



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)

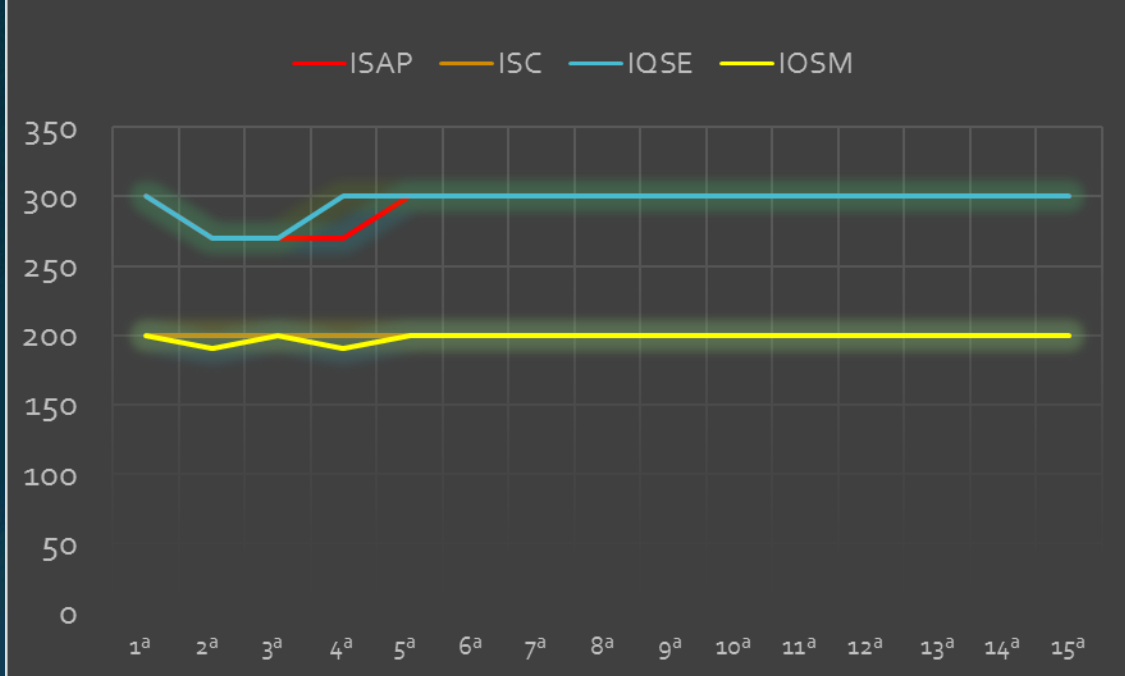
Formulários de avaliação de serviços

A amostra mínima de 10% dos serviços demandados

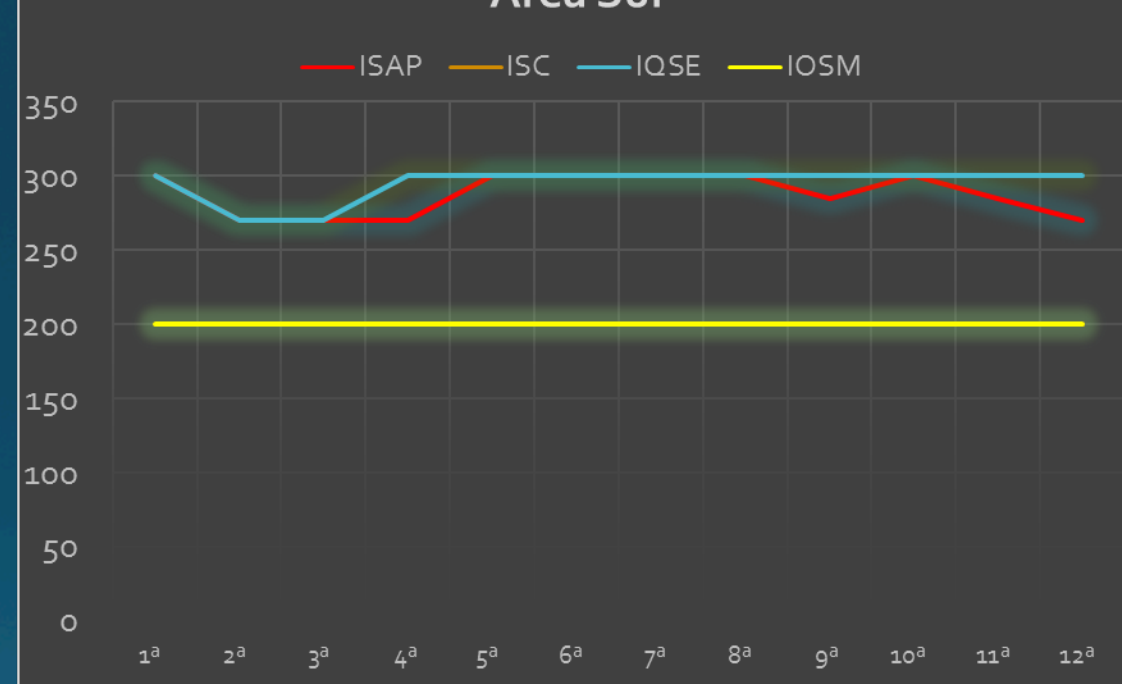
Aleatoriedade da amostra

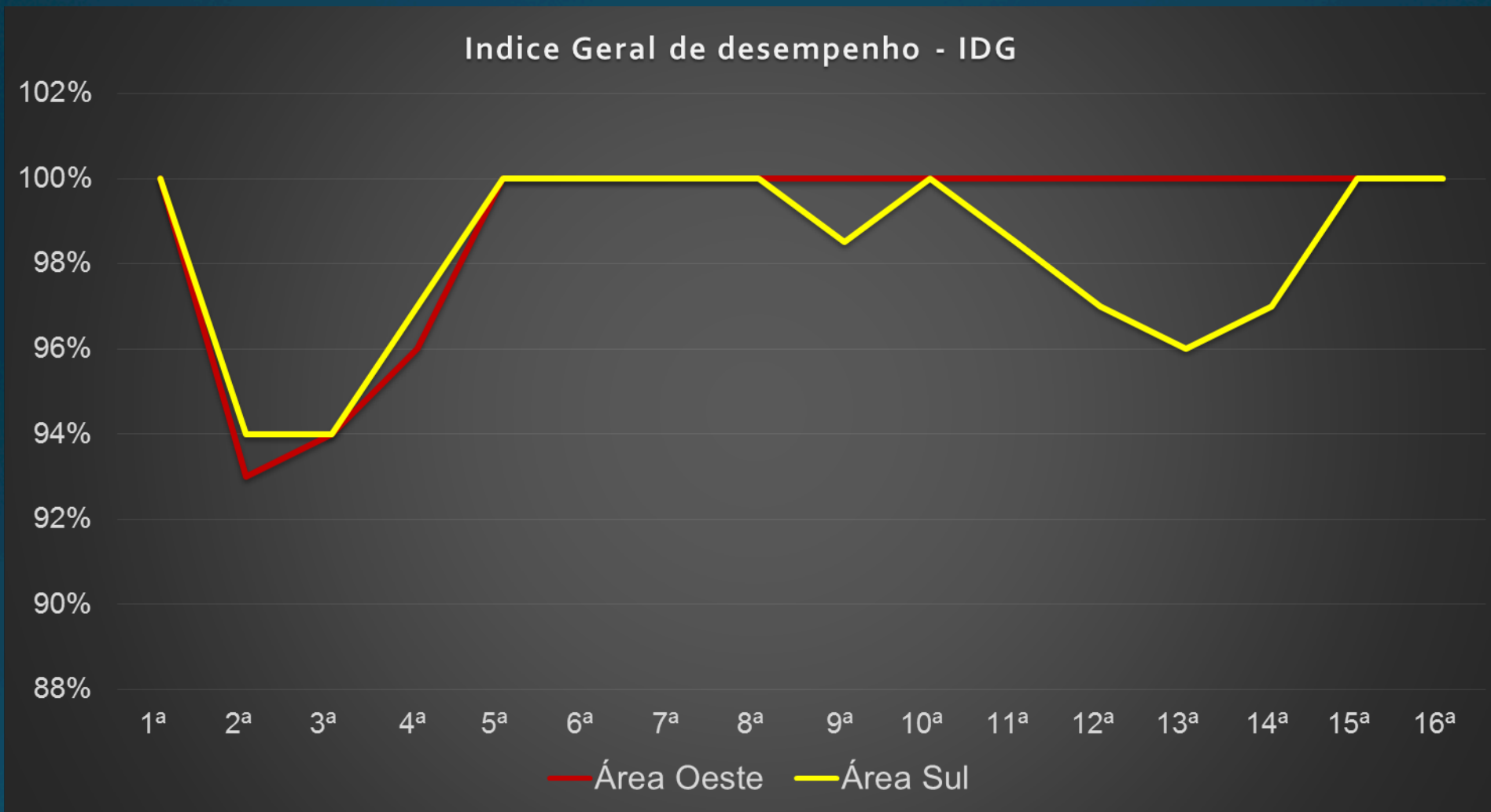
ÍNDICES DE DESEMPENHO INDICADORES		DESCRIÇÃO	CÁLCULO								
				PESO	CRITÉRIOS			ATINGIDO	PONTOS	ID	
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	ISAP	Indicador de serviços atendidos no prazo	$(NSAP/NTSA) \times 100$	3,00			<	70		85,00	
					>=	70	<	90,00		90,00	
					>=	90	<	95,00		95,00	
					>=	95				100,00	
	ISC	Indicador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



Área Sul







Admissibilidade de consórcio



Plano de trabalho



Responsabilidade civil



Vedação de sublocação de serviços



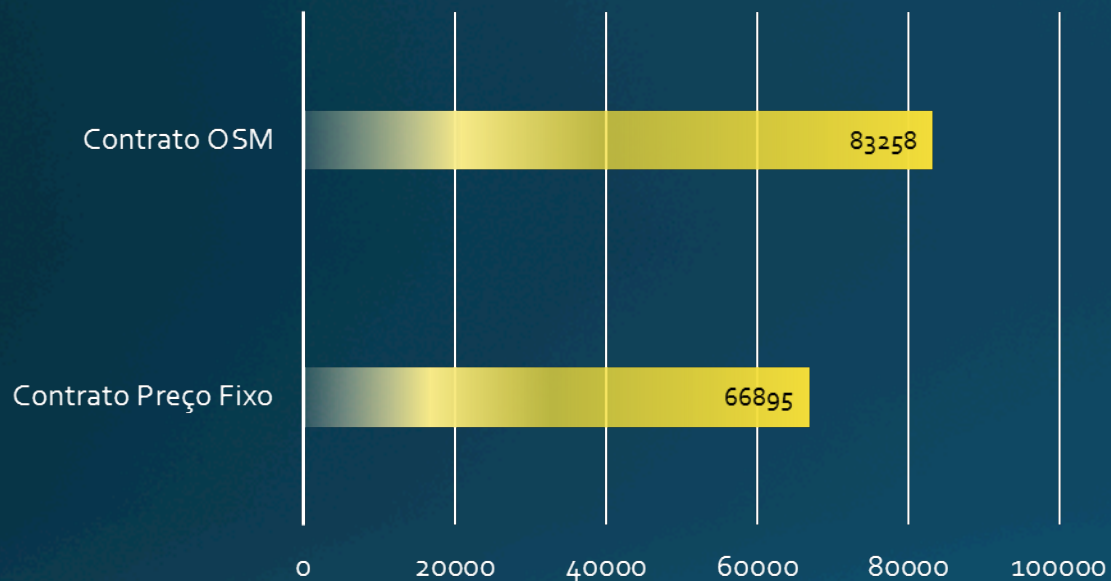
Serviços Emergenciais



Disponibilização de instrutores da
CAESB

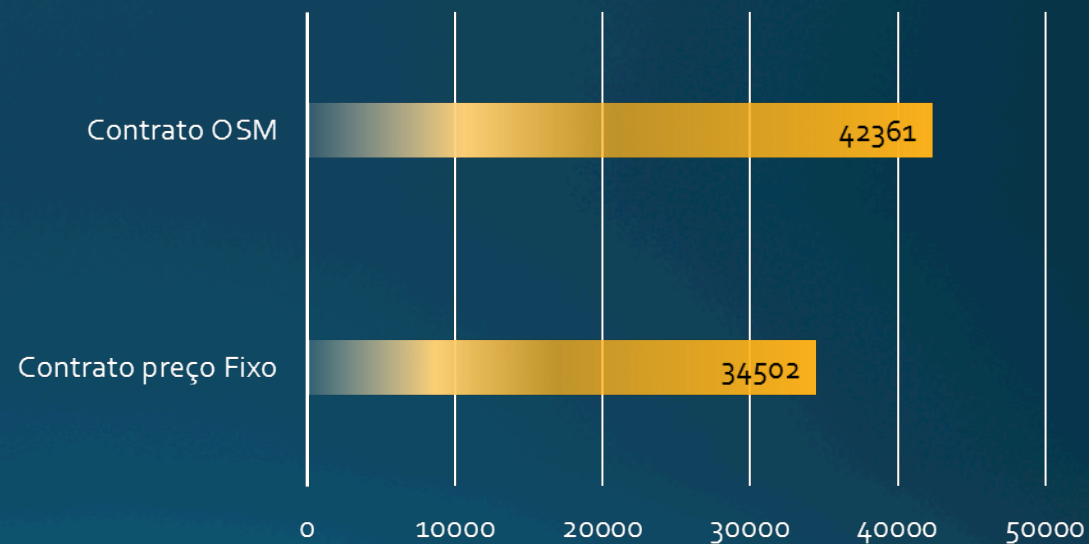
Sugestão de
matriz de capacitação

SISTEMA DISTRIBUIDOR DE ÁGUA (12 MESES)



20%

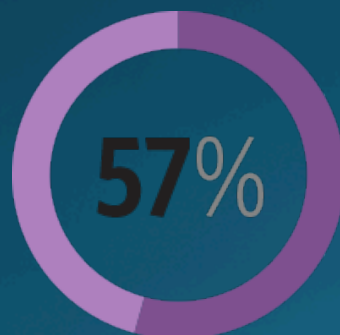
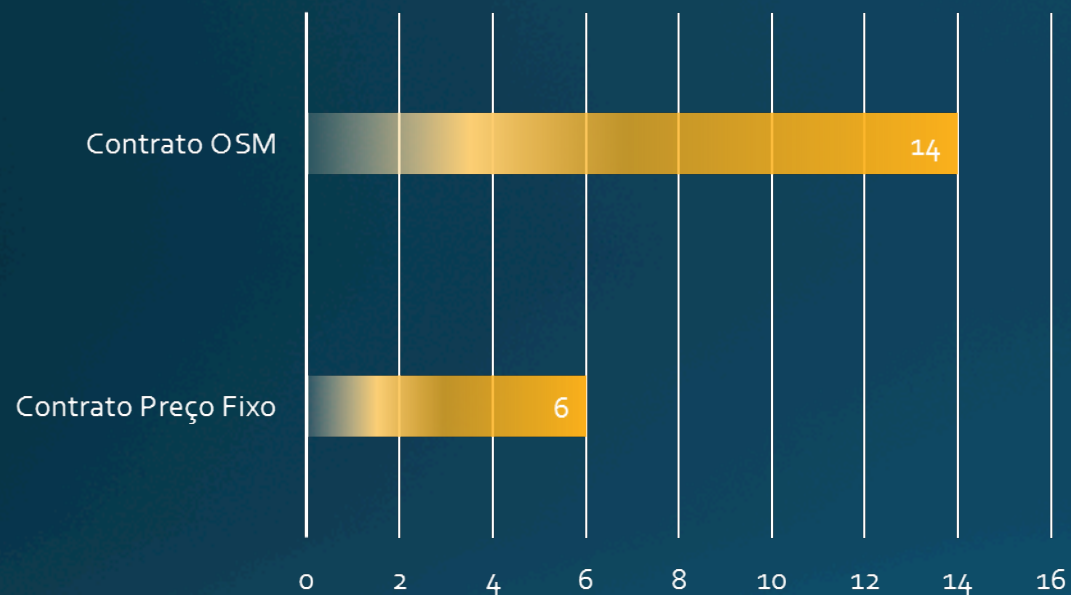
SISTEMA COLETOR DE ESGOTOS (12 MESES)



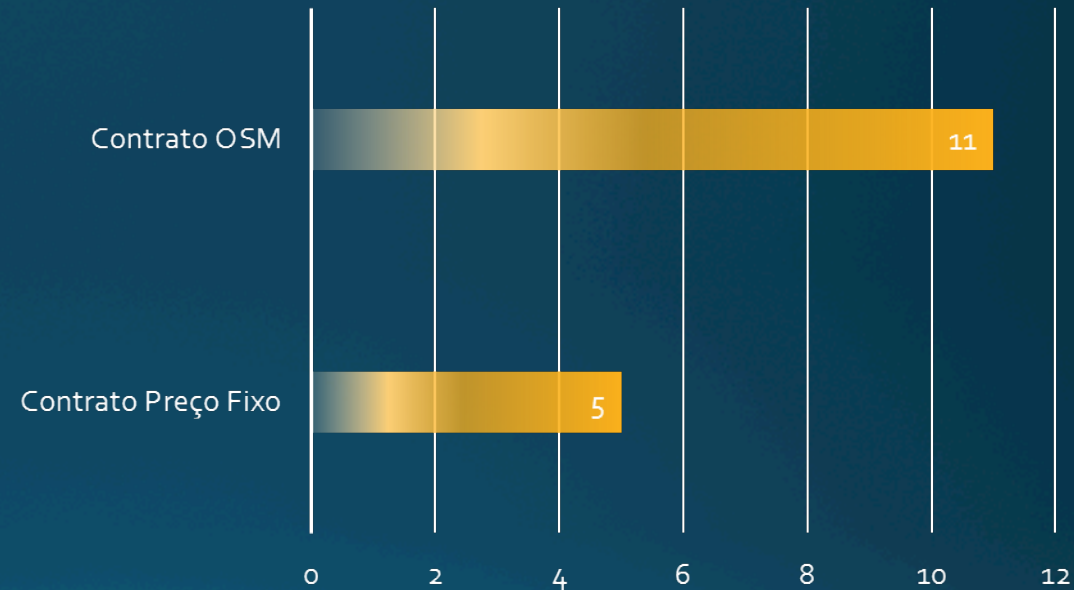
19%

© 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