

MISSÃO	VISÃO	PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE RESULTADO	PROJETOS ESTRATÉGICOS
<p>Promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços</p>	<p>Ser reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como agência de referência nacional.</p>	<p>Recursos</p>	<p>Garantir a sustentabilidade financeira</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de sustentabilidade financeira - Índice de crescimento da Receita Própria - Índice de participação na Receita Total 	<p>Aumento da Arrecadação e receitas</p> <p>Otimização de gastos</p> <p>Execução fiscal</p> <p>Eficiência do planejamento orçamentário</p>
			<p>Disponibilizar a infraestrutura adequada para a atuação da Agência</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de satisfação com a Infraestrutura - Índice de satisfação com os serviços internos - Índice de qualidade de vida no trabalho 	<p>Ampliação do quadro de servidores efetivos</p> <p>Desenvolvimento de sistemas</p> <p>Serviços de apoio à TI</p> <p>Aquisições de TI</p> <p>Nova Sede</p> <p>Satisfação no Trabalho e Melhoria da Infraestrutura</p> <p>Avaliação do desempenho</p>
		<p>Pessoas</p>	<p>Desenvolver conhecimentos técnicos e gerenciais e habilidades comportamentais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de treinamentos técnicos - Índice de treinamentos em gestão - Índice de treinamentos comportamentais - Média de horas de capacitação - Índice de universalização de capacitação 	<p>Programa de capacitação</p>
			<p>Incentivar ações inovadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validação Pendente 	<p>Projeto Inovarce</p>

PLANO ESTRATÉGICO 2015/2019 ARCE
Atualizado em 20/05/2015

MISSÃO	VISÃO	PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE RESULTADO	PROJETOS ESTRATÉGICOS
<p align="center">Promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços</p>	<p align="center">Ser reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como agência de referência nacional.</p>	<p align="center">Processos e Tecnologia</p>	<p>Aprimorar a atuação junto aos regulados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validação Pendente 	<p>Mecanismos de Incentivo e Coerção</p> <p>Estudos Regulatórios</p> <p>Regulação sunshine</p> <p>Saneamento</p> <p>Fiscalizações Eventuais de Transporte</p> <p>Relações com os Regulados</p>
			<p>Ampliar a atuação regulatória</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de ampliação de setores regulados 	<p>Ampliação da distribuição</p> <p>Ampliação da geração</p> <p>Convênios</p> <p>Transporte Metroferroviário</p> <p>Terminais Rodoviários</p> <p>Regulação drenagem urbana</p> <p>Regulação e ampliação SAEs</p> <p>Regulação recursos hídricos</p> <p>Regulação resíduos sólidos</p> <p>Regulação Saneamento Fortaleza</p> <p>Regulação Saneamento rural</p>
			<p>Influenciar na formulação de políticas públicas dos setores regulados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validação Pendente - Participação da ARCE em Comitês / Grupos de Trabalho 	<p>Marco regulatório gás</p> <p>Formação de políticas públicas</p> <p>PMSB</p>
			<p>Consolidar a tecnologia da informação como ferramenta estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validação Pendente - Percentual de implementação de demandas de TI* 	<p>Reestruturação e remodelagem da coordenadoria de TI</p> <p>Planejamento Estratégico de TIC</p> <p>Políticas de TI</p>
			<p>Aprimorar processo internos e finalísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validação Pendente 	<p>Análise e melhoria de processos</p> <p>Diagnóstico e melhoria da atividade fiscalizatória</p> <p>Revisão de Normas</p> <p>Gestão de documentos</p> <p>Gestão do conhecimento</p> <p>Virtualização de processos</p>
			<p>Desenvolver política de comunicação com a sociedade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentual de execução do plano de comunicação e de relacionamento 	<p>Plano estratégico de comunicação</p> <p>Guia de relacionamento</p> <p>Interiorização</p> <p>Pesquisa de opinião e satisfação</p> <p>Calendário de eventos</p>

MISSÃO	VISÃO	PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE RESULTADO	PROJETOS ESTRATÉGICOS
<p>Promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços</p>	<p>Ser reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como agência de referência nacional.</p>	<p>Sociedade</p>	<p>Fortalecer a imagem da Agência perante a sociedade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validação Pendente 	<p>Fórum Regulação e Cidadania Conselho Consultivo Consultas Públicas Gerenciamento de riscos Position papers Conectarce Relações públicas e Assessoria de imprensa</p>
			<p>Melhorar a qualidade dos serviços regulados</p> <ul style="list-style-type: none"> - IVAZ - Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição de Gás - TAE - Tempo de Atendimento de Emergência de Distribuição de Gás - FONE – Atendimento Telefônico de Distribuição de Gás - COG - Concentração de Odorante no Gás - TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços na Rede de Distribuição de Gás - DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora de Energia Elétrica* - FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora de Energia Elétrica* - Pesquisa de Satisfação e de Análise do Índice de Desempenho Operacional – IDO (Transporte Interurbano)* - Pesquisa de Satisfação e de Análise do Índice de Desempenho Operacional – IDO (Transporte Metropolitano)* - Índice de Atendimento Urbano de Água (%)* - Índice de Atendimento Urbano de Esgoto (%)* - Índice de Produtividade Total dos Fatores do Saneamento Básico* - Índice de Produtividade Total dos Fatores do Setor de Gás Canalizado* 	<p>Mehores Práticas de Regulação Benchmarking IDO Transportes</p>