

## ANEXO IV



MARINHA DO BRASIL

CAPITANIA FLUVIAL DE MINAS GERAIS

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS		
1) Processo:		
2) Objeto do contrato:		
3) Nome da empresa contratada:		
4) Número do Contrato:		
5) Mês de Competência		
<p>* O Fiscal Técnico realizará a medição de resultado a cada chamado/sinistro realizado;</p> <p>* O ajuste de pagamento será feito com base na aferição final, nos seguintes termos:</p> <p>a) para chamados/sinistros com pagamento de franquia, o valor da franquia será ajustado ao apurado no IMR.</p> <p>b) para chamados/sinistros sem pagamento de franquia, o valor será calculado com base no valor do contrato e será gerado uma GRU para pagamento por parte da seguradora.</p> <p>* Todos os apontamentos que resultarem em descontos ou outras penalidades feitos neste relatório mensal de IMR, devem estar embasados em documentos que deverão ser emitidos na ocasião em que as falhas ou descumprimentos obrigatórios aconteceram, apontados em documentos devidamente preenchidos e assinados pelo Fiscal Técnico e o preposto da empresa;</p> <p>*Se necessário, o fiscal deverá usar todos os recursos ao seu alcance para registrar a desconformidade encontrada, para comprovação do ocorrido, como por exemplo: testemunhas, número de protocolo do atendimento e registro do horário da ligação para seguradora, ordem de serviço constando o horário, registro fotográficos entre outros</p>		
<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>		
6 – Prazo de atendimento		
DESCRIÇÃO DO ITEM	Percentuais de desconto	Marcar percentual atingido

## ANEXO IV

6.1) conserto/indenização do veículo sinistrado até 30 dias.	0%	
6.2) conserto/indenização do veículo sinistrado de 31 à 40 dias.	2%	
6.4) conserto/indenização do veículo sinistrado de 51 à 60 dias	4%	
6.5) conserto/indenização do veículo sinistrado acima de 60 dias.  Neste caso o fiscal técnico deverá encaminhar ao gestor do contrato pedido de abertura de processo sancionador de inexecução parcial contra a empresa.	6%	
6.6) atraso no atendimento do chamado/sinistro para qualquer outro tipo de serviço, exceto as descritas nos itens 6.1 à 6.5 e troca de vidros, vidros, retrovisores, lanternas e faróis, até 02 horas posteriores ao tempo definido pela segurado no chamado.	Grave  15%	
6.7) atraso no atendimento do chamado/sinistro para qualquer outro tipo de serviço, exceto as descritas nos itens 6.1 à 6.5 e troca de vidros, vidros, retrovisores, lanternas e faróis, de 02 horas à 03 horas posteriores ao tempo definido pela segurado no chamado.	02%	
6.7) atraso no atendimento do chamado/sinistro para qualquer outro tipo de serviço, exceto as descritas nos itens 6.1 à 6.5 e troca de vidros, vidros, retrovisores, lanternas e faróis, de 03 horas à 04 horas posteriores ao tempo definido pela segurado no chamado.	05%	
6.8) atraso no atendimento do chamado/sinistro para qualquer outro tipo de serviço, exceto as descritas nos itens 6.1 à 6.5 e troca de vidros, vidros, retrovisores, lanternas e faróis, a partir de 04 horas posteriores ao tempo definido pelo segurado no chamado.  Neste caso o fiscal técnico deverá encaminhar ao gestor do contrato pedido de abertura de processo sancionador de inexecução parcial contra a empresa.	Grave  10%	
Total de descontos		%
* Os percentuais totais dos grupos se somadas todas as possíveis desconformidades, poderá		

## **ANEXO IV**

ultrapassar 100%, o que é praticamente impossível, caso ocorra do total ultrapassar os 100%, por obvio o desconto máximo da fatura do mês fiscalizado será de 100%;

\* Se durante o período de 12 meses a empresa atingir 03 itens graves não renovar o contrato;