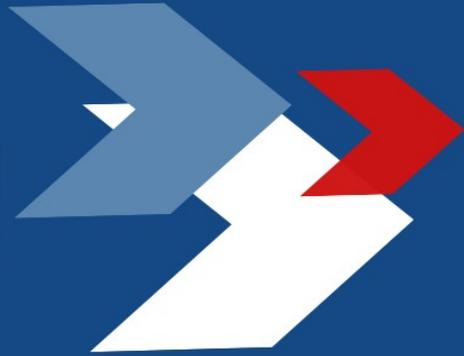


# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

AGÊNCIA REGULADORA DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS DO  
ESTADO DE ALAGOAS



## 2022 - 2026



 **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

**Edição e diagramação**

ADDISON ANDRÉ PEREIRA COUTO  
ANA CLAUDIA LEITE GALVÃO  
PATRÍCIA MENDONÇA SANTOS

## 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 quinquênio 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.

A metodologia utilizada para o planejamento compõe-se de várias etapas. Inicialmente, houve a sensibilização da alta gestão, seguida pela elaboração do diagnóstico situacional, construção da missão, visão e valores, identificação dos stakeholders, avaliação do cenário interno e externo através da SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*: Ponto Fortes, Pontos fracos, Oportunidades e Ameaças). Os dados coletados foram consolidados, classificados e validados pela Diretoria Colegiada. Em continuidade, elaborou-se o mapa estratégico, definiram-se os objetivos estratégicos, traçaram-se os planos de ação e construíram-se os indicadores de desempenho.

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 foi um grande desafio, visto que, diante do cenário da pandemia covid-19, houve a necessidade de adaptar a execução das oficinas, que ocorreram no formato híbrido – presencial e virtual.

É importante destacar que, para alcançar os resultados planejados, faz-se necessário a melhoria constante dos planos estratégicos. Para isso, está prevista a realização 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.

Foram definidas a missão, visão e valores como balizadores das estratégias e ações 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

*Ser essencial para garantir eficiência e excelência na prestação dos serviços regulados, até março de 2026.*

### VALORES

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

### 3. MAPA ESTRATÉGICO DA ARSAL

<b>Compromisso com a sociedade</b>	<b>Mapa Estratégico da Arsal 2022-2026</b>		
	<b>Missão</b> Regular e fiscalizar os serviços públicos delegados, com independência e excelência, promovendo eficiência técnica e econômica, equilibrando os interesses dos usuários e agentes regulados.		
	<b>Visão</b> Ser essencial para garantir eficiência e excelência na prestação dos serviços regulados, até março de 2026.		
	<b>Valores</b> Autonomia - Cooperação - Eficiência - Ética - Excelência - Imparcialidade - Independência - Legalidade - Publicidade - Transparência.		
<b>Negócio</b>	<b>Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos</b>		
	<b>OE01</b> - Aprimorar mecanismos de fiscalização	<b>OE02</b> -Promover ações de orientação aos usuários dos serviços regulados	<b>OE03</b> -Estabelecer padrões de acompanhamento a fim de aferir a qualidade dos serviços prestados pelas entidades reguladas.
	<b>OE04</b> -Estabelecer relações institucionais para fortalecimento da regulação	<b>OE05</b> -Assegurar a modicidade tarifaria	
<b>Finanças</b>	<b>Financeiro</b>		
	<b>OE06</b> -Angariar fontes para Captação de recursos financeiros	<b>OE07</b> -Aperfeiçoar ferramentas de planejamento orçamentário-financeiro e sua execução	
<b>Processos Internos</b>	<b>Processos</b>		
	<b>OE08</b> -Estabelecer ferramenta de controle de ações voltadas para comunicação	<b>OE09</b> -Consolidar canal de relacionamento com sociedade civil .	<b>OE10</b> -Promover a responsabilidade socioambiental
	<b>OE11</b> -Promover readequação de layout e estrutura física	<b>OE12</b> -Implantar CIPA	<b>OE13</b> -Padronizar métodos e procedimentos voltados para gestão da qualidade
	<b>OE14</b> -Estruturar e implantar mecanismos para análises regulatorias.	<b>OE15</b> -Aprimorar e/ou implantar procedimentos de gestão informatizada	<b>OE16</b> -Aperfeiçoar/implantar atos normativos
<b>Aprendizado e Desenvolvimento</b>	<b>Pessoas</b>		
	<b>OE17</b> -Estruturar plano para adequar os PCCS dos colaboradores	<b>OE18</b> -Desenvolver atividades voltadas para o bem estar dos colaboradores	<b>OE19</b> Estruturar Plano de Capacitação Para Colaboradores da Arsal
	<b>OE20</b> -Promover a valorização e o reconhecimento dos servidores com foco em desempenho e resultados		



#### 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES

Foram definidos, conforme apresentado no Mapa Estratégico da Arsal, os indicadores de desempenho distribuídos em quatro perspectivas estratégicas, a saber:

##### REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

<b>Objetivo Estratégico 01</b>	<b>OE01 - Aprimorar mecanismos de fiscalização.</b>
Descrição	Elaborar e/ou aprimorar os métodos e instrumentos de controle para realizar as fiscalizações com efetividade.
Setores envolvidos	DIP, GRT, GREE, GRGN, GRS, GERT.
<b>Indicador 1</b>	<b>Índice de execução de materiais para o aprimoramento da fiscalização.</b>
Descrição	Indicador com o objetivo de verificar a execução das ações para elaboração dos materiais de apoio para aprimoramento dos mecanismos de fiscalização.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas para elaboração de materiais de apoio de fiscalização (manuais e checklist) atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas de elaboração de materiais de apoio de fiscalização (manuais e checklist)}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Quadrimestral.
Setores envolvidos no indicador	GRT, GRGN, GRS, GERT
Responsáveis	Layne Lucena (GRT); Clara Alves (GRGN); Dênis Costa (GRS); Renata Sohrar (GERT).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na execução das ações de aprimoramento de fiscalização.

<b>Objetivo Estratégico 02</b>	<b>OE02 - Promover ações de orientação aos usuários dos serviços regulados.</b>
Descrição	Estabelecer ações de divulgação das atividades das áreas reguladas por meio de campanhas educativas, ampliando o diálogo entre agência reguladora e os usuários.
Setores envolvidos	GRT, GREE, GRGN, GRS, GERT.
<b>Indicador 2</b>	<b>Índice de execução dos instrumentos para campanhas educativas para os usuários do serviços regulados.</b>
Descrição	Indicador cuja finalidade é verificar a execução das ações de criação e preparação das campanhas educativas para usuários dos serviços regulados.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas para elaboração de calendário de campanhas educativas atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas da elaboração de calendário de campanhas educativas}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setores envolvidos no indicador	GRT, GREE, GRGN, GRS, GERT.
Responsáveis	Layne Lucena (GRT); Suely Quintela (GREE); Clara Alves (GRGN); Dênis Costa (GRS); Renata Sohrar (GERT).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega da campanha educativa voltada para usuários.
<b>Indicador 3</b>	<b>Índice de execução dos instrumentos para visita técnica de orientação aos usuários dos serviços regulados.</b>
Descrição	Indicador para verificar a execução dos materiais para visitas técnicas de orientação aos usuários dos serviços regulados.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas para elaboração de cronograma de visitas técnicas atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas de elaboração cronograma de visitas técnicas}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Quadrimestral.

Setores envolvidos no indicador	GREE, GRGN, GRS.
Responsáveis	Suely Quintela (GREE); Clara Alves (GRGN); Dênis Costa (GRS).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega dos materiais e cronogramas para visitas técnicas.

<b>Objetivo Estratégico 03</b>	<b>OE03 - Estabelecer padrões de acompanhamento a fim de aferir a qualidade dos serviços prestados pelas entidades reguladas.</b>
Descrição	Elaborar e Implantar ferramentas de acompanhamento do desempenho da qualidade e segurança dos serviços regulados.
Setores envolvidos	DIP, GRGN, GRS, GERT.
<b>Indicador 4</b>	<b>Índice de acompanhamento da pesquisa de satisfação do usuário dos serviços regulados.</b>
Descrição	Indicador com objetivo de acompanhar execução da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços regulados.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas para execução de pesquisa de satisfação do usuário atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de execução de pesquisa de satisfação do usuário}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setor envolvido no indicador	DIP.
Responsável	Camila Ferraz (DIP).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega da pesquisa de satisfação dos usuários sobre os serviços regulados pela Arsal.

<b>Objetivo Estratégico 04</b>	<b>OE04 - Estabelecer relações institucionais para fortalecimento da regulação.</b>
Descrição	Aprimorar competência regulatória por meio de ações, intercâmbio e apoio técnico de outras instituições de relevância no setor.
Setores envolvidos	DIP, ASSEGI, ASCOM, GRT, CJUR, GERT, ARSAL ONLINE, GOVERNANÇA, GREE, GRGN, GEPOFC, GEPOFC (RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO), GRS, OUVIDORIA.
<b>Indicador 5</b>	<b>Índice de execução de mapeamento de parcerias.</b>
Descrição	Indicador com intuito de verificar a execução do mapeamento de parcerias da Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas para execução do mapeamento de parcerias atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de execução do mapeamento de parcerias}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Bimestral.
Setores envolvidos no indicador	DIP, ASSEGI, ASCOM, GRT, CJUR, GERT, ARSAL ONLINE, GOVERNANÇA, GREE, GRGN, GEPOFC, GEPOFC (RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO), GRS, OUVIDORIA.
Responsáveis	Camilla Ferraz (DIP); Ana Maria Amorim (ASSEGI); Addison Couto (ASCOM); Layne Lucena (GRT); Carlos Cavalcante (CJUR); Renata Sohrar (GERT); Ewerton Oliveira (ARSAL ONLINE); Jessica Wanderley (GOVERNANÇA); Suely Quintela (GREE); Clara Alves (GRGN); Izabele Costa (GEPOFC); Jefferson Cirqueira (GEPOFC/RC); Dênis Costa (GRS); Larissa Camerino (OUV).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega do mapeamento de parcerias.
<b>Indicador 6</b>	<b>Índice de acompanhamento da implantação de novos serviços regulados.</b>
Descrição	Indicador para verificar a ampliação de serviços que serão regulados pela Arsal.

Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas para implantação de novos serviços de regulação atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas para implantação de novos serviços de regulação}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Anual.
Setor envolvido no indicador	DIP.
Responsável	Camilla Ferraz (DIP).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na implantação de 01 (um) novo serviço regulado.

<b>Objetivo Estratégico 05</b>	<b>OE05 – Assegurar a Modicidade Tarifaria.</b>
Descrição	Assegurar uma tarifa que cubra os custos operacionais e remunere de maneira justa o capital investido, com o melhor aproveitamento de recursos econômicos, resultando em serviços com maior qualidade e menor custo.
Setor envolvido	GRT.
<b>Indicador 7</b>	<b>Índice de execução dos normativos de procedimentos para assegurar modicidade tarifária.</b>
Descrição	Indicador com o objetivo de verificar a execução dos normativos de procedimentos para assegurar modicidade tarifária.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de atualização e/ou elaboração de normativos atrasado}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas de atualização e/ou elaboração de normativos de procedimentos}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setor envolvido no indicador	GRT.
Responsável	Layne Lucena (GRT).
Polaridade	Quanto menor melhor.

Meta	0% de atrasos na entrega dos atos normativos de procedimentos elaborados/atualizados.
<b>Indicador 8</b>	<b>Índice de execução dos normativos de periodicidade para assegurar modicidade tarifária.</b>
Descrição	Indicador com o objetivo de verificar a execução dos normativos de periodicidade para assegurar modicidade tarifária.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de atualização e/ou elaboração de normativos de periodicidade atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas de atualização e/ou elaboração de normativos de periodicidade}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setor envolvido no indicador	GRT.
Responsável	Layne Lucena (GRT).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atrasos da entrega dos atos normativos de periodicidade elaborados/atualizados.

## FINANCEIRO

<b>Objetivo Estratégico 06</b>	<b>OE06 - Angariar fontes para Captação de recursos financeiros</b>
Descrição	Estabelecer parcerias com Agência Nacionais para descentralização de serviços públicos de titularidade federal, desenvolver projetos (União) e iniciar a regulação de novos serviços públicos com o escopo de garantir a autonomia financeira da Agência.
Setor envolvido	DIP.
<b>Indicador 9</b>	<b>Índice de acompanhamento do mapeamento das fontes para captação de recursos.</b>
Descrição	Indicador que verifica a realização do mapeamento das fontes de captação de recursos financeiros possíveis para a Arsal.

Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de mapeamento das fontes de captação de recursos atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas de mapeamento das fontes de captação de recursos}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Anual.
Setor envolvido no indicador	DIP.
Responsável	Camilla Ferraz (DIP).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de 01 (um) mapeamento das fontes para captação de recursos.

<b>Objetivo Estratégico 07</b>	<b>OE07 - Aperfeiçoar ferramentas de planejamento orçamentário-financeiro e sua execução.</b>
Descrição	Desenvolver método e aprimorar ferramentas para realizar planejamento orçamentário-financeiro a fim de que haja previsibilidade para os planejamentos anuais.
Setor envolvido	GEPOFC.
<b>Indicador 10</b>	<b>Índice de execução de método para oficinas para previsibilidade de despesas.</b>
Descrição	Indicador que tem o objetivo de verificar a execução de método e cronograma para oficinas, direcionadas aos setores envolvidos, de previsibilidade de despesas.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de elaboração de método e cronograma para oficina de previsibilidade atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de elaboração de método e cronograma para oficinas de previsibilidade de despesas}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Trimestral.
Setor envolvido no indicador	GEPOFC.

Responsável	Izabele Costa (GEPOFC).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de método e cronograma para oficinas de previsibilidade de despesas.
<b>Indicador 11</b>	<b>Índice de execução de ferramenta para planejamento de receitas.</b>
Descrição	Indicador que tem o objetivo de verificar a execução de cronograma para planejamento de receitas.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de elaboração de cronograma para planejamento de receitas atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de elaboração de cronograma para planejamento de receitas}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Bimestral.
Setor envolvido no indicador	GEPOFC.
Responsável	Izabele Costa (GEPOFC).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de cronograma para planejamento de receitas.

### PROCESSOS INTERNOS.

<b>Objetivo Estratégico 08</b>	<b>OE08 - Estabelecer ferramenta de controle de ações voltadas para comunicação.</b>
Descrição	Estabelecer e disseminar as informações, de acordo com o meio adequado, na linguagem apropriada para o público interno e externo.
Setores envolvidos	ASCOM; OUVIDORIA.
<b>Indicador 12</b>	<b>Índice de execução do plano de comunicação da Ascom/Arsal.</b>
Descrição	Indicador que tem como objetivo verificar a execução das ações dispostas no plano de comunicação da Ascom desta agência reguladora.

Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas do plano de comunicação atrasadas / andamento / realizada}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas do plano de comunicação da Ascom}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Bimestral.
Setor envolvido no indicador	ASCOM.
Responsável	Addison Couto (ASCOM).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	10% de atraso na execução das ações previstas no Plano de Comunicação da Arsal.

<b>Objetivo Estratégico 09</b>	<b>OE09 - Consolidar canal de relacionamento com sociedade civil.</b>
Descrição	Realizar consulta e/ou audiência pública com vistas a fortalecer a transparência das decisões e ampliar o diálogo entre a Arsal e os usuários dos serviços regulados.
Setores envolvidos	CJUR; OUVIDORIA.
<b>Indicador 13</b>	<b>Índice de execução de guia para consultas e audiências públicas.</b>
Descrição	Indicador que tem o objetivo de acompanhar a execução de guia para facilitar o entendimento, por parte dos interessados, da realização de consultas e audiências públicas.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de elaboração de guia atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de elaboração de guia}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setores envolvidos no indicador	CJUR.
Responsável	Carlos Cavalcanti (CJUR).
Polaridade	Quanto menor melhor.

Meta	0% de atraso na entrega de guia para realizar consultas e audiências públicas elaborado.
<b>Indicador 14</b>	<b>Índice de execução de projeto para implantar Ouvidoria Itinerante.</b>
Descrição	Indicador para acompanhar a execução do projeto para implantar a Ouvidoria Itinerante.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de elaboração de projeto para Ouvidoria Itinerante atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de elaboração de projeto para Ouvidoria Itinerante}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Quadrimestral.
Setores envolvidos no indicador	OUVIDORIA.
Responsável	Larissa Camerino (OUV).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de projeto para Ouvidoria Itinerante elaborado.

<b>Objetivo Estratégico 10</b>	<b>OE10 - Promover a responsabilidade socioambiental.</b>
Descrição	Implantar política corporativa voltadas para a sustentabilidade.
Setores envolvidos	ASSEGI (PESSOAS); GREE; GRS.
<b>Indicador 15</b>	<b>Índice de execução de instrumentos para campanha de consumo consciente para Arsal.</b>
Descrição	Indicador que verifica a execução de campanhas com objetivo de incentivar o consumo consciente junto aos colaboradores da Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de elaboração de campanhas educativas atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de elaboração de campanhas educativas}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%

Periodicidade	Trimestral.
Setores envolvidos no indicador	ASSEGI (PESSOAS); GREE; GRS.
Responsáveis	Jorge Gonçalves (ASSEGI/PESSOAS); Suely Quintela (GREE); Dênis Costa (GRS).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de campanha educativa para consumo consciente elaborada.

<b>Objetivo Estratégico 11</b>	<b>OE11 - Promover readequação de layout e estrutura física.</b>
Descrição	Adequar os espaços físicos e criar estrutura para melhoria da qualidade de vida laboral dos colaboradores.
Setor envolvido	ASSEGI (ADM).
<b>Indicador 16</b>	<b>Indicador de acompanhamento da elaboração de projeto para ajustes de layout.</b>
Descrição	Indicador com objetivo de acompanhar elaboração de projeto para ajustes de layout do espaço físico a fim de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de elaboração de projeto de layout atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de elaboração de projeto de layout}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Anual.
Setor envolvido no indicador	ASSEGI (ADM).
Responsável	Kayman Cavalcanti (ASSEGI/ADM).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de projeto de ajuste de layout elaborado.

<b>Objetivo Estratégico 12</b>	<b>OE12 - Implantar CIPA.</b>
Descrição	Criar comissão interna de prevenção de acidentes, tendo em vista a qualidade de vida e saúde no trabalho.
Setor envolvido	DIP.

<b>Indicador 17</b>	<b>Índice de execução da implantação da CIPA.</b>
Descrição	Indicador para acompanhar a execução de implantação da CIPA na Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implantação da CIPA atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de implantação da CIPA}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setor envolvido no indicador	DIP.
Responsável	Camilla Ferraz (DIP).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na implantação da CIPA, conforme Norma Reguladora NR8.

<b>Objetivo Estratégico 13</b>	<b>OE13 - Padronizar métodos e procedimentos voltados para gestão da qualidade.</b>
Descrição	Atualizar tramitação de processos através do fluxograma e manter a organização do material técnico existente.
Setores envolvidos	ASCOM; ASSEGI; ARSAL ONLINE; CJUR; DIP; GEPOFC; GEPOFC (RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO); GERT; GOVERNANÇA, GREE; GRGN; GRS; GRT; OUVIDORIA.
<b>Indicador 18</b>	<b>Indicador de acompanhamento da implantação de Programa 5S.</b>
Descrição	Indicador com intuito de acompanhar a implantação da ferramenta de gestão da qualidade 5S.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implantação de 5S atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de implantação de 5S}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Anual.
Setor envolvido no indicador	ASSEGI (PESSOAS).
Responsável	Jorge Gonçalves (ASSEGI/PESSOAS).

Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na implantação do Programa 5S.

<b>Objetivo Estratégico 14</b>	<b>OE14 – Estruturar e implantar metodologia para análise de riscos regulatórios.</b>
--------------------------------	---

Descrição	Desenvolver ferramentas de análise de dados para identificar riscos e tomada de decisão.
-----------	--

Setores envolvidos	DIP; GRT; CJUR; GREE; OUVIDORIA; GRGN; GRS; GERT.
--------------------	---

<b>Indicador 19</b>	<b>Índice de acompanhamento da implantação de metodologia para Análise de Resultados Regulatórios (ARR).</b>
---------------------	--

Descrição	Indicador com objetivo de acompanhar a implantação da Análise de Resultados Regulatórios (ARR) nesta agência reguladora.
-----------	--

Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implantação de ARR atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de implantação de ARR}} \right) \times 100$
--------------------	--

Unidade de medida	%
-------------------	---

Periodicidade	Semestral.
---------------	------------

Setores envolvidos no indicador	DIP; GRT; CJUR; GREE; OUVIDORIA; GRGN; GRS; GERT.
---------------------------------	---

Responsáveis	Camilla Ferraz (DIP); Layne Lucena (GRT); Carlos Cavalcanti (CJUR); Suely Quintela (GREE); Larissa Camerino (OUV); Clara Alves (GRGN); Dênis Costa (GRS), Renata Sohrar (GERT).
--------------	---

Polaridade	Quanto menor melhor.
------------	----------------------

Meta	0% de atraso na implantação da Análise de Resultados Regulatórios (ARR).
------	--

<b>Indicador 20</b>	<b>Índice de acompanhamento da implantação de metodologia para Agenda Regulatória (AR).</b>
---------------------	---

Descrição	Indicador com objetivo de acompanhar a implantação da Agenda Regulatória (AR) nesta agência reguladora.
-----------	---

Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implantação de AR atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de implantação de AR}} \right) \times 100$
--------------------	--

Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setores envolvidos no indicador	DIP; GRT; CJUR; GREE; OUVIDORIA; GRGN; GRS; GERT.
Responsáveis	Camilla Ferraz (DIP); Layne Lucena (GRT); Carlos Cavalcanti (CJUR); Suely Quintela (GREE); Larissa Camerino (OUV); Clara Alves (GRGN); Dênis Costa (GRS), Renata Sohrar (GERT).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na implantação da Agenda Regulatória (AR).
<b>Indicador 21</b>	<b>Índice de acompanhamento da implantação de metodologia para Análise do Impacto Regulatório (AIR).</b>
Descrição	Indicador com objetivo de acompanhar a implantação da Análise do Impacto Regulatório (AIR) nesta agência reguladora.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implantação de AIR atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de implantação de AIR}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setores envolvidos no indicador	DIP; GRT; CJUR; GREE; OUVIDORIA; GRGN; GRS; GERT.
Responsáveis	Camilla Ferraz (DIP); Layne Lucena (GRT); Carlos Cavalcanti (CJUR); Suely Quintela (GREE); Larissa Camerino (OUV); Clara Alves (GRGN); Dênis Costa (GRS), Renata Sohrar (GERT).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na implantação da Análise do Impacto Regulatório (AIR).

<b>Objetivo Estratégico 15</b>	<b>OE15 - Aprimorar e/ou implantar procedimentos de gestão informatizada.</b>
Descrição	Implantar e/ou melhorar o uso de sistema eletrônico com a finalidade de dar suporte para procedimentos de gestão.
Setores envolvidos	DIP; ASSEGI (PATRIMÔNIO, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO); ARSAL ONLINE; GERT.

<b>Indicador 22</b>	<b>Índice de execução da implantação do sistema de gestão na Arsal.</b>
Descrição	Indicador que busca acompanhar a execução da implantação do sistema de gestão na Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas de implantação de sistema de gestão atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de implantação de sistema de gestão}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Quadrimestral.
Setor envolvido no indicador	DIP.
Responsável	Camilla Ferraz (DIP).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na implantação de sistema de gestão implantado.

<b>Objetivo Estratégico 16</b>	<b>OE16 – Aperfeiçoar/ implantar atos normativos.</b>
Descrição	Elaborar, revisar, atualizar e consolidar atos normativos, conforme a necessidade, para garantir a segurança jurídica da Arsal.
Setores envolvidos	DIP; CJUR; GRGN; GRS; GERT.
<b>Indicador 23</b>	<b>Índice de execução da atualização do Regimento Interno da Arsal.</b>
Descrição	Indicador cujo objetivo é acompanhar a execução da atualização do Regimento Interno desta agência reguladora.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas da atualização do RI atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas da atualização do RI}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Bimestral.
Setor envolvido no indicador	DIP.
Responsável	Camilla Ferraz (DIP).
Polaridade	Quanto menor melhor.

Meta	0% de atraso na atualização do Regimento Interno da Arsal.
<b>Indicador 24</b>	<b>Índice de execução da atualização dos normativos dos setores finalísticos.</b>
Descrição	Indicador que busca acompanhar a execução da atualização dos normativos dos setores finalísticos da Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ etapas de atualização dos atos normativos dos SFs atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas de atualização dos atos normativos dos SFs}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Mensal.
Setor envolvido no indicador	CJUR.
Responsável	Carlos Cavalcante (CJUR).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega dos normativos dos setores finalísticos atualizados.

#### APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO.

<b>Objetivo Estratégico 17</b>	<b>OE17 - Estruturar plano para adequar os salários dos colaboradores.</b>
Descrição	Desenvolver ferramentas para analisar perfil do colaborador (comportamento, capacidade técnica e habilidades) e definir as competências dos setores.
Setores envolvidos	DIP; ASSEGI (PESSOAS).
<b>Indicador 25</b>	<b>Índice de acompanhamento do mapeamento de perfil profissional</b>
Descrição	Indicador com o objetivo de acompanhar as etapas do mapeamento do perfil profissional, incluindo o levantamento da necessidade de colaboradores por setor, para o desempenho dos serviços da Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas do mapeamento de perfil profissional atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas do mapeamento de perfil profissional}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.

Setor envolvido no indicador	ASSEGI (PESSOAS).
Responsável	Jorge Gonçalves (ASSEGI/PESSOAS).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega do mapeamento de perfil profissional, por setor da Arsal.

<b>Objetivo Estratégico 18</b>	<b>OE18 - Desenvolver atividades voltadas para o bem-estar dos colaboradores.</b>
Descrição	Desenvolver atividades coordenadas com intuito de promover aspectos relacionados ao bem-estar dos colaboradores.
Setor envolvido	ASSEGI (PESSOAS).
<b>Indicador 26</b>	<b>Índice de execução de estratégias para promover o bem-estar dos colaboradores.</b>
Descrição	Indicador cujo objetivo é de acompanhar a execução das estratégias para melhoria do bem-estar dos colaboradores.
Fórmula de Cálculo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas da criação de estratégias para bem - estar atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de etapas da criação de estratégias para bem - estar}} \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Trimestral.
Setor envolvido no indicador	ASSEGI (PESSOAS).
Responsável	Jorge Gonçalves (ASSEGI/PESSOAS).
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega do plano de promoção de bem-estar para os colaboradores.

<b>Objetivo Estratégico 19</b>	<b>OE19 - Estruturar plano de capacitação para colaboradores da Arsal</b>
Descrição	Elaborar plano de capacitação contínuo na modalidade EAD e/ou presencial conforme a necessidade desta agência.
Setor envolvido	ASSEGI (PESSOAS).
<b>Indicador 27</b>	<b>Índice de acompanhamento da estruturação do plano de</b>

<b>capacitação para os colaboradores Arsal/2022</b>	
Descrição	Indicador cujo objetivo é de acompanhar a elaboração de plano de capacitação para colaboradores da Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas do plano de capacitação atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas do plano de capacitação}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Mensal.
Setor envolvido no indicador	ASSEGI (PESSOAS).
Responsável	Jorge Gonçalves (ASSEGI/PESSOAS)
Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de plano de capacitação para colaboradores.

<b>Objetivo Estratégico 20</b>	<b>OE20 - Promover a valorização e o reconhecimento dos colaboradores com foco em desempenho e resultados</b>
Descrição	Estabelecer métodos e respectivos critérios para valorização e reconhecimento profissional dos colaboradores.
Setor envolvido	ASSEGI (PESSOAS).
<b>Indicador 28</b>	<b>Índice de execução de metodologia para recompensa/valorização do colaborador.</b>
Descrição	Indicador que tem por objetivo acompanhar a execução de metodologia para recompensa/valorização dos colaboradores da Arsal.
Fórmula de Cálculo	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de etapas da elaboração de metodologia de valorização de pessoas atrasadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total das etapas da elaboração de metodologia de valorização de pessoas}} \right) \times 100$
Unidade de medida	%
Periodicidade	Semestral.
Setor envolvido no indicador	ASSEGI (PESSOAS).
Responsável	Jorge Gonçalves (ASSEGI/PESSOAS).

Polaridade	Quanto menor melhor.
Meta	0% de atraso na entrega de evento Destaque Arsal realizado.

## **PARTICIPANTES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

### **ARSAL ON-LINE**

*EWERTON DA SILVA OLIVEIRA  
HANIELLY LEITE DA SILVA  
SHELLA KATIA DE SA DAMASO*

### **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO**

*ADDISON ANDRE PEREIRA COUTO  
ANA CLAUDIA LEITE GALVÃO  
PATRÍCIA MENDONÇA SANTOS*

### **ASSESSORIA EXECUTIVA DE GESTÃO INTERNA**

*ANA MARIA DE ARAÚJO AMORIM  
ANTONIO MARCOS DA ROCHA MONTEIRO  
BRUNO OLIVEIRA DE SOUZA  
DENILSON TAVEIROS DE LIMA  
EDUARDO IRAN DE SOUZA  
EMANUEL FERREIRA DE AMORIM  
GABRIEL DE OLIVEIRA  
JOÃO JOSÉ MARQUES DA SILVA  
JORGE LUCAS GONÇALVES MAGALHÃES  
KARLEANNY CARVALHO DE OLIVEIRA  
KAYMAN LIMA CAVALCANTI  
MARCELA CLEOPATRA PORFÍRIO DE OLIVEIRA  
MARCELO HENRIQUE LIMA DA SILVA  
MARIA ALINE DE MELO COSTA  
PALOMA TOJAL DE CARVALHO  
PERSEU QUINTELA DE MEDEIROS CLEMENTE  
YARA MARIA PIRES DE AZEVEDO BASTOS*

### **COORDENADORIA JURÍDICA**

*ALVARO JORGE LACERDA SILVA  
CARLOS HUMBERTO CAVALCANTE DE LIMA JÚNIOR  
KADMMYEL ALVES S SILVA SANTOS  
KARLA PINTO CAVALCANTI  
MARCELA VASCONCELOS ROCHA TEIXEIRA  
NATHÁLYA CANUTO MONTEIRO*

### **DIRETORIA EXECUTIVA – RECEPÇÃO**

*FERNANDA GOMES DOS SANTOS  
SABINE DE ABREU COELHO MAIA  
THARTANA BALBINO LEITE*

### **GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

*CINTHYA LIDYANNE SAMPAIO FREITAS  
EVANYELLE NAIARA PEREIRA LOPES DE OLIVEIRA  
HENRI BENOIT JACQUES  
WANDRESSA DE ARAÚJO MORAIS*

## **GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE**

EMANUELA FERNANDES COSTA SANTOS  
IZABELE DE ALMEIDA COSTA  
JEFFERSON CORREIA CIRQUEIRA  
MANASSÉIS SILVÉRIO DA SILVA OLIVEIRA  
MYCKON DIEGO LIMA COSTA  
PEDRO HENRIQUE DE ALMEIDA MARQUES  
RUTE KEROLEN MACENA DOS SANTOS  
THAMYRES PINTO LINS  
ZHENG J RUAL

## **GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**

AYRTON ROVSON LIRA SILVA  
JOAO ROCHA SOUZA LEO  
MARIA SUELY QUINTELA SOUZA DE BARROS  
VICTOR ELIEZER BRITO DA COSTA

## **GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS NATURAL**

BRUNA VASCONCELOS TENÓRIO  
CARLOS HENRIQUE AGRA MAGALHÃES  
CLARA NÚBIA PEREIRA ALVES  
ERIVALDO BELO DOS SANTOS  
MARÍLIA VASCONCELOS ROCHA

## **GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SANEAMENTO**

ALAN FELIPE COSTA DA SILVA  
ANNE ELIZABETH DOS SANTOS CORREIA  
CARLOS ANDRE SILVESTRE MEDEIROS DE ALMEIDA  
DAVID GUSTAVO DE ALBUQUERQUE WILSON  
DÊNIS JOSÉ SILVESTRE COSTA  
HUMBERTO BASÍLIO DE LIMA DO VALLE  
TAÍS PEREIRA DA LUZ

## **GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE TARIFAS**

BRUNA ROCHA TENORIO DE GAUW  
JARPA ARAMIS VENTURA DE ANFRADE  
LAYNE AGNES LUCIO CARLOS DE LUCENA  
PAULO TITO DA SILVA  
REJANE SOARES DE OLIVEIRA

## **GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DE TRANSPORTE**

ALBERTO ABDON LIMA MARQUES  
DANIELA ISIS PEREIRA DOS SANTOS  
DIOGO COIMBRA DOS SANTOS  
FÁBIO CALHEIROS FARIAS  
JOÃO CARLOS CARVALHO DE FRANÇA  
JOÃO YGO DA COSTA ARAUJO  
JOSÉ QUERINO DE MACÊDO NETO  
LAIS CALHEIROS FERREIRA DA SILVA  
LUCAS GABRIEL GONÇALVES SILVA  
LUCAS MELO AMORIM COSTA FERREIRA  
LUCIANA RODRIGUES BARRETO PONTES DE MENDONÇA  
NICHOLAS SALES DE OLIVEIRA NOGUEIRA  
OSVALDO GUILHERME DE CASTRO PEREIRA  
PATRÍCIA PINTO E SILVA  
RENATA SOHRAR MEDEIROS

**GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA**

*JESSICA VICTHORIA WANDERLEI MACHADO DE MELO*

**OUVIDORIA**

*LARISSA KARLA CAMERINO BARROS*

*TARCÍSIO BATISTA DA SILVA*