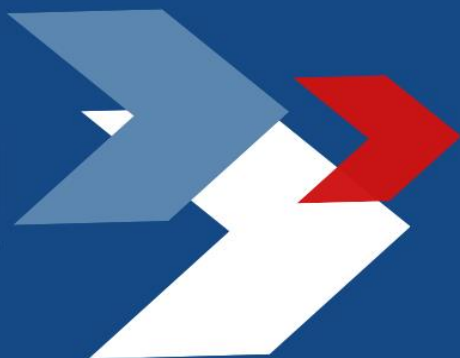


PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

AGÊNCIA REGULADORA DE
SERVIÇOS PÚBLICOS DO
ESTADO DE ALAGOAS



2022 - 2026

REVISÃO 2023



ARSAL

Diretora Presidente

CAMILLA DA SILVA FERRAZ

Conselho Diretor

MARIA EULÁLIA MORAES MOURA

PATRICIA BARBOSA DE MEDEIROS MELO

Coordenadora do Planejamento Estratégico

GENI VIEIRA DOS SANTOS

Equipe técnica de construção do planejamento

CLARA NÚBIA PEREIRA ALVES

PATRICIA BARBOSA DE MEDEIROS MELO

VAGNER FELISDÓRIO DOS ANJOS

Equipe de execução e monitoramento do planejamento

ADRIANA MARIA MAIA DE ARAÚJO

GENI VIEIRA DOS SANTOS

ROBERTA LETICIA VENCESLAU CARDOZO

VAGNER FELISDÓRIO DOS ANJOS

Edição e diagramação

ADDISON ANDRÉ PEREIRA COUTO

ANA CLAUDIA LEITE GALVÃO

PATRÍCIA MENDONÇA SANTOS

SIGLAS

AIR – Análise do Impacto Regulatório.

AR – Agenda Regulatória.

ARR – Análise do Resultado Regulatório.

PE – Planejamento Estratégico

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*: Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças.

GLOSSÁRIO

Planejamento Estratégico – instrumento elaborado para estabelecer os objetivos estratégicos com ações de curto, médio e longo prazo.

Plano de ação – ferramenta utilizada para planejar e acompanhar as atividades necessárias para atingir um objetivo.

Agência Reguladora – autarquia cujo objetivo é regular e/ou fiscalizar a prestação dos serviços públicos delegados.

Serviço regulado – serviço público ou privado normatizado e/ou fiscalizado por órgão regulador.

Autarquia – entidade da Administração Pública Indireta, criados por lei específica, com personalidade jurídica de direito público interno, patrimônio próprio e atribuições estatais específicas. Gozam de autonomia administrativa e financeira.

Alta gestão – é formada por quem tem poder de decisão na organização, como a Diretoria da Presidência e o Conselho Colegiado.

Missão – razão de existência de uma organização.

Visão – proposição de como a organização pretende estar no futuro, dentro de um determinado período de tempo.

Valores – são os princípios que regem as ações e decisões de uma empresa.

Stakeholders – público estratégico que possuem interesse e/ou são afetados por uma organização.

Brainstorming – é uma técnica que propõe que um grupo de pessoas se reúnam e utilizem seus pensamentos e ideias para que possam chegar a um denominador comum, a fim de gerar ideias inovadoras que levem um determinado projeto.

Benchmarking – é um processo de estudo de concorrência, podendo ser uma análise profunda das melhores práticas usadas por empresas de um mesmo setor que o seu e que podem ser replicadas no seu empreendimento.

Áreas finalísticas – setores diretamente envolvidos com as atividades fim da organização. Ou seja, é aquele que está diretamente envolvido no atendimento às necessidades dos seus usuários.

Áreas meio – setores envolvidos com as atividades de suporte/ apoio das áreas finalísticas.

Mapa estratégico – é uma representação gráfica da estratégia, que evidencia os desafios que a organização terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro.

Objetivos estratégicos – direciona a empresa de forma clara e concisa para um determinado caminho, com a intenção de alcançar uma visão de futuro. Ou seja, são a definição dos resultados que se pretende atingir dentro de um período de tempo.

Indicadores de desempenho – instrumentos utilizados para avaliar a performance da organização.

Modicidade Tarifária – busca assegurar a oferta e qualidade do serviço com a tarifa justa.

Fluxograma – é um diagrama que ilustra um fluxo de trabalho, processo ou sistema.

Programa 5S – é um programa de gestão de qualidade empresarial desenvolvido no Japão que visa aperfeiçoar aspectos como organização, limpeza e padronização.

Atos normativos – são aqueles que têm efeitos gerais, atingindo todos os que se encontram na mesma situação por ele regulada. Por exemplo: decretos regulamentares, regimentos, resoluções, deliberações e portarias.

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.	6
2. COMPROMISSO COM A SOCIEDADE.	7
3. ORGANOGRAMA.	8
4. STAKEHOLDERS.	8
5. ANÁLISE SWOT.	12
6. MAPA ESTRATÉGICO DA ARSAL.	14
7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES.	15
8. PLANOS DE AÇÃO.	21

1. APRESENTAÇÃO.

O planejamento estratégico da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Alagoas - Arsal define um conjunto de ações a serem executadas no quadriênio de 2022-2026, tendo como objetivo garantir resultados econômicos e financeiros da autarquia, aprimorar a capacidade técnica dos funcionários, aumentar a produtividade e introduzir ferramentas de inovação regulatória.

Tendo em vista que a melhoria contínua é tema transversal no contexto do fortalecimento da gestão estratégica nesta autarquia, destaca-se que, em 2023, ocorreu a primeira revisão do Planejamento Estratégico da Arsal. A metodologia utilizada compõe-se de várias etapas. Inicialmente, houve a análise dos resultados apurados do ano anterior (2022) e ainda um diagnóstico situacional. A partir disso, ocorreu a sensibilização da alta gestão, seguida das reuniões para validação da missão, visão e valores; identificação dos stakeholders; e avaliação do cenário interno e externo através da SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*: Pontos Fortes, Pontos fracos, Oportunidades e Ameaças). Os dados coletados foram consolidados, classificados e validados pela Diretoria Colegiada. Em continuidade, o mapa estratégico foi ajustado, redefinindo alguns dos objetivos estratégicos e reorganizando os planos de ação. Por fim, foram definidos os indicadores estratégicos.

Para a realização das dinâmicas de grupo, utilizou-se o brainstorming como ferramenta facilitadora. Essas reuniões envolveram todo corpo técnico da agência, desde as áreas finalísticas (gás, saneamento, energia, transporte) até as áreas meio.

Enfatiza-se que a construção deste planejamento estratégico ocorreu durante a pandemia covid-19, havendo, naquela oportunidade, a necessidade de adaptar a execução das oficinas, que ocorreram no formato híbrido – presencial e virtual. Durante a primeira revisão deste documento, todas as atividades relacionadas ocorreram presencialmente.

É importante destacar que, para alcançar os resultados planejados, faz-se necessário a melhoria constante dos planos estratégicos. Em consonância a este princípio, ocorreu a primeira revisão no ano de 2023 com programação para próxima atualização ser realizada em 2024, ratificando a necessidade das revisões anuais com o intuito de avaliar as necessidades de ajustes. Todas as propostas foram submetidas à avaliação da Diretoria Colegiada, que em conformidade, aprovou o presente Planejamento Estratégico da Arsal, por meio da Portaria nº 322, de 7 de junho de 2022.

2. COMPROMISSO COM A SOCIEDADE.

A Arsal define, como compromisso com a sociedade e visão de futuro, o seguinte:

MISSÃO

Regular e fiscalizar os serviços públicos delegados e atividades privadas de interesse público, com independência e excelência, por meio da eficiência técnica e econômica, equilibrando os interesses dos usuários e agentes regulados.

VISÃO

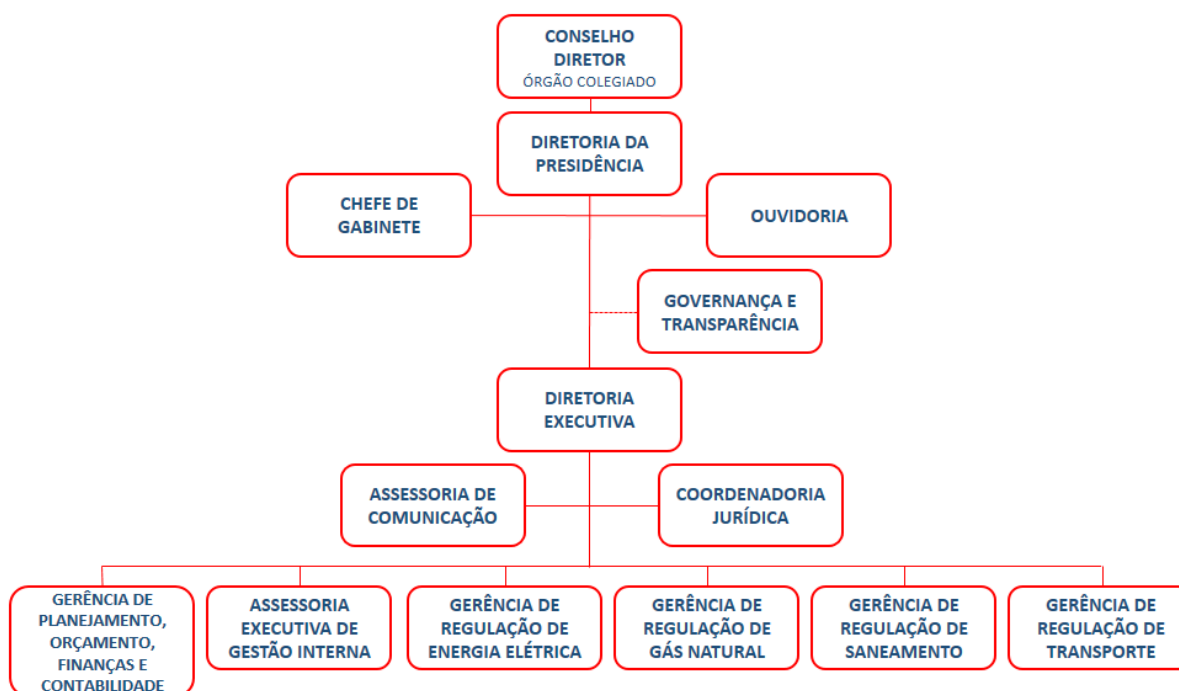
Ser essencial para assegurar eficiência e excelência na prestação dos serviços regulados, até 2026.

VALORES

- *Autonomia;*
- *Cooperação;*
- *Eficiência;*
- *Ética;*
- *Excelência;*
- *Imparcialidade;*
- *Independência;*
- *Legalidade;*
- *Publicidade;*
- *Transparência;*
- *Cordialidade.*

3. ORGANOGRAMA.

O organograma da instituição, resultado da construção em conjunto entre a alta gestão e Núcleo de Planejamento Estratégico - NPE da Arsal, apresenta a seguinte estrutura:



4. STAKEHOLDERS.

A definição dos *stakeholders* (partes interessadas no negócio da instituição) da Arsal permite o desenvolvimento de ações estratégicas e assertivas. Assim, tem-se o seguinte panorama:

SETOR	STACKHOLDERS	EXPECTATIVAS
GRS	OUVIDORIA	RESPOSTA TEMPESTIVA A MANIFESTAÇÃO
	PROTOCOLO	RESPOSTA TEMPESTIVA A MANIFESTAÇÃO DE ÓRGÃOS/ INSTITUIÇÕES
	GRGN/ GRT/ CJUR/ DIP/ DIRE	ELABORAÇÃO DE ANÁLISE E PARECERES TÉCNICOS
	COMUNICAÇÃO	REPASSE DAS ATIVIDADES DO SETOR PARA DIVULGAÇÃO

	CONCESSIONÁRIAS/ PERMISSIONÁRIAS	ANÁLISE TÉCNICA DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS/ ELABORAÇÃO DE NORMATIVOS
	PODER JURÍDICO; EXECUTIVO E LEGISLATIVO	RESPOSTA TEMPESTIVA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
GREE	CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA	FISCALIZAR A QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA FORNECIDA
	CONCESSIONÁRIAS DE ENERGIA- AL ÓRGÃOS PÚBLICOS E OS SETORES PRIVADOS	MANTER EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO
	GOVERNO DO ESTADO	FISCALIZA A QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA FORNECIDA
	CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA	GARANTIR ENERGIA ELÉTRICA P/ GARANTIR O DESENVOLVIMENTO DO ESTADO
GRT	SEFAZ	ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DOS MUNICÍPIOS
	USUÁRIOS	MODICIDADE TARIFÁRIA, RESOLUÇÃO DE DEMANDA DE OUVIDORIA
	MP E PGE	ESCLARECIMENTOS ECONÔMICOS REGULATÓRIOS
	ÁREAS INTERNAS	PRESTAR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS
	ENTES REGULADOS	REVISÃO/ REAJUSTE TARIFÁRIO, EQUILÍBRIO FINANCEIRO
	DIRETORIA DA ARSAL	SUBSÍDIOS DE INFORMAÇÕES ECONÔMICAS
	ANEEL	RELATÓRIOS DOS CONTRATOS DE METAS
	SEFAZ	ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO DOS MUNICÍPIOS
GRGN	USUÁRIOS	ASSEGURAR SERVIÇO DE QUALIDADE E CONTINUIDADE
	SOCIEDADE	SERVIÇO PRESTADO COM SEGURANÇA
	CONCESSIONÁRIA	RELAÇÃO HARMÔNICA C/ RESPOSTA TÉCNICA
	COMERCIALIZADOS	INGRESSAR NO MERCADO SEM BUROCRACIA
	AUTOPRODUTORES E AUTO IMPORTADORES DE GÁS CANALIZADOS	POSSIBILITAR A AMPLA CONCORRÊNCIA
	GOVERNO DO ESTADO	POSSIBILITAR A ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS
	CGU	IMPLANTAR FERRAMENTAS DE MELHORIA DA QUALIDADE REGULATÓRIA
	DIRETORIA COLEGIADA	AÇÕES SEJAM EXECUTADAS COM EXCELÊNCIA
	ÁREAS INTERNAS	BOM RELACIONAMENTO E BOA COMUNICAÇÃO E CUMPRIMENTO DAS DEMANDAS
GERT	DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA	BUSCAR SOLUÇÕES PARA RESPONDER ÀS DEMANDAS EXTERNAS E INTERNAS EM TEMPO CÉLERE E PRESTAR ASSESSORIA TÉCNICA
	ÁREAS INTERNAS	ANALISAR SOLUÇÕES PARA MELHORIAS E ANDAMENTOS PROCESSUAIS E FORNECER INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

	DELEGATÁRIAS	RESOLUÇÕES E MELHORIAS ADMINISTRATIVAS PARA PROMOVER UMA MELHOR PRESTAÇÃO DE SERVIÇO GARANTINDO A VIABILIDADE DE EXECUÇÃO
	USUÁRIOS DO SISTEMA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	ATENDER AS NECESSIDADES DE LOCOMOÇÃO GARANTINDO QUALIDADE E PREÇO JUSTO DURANTE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
ASSEGI – ADM	DIP	EFICIÊNCIA E RESOLUTIVIDADE
	ÁREAS INTERNAS	CELERIDADE NOS TRÂMITES PROCESSUAIS
	CGE/ TCE	ENVIO DOS DOCUMENTOS LICITATÓRIOS
	AMGESP	CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DOS CONTRATOS
	SEPLAG	RAPIDEZ NA INFORMAÇÃO DA VIDA FUNCIONAL DO SERVIDOR
	SEFAZ	INFORMAÇÕES DOS CONTRATOS
	DIP	EFICIÊNCIA E RESOLUTIVIDADE
ASSEGI - COM	DIP	FINALIZAR A CONTRATAÇÃO EM TEMPO HÁBIL E DE ACORDO COM A LEI
	ÁREAS INTERNAS	CONTRATAR SERVIÇO/ ADQUIRIR BENS
	FORNECEDORES	ENTREGAR SERVIÇO/PRODUTO/ RECEBER PELO SERVIÇO
	AMGESP	ADESÕES ÀS ATAS PARA ECONOMIA DE ESCALA
	TCE/ TCU	FINALIZAR OS PROCESSOS DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DE ACORDO COM A LEI
	CJUR	PROCESSO INSTRUÍDO DE ACORDO COM A LEI
ASSEGI - FRO	DIP	EFICIÊNCIA DA FROTA DISPONÍVEL
	ÁREAS INTERNAS	MANUTENÇÃO DA FROTA E EFICIÊNCIA NA LIBERAÇÃO DE COMBUSTÍVEL
	AMGESP	CUMPRIMENTO E ORGANIZAÇÃO DOS CONTROLES E COMBUSTÍVEL DOS CONTRATOS
	LOCADORAS DE VEÍCULOS (CONSÓRCIO)	ZELO PELOS CARROS E PAGAMENTOS EM DIA
ASSEGI - PAT	ÁREAS INTERNAS	CONTROLE PATRIMONIAL
	SEPLAG	ENVIO DO INVENTÁRIO ATUALIZADO E NO PRAZO ESTABELECIDO
	SEFAZ/AL	CONCILIAÇÃO PATRIMONIAL
ASSEGI - ALX	ÁREAS INTERNAS	ENTREGAR COM EFICIÊNCIA E AGILIDADE DE MATERIAIS
ASSEGI - RH	ÁREAS INTERNAS	ATENDER E RESOLVER PROBLEMAS RELACIONADOS DE FORMA EFETIVA/EFICIENTE
	SEPLAG	CONTROLE DOS COMISSIONADOS/ CEDIDOS
ASSEGI - PRO	PÚBLICO EXTERNO	AGILIDADE E BOM ATENDIMENTO
	ÁREAS INTERNAS	DOCUMENTAÇÃO CONFERIDA E LEGÍVEL / ORDEM DENTRO DO PRAZO
ASSEGI - TI	ÁREAS INTERNAS	HELP DESK

		AGILIDADE NA RESOLUÇÃO
GEPOFC	FORNECEDORES	PAGAMENTOS
	ÓRGÃOS DE CONTROLE	PRESTAÇÃO DE CONTAS
	ÁREAS INTERNAS	PROCESSOS ADMINISTRATIVO
GEPOFC REC	PERMISSIONÁRIOS	LEVANTAMENTO DE DÉBITOS
	CONCESSIONÁRIAS	EMIÇÃO DE BOLETOS
	ÁREAS INTERNAS	DEMANDAS PROCESSUAIS (TRÂMITES)
DIP	ÁREAS INTERNAS	ORIENTAÇÃO/ DIRECIONAMENTO/ RESOLUTIVIDADE
	GOVERNANÇA DO ESTADO	CUMPRAM O PAPEL COM EXCELÊNCIA
	ÓRGÃO EXECUTIVO	QUE EXERÇA A REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE FORMA RESPONSÁVEL
	ÓRGÃO LEGISLATIVO	SATISFAZER AS DEMANDAS SOCIAIS
	ÓRGÃOS DE CONTROLE	CUMPRAM O QUE ESTÁ PREVISTO NA LEGISLAÇÃO EM SENTIDO AMPLO
	SOCIEDADE CIVIL	PRESTAÇÃO REGULAR DO SERVIÇO
	CONCESSIONÁRIAS/ PERMISSIONÁRIOS/AUTORIZADAS	NÃO OCORRA INTERFERÊNCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS (CLANDESTINIDADE)/ TARIFAS JUSTAS
	USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS	SERVIÇO PRESTADO COM QUALIDADE E PREÇO JUSTO
DIRE	ÁREAS INTERNAS	RESOLUTIVIDADE E EFICIÊNCIA NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS DOS USUÁRIOS
	USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS	MELHORIA NA QUALIDADE, GARANTIA DE MODICIDADE TARIFÁRIA, CONTINUIDADE E SEGURANÇA
	SOCIEDADE CIVIL	MELHORIA DA MOBILIDADE/ SEGURANÇA NO GÁS
	GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS	REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS POSSIBILITANDO/ IMPULSIONANDO O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DO ESTADO
	PREFEITURAS MUNICIPAIS	MELHORIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS OFERTADOS (INCLUINDO MOBILIDADE)
	SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA	COMBATE AO TRANSPORTE CLANDESTINO (SEGURANÇA, DROGAS, EXPLORAÇÃO SEXUAL...)
	PERMISSIONÁRIOS E CONCESSIONÁRIOS	EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DOS CONTRATOS DE CONVERSÃO (MANUTENÇÃO)
CJUR	DIRETORIA DA ARSAL	ANÁLISE JURÍDICA - SEGURANÇA JURÍDICA NAS DECISÕES
	ÁREAS INTERNAS	ANÁLISE JURÍDICA
	GABINETE CIVIL	INFORMAÇÕES
	AMGESP	PROCESSOS DE LICITAÇÃO
	PGE	SUBSÍDIOS PARA PROCESSOS ADM/ JUDICIAIS
	MP	INFORMAÇÕES RELATIVAS A ATUAÇÃO DA ARSAL

	ENTES REGULADOS	ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE
OUVIDORIA	USUÁRIOS DOS SERVIÇOS REGULADOS	QUALIDADE DOS SERVIÇOS/ RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS
	SOCIEDADE CIVIL	QUALIDADE DO SERVIÇO/ PROBLEMA RESOLVIDO
	CGE	CUMPRIMENTO DE PRAZOS
	CGU	RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESEMPENHADAS
	ANEEL	ENTREGAS DE RELATÓRIOS
	DIRETORIA COLEGIADA	MONITORAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
	DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA	MONITORAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
	DIRETORIA EXECUTIVA	MONITORAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
	ÁREAS INTERNAS	QUE A OUVIDORIA ENTREGUE O MÁXIMO DE INFORMAÇÕES PARA CUMPRIR A DEMANDA
ARSAL ON	SETOR DE TRANSPORTE	ENVIAR COMUNICADOS E OFÍCIOS COM PRATICIDADE
	TRANSPORTADORES	SOLICITAR INFORMAÇÕES DE DÉBITOS E PROCESSOS COM FACILIDADE
	USUÁRIOS	INFORMAÇÕES E TIRAR DÚVIDAS DE MANEIRAS NOVAS
	ASSOCIAÇÕES	MANTER PARCERIA COM A ARSAL - APROXIMAÇÃO
	FINANCEIRO	COBRAR AS EMPRESAS - COMUNICAR OS DÉBITOS
ASCOM	DIRETORIA COLEGIADA	DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL DAS ATIVIDADES DA AGÊNCIA
	ÁREAS INTERNAS	PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS ESPECÍFICOS DE CADA ÁREA
	IMPrensa (TVs, veículos on-line, rádios, impresso e redes sociais)	ATENDIMENTO ÁGIL, PAUTAS E POSICIONAMENTOS
	USUÁRIOS DOS SERVIÇOS REGULADOS	INFORMAÇÃO CLARA, ÁGIL, SERVIÇOS
	EMPRESAS LIGADAS A REGULAÇÃO (BRK, Verde, Águas e Casal, Empresas do transporte;	MONITORAMENTO
	ABAR	PARCERIA DA DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS
	AGÊNCIAS PARCEIRAS	AMPLIFICAR CONTEÚDOS SOBRE REGULAÇÃO

5. ANÁLISE SWOT.

A avaliação do ambiente interno (pontos fortes e fracos) e externo (oportunidades e ameaças) da Arsal é fundamental para direcionar os esforços de trabalho e posicionar a autarquia estrategicamente no seu ambiente de negócio. A partir da análise inicial, proporcionada pela implementação do Planejamento Estratégico, e os novos cenários

identificados a partir da primeira revisão, observou-se a necessidade de atualizar a Análise SWOT da agência:

AMBIENTE INTERNO	
PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
• Planejamento estratégico; • Equipe habilitada - melhoria contínua; • Equipe comprometida e unida; • Parcerias firmadas/ cooperação técnica; • Estrutura física; • Relacionamento interpessoal; • Relacionamento institucional.	• Equipe reduzida; • Capacitação específica; • Estoque regulatório; • Fluxogramas; • Sistema de gestão; • <i>Turn over</i>; • Instrução processual deficitária; • Comunicação intersetorial.
AMBIENTE EXTERNO	
AMEAÇAS	OPORTUNIDADES
• Demandas externas fora do planejado; • Concurso público; • Lei Estadual do Gás; • Nova Lei da Arsal; • Alteração do Marco do Saneamento.	• Concurso público Arsal; • Aprovação da nova lei da Arsal; • Novo mercado de gás; • Novos contratos por meio do marco do saneamento; • Captação de recursos.

6. MAPA ESTRATÉGICO DA ARSAL.

Para facilitar comunicação e visualização lógica das definições estratégicas que estabelecem como a Arsal conduz seus esforços durante o período de vigência deste Planejamento Estratégico (2022/2026), apresenta-se o Mapa Estratégico reajustado a partir da revisão do Planejamento Estratégico (ano 2023):

Compromisso com a sociedade	 Mapa Estratégico da Arsal	
	Missão Regular e fiscalizar os serviços públicos delegados, com independência e excelência, promovendo eficiência técnica e econômica, equilibrando os interesses dos usuários e agentes regulados.	
	Visão 2026 Ser essencial para garantir eficiência e excelência na prestação dos serviços regulados, até março de 2026.	
	Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos	
Negócio	OE01- Implementar Padrões de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Regulados OE02-Promover ações de orientação aos usuários dos serviços regulados OE03-Estabelecer relações institucionais para fortalecimento da regulação OE04-Assegurar a modicidade tarifária	
	Financeiro	
Finanças	OE05- Aprimorar mecanismos de gestão financeira OE06- - Angariar fontes para captação de recursos financeiros	
Processos Internos	Processos	
	OE07-Aperfeiçoar mecanismos de comunicação para fortalecimento da imagem da arsal e das relações institucionais OE08-Promover a responsabilidade socioambiental, saúde e segurança no trabalho OE09- Implantar novos instrumentos de gestão de projetos, inovação e qualidade OE10- Implantar atos normativos e agenda regulatória OE11-Fortalecer instrumentos de transparência e participação social OE12-Promover readequação de layout e estrutura física e de TI	
Aprendizado e Desenvolvimento	Pessoas	
	OE13-Implantar Gestão de Pessoas	

7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES.

Foram definidos, conforme apresentado no Mapa Estratégico da Arsal, vinte e três indicadores estratégicos distribuídos em quatro perspectivas estratégicas, a saber:

7.1 NEGÓCIO - PERSPECTIVA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

7.1.1 OE01 – Implementar Padrões de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços Regulados.

INDICADOR 1: TEPS - Taxa de Execução da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Regulados.	
Objetivo	Acompanhar a execução da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços regulados pela Arsal.
Fórmula	$TEPS = \frac{n^{\circ} \text{ de usuários pesquisados}}{n^{\circ} \text{ total de usuários previstos como amostra}}$
Meta	95% dos usuários pesquisados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Anual
Responsável	Diretoria da Presidência - DIP
Entrega	Relatório de resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços regulados pela Arsal.

INDICADOR 2: TRRP - Taxa de Realização do Recadastramento dos Permissionários	
Objetivo	Acompanhar a realização do recadastramento dos permissionários do serviço de transporte intermunicipal de Alagoas.
Fórmula	$TRRP = \frac{n^{\circ} \text{ de permissionários recadastrados}}{n^{\circ} \text{ total de permissionários}}$
Meta	90% dos permissionários recadastrados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Gerência de Regulação do Transporte Intermunicipal - GERT
Entrega	Banco de dados da GERT com cadastros dos permissionários atualizado

INDICADOR 3: TAMST - Taxa de Acompanhamento da Melhoria do Serviço de Transporte Intermunicipal Após as Capacitações para Permissionários	
Objetivo	Acompanhar a melhoria da qualidade do serviço, a partir das chamadas recebidas pela Ouvidoria, depois da realização das capacitações da Arsal sobre normativos regulatórios em transporte intermunicipal (motoristas e cobradores) para permissionários.
Fórmula	$TAMST = \frac{n^{\circ} \text{ de chamadas de denúncia/reclamação sobre Transporte na ouvidoria do período}}{n^{\circ} \text{ chamadas de denúncia/reclamação sobre Transporte na ouvidoria período anterior}}$
Meta	3% a menos de chamadas em comparação com o período anterior
Polaridade	Menor, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Gerência de Regulação do Transporte Intermunicipal - GERT
Entrega	Relatório com a análise dos dados do período

INDICADOR 4: TEIQ - Taxa de Elaboração dos Indicadores de Qualidade dos Serviços Prestados pelos Permissionários	
Objetivo	Verificar a elaboração de indicadores voltados para aferir a qualidade dos serviços prestados pelos permissionários do serviço de transporte intermunicipal de Alagoas.
Fórmula	$TEIQ = \frac{n^{\circ} \text{ de etapas do projeto executadas no período analisado}}{n^{\circ} \text{ total de etapas previstas}}$
Meta	90% das etapas do projeto realizadas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Trimestral
Responsável	Gerência de Regulação do Transporte Intermunicipal - GERT
Entrega	Relatório com indicadores de qualidade da prestação do serviço de transporte intermunicipal em Alagoas elaborado.

7.1.2 OE02 – Promover ações de orientação aos usuários dos serviços regulados.

INDICADOR 5: TRCE - Taxa de Realização de Campanhas Educativas para Usuários dos Serviços Regulados	
Objetivo	Acompanhar a execução das campanhas educativas previstas para usuários dos serviços regulados pela Arsal
Fórmula	$TRCE = \frac{n^{\circ} \text{ de campanhas realizadas}}{n^{\circ} \text{ total de campanhas previstas}}$
Meta	80% das campanhas previstas realizadas
Polaridade	Semestral
Periodicidade	Maior, melhor
Responsável	Áreas finalísticas
Entrega	Relatório de resultados com dados das campanhas realizadas

INDICADOR 6: TEVT - Taxa de Execução das Visitas Técnicas aos Usuários	
Objetivo	Verificar a execução de visitas técnicas previstas para orientação sobre direitos e deveres dos usuários
Fórmula	$TEVT = \frac{n^{\circ} \text{ de visitas técnicas aos usuários realizadas}}{n^{\circ} \text{ total de visitas técnicas aos usuários previstas}}$
Meta	80% de visitas técnicas realizadas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Áreas finalísticas
Entrega	Relatório de resultado com dados das visitas técnicas

7.1.3 OE03 – Estabelecer relações institucionais para fortalecimento da regulação.

INDICADOR 7: TERCTS - Taxa de Execução das Reuniões da Câmara Técnica do Saneamento	
Objetivo	Acompanhar a realização das reuniões da Câmara Técnica - CT do saneamento por semestre.
Fórmula	$TERCTS = \frac{n^{\circ} \text{ de reuniões da CT realizadas}}{n^{\circ} \text{ total de reuniões da CT previstas}}$
Meta	90% das reuniões realizadas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Gerência de Regulação do Saneamento - GRS
Entrega	Relatório/ ata das reuniões das câmaras técnicas com seus encaminhamentos

INDICADOR 8: TALCP - Taxa de Acompanhamento do Uso de Linha de Crédito para Permissionários	
Objetivo	Acompanhar a efetividade da linha de crédito (desenvolvida a partir da interação da Arsal com entidades fomentadoras) por meio do acesso dos permissionários
Fórmula	$TALCP = \frac{n^{\circ} \text{ de permissionários que acessaram as linhas de crédito}}{n^{\circ} \text{ total de permissionários}}$
Meta	8% dos permissionários com linha de crédito ativa
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	DIP/ GERT
Entrega	Relatório de resultados do acesso, por parte dos permissionários, à linha de crédito

7.1.4 OE04 – Assegurar a modicidade tarifária.

INDICADOR 9: TANP - Taxa de Atualização de Normativos para Periodicidade da Revisão Ordinária	
Objetivo	Acompanhar a atualização/ elaboração dos atos normativos relativos a periodicidade da Revisão Ordinária.
Fórmula	$TANP = \frac{n^{\circ} \text{ de normativos elaborados}}{n^{\circ} \text{ total de normativos previstos}}$
Meta	90% dos normativos previstos elaborados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Gerência de Regulação de Tarifas - GRT
Entrega	Normativos Elaborados.

INDICADOR 10: TANDC - Taxa de Atualização de Normativos para Procedimentos de Elaboração e Coleta de Informações e Documentos das Concessionárias	
Objetivo	Acompanhar a elaboração dos atos normativos relativos a procedimentos adequados a elaboração e coleta de informações e documentos das concessionárias.
Fórmula	$TANDC = \frac{n^{\circ} \text{ de normativos estruturados}}{n^{\circ} \text{ total de normativos previstos}}$
Meta	90% dos normativos previstos estruturados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Gerência de Regulação de Tarifas - GRT
Entrega	Normativos Elaborados.

7.2 PERSPECTIVA DE FINANÇAS.

7.2.1 OE05 – Aprimorar mecanismos de gestão financeira

INDICADOR 11: TEATVI - Taxa de Execução da Atualização de Atividades Financeiras Internas	
Objetivo	Acompanhar a reestruturação das atividades internas da GEPOFC
Fórmula	$TEATVI = \frac{n^{\circ} \text{ de atividades reestruturadas}}{n^{\circ} \text{ total de atividades que devem ser reestruturadas.}}$
Meta	70% das atividades reestruturadas
Polaridade	Maior, melhor

Periodicidade	Semestral
Responsável	Gerência de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade - GEPOFC
Entrega	Relatório das melhorias implantadas

7.2.2 OE06 – Angariar fontes para captação de recursos financeiros

INDICADOR 12: TEP - Taxa de Elaboração de Projetos	
Objetivo	Verificar a criação de um banco de projetos para a agência
Fórmula	$TEP = \frac{n^{\circ} \text{ de projetos elaborados}}{n^{\circ} \text{ total de projetos previstos para elaboração}}$
Meta	70% dos projetos previstos elaborados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Anual
Responsável	Comissão de projetos
Entrega	Portfólio de projetos elaborados.

7.3 PERSPECTIVA DE PROCESSOS INTERNOS.

7.3.1 OE07 – Aperfeiçoar mecanismos de comunicação para fortalecimento da imagem da Aarsal e das relações institucionais.

INDICADOR 13: TRPSAO - Taxa de Respostas da Pesquisa de Satisfação do Atendimento On-line	
Objetivo	Verificar a eficiência da implantação da ferramenta eletrônica de pesquisa de satisfação do atendimento on-line da Aarsal Online
Fórmula	$TRPSAO = \frac{n^{\circ} \text{ de pesquisas respondidas}}{n^{\circ} \text{ total de pesquisas enviadas}}$
Meta	30% de pesquisas previstas respondidas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Bimestral
Responsável	Aarsal Online
Entrega	Relatório das respostas das pesquisas

INDICADOR 14: TAAOI - Taxa de Acompanhamento do Alcance das Ações da Ouvidoria Itinerante	
Objetivo	Verificar o alcance da ouvidoria itinerante a partir da sua capacidade de atrair o usuário para atendimento in loco
Fórmula	$TAAOI = \frac{n^{\circ} \text{ de atendimentos realizados}}{n^{\circ} \text{ total de atendimentos previstos}}$
Meta	80% dos atendimentos previstos realizados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Ouvidoria
Entrega	Relatório de atendimento

7.3.2 OE08 – Promover a responsabilidade socioambiental, saúde e segurança no trabalho.

INDICADOR 15: TAASBE - Taxa de Acompanhamento de Ações de Segurança e Bem Estar	
Objetivo	Acompanhar a execução de ações que visam aprimorar aspectos relacionados à segurança e bem estar dos colaboradores (Implantar CIPA conforme Norma regulamentadora NR7)

Fórmula	$TAASBE = \frac{n^{\circ} \text{ de ações realizados}}{n^{\circ} \text{ total de ações previstos}}$
Meta	90% das ações previstas realizadas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	DIP/ Recursos Humanos - RH
Entrega	Relatório de execução das ações

7.3.3 OE09 – Implantar novos instrumentos de gestão de projetos, inovação e qualidade.

INDICADOR 16: TIBP - Taxa de Implantação de Boas Práticas	
Objetivo	Acompanhar, a partir do levantamento realizado pelos setores, a implantação de boas práticas na Arsal
Fórmula	$TIBS = \frac{n^{\circ} \text{ de boas práticas implantadas}}{n^{\circ} \text{ total de boas práticas previstas para implantação}}$
Meta	60% das boas práticas previstas implantadas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Núcleo de Planejamento Estratégico - NPE/ setores finalísticos
Entrega	Relatórios de implantação

7.3.4 OE10 – Implantar atos normativos e agenda regulatória.

INDICADOR 17: TIGER - Taxa de Implementação de Gestão do Estoque Regulatório	
Objetivo	Acompanhar a implantação da Gestão do Estoque Regulatório
Fórmula	$TIGER = \frac{n^{\circ} \text{ de normativos ajustados}}{n^{\circ} \text{ total de normativos}}$
Meta	90% dos normativos ajustados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Comissão de Assuntos Regulatórios da Arsal - CARA
Entrega	Relatório/ normativos ajustados e públicos

INDICADOR 18: TIAR - Taxa de Implantação da Agenda Regulatória	
Objetivo	Acompanhar a implantação da Agenda Regulatória
Fórmula	$TIAR = \frac{n^{\circ} \text{ de ações incluídas na agenda regulatória com encaminhamento}}{n^{\circ} \text{ total De ações da agenda regulatória}}$
Meta	90% das ações da agenda regulatória encaminhadas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Comissão de Assuntos Regulatórios da Arsal - CARA
Entrega	Relatório das ações da Agenda Regulatória

7.3.5 OE11 – Fortalecer instrumentos de transparência e participação social.

INDICADOR 19: TAASL - Taxa de Alcance das Ações da Sala Lilás	
Objetivo	Verificar o alcance (quantidade de pessoas atendidas a partir das ações de promoção do serviço) da atividades da Sala Lilás

Fórmula	$TAASL = \frac{n^{\circ} \text{ de atendimentos realizados}}{n^{\circ} \text{ total de atendimentos previstos}}$
Meta	80% dos atendimentos previstos realizados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Sala Lilás
Entrega	Relatório de atendimentos

7.3.6 OE12 – Promover readequação de layout e estrutura física e de TI.

INDICADOR 20: TISG - Taxa de Implantação do Sistema de Gestão da Arsal	
Objetivo	Acompanhar a entrega dos pontos de função do sistema de gestão da Arsal
Fórmula	$TAASL = \frac{n^{\circ} \text{ de pontos de função entregues sem atraso}}{n^{\circ} \text{ total de pontos de função previstos para o período}}$
Meta	95% dos pontos de função entregues sem atraso
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	DIP/ Tecnologia da Informação -TI
Entrega	Pontos de função implantados

7.4 PERSPECTIVA DE APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO.

7.4.1 OE13 – Implantar Gestão de Pessoas.

INDICADOR 21: TAEPC - Taxa de Acompanhamento da Execução do Plano de Capacitação	
Objetivo	Acompanhar o cumprimento do plano de capacitação
Fórmula	$TAEPC = \frac{n^{\circ} \text{ de horas executadas}}{n^{\circ} \text{ total de horas previstas}}$
Meta	80% das horas executadas
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Recursos Humanos - RH
Entrega	Planilha de acompanhamento de execução do plano de capacitação

INDICADOR 22: IAB - Índice de Acompanhamento de Absenteísmo	
Objetivo	Verificar o impacto da pontualidade e assiduidade no cumprimento do trabalho
Fórmula	$IAB = \frac{\text{quantidade média de colaboradores} \times \text{total de dias úteis perdidos}}{\text{quantidade média de colaboradores} \times \text{total de dias úteis no período}}$
Meta	15% de colaboradores
Polaridade	Menor, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Recursos Humanos - RH
Entrega	Relatório/ planilha de acompanhamento de absenteísmo

INDICADOR 23: TEPCO - Taxa de Execução de Pesquisa de Clima Organizacional	
Objetivo	Acompanhar a implantação de pesquisa de clima organizacional na Arsal
Fórmula	$TEPCO = \frac{n^{\circ} \text{ de setores Arsal com a pesquisa aplicada}}{N^{\circ} \text{ total de setores Arsal}}$

Meta	90% dos setores analisados/ pesquisados
Polaridade	Maior, melhor
Periodicidade	Semestral
Responsável	Recursos Humanos - RH
Entrega	Relatório de resultado da pesquisa de Clima Organizacional

8. PLANOS DE AÇÃO

Os Planos de Ação para operacionalizar as estratégias definidas a partir dos Objetivos Estratégicos foram elaborados para cada setor e em conjunto com as respectivas equipes e o Núcleo de Planejamento Estratégico – NPE.

Para tanto, a alta gestão desta autarquia analisou, priorizou e validou as principais entregas acompanhadas pelos planos de ação, bem como definiu reuniões periódicas para avaliação da execução.

Ainda, é utilizada a ferramenta 5W2H, ajustada para a realidade da instituição:

- What: o que deve ser feito?
- Why: por que precisa ser realizado?
- Who: quem deve fazer?
- Where: onde será implementado?
- When: quando deverá ser feito?
- How: como será conduzido?
- How much: quanto custará esse projeto?

PARTICIPANTES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – REVISÃO 2023

ARSAL ON LINE

*EWERTON DA SILVA OLIVEIRA
ALBERTO ABDON LIMA MARQUES*

ARSAL SANTANA DO IPANEMA

BRUNO OLIVEIRA DE SOUZA

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

*ADDISON ANDRE PEREIRA COUTO
ANA CLAUDIA LEITE GALVÃO
JAIRIS MIRELLY SANTOS DE MIRANDA*

ASSESSORIA EXECUTIVA DE GESTÃO INTERNA

*ANA MARIA DE ARAÚJO AMORIM
BRUNO OLIVEIRA DE SOUZA
DENILSON TAVEIROS DE LIMA
EMANUEL FERREIRA DE AMORIM
FERNANDO VIEIRA SILVA
GABRIEL DE OLIVEIRA
JORGE LUCAS GONÇALVES MAGALHÃES
KAYMAN LIMA CAVALCANTI
MARCELA CLEOPATRA PORFÍRIO DE OLIVEIRA
MARCELO HENRIQUE LIMA DA SILVA
MARIA ALINE DE MELO COSTA
PERSEU QUINTELA DE MEDEIROS CLEMENTE*

COORDENADORIA JURÍDICA

*CARLOS HUMBERTO CAVALCANTE DE LIMA JÚNIOR
JÉSSICA CABRAL FREITAS DE SANTANA
NATHÁLYA CANUTO MONTEIRO*

DIRETORIA EXECUTIVA

*ANDRESA ALVES PEDROSA DE ARAÚJO SILVA
MARIA EULÁLIA MARAES MOURA
PATRÍCIA BARBOSA DE MEDEIROS MELO*

DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA:

*CAMILLA DA SILVA FERRAZ
DHESKA EVILLS FERREIRA SOARES*

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

*CINTHYA LIDYANNE SAMPAIO FREITAS
HENRI BENOIT JACQUES COCKENPOT PEREIRA
WANDRESSA DE ARAÚJO MORAIS*

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE

*EMANUELA FERNANDES COSTA SANTOS
IZABELE DE ALMEIDA COSTA
MANASSÉIS SILVÉRIO DA SILVA OLIVEIRA
VITÓRIA CRISTINA CORREIA CIRQUEIRA*

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

AYRTON ROVSON LIRA SILVA



JOAO ROCHA SOUZA LEAO
MARIA SUELY QUINTELA SOUZA DE BARROS

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL

BRUNA VASCONCELOS TENÓRIO
CLARA NÚBIA PEREIRA ALVES
ERIVALDO BELO DOS SANTOS

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SANEAMENTO

LORENA BRAGA QUINTELLA JUCÁ
DAVID GUSTAVO DE ALBUQUERQUE WILSON
TAÍS PEREIRA DA LUZ

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE TARIFAS

IGOR FREITAS SANTOS
LAYNE AGNES LUCIO CARLOS DE LUCENA
REJANE SOARES DE OLIVEIRA

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE TRANSPORTE

ANA LUISA DUARTE MOREIRA
ANDRE ALEX MAGALHAES CAVALCANTE
DIOGO COIMBRA DOS SANTOS
ELIZABETH MONTEIRO NEVES BEZERRA
HENRIQUE SILVA AZEVEDO
JOSE ALEXANDRE BEZERRA DE LIMA JUNIOR
KADMMYEL ALVES S SILVA SANTOS
LAIS CALHEIROS FERREIRA DA SILVA
LUCAS MELO AMORIM COSTA FERREIRA
LUIS BORGES DA SILVA JUNIOR
OSVALDO GUILHERME DE CASTRO PEREIRA
PATRÍCIA PINTO E SILVA
RENATA SOHRAR MEDEIROS

GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA

DÉBORA CRISTINA DA SILVA ALVES

OUVIDORIA

LARISSA KARLA CAMERINO BARROS
LETÍCIA COSTA DE OLIVEIRA
TARCÍSIO BATISTA DA SILVA

SERVIÇOS GERAIS

LUCIANO MORAES
ELIEGIO SANTOS DE OLIVEIRA

