



**PRAZOS MÉDIOS  
DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS  
DE DANOS MATERIAIS  
E CORPORAIS  
2019**



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS

Responsabilidade civil (obrigatório)

Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto da empresa de seguros	1421	1,0	17	25,1	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	1029	2,9	141	14,0	4
Conclusão das peritagens com desmontagem	89	11,8	54	17,2	6
Disponibilização dos relatórios de peritagem	1130	0,0	0	0	2
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1421	9,2	23	99,5	15
Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização	193	19,2	83	41,9	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	153				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS

Responsabilidade civil (obrigatório)

Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto da empresa de seguros	3946	0,9	19	8,8	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	3251	3,4	241	21,8	8
Conclusão das peritagens com desmontagem	215	12,8	73	26,2	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	3476	0,0	0	0,0	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	3965	16,5	19	71,2	30
Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização	739	14,4	206	49,1	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	153				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS

### Danos próprios

Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto da empresa de seguros	6636	0,9	80	16,2	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	6023	2,3	740	11,0	4
Conclusão das peritagens com desmontagem	417	9,1	204	14,9	6
Disponibilização dos relatórios de peritagem	6452	0,0	0	0,0	2
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	6636	4,7	54	63,6	15
Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização	837	22,4	410	42,4	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	269				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS

### Danos próprios

Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto da empresa de seguros	1215	1,1	18	34,2	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	1010	3,6	94	18,0	8
Conclusão das peritagens com desmontagem	125	11,5	38	24,6	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	1136	0,0	0	0,0	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1215	14,9	21	116,8	30
Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização	164	7,4	22	48,4	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	269				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS CORPORAIS

Responsabilidade civil (obrigatório)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	0,0	0	0,0	20
Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	0,0	0	0,0	10
Comunicação da assunção da responsabilidade Danos corporais	4	29,0	0	0,0	45
Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0,0	0	0,0	15
Último pagamento da indemnização Danos corporais	1	0,0	0	0,0	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS CORPORAIS

### Danos próprios

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	0,0	0	0,0	20
Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	0,0	0	0,0	10
Comunicação da assunção da responsabilidade Danos corporais	0	0,0	0	0,0	45
Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0,0	0	0,0	15
Último pagamento da indemnização Danos corporais	0	0,0	0	0,0	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS

Responsabilidade civil (obrigatório)

Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	5	0,0	0	0,0	2
Contacto para marcação de peritagens	5	0,8	0	0,0	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	2	3,0	0	0,0	4
Conclusão das peritagens com desmontagem	3	0,0	3	11,3	6
Disponibilização dos relatórios de peritagem	5	0,0	0	0,0	2
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	5	7,8	0	0,0	15
Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização Danos materiais	2	2,0	0	0,0	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	2				





# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS

Responsabilidade civil (obrigatório)

Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	48	0,0	0	0,0	2
Contacto para marcação de peritagens	48	0,8	0	0,0	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	41	4,9	5	13,4	8
Conclusão das peritagens com desmontagem	7	9,8	2	17,0	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	48	0,0	0	0,0	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	48	21,6	0	0,0	30
Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização Danos materiais	24	6,2	4	34,3	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	2				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS

### Danos próprios

Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	0	0,0	0	0,0	2
Contacto para marcação de peritagens	0	0,0	0	0,0	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	0	0,0	0	0,0	4
Conclusão das peritagens com desmontagem	0	0,0	0	0,0	6
Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0,0	0	0,0	2
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0,0	0	0,0	15
Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização Danos materiais	0	0,0	0	0,0	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0				



# Prazos Médios de Regularização de Sinistros



## DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS

### Danos próprios

Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)

	NÚMERO DE CASOS	TEMPO MÉDIO	NÚMERO DE CASOS JUSTIFICADOS	TEMPO MÉDIO DOS CASOS JUSTIFICADOS	PRAZO LEGAL
Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	0	0,0	0	0,0	2
Contacto para marcação de peritagens	0	0V	0	0,0	2
Conclusão das peritagens sem desmontagem	0	0,0	0	0,0	8
Conclusão das peritagens com desmontagem	0	0,0	0	0,0	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0,0	0	0,0	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0,0	0	0,0	30
Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização Danos materiais	0	0,0	0	0,0	8
Número de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0				

