

## APENDICE IV

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Para a avaliação da qualidade dos serviços prestados a fiscalização do contrato utilizará os indicadores descritos nos quadros abaixo:

INDICADOR 01 – ATENDIMENTO AO VEÍCULO SINISTRADO	
<b>Finalidade</b>	Garantir a celeridade no atendimento ao veículo sinistrado que necessitar de guincho e/ou encontrar-se vulnerável.
<b>Meta a cumprir</b>	Até 1 (uma) hora a contar do telefonema do condutor.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro do condutor do veículo sinistrado.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através de relatório solicitado pelo fiscal do contrato ao condutor do veículo sinistrado.
<b>Periodicidade</b>	A cada evento.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A cada solicitação de atendimento do seguro do veículo, o fiscal verificará junto ao condutor o tempo despendido entre o telefonema à seguradora e o atendimento da ocorrência (chegada de socorro). O atraso acarretará em sanções conforme descrito abaixo.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do primeiro dia da vigência da apólice.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Conforme previsto nas sanções abaixo.
<b>Sanções</b>	<b>Advertência:</b> na ocorrência de atraso até 15 min. <b>Multa de:</b> <b>10% do valor do prêmio</b> para atraso entre 16 min e 30 min. <b>15% do valor do prêmio</b> para atraso entre 31 min e 45 min. <b>20% do valor do prêmio</b> para atraso entre 46 min e 60 min. <b>30% do valor do prêmio</b> para atraso superior a 60 min.
<b>Observações</b>	1) Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.

INDICADOR 02 – ENVIO DE VEÍCULO À OFICINA	
<b>Finalidade</b>	Garantir a celeridade no atendimento ao veículo que necessite de encaminhamento à oficina para reparos.
<b>Meta a cumprir</b>	Até 2 (dois) dias úteis a contar do telefonema do condutor ou representante da Contratante.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro do condutor ou representante da Contratante.

<b>Forma de acompanhamento</b>	Através de relatório solicitado pelo fiscal do contrato ao condutor do veículo ou representante da Contratante.
<b>Periodicidade</b>	A cada evento.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A cada solicitação de atendimento do seguro do veículo, o fiscal verificará junto ao condutor ou representante da Contratante o tempo despendido entre o telefonema à seguradora e o atendimento da ocorrência. O atraso acarretará em sanções conforme descrito abaixo.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do primeiro dia da vigência da apólice.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Conforme previsto nas sanções abaixo.
<b>Sanções</b>	<b>Advertência:</b> na ocorrência de atraso de até 1 dia. <b>Multa de:</b> <b>10% do valor do prêmio</b> para atraso entre 1 dia e 2 dias. <b>20% do valor do prêmio</b> para atraso entre 2 dias e 3 dias. <b>30% do valor do prêmio</b> para atraso superior 3 dias.
<b>Observações</b>	1) Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.

Nota: Os indicadores de desempenho poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de Contrato.

Rio de Janeiro,        de        de 2022.

---

MOISÉS ALMEIDA DE SOUZA  
Capitão de Corveta (RM1-T)  
Chefe do Departamento de Apoio