prazos | | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal sem DAAA |
| P7 | Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| P8 | Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| P9 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| P10 | Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| P11 | Último pagamento da indemnização – Danos corporais | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |

| | |
|---|---|
| N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude) | 0 |
|---|---|



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos materiais com corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

| DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – Responsabilidade civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-------------|---------------------------|------------------------------------|-------------|--|-------------|---------------------------|------------------------------------|-------------|
| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º] | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) | | | | |
| | | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal |
| P12 | Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P13 | Contacto para marcação de peritagens | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 | 0,4 | 0 | 0 | 2 |
| P14 | Conclusão das peritagens – Sem desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | Conclusão das peritagens – Com desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| P15 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P16 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 8 | 18,3 | 0 | 0 | 30 |
| P17 | Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P18 | Último pagamento da indemnização – Danos materiais | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 4 | 6,8 | 0 | 0 | 8 |

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)

0



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos materiais com corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

| DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – Danos próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-------------|---------------------------|------------------------------------|--|--------------|-------------|---------------------------|------------------------------------|-------------|
| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º] | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) | | | | | |
| | | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal | N.º de casos | Tempo médio | N.º de casos justificados | Tempo médio dos casos justificados | Prazo legal |
| P12 | Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P13 | Contacto para marcação de peritagens | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P14 | Conclusão das peritagens – Sem desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | Conclusão das peritagens – Com desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| P15 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P16 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| P17 | Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P18 | Último pagamento da indemnização – Danos materiais | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |

| | |
|---|---|
| N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude) | 0 |
|---|---|