

ANEXO

Elementos essenciais para a aplicação do Indicador de Qualidade e sua forma de cálculo

Art. 1º Os elementos essenciais para a aplicação do Indicador de Qualidade (IQ) são os seguintes:

I - fatores de qualidade relevantes e eventos demonstrativos:

a) fatores de qualidade relevantes: características observáveis na execução de serviços, distintos do próprio objeto, que contribuem significativamente para a percepção da qualidade do serviço prestado;

b) eventos demonstrativos: atividades previstas e especificadas no contrato, de forma que possam ser objetivamente apuradas, registradas e mensuradas, e que retratam um fator de qualidade relevante;

II - instrumentos de medição: conjunto de instrumentos utilizados para quantificar a ocorrência de um evento demonstrativo;

III - formas de acompanhamento: formas em que são apurados e registrados os eventos demonstrativos;

IV - periodicidade: intervalo de tempo de cálculo do IQ;

V - mecanismo de cálculo: fórmula de cálculo utilizada para a obtenção do IQ;

VI - início de vigência: momento em que se dará início ao processo de apuração, registro e mensuração do IQ;

VII - metas de qualidade admitidos e faixas de ajuste no pagamento: estabelecimento dos valores numéricos mínimos do IQ admitidos para o pagamento total ou parcial dos serviços;

VIII - nível mínimo de qualidade e sanções: estabelecimento do valor numérico mínimo do IQ aquém do qual a empresa estará sujeita às sanções administrativas previstas em contrato. Adicionalmente, pode-se prever sujeição a sanções administrativas para situações de repetido desempenho do IQ acima do nível mínimo, mas abaixo do estabelecido para o pagamento total.

Art. 2º O mecanismo de cálculo do IQ obedece à seguinte fórmula:

$$IQ = \frac{\sum_{e=1}^n [C_e \times (\frac{EC_e}{ET_e})]}{\sum_{e=1}^n C_e}, \text{ em que:}$$

IQ - Indicador de Qualidade;

n - número total de eventos no cálculo de IQ;

C_e - coeficiente de ponderação do evento "e";

EC_e - eventos demonstrativos conformes com os termos da contratação no período relativos ao evento "e";

ET_e - o total de eventos demonstrativos ocorridos no período relativos ao evento "e".