



DECRETO LEI 291/2007

Prazos Médios de Regularização de
Sinistros Automóvel - 2022



DANOS MATERIAIS – SITUAÇÕES DE RESP. CIVIL

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)					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	11 105	0,1	5	6,4	2	1 348	0,4	2	9,0	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	10 591	3,9	6 821	5,8	4	1 199	7,2	804	10,1	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	269	17,6	253	18,5	6	20	11,2	5	28,6	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	11 105	5,3	962	34,8	15	1 348	9,6	91	63,7	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P6	Último pagamento da indemnização	1 491	22,3	804	40,0	8	286	50,0	154	91,5	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
11 100	0,1	1 346	0,4
3 770	0,4	395	1,1
16	3,8	15	5,3
0	0	0	0
10 143	2,5	1 257	5,7
0	0	0	0
687	1,6	132	1,6

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	53
--	----



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	1 044	0,2	0	0,0	2	4 406	0,1	0	0,0	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	974	7,6	718	10,0	4	3 972	6,4	2 891	8,3	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	7	29,9	7	29,9	6	19	27,2	17	29,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1 044	9,4	159	43,2	15	4 406	7,6	232	60,3	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P6	Último pagamento da indemnização	183	27,2	124	38,6	8	547	33,7	380	47,3	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
1 044	0,2	4 406	0,1
256	0,8	1 081	1,1
0	0,0	2	7,0
0	0	0	0
885	3,3	4 174	4,7
0	0	0	0
59	3,3	167	2,7

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	8
--	---



DANOS CORPORAIS – SITUAÇÕES DE RESP. CIVIL

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	43	15,7	17	24,8	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	43	7,3	14	17,6	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	43	15,7	1	50,0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	43	0,0	0	0,0	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	38	363,1	38	363,1	8

Informação adicional: Casos sem justificação

Nº de casos	Tempo médio
26	9,7
29	2,2
42	14,9
43	0,0
0	0,0

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



DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – SITUAÇÕES DE RESP. CIVIL

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	1	0,0	0	0,0	2	16	0,0	0	0,0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	1	0,0	0	0,0	2	16	0,0	0	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	1	1,0	0	0,0	4	14	6,9	2	27,5	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0,0	0	0,0	6	0	0,0	0	0,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0,0	0	0,0	2	0	0	0	0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1	4,0	0	0,0	15	16	11,6	3	27,7	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	2	0	0	0	0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	1	2,0	0	0,0	8	8	19,8	4	33,8	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
1	0,0	16	0,0
1	0,0	16	0,0
1	1,0	12	3,4
0	0,0	0	0,0
0	0,0	0	0,0
1	4,0	13	7,9
0	0,0	0	0,0
1	2,0	4	5,8

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