

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

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

PLANO ESTRATÉGICO 2015/2019 ARCE

Atualizado em 20/05/2015

MISSÃO	VISÃO	PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE RESULTADO	PROJETOS ESTRATÉGICOS
Promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços	Ser reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como agência de referência nacional.	Processos e Tecnologia	Aprimorar a atuação junto aos regulados - Validação Pendente	Mecanismos de Incentivo e Coerção Estudos Regulatórios Regulação sunshine Saneamento Fiscalizações Eventuais de Transporte Relações com os Regulados
			Ampliar a atuação regulatória - Índice de ampliação de setores regulados	Ampliação da distribuição Ampliação da geração Convênios Transporte Metroferroviário Terminais Rodoviários Regulação drenagem urbana Regulação e ampliação SAEs Regulação recursos hídricos Regulação resíduos sólidos Regulação Saneamento Fortaleza Regulação Saneamento rural
			Influenciar na formulação de políticas públicas dos setores regulados - Validação Pendente - Participação da ARCE em Comitês / Grupos de Trabalho	Marco regulatório gás Formação de políticas públicas PMSB
			Consolidar a tecnologia da informação como ferramenta estratégica - Validação Pendente - Percentual de implementação de demandas de TI*	Reestruturação e remodelagem da coordenadoria de TI Planejamento Estratégico de TIC Políticas de TI
			Aprimorar processo internos e finalísticos - Validação Pendente	Análise e melhoria de processos Diagnóstico e melhoria da atividade fiscalizatória Revisão de Normas Gestão de documentos Gestão do conhecimento Virtualização de processos
			Desenvolver política de comunicação com a sociedade - Percentual de execução do plano de comunicação e de relacionamento	Plano estratégico de comunicação Guia de relacionamento Interiorização Pesquisa de opinião e satisfação Calendário de eventos

MISSÃO	VISÃO	PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INDICADORES DE RESULTADO	PROJETOS ESTRATÉGICOS
Promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços	Ser reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como agência de referência nacional.	Sociedade	<p>Fortalecer a imagem da Agência perante a sociedade</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validação Pendente <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>Fórum Regulação e Cidadania</p> <p>Conselho Consultivo</p> <p>Consultas Públicas</p> <p>Gerenciamento de riscos</p> <p>Position papers</p> <p>Conectarce</p> <p>Relações públicas e Assessoria de imprensa</p> <p>Mehores Práticas de Regulação</p> <p>Benchmarking</p> <p>IDO Transportes</p>