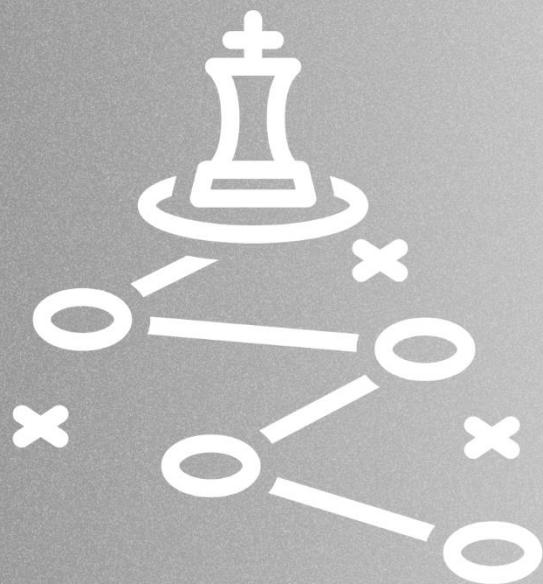


# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**2<sup>a</sup> Revisão  
2024 / 2029**

## SUMÁRIO

<b>1. A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP.....</b>	<b>3</b>
1.1. Apresentação.....	3
1.2. Identidade Organizacional.....	3
1.2.1. Missão.....	3
1.2.2. Valores .....	3
1.2.3. Visão .....	4
1.3. Estrutura organizacional .....	4
<b>2. OBJETIVOS E METAS .....</b>	<b>5</b>
2.1. Objetivos gerais.....	5
2.2. Objetivos específicos .....	6
2.2.1. Diretoria Presidente.....	6
2.2.2. Diretoria de Saneamento Básico .....	7
2.2.3. Diretoria Administrativa, Financeira e Tarifária.....	8
2.2.4. Diretoria de Infraestrutura, Mobilidade e Loteria.....	10
2.2.5. Diretoria de Gás Canalizado e Energia .....	11
<b>3. GOVERNANÇA E AVALIAÇÃO DE RESULTADOS.....</b>	<b>13</b>
3.1. Execução e monitoramento.....	13
3.2. Avaliação e revisão .....	14
<b>4. MAPA ESTRATÉGICO .....</b>	<b>15</b>



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024 / 2029

Aprovado pela Diretoria Colegiada da  
Agência de Regulação de Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo

Reunião Ordinária nº 233<sup>a</sup>  
Dia 29 e 30 de janeiro de 2025

1<sup>a</sup> Revisão aprovada em Reunião Ordinária nº 243 em 30 de junho de 2025

2<sup>a</sup> Revisão aprovada em Reunião Ordinária nº 259 em 05 de fevereiro de 2026

# 1. A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ARSP

## 1.1. Apresentação

Criada pela Lei Complementar Nº 827 de 1º de julho 2016, a Agência de Regulação de Serviços Públicos – ARSP tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços públicos passíveis de concessão, permissão e autorização de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos, infraestrutura viária, mobilidade urbana quando delegados pela SEMOBI, energia elétrica quando delegado pela ANEEL, distribuição de gás canalizado e loteria.

## 1.2. Identidade Organizacional

### 1.2.1. Missão

Regular os serviços públicos delegados no âmbito do Estado do Espírito Santo, proporcionando a melhoria contínua, com equilíbrio entre os interesses dos usuários, dos prestadores de serviços e do poder concedente, atuando de forma justa, sustentável e inovadora.

### 1.2.2. Valores



#### Participação Social

Inclusão da sociedade nas decisões regulatórias por meio de consultas e audiências públicas, tomada de subsídios e reuniões participativas;



#### Transparência

Clareza e acessibilidade nas ações, garantindo prestação de contas à sociedade;



#### Credibilidade

Postura ética e técnica que fortalece a confiança nos processos regulatórios;



### **Eficiência**

Utilização responsável e otimizada de recursos para garantir a entrega de serviços públicos de qualidade;

### **Segurança Jurídica**

Estabilidade e clareza nas normas, promovendo confiança e previsibilidade;

### **Inovação**

Adoção de soluções modernas para superar desafios e aprimorar a regulação.

#### **1.2.3. Visão**

Consolidar-se como uma instituição indispensável para garantir segurança jurídica e qualidade nos serviços públicos regulados, no Estado do Espírito Santo.

### **1.3. Estrutura organizacional**

Em conformidade com as Leis Complementares 827/2016, 954/2020, 1.057/2023 e 1.069/2023, o Decreto 5579-R/2023, Decreto nº 6262-R/2025 e o Regimento Interno, a ARSP possui a seguinte estrutura organizacional:

#### **I - Nível de Direção Superior:**

- a) Conselho Consultivo;
- b) Diretoria Colegiada;
- c) Diretor-Presidente;
- d) Diretoria de Saneamento Básico;
- e) Diretoria de Infraestrutura, Mobilidade e Loteria;
- f) Diretoria de Gás Canalizado e Energia;
- g) Diretoria Administrativa, Financeira e Tarifária;

#### **II - Nível de Assessoramento:**

- a) Gabinete da Diretoria;
- b) Ouvidoria;
- c) Assessoria de Regulação da Diretoria;

#### **III - Nível de Gerência:**

- a) Gerência de Regulação de Água e Esgoto;
- b) Gerência de Regulação de Resíduos Sólidos;

- c) Gerência de Regulação de Infraestrutura Viária e Mobilidade Urbana;
- d) Gerência de Regulação de Loteria;
- e) Gerência de Regulação de Energia Elétrica;
- f) Gerência de Regulação de Gás Natural;
- g) Gerência de Regulação Econômica e Tarifária
- h) Gerência Administrativa e Financeira;

**IV - Nível de Execução Programática:**

- a) Subgerência Orçamentária e Financeira;
- b) Subgerência de Recursos Humanos.

## 2. OBJETIVOS E METAS

### 2.1. Objetivos gerais

1. Elaborar e publicar, até 30 de dezembro de cada ano, todos os instrumentos anuais de gestão da ARSP (Plano de Gestão, Contratações, Comunicação, Capacitação e Fiscalização), garantindo a adequação às diretrizes legais e institucionais.
2. Estabelecer até 30 de dezembro de 2026 indicadores de modo a mensurar a maturidade regulatória da ARSP, em conformidade com os indicadores presentes no tópico de governança e avaliação de resultados.
3. Revisar todas as resoluções que tratam de processo sancionatório para inclusão da fiscalização responsável, até 30 de dezembro de 2026, de forma a aumentar a efetividade da fiscalização com foco na orientação, na prevenção e na melhor resposta à sociedade.
4. Receber o Selo Prata de Boas Práticas Regulatórias do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços – MDIC até dezembro de 2026 e o Selo Ouro até dezembro de 2028.
5. Modernizar, até 30 de dezembro de 2026, as soluções de TIC disponibilizadas, agilizando e aprimorando as entregas da ARSP.

6. Realizar, até 30 de março de 2026, evento em comemoração aos dez anos de criação da ARSP e vinte anos de regulação no estado Espírito Santo, abordando assuntos relacionados aos serviços públicos regulados pela Agência.
7. Elevar, até 30 de dezembro de 2026, o Índice de Capacidade Institucional para Regulação – I-CIR, que foi mensurado no ano de 2022 em 48% pela Controladoria Geral da União no bojo do Programa QUALIREG: Diagnóstico da capacidade institucional para regulação.

## 2.2. Objetivos específicos

### 2.2.1. Diretoria Presidente

1. Implementar manual de Análise de Impacto Regulatório – AIR e Avaliação de Resultado Regulatório – ARR até 30 de dezembro de 2026, contemplando, no mínimo, os seguintes itens: a) avaliação de diferentes alternativas possíveis ao enfrentamento do problema regulatório identificado, considerando também a opção de não ação; b) estimativa de custos e ônus regulatórios, com disponibilização dos cálculos em documento público; c) indicadores de desempenho e parâmetros para monitorar e avaliar se os objetivos do ato normativo estão sendo alcançados; d) participação social na fase preliminar da AIR para a definição do problema regulatório ou desenho das alternativas de intervenção regulatória.
2. Aprimorar o modelo de governança de processos de forma integrada e com foco nos resultados, até 30 de dezembro de 2026.
3. Modernizar a regulação econômico e tarifária, até 30 de dezembro de 2027, considerando as diversidades econômicas e sociais e os avanços tecnológicos.
4. Definir, até 30 de dezembro de 2026, as diretrizes para a cobrança do Serviço Municipal de Resíduos Sólidos Urbanos.
5. Realizar, até 22 de julho de 2025, a 1<sup>a</sup> Revisão Tarifária Ordinária da ES Gás.  
**(Concluído)**

6. Regulamentar, até 30 de dezembro de 2026, a realização de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços regulados.
7. Regulamentar, até 30 de dezembro de 2027, a realização de sessões de conciliação entre o prestador de serviço e usuários (mutirões).

### **2.2.2. Diretoria Administrativa, Financeira e Tarifária**

1. Contratar, até 30 de junho de 2026, serviços de apoio aos projetos de Educação Ambiental.
2. Treinar, até 30 de dezembro de 2027, 50% dos colaboradores da ARSP nas ferramentas de automação, aumentando a eficiência operacional.
3. Mapear, até 30 de dezembro de 2026, os macroprocessos administrativos para identificar oportunidades de automação e otimização.
4. Implementar, até 30 de junho de 2027, plano diretor de TIC da ARSP, de modo a fornecer soluções na seara de tecnologia da informação e comunicações, em especial a automatização de procedimentos regulatórios.
5. Implementar, até 30 de dezembro de 2026, um sistema automatizado de gestão de contratos para centralizar e otimizar o controle de todos os contratos administrativos. O objetivo é reduzir o tempo de renovação e revisão de contratos.
6. Publicar, até 30 de junho de 2026, o manual de contabilidade regulatória do gás canalizado, bem como acompanhar sua implementação.
7. Realizar, até 30 de junho de 2026, a 2ª Revisão Tarifária da CESAN.
8. Realizar, até 30 de junho de 2027, a revisão tarifária do SAAE de Aracruz.
9. Realizar, até 30 de dezembro de 2027, a revisão tarifária do SAAE de Sooretama.

**10.** Realizar, até 30 de dezembro de 2027, a revisão tarifária do Sanear de Colatina.

### **2.2.3. Diretoria de Saneamento Básico**

- 1.** Revisar, até 30 de dezembro de 2026, todas as resoluções vigentes que tratam de processo sancionatório na área de saneamento básico, visando conferir uma regulação mais responsável, alinhada às diretrizes nacionais do novo marco do saneamento, de forma a atingir a adesão de todos os prestadores de serviços regulados.
- 2.** Apresentar até 30 de novembro de cada ano um Plano de Fiscalização sobre os serviços regulados de saneamento básico com base nas premissas de regulação responsável e na melhoria contínua por meio da automação das ações de fiscalização e dos sistemas de análise de dados assegurando que 100% das decisões regulatórias sejam embasadas em indicadores técnicos e objetivando triplicar as ações de fiscalização, além de reduzir em 70% as autuações até 2029.
- 3.** Implementar, até 30 de junho de 2026, a metodologia "Acertar", considerando o 4º e 5º ciclo, referente aos dados do ano de 2022 e 2023.
- 4.** Elaborar, até 30 de março de 2025, normativo para condições gerais da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos. **(Concluído)**
- 5.** Elaborar, até 30 de junho de 2025, normativo que defina as não conformidades a serem verificadas na fiscalização de diagnóstico da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos. **(Concluído)**
- 6.** Elaborar, até 30 de junho de 2025, Manual de Fiscalização de diagnóstico da Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos, garantindo a uniformidade e transparência aos procedimentos de fiscalização. **(Concluído)**

7. Planejar, até 30 de junho de 2025, a fiscalização de diagnóstico para verificar a situação da prestação dos serviços públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos nos municípios conveniados. **(Concluído)**
8. Proceder, até 30 de junho 2026, as providências necessárias para a contratação de serviço técnico especializado com o objetivo de apoio à Gerência de Abastecimento de Água e Esgoto nas suas atividades técnicas e instrumentais de fiscalização.
9. Proceder, até 30 de dezembro de 2026, as providências necessárias para a contratação de Equipe de Apoio a fiscalização para as atividades instrumentais utilizadas na fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.
10. Realizar, até 30 de dezembro de cada ano, ações de Educação Ambiental nos municípios conveniados.
11. Revisar, até 30 de dezembro de 2026, o normativo que dispõe os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, aprimorando os critérios e definindo infrações não previstas no normativo atual.
12. Elaborar, até 30 de dezembro de 2025, normativo para soluções alternativas adotadas em localidades não cobertas pelas redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. **(Concluído)**
13. Elaborar, até 30 de dezembro de 2025, normativo que dispõe sobre as metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação. **(Concluído)**
14. Elaborar, até 30 de junho de 2026, normativo para os padrões e indicadores de qualidade e eficiência e avaliação da eficiência e eficácia para água e esgoto, de forma a atender a norma de referência a ser publicada pela ANA.

**15.**Revisar, até 30 de dezembro de 2026, o normativo que estabelece as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de água e esgoto, visando adequá-lo frente a norma de referência a ser publicada pela ANA.

**16.**Elaborar, até 30 de dezembro de 2026, normativo sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, de forma a atender a norma de referência nº 14/2025 publicada pela ANA.

**17.**Elaborar, até 30 de junho de 2026, normativo definindo as infrações, penalidades e as regras do processo sancionador a prestadora dos serviços públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos.

**18.**Estabelecer, até 30 de dezembro de 2027, norma para redução progressiva e controle das perdas de água.

**19.**Estabelecer, até 30 de dezembro de 2027, norma para reuso de efluente de esgoto sanitário tratado.

**20.**Estabelecer, até 30 de junho de 2029, normativo sobre avaliação de desempenho da prestação dos serviços de saneamento básico, de forma a atender a norma de referência a ser publicada pela ANA.

**21.**Celebrar, até 28 de agosto de 2029, Convênios de Cooperação Técnica referentes aos serviços públicos de Limpeza Urbana e o Manejo de Resíduos Sólidos, trazendo para o arcabouço de regulados da ARSP o maior número de municípios possível.

#### **2.2.4. Diretoria de Infraestrutura, Mobilidade e Loteria**

**1.** Publicar, até 30 de junho de 2026, resolução de condições gerais que defina as normas aplicáveis à prestação de serviços lotéricos no âmbito do Estado do Espírito Santo, necessários a atuação da ARSP na regulação, controle e fiscalização do serviço público de loteria.

2. Publicar, até 30 de junho de 2026, resolução que defina critérios e procedimentos mínimos para fins de emissão das debêntures de que trata a Portaria MT nº 689, de 17 de julho de 2024.
3. Publicar, até 30 de dezembro de 2026, o Manual de Fiscalização dos Serviços Lotéricos.
4. Publicar, até 30 de dezembro de 2026, normativo definindo as infrações, penalidades e as regras do processo sancionador a prestadora dos serviços públicos de loteria.
5. Revisar, até 30 de dezembro de 2026, todas as resoluções vigentes que tratam da prestação dos serviços públicos de infraestrutura, a fim de garantir a adequação da regulação para futuras concessões.
6. Estudar, até 30 de dezembro de 2027, sobre novas tecnologias e modelos de regulação aplicáveis aos serviços públicos de infraestrutura viária e de mobilidade urbana.
7. Estudar, até 28 de agosto de 2029, a viabilidade de receber por delegação a regulação de serviços públicos de mobilidade urbana da SEMOBI.

#### **2.2.5. Diretoria de Gás Canalizado e Energia**

1. Reduzir em 15% o tempo médio de análise e aprovação de processos regulatórios relacionados às contratações do setor de distribuição de gás natural até 30 de dezembro de 2026, através da simplificação dos procedimentos e da utilização de ferramentas digitais, e instaurando até 30 de dezembro de 2026, minimamente um procedimento para cada tipo contratual submetido à aprovação/ homologação da ARSP.
2. Aumentar o quantitativo de fiscalizações realizadas em 20% até 30 de dezembro de 2027 através da implementação de novas tecnologias e processos, inclusive contratações, possibilitando aprimoramentos no manual de fiscalização vigente

aplicável ao setor e atuação focada em promover a melhoria da qualidade do serviço prestado.

- 3.** Revisar, até 30 de dezembro de 2028, todos os regulamentos relacionados ao mercado livre de gás, com foco na segurança, na eficiência e na equidade desse mercado no âmbito do Estado do ES, através da implementação de um marco regulatório moderno e alinhado às melhores práticas internacionais e considerando ainda as particularidades locais.
- 4.** Apresentar até 30 de junho de 2028, no mínimo três estudos energéticos que contemplem práticas operacionais com o uso de fontes de energia limpa e a proposição de mecanismos à autoridade competente que provenham a devida competitividade do mercado estadual de energia limpa e sustentável em relação à outros estados da federação.
- 5.** Publicar, até 31 de dezembro de cada ano, o Balanço Energético do Estado do Espírito Santo (BEES).
- 6.** Apresentar estudo, até 30 de junho de 2026, que contemple políticas de fomento ao hidrogênio verde e avaliação quanto uma possível regulamentação de sua distribuição local.
- 7.** Regulamentar, até 15 de fevereiro de 2026, a contratação de suprimento de gás pela concessionária para o mercado cativo.
- 8.** Avaliar, até 30 de junho de 2025, aprimoramentos de procedimentos na fiscalização da prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado.  
**(Concluído)**
- 9.** Estudar, até 30 de dezembro de 2025, políticas de incentivo à instalação de corredores sustentáveis. **(Concluído)**
- 10.** Reavaliar, até 30 de junho de 2026, o modelo de Contrato de Uso do Serviço de Distribuição - CUSD.

- 11.**Revisar, até 30 de junho de 2026, a resolução com as condições gerais de fornecimento de gás canalizado.
- 12.**Desenvolver, até 30 de junho de 2026, o Projeto Social Educação Sustentável em Energias Renováveis.
- 13.**Desenvolver as tarefas direcionadas a ARSP, até 30 de junho de 2026, no Plano de Adaptação Climática do Espírito Santo – ResilienceES.
- 14.**Reavaliar, até 30 de dezembro de 2026, a Resolução ARSP 48/2021, que define infrações, penalidades e as regras do processo sancionador a prestadora de serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Espírito Santo e dá outras providências.
- 15.**Estudar, até 30 de dezembro de 2027, a viabilidade de Descentralização de atividades à ANEEL.
- 16.**Realizar, até 30 de dezembro de 2027, estudo sobre modelos de regulamentação de dosimetria para as penalidades aplicadas em fiscalizações técnicas periódicas.
- 17.**Desenvolver, até 30 de dezembro de 2027, o Projeto do aproveitamento energético a partir de resíduos.

### **3. GOVERNANÇA E AVALIAÇÃO DE RESULTADOS**

#### **3.1. Execução e monitoramento**

A execução da estratégia definida nas iniciativas estratégicas deste Plano será desdobrada nos planos institucionais da Agência, que contemplarão as ações, os resultados e as metas relacionadas aos processos finalísticos e de gestão voltados ao alcance dos objetivos estratégicos no médio prazo.

O monitoramento da execução será realizado por meio do acompanhamento dos seguintes indicadores de desempenho organizacional e de governança:

### 1. Indicadores de Produtividade:

Medirá a quantidade de trabalho realizado em relação aos recursos utilizados. Considerará: **a)** número de processos regulatórios concluídos por período; **b)** taxa de cumprimento de prazos regulatórios por período; **c)** volume de fiscalizações realizadas por período; **d)** relatórios e decisões publicadas dentro de determinado período.

### 2. Indicadores de Qualidade:

Avaliará a precisão, a conformidade e a satisfação dos usuários. Comtemplará: **a)** índice de conformidade regulatório das prestadoras de serviços; **b)** percentual de decisões anuladas ou revisadas; **c)** satisfação dos stakeholders em pesquisas de opinião; **d)** taxas de reclamação resolvidas; **e)** taxas de reclamação resolvidas no primeiro contato; **f)** número de não conformidades identificadas nas auditorias internas.

### 3. Indicadores de Estratégia Competitiva:

Calculará o alcance de objetivos estratégicos e a competitividade regulatória. Abarcará: **a)** Número de políticas ou regulamentações atualizadas para alinhamento com padrões internacionais; **b)** percentual de cumprimento da agenda regulatória; **c)** tempo médio de resposta a mudanças no ambiente regulatório; **d)** número de parcerias ou acordos de cooperação estabelecidos; **e)** nível de engajamento com o público em consultas, audiências tomadas de subsídios e reuniões participativas.

### 4. Indicadores de Eficiência:

Aferirá o uso eficaz dos recursos para alcançar resultados. Abrangerá: **a)** Custo médio por processo regulatório concluído; **b)** custo de fiscalização por unidade fiscalizada; **c)** percentual de orçamento executado dentro do planejado; **d)** tempo médio de análise de pedidos feitos pelos prestadores de serviços; **e)** tempo médio de resposta aos usuários via Ouvidoria; **f)** Índice de uso de tecnologias digitais para automação dos processos.

#### 3.2. Avaliação e revisão

A avaliação dos resultados e do nível de alcance das metas estabelecidas para os objetivos estratégicos constarão no Relatório Anual de Gestão da ARSP, referente ao respectivo

exercício de competência, bem como serão divulgados à sociedade por meio dos canais de relacionamento disponíveis.

O presente Plano poderá ser atualizado e revisto a qualquer tempo para promover o ajuste ao contexto de atuação regulatória e o alinhamento contínuo entre os instrumentos de planejamento governamental e de políticas públicas, com vistas ao fortalecimento da governança pública.

A atualização deverá considerar os resultados obtidos no ano anterior, em particular a evolução dos indicadores e sua relação com as metas previamente definidas, bem como a situação dos projetos estratégicos.

#### **4. MAPA ESTRATÉGICO**

O Mapa Estratégico é uma ferramenta essencial na metodologia Balanced Scorecard (BSC), que traduz a estratégia da organização em um conjunto coerente e integrado de objetivos estratégicos. Ele serve como um elo entre o planejamento e a execução, permitindo que a estratégia seja compreendida e implementada de forma mais eficiente em todos os níveis da organização. O mapa estratégico sintetiza os principais objetivos para o período de 2024 a 2029, refletindo as prioridades estabelecidas por seus colaboradores e a missão da agência.

Organizado em perspectivas interligadas, o mapa estratégico oferece uma visão clara dos desafios e das oportunidades que guiam a atuação da ARSP. A perspectiva de Sociedade e valor público destaca a importância de garantir serviços públicos regulados com qualidade e eficiência, promover a transparência das ações e ampliar a participação social, assegurando também a sustentabilidade ambiental e social. Essa perspectiva está no topo do nosso mapa, evidenciando o impacto final esperado das ações da agência.

A perspectiva de Processos Internos foca no aperfeiçoamento da fiscalização e dos processos regulatórios, promovendo a modernização da regulação econômica e tarifária e a adoção de tecnologias que automatizem e potencializem a análise de dados. Esses objetivos são fundamentais para melhorar a eficiência operacional e a capacidade da ARSP de atender às demandas crescentes do setor regulado.

Já a perspectiva de Aprendizado e Inovação enfatiza a capacitação contínua dos colaboradores, o estímulo à cultura de inovação e a transformação digital, além da promoção de uma integração mais efetiva entre as diretorias e equipes da agência. Essa base de aprendizado sustenta as demais perspectivas, garantindo que a ARSP esteja preparada para enfrentar os desafios futuros com competência e criatividade.

Por fim, a perspectiva de Sustentabilidade e Eficiência Operacional trata da otimização de recursos financeiros, humanos e tecnológicos, assegurando a conformidade legal e regulatória e fortalecendo a governança institucional. Esses elementos garantem a estabilidade necessária para a execução eficaz das iniciativas estratégicas e o alcance dos resultados desejados.

O mapa estratégico da Agência para o ciclo de 2024/2029 reflete, portanto, uma visão integrada e orientada a resultados, alinhando os esforços para atingir seus objetivos e responder às expectativas da sociedade, promovendo a melhoria contínua e a segurança jurídica nos serviços públicos regulados.

# MAPA ESTRATÉGICO

## Missão

Regular os serviços públicos delegados, no âmbito do Estado do Espírito Santo, proporcionando a melhoria contínua, com equilíbrio entre os interesses dos usuários, dos prestadores de serviços e do poder concedente, atuando de forma justa, sustentável e inovadora.

## Visão

Consolidar-se como uma instituição indispensável para garantir segurança jurídica e qualidade nos serviços públicos regulados, no Estado do Espírito Santo.

### Resultados à Sociedade

Garantir serviços públicos regulados com qualidade e eficiência

Promover a transparéncia das ações da agência

Ampliação e participação social

Assegurar a sustentabilidade Ambiental e social

Adotar tecnologias que automatizem e potencializem a análise de dados

Modernizar a regulação econômica e tarifária

Aperfeiçoar a fiscalização e os processos regulatórios

### Processos Internos

### Recursos

Desenvolvimento de Competências

Transformação Digital

Integração Organizacional

Governança e Eficiência Operacional



### VALORES

Participação Social

Eficiência

Segurança Jurídica

Credibilidade

Transparéncia

Inovação



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

Edifício Global Tower  
Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, N°955 - Sala 401  
Enseada do Suá, Vitória / Espírito Santo  
(027) 3636 – 8500

[www.arsp.es.gov.br](http://www.arsp.es.gov.br)

ES



[arsp.es](http://arsp.es)



[arspes.gov](http://arspes.gov)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**ALEXANDRE CARETA VENTORIM**

DIRETOR-GERAL

ARSP - ARSP - GOVES

assinado em 06/02/2026 16:37:04 -03:00

**MAMORU TOGAWA KOMATSU**

DIRETOR SETORIAL

DB - ARSP - GOVES

assinado em 06/02/2026 16:38:22 -03:00

**DEBORA CRISTINA NIERO**

DIRETOR SETORIAL

DG - ARSP - GOVES

assinado em 06/02/2026 16:32:44 -03:00

**PEDRO TORRACA DAEMON**

DIRETOR SETORIAL

DIM - ARSP - GOVES

assinado em 06/02/2026 16:52:47 -03:00

**ALIEDA ALVES GODINHO**

DIRETOR SETORIAL

DAT - ARSP - GOVES

assinado em 06/02/2026 16:37:52 -03:00

**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 06/02/2026 16:52:47 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por MARIA APARECIDA CEZANHOCK (CHEFE DE GABINETE ARSP QCE-05 - DC/GAB - ARSP - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-XC5QMK>

