



PARTE E

INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 7/2009-R

Regulamentação do regime de regularização de sinistros no âmbito do seguro automóvel

A Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro, regulamenta o novo regime de regularização de sinistros no âmbito do seguro automóvel aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, mediante a aprovação do modelo de impresso a utilizar para participação do sinistro e fixação da estrutura do registo pelas empresas de seguros dos prazos de regularização de sinistros, bem como a periodicidade e os moldes nos quais essa informação deve ser prestada ao Instituto de Seguros de Portugal, tendo substituído a Norma Regulamentar n.º 13/2006-R, de 5 de Dezembro, que havia regulamentado o regime de regularização de sinistros aprovado pelo Decreto-Lei n.º 83/2006, de 3 de Maio, entretanto consumido pelo referido Decreto-Lei n.º 291/2007.

A experiência decorrente da aplicação prática destes normativos demonstra a necessidade de alguns ajustamentos pontuais que permitam facilitar, por via de acrescida clareza, o registo dos prazos de regularização de sinistros e posterior reporte por parte das empresas de seguros.

Por outro lado, a estabilidade e consistência da informação prestada ao Instituto de Seguros de Portugal e o elevado grau de cumprimento do regime legal de regularização de sinistros justificam que por critérios de “better regulation”, evitando ónus excessivos que não apresentam contrapartidas na protecção dos interesses que o regime visa prosseguir e sem prejuízo do exercício das competências de fiscalização do cumprimento do regime, se altere o prazo do reporte de quadrimestral para semestral.

Assim, o Instituto de Seguros de Portugal, ao abrigo do n.º 2 do artigo 87.º do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, e do n.º 3 do artigo 4.º do seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 289/2001, de 13 de Novembro, emite a seguinte Norma Regulamentar:

Artigo 1.º

Alteração da Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro

Os artigos 3.º e 5.º da Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro, passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 3.º

[...]

- 1 —
- a)
- b)
- i)
- ii)
- iii)
- iv)
- v)
- vi)
- vii)
- viii)
- ix)
- x)
- xi) Data em que a empresa de seguros informa da necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal;
- xii)
- xiii)
- xiv) Data da emissão do relatório de alta clínica;
- xv)
- xvi)
- xvii)
- xviii)
- xix) Data da comunicação da assunção da responsabilidade consolidada;
- xx)
- xxi) (Revogada.)
- xxii)
- xxiii)
- c)
- i)
- ii)
- iii)

- iv)
- v)
- vi)
- vii)
- viii)
- ix)
- x)
- xi) Data do primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais;
- xii) Indicação sobre se a empresa de seguros diligenciou novamente para obter autorização para regularização dos danos materiais no trigésimo dia após a recepção da participação do sinistro;
- xiii)
- xiv) Data do contacto para marcação de peritagens ao veículo automóvel;
- xv)
- xvi)
- xvii)
- xviii)
- xix)
- xx)
- xxi)
- xxii)
- xxiii)
- xxiv)
- xxv)
- 2 —
- a)
- b)
- c)

- a)
- b)
- c) Relativos à regularização dos sinistros de danos materiais e corporais: ii), vi), xi), xiii), xiv), xvi), xviii) a xx) e xxii) a xxiv).
- a)
- b)
- c) Relativos à regularização dos sinistros de danos materiais e corporais: iii), v), vii) a x), xii), xv), xvii) e xxi).

3 —

Artigo 5.º

Reporte

1 — A informação prevista no artigo 3.º deve ser reportada semestralmente ao Instituto de Seguros de Portugal, até ao dia 15 do mês seguinte ao final do semestre a que diz respeito, relativamente a todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse período.

2 — Para efeitos exclusivamente da presente Norma Regulamentar, considera-se que o processo se encontra tecnicamente encerrado no momento em que se verifique o último acto de regularização do sinistro cujo reporte é obrigatório, não relevando para este efeito o pagamento a terceiros prestadores de serviços.

3 — (Anterior n.º 2)

4 — (Anterior n.º 3)».

Artigo 2.º

Alteração das Instruções Informáticas n.ºs 34/2007, 35/2007 e 36/2007

1 — À Instrução Informática n.º 34/2007 anexa à Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro, são introduzidas as seguintes alterações:

a) O item “Periodicidade” constante da 1.ª página passa a ter o seguinte conteúdo:

«Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal semestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.»

b) A 2.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 34/2007	DL 291/2007	Observações
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 a) ii)	-	Data do último dia do semestre a que respeita o ficheiro

c) A Nota (1) à Tabela passa a ter o seguinte conteúdo:

«(1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada semestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse semestre [exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)]. Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.»

2 — À Instrução Informática n.º 35/2007 anexa à Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro, são introduzidas as seguintes alterações:

a) O item “Periodicidade” constante da 1.ª página passa a ter o seguinte conteúdo:

«Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal semestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.»

b) A 2.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 b) ii)	-	Data do último dia do semestre a que respeita o ficheiro

c) A Nota (1) à Tabela passa a ter o seguinte conteúdo:

«(1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada semestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse semestre [exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada

processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)]. Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.»

d) A 11.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Data em que a empresa de seguros informa da necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) xi)	Artigo 37.º, n.º 1 a)	Considera-se data em que a empresa de seguros informa da necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que lhe foi solicitado o exame de avaliação do dano corporal por perito médico designado pela empresa de seguros; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data de envio de sms pela empresa de seguros.

e) A 14.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Data da emissão do relatório de alta clínica	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) xiv)	Artigo 37.º, n.º 1 c)	Considera-se data da emissão do relatório de alta clínica, a data constante no documento da alta.

f) A 18.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Data da comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) xviii)	Artigo 37.º, n.º 2 b)	Considera-se data da comunicação de assunção de responsabilidade consolidada: a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.

g) São eliminadas as 20.ª, 23.ª e 27.ª linhas, renumerados os prazos indicados nas 24.ª a 28.ª linhas, eliminados o P8 e o P12 do quadro (5), e renumerados os prazos seguintes;

h) A legenda passa a ter o seguinte conteúdo:

«Legenda:

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 de indemnização (corporais)»

3 — À Instrução Informática n.º 36/2007 anexa à Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro, são introduzidas as seguintes alterações:

a) O item “Periodicidade” constante da 1.ª página passa a ter o seguinte conteúdo:

«Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal semestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.»

b) A 2.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Data a que se reporta a informação	8	Númerico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 c) ii)	-	Data do último dia do semestre a que respeita o ficheiro

c) A Nota (1) à Tabela passa a ter o seguinte conteúdo:

«(1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada semestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse semestre [exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada

processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)]. Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.»

d) A 11.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Data do primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	8	Númerico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xi)	Artigo 37.º, n.ºs 3 e 4 e artigo 36.º n.º 1 a)	Considera-se data do primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que lhe foi solicitada autorização para regularização dos danos materiais; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data de envio de SMS pela empresa de seguros.

e) As 13.ª e 14.ª linha invertem a ordem e a 13.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
A empresa de seguros diligenciou novamente para obter autorização para regularização dos danos materiais no trigésimo dia após a recepção da participação do sinistro	1	Alfanumérico, S/N [S=sim, N=não]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xii)	Artigo 37.º, n.º 5	-

f) A 18.ª linha passa a ter o seguinte conteúdo:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Data do contacto para marcação de peritagens	8	Númerico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xiv)	Artigo 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data do contacto para marcação de peritagens: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que aquele foi informado pela empresa de seguros da marcação da peritagem; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data do telefonema; f) a data de envio de sms pela empresa de seguros.

g) É eliminada a 25.ª linha e o P15 do quadro (5).

h) Os prazos mencionados nas linhas 24.ª a 30.ª e os prazos indicados no quadro (5) são renumerados de 12 a 18.

i) A legenda passa a ter o seguinte conteúdo:

«Legenda:

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 de 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 (materiais)»

j) Ao quadro (5) é aditada uma nova linha com o seguinte conteúdo:

	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P1	P2	P3	P4	P5	P6
30	Autorização de regularização posterior a dois pedidos da empresa de seguros	✓	✓	✓	✓	✓	✓

4 — São alinhadas as menções constantes das Instruções Informática n.ºs 34/2007, 35/2007 e 36/2007 em conformidade com as disposições da Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro.

Artigo 3.º

Republicação

As Instruções Informáticas n.ºs 34/2007, 35/2007 e 36/2007 anexas à Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro, são republicadas em anexo à presente Norma Regulamentar.

Artigo 4.º

Regime transitório

O reporte relativo ao primeiro semestre de 2009 deve ser efectuado até final de Julho de 2009.

Artigo 5.º

Entrada em vigor

A presente Norma Regulamentar entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, sendo aplicável ao reporte relativo ao primeiro semestre de 2009.

14 de Maio de 2009.— O Conselho Directivo: *Fernando Nogueira*, presidente — *António Osório Lucena*, vice-presidente.

Instrução Informática n.º 34/2007

Controlo de prazos de regularização de sinistros de danos materiais

Objectivo

Instruções para a constituição do ficheiro, em suporte informático, para a construção de um mecanismo de controlo de prazos de regularização de sinistros.

Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal semestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.

Canal para o envio da informação

O ficheiro deverá ser submetido através do PortalISPnet (<https://portalispnet.isp.pt>).

Ficheiro

O ficheiro, que poderá ter nome livre, deverá obedecer às seguintes regras:

- Todos os dados contidos em cada registo deverão ser gravados em formato caractere (1 caractere / 1 byte):
- O formato a utilizar deverá ser o ASCII, não podendo ser utilizados caracteres especiais, como por exemplo: ç, ã, ó, etc. (isto exclui a entrega de ficheiros nos formatos próprios das aplicações mais comuns, como sejam o EXCEL, WORD, LOTUS 123, etc.);
- Os registos deverão ser separados por um caractere de mudança de linha (<CR> <LF>);
- Cada registo deverá ter o comprimento fixo de 126 caracteres;
- O ficheiro deverá apresentar a seguinte estrutura:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Código Estatístico da Empresa de Seguros	4	Numérico, Código ISP	Artigo 3.º, n.º 1 a) i)	—	—
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 a) ii)	—	Data do último dia do semestre a que respeita o ficheiro
Código de identificação do processo de regularização de sinistro	20	Alfanumérico, Livre	Artigo 3.º, n.º 1 a) iii)	—	Este campo deverá ser alinhado à esquerda e preenchido com espaços até perfazer 20 caracteres.
Número de ordem lesado	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 a) iv)	—	—
Processo de sinistro encerrado	1	Alfanumérico, S/N	Artigo 3.º, n.º 1 a) v)	—	Considera-se o processo de sinistro encerrado a partir do momento em que a empresa de seguros proceder ao seu encerramento técnico.
Data da recepção da participação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 a) vi)	Artigo 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data da recepção da participação: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento de participação de sinistro; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta/participação de sinistro; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax de participação de sinistro; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail de participação de sinistro; e) a data de telefonema de participação de sinistro.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Existe declaração amigável de acidente automóvel	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 a) ix)	Artigo 36.º, n.º 6 a)	—
Data do primeiro contacto para marcação de peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xi)	Artigo 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data do primeiro contacto para marcação de peritagens: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que aquele foi informado pela empresa de seguros da marcação da peritagem; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data do telefonema; f) a data de envio de sms pela empresa de seguros.
A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xii)	Artigo 36.º, n.º 1 c) e artigo 36.º, n.º 2	—
Necessidade de desmontagem do veículo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xiv)	Artigo 36.º, n.º 1 c)	—
Caso a empresa de seguros não detenha a direcção efectiva da reparação, data em que existe disponibilidade da oficina e autorização do proprietário para a peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = N ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = S ou caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xiii)	Artigo 36.º, n.º 1 c) e artigo 36.º, n.º 2	Considera-se data em que se verifica a disponibilidade da oficina ou da autorização do proprietário para a peritagem a data em que se verifica a última destas condições.
Data de conclusão das peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xv)	Artigo 36.º, n.º 1 b)	Considera-se data de conclusão das peritagens a data em que o relatório de peritagem é assinado.
Data de disponibilização dos relatórios de peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xvi)	Artigo 36.º, n.º 1 d)	Considera-se data de disponibilização dos relatórios de peritagem: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que os relatórios lhe foram disponibilizados; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) data em que conforme comunicação da empresa de seguros os relatórios estão acessíveis ao lesado.
Data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade (sob a forma de apresentação de proposta razoável / resposta fundamentada)	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xvii)	Artigo 36.º, n.º 1 e)	Considera-se data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade: a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.
Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se o tomador de seguro ou o segurado apresentar informações adicionais ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xix)	Artigo 36.º, n.º 4	Considera-se data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento com as informações; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta com as informações; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax com as informações; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail com as informações.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se “Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais” diferente de 99991231 ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xx)	Artigo 36.º, n.º 5	Considera-se data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado: a) a data da entrega de documento ao interessado; b) a data do registo de carta enviada ao interessado; c) a data de envio de fax ao interessado; d) a data de envio de e-mail ao interessado; e) a data de envio de sms ao interessado.
Data do último pagamento da indemnização	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xxi)	Artigo 43.º, n.º 1	Considera-se data do último pagamento da indemnização: a) a data de registo de carta com o envio do cheque; b) a data do recibo de pagamento de indemnização; c) a data de transferência bancária. Para este efeito, consideram-se apenas as indemnizações a pagar directamente ao lesado.
A regularização ocorreu fora do território português	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 a) vii)	Artigo 32.º, n.º 3	—
Ocorreram factores climáticos excepcionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 a) x)	Artigo 36.º, n.º 6 b)	—
Investigação por suspeita fundamentada de fraude	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 a) viii)	Artigo 36.º, n.º 8	—
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 1	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 a) xxii)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 2	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 a) xxii)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 3	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 a) xxii)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 4	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 a) xxii)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 5	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 a) xxii)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 6	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 a) xxii)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Assunção da responsabilidade pela empresa de seguros	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 a) xviii)	Artigo 38.º e artigo 40	

Notas:

(¹) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada semestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse semestre [exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)]. Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.

(²) Nas situações ao abrigo da convenção IDS, apenas deverão ser reportados os IDS Credores.

(³) Entenda-se por chave de identificação do processo a conjugação dos códigos previstos nos campos [Código da empresa de seguros / Código de Identificação do processo de sinistro / n.º de ordem do lesado], artigo 6.º, da Norma Regulamentar.

(⁴) Considera-se o preenchimento do campo “não aplicável” quando a situação que lhe corresponda não puder ou não tiver de ocorrer.

(⁵):

	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P1	P2	P3	P4	P5	P6
01	Apólice anulada / inválida / não em vigor à data do sinistro ou processo encerrado por iniciativa do lesado	✓	✓	✓	✓		
02	Recepção da documentação sem que a mesma contenha os elementos necessários à abertura do processo e ao contacto com o tomador / segurado / lesado	✓			✓		

	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P1	P2	P3	P4	P5	P6
03	Autorização tardia por parte do lesado para efectivação da peritagem		✓		✓		
04	Não ter sido necessária a realização da Peritagem / exame médico		✓				
05	Marcação da peritagem para data posterior por conveniência ou indicação do lesado		✓		✓		
06	Ausência de autorização de desmontagem por parte do proprietário		✓		✓		
07	Não comparência do veículo na oficina para peritagem		✓		✓		
08	Impossibilidade de marcação da peritagem, após esforços razoáveis / reiterados pela empresa de seguros nesse sentido	✓			✓		
09	Necessidade técnica de prazo superior para desmontagem		✓		✓		
10	Feriado Municipal que ocorra em P1 a P6 (só justifica em 1 dia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Danos excluídos pela apólice	✓	✓				
17	Mudança da empresa de seguros responsável pela regularização do sinistro	✓	✓		✓	✓	✓
18	Verificação posterior à participação de não enquadramento do sinistro no âmbito do Decreto-Lei		✓	✓	✓		
19	Interposição de acção judicial		✓	✓	✓	✓	✓
20	Inexistência de resposta do lesado / tomador ou segurado					✓	✓
21	Incumprimento por parte da oficina da obrigação de efectuar a peritagem na data por ela proposta, nos casos em que a empresa de seguros não detenha a direcção da reparação		✓				
22	Discordância do lesado relativamente à posição da empresa de seguros e ao recurso à arbitragem (art. 44 n.º 3)						✓
23	Apresentação tardia de documentos comprovativos necessários ao pagamento da indemnização directamente ao lesado						✓
24	Motivos operacionais de origem externa à empresa de seguros e com impacto global e significativo no seu normal funcionamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Motivos operacionais de natureza informática incontornáveis pela empresa de seguros e com impacto global significativo no seu normal funcionamento, com repercussões no processo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Outro prazo de pagamento da indemnização acordado entre a seguradora e o lesado (constante de documento escrito)						✓
27	Gabinete Português da Carta Verde (Artigo 32.º n.º 4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Inexistência de pagamento ao lesado, por não haver danos indemnizáveis						✓
29	Ter existido reparação do veículo, sem pagamento de indemnização em dinheiro ao lesado						✓

Legenda:

P1: Primeiro contacto para marcação de peritagens

P2: Conclusão das peritagens

P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem

P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade

P5: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado

P6: Último pagamento da indemnização

Instrução Informática n.º 35/2007**Controlo de prazos de regularização de sinistros de danos corporais****Objectivo**

Instruções para a constituição do ficheiro, em suporte informático, para a construção de um mecanismo de controlo de prazos de regularização de sinistros.

Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal semestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.

Canal para o envio da informação

O ficheiro deverá ser submetido através do PortalISPnet (<https://portalispnet.isp.pt>).

Ficheiro

O ficheiro, que poderá ter nome livre, deverá obedecer às seguintes regras:

- Todos os dados contidos em cada registo deverão ser gravados em formato caractere (1 caractere / 1 byte):

- O formato a utilizar deverá ser o ASCII, não podendo ser utilizados caracteres especiais, como por exemplo: ç, ã, ó, etc. (isto exclui a entrega de ficheiros nos formatos próprios das aplicações mais comuns, como sejam o EXCEL, WORD, LOTUS 123, etc.);

- Os registos deverão ser separados por um caractere de mudança de linha (<CR> <LF>);

- Cada registo deverá ter o comprimento fixo de 151 caracteres;
- O ficheiro deverá apresentar a seguinte estrutura:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Código Estatístico da Empresa de Seguros	4	Numérico, Código ISP	Artigo 3.º, n.º 1 b) i)	—	—
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 b) ii)	—	Data do último dia do semestre a que respeita o ficheiro.
Código de identificação do processo de sinistro	20	Alfanumérico, Livre	Artigo 3.º, n.º 1 b) iii)	—	Este campo deverá ser alinhado à esquerda e preenchido com espaços até perfazer 20 caracteres.
Número de ordem lesado	3	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 b) iv)	—	—
Processo de sinistro encerrado	1	Alfanumérico, S/N	Artigo 3.º, n.º 1 b) v)	—	Considera-se o processo de sinistro encerrado a partir do momento em que a empresa de seguros proceder ao seu encerramento técnico.
Data da recepção da participação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 b) vi)	Artigo 37.º, n.º 1 a)	Considera-se data da recepção da participação: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento de participação de sinistro; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta/participação de sinistro; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax de participação de sinistro; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail de participação de sinistro; e) a data de telefonema de participação de sinistro.
A regularização ocorreu fora do território português	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 b) vii)	Artigo 32.º, n.º 3 e artigo 37.º, n.º 3	—
Ocorreram factores climáticos excepcionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 b) ix)	Artigo 36.º, n.º 6 b) e artigo 37.º, n.º 3	—
Investigação por suspeita fundamentada de fraude	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 b) viii)	Artigo 36.º, n.º 8 e artigo 37.º, n.º 3	—
Data do pedido indemnizatório	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) x)	Artigo 37.º, n.º 1 a)	Considera-se data do pedido indemnizatório: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento onde o pedido indemnizatório é feito; b) a data da recepção pela empresa de seguros de documento onde o pedido é feito; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail.
Data em que a empresa de seguros informa da necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) xi)	Artigo 37.º, n.º 1 a)	Considera-se data em que a empresa de seguros informa da necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que lhe foi solicitado o exame de avaliação do dano corporal por perito médico designado pela empresa de seguros; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data de envio de sms pela empresa de seguros.
Data de recepção do exame de avaliação do dano corporal	8	Numérico, AAAAMMDD [data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3.º, n.º 1 b) xii)	Artigo 36.º, n.º 1 c); artigo 37.º, n.º 1 b) e artigo 37.º, n.º 3	Considera-se data de recepção do exame de avaliação do dano corporal: a) a data da recepção pela empresa de seguros do exame de avaliação; b) a data da recepção pela empresa de seguros de fax; c) a data de recepção pela empresa de seguros de e-mail.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Data da disponibilização do exame de avaliação do dano corporal	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xiii</i>)	Artigo 37.º, n.º 1 b)	Considera-se data de disponibilização do exame de avaliação corporal: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que os exames médicos lhe foram disponibilizados; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) data em que conforme comunicação da empresa de seguros os exames estão acessíveis ao lesado.
Data da emissão do relatório de alta clínica	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xiv</i>)	Artigo 37.º, n.º 1 c)	Considera-se data da emissão do relatório de alta clínica a data em que este documento foi assinado, independentemente da data da alta.
Data em que o dano corporal é totalmente quantificável	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xv</i>)	Artigo 37.º, n.º 1 c) e artigo 37.º, n.º 2	Data em que o dano é susceptível de ser quantificado.
Data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade (sob a forma de apresentação de proposta razoável / resposta fundamentada)	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xvi</i>)	Artigo 37.º, n.º 1 c)	Considera-se data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade: a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.
Aceitação da “proposta provisória”	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xvii</i>)	Artigo 37.º, n.º 2 b)	—
Data da comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xix</i>)	Artigo 37.º, n.º 2 b)	Considera-se data da comunicação de assunção de responsabilidade consolidada: a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.
Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xx</i>)	Artigo 37.º, n.º 3 e artigo 36.º, n.º 4	Considera-se data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento com as informações; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta com as informações; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax com as informações; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail com as informações.
Data do último pagamento da indemnização	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Artigo 3, n.º 1 b) <i>xxii</i>)	Artigo 43.º, n.º 1	Considera-se data do último pagamento da indemnização: a) a data de registo de carta com o envio do cheque; b) a data do recibo de pagamento de indemnização; c) a data de transferência bancária. Para este efeito, consideram-se apenas as indemnizações a pagar directamente ao lesado.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 7	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) <i>xxiii</i>)	—	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 8	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) <i>xxiii</i>)	—	“00” caso não seja aplicável.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 9	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxiii)	—	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 10	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxiii)	—	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 11	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxiii)	—	“00” caso não seja aplicável.
Assunção da responsabilidade pela empresa de seguros	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 b) xvii)	Artigo 38.º e artigo 40.º	

Notas:

(¹) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada semestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse semestre [exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)]. Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.

(²) Nas situações ao abrigo da convenção IDS, apenas deverão ser reportados os IDS Credores.

(³) Entenda-se por chave de identificação do processo a conjugação dos códigos previstos nos campos [Código da empresa de seguros / Código de Identificação do processo de sinistro / n.º de ordem do lesado], artigo 6.º, da Norma Regulamentar.

(⁴) Considera-se o preenchimento do campo “não aplicável” quando a situação que lhe corresponda não puder ou não tiver de ocorrer.

(⁵):

	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P7	P8	P9	P10	P11
01	Apólice anulada / inválida / não em vigor à data do sinistro ou processo encerrado por iniciativa do lesado	✓	✓	✓	✓	
02	Recepção da documentação sem que a mesma contenha os elementos necessários à abertura do processo e ao contacto com o tomador / segurado / lesado	✓		✓	✓	
03	Autorização tardia por parte do lesado para efectivação da peritagem / exame médico			✓		
04	Não ter sido necessária a realização da Peritagem / exame médico					
05	Marcação da peritagem / exame médico para data posterior por conveniência ou indicação do lesado		✓			
07	Não comparência do lesado para exame médico			✓		
08	Impossibilidade de marcação de exame médico, após esforços razoáveis / reiterados pela empresa de seguros nesse sentido	✓		✓		
10	Feriado Municipal (só justifica em 1 dia)	✓	✓	✓	✓	✓
16	Danos excluídos pela apólice	✓	✓	✓	✓	
17	Mudança da empresa de seguros responsável pela regularização do sinistro	✓		✓	✓	✓
18	Verificação posterior à participação de não enquadramento do sinistro no âmbito do Decreto-Lei	✓	✓	✓	✓	
19	Interposição de acção judicial / arbitragem	✓	✓	✓	✓	✓
20	Inexistência de resposta do lesado / tomador ou segurado					
22	Discordância do lesado relativamente à posição da empresa de seguros e ao recurso à arbitragem (art. 44 n.º 3)					
23	Apresentação tardia de documentos comprovativos necessários ao pagamento da indemnização directamente ao lesado					
24	Motivos operacionais de origem externa à empresa de seguros e com impacto global e significativo no seu normal funcionamento	✓	✓	✓	✓	✓
25	Motivos operacionais de natureza informática incontroláveis pela empresa de seguros e com impacto global significativo no seu normal funcionamento, com repercussões no processo	✓	✓	✓	✓	✓
26	Outro prazo de pagamento da indemnização acordado entre a seguradora e o lesado (constante de documento escrito)					
27	Gabinete Português da Carta Verde (Artigo 32.º n.º 4)	✓	✓	✓	✓	✓
28	Inexistência de pagamento ao lesado, por não haver danos indemnizáveis					

Legenda:

- 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 de indemnização (corporais)

Instrução Informática n.º 36/2007**Controlo de prazos de regularização de sinistros de danos materiais com danos corporais****Objectivo**

Instruções para a constituição do ficheiro, em suporte informático, para a construção de um mecanismo de controlo de prazos de regularização de sinistros.

Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal semestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.

Canal para o envio da informação

O ficheiro deverá ser submetido através do PortalISPnet (<https://portalispnet.isp.pt>).

Ficheiro

O ficheiro, que poderá ter nome livre, deverá obedecer às seguintes regras:

- Todos os dados contidos em cada registo deverão ser gravados em formato caractere (1 caractere / 1 byte);
- O formato a utilizar deverá ser o ASCII, não podendo ser utilizados caracteres especiais, como por exemplo: ç, ã, ó, etc. (isto exclui a entrega de ficheiros nos formatos próprios das aplicações mais comuns, como sejam o EXCEL, WORD, LOTUS 123, etc.);
- Os registos deverão ser separados por um caractere de mudança de linha (<CR> <LF>);
- Cada registo deverá ter o comprimento fixo de 155 caracteres;
- O ficheiro deverá apresentar a seguinte estrutura:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Código Estatístico da Empresa de Seguros	4	Numérico, Código ISP	Artigo 3.º, n.º 1 c) i)	—	—
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 c) ii)	—	Data do último dia do semestre a que respeita o ficheiro
Código de identificação do processo de regularização de sinistro	20	Alfanumérico, Livre	Artigo 3.º, n.º 1 c) iii)	—	Este campo deverá ser alinhado à esquerda e preenchido com espaços até perfazer 20 caracteres.
Número de ordem lesado	3	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) iv)	—	—
Processo de sinistro encerrado	1	Alfanumérico, S/N	Artigo 3.º, n.º 1 c) v)	—	Considera-se o processo de sinistro encerrado a partir do momento em que a empresa de seguros proceder ao seu encerramento técnico.
Data da recepção da participação	8	Numérico, AAAAMMDD	Artigo 3.º, n.º 1 c) vi)	Artigo 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data da recepção da participação: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento de participação de sinistro; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta/participação de sinistro; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax de participação de sinistro; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail de participação de sinistro; e) a data de telefonema de participação de sinistro.
Existe declaração amigável de acidente automóvel	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 c) ix)	Artigo 36.º, n.º 6 a)	—
A regularização ocorreu fora do território português	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 c) vii)	Artigo 32.º, n.º 3	—
Ocorreram factores climáticos excepcionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 c) x)	Artigo 36.º, n.º 6 b)	—
Investigação por suspeita fundamentada de fraude	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 c) viii)	Artigo 36.º, n.º 8	—
Data do primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xi)	Artigo 37.º, n.º s 3 e 4 e artigo 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data do primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que lhe foi solicitada autorização para regularização dos danos materiais; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data de envio de SMS pela empresa de seguros

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade (sob a forma de apresentação de proposta razoável / resposta fundamentada)	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xx)	Artigo 36.º, n.º 1 e)	Considera-se data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade: a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.
A empresa de seguros diligenciou novamente para obter autorização para regularização dos danos materiais no trigesimo dia após a recepção da participação do sinistro	1	Alfanumérico, S/N [S=sim, N=não]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xii)	Artigo 37.º, n.º 5	—
Data de autorização para regularização dos danos materiais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xiii)	Artigo 37.º, n.º 4; artigo 37.º, n.º 3 e artigo 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data de autorização para regularização dos danos materiais: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento onde é autorizada a regularização; b) a data da recepção pela empresa de seguros de documento onde é autorizada a regularização; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax onde é autorizada a regularização; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail onde é autorizada a regularização; e) data da recepção da empresa de seguros de SMS onde é autorizada a regularização.
Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se o tomador de seguro ou o segurado apresentar informações adicionais ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxii)	Artigo 36.º, n.º 4	Considera-se data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento com as informações; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta com as informações; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax com as informações; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail com as informações.
Data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se “Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais” diferente de 99991231 ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxiii)	Artigo 36.º, n.º 5	Considera-se data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado: a) a data da entrega de documento ao interessado; b) a data do registo de carta enviada ao interessado; c) a data de envio de fax ao interessado; d) a data de envio de e-mail ao interessado; e) a data de envio de sms ao interessado.
Data do último pagamento da indemnização	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxiv)	Artigo 43.º, n.º 1	Considera-se data do último pagamento da indemnização: a) a data de registo de carta com o envio do cheque; b) a data do recibo de pagamento de indemnização; c) a data de transferência bancária. Para este efeito, consideram-se apenas as indemnizações a pagar directamente ao lesado.
Data do contacto para marcação de peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xiv)	Artigo 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data do contacto para marcação de peritagens: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que aquele foi informado pela empresa de seguros da marcação da peritagem; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data do telefonema; f) a data de envio de sms pela empresa de seguros.
A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xv)	Artigo 36.º, n.º 1 c) e artigo 36.º, n.º 2	—

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Necessidade de desmontagem do veículo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xvii)	Artigo 36.º, n.º 1 c)	—
Caso a empresa de seguros não detenha a direcção efectiva da reparação, data em que existe disponibilidade da oficina e autorização do proprietário para a peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = N ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = S ou caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xvi)	Artigo 36.º, n.º 1 c) e artigo 36.º, n.º 2	Considera-se data em que se verifica a disponibilidade da oficina ou da autorização do proprietário para a peritagem a data em que se verifica a última destas condições.
Data de conclusão das peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xviii)	Artigo 36.º, n.º 1 b)	Considera-se data de conclusão das peritagens a data em que o relatório de peritagem é assinado.
Data de disponibilização dos relatórios de peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xix)	Artigo 36.º, n.º 1 d)	Considera-se data de disponibilização dos relatórios de peritagem: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que os relatórios lhe foram disponibilizados; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) data em que conforme comunicação da empresa de seguros os relatórios estão acessíveis ao lesado.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 12	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxv)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 13	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxv)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 14	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxv)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 15	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxv)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 16	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxv)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 17	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxv)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 18	2	Numérico	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxv)	—	(5) ou “00” caso não seja aplicável.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 16/2007-R	DL 291/2007	Observações
Assunção da responsabilidade pela empresa de seguros	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Artigo 3.º, n.º 1 c) xxi)	Artigo 38.º, artigo 39 e artigo 40	

Notas:

(1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada semestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse semestre [exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota 3)]. Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.

(2) Nas situações ao abrigo da convenção IDS, apenas deverão ser reportados os IDS Credores.

(3) Entenda-se por chave de identificação do processo a conjugação dos códigos previstos nos campos [Código da empresa de seguros / Código de Identificação do processo de sinistro / n.º de ordem do lesado], artigo 6.º, da Norma Regulamentar.

(4) Considera-se o preenchimento do campo "não aplicável" quando a situação que lhe corresponda não puder ou não tiver de ocorrer.

(5):

Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo		P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
01	Apólice anulada / inválida / não em vigor à data do sinistro ou processo encerrado por iniciativa do lesado	✓	✓	✓	✓	✓		
02	Recepção da documentação sem que a mesma contenha os elementos necessários à abertura do processo e ao contacto com o tomador / segurado / lesado	✓				✓		
03	Autorização tardia por parte do lesado para efectivação da peritagem			✓		✓		
04	Não ter sido necessária a realização da Peritagem / exame médico			✓				
05	Marcação da peritagem para data posterior por conveniência ou indicação do lesado			✓		✓		
06	Ausência de autorização de desmontagem por parte do proprietário			✓		✓		
07	Não comparência do veículo na oficina para peritagem			✓		✓		
08	Impossibilidade de marcação da peritagem, após esforços razoáveis / reiterados pela empresa de seguros nesse sentido		✓			✓		
09	Necessidade técnica de prazo superior para desmontagem			✓		✓		
10	Feriado Municipal (só justifica em 1 dia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Danos excluídos pela apólice	✓	✓	✓	✓	✓		
17	Mudança da empresa de seguros responsável pela regularização do sinistro		✓	✓		✓	✓	✓
18	Verificação posterior à participação de não enquadramento do sinistro no âmbito do Decreto-Lei	✓	✓	✓	✓	✓		
19	Interposição de acção judicial / arbitragem		✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Inexistência de resposta do lesado / tomador ou segurado							✓
21	Incumprimento por parte da oficina da obrigação de efectuar a peritagem na data por ela proposta, nos casos em que a empresa de seguros não detenha a direcção da reparação			✓				
22	Discordância do lesado relativamente à posição da empresa de seguros e ao recurso à arbitragem (art. 44 n.º 3)							✓
23	Apresentação tardia de documentos comprovativos necessários ao pagamento da indemnização directamente ao lesado							✓
24	Motivos operacionais de origem externa à empresa de seguros e com impacto global e significativo no seu normal funcionamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Motivos operacionais de natureza informática incontornáveis pela empresa de seguros e com impacto global significativo no seu normal funcionamento, com repercussões no processo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Outro prazo de pagamento da indemnização acordado entre a seguradora e o lesado (constante de documento escrito)							✓
27	Gabinete Português da Carta Verde (Artigo 32.º n.º 4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Inexistência de pagamento ao lesado, por não haver danos indemnizáveis							✓

	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
29	Ter existido reparação do veículo, sem pagamento de indemnização em dinheiro ao lesado							✓
30	Autorização de regularização posterior a dois pedidos da empresa de seguros		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Legenda:

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 de 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 (materiais)

201835528

UNIVERSIDADE DO ALGARVE**Serviços Académicos****Despacho n.º 12907/2009**

Por despacho Reitoral da Universidade do Algarve de 15 de Maio de 2009, foram nomeados os seguintes professores para fazerem parte do júri, referente ao pedido de equivalência de habilitações estrangeiras ao grau de mestre em Literatura, especialização de Literatura Espanhola, requerida por Maria Jesus Botana Vilar

Presidente: Doutor Pedro Alfonso Ferré da Ponte, Professor Catedrático da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.
Vogais:

Doutor António Manuel da Costa Guedes Branco, Professor Associado da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve;
Doutora Maria Teresa Alves de Araújo, Professora Auxiliar da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

22 de Maio de 2009. — A Directora, *Julieta do Nascimento Mateus*.

201834337

UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR**Despacho (extracto) n.º 12908/2009**

Por despacho de 3 de Fevereiro de 2009 do Reitor da Universidade da Beira Interior, foi o Doutor José Henrique Rodrigues Manso, Assistente nesta Universidade, contratado em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, na categoria de Professor Auxiliar, com efeitos a partir de 23 de Janeiro de 2009, com o vencimento correspondente ao escalão 1, índice 195, considerando-se rescindido o contrato anterior a partir da mesma data. (Isento de fiscalização prévia do Tribunal de Contas. Não são devidos.)

25 de Maio de 2009. — A Chefe de Divisão do Expediente e Pessoal, *Alda Bebiano Ribeiro*.

201837415

UNIVERSIDADE DE COIMBRA**Departamento Académico****Despacho n.º 12909/2009**

Sob proposta da Faculdade de Economia da Universidade foi, pela deliberação n.º 122/2007, de 12 de Dezembro, do Senado da Universidade, aprovado o seguinte:

1.º

Criação

A Universidade de Coimbra, através da Faculdade de Economia, confere um Diploma de MBA em Marketing — Programa de Estudos Avançados em Marketing.

2.º

Organização do curso

O curso rege-se pelo Sistema Europeu de Créditos (ECTS).

3.º

Área científica

A área científica do curso é a de Gestão.

4.º

Áreas de especialização

Não se aplica.

5.º

Estrutura curricular

1 — O curso tem um total de 100 ECTS.

2 — O curso compõe-se de unidades curriculares obrigatórias e optativas e estrutura-se de acordo com os quadros em anexo.

3 — Anualmente poderão ser criadas ou suprimidas unidades curriculares de opção em função dos Recursos Humanos disponíveis e da natural evolução das áreas científicas relevantes para o curso.

6.º

Habilitações de acesso

Serão admitidos à candidatura a matrícula no curso os titulares de licenciatura, ou equivalente legal.

7.º

Critérios de selecção

1 — Os candidatos a matrícula no curso serão seleccionados pelo conselho científico, tendo em conta os seguintes elementos:

a) *Curriculum* académico, científico e profissional;

b) Classificação da licenciatura ou de outros graus já obtidos pelo candidato;

c) Conhecimento da língua inglesa a aferir por prova ou mediante a apresentação de diploma que certifique este requisito por uma instituição devidamente reconhecida;

d) Entrevista.

2 — Os candidatos seleccionados sem formação básica em Marketing será exigida a frequência da unidade curricular de acesso de “Introdução ao Marketing”, que será leccionada antes do início de cada edição do MBA.

8.º

Limitações quantitativas

1 — A matrícula no curso está sujeita a limitações quantitativas a fixar anualmente por despacho do Reitor da Universidade de Coimbra, sob proposta do conselho científico da Faculdade de Economia.

2 — O despacho referido no n.º 1 estabelecerá igualmente a percentagem de vagas reservadas prioritariamente a candidatos provenientes de países de expressão oficial portuguesa.

9.º

Matrículas, inscrições e regime de faltas

As regras de matrícula e inscrição para as unidades curriculares que integram o curso, bem como o regime de faltas, serão as previstas na