

Tempos Médios de regularização de Sinistros Automóvel - 2018



Danos Materiais - Responsabilidade Civil (Obrigatório)

| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | |
|--------|--|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| | | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal |
| P1 | Primeiro contato da empresa de seguros | 30 469 | 820 | 0,72 | 4,13 | 2 | 17 450 | 808 | 1,16 | 7,62 | 2 |
| P2 | Conclusão das peritagens -s/ desmontagem | 25 546 | 5 801 | 5,02 | 10,36 | 4 | 11 215 | 1 928 | 6,48 | 12,68 | 8 |
| | Conclusão das peritagens -c/ desmontagem | 3 084 | 1 805 | 10,82 | 9,90 | 6 | 1 580 | 539 | 12,00 | 11,62 | 12 |
| P3 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 28 630 | 4 | 0,00 | 0,12 | 2 | 12 795 | 1 | 0,01 | 0,13 | 4 |
| P4 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 30 469 | 1 880 | 7,41 | 7,47 | 15 | 17 450 | 137 | 16,74 | 13,55 | 30 |
| P5 | Comunicação da decisão final | 1 | 0 | 0,00 | - | 2 | - | - | - | - | 2 |
| P6 | Último pagamento da indemnização | 1 922 | 1 251 | 1,81 | 5,48 | 8 | 3 542 | 2 068 | 2,06 | 5,74 | 8 |

| | |
|---|-----|
| N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude) | 159 |
|---|-----|

Danos Materiais - Danos Próprios

| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | |
|--------|--|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| | | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal |
| P1 | Primeiro contato da empresa de seguros | 6 394 | 93 | 0,73 | 8,15 | 2 | 523 | 11 | 0,85 | 4,10 | 2 |
| P2 | Conclusão das peritagens -s/ desmontagem | 4 761 | 840 | 4,30 | 10,35 | 4 | 334 | 63 | 6,09 | 8,51 | 8 |
| | Conclusão das peritagens -c/ desmontagem | 1 241 | 728 | 11,20 | 11,08 | 6 | 139 | 54 | 11,81 | 11,05 | 12 |
| P3 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 6 002 | 0 | 0,00 | 0,11 | 2 | 473 | 0 | 0,05 | 0,64 | 4 |
| P4 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 6 394 | 34 | 6,51 | 10,33 | 15 | 523 | 3 | 14,68 | 12,35 | 30 |
| P5 | Comunicação da decisão final | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | 2 |
| P6 | Último pagamento da indemnização | 256 | 134 | 1,59 | 2,09 | 8 | 65 | 30 | 6,46 | 24,29 | 8 |

| | |
|---|----|
| N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude) | 32 |
|---|----|

Danos Corporais - Responsabilidade Civil & Danos Próprios

| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | |
|--------|--|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| | | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal |
| P7 | Primeiro contato da empresa de seguros | - | - | - | - | 20 | - | - | - | - | - |
| P8 | Conclusão das peritagens -s/ desmontagem | - | - | - | - | 10 | - | - | - | - | - |
| P9 | Conclusão das peritagens -c/ desmontagem | - | - | - | - | 45 | - | - | - | - | - |
| P10 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | - | - | - | - | 15 | - | - | - | - | - |
| P11 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | - | - | - | - | 8 | - | - | - | - | - |

| | |
|---|---|
| N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude) | - |
|---|---|

Nota - Por ausência de casos foi solicitada a dispensa do envio dos prazos médios de regularização

Danos Materiais com Corporais - Responsabilidade Civil

| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | |
|--------|--|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| | | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal |
| P12 | Primeiro contato para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais | 227 | 7 | 0,74 | 0,88 | 2 | 649 | 30 | 1,00 | 2,68 | 2 |
| P13 | Contato para marcação de peritagens | 227 | 0 | 0,01 | 0,15 | 2 | 649 | 1 | 0,05 | 1,04 | 2 |
| P14 | Conclusão das peritagens -s/ desmontagem | 153 | 66 | 7,20 | 13,99 | 4 | 416 | 101 | 7,93 | 10,14 | 8 |
| | Conclusão das peritagens -c/ desmontagem | 48 | 23 | 9,60 | 8,53 | 6 | 108 | 26 | 9,99 | 7,52 | 12 |
| P15 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 201 | 0 | 0,00 | 0,00 | 2 | 524 | 0 | 0,00 | 0,00 | 4 |
| P16 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 227 | 1 | 9,81 | 5,06 | 15 | 649 | 2 | 17,07 | 8,82 | 30 |
| P17 | Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador de seguro | 1 | 0 | 1,00 | - | 2 | 3 | 0 | 0,00 | 0,00 | 2 |
| P18 | Último pagamento da indemnização - danos materiais | 43 | 29 | 0,51 | 1,12 | 8 | 159 | 116 | 1,65 | 2,09 | 8 |

| | |
|---|---|
| N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude) | 0 |
|---|---|

Danos Materiais com Corporais - Danos Próprios

| Prazos | | Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | | Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel | | | | |
|--------|--|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|---|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| | | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal | N.º de casos | N.º de casos justificados | Tempo Médio | Desvio Padrão | Prazo Legal |
| P12 | Primeiro contato para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais | 7 | 1 | 2,57 | 4,69 | 2 | 19 | 6 | 3,47 | 5,50 | 2 |
| P13 | Contato para marcação de peritagens | 7 | 0 | 0,00 | 0,00 | 2 | 19 | 0 | 0,00 | 0,00 | 2 |
| P14 | Conclusão das peritagens -s/ desmontagem | 6 | 4 | 9,17 | 6,43 | 4 | 12 | 6 | 8,33 | 4,29 | 8 |
| | Conclusão das peritagens -c/ desmontagem | 1 | 0 | 7,00 | - | 6 | 1 | 0 | 5,00 | - | 12 |
| P15 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 7 | 0 | 0,00 | 0,00 | 2 | 13 | 0 | 0,00 | 0,00 | 4 |
| P16 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 7 | 0 | 8,71 | 3,90 | 15 | 19 | 0 | 19,68 | 10,68 | 30 |
| P17 | Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador de seguro | - | - | - | - | 2 | - | 0 | - | - | 2 |
| P18 | Último pagamento da indemnização - danos materiais | 1 | 0 | 0,00 | - | 8 | 4 | 2 | 0,75 | 0,96 | 8 |

| | |
|---|---|
| N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude) | 0 |
|---|---|

