

**RONALDO AUGUSTO LESSA SANTOS**  
Governador do Estado de Alagoas

**RICARDO DE CASTRO MARTINS VIEIRA**  
Secretário de Estado de Planejamento

**ÁLVARO OTÁVIO VIEIRA MACHADO**  
Diretor Geral

**MARCOS DE ALBUQUERQUE COTRIM**  
Diretor Executivo

**CARLOS EDUARDO BLASO**  
Diretor Executivo

## RELATÓRIO ANUAL 2002

Sumário:

Apresentação	3
ARSAL – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas	4
Gás Canalizado	5
Saneamento Básico	6
Transporte Intermunicipal	6
Energia Elétrica	7
Comunicação Social	8
Relações Institucionais	10
Ouvidoria	10
Assessoria Jurídica	12
Gerência Administrativo - Financeira	13

**ARSAL CIDADANIA PARA QUEM É CIDADÃO**

The logo for ARSAL, featuring the word "arsal" in a lowercase, bold, sans-serif font. The letters are grey and have a slight shadow effect, giving them a three-dimensional appearance. The logo is positioned in the bottom right corner of the page.

## APRESENTAÇÃO

O ano de 2002 representou para a ARSAL a fortalecimento do seu papel como órgão regulador. Criada sob forma de uma autarquia especial, que tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar a qualidade dos serviços públicos concedidos, permissionados e autorizados, nos seguimentos de Energia Elétrica, Transporte Intermunicipal de Passageiros, Saneamento Básico e Gás Natural, a Agência vem desenvolvendo seus trabalhos de regulação para beneficiar a sociedade alagoana.

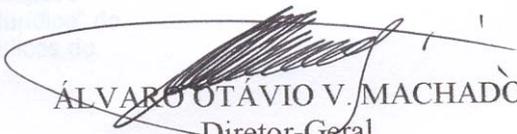
Com um quadro qualificado de profissionais, resultante do treinamento contínuo dos servidores, uma sede moderna e totalmente informatizada, a definição de um plano de trabalho na relação com as concessionárias, através do serviço de ouvidoria da Agência, a ARSAL, neste ano, conseguiu avançar muito na sua constante busca e função de proporcionar aos usuários de serviços públicos a qualidade e eficiência dos mesmos.

Em abril deste ano, assinamos o Convênio de Cooperação Técnica com a ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica, pelo qual passamos a atuar junto ao setor de energia elétrica.

Com a publicação, em maio, da portaria ARSAL Nº 002, permitindo a viabilidade do recolhimento da taxa de fiscalização de Gás Canalizado, a ARSAL passou a atuar junto a esse setor.

Em julho, assinamos Convênio de Cooperação Técnica com o PMSS -Programa de Modernização do Setor de Saneamento que tem por objetivo de capacitar os técnicos do Estado, bem como elaborar produtos específicos da área. Em novembro, o Decreto Governamental Nº 956, atribuindo a ARSAL a competência para a regulação dos serviços de Transporte Intermunicipal de Passageiros, homologar licitações para outorgas de concessões destes serviços. Estas formalizações possibilitaram desenvolver trabalhos que levam a melhorias na regulação do setor público em Alagoas, capaz de responder aos compromissos de garantir os padrões de qualidade e universalização do setor público sob concessão e permissão.

Finalmente, salientamos o empenho e o zelo dos servidores desta Agência Reguladora, os quais possibilitaram o alcance das inúmeras realizações empreendidas em favor da melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade alagoana. Expressamos ainda, o nosso agradecimento especial ao Exmo. Sr. Vice-Governador eleito Engº Luís Abílio de Sousa Neto, ao Exmo. Sr. Secretário de Estado de Planejamento, Engº Ricardo de Castro Martins Vieira e ao Exmo. Sr. Governador do Estado de Alagoas, Engenheiro Ronaldo Augusto Lessa Santos, pelo apoio, que foi fundamental para o êxito da ARSAL.

  
 ALVARO OTÁVIO V. MACHADO  
 Diretor-Geral

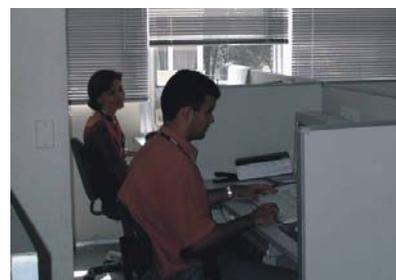
## A AGÊNCIA

A ARSAL – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas foi criada em 20 de setembro de 2001 pela lei de nº 6.267/2001 que lhe conferiu a missão de ser órgão responsável pela fiscalização dos direitos e deveres dos consumidores de serviços públicos.

A ARSAL está inserida no processo de modernização do Governo do Estado e tem como objetivo promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, bem como proteger o usuário contra abusos, fornecendo subsídios aos processos de reajuste, revisão e definição de tarifas para os serviços, além de estimular a livre competição entre as entidades.

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas tem como metas a garantia da qualidade nos serviços públicos, na fiscalização das concessionárias, no resgate da cidadania cujas as ações são voltadas para uma maior participação da sociedade e dos consumidores na exigência dos seus direitos, e no cumprimento dos seus deveres.

A ARSAL atua nas áreas de Energia Elétrica, Gás Canalizado, Saneamento Básico e Transporte Intermunicipal de Passageiros.



arsal

## GÁS CANALIZADO

### HISTÓRICO

O serviço de distribuição do gás canalizado em Alagoas é de responsabilidade da Gás de Alagoas S.A. – ALGÁS – concedido desde 17/09/1993.

A ALGÁS é uma empresa de economia mista cujo capital encontra-se distribuído entre governo e iniciativa privada,

O ano de 2002 foi marcado pelo investimento na rede de distribuição da empresa para atender, principalmente, ao crescente número de usuários de GNV e aos usuários residenciais. A primeira fase de expansão da sua rede foi concluída atingindo assim, uma das regiões mais densamente povoadas da cidade de Maceió e com grande potencial para o consumo do gás natural.

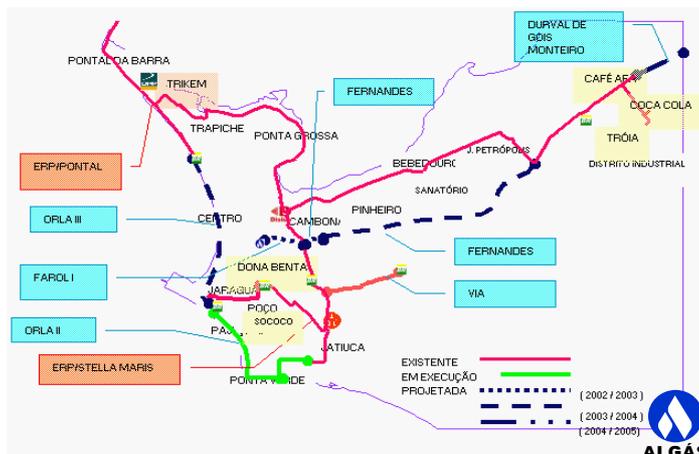
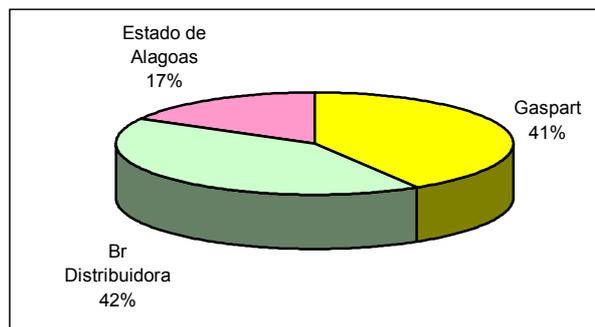
### REGULAÇÃO

A atuação da Agência Reguladora de Serviços Públicos no setor de Gás Canalizado em 2002 atingiu todas as projeções contidas no planejamento anual.

Isto foi possível, principalmente, com a viabilização do recolhimento da Taxa de Fiscalização, que se deu após a publicação, em 09 de maio de 2002, da Portaria ARSAL n.º 002.

Dentre as atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Gás Canalizado, destacam-se:

- Análise e homologação das tarifas para a distribuição do gás canalizado em função do aumento da matéria-prima e da necessidade de recuperação da margem da concessionária de forma a aproximá-la dos parâmetros definidos no contrato de concessão;
- Qualificação do pessoal que atua na elaboração da regulação do setor compreendendo;
- Viagens de interação com outras Agências ( ARCE- CE / AGERBA – BA / CSPE- SP ) com o objetivo de trocar conhecimentos e experiências, resultando, entre outros, na assinatura do Convênio de Cooperação Técnica com a CSPE;
- Participação em Seminários e Congressos;
- Estudos e atualização sobre temas do setor, principalmente com a utilização da internet e a participação em curso sobre Regulação dos Serviços Públicos oferecido pela Universidade Federal de Alagoas aos alunos do último ano de Engenharia Civil, e do qual participam membros desta Coordenadoria, e
- Elaboração de metodologia do Projeto de Qualidade para a prestação dos serviços de distribuição do gás canalizado para o Estado, através da contratação de consultoria, onde serão definidos indicadores, seus respectivos padrões e penalidades a serem aplicadas, no caso de descumprimento, com relação a:



- qualidade do produto e do serviço;
- qualidade da segurança no fornecimento;
- qualidade do atendimento comercial, e
- outras obrigações da concessionária.

## SANEAMENTO BÁSICO

A Coordenadoria de Saneamento Básico da ARSAL iniciou seus trabalhos com a elaboração e realização de estudos para o setor, e teve novo impulso em suas atividades a partir da assinatura do convênio com o PMSS- Programa de Modernização do Setor de Saneamento, que tem o objetivo de realizar a capacitação técnica do quadro de funcionários da ARSAL, bem como, a elaboração de produtos específicos à área como a avaliação financeira da CASAL – Companhia de Saneamento e Abastecimento de Água de Alagoas e o regulamento geral de saneamento e abastecimento d'água, para a implantação da taxa reguladora.

A avaliação financeira da Casal objetiva o conhecimento por parte desta coordenação da atual situação da empresa para apontar soluções para a sua recuperação.

A Coordenadoria de Saneamento está elaborando um regulamento geral do fornecimento de água e coleta de esgotos sanitários que visa fornecer subsídios para uma provável lei de regulação dos serviços de água e esgotos do Estado de Alagoas.

## RESULTADOS OBTIDOS

- Convênio ARSAL/PMSS: treinamento de técnicos em andamento e produtos sendo desenvolvidos;
- Avaliação financeira da Casal: aguardando a chegada dos consultores contratados pelo PMSS, e
- Elaboração do regulamento geral do fornecimento de água e coleta de esgotos sanitários: fase de obtenção de dados junto a outros Estados.

## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

Para a Coordenadoria de Transporte, este ano foi marcado pela elaboração de pesquisas e levantamento de dados do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros. Também foi dada prioridade à capacitação de pessoal através de cursos, seminários, pesquisas e intercâmbio com outras Agências.

Um dos avanços na regulação do setor foi à publicação do decreto governamental que atribui à ARSAL a competência para a regulação dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros, bem como organizar, promover e homologar licitações para concessões destes serviços conforme Lei de criação da Agência. Além desta atribuição o decreto divide o transporte de passageiros em duas categorias: 1º- serviços convencionais de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros; e 2º- serviços complementares de transporte intermunicipal de passageiros, os chamados alternativos.

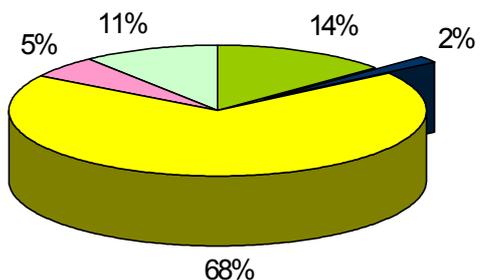
Já foram distribuídos formulários aos profissionais de transporte complementar e às empresas do transporte convencional para com estes dados podermos realizar uma real avaliação do setor e definir as metas de regulação, bem como a definição das linhas de serviço e do número da frota necessária.



### Atividades Desenvolvidas:

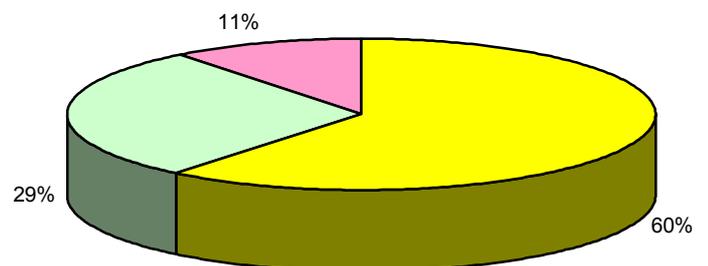
- Solicitação de dados operacionais, contratos e convênios sobre o Sistema de Transporte Intermunicipal junto ao DER;
- Análise dos Contratos de Permissão do Serviço de Transporte Intermunicipal;
- Levantamento de dados operacionais nas Empresas operadoras do Serviço Convencional de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- Análise dos dados (Gráficos);
- Pesquisa sobre o Serviço Complementar de Transporte;
- Análise dos dados pesquisados;
- Participação técnica na elaboração do Decreto que regulamenta o Sistema de Transporte Intermunicipal;
- Formulação da Taxa de Fiscalização para o Serviço de Transporte, e
- Elaboração da Minuta do Regulamento do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado de Alagoas (Serviço Convencional e Serviço Complementar).

DISTRIBUIÇÃO DAS LINHAS POR EMPRESA



■ ATLÂNTICA ■ PALMEIRENSE ■ REAL ■ RIO LARGO ■ VELEIRO

IDADE MÉDIA VEÍCULOS DO TRANSPORTE COMPLEMENTAR



■ 0 a 4 anos (2002/1998) ■ 5 a 8 anos (1997/1994) ■ mais de 8 anos

### Energia Elétrica

Com a assinatura do Convênio de Cooperação Técnica entre a ARSAL - ANEEL em abril, deste ano, os consumidores de energia elétrica têm um instrumento próprio para realização de reclamações e denúncias de erros de leitura do medidor, de valores de tarifas, deficiência no sistema de distribuição de energia, na queima de equipamentos eletro-eletrônicos como também, no mau atendimento prestado pela concessionária local.



Para a ARSAL está estimado o valor de R\$ 5.049.000,00 ( Cinco milhões e quarenta e nove mil reais) para os cinco anos de vigência do convênio.

Durante o ano realizamos a 1º audiência pública, no dia 28 de maio, para discutir a descentralização do setor elétrico alagoano e dar conhecimento e divulgação a sociedade do convênio de cooperação técnica. A Audiência Pública tem por finalidade receber sugestões de consumidores e distribuidores de energia elétrica, para aprimorar a versão definitiva do contrato, respeitando os direitos e definindo deveres das duas partes: a do consumidor e da concessionária.

Neste ano o Plano de Atividades e Metas do Convênio abrangeu as áreas de Comunicação Social, Relações Institucionais e Mediação Administrativa Setorial.

## Comunicação Social

A implantação do plano de Comunicação Social da ARSAL proporcionou à Agência sua divulgação como órgão regulador, através do site, informativo e acompanhamento da assessoria de imprensa em divulgações nas mídias: TVs, Jornais e rádios, com o objetivo de proporcionar a sociedade às informações sobre a ARSAL e suas atividades.

Utilizando estratégias de marketing compatíveis com a estrutura existente na Agência desenvolvemos a implantação do Disque ARSAL, através do 0800 2840429.

A Comunicação Social da ARSAL visa não só a divulgação das informações a sociedade como também a comunicação interna da Agência tendo o objetivo de integrar os funcionários, compartilhando as informações com todos os que fazem a ARSAL para que os mesmos possam trocar conhecimento e serem nossos maiores divulgadores; além de darmos apoio a diretoria facilitando o intercâmbio com as outras Agências Reguladoras. Encontra-se em andamento a campanha educativa sobre os direitos e os deveres dos consumidores de energia elétrica.

## Campanha Usuário Voluntário

A campanha “Usuário Voluntário” consiste na formação de um banco de dados de pessoas, que voluntariamente prestarão informações sobre a qualidade dos serviços públicos regulados pela ARSAL .

Estas pessoas auxiliarão na fiscalização da qualidade dos serviços de forma gratuita.

arsal

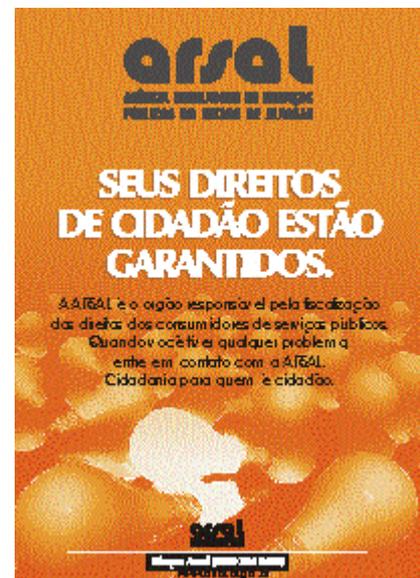
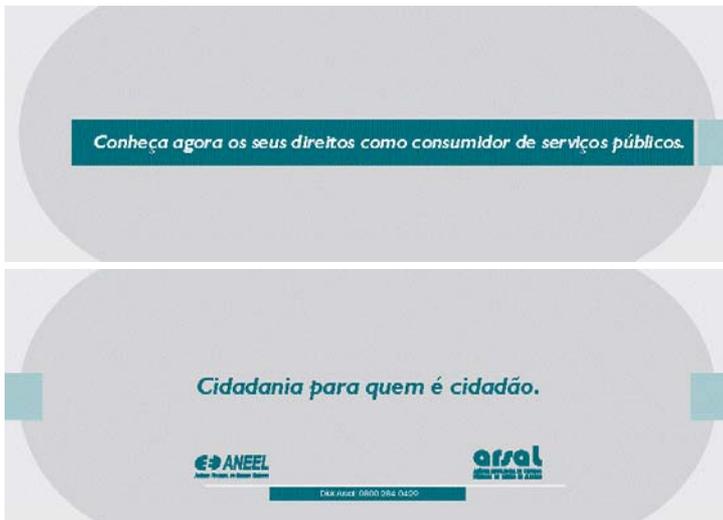
SITE (www.arsal.al.gov.br).

Através deste serviço o interessado pode tirar todas as dúvidas e informações relativas aos serviços públicos delegados nas áreas de Energia Elétrica, Gás Canalizado, Saneamento Básico e Transporte Intermunicipal de passageiros.



### Campanha educativa sobre a ARSAL

A ARSAL promoveu a produção da campanha de divulgação da Agência para promover uma maior integração com a sociedade.



## Relações Institucionais

É atribuição das mais relevantes fortalecer a imagem institucional da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas - ARSAL junto aos setores públicos e privados do Estado, assim como promover a interação da ARSAL junto às Agências reguladoras de outros Estados. Para tanto, participamos de vários congressos e encontros sobre a temática da regulação.

Buscando fortalecer a sua imagem institucional, a ARSAL realizou o acompanhamento da execução do convênio ARSAL - ANEEL, bem como seu cumprimento dentro das cláusulas acordadas.

Também é de competência desta área o acompanhamento, a análise das atividades técnicas e a elaboração de relatórios da gestão do convênio abordando o desempenho técnico e financeiro, além de assumir a responsabilidade do acompanhamento administrativo do mesmo.

## Ouvidoria

A Ouvidoria tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, à tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que trata da prestação do serviço público, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres dos consumidores e dos agentes, intervindo para a resolução dos conflitos, sempre que o entendimento direto tenha se tornado impossível.

As solicitações e reclamações chegam a ARSAL através de discagem gratuita pelo número **0800 284 04 29**, pela internet, via fax e via atendimento direto.

## Objetivos

- Buscar a solução dos problemas e conflitos entre cidadão-usuários e agentes, atendendo e orientando esses diversos públicos;
- Registrar e acompanhar todas as etapas do processo, em cumprimento ao convênio de Cooperação Técnica da ANEEL - ARSAL;
- Atuar na prevenção de questões que possam gerar conflitos;
- Esclarecer e orientar o público consumidor em geral, buscando a conscientização e o fortalecimento da cidadania.
- Participar, orientar e fiscalizar mediante reclamações dos usuários,e
- Contribuir para o aprimoramento da legislação.

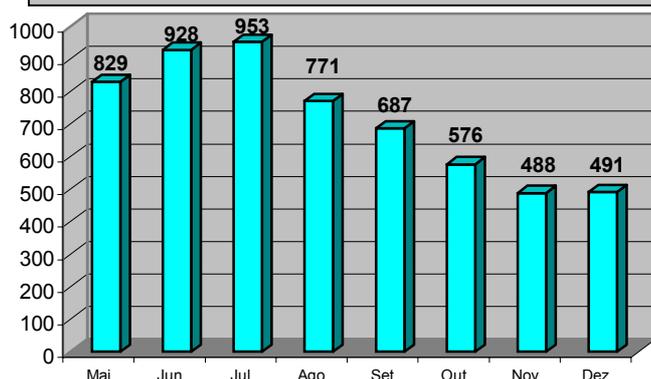
No convênio ARSAL X ANEEL a área de ouvidoria é realizada através da unidade de Mediação Administrativa Setorial atendendo, neste ano, 5723 mil solicitações de consumidores de energia elétrica.

As demais áreas (Saneamento, Gás Canalizado e Transporte Intermunicipal de Passageiros) estão abertas à demanda de solicitações dos consumidores.

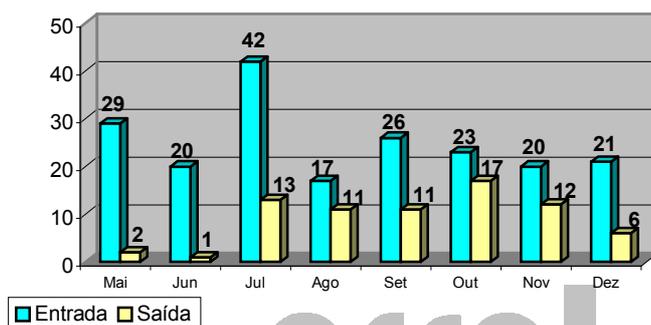


ASSUNTO	Quantidade de Solicitações								
	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUMULADO
INFORMAÇÕES	800	908	911	754	661	553	468	470	5.525
RECLAMAÇÕES	29	20	42	17	26	23	20	21	198
Qualidade Atendimento Concessionária	2	5	3	1	5	1	3	1	21
Classificação da Unidade Consumidora	2	0	0	0			1		3
Recusa Atendimento Concessionária	0	1	4	1					6
Varição Consumo/Elevado/Errado	1	1	1	1		2			6
Apresentação e Entrega da Conta	2	0	1	1					4
Entrega de aviso (Reaviso)	0	0	0	1	1	2			4
Débitos Anteriores	1	2	1	0					4
Suspensão Indevida do Fornecimento	0	0	3	1	2	2	3	1	12
Cobrança Indevida	1	1	2	0	3	2		2	11
Cobrança por Irregularidade - Fraude	1	0	0	0					1
Valores Cobrados na Conta	1	0	0	0					1
Religação Normal	0	0	2	0	1	1			4
Religação de Urgência	0	0	0	1		1		1	3
Ligação	0	0	0	1	2	1	2	1	7
Ligação Clandestina					4	2		2	8
Fraude/Desvio de Energia					1	2	1		4
Aferição e Substituição de Medidor	1	0	2	0	1		1		5
Interrupção Programada	0	0	0	0					0
Interrupção no Fornec-Falta de Energia	0	4	16	1	1	2	2	4	30
Flutuação Variação de Tensão	5	1	0	0	1	1	3	5	16
Ressarcimento de Danos Elétricos	4	1	1	1	2	1	2	3	15
Iluminação Pública	5	1	3	1	1	2			13
Taxa de Iluminação Pública	0	0	0	1	1				2
Substituição de Equipamento de Rede	0	1	0	0		0			1
Extensão de Rede	0	0	0	1					1
Poste em Mau Estado	1	0	0	0					1
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	0	0	0	1					1
Cota de Consumo	1	1	1	0					3
Tarifa Adicional (Sobretaxa)	1	0	0	0					1
Impostos	0	1	0	0					1
Denúncias	0	0	2	3			2		7
Outros	0	0	0	0		1		1	2
TOTAL	829	928	953	771	687	576	488	491	5.723

EVOLUÇÃO MENSAL DAS SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA



FLUXO DE ENTRADAS E SAÍDAS DE SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA



## Assessoria Jurídica

A Assessoria Jurídica da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas dispõe de 05 (cinco) advogados para prestar o suporte legal necessário às ações da ARSAL, almejando o melhor desempenho da Agência na regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados.

A Assessoria Jurídica, objetivando atingir o melhor nível de assessoramento jurídico possível, vem cumprindo rigorosamente as atribuições concernentes ao setor estabelecidas pelo Decreto n.º 520, de 22/01/02.

As atividades durante o ano foram bastante satisfatórias, atingindo nossas metas, e alcançando nossos objetivos, tais como:

- Assessoria jurídica a todos os departamentos da Agência, orientando e supervisionando os procedimentos administrativos adotados por cada um em sua área de atuação;
- Emissão de pareceres, com o objetivo de fundamentar os atos e decisões que envolveram os interesses da ARSAL;
- Elaboração e avaliação dos convênios, contratos e outros instrumentos legais;
- Reuniões e contatos com outros órgãos públicos e privados em assuntos da esfera jurídica de interesse da ARSAL;
- Acompanhamento dos processos administrativos relacionados a ARSAL perante a Procuradoria Geral do Estado - PGE, Assembléia Legislativa Estadual e outros órgãos;
- Realização da compilação da legislação relativa às atividades desenvolvidas pela ARSAL.

<i>Norma</i>	<i>Ementa</i>	<i>Publicação</i>
Decreto nº 520, de 22 de janeiro de 2002	Dispõe sobre o Regimento Interno da ARSAL.	23/01/02
Portaria nº001/02	Designação da Comissão Permanente de Licitação da ARSAL.	04/02/02
Resolução nº 001/02	Dispõe sobre o Código de Conduta Ética dos servidores da ARSAL.	12/04/02
Portaria nº 002/02	Dispõe sobre o recolhimento da Taxa de fiscalização dos serviços de gás canalizado.	14/05/02
Portaria nº 003/02	Altera a redação do art. 2º da Portaria nº 002/02.	07/06/02
Resolução nº 002/02	Homologa as tarifas de fornecimento do Gás Canalizado distribuído pela ALGÁS.	04/07/02
Resolução nº 004/02	Instituiu o Cadastro de Usuário Voluntário.	23/09/02
Portaria nº 004/02	Designou o Diretor Executivo Marcos Cotrim para responder interinamente pela Ouvidoria.	22/10/02
Resolução nº 005/02	Homologa as tarifas de fornecimento do Gás Canalizado distribuído pela ALGÁS.	08/11/02
Decreto nº 956, de 08 de novembro de 2002.	Dispõe sobre a exploração dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros.	11/11/02
Resolução nº 006/02	Aprova o reajuste dos coeficientes tarifários do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado de Alagoas	06/12/02
Lei nº6345/02	Dispõe sobre o cálculo, cobrança e recolhimento da Taxa de Fiscalização para o Transporte Intermunicipal de Passageiros.	30/12/02
Portaria nº 005/02	Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e o recolhimento da Taxa de Fiscalização de Serviços de Gás Canalizado.	31/12/02



**Quadro demonstrativo dos convênios**

<i>Convênio</i>	<i>Conveniada</i>	<i>Objeto</i>	<i>Vigência</i>
00081.005103/02	SEDU/PMSS II – União	Desenvolvimento na área de saneamento básico.	01/07/02 à 30/06/06
maio/02	ANEEL	Execução, pela ARSAL, de atividades complementares vinculadas às atribuições da ANEEL, passíveis de descentralização.	17/04/02 à 16/04/07
CSPE/01/2002	CSPE	Cooperação técnica entre CSPE e ARSAL.	Abril/02 à Abril/03
001/02	DER	Cooperação técnica entre ARSAL e DER – Fiscalização dos Serviços de Transporte Intermunicipal de Passageiros.	Ainda não formalizada

**Quadro demonstrativo dos contratos**

<i>Contrato</i>	<i>Contratado</i>	<i>Objeto</i>	<i>Vigência</i>
001/02	VAP – Segurança e serviços Ltda	Serviços de limpeza e conservação nas dependências da ARSAL.	01/05/02 à 31/06/02
002/02	Camila refrigeração Ltda	Locação de condicionadores de ar.	10/05/02 à 10/03/02
003/02	INTERNETIK	Locação de equipamentos de informática.	01/07/02 à 31/03/03
004/02	GARRA – Serviços Ltda	Serviços de limpeza e conservação nas dependências da ARSAL.	01/07/02 à 31/03/03
005/02	AMORIM & AMORIM Ltda	Locação de veículos .	21/08/02 à 21/02/03
006/02	Clóvis Badaró Galvão	Elaboração do projeto de qualidade do gás canalizado.	23/09/02 à 08/12/02
007/02	Samambaia Empreendimentos Ltda	Fornecimento de combustível derivado do petróleo.	01/10/02 à 31/12/02
008/02	Nilson Francisco Andrade	Elaboração e implementação de métodos operacionais da ARSAL.	07/11/02 à 06/02/03

**Gerência Administrativo-Financeira**

Fiel a sua função primordial de promover as atividades- meio, a Gerência Administrativo-Financeira realizou ações que permitiram, no decorrer de 2002, o pleno desenvolvimento das atividades-fim da Agência.

Sua função multidisciplinar abrange atividades relacionadas à Execução Orçamentária, Registro e Controle Contábeis, Processos Financeiros, dentre os quais, os de Empenhos e Pagamentos. É ainda responsabilidade da Gerência a Gestão e o Controle do Patrimônio, a Operacionalização dos Processos de Compra, o Controle e a Guarda dos utensílios do Almoxarifado e, enfim, a manutenção dos Serviços Gerais da Agência.

A compreensível limitação de recursos financeiros e a inexistência, ainda, de quadro de pessoal próprio, natural ao processo de implantação do órgão, não impediram que a Gerência, em que pese atuar de forma centralizada na pessoa de seu titular, alcançasse as seguintes metas:

## **Recursos Humanos**

O recrutamento e a seleção dos atuais colaboradores da ARSAL foram realizados sob critérios técnicos, levando-se em conta, não apenas os dados curriculares, mas, sobretudo, os relacionados ao perfil e a efetiva qualificação dos entrevistados.

Já no início de 2002, conseguimos compor nossa equipe técnica e a de pessoal de apoio logístico, reunindo um contingente de 41 pessoas, entre servidores comissionados, cedidos de outros órgãos do poder executivo estadual e técnicos contratados à égide do convênio ANEEL- ARSAL.

Foi desenvolvido esforço no sentido de treinar e qualificar a equipe desta Agência. Promovemos e incentivamos a participação de nossos servidores em 158 eventos. Tais como: congressos, seminários, simpósios, cursos e outras atividades de aprimoramento profissional. Em janeiro promoveu-se o Planejamento Estratégico com a participação de todos os integrantes desta ARSAL. A iniciativa visou definir os objetivos da Agência e estabelecer Plano de Ação para 2002, em consonância com sua Missão Institucional.

## **Sistema de Informática**

A relação alcançada de um computador por usuário diz bem do nível de excelência que conseguimos atingir nessa área no decorrer deste exercício. Nosso parque contempla recursos tecnológicos de última geração e disponibiliza equipamentos e configurações de informática compatíveis à demanda de nossos serviços. O acesso à Internet é garantido pela presença de um link independente, através da rede de servidor instalado na Agência e a criação e manutenção do Site da ARSAL , possibilitando a busca de informações.

## **Receitas**

As nossas receitas são provenientes do Convênio de descentralização celebrado com a ANEEL, da Taxa mensal de Fiscalização do Gás Canalizado e de verbas orçamentárias repassadas pelo Tesouro Estadual.

Toda a operacionalização dos recursos da Agência é efetuada através do sistema SIAFEM, mediante a utilização das contas mantidas junto ao Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal.

