



CONTRATO DE
MANUTENÇÃO DE REDE
REMUNERADO POR
DESEMPENHO

COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL





PORQUE MUDAMOS?



- Retrabalhos não identificados
- Excesso de visitas improdutivas
- Grande número de serviços
- Elevado custo com fiscalização



- Redução de retrabalhos
- Redução de visitas improdutivas
- Formação de preço por quantidade de ligações
- Fiscalização por amostragem



```
graph LR; A[HABILITAÇÃO E PRÉ QUALIFICAÇÃO] --> B[PROPOSTA DE PREÇO]
```

HABILITAÇÃO E
PRÉ
QUALIFICAÇÃO

PROPOSTA DE
PREÇO

Ligações ativas e
inativas

Transmissão de
dados

Serviços
especiais de
adequação
dos sistemas

Prestação de
serviços por
unidades técnicas

IOSM

Indicador de
conformidade de
Ordens de Serviço
Manutenção
(Peso 2)

Garantir a fidelidade dos dados de
campo

Propicia a produção de informações
precisas para tomada de decisão

ISC

Indicador de
Satisfação de
Clientes
(Peso 2)

Considera todas as reclamações

Checagem e comprovação da
veracidade da reclamação

ISAP

Indicador de
Serviços Atendidos
no Prazo
(Peso 3)

Considera todos os
serviços demandados

Contagem de prazos em
horas úteis, exceto
serviços emergenciais

IQSE

Indicador de
Qualidade de
Serviços
Executados
(Peso 3)

Formulários de avaliação
de serviços

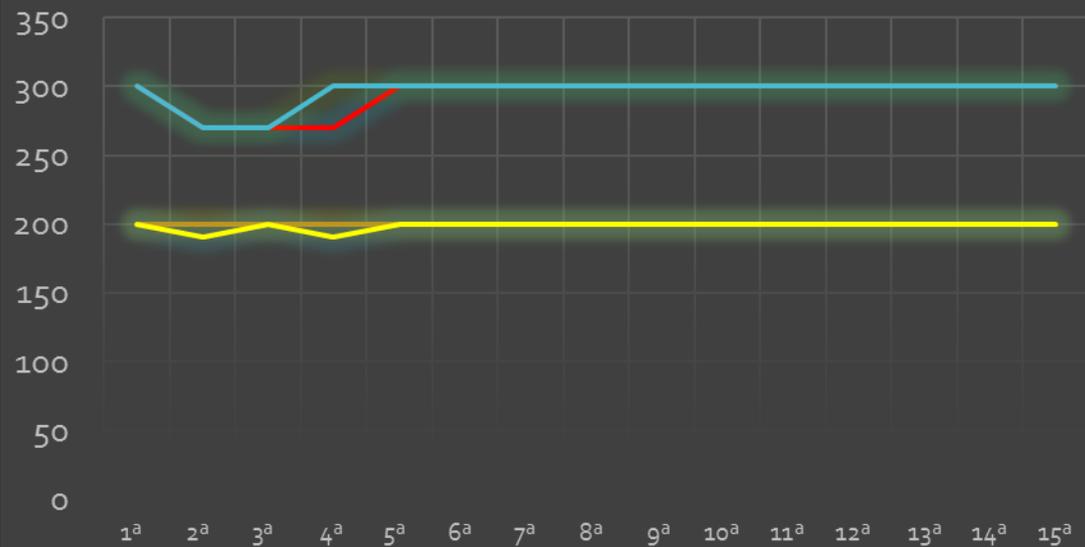
A amostra mínima de 10%
dos serviços demandados

Aleatoriedade da amostra

| ÍNDICES DE DESEMPENHO INDICADORES | | DESCRIÇÃO | CÁLCULO | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------|--|----------------------------------|------|-----------|----|---|----------|--------|--------|--|
| | | | | PESO | CRITÉRIOS | | | ATINGIDO | PONTOS | ID | |
| SATISFAÇÃO DOS CLIENTES | ISAP | Indicador de serviços atendidos no prazo | $(NSAP/NTSA) \times 100$ | 3,00 | | | < | 70 | | 85,00 | |
| | | | | | >= | 70 | < | 90,00 | | 90,00 | |
| | | | | | >= | 90 | < | 95,00 | | 95,00 | |
| | | | | | >= | 95 | | | | 100,00 | |
| | ISC | Indicador de satisfação dos clientes | $[(NTSA - NRC)/NTSA] \times 100$ | 2,00 | | | < | 70 | | 85,00 | |
| | | | | | >= | 70 | < | 90,00 | | 90,00 | |
| | | | | | >= | 90 | < | 95,00 | | 95,00 | |
| | | | | | >= | 95 | | | | 100,00 | |

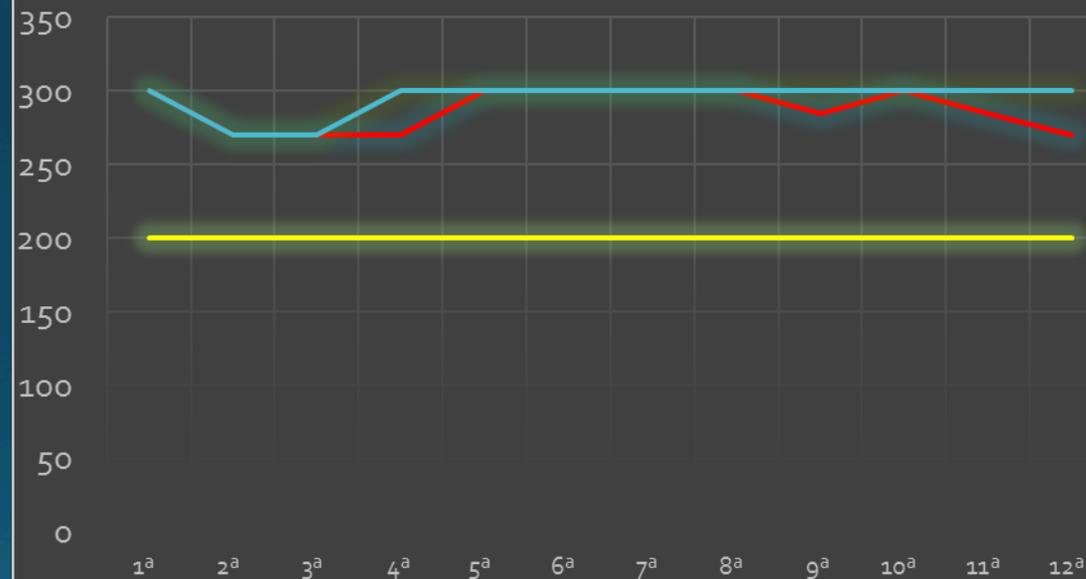
Área Oeste

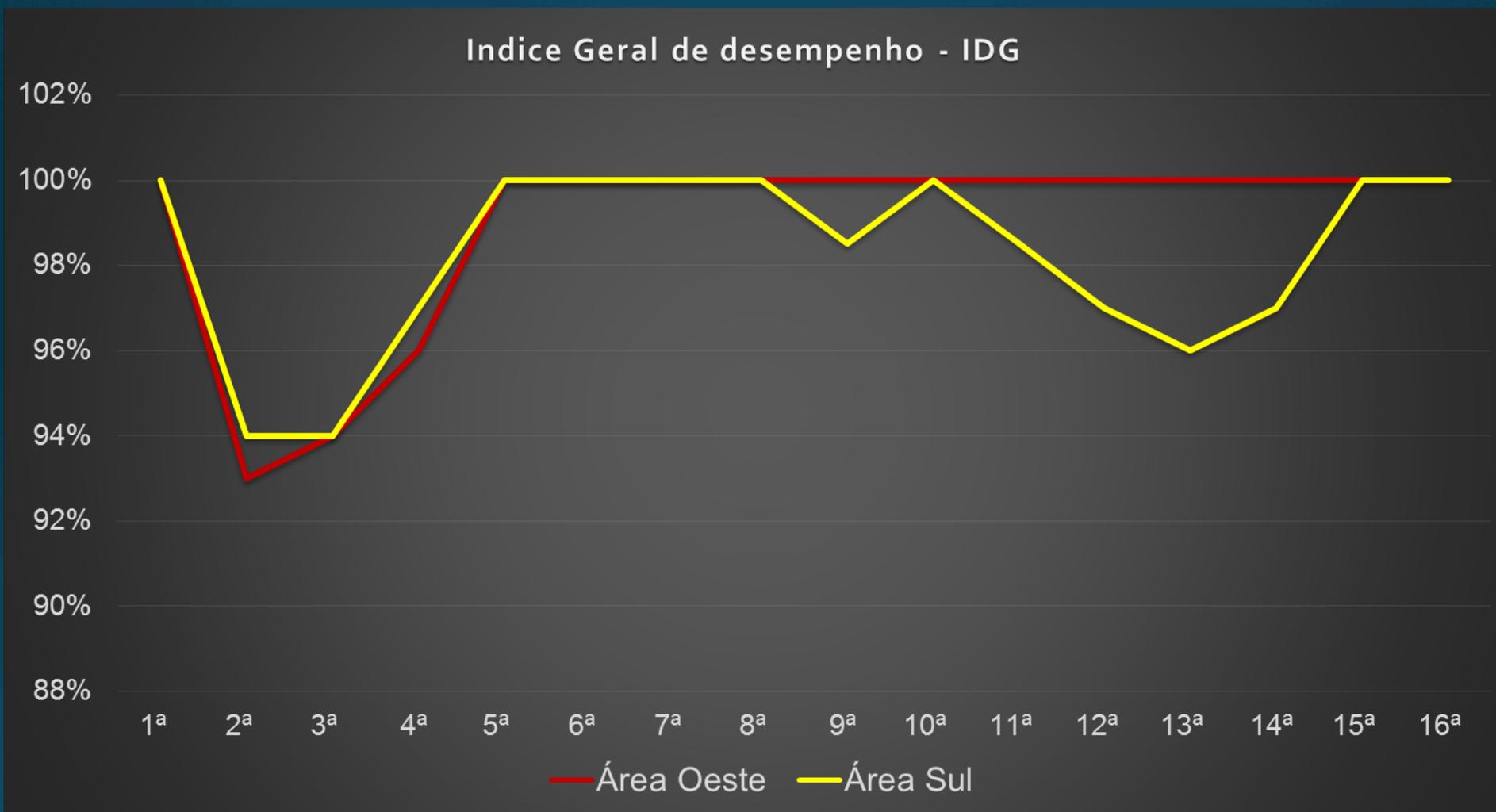
— ISAP — ISC — IQSE — IOSM



Área Sul

— ISAP — ISC — IQSE — IOSM







Admissibilidade de consórcio



Plano de trabalho



Responsabilidade civil



Vedação de sublocação de serviços



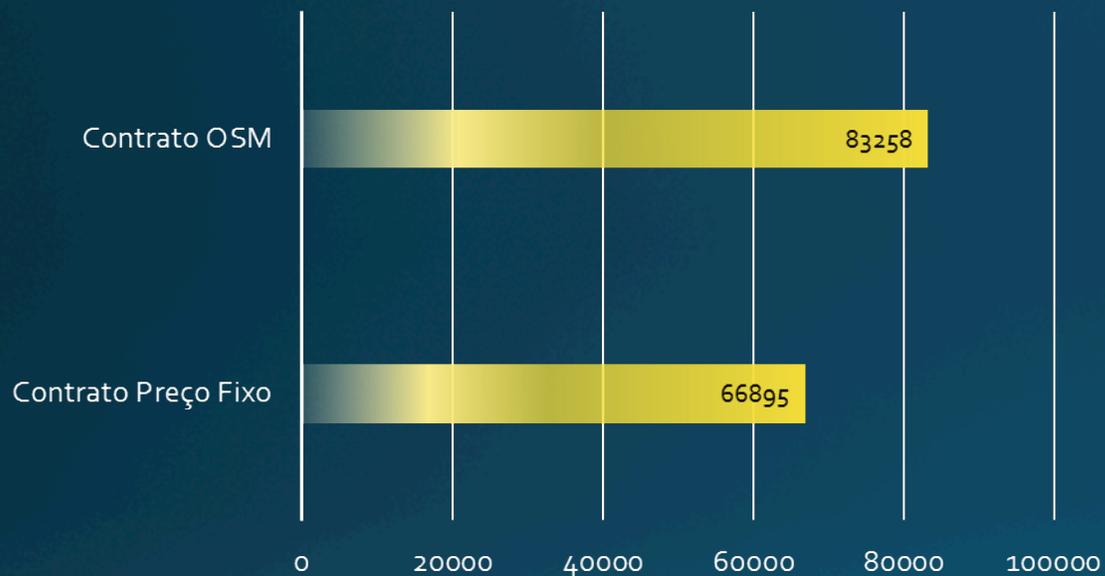
Serviços Emergenciais



Disponibilização de instrutores da
CAESB

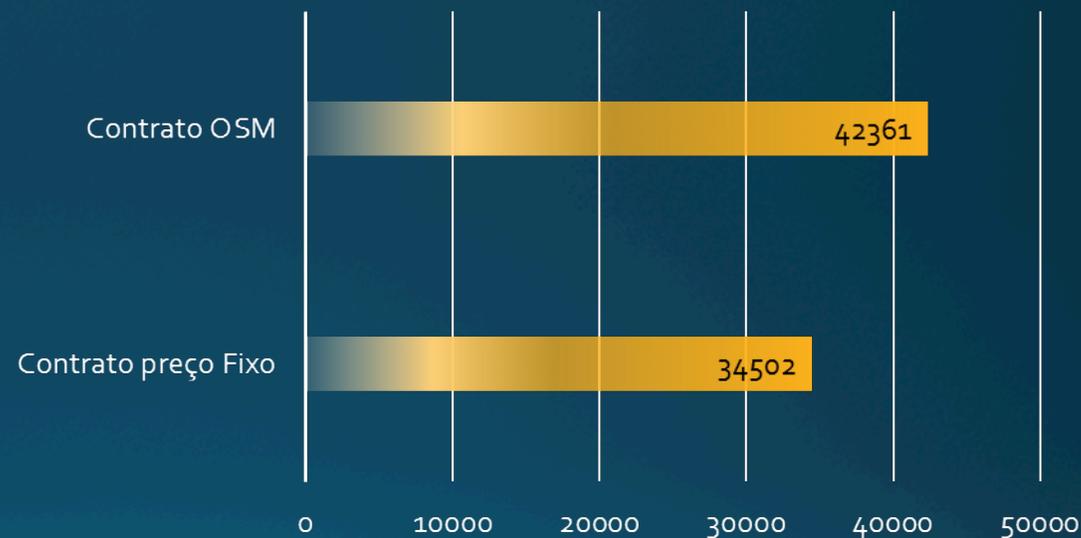
Sugestão de
matriz de capacitação

SISTEMA DISTRIBUIDOR DE ÁGUA (12 MESES)



20%

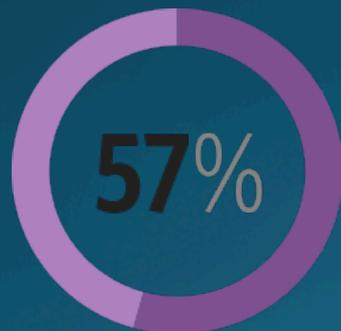
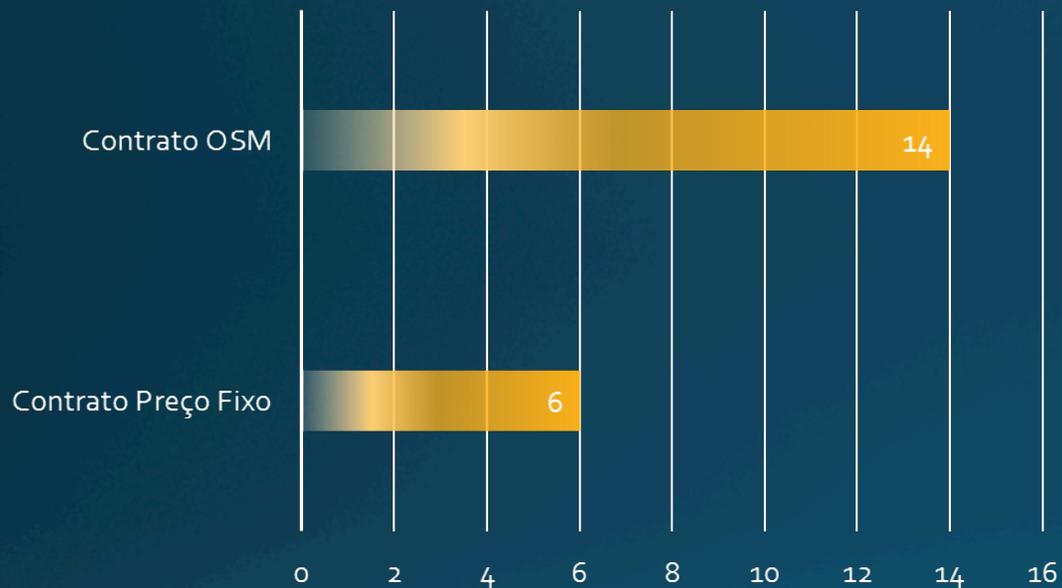
SISTEMA COLETOR DE ESGOTOS (12 MESES)



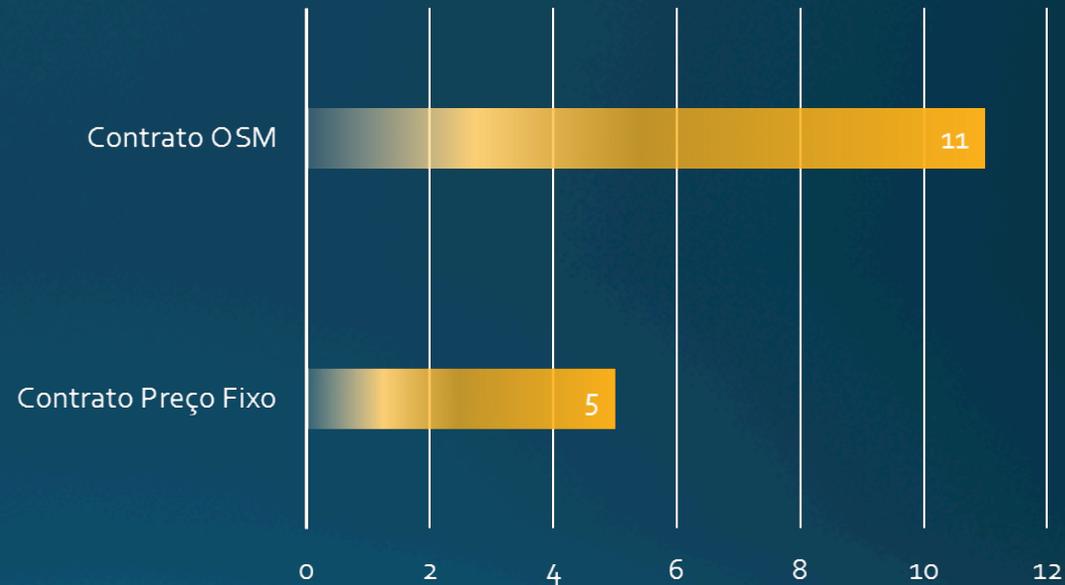
19%

© Can Stock Photo

SISTEMA DISTRIBUIDOR



SISTEMA COLETOR



Superintendência de Operação e Manutenção de Redes

Apresentação:

Paulo Roberto Vieira Caldeira
paulocaldeira@caesb.df.gov.br
(61) 3385-9424