

# TEMPOS MÉDIOS REGULARIZAÇÃO SINISTROS - 2023

## Danos Materiais - Responsabilidade Civil (obrigatório)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 para marcação de peritagem	19022	0,1	89	10,9	2	16485	1,1	1049	15,7	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	17628	0,4	232	7,3	4	13465	0,7	77	14,9	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	781	3,0	36	12,7	6	624	4,2	35	31,2	12
P3	Disponibilização dos relatórios	18409	0,0	0,0	0,0	2	14089	0,0	0,0	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	19022	5,1	230	31,2	15	16485	13,3	318	61,9	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento	2578	81,2	1954	106,0	8	3128	58,6	2572	70,5	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	218
---	-----

## Danos Materiais – Danos Próprios

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 para marcação de peritagem	1850	2,3	218	18,1	2	3932	0,8	146	24,4	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	1707	0,8	53	7,9	4	4149	0,8	35	14,0	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	67	3,8	6	20,0	6	256	3,3	8	32,8	12
P3	Disponibilização dos relatórios	1774	0,0	0	0,0	2	4405	0,0	0	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1850	8,6	111	45,9	15	4667	8,3	73	59,7	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2	2	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento	100	28,9	60	45,8	8	384	65,6	297	83,8	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	29
---	----

## Danos Corporais - Responsabilidade Civil (obrigatório)

Prazos		N.º de Casos	Tempo Médio	N.º de Casos Justificados	Tempo Médio dos Casos Justificados	Prazo Legal
P7	Informação sobre necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	8	0,0	0	0,0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	8	0,0	0	0,0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade- Danos corporais	8	15,8	0	0,0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	8	6,8	0	0	15
P11	último pagamento da indemnização – Danos corporais	8	128,3	6	169,7	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

## Danos Corporais – Danos próprios

Prazos						Prazo Legal
		N.º de Casos	Tempo Médio	N.º de Casos Justificados	Tempo Médio dos Casos Justificados	
P7	Informação sobre necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	0,0	0	0,0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	0,0	0	0,0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade- Danos corporais	0	0,0	0	0,0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0,0	0	0,0	15
P11	último pagamento da indemnização – Danos corporais	0	0,0	0	0,0	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

## Danos Materiais com Corporais - Responsabilidade Civil (obrigatório)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 autorização reg. Danos materiais	15	0,1	0	0,0	2	603	0,6	19	17,5	2
P13	Primeiro contacto para marcação de peritagem	15	0,0	0	0,0	2	603	0,0	0	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	10	3,3	1	8,0	4	321	4,6	23	21,8	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	4	4,8	0	0,0	6	237	7,8	14	25,5	12
P15	Disponibilização dos relatórios	15	0,0	0	0,0	2	603	0,0	0	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	15	7,5	0	0,0	15	603	17,7	17	83,9	30
P17	Comunicação da decisão final	13	0,0	0	0,0	2	334	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento	2	25,5	2	25,5	8	269	71,3	227	83,8	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	2
---	---

## Danos Materiais com Corporais – Danos Próprios

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 autorização reg. Danos materiais	2	0,0	0	0,0	2	61	1,2	6	12,2	2
P13	Primeiro contacto para marcação de peritagem	2	0,0	0	0,0	2	61	0,0	0	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	1	1,0	0	0,0	4	34	1,6	0	0,0	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	1	6,0	0	0,0	6	27	5,1	0	0,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios	2	0,0	0	0,0	2	61	0,0	0	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	2	19,5	1	32,0	15	61	15,0	1	39,0	30
P17	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2	32	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento	2	16	1	28	8	29	29,8	18	45,8	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

**Os tempos médios indicados incluem:**

- a) A média de todos os prazos reportados à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões em 2023;
- b) Situações de incumprimento, mesmo que devidamente justificado;