



DECRETO LEI 291/2007

Prazos Médios de Regularização de
Sinistros Automóvel - 2023



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	11 325	0,04	2	11,5	2	1 791	0,2	0	0,0	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	11 023	4,4	7 068	6,6	4	1 588	6,4	1 065	9,0	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	16	16,7	9	26,6	6	2	57,5	2	57,5	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	11 325	2,1	346	40,0	15	1 791	3,1	40	60,9	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P6	Último pagamento da indemnização	1 550	28,9	1 019	42,5	8	361	25,2	211	41,7	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
11 323	0,0	1 791	0,2
3 955	0,6	523	1,3
7	4,0	0	0,0
0	0	0	0
10 979	0,9	1 751	1,8
0	0	0	0
531	2,7	150	1,9

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	7
--	---



DANOS MATERIAIS – SITUAÇÕES DE DANOS PRÓPRIOS

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)					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	1 039	0,2	4	13,5	2	4 624	0,0	0	0,0	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	965	7,2	756	9,0	4	4 065	6,8	2 767	9,4	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	16	15,0	12	18,7	6	47	23,1	32	30,4	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	1 039	6,2	92	32,7	15	4 624	6,5	142	59,0	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P6	Último pagamento da indemnização	147	30,8	115	38,4	8	476	33,0	354	43,3	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
1 035	0,1	4 624	0,04
209	1,0	1 298	1,1
4	4,0	15	7,5
0	0	0	0
947	3,6	4 482	4,8
0	0	0	0
32	3,5	122	3,0

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	6
--	---



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	63	4,8	1	145,0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	63	7,9	2	190,0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	63	2,7	0	0,0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	63	0,7	1	47,0	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	59	166,7	59	166,7	8

Informação adicional: Casos sem justificação

Nº de casos	Tempo médio
62	2,6
61	1,9
63	2,7
62	0,0
0	0,0

Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação fraude)	4
--	---



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	0	0,0	0	0,0	2	4	0,3	0	0,0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	0,0	0	0,0	2	4	0,0	0	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	0,0	0	0,0	4	4	16,3	3	20,7	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	0	0,0	0	0,0	15	4	12,0	0	0,0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	0,0	0	0,0	8	1	10,0	1	10,0	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
0	0,0	4	0,3
0	0,0	4	0,0
0	0,0	1	3,0
0	0,0	0	0,0
0	0,0	0	0,0
0	0,0	4	12,0
0	0,0	0	0,0
0	0,0	0	0,0

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