

**ASF**

**AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES**

**REGULARIZAÇÃO  
DE SINISTROS  
AUTOMÓVEL  
2023**

**ANUAL**

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Regularização de Sinistros Automóvel

### **EDIÇÃO**

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, n.º 76

1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt)

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

Ano de Edição: 2024



AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

# REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL

Lisboa, 2024

# ÍNDICE

Índice de quadros	3
Índice de gráficos	4
Siglas e acrónimos	6
<b>1. Enquadramento e metodologia</b>	<b>7</b>
<b>2. Análise da informação reportada para efeitos de supervisão do controlo de prazos</b>	<b>11</b>
<b>3. Análise da informação divulgada pelas empresas de seguros</b>	<b>15</b>
3.1 Análise global da informação divulgada	15
3.2 Informação utilizada na análise dos tempos médios de regularização de sinistros	20
3.3 Tempos médios de regularização de sinistros	21
3.4 Justificações/ Informações adicionais	31
<b>4. Conclusões</b>	<b>34</b>

# ÍNDICE DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel   Sinistros com danos exclusivamente materiais	11
<b>Quadro 2</b>	Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel   Sinistros com danos exclusivamente corporais	12
<b>Quadro 3</b>	Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel   Sinistros com danos materiais e corporais	12
<b>Quadro 4</b>	Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos	13
<b>Quadro 5</b>	Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos, por tipologia de sinistro	13

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Número de processos / sinistros verificados, por tipologia dos danos	14
<b>Gráfico 2</b>	Número total de casos contabilizados no prazo P1, por empresa de seguros   Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA	16
<b>Gráfico 3</b>	Número total de casos contabilizados no prazo P1, por empresa de seguros   Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA	16
<b>Gráfico 4</b>	Proporção de casos contabilizados no prazo P1, por empresa de seguros, com e sem DAAA   Danos Materiais – Responsabilidade civil	17
<b>Gráfico 5</b>	Casos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos materiais, por empresa de seguros   Responsabilidade civil, com e sem DAAA	18
<b>Gráfico 6</b>	Casos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos materiais, por empresa de seguros   Danos próprios, com e sem DAAA	19
<b>Gráfico 7</b>	Proporção de casos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos materiais, total de mercado   Responsabilidade Civil e Danos próprios, com e sem DAAA	20
<b>Gráfico 8</b>	Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais   Responsabilidade civil e danos próprios	21
<b>Gráfico 9</b>	Número de casos contabilizados no prazo P1, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros   Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA	22
<b>Gráfico 10</b>	Número de casos contabilizados no prazo P1, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros   Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA	23

<b>Gráfico 11</b>	Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros   Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA	24
<b>Gráfico 12</b>	Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros   Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA	25
<b>Gráfico 13</b>	Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais   Responsabilidade civil e danos próprios	26
<b>Gráfico 14</b>	Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros   Responsabilidade civil e danos próprios	27
<b>Gráfico 15</b>	Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais   Responsabilidade civil e danos próprios	28
<b>Gráfico 16</b>	Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros   Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA	29
<b>Gráfico 17</b>	Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros   Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA	30
<b>Gráfico 18</b>	Proporção das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente materiais	31
<b>Gráfico 19</b>	Proporção das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente corporais	32
<b>Gráfico 20</b>	Proporção das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos materiais e corporais	33

# SIGLAS E ACRÓNIMOS

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
DAAA	Declaração Amigável de Acidente Automóvel
IDS	Indemnização Direta ao Segurado
LPS	Livre Prestação de Serviços
Regulamentação do RJSORCA	Regulamentação em matéria de regularização de sinistros, aprovada pela Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, e alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio, e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro
RJSORCA	Regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

# 1. ENQUADRAMENTO E METODOLOGIA

O Decreto-Lei n.º 83/2006, de 3 de maio<sup>1</sup>, refere no seu preâmbulo que: “Nas relações entre as entidades seguradoras e os seus segurados e terceiros, em caso de sinistros do ramo automóvel, parte da conflitualidade existente ocorre em virtude da falta de um instrumento disciplinador que vincule o obrigado ao cumprimento de prazos na regularização dos sinistros. Esta ausência de regulamentação não permite ao segurado e ao terceiro lesado afirmar que a obrigação é perfeitamente cumprida.”

Com o objetivo de salvaguardar esta preocupação, o Decreto-Lei n.º 83/2006 veio prever, pela primeira vez, o estabelecimento de prazos máximos que as empresas de seguros têm de observar na regularização de sinistros automóvel que lhes sejam participados.

Considerando a importância desta matéria no âmbito da supervisão comportamental, a mesma consta do Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado. No entanto, as particularidades deste tema, ao qual a ASF tem vindo a dar especial atenção, justificaram que, a partir de 2019, a informação relativa à regularização de sinistros automóvel passasse a ser publicada num relatório autónomo com maior detalhe.

É este o objetivo do presente documento.

No que se refere aos prazos fixados no RJSORCA, o seu artigo 36.º prevê que, nas situações em que os sinistros automóvel envolvam apenas danos materiais, as empresas de seguros devem:

- / proceder ao primeiro contacto com o tomador do seguro, com o segurado ou com o terceiro lesado no prazo de dois dias úteis, marcando as peritagens necessárias;

---

<sup>1</sup> Posteriormente revogado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, que aprovou o RJSORCA.

- / concluir as peritagens nos oito dias úteis seguintes ao fim do prazo mencionado no ponto anterior ou no máximo de 12 dias úteis no caso de haver necessidade de desmontagem;
- / disponibilizar os relatórios das peritagens nos quatro dias úteis após a sua conclusão, bem como os relatórios de averiguação indispensáveis à sua compreensão; e
- / comunicar a assunção, ou não, da responsabilidade em 30 dias úteis a contar do termo do prazo fixado para proceder ao primeiro contacto.

Existindo Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)<sup>2</sup>, e com exceção do primeiro contacto, os prazos são reduzidos para metade. Por outro lado, os prazos são duplicados caso se verifiquem fatores climatéricos excecionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo.

De acordo com o RJSORCA, são ainda consagrados deveres de diligência a observar pelas empresas de seguros na regularização de sinistros que envolvam danos corporais, estipulando se, nesses casos, que aquelas devem:

- / informar o lesado, caso seja necessário proceder a exame de avaliação do dano corporal por perito médico, num prazo não superior a 20 dias a contar do pedido de indemnização efetuado pelo lesado, ou de 60 dias a contar da data da comunicação do sinistro, caso o pedido indemnizatório ainda não tenha sido efetuado;
- / disponibilizar ao lesado o exame de avaliação do dano corporal no máximo de dez dias a contar da sua receção; e
- / comunicar a assunção ou não da responsabilidade até 45 dias a contar da data do pedido de indemnização, se tiver sido, entretanto, emitido o relatório de alta clínica (caso haja lugar) e o dano seja totalmente quantificável.

As empresas de seguros devem constituir um registo relativo aos prazos aplicáveis a cada um dos sinistros por si geridos, conforme estabelecido na regulamentação do RJSORCA. Nos termos do seu artigo 5.º, esta informação deve ser reportada anualmente à ASF para efeitos de supervisão.

---

<sup>2</sup> Documento que deve ser preenchido e assinado pelos condutores intervenientes num sinistro, quando estão de acordo sobre a forma como o mesmo ocorreu, e entregue à respetiva empresa de seguros.

A entrega deste documento é essencial para o funcionamento do sistema IDS, que tem como finalidade acelerar a regularização do sinistro. Assim, cada tomador do seguro lida diretamente com a sua empresa de seguros, que se encarrega de regularizar o sinistro, sendo depois reembolsado pela empresa de seguros do outro condutor, caso este último seja o responsável pelo acidente. No entanto, existem situações em que o sistema IDS não se aplica.

Como já sublinhado, no quadro da supervisão comportamental e, em especial, ao nível do acompanhamento das práticas dos diferentes operadores, a análise deste registo assume uma relevância significativa.

Refira-se a este respeito que os incumprimentos reportados pelas empresas de seguros podem ser justificados através de informações adicionais elencadas nas instruções informáticas previstas na regulamentação do RJSORCA, o que pode reduzir o número de incumprimentos sendo, todavia, a adequação das justificações ao caso concreto avaliada em sede de ações de supervisão *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro. Assim, os valores apresentados suportam um cenário estatístico que pode não corresponder exatamente à realidade efetiva dos incumprimentos, uma vez que as justificações podem não ser as adequadas ou podem não ter devido fundamento.

Por fim, refira-se que, nos termos do RJSORCA, em termos de garantia do regime de regularização dos sinistros, há uma distinção entre os prazos que podem ser objeto de sanções contraordenacionais e aqueles que apenas podem originar a aplicação de uma sanção civil.

É com base nestes pressupostos que se procede, de seguida, à análise da informação reportada anualmente pelas empresas de seguros à ASF e da informação divulgada por estas nos respetivos sítios de Internet, a qual também é tratada, embora de forma mais sintetizada, no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado relativo a 2023.

A informação relativa ao nível de cumprimento dos prazos de regularização de sinistros foi extraída dos elementos reportados anualmente pelas diversas empresas de seguros à ASF para efeitos de supervisão.

Por sua vez, a informação sobre os tempos médios de regularização dos sinistros foi extraída dos elementos divulgados pelas empresas de seguros nos respetivos sítios na Internet, seguindo o modelo recomendado pela Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, da ASF.

De acordo com a subalínea *i)* da alínea *m)* do n.º 1 do artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e ao tratamento das reclamações pela ASF, os tempos médios de regularização de sinistros automóvel passam a figurar no separador denominado “Informações relevantes para o cliente” que deve constar do sítio autónomo na Internet, redigido em língua portuguesa, de que as empresas de seguros<sup>3</sup> devem dispor.

---

<sup>3</sup> E as entidades gestoras de fundos de pensões, que não vêm aqui ao caso.

Com exceção das situações expressamente assinaladas, a análise apresentada considera apenas os processos em que não houve a necessidade de a empresa de seguros apresentar justificações, nos termos das instruções atrás mencionadas. De facto, considerou-se que a utilização de toda a informação, incluindo aquela que corresponde a sinistros em que os prazos máximos legais foram incumpridos, quando por diversas razões esse incumprimento pode ser da responsabilidade do lesado, poderia desvirtuar as conclusões a retirar.

Para garantir que a informação tratada não é enviesada por valores médios apurados de bases muito reduzidas, foi apenas considerada a informação dos operadores, cujo número de casos, por prazo, foi superior a 10.

## 2. ANÁLISE DA INFORMAÇÃO REPORTADA PARA EFEITOS DE SUPERVISÃO DO CONTROLO DE PRAZOS

Os quadros 1 a 34 apresentam a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que em 2023 se mantém um registo expressivo de cumprimento dos diferentes prazos aplicáveis pelas empresas de seguros.

QUADRO 1  
**NÍVEL DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL | SINISTROS COM DANOS EXCLUSIVAMENTE MATERIAIS | 2021 – 2023**

Período	Total de processos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Global
2021	417 087	99,77%	99,99%	100,00%	99,98%	98,00%	99,85%	99,93%
2022	470 766	99,67%	99,99%	100,00%	99,96%	91,67%	99,76%	99,90%
2023	516 905	99,77%	99,99%	99,99%	99,97%	94,23%	99,83%	99,92%

**P1:** Primeiro contacto do segurador; **P2:** Conclusão das peritagens; **P3:** Disponibilização dos relatórios de peritagem; **P4:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P5:** Comunicação da decisão final; **P6:** Último pagamento da indemnização.

<sup>4</sup> A informação relativa aos sinistros com danos exclusivamente materiais e aos sinistros com danos materiais e corporais de 2021 reflete uma atualização face ao publicado no relatório do ano anterior.

## QUADRO 2

### NÍVEL DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL | SINISTROS COM DANOS EXCLUSIVAMENTE CORPORAIS | 2021 – 2023

Período	Total de processos	P7	P8	P9	P10	P11	Global
2021	2 236	99,34%	100,00%	99,87%	99,77%	99,09%	99,61%
2022	2 943	99,41%	99,92%	99,93%	99,91%	99,69%	99,80%
2023	2 756	99,18%	99,73%	99,38%	99,91%	99,80%	99,62%

**P7:** Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; **P8:** Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; **P9:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; **P10:** Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; **P11:** Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

## QUADRO 3

### NÍVEL DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL | SINISTROS COM DANOS MATERIAIS E CORPORAIS | 2021 – 2023

Período	Total de processos	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Global
2021	5 893	99,10%	100,00%	99,82%	99,98%	99,97%	100,00%	99,94%	99,78%
2022	5 892	99,05%	100,00%	99,70%	100,00%	99,83%	100,00%	99,89%	99,72%
2023	5 886	99,27%	100,00%	99,86%	100,00%	99,90%	100,00%	99,18%	99,76%

**P12:** Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; **P13:** Contacto para marcação de peritagens; **P14:** Conclusão das peritagens; **P15:** Disponibilização dos relatórios da peritagem; **P16:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P17:** Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; **P18:** Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Tendo exclusivamente por base as informações reportadas pelas empresas de seguros para efeitos de supervisão, foram respeitados, em termos globais, 99,92% dos prazos aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais, 99,62% aos sinistros apenas com danos corporais e 99,76% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Em termos globais, em 2023, considerando todos os sinistros, regista-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, 0,31% de incumprimentos (quadro 4), menos 0,1 p.p. do que face ao período anterior. É de realçar que esta diminuição na proporção dos incumprimentos coexiste com um aumento no número total de processos / sinistros ocorridos em 2023 de 9,6%.

QUADRO 4

### EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE SINISTROS AUTOMÓVEL REPORTADOS E DE INCUMPRIMENTOS | 2021 – 2023

Período	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2021	425 216	1 246	0,29%
2022	479 601	1 984	0,41%
2023	525 547	1 628	0,31%

Como se pode observar no quadro 5 e no gráfico 1, o número de sinistros com danos exclusivamente materiais é claramente determinante, o que justifica que a informação que adiante se trata seja mais detalhada e diversificada do que nos sinistros em que tenham ocorrido apenas danos corporais ou simultaneamente danos materiais e corporais.

QUADRO 5

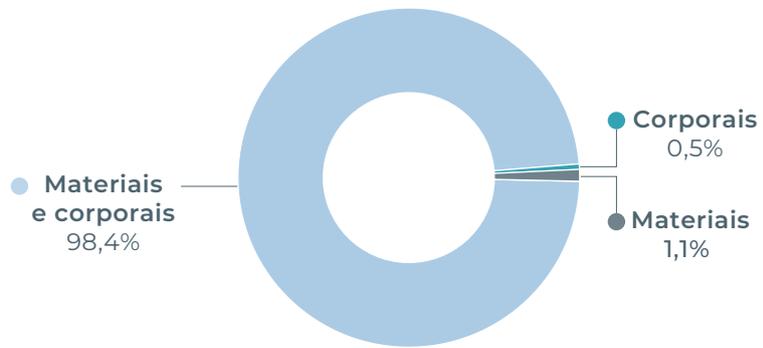
### EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE SINISTROS AUTOMÓVEL REPORTADOS E DE INCUMPRIMENTOS, POR TIPOLOGIA DE SINISTRO | 2021 – 2023

Reporte	Total de processos DM	Total de incumprimentos DM	Total de processos DC	Total de incumprimentos DC	Total de processos DM e DC	Total de incumprimentos DM e DC
2021	417 087	1 149	2 236	31	5 893	66
2022	470 766	1 881	2 943	20	5 892	83
2023	516 905	1 520	2 756	36	5 886	72

**DM:** Sinistros com danos exclusivamente materiais; **DC:** Sinistros com danos exclusivamente corporais; **DM e DC:** Sinistros com danos materiais e corporais.

GRÁFICO 1

### NÚMERO DE PROCESSOS / SINISTROS VERIFICADOS, POR TIPOLOGIA DOS DANOS



### 3. ANÁLISE DA INFORMAÇÃO DIVULGADA PELAS EMPRESAS DE SEGUROS

A Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, aplicável a todas as empresas de seguros autorizadas a explorar em Portugal o ramo Veículos terrestres e/ou o ramo Responsabilidade civil de veículos terrestres motorizados, incluindo as que exercem atividade no território português ao abrigo dos regimes de liberdade de estabelecimento (sucursais) ou de LPS, veio estabelecer modelos uniformes para a divulgação de informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóveis.

#### 3.1. Análise global da informação divulgada

Para uma caracterização genérica da dimensão de cada operador, em termos de sinistros, os gráficos 2 e 3 apresentam informação relativa ao número total de casos contabilizados no prazo P1 divulgados por cada uma das empresas de seguros, dos quais resultaram danos exclusivamente materiais, dada a predominância deste tipo de sinistro atrás sublinhada, com e sem DAAA.

Considerou-se o prazo P1 (prazo para o primeiro contacto da empresa de seguros) por ocorrer em todos os tipos de sinistro, o que significa que a informação analisada corresponde, na prática, à totalidade de sinistros ocorridos e encerrados.

GRÁFICO 2

**NÚMERO TOTAL DE CASOS CONTABILIZADOS NO PRAZO P1, POR EMPRESA DE SEGUROS | DANOS MATERIAIS – RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, COM DAAA**

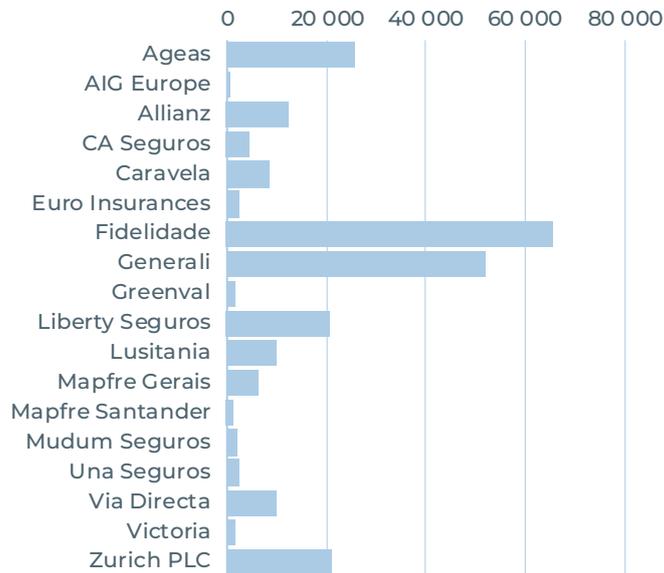
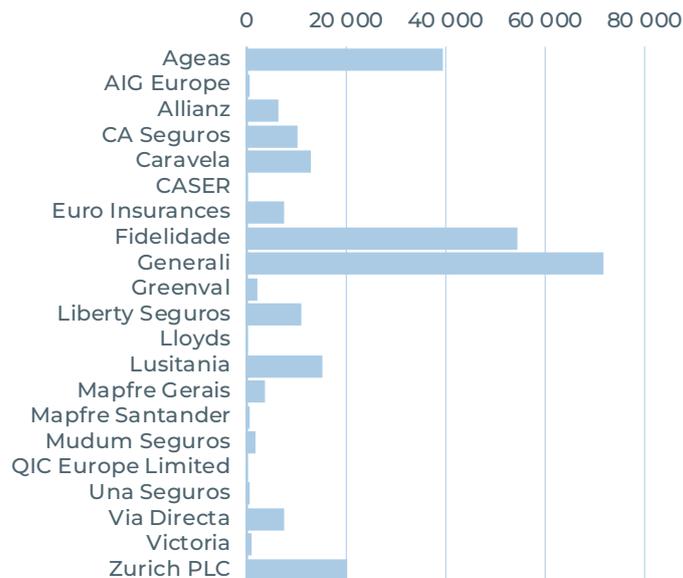


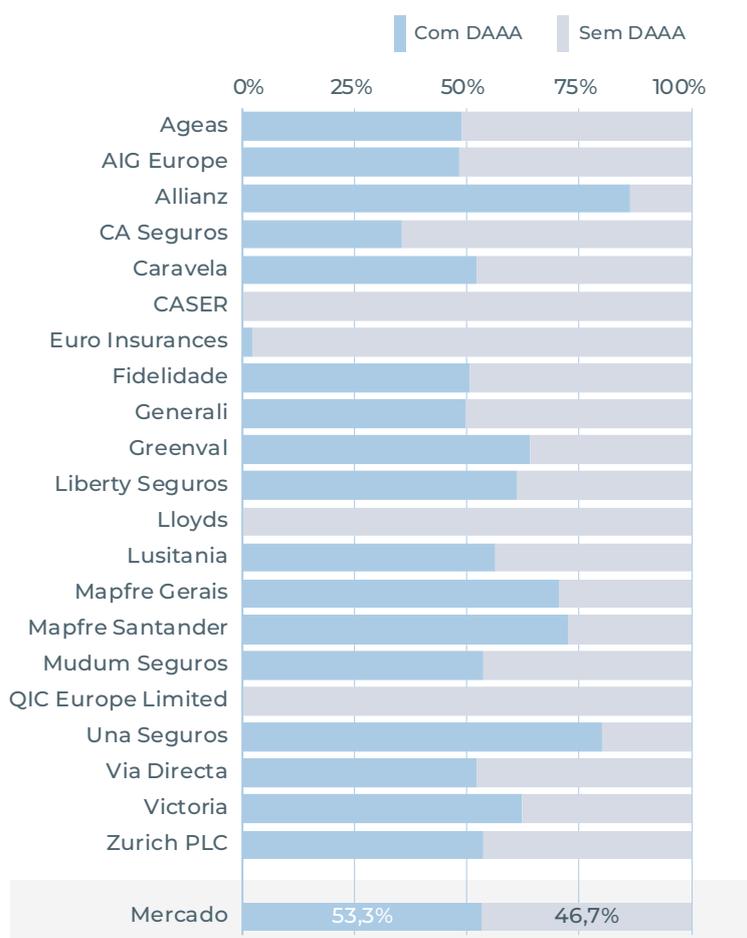
GRÁFICO 3

**NÚMERO TOTAL DE CASOS CONTABILIZADOS NO PRAZO P1, POR EMPRESA DE SEGUROS | DANOS MATERIAIS – RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, SEM DAAA**



O gráfico 4 ilustra a proporção do número de casos contabilizados no prazo P1 que dizem respeito a sinistros de responsabilidade civil automóvel em que foi assinada a DAAA pelos condutores intervenientes e nos casos em que tal não sucedeu.

**GRÁFICO 4**  
**PROPORÇÃO DE CASOS CONTABILIZADOS NO PRAZO P1, POR EMPRESA DE SEGUROS, COM E SEM DAAA | DANOS MATERIAIS – RESPONSABILIDADE CIVIL**



Considerando o total das empresas de seguros, os intervenientes nos sinistros recorreram à DAAA em 53% dos casos de responsabilidade civil com danos materiais, valor sem alterações de relevo face aos últimos anos (2022: 53,1% e 2021: 54%)<sup>5</sup>.

Uma vez que foi precisamente para este tipo de sinistros que a DAAA foi criada, permitindo uma regularização mais célere, esperar-se-ia que a proporção relativa à sua utilização fosse superior.

<sup>5</sup> Os relatórios “Regularização de Sinistros Automóvel 2022” e “Regularização de Sinistros Automóvel 2021” podem ser consultados em [Regularização de sinistros automóvel - Site ASF Institucional - ASF](#).

Os prazos previstos para a regularização de sinistros automóvel ficam suspensos nas situações de suspeita fundamentada de fraude, conforme disposto no n.º 8 do artigo 36.º do RJSORCA.

Os gráficos 5 e 6 apresentam informação sobre o número de sinistros com prazos suspensos por suspeita de fraude em relação ao número de casos contabilizados no prazo P1 divulgados, desagregada pelas coberturas de responsabilidade civil e de danos próprios.

GRÁFICO 5  
**CASOS SUSPENSOS POR SUSPEITAS DE FRAUDE EM SINISTROS COM DANOS MATERIAIS, POR EMPRESA DE SEGUROS | RESPONSABILIDADE CIVIL, COM E SEM DAAA**

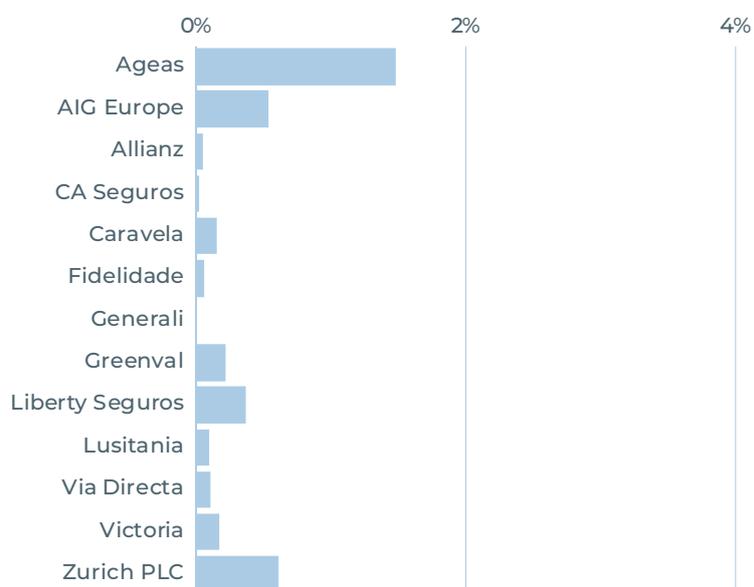
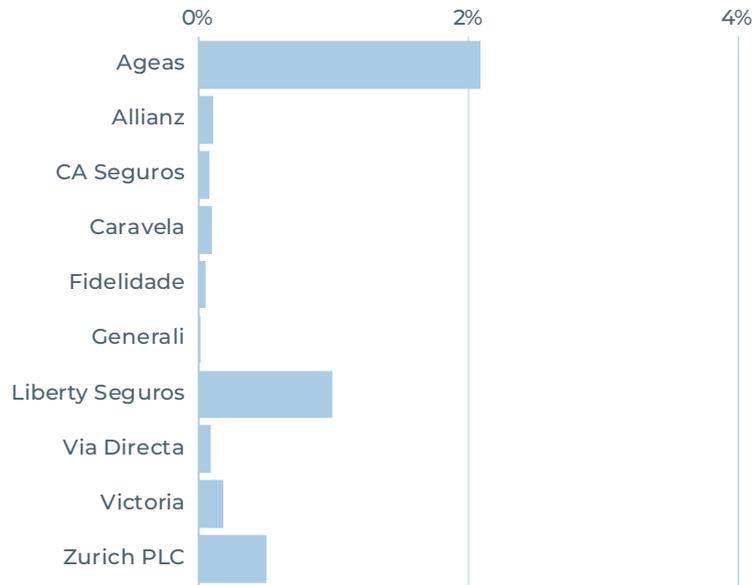


GRÁFICO 6

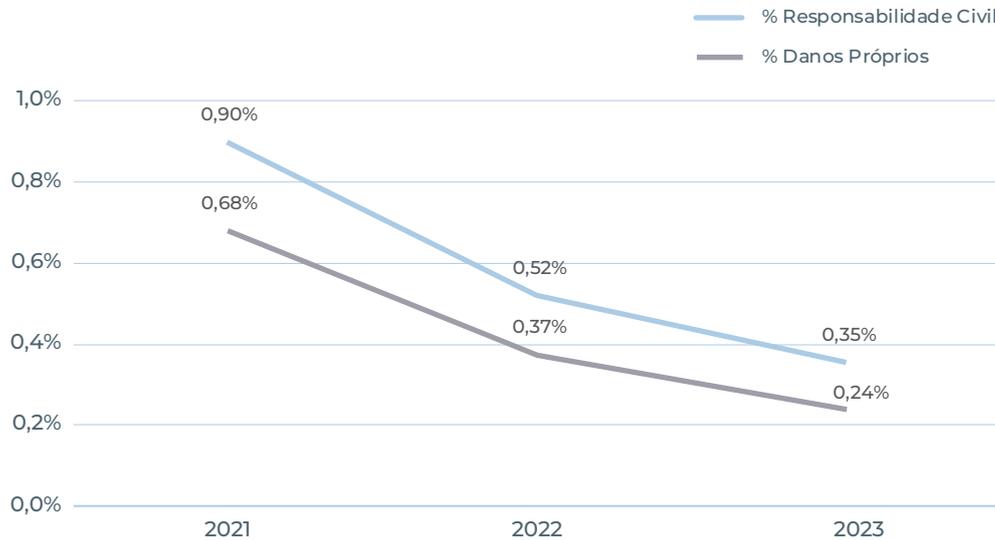
**CASOS SUSPENSOS POR SUSPEITAS DE FRAUDE EM SINISTROS COM DANOS MATERIAIS, POR EMPRESA DE SEGUROS | DANOS PRÓPRIOS, COM E SEM DAAA**

A indicação de uma proporção mais elevada não corresponde necessariamente a uma maior incidência de fraude nesse operador, podendo a mesma ser justificada pela existência de um sistema mais exigente na sinalização, aos gestores de sinistros, de eventuais situações fraudulentas. Para melhor facilidade de comparação, a escala utilizada é a mesma.

A este respeito, importa ainda salientar que, no total do mercado, a proporção de sinistros suspensos por suspeitas de fraude em danos materiais face aos casos contabilizados no P1 é reduzida e tem vindo, anualmente, a diminuir, quer nas coberturas de responsabilidade civil, quer nas de danos próprios.

GRÁFICO 7

### PROPORÇÃO DE CASOS SUSPENSOS POR SUSPEITAS DE FRAUDE EM SINISTROS COM DANOS MATERIAIS, TOTAL DE MERCADO | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, COM E SEM DAAA



## 3.2. Informação utilizada na análise dos tempos médios de regularização de sinistros

Os tempos médios, por prazo, que constam dos pontos seguintes foram calculados para o mercado tendo em consideração o número de casos relativos a cada um dos prazos publicados por cada empresa de seguros.

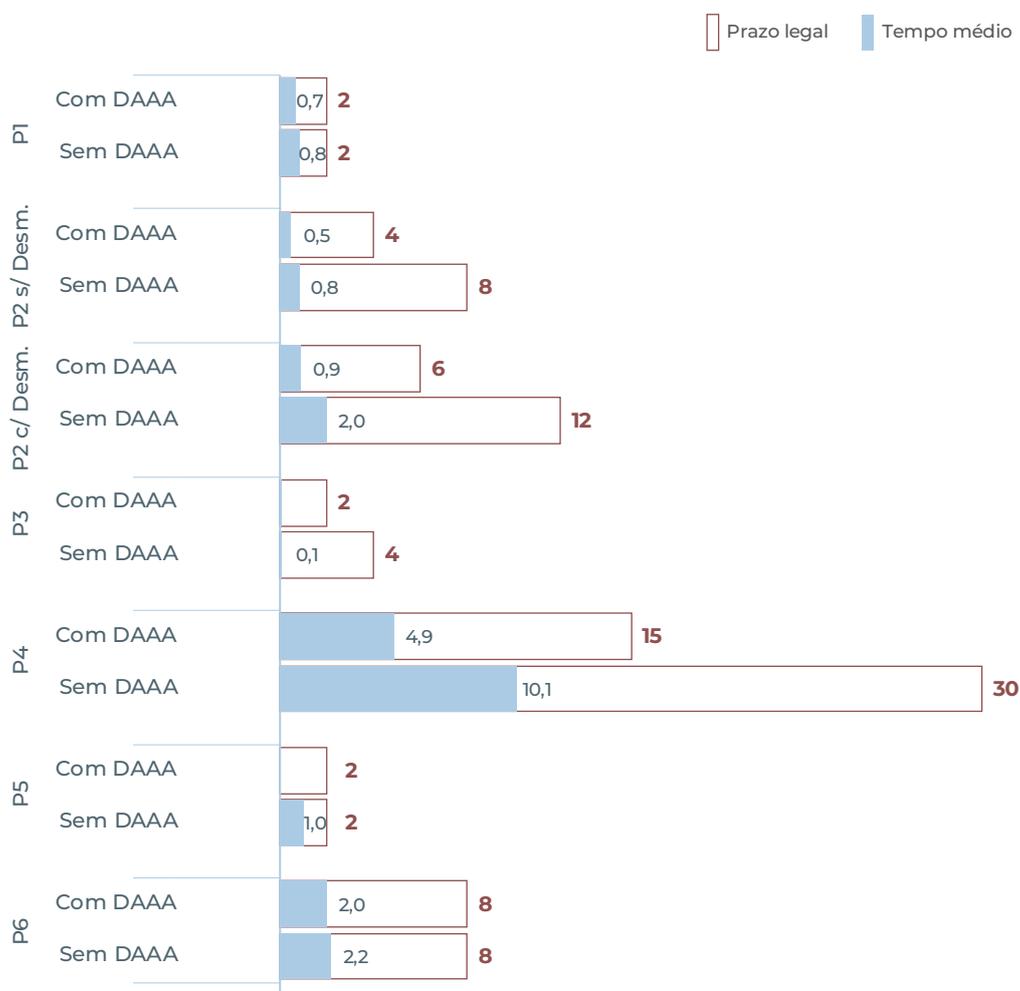
Como sublinhado anteriormente, a análise que se segue considera apenas os processos em que não houve a necessidade de a empresa de seguros apresentar justificações, nos termos das instruções informáticas previstas na regulamentação do RJSORCA.

Tendo em conta que, como também já referido, foi apenas considerada a informação dos operadores cujo número de casos, por prazo, foi superior a 10, a não indicação de um prazo não significa que o mesmo corresponda a zero.

### 3.3. Tempos médios de regularização de sinistros

No gráfico 8 apresentam-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel sem necessidade de apresentação de justificação (em dias úteis), para cada prazo e para o total das empresas de seguros, nas coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, englobando danos exclusivamente materiais. Observaram-se em todos os casos valores consideravelmente inferiores aos prazos legais e sem alterações significativas face ao ano anterior.

GRÁFICO 8  
**TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, COM DANOS MATERIAIS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS**

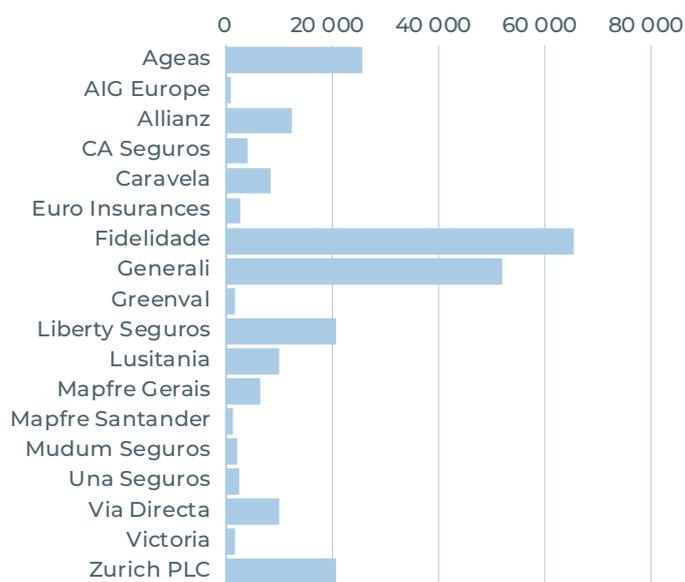


**P1:** Primeiro contacto do segurador; **P2:** Conclusão das peritagens; **P3:** Disponibilização dos relatórios de peritagem; **P4:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P5:** Comunicação da decisão final; **P6:** Último pagamento da indemnização.

Dos gráficos 9 e 10 consta a informação do número de prazos P1<sup>6</sup>, sem necessidade de apresentação de justificação, apurados para cada empresa de seguros, para os casos com e sem DAAA.

GRÁFICO 9

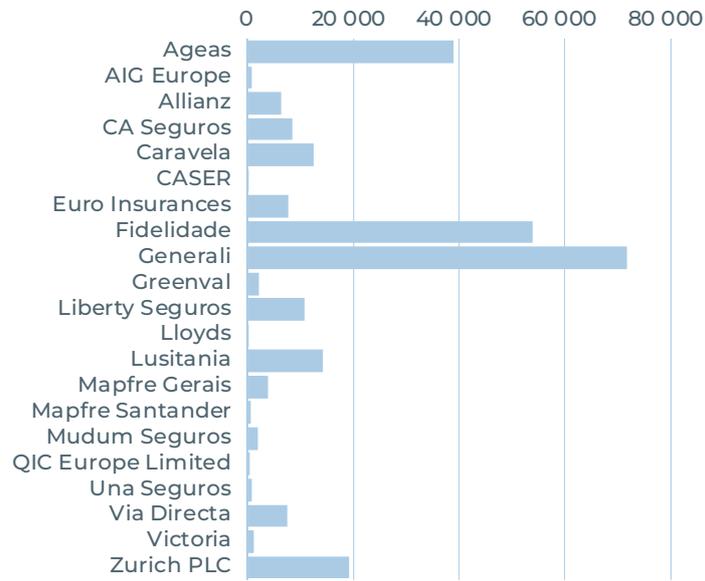
**NÚMERO DE CASOS CONTABILIZADOS NO PRAZO P1, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, POR EMPRESA DE SEGUROS | DANOS MATERIAIS – RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, COM DAAA**



<sup>6</sup> Considerou-se o prazo P1 por ocorrer em todos os tipos de sinistro, de acordo com a metodologia atrás referida.

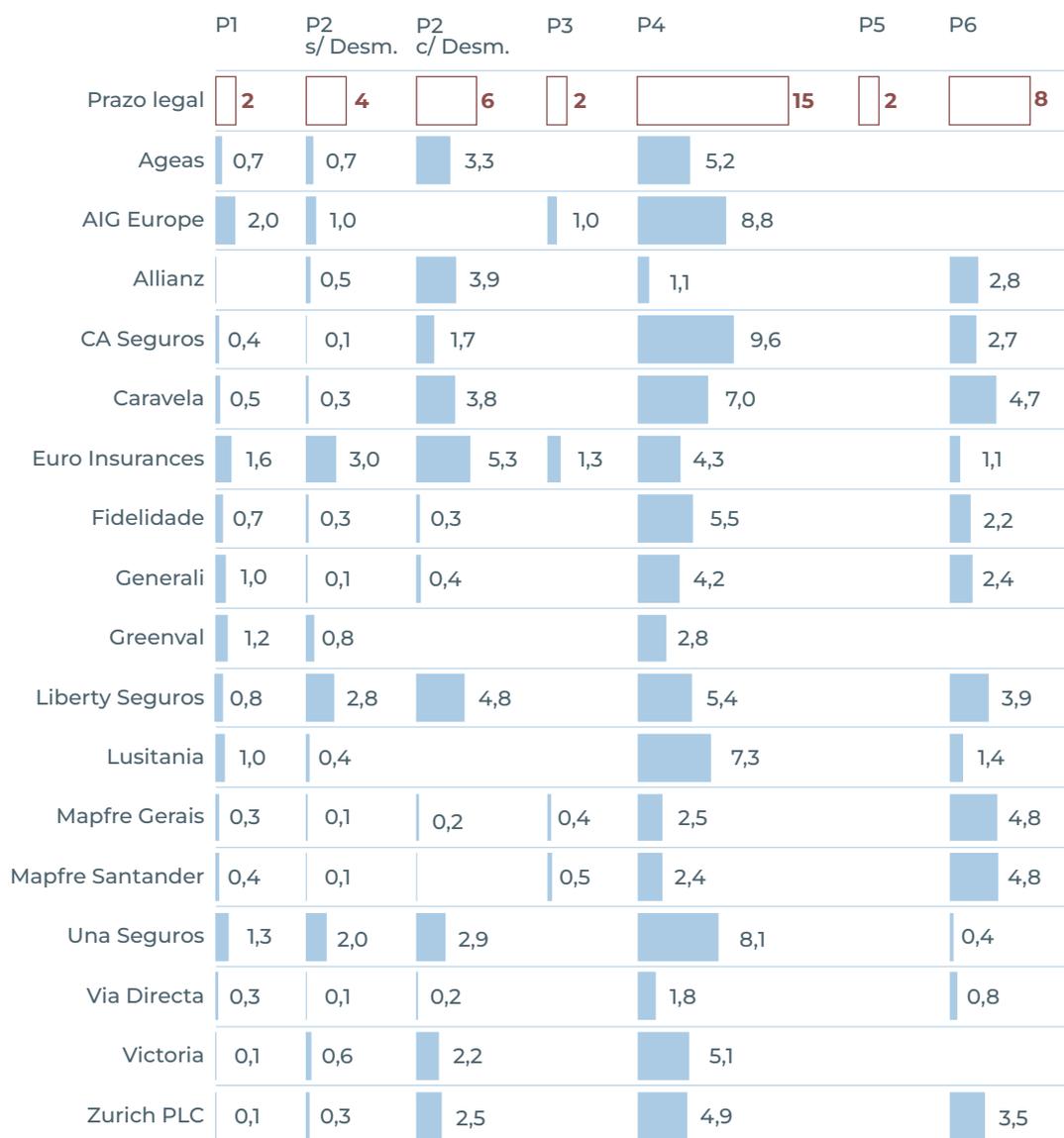
GRÁFICO 10

**NÚMERO DE CASOS CONTABILIZADOS NO PRAZO P1, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, POR EMPRESA DE SEGUROS | DANOS MATERIAIS – RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, SEM DAAA**



Os gráficos 11 e 12 representam os tempos médios de regularização (em dias úteis), dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, para cada prazo e para cada empresa de seguros, com danos exclusivamente materiais, com e sem DAAA.

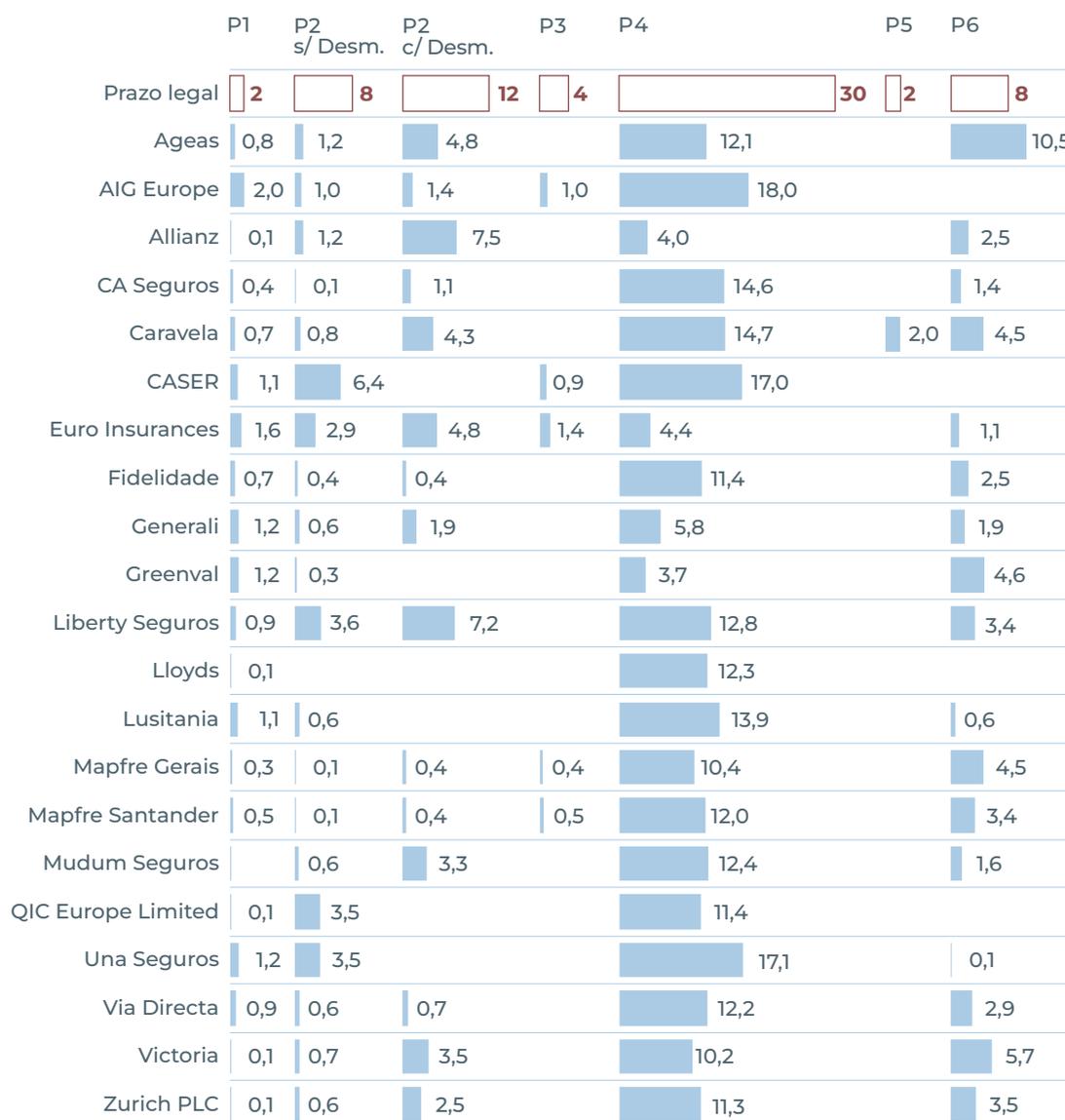
**GRÁFICO 11**  
**TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS MATERIAIS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, POR EMPRESA DE SEGUROS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, COM DAAA**



**P1:** Primeiro contacto do segurador; **P2:** Conclusão das peritagens; **P3:** Disponibilização dos relatórios de peritagem; **P4:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P5:** Comunicação da decisão final; **P6:** Último pagamento da indemnização.

GRÁFICO 12

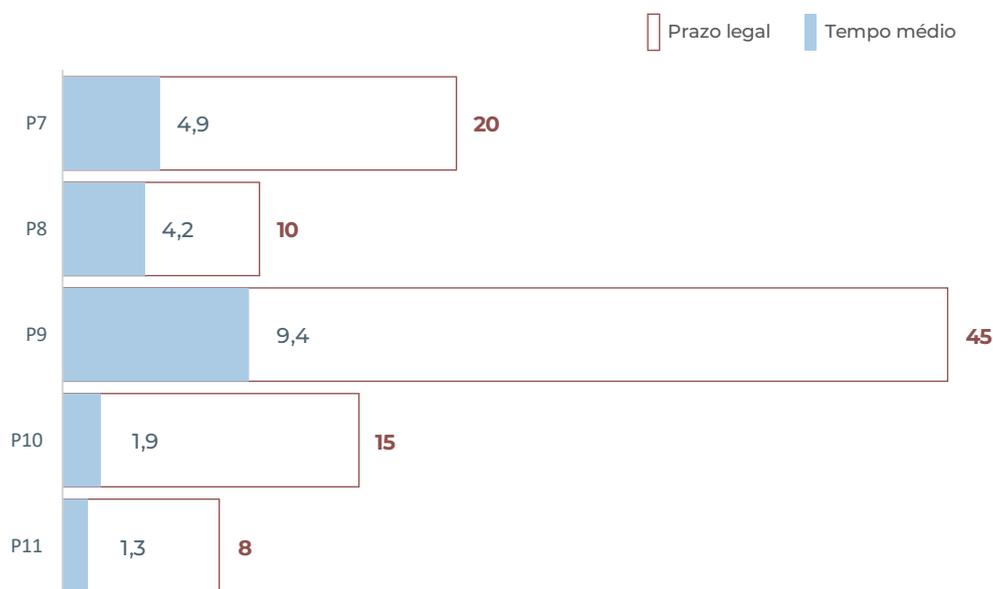
### TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS MATERIAIS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, POR EMPRESA DE SEGUROS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, SEM DAAA



**P1:** Primeiro contacto do segurador; **P2:** Conclusão das peritagens; **P3:** Disponibilização dos relatórios de peritagem; **P4:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P5:** Comunicação da decisão final; **P6:** Último pagamento da indemnização.

No gráfico 13, é possível observar-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, considerando-se agora os sinistros que deram origem a danos exclusivamente corporais, sem necessidade de apresentação de justificação. Todos os prazos são indicados em dias corridos, com exceção do prazo P11, que é contabilizado em dias úteis. Também aqui, é possível constatar que, considerando a totalidade das empresas de seguros, os tempos médios foram significativamente inferiores aos prazos máximos fixados no RJSORCA.

**GRÁFICO 13**  
**TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, COM DANOS CORPORAIS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS**



**P7:** Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal;  
**P8:** Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; **P9:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; **P10:** Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada;  
**P11:** Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

O gráfico 14 apresenta os tempos médios de regularização, por cada empresa de seguros e para cada um dos prazos relativos a sinistros com danos exclusivamente corporais, sem necessidade de apresentação de justificação.

**GRÁFICO 14**  
**TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS CORPORAIS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, POR EMPRESA DE SEGUROS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS**

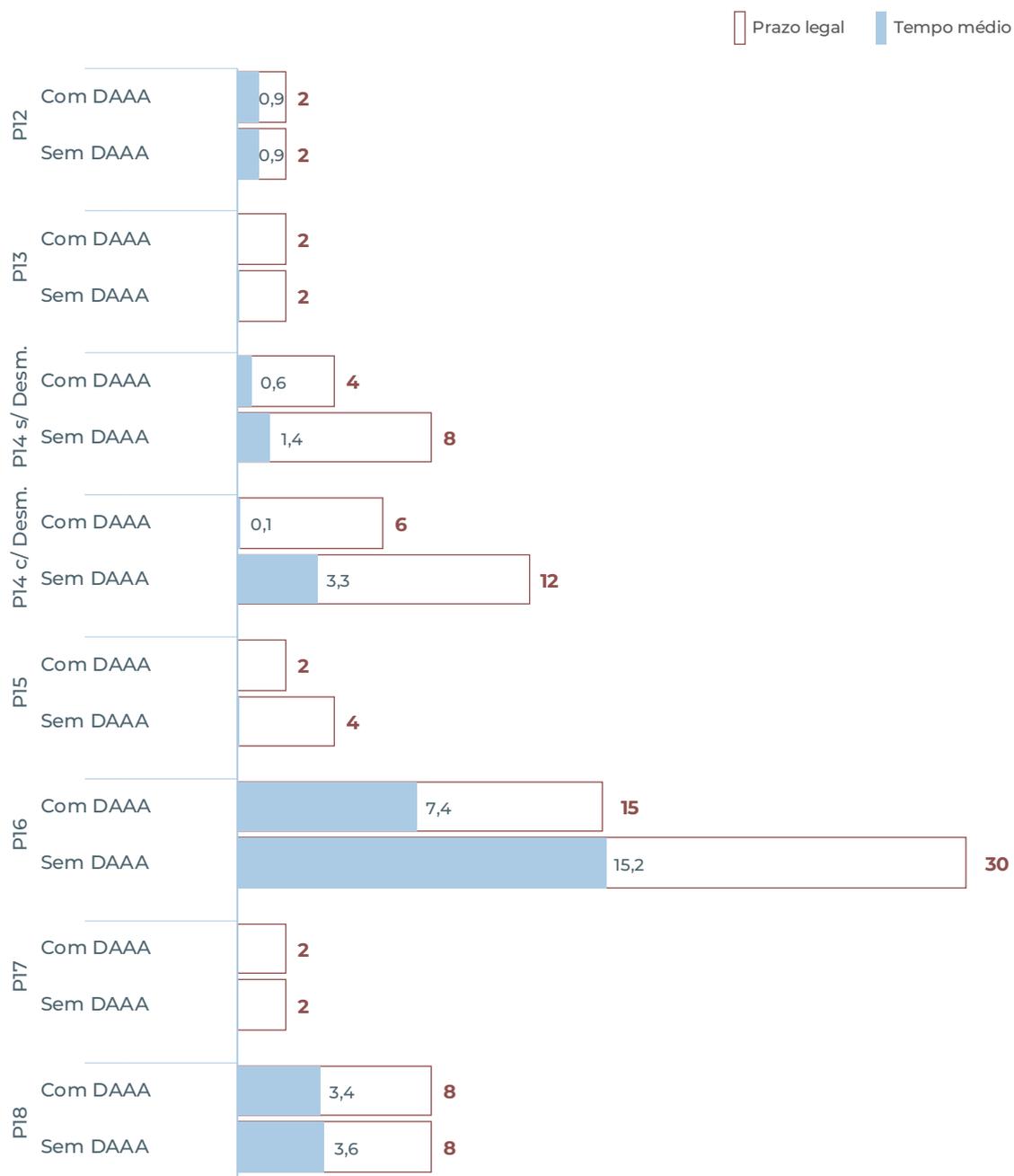


**P7:** Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal;  
**P8:** Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; **P9:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; **P10:** Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada;  
**P11:** Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

Finalmente, no gráfico 15 exibem-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel (em dias úteis) dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, para cada prazo e para o total das empresas de seguros, para as coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, considerando desta vez os casos em que se verificaram simultaneamente danos materiais e corporais. Mais uma vez, constata-se que os tempos médios observados foram claramente inferiores aos prazos legais, sem alterações significativas face ao ano anterior.

GRÁFICO 15

## TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, COM DANOS CORPORAIS E MATERIAIS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS

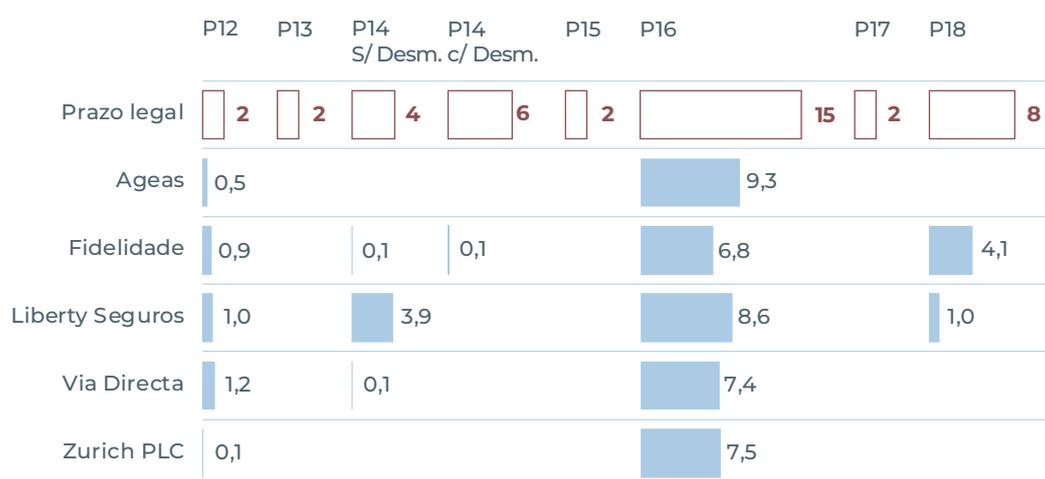


**P12:** Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; **P13:** Contacto para marcação de peritagens; **P14:** Conclusão das peritagens; **P15:** Disponibilização dos relatórios da peritagem; **P16:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P17:** Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; **P18:** Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Importa sublinhar que, para a maior parte dos prazos dos sinistros com danos corporais e materiais, os tempos médios observados não são substancialmente superiores aos verificados para os prazos equiparáveis relativos a sinistros com danos exclusivamente materiais, ainda que a gestão de processos que envolvem danos corporais seja normalmente mais complexa.

O gráfico 16 apresenta os tempos médios de regularização (em dias úteis), dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, por cada empresa de seguros, para cada um dos prazos relativos a sinistros com danos materiais e corporais, com DAAA.

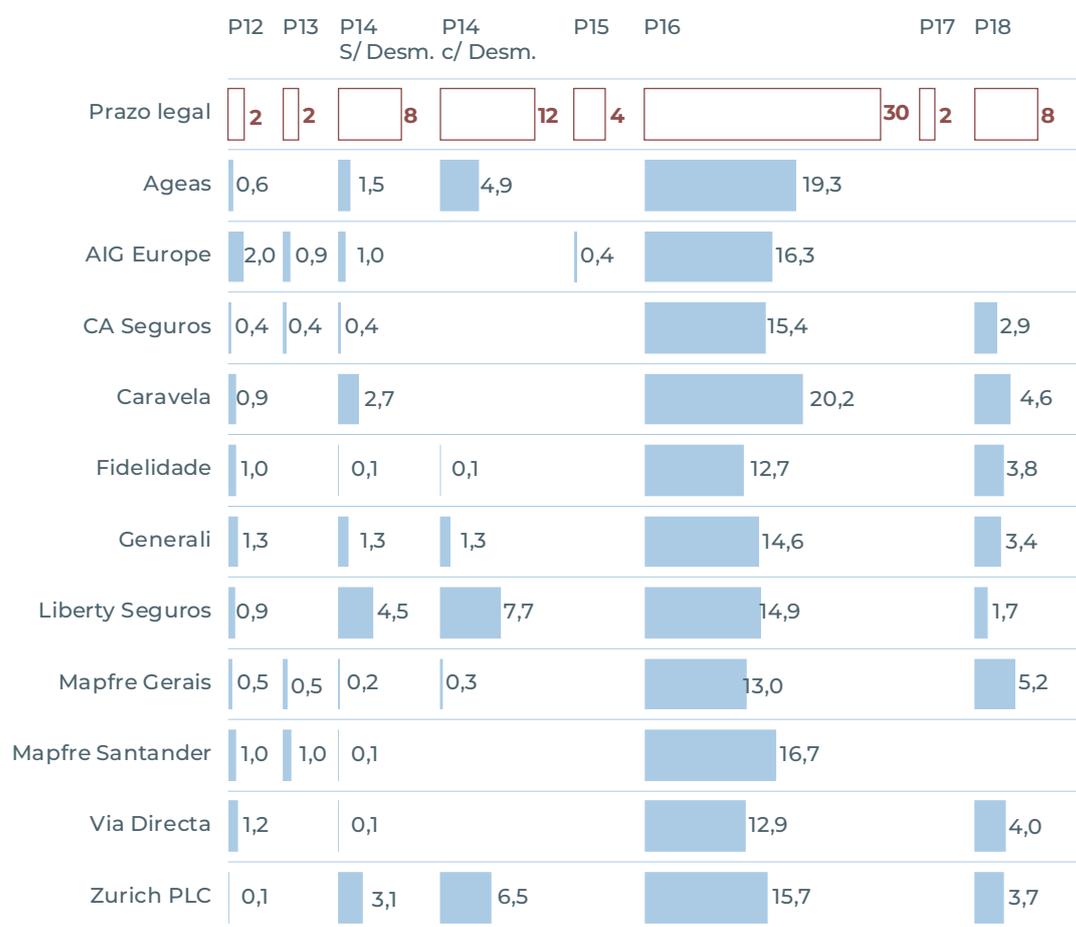
**GRÁFICO 16**  
**TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS MATERIAIS E CORPORAIS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, POR EMPRESA DE SEGUROS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, COM DAAA**



**P12:** Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais;  
**P13:** Contacto para marcação de peritagens; **P14:** Conclusão das peritagens; **P15:** Disponibilização dos relatórios da peritagem; **P16:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P17:** Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado;  
**P18:** Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Finalmente, do gráfico 17 consta a informação relativa aos tempos médios de regularização (em dias úteis), dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, por cada empresa de seguros, para cada um dos prazos relativos a sinistros com danos materiais e corporais, sem DAAA.

**GRÁFICO 17**  
**TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS MATERIAIS E CORPORAIS, SEM NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICAÇÃO, POR EMPRESA DE SEGUROS | RESPONSABILIDADE CIVIL E DANOS PRÓPRIOS, SEM DAAA**



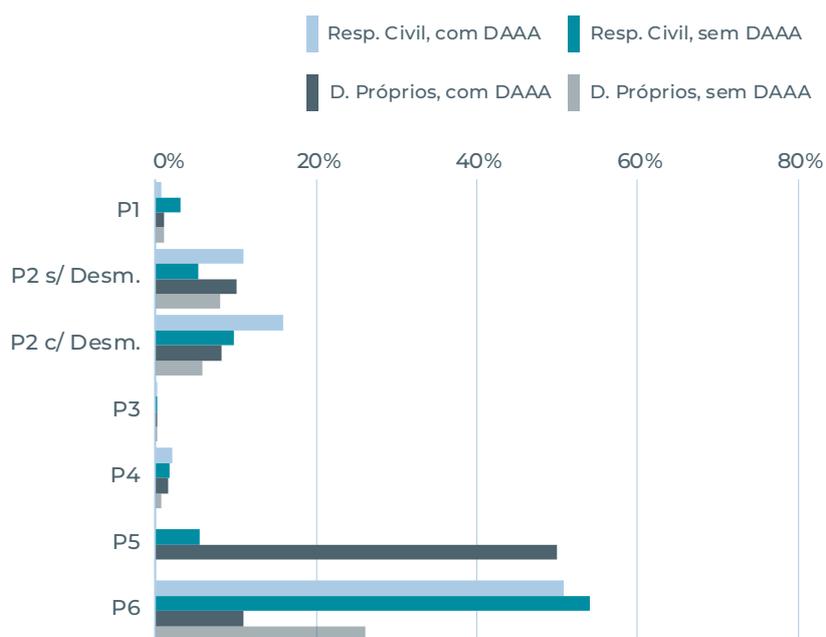
**P12:** Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais;  
**P13:** Contacto para marcação de peritagens; **P14:** Conclusão das peritagens; **P15:** Disponibilização dos relatórios da peritagem; **P16:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P17:** Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado;  
**P18:** Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

### 3.4. Justificações/ Informações adicionais

Como atrás mencionado, o incumprimento de prazos reportados pelas empresas de seguros pode ser justificado através de informações adicionais elencadas nas instruções informáticas previstas na regulamentação do RJSORCA, sendo a adequabilidade das justificações avaliada em sede de ações de supervisão *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro.

Os gráficos 18 a 20 apresentam, para o conjunto das empresas de seguros e de prazos selecionados, a informação relativa à proporção de justificações face ao total de casos, para cada uma da tipologia de sinistros.

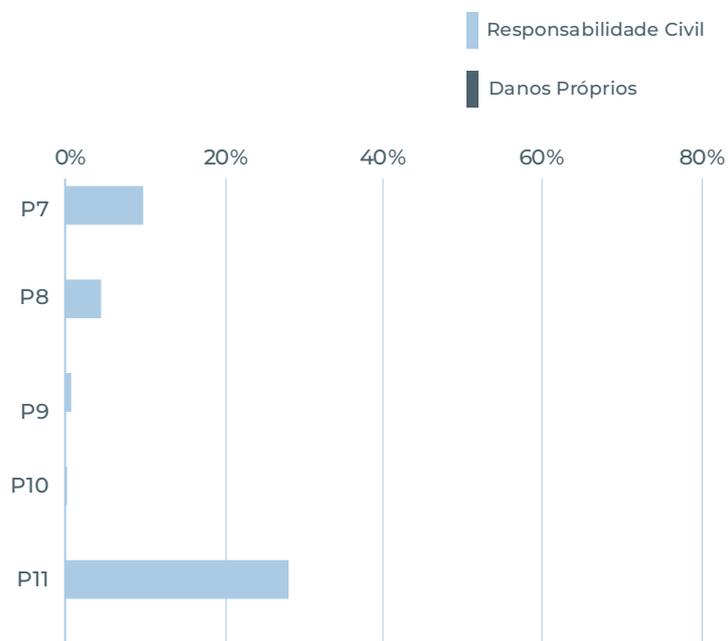
GRÁFICO 18  
**PROPORÇÃO DAS JUSTIFICAÇÕES APRESENTADAS PARA CADA PRAZO DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS EXCLUSIVAMENTE MATERIAIS**



**P1:** Primeiro contacto do segurador; **P2:** Conclusão das peritagens; **P3:** Disponibilização dos relatórios de peritagem; **P4:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P5:** Comunicação da decisão final; **P6:** Último pagamento da indemnização.

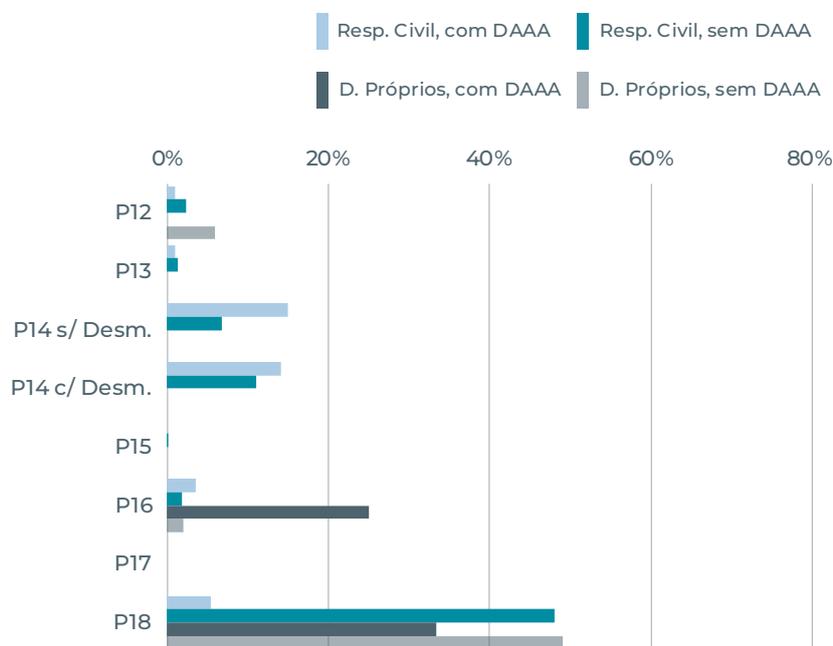
GRÁFICO 19

## PROPORÇÃO DAS JUSTIFICAÇÕES APRESENTADAS PARA CADA PRAZO DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS EXCLUSIVAMENTE CORPORAIS



**P7:** Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal;  
**P8:** Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; **P9:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; **P10:** Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada;  
**P11:** Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

## PROPORÇÃO DAS JUSTIFICAÇÕES APRESENTADAS PARA CADA PRAZO DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS COM DANOS MATERIAIS E CORPORAIS



**P12:** Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; **P13:** Contacto para marcação de peritagens; **P14:** Conclusão das peritagens; **P15:** Disponibilização dos relatórios da peritagem; **P16:** Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; **P17:** Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; **P18:** Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Como se pode observar, são os prazos relacionados com o último pagamento da indemnização aqueles que apresentam uma maior proporção de justificações.

Importa deixar uma nota relativa ao recurso a estas justificações, que são muitas vezes utilizadas porque ocorreu um facto que explica o atraso no cumprimento de determinado prazo e, ao utilizá-las, as empresas de seguros demonstram que não houve um real incumprimento, mas antes uma situação de atraso com explicação legalmente admitida.

No entanto, da experiência recolhida no âmbito da supervisão retira-se que, em algumas situações, estas justificações são utilizadas como informações adicionais ao reporte, pelo que os prazos foram cumpridos dentro dos tempos legais de regularização de sinistros ou nem sequer houve aplicação daqueles prazos, mas foi introduzida uma informação pelo gestor para melhor enquadrar a regularização daquele dano.

São exemplos destas situações, nos prazos referentes à peritagem, a indicação de que esta não foi necessária e ainda, nos prazos de pagamento, a informação de que existiu reparação do veículo sem pagamento de indemnização diretamente ao lesado.

## 4. CONCLUSÕES

Com a entrada em vigor, primeiro do Decreto-Lei n.º 83/2006, de 3 de maio, e depois do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, o legislador nacional veio impor às empresas de seguros autorizadas a comercializar o seguro automóvel no nosso país um conjunto de prazos máximos de regularização de sinistros que não encontra paralelo em outras jurisdições nacionais.

Tendo em consideração a relevância social deste segmento de negócio, a ASF tem vindo a acompanhar, desde o início, o cumprimento daqueles prazos pelas empresas de seguros, quer através de ações de supervisão *on-site* quer pela análise dos reportes que as mesmas fazem anualmente, concluindo-se que o mercado se tem adaptado às exigências legais sobre esta matéria.

Esta conclusão pode ser ilustrada pelos níveis de cumprimento e pelos tempos médios detalhadamente referidos neste relatório, sendo também de sublinhar o reduzido número de reclamações apresentadas em 2023 às empresas de seguros relativamente ao tema “sinistro”, no âmbito do seguro automóvel: cerca de 5.900, o que representa 1 reclamação por cada 1.626 veículos seguros. O impacto muito positivo na conduta de mercado das empresas de seguros, garantindo uma melhor defesa dos interesses dos lesados, através de uma regularização mais célere e com um menor potencial de litigância, fica assim bem demonstrado.

Da experiência de aplicação deste regime, com mais de 15 anos, resulta o reconhecimento por todos os intervenientes no processo – supervisor, empresas de seguros e consumidores –, dos benefícios económicos e sociais daquele instrumento regulatório inovador.



# ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)