MARINHA DO BRASIL
COMANDO DO 6º DISTRITO NAVAL
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	
Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento ao veículo sinistrado que necessitar de guincho e/ou encontrar-se vulnerável.
Meta a cumprir	Até 1 (uma) hora 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 15 min. **Multa de:** **10% do valor do prêmio** para atraso entre 16 min e 30 min. **15% do valor do prêmio** para atraso entre 31 min e 45 min. **20% do valor do prêmio** para atraso entre 46 min e 60 min. **30% do valor do prêmio** para atraso superior a 60 min.
Observações	1) 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.
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	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.
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 de até 1 dia. **Multa de:** **10% do valor do prêmio** para atraso entre 1 dia e 2 dias. **20% do valor do prêmio** para atraso entre 2 dias e 3 dias. **30% do valor do prêmio** para atraso superior 3 dias.
Observações	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, serem ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de Contrato.

Ladário, MS, na data da assinatura.

gov.br
Documento assinado digitalmente
MARIO MARCIO FREITAS SOUZA
Data: 08/11/2026 15:57:02-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

MARIO MARCIO FREITAS SOUZA
CB-RM2 AD

Equipe de Planejamento