



DECRETO LEI 291/2007

Prazos Médios de Regularização de
Sinistros Automóvel - 2019



DANOS MATERIAIS – SITUAÇÕES DE RESP. CIVIL

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		Nº de casos Totais	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos Totais	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	10 569	0,3	326	1,1	2	5 507	0,6	235	3,8	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	10 060	4,0	4 160	8,7	4	4 868	5,2	2 451	9,2	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	228	10,2	154	13,5	6	104	13,6	78	16,7	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	10 569	4,8	4 430	8,5	15	5 507	9,4	2 674	12,9	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento da indemnização	1 419	26,0	1 247	5,5	8	950	35,5	862	10,6	8

Informação adicional: Casos sem justificação

Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel		Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel	
Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos	Tempo médio
10 243	0,3	5 272	0,5
5 900	0,7	2 417	1,2
74	3,2	26	4,5
0	0,0	0	0,0
6 139	2,2	2 833	6,1
0	0,0	0	0,0
172	10,3	88	10,8

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	77
--	----



DANOS MATERIAIS – SITUAÇÕES DE DANOS PRÓPRIOS

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		Nº de casos Totais	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos Totais	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	1 038	0,2	6	2,2	2	4 777	0,4	53	0,8	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	977	3,3	461	6,6	4	3 697	5,4	1 797	10,0	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	35	9,2	26	11,1	6	142	15,6	114	18,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1 038	4,9	492	7,8	15	4 777	6,7	1 949	9,5	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento da indemnização	363	25,3	306	4,1	8	1 216	30,0	1 027	6,5	8

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	11
--	----

Informação adicional: Casos sem justificação

Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel		Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel	
Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos	Tempo médio
1 032	0,1	4 724	0,4
516	0,3	1 900	1,0
9	3,7	28	3,9
0	0,0	0	0,0
546	2,4	2 828	4,8
0	0,0	0	0,0
57	5,4	189	9,8



DANOS CORPORAIS

Prazos	Nº de casos Totais	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P7 Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	23	53,8	6	184,5	20
P8 Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	23	11,4	10	21,3	10
P9 Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	25	11,7	5	0,6	45
P10 Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	23	11,4	5	1,4	15
P11 Último pagamento da indemnização - Danos corporais	25	324,9	25	324,9	8

Informação adicional: Casos sem justificação

Nº de casos	Tempo médio
17	7,7
13	3,8
20	14,5
18	14,2
0	-

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	0
--	---

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) <i>(redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º)</i>					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		Nº de casos Totais	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos Totais	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	3	0,7	0	-	2	52	1,6	7	6,4	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	3	0,7			2	52	1,6	7	6,4	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	3	1,7	1	2,0	4	46	3,9	16	6,9	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem					6	2	10,5	1	18,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	-	0	-	2	0	-	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	3	9,7	1	9,0	15	52	10,2	20	16,6	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	2	45,0	2	45,0	8	43	46,2	43	46,2	8

Informação adicional: Casos sem justificação

Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)	
Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos	Tempo médio
3	0,7	45	0,9
3	0,7	45	0,9
2	1,5	30	2,4
		1	3,0
0	-	0	-
2	10,0	32	6,2
0	-	0	-
0	-	0	-

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	0
--	---