

ANEXO III

1. Os serviços objeto desta contratação serão constantemente monitorados pela fiscalização técnica, que apontará as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, item componente do Relatório de Fiscalização Técnica a ser entregue ao gestor, que o utilizará na realização do recebimento definitivo.
2. A fiscalização contratual irá avaliar a qualidade do serviço conforme o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), que será apurado anualmente com base do serviço prestado ao longo do ano, devendo ser atestada pelo fiscal técnico titular ou substituto do contrato.
3. A tabela constante deste IMR será a referência quanto ao percentual a ser aplicado sobre o valor líquido (valor apurado após o desconto contratual, se houver) da nota fiscal/fatura anual.
4. Os descontos apurados por meio do IMR poderão ensejar, ainda, a aplicação das demais penalidades contratuais.
5. O relatório da fiscalização técnica deverá ser levado ao conhecimento da Contratada, por meio de seu preposto, via e-mail.
6. A Contratada terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contadas do envio do e-mail referido no dispositivo anterior para apresentar justificativas.
7. Caso a Contratante não acolha as justificativas, as apurações do IMR acarretarão o desconto proporcional do valor da fatura.
8. O primeiro mês de vigência do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
9. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto. Uma vez que se trata de contrato com o pagamento antecipado, o valor será descontado no próximo pagamento do seguro, na época da renovação.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

| INDICADOR 01 – ATENDIMENTO AO VEÍCULO SINISTRADO | |
|--|---|
| Finalidade | Garantir que o veículo sinistrado seja atendido em tempo hábil sempre que necessitar de guincho e/ou encontrar-se vulnerável. |
| Meta a cumprir | Até 2 (duas) horas a contar do telefonema do condutor |
| Instrumento de medição | Registro do condutor do veículo sinistrado. |
| Forma de acompanhamento | Através de relatório solicitado pelo fiscal do contrato ao condutor do veículo sinistrado. |
| Periodicidade | A cada evento. |
| Mecanismo de Cálculo | 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. |
| Início de Vigência | A partir do primeiro dia da vigência da apólice. |
| Faixas de ajuste no pagamento | Conforme previsto nas sanções abaixo. |
| Sanções | Advertência: na ocorrência de atraso até 1h. Multa de: 8% do valor do prêmio do veículo sinistrado para atraso entre 1h e 2h. 12% do valor do prêmio do veículo sinistrado para atraso entre 2h e 3h. 16% do valor do prêmio do veículo sinistrado para atraso superior a 3h. |
| Observações | Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório. |

| INDICADOR 02 – ENVIO DE VEÍCULO À OFICINA | |
|---|--|
| Finalidade | Garantir a celeridade no atendimento ao veículo que necessite de encaminhamento à oficina para reparos, vidros, retrovisores e demais coberturas abarcadas pelo contrato. |
| Meta a cumprir | Até 2 (dois) dias úteis a contar do telefonema do condutor ou representante da Contratante. |
| Instrumento de medição | Registro do condutor ou representante da Contratante |
| Forma de acompanhamento | Através de relatório solicitado pelo fiscal do contrato ao condutor do veículo ou representante da Contratante. |
| Periodicidade | A cada evento. |
| Mecanismo de Cálculo | <p>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.</p> <p>O atraso acarretará em sanções conforme descrito abaixo.</p> |
| Início de Vigência | A partir do primeiro dia da vigência da apólice. |
| Faixas de ajuste no pagamento | Conforme previsto nas sanções abaixo. |
| Sanções | <p>Advertência: na ocorrência de atraso de até 1 dia.</p> <p>Multa de:</p> <p>10% do valor do prêmio do veículo sinistrado para atraso entre 1 dia e 2 dias.</p> <p>20% do valor do prêmio do veículo sinistrado para atraso entre 2 dias e 3 dias.</p> <p>30% do valor do prêmio do veículo sinistrado para atraso superior 3 dias.</p> |
| Observações | Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório. |

