



CONTRATO DE MANUTENÇÃO
DE REDE REMUNERADO POR
DESEMPENHO

COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL



A Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

Sociedade de Economia Mista

Missão

Desenvolver e implementar soluções em saneamento ambiental, contribuindo para a saúde pública, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento socioeconômico







- Década de 90 – Começa a Terceirização na Caesb;
 - ✓ Foco na Contração de Mão de Obra e Insumos - Gestão da Caesb;
- 2005 - Serviços Demandados por OSM;
 - ✓ Foco na Fiscalização dos Serviços;
- 2015 – Remuneração por desempenho
 - ✓ Foco no Controle de Qualidade dos Serviços – Fiscalização presencial;



PORQUE MUDAR?



- Retrabalhos não identificados
- Extenso prazo de atendimento (Excesso de visitas improdutivas)
- Grande número de serviços
- Elevado custo com fiscalização e baixa produtividade
- Conflito de interesses



- Gestão planejada
- Redução de retrabalhos
- Otimização do tempo de atendimento
- Redução dos custos e aumento da eficiência da fiscalização – amostragem
- Nova postura do prestador de serviço

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

Informações precisas para tomada de decisão, e formação de custos unitários.

ISC

Indicador de Satisfação de Clientes (Peso 2)

Considera todas as reclamações

Chegada 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

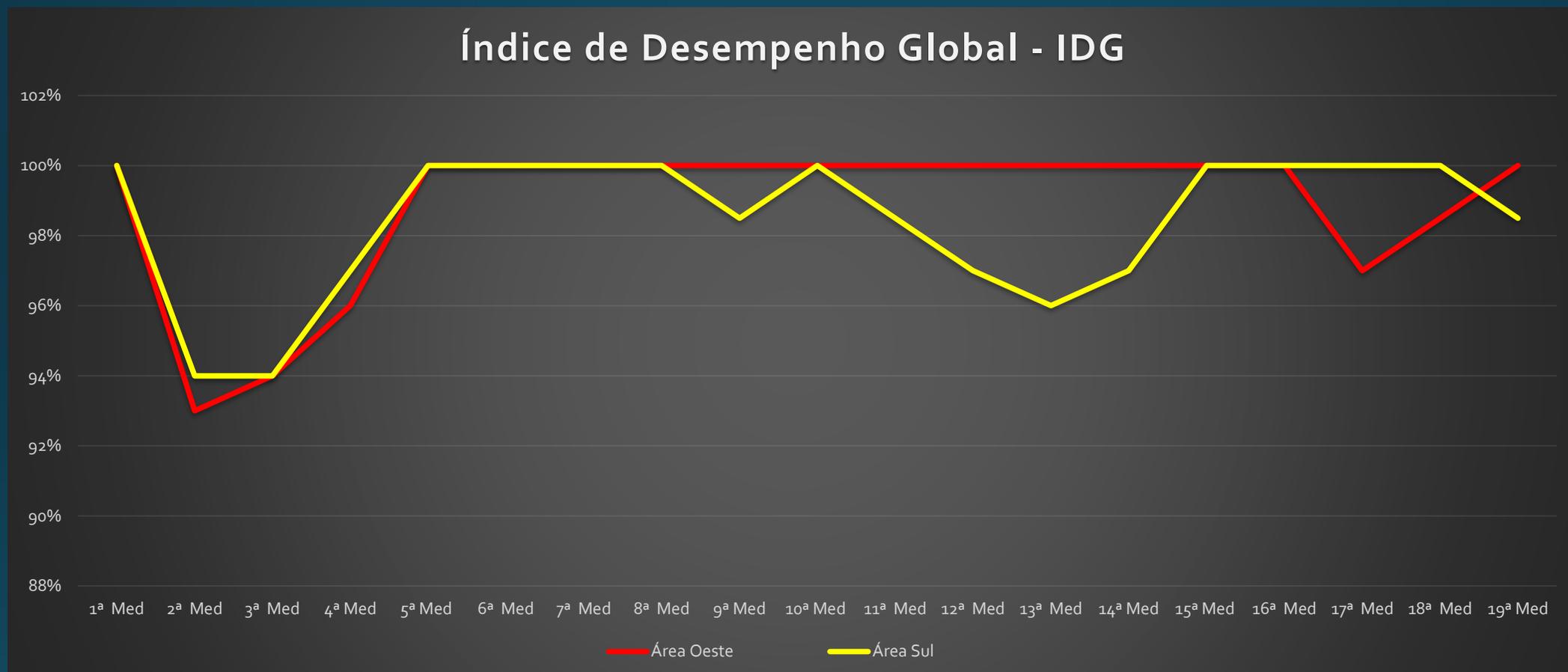
IQSE

Indicador de Qualidade de Serviços Executados (Peso 3)

Formulários de avaliação de serviços

A amostra mínima de 10% dos serviços demandados

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	





Admissibilidade de consórcio



Plano de trabalho



Vedação de sublocação de serviços



Serviços Emergenciais



Disponibilização de instrutores da
CAESB

Sugestão de
matriz de capacitação



CONTRATADA



CONTRATANTE



Superintendência de Operação e Manutenção de Redes

Centro-Norte - Edgard Tiemann e Manoel Eliton

Oeste-Sul – Francisco Carlos

Superintendência de Operação e Manutenção de Redes

Paulocaldeira@caesb.df.gov.br
(61) 3385-9401