

**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) <i>[redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]</i>							Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	3618	1,4	151	30,5	3467	0,2	2	4966	5,3	996	24,8	3970	0,4	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	3153	0,1	12	6,7	3141	0,1	4	2831	0,2	7	12,6	2824	0,1	4
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	191	1,1	0	0,0	191	1,1	6	235	1,4	0	0,0	235	1,4	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	3344	0,0	0	0,0	3344	0,0	0	3066	0,0	0	0,0	3066	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	3618	7,0	89	58,5	3529	5,7	15	4966	16,4	251	82,6	4715	12,9	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento da indemnização	43	23,2	27	34,3	16	4,4	8	332	7,4	77	28,4	255	1,1	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	2
---	---

**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) <i>[redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]</i>							Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	474	9,5	191	22,7	283	0,5	2	2987	2,2	260	24,4	2727	0,1	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	368	0,2	7	7,6	361	0,1	4	2493	0,3	7	12,4	2486	0,2	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	74	2,0	0	0,0	74	2,0	6	336	1,5	0	0,0	336	1,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	442	0,0	0	0,0	442	0,0	2	2829	0,0	0	0,0	2829	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	474	15,5	91	47,7	383	7,8	15	2987	10,7	66	77,9	2921	9,2	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento da indemnização	23	15,0	12	24,8	11	4,2	8	102	12,4	52	21,8	50	2,7	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	3
---	---

**DANOS CORPORAIS - Responsabilidade civil (obrigatório)** (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)

Prazos	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P7	necessidade de proceder a exame de avaliação corporal	0	0	0	20
P8	do exame de avaliação corporal	0	0	0	10
P9	não da responsabilidade - Danos corporais	0	0	0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0	0	15
P11	indemnização - Danos corporais	0	0	0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

**DANOS CORPORAIS - Danos próprios** (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)

Prazos	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P7	necessidade de proceder a exame de avaliação corporal	0	0	0	20
P8	do exame de avaliação corporal	0	0	0	10
P9	não da responsabilidade - Danos corporais	0	0	0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0	0	15
P11	indemnização - Danos corporais	0	0	0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

**DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - 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)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P12	5	1,0	1	4,0	4	0,3	2	228	3,4	73	9,7	155	0,4	2	
P13	5	1,0	1	4,0	4	0,3	2	228	3,4	74	9,7	154	0,4	2	
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	3	3,0	0	0,0	3	3,0	4	147	0,6	1	12,0	146	0,5	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	13	6,5	1	12,0	12	6,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	3	3,0	0	0,0	3	0,0	10	160	0,0	2	0,0	158	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	5	8,0	0	0,0	5	8,0	15	228	16,1	3	52,7	225	15,6	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	3	17,0	2	22,0	1	7,0	8	65	20,9	35	35,9	30	3,5	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

**DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - 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)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P12	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3	1,0	1	3,0	2	0,0	2	
P13	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3	1,0	1	3,0	2	0,0	2	
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	3	0,3	0	0,0	3	0,3	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3	0,0	0	0,0	3	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0,0	0	0,0	0	0,0	15	3	11,0	0	0,0	3	11,0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	2	2,5	0	0,0	2	2,5	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---