

# PLANO ESTRATÉGICO ARSESP 2024-2027



# PLANO ESTRATÉGICO DA ARSESP

## 2024-2027

Agência de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Rua Cristiano Viana, 428  
Cerqueir César – 05411-902  
São Paulo - SP

### **DIRETOR PRESIDENTE**

Thiago Mesquita Nunes

### **CONSELHO DIRETOR**

Amauri Gavião A. Marques da Silva

Gustavo Zarif Frayha

Thiago Roberto Magalhães Veloso

Daniel Antonio Narzetti

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	4
1.1 A Arsesp .....	4
1.2 O Plano Estratégico .....	5
2. PLANO PLURIANUAL .....	7
2.1 PROGRAMA: 3937 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE SP. ....	9
2.2 Produto: 2057 - CUMPRIMENTO DE AÇÕES INSTITUCIONAIS E DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS .....	11
2.3 Produto: 2073 - SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO REGULADOS E FISCALIZADOS.....	12
2.4 Produto: 2191 - ATIVIDADE DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRAS .....	13
2.5 Produto: 2206 - SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO REGULADOS E FISCALIZADOS .....	14
2.6 Produto: 2224 - SERVIÇOS DELEGADOS ATRIBUÍDOS PELA LEI 17.293/2020 REGULADOS E FISCALIZADOS .....	15
2.7 Produto: 2273 - SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO CONVÊNIO COM AANEEL.....	16
3. O Planejamento Estratégico .....	17
3.1 O Planejamento Estratégico .....	17
3.2 Missão, Visão e Valores .....	18
3.3 Descrição dos valores institucionais da Arsesp:.....	19
3.4 Atualização da Matriz SWOT .....	20
3.5 Impacto da Atualização .....	20
4. INICIATIVAS ESTRATÉGICAS .....	24
5. DESDOBRAMENTO ESTRATÉGICO .....	29
5.1 Perspectiva de Resultados.....	30
5.2 Perspectiva de Processos.....	45
5.3 Perspectiva de Estrutura.....	51
5.4 Perspectiva de Meios .....	57
6. GLOSSÁRIO DE SIGLAS .....	62

## LISTA DE TABELAS E FIGURAS

Quadro 1 – Resumo dos Pontos Fortes e Fracos – Análise SWOT.....	21
Quadro 2 – Resumo das Oportunidades e Ameaças – Análise SWOT.....	21
Quadro 3 – Cadeia de Resultados.....	22
Quadro 4 – Mapa Estratégico .....	23



# 1. APRESENTAÇÃO

## 1.1 A Arsesp

A Arsesp é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia decisória, administrativa, orçamentária e financeira, criada pela Lei Complementar Estadual nº 1.025 e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 52.455, ambos de 7 de dezembro de 2007. A Lei 1.413 de 23 de setembro de 2024, atualiza a Lei de Criação da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (ARSESP) e define algumas diretrizes específicas para sua atuação. A lei aprimora o papel da ARSESP no sentido de fortalecer sua atuação como Agência reguladora, principalmente no que diz respeito ao saneamento básico, à distribuição de gás canalizado, à energia elétrica e aos novos serviços públicos delegados do Estado.

A nova lei tem como um dos principais objetivos proporcionar à ARSESP autonomia financeira, orçamentária e administrativa, fortalecendo sua capacidade de regulação e fiscalização para assegurar a qualidade dos serviços nesses setores. Isso visa promover maior eficiência e transparência, permitindo que a ARSESP mantenha o equilíbrio entre concessionárias e consumidores, além de garantir a melhoria contínua dos serviços públicos regulados e fiscalizados.

Além disso, a lei inclui diretrizes sobre a adaptação às mudanças regulatórias nacionais, como o Novo Marco Legal do Saneamento Básico, promovendo maior convergência com as normas e políticas federais de saneamento.

Vinculada à Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo, a Arsesp tem competência legal para:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, os **serviços de saneamento básico** de titularidade estadual ou serviços de competência municipal, delegados por convênio à Arsesp;
- fiscalizar os **serviços de energia elétrica**, de competência da União, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- exercer a regulação e a fiscalização de **outros serviços delegados pelo Estado** (à exceção dos serviços de rodovias e transportes).

Atuando de forma técnica, transparente e independente, a Agência busca:

- estabelecer normas e padrões que otimizem a prestação dos serviços regulados;
- estimular a eficiência e a melhoria constante da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias;
- assegurar o equilíbrio econômico-financeiro e o efetivo cumprimento dos contratos de concessão;
- fazer cumprir as regras estabelecidas em contratos e regulamentos, aplicando penalidades quando necessário;
- informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços recebidos;
- aproximar a regulação da sociedade;
- assegurar tarifas justas para os usuários; e
- estimular a expansão, a excelência e a universalização dos serviços públicos regulados.

## 1.2 O Plano Estratégico

O Plano Estratégico Quadrienal da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo é um documento norteador essencial, desenvolvido para alinhar as atividades e projetos da Agência com o Plano Plurianual (PPA) e o próprio Planejamento Estratégico da Agência.

O PPA estabelece, para cada quadriênio, as diretrizes, objetivos e metas prioritárias que irão orientar as políticas públicas e os investimentos estaduais, buscando responder às necessidades e desafios sociais, econômicos e ambientais do estado. Nesse contexto, o Plano Estratégico da Arsesp foi desenvolvido para garantir que o papel regulador da Agência contribua diretamente para o alcance desses objetivos globais.

A elaboração do Plano Estratégico da Arsesp leva em consideração as especificidades e complexidades dos setores de saneamento básico, energia, distribuição de gás canalizado e novos serviços delegados, como parques, escolas, loterias e outros serviços que vierem a serem delegados à Arsesp, fundamentais para o desenvolvimento sustentável do estado e para a qualidade de vida dos

cidadãos paulistas.

Através de uma análise criteriosa das demandas regulatórias, das tendências de mercado e das necessidades da população, o plano define metas e indicadores que orientam a atuação da Arsesp, garantindo maior eficiência, transparência e qualidade nos serviços prestados.

Ao acompanhar o PPA, o Plano Estratégico da Arsesp também fortalece a articulação com outras políticas setoriais, permitindo um planejamento integrado que potencializa os recursos e os resultados esperados. A Agência, assim, cumpre sua missão de promover um ambiente regulatório equilibrado e estimulante, contribuindo para a inovação, a competitividade e a sustentabilidade nos setores regulados. O Plano Estratégico Quadrienal da Arsesp se torna uma peça-chave na construção de um estado com um ambiente regulatório mais justo, eficiente e preparado para os desafios futuros.

O Plano estratégico 2024-2027 da arsesp foi elaborado em atendimento ao disposto pela Lei Complementar nº 1.413, de 23 de setembro de 2024, que estabelece em seu artigo 58º:

Artigo 58 - As Agências reguladoras deverão elaborar, para cada período quadrienal, **plano estratégico** que conterà os objetivos, as metas e os resultados estratégicos esperados das ações relativas à sua gestão e a suas competências regulatórias, fiscalizatórias e normativas, bem como a indicação dos fatores externos alheios ao seu controle que poderão afetar significativamente o cumprimento do plano.

§ 1º - O plano estratégico deverá ser compatível com o plano plurianual em vigor e será revisto, periodicamente, com vistas à sua permanente adequação.

§ 2º - O plano estratégico deverá ser disponibilizado na página da Agência reguladora na internet, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado de sua aprovação pelo Conselho Diretor.

O Plano Estratégico 2024-2027, atualiza Planejamento Estratégico 2023-2027, em relação as iniciativas estratégicas, aprovado em março de 2023.



## 2. PLANO PLURIANUAL

O PPA do Estado de São Paulo, neste ciclo, adotou a premissa do PPA base zero, partindo de um diagnóstico setorial regionalizado do Estado, que combinou dados do contexto social, econômico e ambiental, possibilitando a identificação dos desafios e oportunidades, para a criação de novos programas e aprimoramento daqueles bem-sucedidos.

O Plano Plurianual (PPA) da Arsesp foi elaborado de acordo com os objetivos estratégicos governamentais, através de seus vínculos com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, que formam uma agenda global com 17 objetivos interligados que devem ser alcançados até 2030. Esses objetivos cobrem uma ampla gama de desafios, desde a erradicação da pobreza e a promoção de saúde e bem-estar, até a preservação ambiental e o combate às mudanças climáticas. Cada ODS é subdividido em metas específicas que orientam os governos e entidades no desenvolvimento de políticas e ações integradas e sustentáveis.

Foi preciso considerar o alinhamento de objetivos e iniciativas que impulsionem o desenvolvimento econômico, social e ambiental de forma integrada. O PPA da Arsesp, atua na regulação dos serviços de saneamento básico, energia, gás natural e demais serviços do estado, que são setores fundamentais para o bem-estar social, a qualidade ambiental e o desenvolvimento econômico. O PPA estabelece diretrizes estratégicas e ações para os próximos anos, que envolve uma regulação eficiente que garante o acesso sustentável a esses serviços, garantindo a qualidade e o cumprimento de padrões regulatórios, além de promover a eficiência na utilização de recursos.

O PPA da Arsesp alinha-se a vários ODS da ONU, particularmente os objetivos de saúde e bem estar (ODS 3), água limpa e saneamento (ODS 6), energia acessível e limpa (ODS 7), trabalho decente e desenvolvimento econômico (8) e indústria, inovação e infraestrutura (ODS 9). A Arsesp, por meio de seu PPA, incorpora essas diretrizes em seus próprios objetivos, reconhecendo a importância de uma infraestrutura regulada e sustentável para garantir o acesso a serviços essenciais.

Por exemplo: ODS 6 (Água Limpa e Saneamento): O PPA da Arsesp prioriza o acesso a serviços de saneamento de qualidade, promovendo a universalização do acesso à água potável e ao tratamento de esgoto. A Arsesp contribui diretamente para este objetivo ao regular e fiscalizar os serviços de saneamento, garantindo que os padrões de qualidade sejam cumpridos e que o desenvolvimento do setor de saneamento ocorra de maneira sustentável. As ODS 11 e a 13 também estão alinhadas as iniciativas estratégicas da Arsesp.

Os indicadores do PPA são revistos anualmente, e tem sua evolução acompanhada pelo Sistema de Monitoramento do PPA - SIMPA, gerenciado pela Secretaria da Fazenda e Planejamento.

Este resultado é apresentado anualmente no Relatório de Atividades, o qual passará a conter os resultados alinhados ao Plano Estratégico e o Plano de Gestão Anual.

O PPA possui 4 indicadores de resultado, e contém 6 produtos vinculados aos eixos temáticos e áreas meio da Arsesp, os quais possuem 2 indicadores em cada produto, totalizando 12 indicadores quantitativos e qualitativos do programa, divididos nos eixos:

2057 - CUMPRIMENTO DE AÇÕES INSTITUCIONAIS E DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS

2073 - SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO REGULADOS E FISCALIZADOS

2176 - APOIO ADMINISTRATIVO E SUSTENTAÇÃO TECNOLÓGICA DA ARSESP

2191 - ATIVIDADE DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRAS

2206 - SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO REGULADOS E FISCALIZADOS

2224 - SERVIÇOS DELEGADOS ATRIBUÍDOS PELA LEI 17.293/2020 REGULADOS E FISCALIZADOS

2273 - SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO CONVÊNIO COM A ANEEL

Os indicadores quantitativos buscam refletir o esforço empreendido na atividades fiscalizatórias da Arsesp, enquanto os indicadores qualitativos vinculam-se ao cumprimento da Agenda Regulatória, de forma a aumentar a qualidade do estoque normativo da Agência.

Segue, na sequência, o Plano Plurianual (PPA) detalhado, mas suas respectivas linha de base e metas para o quadriênio.

## 2.1 PROGRAMA: 3937 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE SP.

<b>Objetivos Estratégicos do Governo:</b>	OE - 05 - INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE URBANA EXPANDIDAS, PARA MELHORIA DA VIDA DOS CIDADÃOS E PARA UM AMBIENTE DE NEGÓCIOS FAVORÁVEL À ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS				
	OE - 07 - MEIO AMBIENTE E RECURSOS NATURAIS PRESERVADOS, COM GARANTIA DE SUA INTEGRIDADE E EQUILÍBRIO PARA A MANUTENÇÃO DAS FUNÇÕES ECOLÓGICAS ESSENCIAIS À VIDA				
	OE - 11 - GESTÃO PÚBLICA ÁGIL PARA UM GOVERNO DIGITAL, TRANSPARENTE, ÉTICO, TÉCNICO E FOCADO EM EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Diagnóstico do Programa:</b>	AUSÊNCIA DE COBERTURA DE SERVIÇOS PÚBLICOS PARA PARTE DA POPULAÇÃO; NECESSIDADE DA COBERTURA DAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E CUMPRIMENTO DE NORMAS; NECESSIDADE DE EMISSÃO DE NORMAS QUE ESTIMULEM O USO DE FONTES RENOVÁVEIS DE ENERGIA; NECESSIDADE DE ATRAÇÃO DE NOVOS INVESTIMENTOS PARA AMPLIAÇÃO DA ESTRUTURA DOS SERVIÇOS; NECESSIDADE DE PROMOVER A CONCORRÊNCIA NOS SETORES, EVITANDO PRÁTICAS ANTICOMPETITIVAS; DEVER DE REALIZAR MONITORAMENTO CONSTANTE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS E GARANTIR QUE AS EMPRESAS ESTEJAM CUMPRINDO AS OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS. ALÉM DISSO, É IMPORTANTE AVALIAR PERIODICAMENTE OS RESULTADOS ALCANÇADOS E BUSCAR MELHORIAS CONTÍNUAS.				
<b>Objetivo do Programa:</b>	CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, POR MEIO DA SUA REGULAÇÃO, RESPEITANDO OS CONTRATOS E GARANTINDO O EQUILÍBRIO NA RELAÇÃO ENTRE USUÁRIOS, PRESTADORES DE SERVIÇO E PODER PÚBLICO E CONTRIBUINDO PARA A SUSTENTABILIDADE DESTES SERVIÇOS DELEGADOS.				
<b>Abrangência Espacial:</b>	Estado	<b>Tipo de Programa:</b>		Setorial	<b>Classificação:</b>
					Finalístico
<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:</b>					
<b>Metas dos ODS:</b>	ODS - 03.d - Reforçar a capacidade para o alerta precoce e o gerenciamento de riscos de saúde				
	ODS - 06.1 - Garantir o acesso universal e equitativo a água potável e segura				
	ODS - 06.2 - Garantir o acesso universal a saneamento e higiene, e eliminar a defecação a céu aberto				
	ODS - 06.3 - Melhorar a qualidade da água, reduzir sua poluição e aumentar sua reciclagem e reutilização segura				
	ODS - 07.1 - Garantir o acesso universal a serviços de energia confiáveis, modernos e acessíveis				
	ODS - 07.2 - Aumentar a participação de energias renováveis na matriz energética				
	ODS - 08.1 - Promover um crescimento econômico acima da média nos municípios mais pobres				
	ODS - 09.1 - Desenvolver infraestrutura de qualidade, sustentável e resiliente para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com acesso equitativo e acessível				
<b>Público-alvo:</b>	Administração pública estadual e servidores públicos estaduais				
	População em geral				
<b>Políticas Públicas:</b>	Administração Pública				
	Desenvolvimento Regional E Apoio Aos Municípios				
	Direitos Humanos				
	Indústria, Comércio E Serviços				
	Infraestrutura				
	Meio Ambiente E Mudanças Climáticas				
	Relações Institucionais				
	Saneamento E Segurança Hídrica				
Segurança Energética					
<b>Indicadores:</b>	4519 - ÍNDICE MÉDIO ANUAL DE RECLAMAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO A CADA 10 MIL ECONOMAIS DE ÁGUA				
	4521 - ÍNDICE MÉDIO ANUAL DE RECLAMAÇÃO DE GÁS CANALIZADO A CADA 10 MIL USUÁRIOS				
	4889 - DEC (DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA) GLOBAL DO ESTADO DE SÃO PAULO FRENTE AOS LIMITES ESTABELECIDOS PELA ANEEL				
	4894 - FEC (FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA) GLOBAL DO ESTADO DE SÃO PAULO FRENTE AOS LIMITES ESTABELECIDOS PELA ANEEL				
<b>Produtos:</b>	2057 - CUMPRIMENTO DE AÇÕES INSTITUCIONAIS E DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS				
	2073 - SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO REGULADOS E FISCALIZADOS				
	2176 - APOIO ADMINISTRATIVO E SUSTENTAÇÃO TECNOLÓGICA DA ARSESP				
	2191 - ATIVIDADE DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRAS				
	2206 - SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO REGULADOS E FISCALIZADOS				
	2224 - SERVIÇOS DELEGADOS ATRIBUÍDOS PELA LEI 17.293/2020 REGULADOS E FISCALIZADOS				
	2273 - SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO CONVÊNIO COM A ANEEL				

Indicadores de Resultado do Programa	Fonte	Linha de Base		Metas Anuais do Programa				Meta Final PPA	
		Ano	Valor	2024	2025	2026	2027	Valor	Regra
ÍNDICE MÉDIO ANUAL DE RECLAMAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO A CADA 10 MIL ECONOMAIS DE ÁGUA (unidade)	Sistema de Atendimento aos Usuários de Saneamento Básico - ARSESP	2022	5,2	3,3	3	2,8	2,8	2,98	Média
ÍNDICE MÉDIO ANUAL DE RECLAMAÇÃO DE GÁS CANALIZADO A CADA 10 MIL USUÁRIOS (unidade)	Sistema de Atendimento aos Usuários de Gás Canalizado - ARSESP			11,8	11,5	11,2	10,9	11,35	Média
DEC (DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA) GLOBAL DO ESTADO DE SÃO PAULO FRENTE AOS LIMITES ESTABELECIDOS PELA ANEEL (unidade)	Aneel	2022	6,12	6,88	6,75	6,44	6,4	6,62	Média
FEC (FREQUENCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR UNIDADE CONSUMIDORA) GLOBAL DO ESTADO DE SÃO PAULO FRENTE AOS LIMITES ESTABELECIDOS PELA ANEEL (unidade)	Aneel	2022	3,52	5,13	5,01	4,64	4,58	4,84	Média

Orçamento do Programa – 2024-2027	
Valor Global (R\$)	429.934.814
Orçamentária	429.934.814
Correntes	409.934.804
Capita	20.000.010
Não-Orçamentárias	-

## PRODUTOS DO PROGRAMA

### 2.2 Produto: 2057 - CUMPRIMENTO DE AÇÕES INSTITUCIONAIS E DE RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS

<b>Nome do Produto:</b>	NTO DAS AÇÕES INSTITUCIONAIS ESTABELECIDAS NA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS, VISANDO: EMPODERAMENTO DO O SERVIÇO PÚBLICO; INTERAÇÃO E APROXIMAÇÃO COM A SOCIEDADE; AMPLIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO PROCESSO REGULATÓRIO; COMUNICAÇÃO IRÊNCIA DAS AÇÕES; E ATENDIMENTO DE OES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS À ARSESP.		
<b>Classificação:</b>	Finalístico	<b>Meta Prioritária:</b>	Não
<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:</b>	 		
<b>Metas dos ODS:</b>	ODS - 06.1 - Garantir o acesso universal e equitativo a água potável e segura ODS - 06.3 - Melhorar a qualidade da água, reduzir sua poluição e aumentar sua reciclagem e reutilização segura ODS - 07.2 - Aumentar a participação de energias renováveis na matriz energética		
<b>Público-alvo:</b>	População em geral		
<b>Políticas Públicas:</b>	Administração Pública Desenvolvimento Regional E Apoio Aos Municípios Relações Institucionais Saneamento E Segurança Hídrica Segurança Energética		
<b>Indicadores:</b>	<b>Orçamentário</b>	4566 - PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES ENCERRADAS NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - ARSESP	
	<b>Qualitativo</b>	4578 - ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS, PUBLICADA E CONSOLIDADA A PARTIR DE CONSULTA PÚBLICA	
<b>Ações:</b>	8362 - AÇÕES INSTITUCIONAIS E DE RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS		

Indicadores do Produto	Fonte	Linha de Base		Metas Anuais do Produto				Meta Final PPA	
		Ano	Valor	2024	2025	2026	2027	Valor	Regra
PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES ENCERRADAS NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - ARSESP (%)	Sistemas de Atendimento aos Usuários de Serviços de San. Básico, Energia Elétrica e Gás Canalizado	2022	101,66	93,2	93,4	93,6	93,8	93,5	Média
ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS, PUBLICADA E CONSOLIDADA A PARTIR DE CONSULTA PÚBLICA (%)	Diretoria de Relações Institucionais da Arseps	2022	66,67	85	88	92	95	90	Média

### 2.3 Produto: 2073 - SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO REGULADOS E FISCALIZADOS

<b>Descrição do Produto:</b>	ATIVIDADE DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO, CONFORME LEI 11.445/07, NOS COMPONENTES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E RESÍDUOS SÓLIDOS DOS MUNICÍPIOS QUE TENHAM ASSINADO CONVÊNIO COM A ARSESP DELEGANDO A FUNÇÃO DE REGULAÇÃO. ADICIONALMENTE, CABE INFORMAR QUE O INDICADOR DE COLETA E TRATABILIDADE DE ESGOTO DA POPULAÇÃO URBANA DE MUNICÍPIO (ICTEM), APRESENTADO NO DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DO ESTADO, É FONTE DE REFERÊNCIA PARA DEFINIÇÃO DO ESCOPO DAS FISCALIZAÇÕES A SEREM REALIZADAS E DAS AÇÕES REGULATÓRIAS.		
<b>Classificação:</b>	Finalístico	<b>Meta Prioritária:</b>	Não
<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:</b>			
<b>Metas dos ODS:</b>	ODS - 06.1 - Garantir o acesso universal e equitativo a água potável e segura		
	ODS - 06.2 - Garantir o acesso universal a saneamento e higiene, e eliminar a defecação a céu aberto		
	ODS - 06.3 - Melhorar a qualidade da água, reduzir sua poluição e aumentar sua reciclagem e reutilização segura		
<b>Público-alvo:</b>	População em geral		
<b>Políticas Públicas:</b>	Desenvolvimento Regional E Apoio Aos Municípios Direitos Humanos Infraestrutura Saneamento E Segurança Hídrica		
<b>Indicadores:</b>	<b>Orçamentário</b>	4587 - NÚMERO DE RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÕES EMITIDOS PELA DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO	
	<b>Qualitativo</b>	4594 - PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE SANEAMENTO	
<b>Ações:</b>	5794 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO.		

Indicadores do Produto	Fonte	Linha de Base		Metas Anuais do Produto				Meta Final PPA	
		Ano	Valor	2024	2025	2026	2027	Valor	Regra
NÚMERO DE RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÕES EMITIDOS PELA DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO (unidade)	Sistema de Apoio à Fiscalização (SAFI)	2022	602	620	626	632	638	2.516	Soma
PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE SANEAMENTO (%)	Diretoria de Saneamento da Arseps	2022	100	85	88	92	95	90	Média

2.4 Produto: 2191 - ATIVIDADE DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRAS

<b>Descrição do Produto:</b>	AS ATIVIDADES REGULATÓRIAS E FISCALIZATÓRIAS DA DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS (DREFM) VISAM A DEFINIÇÃO DE TARIFAS QUE GARANTAM O EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DAS PRESTADORAS DE SERVIÇO, RESPEITANDO A MODICIDADE TARIFÁRIA.		
<b>Classificação:</b>	Finalístico	<b>Meta Prioritária:</b>	Não
<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:</b>	 		
<b>Metas dos ODS:</b>	ODS - 03.d - Reforçar a capacidade para o alerta precoce e o gerenciamento de riscos de saúde ODS - 08.1 - Promover um crescimento econômico acima da média nos municípios mais pobres		
<b>Público-alvo:</b>	Administração pública estadual e servidores públicos estaduais População em geral		
<b>Políticas Públicas:</b>	Administração Pública Saneamento E Segurança Hídrica Segurança Energética		
<b>Indicadores:</b>	<b>Orçamentário</b>	4800 - NÚMERO DE RELATÓRIOS EMITIDOS DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E CONTÁBIL	
	<b>Qualitativo</b>	4801 - ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRAE MERCADOS (DREFM)	
<b>Ações:</b>	6268 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECON-FIN. E DE MERCADO		

Indicadores do Produto	Fonte	Linha de Base		Metas Anuais do Produto				Meta Final PPA	
		Ano	Valor	2024	2025	2026	2027	Valor	Regra
NÚMERO DE RELATÓRIOS EMITIDOS DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E CONTÁBIL (unidade)	Arsesp	2022	67	70	72	75	78	295	Soma
ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA E MERCADOS (DREFM) (%)	Arsesp			85	88	92	95	90	Média

## 2.5 Produto: 2206 - SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO REGULADOS E FISCALIZADOS

<b>Descrição do Produto:</b>	REGULAR, CONTROLAR E FISCALIZAR OS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO, NOS TERMOS PREVISTOS NOS CONTRATOS DE CONCESSÃO CELEBRADOS ENTRE O PODER CONCEDENTE E AS DISTRIBUIDORAS DE GÁS DO ESTADO. AS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO SÃO PAUTADAS EM INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO, QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMERCIAL.		
<b>Classificação:</b>	Finalístico	<b>Meta Prioritária:</b>	Não
<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:</b>			
<b>Metas dos ODS:</b>	ODS - 07.2 - Aumentar a participação de energias renováveis na matriz energética		
<b>Público-alvo:</b>	Administração pública estadual e servidores públicos estaduais População em geral		
<b>Políticas Públicas:</b>	Administração Pública Indústria, Comércio E Serviços Infraestrutura Meio Ambiente E Mudanças Climáticas Segurança Energética		
<b>Indicadores:</b>	<b>Orçamentário</b>	4824 - NÚMERO DE RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÕES EMITIDOS PELA DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GÁS CANALIZADO	
	<b>Qualitativo</b>	4825 - ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO	
<b>Ações:</b>	5872 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO		

Indicadores do Produto	Fonte	Linha de Base		Metas Anuais do Produto				Meta Final PPA	
		Ano	Valor	2024	2025	2026	2027	Valor	Regra
NÚMERO DE RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÕES EMITIDOS PELA DIRETORIA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GÁS CANALIZADO (unidade)	Sistema de Gestão Documental - SISDOC	2022	327	334	337	337	340	1.348	Soma
ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DA AGENDA REGULATÓRIA DA DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO (%)	Diretoria de Gás Canalizado da Arsesp	2022-2023	100	90	90	92	92	91	Média

2.6 Produto: 2224 - SERVIÇOS DELEGADOS ATRIBUÍDOS PELA LEI 17.293/2020 REGULADOS EFISCALIZADOS

<b>Descrição do Produto:</b>	REGULAR E FISCALIZAR OUTROS SERVIÇOS DELEGADOS PELO PODER EXECUTIVO, ATRIBUÍDOS À ARSESP, CONFORME A EXTENSÃO DAS ATIVIDADES PROTEGIDAS NOS ARTIGOS 34 E 35 DA LEI 17.293/2020.		
<b>Classificação:</b>	Finalístico	<b>Meta Prioritária:</b>	Não
<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:</b>			
<b>Metas dos ODS:</b>	ODS - 09.1 - Desenvolver infraestrutura de qualidade, sustentável e resiliente para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com acesso equitativo e acessível		
<b>Público-alvo:</b>	Administração pública estadual e servidores públicos estaduais População em geral		
<b>Políticas Públicas:</b>	Administração Pública Indústria, Comércio E Serviços Infraestrutura		
<b>Indicadores:</b>	<b>Orçamentário</b>	4865 - NÚMERO DE RELATÓRIOS E OU, OUTROS DOCUMENTOS EMITIDOS RELATANDO AS ATIVIDADES REALIZADAS SOBRE OS OUTROS SERVIÇOS DELEGADOS PELO PODER EXECUTIVO.	
	<b>Qualitativo</b>	4868 - NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DELEGADOS ATRIBUÍDOS À ARSESP	
<b>Ações:</b>	6475 - REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS NOVOS SERVIÇOS DELEGADOS À ARSESP		

Indicadores do Produto	Fonte	Linha de Base		Metas Anuais do Produto				Meta Final PPA	
		Ano	Valor	2024	2025	2026	2027	Valor	Regra
NÚMERO DE RELATÓRIOS E OU, OUTROS DOCUMENTOS EMITIDOS RELATANDO AS ATIVIDADES REALIZADAS SOBRE OS OUTROS SERVIÇOS DELEGADOS PELO PODER EXECUTIVO. (unidade)	Sistema de Gestão Documental - SISDOC, Novo Sistema de Gestão Documental (SEI)			1	1	1	1	4	Soma
NÚMERO DE NOVOS SERVIÇOS DELEGADOS ATRIBUÍDOS À ARSESP (unidade)	Diretoria de Relações Institucionais			1	2	3	4	4	Último Valor

2.7 Produto: 2273 - SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO CONVÊNIO COM ANEEL

<b>Descrição do Produto:</b>	REALIZAÇÃO DE FISCALIZAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA, ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE E FISCALIZAÇÃO E ANÁLISES DE DEMANDAS EXTERNAS.		
<b>Classificação:</b>	Finalístico	<b>Meta Prioritária:</b>	Não
<b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:</b>			
<b>Metas dos ODS:</b>	ODS - 07.1 - Garantir o acesso universal a serviços de energia confiáveis, modernos e acessíveis		
<b>Público-alvo:</b>	População em geral		
<b>Políticas Públicas:</b>	Indústria, Comércio E Serviços Meio Ambiente E Mudanças Climáticas Segurança Energética		
<b>Indicadores:</b>	<b>Orçamentário</b>	4914 - PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DOS PRODUTOS DEMANDADOS CONFORME CONTRATOS DE METAS CELEBRADOS ANUALMENTE COM A ANEEL.	
	<b>Qualitativo</b>	4919 - NOTA DE QUALIDADE DOS PRODUTOS ENTREGUES À ANEEL PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ASSUNTOS ENERGÉTICOS.	
<b>Ações:</b>	5755 - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA		

Indicadores do Produto	Fonte	Linha de Base		Metas Anuais do Produto				Meta Final PPA	
		Ano	Valor	2024	2025	2026	2027	Valor	Regra
PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DOS PRODUTOS DEMANDADOS CONFORME CONTRATOS DE METAS CELEBRADOS ANUALMENTE COM A ANEEL. (%)	Superintendência de Assuntos Energéticos			90	90	90	90	90	Média
NOTA DE QUALIDADE DOS PRODUTOS ENTREGUES À ANEEL PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ASSUNTOS ENERGÉTICOS. (unidade)	Aneel e Arsesp	2022	100	90	90	90	90	90	Média

Produto: 2176 - APOIO ADMINISTRATIVO E SUSTENTAÇÃO TECNOLÓGICA DA ARSESP

<b>Descrição do Produto:</b>	O PRODUTO CONTÉM O ORÇAMENTO DESIGNADO NA IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CONTRATAÇÕES E SERVIÇOS CONTÍNUOS PARA AS ATIVIDADES DA ARSESP. CONTÉM RECURSOS DAS AÇÕES ATRIBUÍDAS ÀS GERÊNCIAS VINCULADAS À SEC. EXECUTIVA E DA DIR. DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS. ALÉM DISSO, ESTÃO CONTEMPLADAS AS ATIVIDADES ATRIBUÍDAS À ARSESP PELA LEI N. 17.293/20. ESTÁ PREVISTA UMA DESCENTRALIZAÇÃO DA ESTRUTURA ADM. DA ARSESP, POR MEIO DA REGIONALIZAÇÃO, INCLUINDO NOVAS FILIAIS. O ORÇAMENTO SERÁ DESTINADO ÀS DESPESAS COM PESSOAL, CUSTEIO, INVESTIMENTOS E APOIO AS AÇÕES DA AGENDA REGULATÓRIA E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.		
<b>Classificação:</b>	Apoio Administrativo	<b>Meta Prioritária:</b>	Não
<b>Público-alvo:</b>	Administração pública estadual e servidores públicos estaduais		
<b>Ações:</b>	6229 - GESTÃO DAS ATIVIDADES DE APOIO ADMINISTRATIVO		



## 3. O Planejamento Estratégico

### 3.1 O Planejamento Estratégico

Em março de 2023, foi aprovada a atualização, redesenho e evolução do Planejamento Estratégico da Arsesp, elaborado em 2011. A necessidade de rever o planejamento estratégico, visou também, a avaliação da necessidade de novas definições dos Objetivos Estratégicos, Valores Institucionais, bem como o sistema de gerenciamento, através da utilização de metodologias específicas de Planejamento Estratégico, de forma a articular os recursos da Agência e estabelecer uma estratégia para alcance de sua Visão de Futuro, por meio de uma gestão sustentável de processos e pessoas, bem como internalização de uma nova cultura de trabalho e a participação e responsabilização efetiva da liderança da Agência, fomentando a elevação do patamar das iniciativas de governança, inicialmente por meio da revisão dos processos de trabalho em suas diversas naturezas. Essas iniciativas visaram fortalecer os mecanismos internos de planejamento e execução, fundamentais para as aspirações de futuro da Arsesp.

Apresentamos o resultado desta atualização ocorrida no período de 2022 a 2023, que será revisitada neste momento em 2024, em relação aos objetivos apresentados.

As definições estratégicas de Missão Institucional e Visão de Futuro, são formadas pelo tripé de conceitos estratégicos que conferem a identidade e o propósito da ARSESP.

### 3.2 Missão, Visão e Valores



#### Missão

Contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos, por meio da sua regulação, respeitando os contratos e garantindo o equilíbrio na relação entre usuários, prestadores de serviço e Poder Público e favorecendo a sustentabilidade destes serviços.



#### Visão

Ser reconhecida pela atuação de excelência na regulação dos serviços públicos, referência pela competência dos seus recursos humanos, governança de suas ações e transparência da sua atuação com credibilidade no cumprimento de sua missão.



#### Valores

- Transparência
- Integridade
- Comprometimento
- Equilíbrio
- Excelência técnica
- Bem-estar social
- Eficiência

### 3.3 Descrição dos valores institucionais da Arsesp:

Valor institucional	Conceituação
<b>Transparência</b>	Adotar procedimentos claros e transparentes, dando ênfase à publicidade e à prestação de contas de seus atos, preservadas as informações sigilosas e pessoais, zelando pelo princípio da publicidade.
<b>Integridade</b>	Agir de acordo com qualidades pessoais de honestidade, sinceridade, probidade e ausência de influências negativas, zelando pelos princípios da boa-fé e da moralidade, atentando-se para a prestação de contas, governança e responsabilidade corporativa.
<b>Comprometimento</b>	Empenhar-se na realização de suas atividades e das realizadas em equipes, agindo com qualidade técnica, serenidade e efetividade na identificação de problemas e na busca de soluções, zelando pelos princípios da celeridade e eficiência, prevenindo acidentes de trabalho e protegendo a saúde de si próprio e dos demais colaboradores, de forma a atingir os melhores resultados.
<b>Equilíbrio</b>	Pautar suas ações visando ponderar os interesses dos usuários, agentes regulados e poder concedente, agindo com equidade, independência, isonomia e imparcialidade, promovendo o diálogo diverso, tolerante e claro, zelando pelos princípios da proporcionalidade, razoabilidade, impessoalidade e igualdade.
<b>Excelência Técnica</b>	Cumprir com suas atribuições, pautando-se pelo princípio da descentralização e agindo com qualidade técnica, serenidade e efetividade na identificação de problemas e na busca de soluções conjuntamente com a aplicação e zelo dos princípios da legalidade e do devido processo legal.
<b>Eficiência</b>	Buscar a excelência nos processos, tarefas e atividades, otimizando recursos de forma a obter os melhores resultados.
<b>Bem-estar social</b>	Concepção que abrange as áreas social, política e econômica, de forma a incorporar no tratamento de suas atividades as políticas públicas implementadas e pertinentes aos serviços finalísticos da Agência

### 3.4 Atualização da Matriz SWOT

A matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) é uma metodologia amplamente utilizada para entender a posição estratégica de uma organização. A atualização no contexto do planejamento estratégico da Arsesp visa refletir sobre as mudanças no ambiente regulatório, os avanços tecnológicos, as novas demandas da sociedade e os desafios ambientais e econômicos.

- **Forças** : O planejamento estratégico revisitou os principais pontos fortes da Arsesp, como sua expertise regulatória consolidada, a capacidade técnica do corpo funcional e o compromisso com a transparência e a eficiência.
- **Fraquezas**: A análise também abordou desafios internos, como a necessidade de modernização de processos e sistemas, bem como a adaptação contínua a novas normas e demandas do setor.
- **Oportunidades** : A atualização proporciona oportunidades como o avanço das tecnologias, o aumento do foco em sustentabilidade e a possibilidade de novas parcerias com o setor privado e outras entidades reguladoras.
- **Ameaças (Ameaças)** : O planejamento estratégico destacou ameaças como a instabilidade econômica, os impactos das mudanças climáticas e a complexidade crescente na regulação devido às inovações tecnológicas rápidas e às demandas por serviços mais inclusivos e acessíveis.

### 3.5 Impacto da Atualização

A modernização da matriz SWOT permitiu à Arsesp fortalecer suas estratégias e alinhar suas metas com os desafios atuais do setor de saneamento e energia. Essa análise atualizada é fundamental para que uma Agência se mantenha proativa, adaptável e eficiente em sua missão de garantir a qualidade dos serviços públicos regulados e contribuir para um desenvolvimento sustentável no Estado de São Paulo.

Quadro 1 – Resumo dos Pontos Fortes e Fracos – Análise SWOT.

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Autonomia regulatória e fiscalizatória</li> <li>•Experiência técnica e regulatória</li> <li>•Capacitação técnica e pluralidade do quadro</li> <li>•Condição de infraestrutura física adequada</li> <li>•Agência multissetorial</li> <li>•Referência para outras agências</li> <li>•Questões salariais (ex-defasagem salarial)</li> <li>•Plano de cargos, salários e benefícios</li> <li>•Gestão do conhecimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestão estratégica</li> <li>•Comunicação interna</li> <li>•Comunicação externa</li> <li>•Procedimentos documentados</li> <li>•Transparência</li> <li>•Sistemas de Informação de apoio à gestão</li> <li>•Reconhecimento salarial diferenciado para cargos de liderança e assessoria</li> <li>•Retenção do conhecimento e informações documentadas</li> <li>•Planejamento centralizado da capacitação técnica</li> <li>•Infraestrutura de TI</li> <li>•Estruturação da Secretaria Executiva</li> <li>•Denúncias</li> <li>•Processo de Compras e Contratações</li> </ul>

Quadro 2 – Resumo das Oportunidades e Ameaças – Análise SWOT.



Este trabalho também abrangeu uma revisão detalhada da Cadeia de Resultados da Agência para o período de planejamento estratégico, destacando os objetivos que a organização pretende alcançar e os elementos essenciais para atingi-los. Esta análise envolveu a identificação dos resultados desejados e os meios para sua obtenção, incluindo os produtos e serviços oferecidos, os processos internos e as capacidades organizacionais. O objetivo é garantir que todas as atividades sejam aprovadas de forma consistente com a estratégia geral e promovam uma atuação eficaz e eficiente. A seguir é apresentado um diagrama ilustrativo da Cadeia de Resultados, demonstrando essa relação integrada:

Quadro 3 – Cadeia de Resultados.



Quadro 4 – Mapa Estratégico.

## MAPA ESTRATÉGICO DA ARSESP - HORIZONTE 5 ANOS



O Mapa Estratégico é o resultado do processo de planejamento que relaciona os direcionadores estratégicos (missão, visão e atributos de proposta de valor) aos objetivos estratégicos, divididos em perspectivas.

### Alinhamento Estratégico

Considerando a visão sistêmica que o Plano Estratégico requer, foram identificados planos e planejamentos, internos e externos à Arsesp de curto, médio e longo prazos, com quais se deve haver alinhamento.

### Desdobramento da Estratégia

Por fim, para cada objetivo estratégico, foram associadas iniciativas estratégicas na forma de projetos estratégicos estruturantes. Além desses tipos de projeto, compõem as ações necessárias ao cumprimento dos objetivos estratégicos os projetos regulatórios previstos na Agenda Regulatória, bem como metas de desempenho e ações de curto prazo tratadas no Plano de Gestão Anual, detalhados nas iniciativas estratégicas.

## 4. INICIATIVAS ESTRATÉGICAS



As iniciativas estratégicas listadas abaixo foram extraídas do planejamento estratégico e serão revisadas à luz da conjuntura atual e da nova estrutura organizacional da Agência reguladora, aprovada pela Lei 1.413/2024. Durante essa revisão, será avaliado se essas iniciativas foram concluídas, se necessitam de aprimoramentos, se continuam alinhadas aos novos objetivos e diretrizes estabelecidos pela lei ou se perderam relevância no contexto regulatório atual. Essa análise busca assegurar que as ações da Agência estejam em sintonia com as demandas contemporâneas e as prioridades definidas pela nova legislação.

### R01 - Ampliar o nível de reconhecimento pelas partes relacionadas



01 - Refletir no Relatório Anual de Atividades da Arsesp as diretrizes estratégicas a partir do Plano Estratégico

02 - Unificar informações relacionadas às Diretrizes Estratégicas (PPA, AR e PE)

03 - Intensificar a divulgação das ações da Arsesp para o público

04 - Estabelecer procedimento para acompanhamento analítico das informações divulgadas (Exemplo: Relatório Periódico de Análise de Mídias - redes sociais, acessos ao site, clipping, etc)

05 - Elaborar política para participação externa em nome da Arsesp (porta voz)

06 – Desenvolver e/ou aperfeiçoar, no âmbito das gerências, a implementação de relatórios periódicos executivos das atividades de gestão

07 - Elaborar estudo sobre governança de acessos externos, com foco na avaliação da possibilidade de divulgação, via sistema eletrônico, dos processos de fiscalização aos interessados.

08 – Desenvolver a aproximação do suporte / atendimento aos usuários dos serviços delegados junto à Alta liderança.

## **R02 - Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços regulados**



09 - Criar grupo de apoio jurídico preliminar institucional

10 - Harmonizar Regulação Setorial de Gás

11 - Harmonizar Regulação Setorial de Saneamento Básico

12 – Uniformizar procedimentos internos (exemplo: processo sancionatório)

## **R03 - Contribuir para a expansão dos serviços regulados**



13 – Regionalizar a Arsesp visando aproximar as partes interessadas

14 - Avaliar a estruturação para recepção para novos serviços, conforme lei nº 17.293/2022

15 - Consolidar a Arsesp no planejamento e segurança energética do Estado de São Paulo

16 - Planejar ações para expansão dos convênios da ARSESP para com os serviços regulados, observadas as relações custos-benefícios que mantenham ou ampliem a sustentabilidade

econômico-financeira da agência

#### **P04 - Estruturar os processos internos**



17 - Implementar sistema normativo documental

18 - Definir plataforma digital para repositório documental

19 - Instrumentalizar a comunicação interna

20 – Procedimentalizar a Gestão Contratual - Compras e Contratações

21 – Procedimentalizar a Gestão Contratual – Definição de Gestor e Fiscal de Contratos

22 - Implementar todas as funcionalidades do Sistema Contratos.Gov

23 - Acompanhar o desenvolvimento e utilização do Sistema Audep TCE

#### **P05 - Aperfeiçoar os processos de gestão corporativos**



24 – Procedimentalizar os fluxos processuais da Arsesp pelas respectivas gerências, considerando competências regimentais – Mapeamento, procedimentos e divulgação

25 - Elaborar plano de comunicação interna e endomarketing

26 – Divulgar internamente assuntos setoriais e de acompanhamento da gestão

27 – Comunicação Visual Corporativa

28 – Definir política para participação da Arsesp em eventos

29 – Intensificar a Divulgação da atuação da Arsesp em Plataformas Digitais

30 – Aprimorar técnica de Comunicação da Agência (linguagem simples )

31 - Estabelecer processo formalizado para o recebimento e tratamento de manifestações não usuais (denúncias)

#### **E06 - Fortalecer a Governança Corporativa e Regulatória**



32 - Elaborar Políticas Internas

33 - Fortalecer os instrumentos de governança regulatória

#### **E07 - Aperfeiçoar a Gestão de Pessoas**



34 – Gerir o risco de descontinuidade

35 – Gerir demandas de Auditoria e Controle

36 – Aprimorar Desempenho Profissional

37 – Acompanhar referencial salarial, benefícios e indicadores

#### **E08 - Adequar estrutura administrativa de suporte**



38 – Procedimentalizar a evolução de carreira

39 - Criar PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação

40 - Contratar sistema informatizado de gestão de RH

41 - Estabelecer estrutura interna com foco no planejamento, controle e acompanhamento das atividades estratégicas da agência

42 - Estabelecer documentos orientadores das atividades de apoio

**M09 - Fortalecimento da Transformação Digital e aperfeiçoamento da infraestrutura de TI**



43 – Governança de TI

44 – Adotar Central de Serviços Gerais

45 – Integrar Sistemas de Gestão



O Desdobramento Estratégico tem por objetivo auxiliar o entendimento das potenciais correlações entre as ações e projetos, bem como permitir uma visão consolidada das contribuições de todas as áreas aos objetivos.

Por oportuno, é importante destacar que além das ações tratadas nos projetos estruturantes, o Plano Estratégico é cumprido através do desenvolvimento de Projetos Regulatórios. Ademais, as ações e metas relacionadas aos processos finalísticos e de gestão são previstos no Plano de Gestão Anual - PGA, que também contempla o desdobramento anual dos projetos estratégicos estruturantes, bem como os projetos previstos na Agenda Regulatória.

A atualização das ações estratégicas tratadas neste capítulo, atualiza as ações do Planejamento Estratégico 2023-2027, aprovado em março de 2023.

Todas as ações foram revistas, atualizadas e criticadas por todas as áreas da Arsesp. A situação atual de cada uma foi descrita. As ações estão relacionadas de acordo com os eixos de perspectivas: Resultados, Meios, Estruturas e Processos, subdivididos entre os objetivos estratégicos.

## 5.1 Perspectiva de Resultados

### R01 - Ampliar o nível de reconhecimento pelas partes relacionadas

*Avaliar o grau de reconhecimento pelas partes relacionadas com a qualidade dos serviços e contribuir para sua ampliação.*

#### 1. **Objetivo: Refletir no Relatório Anual de Atividades da Arsesp as diretrizes estratégicas a partir do Plano Estratégico.**

Espera-se complementar o Relatório Anual de Atividades da Arsesp, que anualmente é feito pelas diretorias contendo as ações que foram executadas pelas mesmas, complementando com o andamento das ações previstas pelas iniciativas estratégicas definidas neste plano estratégico.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** SE - Coordenação das Gerência Orçamentária Financeira e elaborado matricial (todas as superintendências).

**Situação atual:** Atendido. Com a nova lei das Agências reguladoras, espera-se que o Relatório Anual de Atividades da ARSESP reflita as diretrizes estratégicas delineadas no Plano Estratégico, e no Relatório de Gestão Anual. Esse relatório, tradicionalmente elaborado pelas diretorias com a descrição das ações realizadas, será complementado com o acompanhamento das iniciativas estratégicas estabelecidas no plano. Essa atualização visa garantir uma visão abrangente do progresso e da implementação das ações, promovendo uma gestão mais transparente e alinhada aos objetivos estratégicos da ARSESP.

#### 2. **Unificar informações relacionadas às Diretrizes Estratégicas (PPA, AR e PE), objetivando gerenciá-las de forma única.**

Gerenciar de forma unificada um repositório de informações a respeito do Plano Plurianual - PPA, Agenda Regulatória - AR e Plano Estratégico - PE. Por definição final do Planejamento, a revisão das ações do Planejamento Estratégico devem ser realizadas de forma concomitante a da Agenda Regulatória da ARSESP, prevendo-se, assim, planejar também a melhor alocação dos recursos da Agência ao longo de cada ano.

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias), Controle Interno / DRI / Gerência Orçamentária Financeira – GOF.

**Área responsável atualizada:** SE - Coordenação das Gerência Orçamentária Financeira e elaborado matricial (todas as superintendências).

**Situação atual:** Atendido. A Lei Complementar nº 1.413, ao implementar o Plano Estratégico e o Plano

de Gestão Anual, atribuiu a obrigação de que os resultados desses instrumentos de planejamento e gestão sejam apresentados no relatório anual de atividades. A previsão de implantação é para 2025, com relatórios parciais sobre a execução do exercício, além de um novo painel gerencial que promoverá ampla divulgação destas informações.

3. **Intensificar a divulgação das ações da Arsesp para o público por meio de mídias, redes sociais, etc.**

Intensificar divulgação das ações da Arsesp, utilizando os meios disponíveis e efetivos.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Para o cumprimento desta ação, a primeira necessidade é a realização de um Plano de Comunicação que, dentre outras questões, definirá quais os públicos desejamos atender e de que forma a Arsesp atingirá este público. De qualquer maneira, a Agência avançou no sentido de segmentar diferentes publicações para diferentes redes sociais, como é o exemplo das publicações que têm sido feitas para o LinkedIn. Além disso, *colabs* com as secretarias do Governo e Governo do Estado vêm sendo realizadas. A ação será desenvolvida ao longo do próximo ciclo.

4. **Estabelecer procedimento para acompanhamento analítico das informações divulgadas em plataformas digitais e impressas (Exemplo: Relatório Periódico de Análise de Mídias - redes sociais, acessos ao site, clipping, etc).**

Elaborar relatório periódico de análise de mídias - redes sociais, acessos ao site, clipping, etc... para melhor assertividade no alcance das informações aos interessados

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Atendido. Para o cumprimento desta ação, a Gerência de Comunicação recebe e avalia mensalmente relatórios da empresa de *clipping* contratada que apontam quantidade de notícias, menções à Arsesp entre outras palavras chave, e notícias qualitativas (positivas, negativas ou neutras). Quanto ao *site*, a ferramenta que era nativa (contratada) não atendeu as nossas expectativas. A partir de então, a Agência resolveu instalar o *Google Analytics*, ferramenta que permite o acompanhamento de acesso às páginas do *site*. Todas as informações sobre o *site* podem ser consolidados mensalmente em relatório específico a ser apresentado para superintendentes e diretores, por exemplo.

5. **Elaborar política para participação externa em nome da Arsesp (porta-voz).**

Elaborar documento normativo que oriente os funcionários que tenham que realizar qualquer tipo de interlocução externa à Agência, a fazê-lo da melhor forma, com a devida aprovação superior, atentando-se as principais orientações de forma a preservar a imagem da Agência.

**Área responsável:** DRI e Secretaria Executiva

**Área responsável atualizada:** DRI e Secretaria Executiva (Governança).

**Situação atual:** Atendido. POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES - Aprovada na 737ª Reunião da Diretoria Colegiada, realizada em 31/1/2024.

6. **Desenvolver e/ou aperfeiçoar, no âmbito das gerências, a implementação de relatórios periódicos executivos das atividades de gestão.**

Desenvolver e/ou aperfeiçoar, no âmbito das gerências, a implementação de relatórios executivos de forma periódica, visando sistematizar o fluxo de informações para posterior prestação de contas (accountability).

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias)

**Área responsável atualizada:** Elaboração matricial (todas as superintendências).

**Situação atual da SFE:** O atendimento deste tópico pela Superintendência de Assuntos Energéticos está sendo tratado no Capítulo 6 que trata dos Indicadores e Metas do Plano de Gestão Anual.

**Situação atual da SFEF e SREF**

Histórico:

- Relatório SIMPPA – Quantidade de fiscalizações realizadas no mês na Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil: elaborado desde 2020, com periodicidade mensal.
- Relatório anual de atividades: elaborado no final de cada ano, contendo as atividades realizadas no âmbito de cada superintendência.
- Relatório BR – quantidade de relatórios de fiscalização emitidos na Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil: elaborado desde 2023, com periodicidade mensal.

Nova análise da ação: Desenvolvimento de Relatório de Acompanhamento das Não Conformidades Regularizadas no âmbito das fiscalizações realizadas na Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil, para cálculo da linha de base do indicador que irá compor a BR em 2026.

Elaborar relatórios parciais das atividades realizadas na Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil, para facilitar o acompanhamento e consolidação dos resultados que irão compor o relatório anual de atividades.

Indicadores atrelados ao resultado da ação:

- Cumprimento da meta do PPA – número de fiscalizações realizadas no ano;
- Cumprimento da meta da BR – número de relatórios de fiscalização emitidos no ano.

Resultado da ação: Relatório anual de atividades permite apresentar um resumo das atividades realizadas, quantificando em números para alguns casos.

Demais Superintendências: A ação terá seu atual cumprimento verificado com a efetividade do desdobrando da ação 2, a qual estabelece a publicação do relatório periódico de acompanhamento dos indicadores de gestão – PPA, AR, além das atividades descritas no Plano Estratégico e no Plano de Gestão Anual.

## Ouvidoria

### Institucional

Atendido: Com a implantação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP, a Ouvidoria Institucional, que já elaborava periodicamente relatórios de gestão, nos termos da Lei Estadual nº 10.294/1999 e da Lei Federal 13.460/2017, tem à disposição novos relatórios gerenciais, que aumentam a capacidade analítica da área.

### Setorial

Atendido: Relatórios gerenciais por setor regulado emitidos mensalmente pela área. Além disso, concluído no ano de 2024 o painel gerencial das informações e dados referentes às manifestações de usuários do setor de Saneamento Básico. Em desenvolvimento, para o ano de 2025, o o painel gerencial para o setor de gás canalizado.

## 7. **Elaborar estudo sobre governança de acessos externos, com foco na avaliação da possibilidade de divulgação, via sistema eletrônico, dos processos de fiscalização aos interessados.**

Desenvolver um estudo que avalie a governança de acessos externos aos resultados das fiscalizações. Trata-se do processo de gestão e regulamentação do acesso à informação e aos recursos. Inclui a identificação e autenticação de utilizadores, a autorização de acesso a recursos, a verificação da atividade de acesso e a aplicação de políticas de segurança.

**Área responsável:** Secretaria Executiva (matricial envolvendo TI, Transformação Digital, CADA, grupo LGPD e Ouvidoria).

**Área responsável atualizada:** Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - CADA

**Situação atual:** Atendido. Realizada a publicação da Deliberação Arsesp nº 1.548, de 28 de agosto de 2024, a respeito da Política de Divulgação de Informações da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP aprovada na 737ª Reunião da Diretoria Colegiada. A Deliberação estabelece os critérios e as condições para classificação de acesso aos processos e documentos utilizados pelos operadores do Sistema Eletrônico de Informações – SEI na ARSESP e seu respectivo manual produzido pela CADA fornecem as fundações sólidas para o acesso ao público externo. A Deliberação e o manual fornecem as soluções para o acesso aos processos de fiscalização. Basicamente todos os documentos do processo de fiscalização deverão ser públicos com as eventuais restrições

temporárias motivadas ou de caráter perene relacionadas à LGPD.

Desta forma, obedecendo-se ao manual, os relatórios poderão ser publicados ativamente no portal da Arsesp. E por outra forma pelo acesso oferecido ao cidadão pelo SEI. No caso do acesso ao SEI, os responsáveis pela gestão documental deverão ter capacidade de produzir os registros do histórico de acessos externo para estatísticas.

#### 8. Desenvolver a aproximação do suporte / atendimento aos usuários dos serviços delegados junto à Alta liderança.

Desenvolver a aproximação do suporte / atendimento aos usuários dos serviços delegados junto à Alta liderança.

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias).

**Área responsável atualizada:** Ouvidoria – Gerência de Relacionamento com os usuários.

**Situação atual:** Atendido. Na elaboração do Termo de Referência para a contratação de nova empresa de atendimento multicanal para o SAU-Arsesp, considerou-se um aumento na previsão de atendimento (em relação ao atual contrato), de maneira a poder atender às demandas decorrentes dos novos serviços regulados pela Agência.

**Objetivo Estratégico: R02 - Contribuir para o aprimoramento da qualidade.**

*Avaliar a efetividade da atuação da ARSESP para a melhoria da qualidade dos serviços.*

#### **9. Criar grupo de apoio jurídico preliminar institucional.**

Criar um grupo de apoio jurídico preliminar, que possa dar o apoio adequado e necessário aos assuntos que demandem dessa natureza.

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias)

**Área responsável atualizada:** Presidência - Assessoria.

**Situação atual:** Está em processo de reestruturação o novo modelo organizacional, em que existe a previsão de uma assessoria técnica jurídica que poderá dar continuidade a esta ação. Desta forma a ação será acompanhada para verificar sua implantação neste próximo ciclo.

#### **10. Harmonizar Regulação Setorial de Gás.**

Atuar institucionalmente para manter-se atualizado e influenciar nas questões relacionadas ao setor.

**Área responsável:** DGC e DEF

**Área responsável atualizada:** Superintendência de Regulação de Gás Canalizado (SRG) e Superintendência de Regulação Econômico Financeira (SREF).

**Situação atual:**

SRG - Realização de consulta pública para aprimoramento de proposta de Deliberação Arsesp que estabelece os procedimentos para a compra de gás natural e biometano pelas concessionárias de serviços locais de gás canalizado no Estado de São Paulo para atendimento aos usuários do mercado regulado.

Atualmente está em revisão o modelo de CUSD vigente, de modo a incorporar novas condições de contratação e dar maior flexibilidade e dinamismo às operações do Mercado Livre de Gás Canalizado.

Além disso foi realizada a Aprovação do Termo de Utilização de Interconexão (TUI) de planta de biometano à rede de gás canalizado trazendo usuários livres de gás renovável para o Estado de São Paulo.

**Metodologia de Cálculo do Custo de Capital para os Setores Regulados.**

Reavaliar as metodologias para definição dos critérios de cálculo do custo médio ponderado de capital (WACC) nos setores de gás canalizado e de custo de capital e proclamá-lo no PROCALT (Procedimento de Cálculo Tarifário) da Arsesp.

Desde 2022 a Arsesp iniciou as tratativas de harmonização e estruturação em procedimento para o cálculo do custo de capital das concessionárias por ela reguladas, culminando ao final de 2023 com a abertura de Consulta Pública para apresentação da proposta de metodologia para o cálculo do custo de capital do setor de gás canalizado (CP nº 10/2023).

Esta a CP foi finalizada no início de 2024, resultando na DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.506, de 06 de março de 2024 que Dispõe sobre a metodologia de cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital (WACC) das concessionárias de distribuição de gás canalizado a ser considerada em suas revisões tarifárias ordinárias.

Status: Implementada enquanto procedimento (PROCALT).

Nova análise da ação: O procedimento de cálculo da WACC do setor de gás canalizado será aplicado pela 1ª vez na 5ª RTO das concessionárias de gás canalizado do estado de São Paulo, e nas seguintes.

Qual o resultado da ação: Criação, adoção e estabelecimento público de procedimento único para cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital (WACC) das concessionárias de distribuição de gás canalizado a ser considerada em suas revisões tarifárias ordinárias.

Tal medida traz transparência, previsibilidade e segurança jurídica à todos o processo.

#### **Metodologia de Revisão Tarifária das Concessionárias de Gás Canalizado (PROCALT).**

Conduzida no âmbito da Consulta Pública nº 07/2024 que apresentou a Proposta de Metodologia de cálculo do P0 para a 5ª Revisão Tarifária Ordinária das concessionárias de gás canalizado do estado de São Paulo: Companhia de Gás de São Paulo – COMGAS; Necta Gás Natural S.A. – NECTA e Gás Natural São Paulo Sul – NATURGY.

Esta ação da Arsesp visou a harmonização e estruturação em procedimento para o cálculo da Margem Máxima (P0) das concessionárias de gás canalizado reguladas pela Arsesp, com previsão de adoção a partir do cálculo da 5ª RTO de cada uma das concessionárias de gás canalizado.

Vale ressaltar que o processo de cálculo da margem máxima representa uma série de outros processos menores, que se inicia pelo recebimento e avaliação do plano de negócio pretendido pelas concessionárias para o próximo ciclo tarifário.

A avaliação do plano de negócio se dá pela avaliação da proposta de expansão dos serviços, da prudência dos custos e investimentos, bem como outros aspectos necessários para a prestação dos serviços.

Esta a CP foi finalizada no início de 2024, resultando na DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.619, de 06 de

dezembro de 2024 Dispõe sobre a metodologia a ser aplicada nas Revisões Tarifárias Ordinárias das concessionárias de gás canalizado do Estado de São Paulo e aprovação dos submódulos do Procedimento de Cálculo Tarifário – Procalt.

Status: Implementada enquanto procedimento (PROCALT).

Nova análise da ação: O procedimento de cálculo da Margem Máxima do setor de gás canalizado será aplicado pela 1ª vez na 5ª RTO das concessionárias de gás canalizado do estado de São Paulo, e nas seguintes.

Qual o resultado da ação: Harmonização e maior automatização do processo de cálculo da margem máxima de cada um das concessionárias de gás canalizado.

Tal medida tras transparência, previsibilidade e segurança jurídica à todos o processo.

### **Diretrizes para Definição de Estrutura Tarifárias para as Concessionárias de Gás Canalizado (PROCALT).**

Conduzida no âmbito da Consulta Pública nº 09/2024 que apresentou as Diretrizes Gerais para Estruturas Tarifárias do Gás Canalizado.

Esta ação da Arsesp visou a harmonização e estruturação em procedimento definição e proposição das estrutura tarifárias de cada uma das concessionárias de gás canalizado, de forma que haja uma harmonização entre as concessionárias quanto aos segmentos de usuários forma de aplicação das tarifas a cada usuário.

Vale ressaltar que as estruturas tarifárias são necessárias ao equilíbrio econômico o processo de cálculo da margem máxima representa uma série de outros processos menores, que se inicia pelo recebimento e avaliação do plano de negócio pretendido pelas concessionárias para o próximo ciclo tarifário.

Esta a CP foi finalizada no início de 2024, resultando na DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.618, de 06 de dezembro de 2024 que Estabelece diretrizes gerais para as propostas de estruturas tarifárias dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo.

Status: Implementada enquanto procedimento (PROCALT).

Nova análise da ação: A diretrizes de estrutura tarifária serão observadas na avaliação do planos de negócios da concessionárias a partir da 5ª RTO das mesmas.

Qual o resultado da ação: Harmonização e maior automatização do processo de cálculo da margem máxima, considerando que a forma de avaliação da Receita Requerida entre os diversos segmentos e faixas de consumo, entre as estruturas tarifárias de cada concessionária, serão muito similares.

### **A ação regulatória da Agenda regulatória Arsesp – DEF 15, que visa a definição Metodologia de Cálculo do Compartilhamento de Ganhos de Eficiência (Fator X) das Empresas Reguladas de Gás Canalizado e Saneamento Básico.**

Objetiva a determinação mais assertiva das métricas de ganho de eficiência das concessionárias reguladas pela Arsesp, de forma que esta metodologia seja formalizada em procedimento (PROCALT).

O fator X é item recorrente de contribuição nas RTOs dada sua criticidade e impacto tarifário, assim, esta ação da Arsesp visa a harmonização e estruturação em procedimento definição dentro dos processos de cálculo da Receita Máxima das concessionárias.

A Arsesp já contratou a empresa para prestar o apoio técnico para o desenvolvimento desta ação, objetivando sua conclusão ainda em 2025, passando a ser praticado a partir da 6ª RTO das concessionárias de gás reguladas pela Arsesp.

Status: Em desenvolvimento.

Nova análise da ação: Esta ação será avaliada a partir dos resultados de seus estudos preliminares.

Qual o resultado da ação: Harmonização e maior automatização do processo de apuração e aplicação do fator X no cálculo da margem máxima.

## 11. Harmonizar Regulação Setorial de Saneamento Básico.

Atuar institucionalmente para manter-se atualizado e influenciar nas questões relacionadas ao setor.

**Área responsável:** DSB e DEF

**Área responsável atualizada:** Superintendência de Regulação de Saneamento Básico (SRSB) e Superintendência de Regulação Econômico Financeira (SREF).

**Situação atual:**

SREF - Metodologia de Cálculo do Custo de Capital para os Setores Regulados Reavaliar as metodologias para definição dos critérios de cálculo do custo médio ponderado de capital (WACC) nos setores de gás canalizado e de custo de capital e procimentá-lo no PROCALT (Procedimento de Cálculo Tarifário) da Arsesp.

Desde 2022 a Arsesp iniciou as tratativas de harmonização e estruturação em procedimento para o cálculo do custo de capital das concessionárias por ela reguladas, já passou dela etapa de definição para o setor de distribuição de gás canalizado, e está em fase final para o setor de saneamento básico, em especial, os serviços de água e esgoto.

Status: Os estudos foram finalizados, e os encaminhamos para os processos de Consulta e Audiência Pública para recebimento de contribuições da sociedade, e posterior estabelecimento do procedimento no PROCALT.

Nova análise da ação: Considerando os convênios estabelecidos junto a Arsesp para regulação dos serviços de saneamento nos municípios, e também o novo contrato da Sabesp com a URAE-1, esta ação se mantém importante para atender a demanda da sociedade por transparência, previsibilidade e segurança jurídica à todos o processo.

Qual o resultado da ação: Criação, adoção e estabelecimento público de procedimento único para cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital (WACC) das concessionárias de saneamento básico a ser considerada em suas revisões tarifárias ordinárias. Tal medida traz transparência, previsibilidade e segurança jurídica à todos o processo.

**A ação regulatória da Agenda regulatória Arsesp – DEF 15, que visa a definição Metodologia de Cálculo do Compartilhamento de Ganhos de Eficiência (Fator X) das concessionárias de saneamento.**

Objetiva a determinação mais assertiva das métricas de ganho de eficiência das concessionárias reguladas pela Arsesp, de forma que esta metodologia seja formalizada em procedimento (PROCALT).

O fator X é item recorrente de contribuição nas RTOs dada sua criticidade e impacto tarifário, assim, esta ação da Arsesp visa a harmonização e estruturação em procedimento definição dentro dos processos de cálculo da Receita Máxima das concessionárias.

A Arsesp já contratou a empresa para prestar o apoio técnico para o desenvolvimento desta ação, objetivando sua conclusão ainda em 2025, passando a ser praticado a partir das RTOs praticadas pela Arsesp de 2026 em diante, respeitando as determinações e definições contratuais em vigor.

Status: Em desenvolvimento.

Nova análise da ação: Esta ação será avaliada a partir dos resultados de seus estudos preliminares.

Qual o resultado da ação: Harmonização e maior automatização do processo de apuração e aplicação do fator X no cálculo da margem máxima.

**Contrato de concessão nº 01/2024 entre URAE1 e a Sabesp, que passou a vigorar desde 23 de julho de 2024, trouxe uma série de obrigações a concessionária e a Arsesp.**

Dentre as obrigações endereçadas ao regulador, quanto a ótica da regulação econômico-financeira, tem-se:

Deliberação para Tarifas de Disponibilidade;

Crerios para reconhecimento tarifário dos Programas Comerciais – Novo Contrato Sabesp.

Tal necessidade impõe a Arsesp a realização de inúmeras ações ao longo do contrato de concessão, mas principalmente no período de 2025 a 2029, a serem implementadas.

Status: Em desenvolvimento.

Nova análise da ação: Esta ação será avaliada a partir dos resultados de seus estudos preliminares.

Qual o resultado da ação: Atendimento às obrigações regulatórias impostas pelo novo contrato da Sabesp.

## 12. Uniformizar procedimentos internos.

Uniformização de procedimentos internos das Diretorias da Arsesp, nas questões cabíveis (exemplo: processo sancionatório).

**Área responsável:** DGC e DEF

**Área responsável atualizada:** Superintendência de Regulação/Fiscalização de Gás Canalizado (SRG) e Superintendência de Regulação/Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico.

**Situação atual:**

**DGC - Estabelecer compromissos claros e objetivos para as concessionárias sob a regulação da ARSESP, no âmbito do Grupo de Prevenção de Danos, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e à mitigação de riscos e danos no Estado de São Paulo.**

A partir da Deliberação Arsesp nº 1.260, de 15 de dezembro de 2021, foi criado o Grupo de Trabalho (GT) com o objetivo de identificar e implementar as melhores práticas de segurança e prevenção de danos em obras de intervenção em áreas públicas. Esse grupo visa estabelecer compromissos claros entre as concessionárias, incluindo a troca de cadastro e o planejamento conjunto das obras, obrigando-as a cumprir rigorosamente o manual de boas práticas. A intenção é garantir que as intervenções sejam realizadas de forma segura e eficiente, minimizando impactos negativos para a população e para o meio ambiente.

- DEF - Projeto DEF 10 da Agenda Regulatória – Sanções Econômico-Financeiras: proposição de critérios sancionatórios às fiscalizações econômico-financeiras, uniformizando o procedimento sancionatório aos procedimentos existentes na DG e da DS.

- Deliberação 1.590/2024 (regras para fiscalização de campo): uniformizou as regras para a fiscalização de campo dos funcionários da ARSESP.

- Certificação anual de investimentos – deliberações 1.487/2024 (gás) e 1.488/2024 (saneamento): apesar de ser interno à Diretoria Econômico-Financeira, trouxe uniformização nos setores de saneamento básico e gás canalizado ao estabelecer as regras gerais e critérios a serem seguidos na certificação anual de investimentos.

- No final de 2024, houve o início das tratativas para inclusão das fiscalizações realizadas na DEF no SAFI, como já ocorre nas fiscalizações da DG e da DS.

- Parecer Técnico Unificado: Após conversas entre DEF, DS e DRI, foi desenvolvido um modelo para a elaboração de Parecer Técnico Unificado para as análises de viabilidade de convênio

nos serviços de saneamento básico.

**Status:**

- DEF 10 – em andamento, previsto para terminar no final de 2025.
- Deliberação 1.590/2024 – validade a partir de 2025.
- Certificação anual de investimentos: a iniciar em 2025.
- Fiscalizações DEF no SAFI: projeto deve ser iniciado em 2025, com expectativa de implementação no final do ano.
- Parecer Técnico Unificado: primeiro PT unificado, após a elaboração do modelo, está sendo realizado desde novembro/2024, sob coordenação da Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil.

**Nova análise da ação:** Fomentar a uniformização dos procedimentos sancionatórios das fiscalizações realizadas na DG e na DS, onde for cabível. DEF poderia atuar como facilitador, já que fiscaliza os dois setores.

Estabelecimento de rito para elaboração do PT unificado. Após o desenvolvimento do modelo de documento, verificamos a necessidade do estabelecimento do rito para sua elaboração (por exemplo, definição do responsável para a unificação das análises). Para esse primeiro caso, a Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil se dispôs a atuar na coordenação.

**Resultado da ação:**

- DEF 10 – além de adequar o cálculo das multas à realidade das fiscalizações econômico-financeiras, espera-se estabelecer as possíveis Não Conformidades verificadas, tal como ocorre nas fiscalizações da DG e DS, bem como padronizar o procedimento sancionatório aos procedimentos existentes na DG e na DS. Desse modo, espera-se que a rotina dos procedimentos sancionatórios seja incorporada à rotina das atividades das DEF.
- Deliberação 1.590/2024: maior transparência nos critérios para as fiscalizações de campo realizadas.
- Certificação anual de investimentos: maior celeridade no acompanhamento dos investimentos realizados pelas concessionárias, trazendo maior previsibilidade aos dois setores. No caso da SABESP, o resultado desse trabalho será incorporado nos reajustes anuais.
- Fiscalizações DEF no SAFI: espera-se que a quantidade despendida de trabalho para a realização das fiscalizações seja reduzida, aumentando a eficiência na área. Além disso, irá propiciar um acompanhamento melhor dos resultados das fiscalizações.
- Parecer Técnico Unificado: espera-se acabar com a sobreposição de conteúdos em diferentes PTs, além de possíveis contradições entre diferentes PTs. Também espera-se simplificar o processo de elaboração

das análises de viabilidade de convênio.

*Objetivo Estratégico: R03 - Contribuir para a expansão dos serviços regulados.*

*Descrição: Implementação de medidas que contribuam para a manutenção e expansão dos serviços, bem como ampliação da atuação da Arsesp e expansão de novos serviços.*

### 13. Regionalizar a Arsesp

Criação de Grupo de Trabalho para avaliação da formalização de convênio com programa “Canal Direto SP Mais Perto” e posterior estabelecimento de unidades regionais nas sedes que apresentarem demanda, das regiões administrativas do Estado de SP.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Presidência

**Situação atual:** A implantação das unidades regionais passa por algumas definições, que merecem um estudo de viabilidade com foco na implantação, foi feito um estudo prévio que indicou a relevância e o interesse em regionalizar a Arsesp. Algumas ações que deverão ser resultado deste estudo são:

- i.– Definição do escopo de atuação destas unidades, inicialmente a ideia é que contemplassem: Fiscalização de Saneamento, relacionamento institucional com foco principal em prefeituras e possíveis concessionárias regionais, como as de resíduos sólidos e realização de atendimentos presenciais aos usuários dos serviços prestados;
- ii.– Definição de onde seriam implantadas as unidades regionais, a ideia é que num primeiro momento fossem implantadas de 3 a 5 unidades regionais, além da sede, possivelmente escolhidos dentre as seguintes regiões: I - Presidente Prudente; II - Vale do Paraíba e Litoral Norte; III - Vale do Ribeira e Litoral Sul; IV – Região Central do Estado (Araraquara ou Ribeirão Preto); V – Região de Campinas;
- iii.– Avaliar a quantidade de profissionais;
- iv.- Previsão de orçamento e de criação de centros de custo;

Quanto a localização, de cada unidade regional, na época do estudo prévio, o Governo Estadual havia implantado o programa “Canal Direto SP Mais Perto” que funcionava como uma espécie de “coworking” para entidades do Governo do Estado (não temos conhecimento sobre o status deste programa, se ainda vigente). Outra possibilidade seria a celebração de convênios com outros órgãos do Estado ou com as prefeituras para que houvesse compartilhamento de escritórios.

#### 14. Avaliar possibilidade de trabalho matricial, considerando a recepção de possíveis novos serviços, conforme lei no 17.293/2022.

Realizar um estudo avaliando atender a recepção de possíveis novos serviços de forma matricial.

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias)

**Área responsável atualizada:** Presidência

**Situação atual:** Importante destacar que a ARSESP está se reestruturando para assunção dos novos serviços que serão delegados pelo Governo do Estado de São Paulo, a partir da criação de Gerência dedicada a fiscalização e regulação destes novos contratos. Além disso, parte das atividades a serem desempenhadas pela Agência será feita de forma matricial, com apoio do Serviço de Atendimento ao Usuário, Ouvidoria e Diretoria de Reg. e Fisc. Econômico-financeira e de Mercados. Destacamos ainda que a Lei Complementar 35/2024 prevê a realização de concursos públicos para o preenchimento do quadro funcional da agência, o que permitirá a contratação de novos profissionais e fortalecimento da equipe.

#### **Ouvidoria**

Atendido. Na elaboração do Termo de Referência para a contratação de nova empresa de atendimento multicanal para o SAU-Arsesp, considerou-se um aumento na previsão de atendimento (em relação ao atual contrato), de maneira a poder atender às demandas decorrentes dos novos serviços regulados pela Agência.

#### 15. Consolidar a Arsesp no planejamento e segurança energética do Estado de São Paulo.

Estimular a Arsesp a participar de ações de planejamento no setor elétrico, contribuindo no sentido de assessorar os principais Órgãos (exemplo: projeto DEE-14 Avaliação da Segurança Energética no Estado de São Paulo – AR 2022/2023).

**Área responsável:** DEE

**Área responsável atualizada:** Superintendência de Assuntos Energéticos

**Situação atual:** Em dezembro de 2022, foi concluído o projeto da Agenda Regulatória DEE Avaliação da Segurança Energética no Estado de São Paulo, onde representantes da DEE participam do Grupo de Trabalho (GT) do Estado de São Paulo, coordenado pela SEMIL, com discussões periódicas sobre o tema. Nas reuniões do GT há participação também de representantes do Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS, da Empresa de Pesquisa Energética – EPE e das empresas de Transmissão e de Distribuição que operam no Estado de São Paulo. A participação dos representantes da Arsesp nesse GT é como ouvinte, dando suporte e intermediando eventualmente junto à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL de forma a viabilizar eventuais autorizações de reforços/melhorias na malha do sistema elétrico de Transmissão do Estado de São Paulo. Após a conclusão deste projeto, continuamos atuando pontualmente sob demanda das convocações das reuniões no GT por parte da

SEMIL.

**16. Planejar ações para expansão dos convênios da ARSESP para com os serviços regulados, observadas as relações custos benefícios que mantenham ou ampliem a sustentabilidade econômico financeira da agência.**

A decisão institucional por estudar a prospecção e a busca de novos convênios poderá, conforme o caso, e com a estrutura necessária, atrair mais recursos advindos da taxa de regulação para Agência, além de contribuir para o aumento da relevância da Agência diante do Estado e municípios. Além disso, poderá ser melhor definido, em relação à demanda por convênios, seu impacto no planejamento da Agência.

**Área responsável:** DRI e Matricial (todas as Diretorias)

**Área responsável atualizada:** Superintendência de Regulação e Fiscalização de Parcerias

**Situação atual:** Esta ação está em andamento com o fomento e o aumento de concessões que o governo do Estado está realizando, sendo a Arsesp a agência que fará a regulação de todos os serviços que não os de transporte (a cargo da Artesp), neste sentido a Arsesp já recebeu a concessão de parques, e deve receber a concessão de loterias, hospitais, centros de exposição, PPP de escolas dentre outros.

Outras duas ações com foco em saneamento estão ocorrendo também, uma delas é a participação da Arsesp em eventos e feiras, seja para avançar com a regulação de municípios que devem contar com uma agência reguladora para os serviços de água e esgoto como resultado do novo marco de Saneamento. A outra ação é o avanço para a regulação de Resíduos Sólidos, especialmente por meio de Consórcios Públicos e a partir do programa do Governo do Estado de São Paulo Integra Resíduos SP, que têm como objetivos: agrupar os municípios, capacitar os gestores municipais, bem como criar modelagens para a concessão desse serviço.

**SRS - Participar dos projetos promovidos pelo Governo do Estado para a regionalização e a estruturação de concessões dos serviços de saneamento básico, com o objetivo de fornecer apoio técnico regulatório e, posteriormente, assumir a função de regular e fiscalizar esses serviços.**

Além dos aspectos relacionados no item anterior, a Lei 1.413/24 estabelece esse objetivo como uma das competências da agência e a expansão dos convênios de regulação dos serviços de saneamento básico vem a atender a obrigatoriedade prevista no marco legal. Avaliar a possibilidade de formalizar a participação da Arsesp em projetos como Integra Resíduos e Universaliza SP.

**Objetivo Estratégico: P04 - Estruturar os processos internos.**

**Descrição: Desenvolver ou aprimorar, padronizar, documentar e divulgar os processos internos.**

### 17. Definir plataforma digital para repositório documental

Implementar sistema normativo, considerando criação de padrões documentais e templates, acompanhamento de revisão, controle de versão, gerenciamento de repositório documental, divulgação e objetivando, em especial, que possa ser replicado na digitalização da Agência.

**Área responsável:** Secretaria Executiva – Gerência administrativa de contratos (GAC)

**Área responsável atualizada:** Secretaria Executiva - Gerência Administrativa e Documental;

**Situação atual:** Finalizado com a implementação do SEI, Sistema Eletrônico de Informações, em 2023 (Decreto nº 67.641, de 10 de abril de 2023 e Deliberação ARSESP nº 1.543, de 31 de julho de 2024).

### 18. Implementar sistema normativo documental

Definir plataforma digital para repositório documental, visando facilitar acesso aos documentos formalizados e atualizados. Com os documentos padronizados na iniciativa anterior, definir um local onde os mesmos poderão ser acessados (biblioteca).

**Área responsável:** Secretaria Executiva – Gerência administrativa de contratos (GAC)

**Área responsável atualizada:** Secretaria Executiva - Gerência Administrativa e Documental;

**Situação atual:** Atendido. A implantação do SEI, supriu a necessidade deste repositório documental.

### 19. Instrumentalizar a comunicação interna

Definir ferramenta de comunicação interna para divulgação de procedimentos, normativos, avisos gerais, divulgação de ações institucionais etc.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Atendido. Em Agosto/2024, foi publicada a nova Intranet da Agência, uma plataforma digital que centraliza as informações da Arsesp, de diferentes áreas, como RH, Espro, CIPA, Secretaria Executiva, GCOM etc. A intranet tem um grande potencial para se tornar a principal ferramenta de comunicação interna da Arsesp.

O espaço da nova Intranet, desenvolvido por meio da ferramenta SharePoint, estendeu a autonomia para todas as áreas, que passam a ter acesso a criação de conteúdo na própria página para divulgação de seus procedimentos internos e atos normativos, além da comunicação institucional centralizada na Gerência de Comunicação.

## 20. Procedimentalizar a Gestão Contratual - Compras e Contratações.

Elaborar documentos / procedimentos internos que orientem os funcionários sobre os processos de gestão contratual, abordando os passos, prazos e responsáveis.

**Área responsável:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Área responsável atualizada:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Situação atual:** A ação está prevista 2025, pois no presente exercício foi o primeiro ano de aplicação da Nova Lei de Licitação e Contrato, com isso, todas as ações foram concentradas na implementação das novas regras de planejamento das contratações, fase pré-contratual que tiveram alterações profundas e importantes. Para o próximo ano, com a consolidação dessas ações, poderá ser aprimorado o auxílio as áreas que possuem contratos administrativos nos processos de gestão contratual.

## 21. Procedimentalizar a Gestão Contratual – Definição de Gestor e Fiscal de Contratos.

Elaborar procedimento que disponha sobre os critérios para a definição de Gestor e Fiscal de Contratos, capacitando-os para tal finalidade.

**Área responsável:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Área responsável atualizada:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Situação atual:** Parcialmente atendido. Foi estabelecido o procedimento de certificação prévia do gestor, fiscal e respectivos substitutos na fase de planejamento da contratação, através de documento assinado por todos os indicados, tal documento de certificação é obrigatório na instrução da contratação e deve ser instruído antes da autorização da contratação pelo Diretor Presidente. A implementação fora formalizada através do INFORMATIVO 2/2024 da Gerência de Planejamento e Contratações, que instruiu as Áreas Demandantes para preencherem o “Modelo de Despacho de Indicação de Gestor e Fiscal”, disponibilizado através do endereço [ARSESP - Intranet - Documentos - Todos os Documentos](#).

A ação de capacitação dos Gestores e Fiscais está diretamente relacionada à Ação 19.

## 22. Implementar todas as funcionalidades do Sistema Contratos.Gov.

Viabilizar a implementação de todas as funcionalidades do Sistema Contratos.Gov objetivando o melhor gerenciamento e mitigação de riscos relacionados às informações de compras e contratações.

**Área responsável:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Área responsável atualizada:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Situação atual:** O contrato de acesso ao sistema encerrou. Desta forma, será feito um estudo para viabilizar a nova contratação e a utilização da plataforma contratos.gov, como ferramenta de gestão contratual.

## 23. Acompanhar o desenvolvimento e utilização do Sistema Audep - TCE.

Acompanhar o desenvolvimento e utilização do Sistema Audep - TCE, visando conformidade com as obrigações emanadas pelo TCE-SP a respeito das compras e contratações.

**Área responsável:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Área responsável atualizada:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações.

**Situação atual:** Atendido. Todos os cadastros nos sistemas do TCE-SP são realizados de forma concomitante ou dentro do prazo exigido pelos normativos do Tribunal. O monitoramento é realizado diariamente através de planilha com a lista de todas as contratações em instrução na Gerência, onde existe coluna para informar se houve ou não cadastro e outro coluna com o número gerado pelo cadastro.

*Objetivo Estratégico: P05 - Aperfeiçoar os processos de gestão corporativos.*

*Aprimorar os processos de gestão que envolvem recursos humanos, comunicação interna e externa, infraestrutura, orçamento e custos, sustentabilidade ambiental e estratégia de atuação da agência.*

## 24. Procedimentalizar os fluxos processuais da Arsesp pelas respectivas gerências, considerando competências regimentais – Mapeamento, procedimentos e divulgação.

Estruturar e realizar o mapeamento dos processos da Arsesp pelas respectivas gerências e elaborar procedimentos para posterior divulgação interna, considerando competências regimentais.

**Área responsável:** Matricial (todas as Superintendências).

**Área responsável atualizada:** Matricial (todas as gerências).

Cada Superintendência deverá ao longo deste ciclo estabelecer cronogramas para ter os processos internos devidamente mapeados e proceduralizados, para todas as atividades.

**SREF e SFEF:** Em 2020, foi elaborado o Manual de Fiscalização Econômico-Financeira, estabelecendo internamente alguns procedimentos de fiscalização.

Status: Manual de fiscalização será atualizado em 2025/2026 (Projeto DEF 20 AR 25/26).

Nova análise da ação: O Manual de fiscalização será atualizado, tanto em relação aos procedimentos internos de fiscalização, quanto aos procedimentos externos.

Resultado da ação: espera-se maior padronização e transparência nos procedimentos internos e externos das fiscalizações econômico-financeiras.

## 25. Elaborar plano de comunicação interna e endomarketing.

Elaborar plano de comunicação interna, considerando as principais áreas demandantes, os veículos existentes e centralizar a comunicação, visando criação de boa cultura organizacional, mantendo as equipes alinhadas com as decisões da alta administração, otimizando a eficácia dos esforços das áreas e que todos os colaboradores sigam os mesmos objetivos estratégicos.

**Área responsável:** Secretaria Executiva - Gerência de Planejamento e Contratações e DRI.

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Para atendimento a este objetivo estratégico, será avaliada a criação de um Plano de comunicação que poderá ser criado internamente pela gerência de comunicação, a partir de incremento de recursos humanos, ou poderá ser objeto de uma contratação específica. Para maior eficiência deve ser feito após a aprovação do Plano Estratégico. Também destaca-se que o endomarketing (marketing interno) foi objeto de um projeto realizado pela Gerência de Comunicação, contudo ainda não implementado.

A coordenação da ação pela Gerência de Comunicação, deverá obter o apoio da Secretaria Executiva.

## 26. Divulgar internamente os assuntos setoriais e de acompanhamento da gestão.

Divulgar internamente informações setoriais as quais a Arsesp se envolveu, participações em eventos e *workshops*, divulgação de projetos e criação de painéis de acompanhamento da gestão - Indicadores.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Estas divulgações internas são de grande importância para o fortalecimento da transparência (em especial a transparência ativa dentro da Agência). Vale lembrar também que a

utilização da Intranet como ferramenta pode potencializar estas divulgações. Outra forma de publicizar informações é por meio de encontros, como o que foi promovido pelo Espro, através da 1ª Mostra de Projetos da Agenda Regulatória, inclusive com a possibilidade de criar uma agenda anual de eventos.

Entende-se que a ação foi atendida, com o envio contínuo das atividades realizadas pela gestão. A implantação da nova Intranet, com gestão individualizada, além da criação do painel de informações gerenciais previsto para 2025.

A ação permanecerá em acompanhamento, para análise da efetividade em 2025.

## 27. Comunicação Visual Corporativa

Divulgar a atuação da Arsesp nas estruturas das concessionárias e municípios, por meio de placas indicativas e no prédio da sede da Arsesp.

**Área responsável:** *DRI e Secretaria Executiva*

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Esta é uma ação que foi desdobrada em dois projetos:

Atuação nas estruturas das concessionárias: O primeiro projeto tinha como objetivo divulgar a atuação da Arsesp nas estruturas das concessionárias e municípios, por meio de placas indicativas, o qual foi coordenado pela Diretoria de Saneamento e seria objeto de uma deliberação que trataria da colocação de placas nas instalações das concessionárias. O projeto foi descontinuado, dentre os motivos a geração de custos que resultaria num possível reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

Projeto de Comunicação Visual da Arsep: Atendido. Em 2024 todas as placas de sinalização interna e externa foram instaladas na sede da Arsesp.

## 28. Definir política para participação da Arsesp em eventos.

Estabelecer critérios de participação em eventos do setor, workshops e outros eventos que promovam divulgação da Arsesp e de melhores práticas nos serviços regulados.

**Área responsável:** *DRI e Secretaria Executiva – Gerência de Recursos Humanos*

**Área responsável atualizada:** *Presidência e Secretaria Executiva – Gerência de Recursos Humanos e Gerência de Comunicação.*

**Situação atual:** Atendido. A participação em eventos, em especial, com a implantação da nova Lei de Licitação (14.133/2021), em 2024, já prevê um planejamento anual de eventos que a Arsesp participará. Mas, como é de costume neste setor, muitos eventos não são divulgados com antecedência, exceção feita a eventos consolidados como os da APM e da ABAR, por exemplo. Mas, cada evento que tem a participação da Arsesp, requer uma justificativa da importância de sua participação e deliberação pelo Conselho Diretor.

### 29. Intensificar Divulgação em Plataformas Digitais.

Intensificar divulgação do podcast institucional nas plataformas digitais, canal Youtube, etc.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Para atendimento a este objetivo estratégico, será avaliada a criação de um Plano de comunicação que poderá ser criado internamente pela gerência de comunicação, a partir de incremento de recursos humanos, ou poderá ser objeto de um contratação específica e para maior eficiência, e deve ser feito após a aprovação de Plano Estratégico.

### 30. Aprimorar técnica de Comunicação da Agência

Divulgação em linguagem simples do avanço dos serviços finalísticos.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Gerência de Comunicação

**Situação atual:** Atendido. O Projeto Linguagem Simples - LS reflete o compromisso da Agência em comunicar de forma clara, objetiva e acessível aos cidadãos. A implementação da Linguagem Simples teve início em 2020 na Arsesp e resultou na reformulação de diversos materiais institucionais, o site da Arsesp, intranet, Mídias Sociais etc, sempre buscando uma linguagem mais objetiva e transparente. Importante ressaltar que essa cultura vem se consolidando na Agência, com os colaboradores disseminando a prática e levando a sério o compromisso de facilitar a comunicação com o público. Esta é uma ação contínua e incremental que tem crescido nas áreas finalísticas da agência, em projeto com as duas últimas Agendas Regulatórias, o projeto do FAQ, elaboração de manuais e cartilhas. Quanto ao próximo passo, há um desejo da Gerência de Comunicação de implantar um glossário em linguagem simples, com termos comuns utilizados nas áreas-fim da Arsesp, em especial para acompanhar as deliberações que têm caráter extremamente técnico.

### 31. Estabelecer processo formalizado para o recebimento e tratamento de manifestações não usuais (denúncias).

Estabelecer processo formalizado de manifestações não usuais, como denúncias, para o recebimento e tratamento, documentando o processo, mitigando entradas que poderiam ser tratadas em outras instâncias ou por outros canais.

**Área responsável:** *Área Responsável: Secretaria Executiva e Matricial (todas as Diretorias)*

**Área responsável atualizada:** Ouvidoria

**Situação atual:** Atendido: Com a edição dos Decretos nºs 68.155/2023, 68.156/2024 e 69.122/2024, assim como das Resoluções CGE nºs 08/2023 e 17/2024, e, ainda, com a implementação da Plataforma

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP, a Ouvidoria Institucional da ARSESP está consolidada como canal para recebimento de denúncias e os procedimentos e prazos formalmente estabelecidos, cabendo-lhe, nos termos da legislação mencionada, proceder à análise prévia e encaminhamento à área de apuração.

Previsto para o exercício de 2025 a estruturação da Corregedoria que assumirá as atribuições de Comissão de Ética e área de apuração, dentre outras, com base na Lei Complementar nº 1.413/2024, que reestruturou a ARSESP.

### 5.3 Perspectiva de Estrutura

*Objetivo Estratégico: E06 Fortalecer a Governança Corporativa e Regulatória.*

*Desenvolver políticas objetivando orientar e regular o relacionamento entre a Arsesp e os colaboradores.*

#### 32. Elaborar Políticas Internas

Elaborar políticas internas, visando o estabelecimento de regras e normas que, dentre outros, fortalecem a cultura da Arsesp e atuam como base para definição de padrões de comportamento que norteiam o desenvolvimento da Agência e a relação dela com suas partes interessadas, baseado em princípios e regras pré-estabelecidas. (exemplos: Política de Gestão de Riscos, Política de Conformidade, Política Anticorrupção, Política de Segurança e Saúde, etc.).

**Área responsável:** Secretaria Executiva e Matricial (todas as Diretorias)

**Área responsável atualizada:** Comissão de Ética, Corregedoria, SE – Gerência de Planejamento e Recursos Humanos.

**Situação atual:** Em andamento. O **Plano de Dados Abertos – PDA da ARSESP**, elaboração do PDA, de acordo com a Política de Dados Abertos da Administração pública Estadual (Decreto nº 68.769, de 14 de agosto de 2024 e Resolução CGE nº 014, DE 24 DE SETEMBRO DE 2024) – Atividade coordenada pela Ouvidoria com participação de todas as áreas da Agência. Em 2024 foi realizado o inventário de base de dados da ARSESP.

Ressaltamos que com a Lei Complementar nº 1.413/2024, que criou a Corregedoria no âmbito da Arsesp, diversas questões relacionadas a esta ação será direcionada para esta nova área, a ser estabelecida com a nomeação do Corregedor, que ocorrerá após a publicação do decreto regulamentar na nova lei.

PERH: Adiada para 2025. Durante o exercício de 2024 a Gerência de Planejamento e Recursos Humanos teve suas atividades diretamente impactadas por um cenário de grandes mudanças, das quais podemos listar a publicação da Lei Complementar nº1.413/24, implantação de sistema de recursos humanos, obrigatoriedade de adesão ao e-Social, publicação da Deliberação ARSESP nº1.590/24, obrigação de adequar os processos de contratação da área à Nova Lei de Licitações e Contratos, dentre outras.

Diante deste cenário, considerando também a contratação da fundação vanzolini para o mapeamento de processos, concluiu-se que seria mais eficaz a elaboração de tais políticas internas em um futuro breve (2025), momento em que a Gerência de RH já estará adequada para as novas rotinas, procedimentos e necessidades que tais mudanças demandam.

### 33. Fortalecer os instrumentos de governança regulatória

Fortalecer os instrumentos de governança regulatória que precedem a intervenção da Arsesp no ambiente regulado com o objetivo de mitigar algum problema regulatório identificado. Exemplos: AIR - Avaliação de Impacto Regulatório, Tomada de Subsídios

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias)

**Área responsável atualizada:** Presidência

**Situação atual:** DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.466, de 08 de novembro de 2023 Aprova o Guia Orientador Para Elaboração de Análise de Impacto Regulatório - AIR.

Adicionalmente, a Lei Complementar nº 1.413/2024, em seu artigo 52º também estabeleceu que haverá um regulamento que disciplinará o conteúdo, a metodologia e os procedimentos para a elaboração da análise de impacto regulatório, os quesitos mínimos a serem objeto de exame, bem como os casos em que será obrigatória sua realização e aqueles em que esta poderá ser dispensada.

Desta forma a ação permanecerá para acompanhar se a nova obrigação estará atendida pelo normativo atual, ou se será necessária sua atualização.

*Objetivo Estratégico: E07 - Aperfeiçoar a Gestão de Pessoas.*

*Implementação e/ou aperfeiçoamento de política de Recursos Humanos eficiente, atraindo profissionais qualificados e motivando os atuais a se manterem na Agência*

### 34. Gerir o risco de descontinuidade.

Estabelecer plano de contingência/ continuidade (compartilhamento do conhecimento) para atividades específicas de regulação e fiscalização, visando mitigar o risco de descontinuidade de execução de

atividades essenciais, especialmente aquelas exercidas por profissionais não efetivos.

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias)

**Área responsável atualizada:** Secretaria Executiva matricial com todas as Superintendências.

**Situação atual:** Atendido.

Considerando a publicação da DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.590, de 16 de outubro de 2024, que disciplina as regras e os procedimentos para a realização de atividades de fiscalização e visita em campo pelos funcionários da ARSESP. (Processo Sei nº. 133.00003300/2024-93) e a publicação da nova Lei Complementar nº 1.413/2024, que dispõe sobre o regime jurídico das agências reguladoras estaduais, as atividades de fiscalização passam a ser administradas de forma sistêmica e institucional pela Arsesp, mitigando o risco de descontinuidade desta atividade, até mesmo por limitar as atividades de fiscalização para funcionários do quadro efetivo de especialistas, apresentando algumas excessões. No que diz respeito às atividades de regulação, a ARSESP adota ritos processuais padronizados que garantem o registro e a rastreabilidade das informações dentro dos processos administrativos. Além disso, o fortalecimento da governança institucional com a implantação da Corregedoria e o fortalecimento da área de controles internos permitirá uma atuação mais robusta em atividades onde existe risco de descontinuidade.

### 35. Gerir demandas de Auditoria e Controle.

Procedimentalizar as atividades de rotina junto aos órgãos de controle (obrigações ordinárias), considerando competências regimentais.

**Área responsável:** DRI

**Área responsável atualizada:** Gerência de Convênios e Apoio Normativo.

**Situação atual:** O regimento interno vigente, estabelece na Deliberação Arsesp Nº 1.508, de 14 de março de 2024, em seu artigo 42:

“Coordenar e apoiar as unidades organizacionais na elaboração das manifestações da ARSESP junto a órgãos externos e de controle” e “Monitorar, diariamente, as publicações divulgadas no Diário Oficial do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo a respeito das atividades da ARSESP e demais assuntos de interesse da Autarquia; e divulgar os resultados, semanalmente, às demais áreas da ARSESP e empregados públicos ativos e não ativos com participação direta nos processos ou interesse nas matérias;”

Assim, durante a vigência deste plano, será acompanhada a efetividade da ação.

### 36. Aprimorar Desenvolvimento Profissional.

Desenvolvimento de política de capacitação para os profissionais da Agência e elaboração do Plano de Desenvolvimento Profissional (PDI).

**Área responsável:** *Secretaria Executiva – Gerência de Recursos Humanos*

**Área responsável atualizada:** *Secretaria Executiva – Gerência de Planejamento e Recursos Humanos*

**Situação atual:** Implementada. Com a publicação da Deliberação ARSESP nº 1.601, 08/11/2024, que Institui a Política de Capacitação, Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal aos Empregados e Servidores Públicos da ARSESP, iniciou-se uma nova forma de concessão de capacitações e treinamentos aos empregados da ARSESP, por meio de reembolso. Esta alteração possibilita a participação dos empregados em ações de capacitação, treinamento e desenvolvimento com maior celeridade e eficiência, desde que atendam a todas as exigências da deliberação. Importante ressaltar que algumas ações ainda demandarão o fluxo de contratação por vias licitatórias.

De modo a complementar o conteúdo da deliberação, a gerência de Planejamento e Recursos Humanos está finalizando um documento orientador, que auxiliará os empregados no processo de solicitação da capacitação e do reembolso.

Em relação ao PDI, este vem sendo elaborado juntamente com a Avaliação de Desempenho pelo terceiro ano seguido, sendo que ainda são necessárias ações de incentivo e conscientização sobre sua importância, bem como o desenvolvimento de uma cultura de utilização o PDI como ferramenta contínua, que deve ser atualizada durante todo o exercício.

A cada ciclo de avaliação de desempenho é reforçado junto a todos os avaliadores a importância de confecção de um PDI consistente e adequado às necessidades e anseios de cada colaborador.

### **37. Acompanhar referencial salarial e indicadores.**

Desenvolvimento de estudo referencial e indicadores para atendimento aos aspectos de reconhecimento salarial diferenciado para cargos efetivos, de liderança, e de confiança, com base nos requisitos legais, considerando as características de cada cargo/função.

**Área responsável:** *Secretaria Executiva – Gerência de Recursos Humanos*

**Área responsável atualizada:** *Secretaria Executiva – Gerência de Planejamento e Recursos Humanos*

**Situação atual:** Parcialmente atendida. A política salarial da ARSESP não é definida no nível da agência, considerando que toda e qualquer alteração do quadro de pessoal e seus salários depende de autorização por meio de lei complementar. No ano de 2024 foi publicada a Lei Complementar nº 1.413, de 23 de setembro de 2024, a qual reajustou de imediato os salários do quadro efetivo e dos diretores, sendo que os demais reajustes dependem da publicação de decreto regulamentar.

*Objetivo Estratégico: E08 - Adequar estrutura administrativa de suporte.*

*Promover a revisão e reestruturação organizacional e funcional da ARSESP, de forma a aperfeiçoar os fluxos de processos, objetivando o atendimento das demandas em menor prazo e maior qualidade.*

### 38. Procedimentalizar a evolução de carreira.

Realização periódica das Avaliações de Desempenho e Processos de Promoção e Progressão.

**Área responsável:** *Secretaria Executiva – Gerência de Recursos Humanos*

**Área responsável atualizada:** *Secretaria Executiva – Gerência de Planejamento e Recursos Humanos*

**Situação atual:** Implementada. Nos últimos anos foram realizados os seguintes processos, coordenados pela Gerência de Planejamento e Recursos Humanos:

- 2022: 3ª Avaliação de Desempenho; 1º Processo de Progressão;
- 2023: 4ª Avaliação de Desempenho; 2º Processo de Progressão; 2º Processo de Promoção;
- 2024: 5ª Avaliação de Desempenho; 3º Processo de Progressão; 3º Processo de Promoção.

Tais processos foram realizados e concluídos dentro dos exercícios financeiros devidos, sendo que nos anos de 2023 e 2024 a ARSESP contou com o apoio especializado da Fundação Instituto de Administração – FIA, contratada para prestação de serviços de apoio ao planejamento, à organização e à realização dos processos de avaliação e desempenho e evolução funcional dos empregados públicos da Arsesp.

A cada ano a Gerência de Planejamento e Recursos Humanos busca a melhoria contínua de tais processos, contando com o apoio da Comissão de Evolução Funcional e Desempenho e da Secretaria Executiva.

### 39. Criar PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação).

Criação de PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de tecnologia da informação que visa atender as necessidades tecnológicas e de informação da Arsesp para um determinado período.

**Área responsável:** *Secretaria Executiva e Transformação Digital (TDG)*

**Área responsável atualizada:** *Superintendecia de Tecnologia da Informação*

**Situação atual:** Arsesp já iniciou a elaboração do PDTI em 2023, aprovado pela diretoria, formalizado com o COETIC e agora estamos revisitando o planejamento. Esse momento de revisão é uma excelente oportunidade para ajustar o plano, garantindo que ele esteja alinhado com as necessidades atuais da organização e com as mudanças tecnológicas e estratégicas que ocorreram desde sua elaboração.

Revisão do PDTI da Arsesp

Etapas que podem ajudar a revisar e finalizar o PDTI de forma eficaz:

1. Revisão do Contexto e Alinhamento com a Estratégia da Arsesp
2. Avaliação do Diagnóstico Atual de TI
3. Ajuste de Metas e Prioridades
4. Refinamento dos Projetos e Iniciativas de TI
5. Orçamento e Recursos Financeiros
6. Engajamento e Comunicação
7. Implementação de Melhoria Contínua
8. Documentação e Finalização

#### 40. Secretaria Executiva e Transformação Digital (TDG).

Contratação de sistema informatizado de gestão de RH para otimização das rotinas de RH.

**Área responsável:** *Secretaria Executiva – Gerência de Recursos Humanos*

**Área responsável atualizada:** *Secretaria Executiva – Gerência de Planejamento e Recursos Humanos*

**Situação atual:** Parcialmente implementado. Em 2023 foi efetivada a contratação da SYDLE SISTEMAS LTDA, por meio de pregão eletrônico, para a prestação de serviços de fornecimento de sistema de gestão de recursos humanos. Com início dos trabalhos em 2024, período em que a equipe se dedicou a detalhar os processos realizados pela área, a fim de que a contratada pudesse realizar as customizações necessárias. Atualmente, o projeto se encontra na Etapa 3 – Implantação (implantação e disponibilização de Solução de Tecnologia, com portal RH de autoatendimento, devidamente customizada/parametrizada para a ARSESP).

#### 41. Estabelecer estrutura interna com foco no planejamento, controle e acompanhamento das atividades estratégicas da Agência.

Estabelecer estrutura interna com foco no planejamento, controle e acompanhamento das atividades estratégicas da Agência.

**Área responsável:** Matricial (todas as Diretorias).

**Área responsável atualizada:** *Presidência*

**Situação atual:** A decreto que irá regumantar a Lei Complementar 1.413/2024, assim como a atualização do regimento interno previsto para ocorrer em 2025, disciplinará áreas de controles e planejamento da das atividades. A ação permanecerá para monitoramento da efetividade.

#### 42. Estabelecer documentos orientadores das atividades de apoio.

Estabelecer documentos orientadores das atividades de apoio (prestação de contas, solicitação de serviços, etc.), visando instruir os interessados quanto as competências e formalidades.

**Área responsável:** Secretaria Executiva e Matricial (todas as Diretorias).

**Área responsável atualizada:** *Secretaria Executiva*

**Situação atual:** As gerências da Secretaria Executiva tem elaborado constantemente documentos orientadores das atividades de apoio, como por exemplo: Documento orientador de diárias, documento orientador de adiantamento com locomoção, documento orientador de utilização de despesas miúdas e de pronto pagamento, documento orientador para diárias internacionais, documento orientador de utilização da frota. A ação permanece continua para implantação de novos documentos orientadores.

### 5.4 Perspectiva de Meios

#### ***Aperfeiçoamento da infraestrutura de Tecnologia da Informação - TI***

*Este objetivo visa aprimorar a busca por equipamentos e tecnologia em quantidade e qualidade adequados a atender as necessidades da Agência, abordando questões de segurança de dados, armazenamento em nuvem entre outros aspectos*

#### 43. Governança de TI.

Mapear as dificuldades de tecnologia com os sistemas existentes, identificando melhorias, vulnerabilidades, riscos e conformidade legal – Compliance (exemplo: LGPD) e Elaborar política de

governança de TI, estabelecendo um conjunto de regras e práticas que determina a maneira de utilização de sistema de informação, além de apresentar restrições, evitando-se, para a Arsesp, transtornos operacionais.

**Área responsável:** Secretaria Executiva e Transformação Digital (TDG)

**Área responsável atualizada:** *Superintendecia de Tecnologia da Informação*

**Situação atual:** Está prevista neste ciclo para ser implementada a **Governança de TI** na **Arsesp**. A governança de TI é essencial para garantir que a TI esteja alinhada com a estratégia organizacional, gere valor e mitigue riscos.

Está sendo revisto o PDTI que foi elaborado em 2023.

Dentre as etapas iniciais e as ações previstas para implementar a governança de TI na Arsesp são:

1. Compreensão e Definição dos Objetivos da Governança de TI
2. Formação de uma Equipe de Governança de TI
3. Avaliação do Estado Atual da TI
4. Desenvolvimento de Políticas e Processos de Governança
5. Definir um Modelo de Governança
6. Gestão de Riscos e Compliance
7. Capacitação e Desenvolvimento da Equipe de TI
8. Acompanhamento e Melhoria Contínua
9. Ferramentas de Suporte

A ação estará sendo monitorada para analisar a efetividade neste próximo ciclo.

#### **44. Adotar Central de Serviços Gerais.**

Adotar controle digitalizado e centralizado de iniciativas internas de ações, como por exemplo, abertura de chamados para manutenção de computadores, atendimentos, reclamações, gestão das demandas externas, solicitações de materiais em geral, etc

**Área responsável:** Secretaria Executiva e Transformação Digital (TDG)

**Área responsável atualizada:** *Superintendecia de Tecnologia da Informação*

**Situação atual:** Em fase de implantação do **GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática)**.

O sistema de tickets da plataforma permite registrar, rastrear e resolver os problemas reportados pelos usuários. Os técnicos de suporte podem acompanhar e responder às solicitações, garantindo um fluxo eficiente de comunicação e resolução de problemas. Também mantém um histórico detalhado de todas as interações, facilitando a análise de tendências e a identificação de problemas recorrentes.

### Configuração e personalização

- **Definição de categorias de chamados:** Crie categorias e subcategorias de tickets que melhor atendam à estrutura e ao fluxo de trabalho da Arsesp. Isso facilita a gestão de solicitações e incidentes.
- **Automação de processos:** Utilize regras de automação para facilitar o gerenciamento de tickets e tarefas repetitivas. Você pode configurar, por exemplo, notificações automáticas ou encaminhamentos de chamados para equipes específicas.
- **SLAs:** Configure os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) para garantir que os chamados sejam tratados dentro dos prazos estabelecidos.

A ação estará sendo monitorada para analisar a efetividade neste próximo ciclo.

#### 45. Secretaria Executiva e Transformação Digital (TDG).

Elaborar avaliação de implementação de sistema ERP (software que promove gestão administrativa, financeira e operacional de maneira integrada).

**Área responsável:** Secretaria Executiva e Transformação Digital (TDG)

**Área responsável atualizada:** *Superintendecia de Tecnologia da Informação*

**Situação atual:** A decisão da Arsesp foi iniciar a implantação do ERP com foco inicial apenas no módulo de RH, o que é uma estratégia inteligente, especialmente em termos de governança de TI. Implantar um único módulo de forma gradual, antes de expandir para outros módulos, pode ser uma abordagem mais gerenciável, permitindo à equipe lidar com a complexidade do sistema sem se sobrecarregar.

A ação 39 trata especificamente deste sistema, desta forma a ação se dará como atendida.

Nova ação:

*Objetivo Estratégico: R03 - Contribuir para a expansão dos serviços regulados.*

*Descrição: Implementação de medidas que contribuam para a manutenção e expansão dos serviços, bem como ampliação da atuação da Arsesp e expansão de novos serviços.*

46. Participar dos projetos promovidos pelo Governo do Estado para a regionalização e a estruturação de concessões dos serviços de saneamento básico, com o objetivo de fornecer apoio técnico regulatório e, posteriormente, assumir a função de regular e fiscalizar esses serviços.

Além dos aspectos relacionados no item anterior, a Lei 1.413/24 estabelece esse objetivo como uma das competências da agência e a expansão dos convênios de regulação dos serviços de saneamento básico vem a atender a obrigatoriedade prevista no marco legal. Avaliar a possibilidade de formalizar a participação da Arsesp em projetos como Integra Resíduos e Universaliza SP.

**Área responsável:** DRI e DS

**Área responsável atualizada:** Superintendência de Regulação e Fiscalização de Parcerias

Informamos que a revisão do planejamento estratégico apresentado neste capítulo, será a base do novo Plano Estratégico Quadrienal, que orientará as ações e metas para os próximos quatro anos. Esse plano foi atualizado com o objetivo de adequar as diretrizes às mudanças e demandas do setor de serviços públicos, aprimorando a capacidade de regulação, fiscalização e a promoção da qualidade nos serviços prestados à sociedade.

Este novo ciclo será orientado a fortalecer o compromisso da Agência Reguladora com a eficiência, a transparência e a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos. A atualização reflete uma análise criteriosa dos resultados alcançados até aqui e define novas metas estratégicas para garantir a excelência no desempenho das funções regulatórias. Sendo esta primeira revisita a este Planejamento, parte do objetivo.



## 6. GLOSSÁRIO DE SIGLAS

ANEEL: Agência Nacional de Energia Elétrica

ARSESP: Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo

BR: Bonificação por Resultados

CADA: Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso

CGE: Controladoria Geral do Estado

CIPA: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

COETIC: Conselho Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação

CUSD: Contrato de Uso do Sistema de Distribuição

DEE: Diretoria de Energia Elétrica

DRI: Diretoria de Relações Institucionais

DREFM: Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados

ERP: Enterprise Resource Planning (Planejamento de Recursos Empresariais)

ESPRO: Escritório de Projetos da Arsesp

EPE: Empresa de Pesquisa Energética

FALA.SP: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

FIA: Fundação Instituto de Administração

GLPI: Gestão Livre de Parque de Informática

GT: Grupo de Trabalho

ICTEM: Indicador de Coleta e Tratabilidade de Esgoto da População Urbana de Município

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados

LS: Linguagem Simples  
ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável  
ONS: Operador Nacional do Sistema Elétrico  
PDI: Plano de Desenvolvimento Profissional  
PDTI: Plano Diretor de Tecnologia da Informação  
PGA: Plano de Gestão Anual  
PPA: Plano Plurianual  
PROCALT: Procedimento de Cálculo Tarifário  
RH: Recursos Humanos  
RTO: Revisão Tarifária Ordinária  
SAFI: Sistema de Apoio à Fiscalização  
SAU: Serviço de Atendimento ao Usuário  
SEI: Sistema Eletrônico de Informações  
SEMIL: Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo  
SFE: Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira  
SISDOC: Sistema de Gestão Documental  
SIMPA: Sistema de Monitoramento do PPA  
SREF: Superintendência de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados  
SRG: Superintendência de Regulação Técnica de Gás Canalizado  
SRSB: Superintendência de Regulação Técnica de Saneamento Básico  
TCE: Tribunal de Contas do Estado  
TDG: Transformação Digital  
TUI: Termo de Utilização de Interconexão  
URAE-1: Unidade Regional de Atendimento Especializado 1  
WACC: Weighted Average Cost of Capital (Custo Médio Ponderado de Capital)