

ARSAL

Agência Reguladora e Fiscalizadora
dos Serviços Públicos de Salvador



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2015**

SUMÁRIO

1 – MENSAGEM DO PRESIDENTE	3
2 – APRESENTAÇÃO	4
3 – CONSTRUÇÃO INSTITUCIONAL	6
4 – PERFIL INSTITUCIONAL	8
5 – DIRETRIZES ESTRATÉGICAS	10
6 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	12
6.1 – Estrutura de Pessoas e Funções e Instalações Físicas	12
7 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	14
7.1 – Regulação do Serviço de Transporte Coletivo por Ônibus	14
7.2 – Regulação no Serviço de Saneamento Básico	18
7.3 – Regulação em outros serviços de concessão	18
7.4 – Intercâmbio com outras Agências e Órgãos Reguladores	18
7.5 – Participação em seminários, eventos e reuniões	19
7.6 – Ouvidoria e Relacionamento com o Cidadão Usuário	23
7.7 – Principais Resultados Obtidos em 2015	26
7.8 – Atividades previstas para 2016	27
7.9 – Área Administrativa Financeira	28
8 – AÇÕES SETOR JURÍDICO	30
9 - DEMONSTRATIVO FINANCEIRO	31
9.1 – Prestação de Contas 2015	31
9.2 – Planejamento Orçamentário 2016	32
10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	34

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

A ARSAL atua na regulação dos serviços públicos do município de Salvador e sua principal missão é cuidar da qualidade destes, fiscalizando e zelando pelos interesses dos usuários e consumidores.

O objetivo desta agência reguladora é cada vez mais se solidificar como instrumento que, amparado por uma agenda de qualidade e princípios como eficiência e competência, consiga, substancialmente, contribuir com o desenvolvimento sustentável dos serviços públicos prestados em nosso município.

Fazer parte desse trabalho pioneiro e inovador nesta capital tem sido desafiador e ao mesmo tempo gratificante, uma vez que muitos dos projetos e ações a que nos propusemos estão tomando forma e os frutos começam a ser colhidos, impactando numa crescente melhoria dos serviços regulados, que já pode ser sentida pelos nossos munícipes.

HENRIQUE GONÇALVES TRINDADE

Presidente da ARSAL

2. APRESENTAÇÃO

A criação de Agências Reguladoras é uma forma contemporânea de atuação do município visando, em linhas gerais, coordenar as relações entre o poder concedente, as empresas prestadoras de serviços e os cidadãos consumidores e/ou usuários em setores que o município decida delegar a prestação dos serviços a terceiros. A Agência Reguladora e Fiscalizadora de Serviços Públicos de Salvador - ARSAL tem a responsabilidade de, prioritariamente, desempenhar esta função nos seguintes importantes setores: serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, transporte coletivo urbano, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e outros serviços que lhes forem delegados, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados

A ARSAL foi criada através da Lei n^o 7.394/2007 e alterada pela Lei n^o 8.473/2013, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, e possui como atribuições regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do município de Salvador, estes serviços.

A Agência é uma autarquia de regime especial, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia decisória, orçamentária, técnica e financeira, condições que lhe asseguram a necessária independência e transparência no âmbito da Administração Pública Municipal e no relacionamento com o poder concedente, prestadores de serviço e sociedade.

Vinculada ao Gabinete do Prefeito, possui poder decisório de caráter colegiado para as atividades administrativas, financeiras e técnicas, que são exercidas por uma Diretoria Colegiada, formada pelo presidente, pelo diretor técnico e pelo diretor administrativo e financeiro nomeados pelo Prefeito do Município.

A Diretoria Colegiada decide sobre aprovação de regulamentos, julgamento de processos administrativos, aplicação de penalidades por descumprimento das regras de contratos ou regulamentos, aprovação de tarifas e outras atribuições.

O ano de 2014, primeiro ano de funcionamento efetivo da Agência, foi dedicado à sua estruturação, dotando-a dos recursos materiais e humanos mínimos para suas atividades básicas, e ao início da elaboração do arcabouço legal para seu pleno funcionamento.

No ano de 2015, este trabalho estrutural, iniciado no ano anterior, continuou a ser desenvolvido em diversas frentes, permitindo a finalização de suas instalações físicas, aquisição de equipamentos, elaboração de normas e regulamentos, seleção da equipe técnica e o desenvolvimento das diretrizes estratégicas que nortearão as ações da Agência no ano de 2016.

Este relatório apresenta os esforços de toda a equipe para efetiva implantação da agência, construindo a base que permitirá à ARSAL o exercício de suas responsabilidades, atuando como um agente capaz de promover a melhoria na qualidade dos serviços públicos regulados.

3. CONSTRUÇÃO INSTITUCIONAL

LEI 7.394/2007

- Natureza jurídica da ARSAL (art. 15) - a Agência Reguladora e Fiscalizadora dos Serviços de Limpeza Urbana de Salvador – ARSAL - é autarquia sob regime especial, vinculada à Secretaria Municipal de Serviços Públicos, com sede e foro no município de Salvador e prazo de duração indeterminado.
- Características da ARSAL – (art. 15, parágrafo único) - a natureza de autarquia especial conferida à ARSAL, é caracterizada por autonomia administrativa, financeira, orçamentária e de gestão de recursos humanos e pela investidura de seus dirigentes em mandato fixo.

LEI 8.743/2013

- Alterou o objeto e nomenclatura da ARSAL;
- Determinou o assessoramento jurídico pela Procuradoria;
- Criou cargos, 60 fiscais;
- Revogou os art. 20, 21, 22 e 30 da lei nº 7.394, de 28 de dezembro 2007 (todos referentes a mandatos e estabilidade)
- Definiu em que situações a ARSAL poderá exercer as funções de regulação e fiscalização de serviços públicos, em seu Artigo 16, § 2º: A ARSAL poderá exercer as funções de regulação e fiscalização de outros serviços públicos que sejam:

I - Atribuídas à ARSAL por decreto;

II - Delegadas ao Município pelo estado da Bahia ou pela União, observados os eventuais limites estabelecidos em legislação ou regulamentação específica, no ato de delegação ou nos contratos de prestação de serviço.

DECRETO 24.729, de 15/01/2014: Delegação de Competências

Elaborado pela ARSAL, este decreto delega à esta Agência as funções de regulação e fiscalização do contrato de concessão dos serviços públicos delegados, tal como a concessão de Transporte de Passageiros por Ônibus no Município de Salvador - STCO, atendendo ao disposto na Lei nº 7.394, de 28/12/2007, alterada pela Lei nº 8473, de 27/09/2013 e pelo Decreto mencionado, em seu Artigo 3º, §2º, Inciso I.

Dá nova redação aos dispositivos da Lei. Esta Lei foi elaborada pela ARSAL com o acompanhamento da Procuradoria Geral do Município, e será submetida aos procedimentos legais de aprovação pela Câmara Legislativa Municipal e sanção do Prefeito do Município.

4. PERFIL INSTITUCIONAL

NOME

Agência Reguladora e Fiscalizadora dos Serviços Públicos de Salvador

NOME FANTASIA / SIGLA

ARSAL

NÚMERO DE INSCRIÇÃO NO CNPJ

19.762.621/0001-30

NATUREZA JURÍDICA

Autarquia em regime especial

FORMA DE CONSTITUIÇÃO

Pessoa jurídica de Direito Público

FINALIDADE

Regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados

PRAZO DE DURAÇÃO

Indeterminado

ENDEREÇO

Av. ACM, nº 3.244 - Ed. Empresarial Thomé de Souza, 7º andar,
salas 718, 719 e 720 Salvador – Ba CEP: 41.800-700

TELEFONE / FAX

(71) 3202-8800

ENDEREÇO ELETRÔNICO

arsal@salvador.ba.gov.br

PÁGINA NA INTERNET

arsal.salvador.ba.gov.br

NORMAS LEGAIS

Constituição Federal de 1988 - Art. 37, Inciso 37

Lei Municipal nº 7.394/2007 - Artigo 14

Lei Municipal nº 8.473/2013, altera a Lei nº 7.394/2013

Decreto Municipal nº 24.729 de 15 de janeiro de 2014

REPRESENTANTE LEGAL

Henrique Gonçalves Trindade – Diretor Presidente

5. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

A criação de Agências Reguladoras é uma forma contemporânea de atuação do município visando, em linhas gerais, coordenar as relações entre o poder concedente, as empresas prestadoras de serviços e os cidadãos consumidores e/ou usuários em setores que o município decida delegar, a terceiros, a prestação dos serviços.

A ARSAL foi criada através da Lei n º7.394/2007 e alterada pela Lei nº 8.473/2013, e tem por finalidade regular e fiscalizar os serviços públicos atribuídos à Agência por decreto do Município do Salvador, nos termos da lei, assim entendidas as concessões, permissões e demais prestações de serviços de outra natureza, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados

De forma principal, compete à ARSAL:

I - Cumprir e fazer cumprir a legislação e demais normas regulamentares, incluindo os contratos de concessão, permissão e de outra natureza e seus anexos, relacionados aos serviços públicos delegados pelo Poder Público Municipal;

II - Exercer a regulação, o controle e a fiscalização dos serviços abrangidos pelo inciso I acima, editando as resoluções e proferindo as decisões pertinentes;

III - implementar as diretrizes estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão, permissão e fiscalização de serviços públicos sujeitos à sua competência;

IV - Garantir a aplicação do princípio da isonomia no uso e acesso aos serviços outorgados;

V - Mediar e dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, entidades

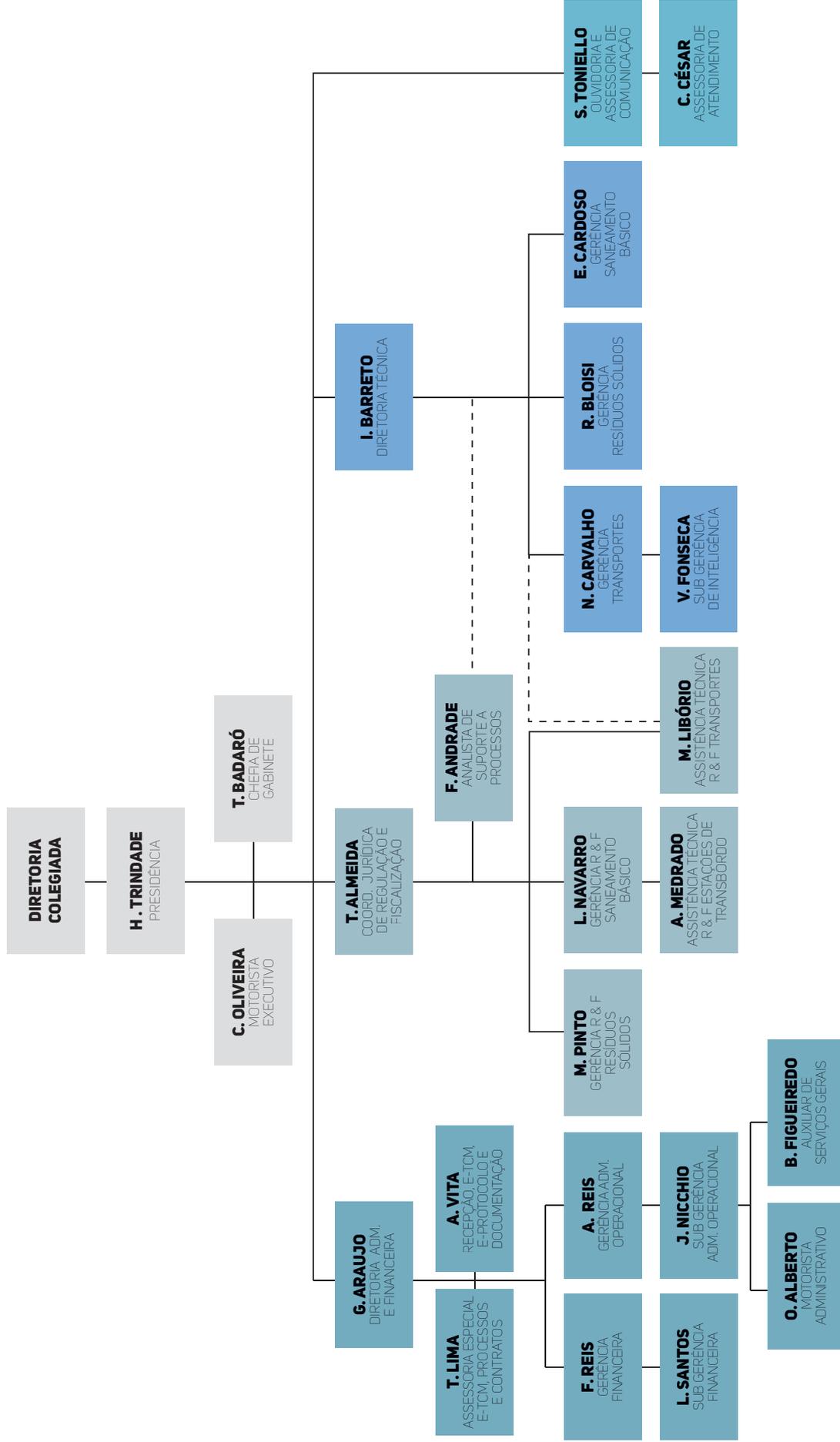
reguladas e usuários;

VI - fiscalizar, diretamente ou por delegação a outros órgãos da administração pública, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos contratos de concessão, permissão e de outra natureza de serviços públicos, bem como das respectivas metas e indicadores de desempenho, quando for o caso, fornecendo as orientações necessárias à adequada prestação dos serviços e aplicando, se for o caso, diretamente as sanções cabíveis, em conformidade com as normas legais, regulamentares e pactuadas observado o devido processo legal;

Em um primeiro momento, a ARSAL priorizará a responsabilidade de desempenhar suas finalidades nos seguintes setores estratégicos: transporte coletivo urbano, serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

6.1 – Estrutura de Pessoas e Funções e Instalações Físicas



A gestão da ARSAL é de responsabilidade da Diretoria Colegiada composta por três integrantes, (Diretor-Presidente, Diretor Administrativo-financeiro e Diretor Técnico), responsável por analisar, discutir e decidir, como instância administrativa final, as matérias pertinentes às competências da ARSAL. As reuniões ocorrem ordinariamente a cada quinzena e as decisões são tomadas em colegiado, por maioria simples. A Diretoria Colegiada foi plenamente constituída em setembro/2014, exercendo a partir desta data as atribuições estabelecidas na Lei nº 8.473, de 27/09/2013.

Após a constituição da Diretoria Colegiada da ARSAL, foi iniciado o processo de avaliação e seleção dos profissionais para ocupação dos cargos gerenciais e de assessoramento da Agência, denominados órgãos funcionais da ARSAL conforme estabelecido no Decreto nº 24.729 de 15/01/2014.

A Agência foi instalada, inicialmente, no 1º semestre de 2014, no Ed. Mundo Plaza - Av. Tancredo Neves, sendo transferida em agosto do mesmo ano para o Ed. Empresarial Thomé de Souza, adquirindo instalações físicas mais adequadas a sua estrutura funcional, composta por 03 (três) salas, 718/19/20, conjugadas fisicamente, com aproximadamente 126 m². Neste mesmo mês foram adquiridos o mobiliário, os equipamentos de ar condicionado, e locados os primeiros computadores. A estrutura física da ARSAL foi completada ao longo de 2015, com esta etapa sido finalizada em setembro deste mesmo ano.

7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Concluída a seleção e nomeação de pessoal para os cargos gerenciais e de assessoramento, foi iniciado o processo de planejamento das ações para o biênio 2014/2015. O processo de planejamento contou com a efetiva participação da equipe, a qual definiu as ações prioritárias para dar efetividade à ARSAL. As ações foram desdobradas em conformidade com as atribuições delegadas à Agência nos segmentos de serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, serviços limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e serviço público de transporte urbano.

7.1 – REGULAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS (STCO)

Especificamente no setor de transporte coletivo urbano, é atribuição desta Agência fiscalizar indiretamente os órgãos e entidades privadas e públicas envolvidos na prestação do serviço, através de auditoria técnica de dados fornecidos por estes, ou gerados pelo órgão, conforme dispõe o inciso VI do Capítulo II do Decreto 24.729 de 15/01/2014, que dispõe sobre a organização e funcionamento da ARSAL. Para atingir esta finalidade, a Diretoria Técnica, DT, tem executado as seguintes atividades:

7.1.1– Acompanhamento do Itens do Contrato

Nesta atividade, a ARSAL tem acompanhado o cumprimento dos contratos de concessão nº 005/2014 - Plataforma Transporte SPE S/A, nº 006/2014 - ÓTIMA Transporte SPE S/A e nº 007/2014 - Salvador Norte Transportes Urbanos SPE S/A, sempre respaldada nas informações fornecidas pela Gerência de Controle do Contrato - GCC da SEMOB, que realiza a fiscalização dos eventos previstos. Para melhor controle e gerenciamento das informações, a DT desenvolveu um sistema no programa Access, para um correto acompanhamento do contrato e seus anexos.

Com relação aos aspectos econômico-financeiros do contrato, a DT desenvolveu um estudo, com base no IPCA acumulado de dezembro/14 a novembro/15, para efeito de reajuste tarifário. Também foi definido, junto à Secretaria de Mobilidade Urbana - SEMOB, os procedimentos para declaração de receitas acessórias.

A DT da ARSAL realizou, entre os meses de março a novembro, três reuniões com a SEMOB/CCG para avaliação do cumprimento das obrigações contratuais, onde, ao todo, foram analisados vinte itens, ficando pendentes apenas três obrigações, a saber:

- Acessibilidade de 100% da frota de ônibus a partir de janeiro de 2015, conforme Decreto Federal nº 5296 de 2/12/2014. Do total de 2.582 ônibus da frota, 82,3% possuíam acessibilidade plena para pessoas com deficiência.

Providência: Abertura pela ARSAL, em novembro de 2015, dos processos administrativos nº 002, nº 003 e nº 004/2015, solicitando pronunciamento das três concessionárias sobre a questão da acessibilidade da frota.

- Construção de 100% dos Módulos de Conforto, conforme previsto no Edital. Há um impedimento por parte do Poder Concedente decorrente da indisponibilidade de área pública nos terminais de linha selecionados. Constatamos que apenas 30% do quantitativo encontra-se concluído até dezembro de 2015.

- Instalação de equipamento de contagem de passageiros nos veículos da frota. As concessionárias alegam que não existe equipamento homologado pelo INMETRO para aquisição no Brasil.

Providência: Assunto em análise pela SEMOB / ARSAL.

- Interrupção do pagamento das parcelas de outorga a partir de novembro de 2015, pelas

três concessionárias, alegando desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Providências: Abertura pela ARSAL dos processos administrativos nº 005, nº 006 e nº 007, em face das concessionárias, além de notificação para imediato restabelecimento do pagamento das parcelas em atraso.

A correção do valor das Outorgas em atraso foi calculada de acordo com estudo baseado no IPCA, acumulado de dezembro/14 a novembro/15, já mencionado.

7.1.2 – Acompanhamento do Indicadores de Desempenho

Dados físicos do STCO

Neste item, a DT da ARSAL buscou, desde março de 2015, registrar todos os dados físicos relativos ao STCO, realizando comparações entre os valores obtidos em 2015 e 2014 (antigo sistema, operado por 18 empresas prestadoras do serviço).

Sobre os dados acima citados, vale destacar que apenas as informações de passageiros transportados e passageiros equivalentes têm sido fornecidas regularmente pela Diretoria de Transporte da SEMOB. Os demais dados estão sendo fornecidos pelas concessionárias, em função de problemas na transmissão de dados entre os sistemas das empresas e da SEMOB.

Indicadores de desempenho da qualidade

O Sistema de Gestão de Qualidade do Transporte Coletivo por Ônibus de Salvador– SGQTS, tem por objetivo geral buscar, de forma contínua e permanente, a melhoria da qualidade dos serviços de transportes oferecidos à comunidade, em harmonia com as condições e a realidade econômica e social da população e dos usuários dos serviços.

O SGQTS está centrado em um conjunto de indicadores que expressam aspectos relativos à execução dos serviços, à satisfação dos usuários, à segurança, à responsabilidade social e, por fim, ao desempenho econômico do transporte coletivo por ônibus do município de Salvador.

Os indicadores selecionados, para acompanhamento sistemático, foram classificados em quatro grupos, de acordo com os seus objetivos específicos, e estão relacionados a seguir:

- GRUPO I - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
- GRUPO II - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
- GRUPO III - SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL
- GRUPO IV - DESEMPENHO ECONÔMICO

Quanto à avaliação dos Indicadores Gerais de Qualidade – IGQS - , acima referenciados, e previstos para serem executados a partir de novembro de 2015, conforme determina o Projeto Básico constante do Anexo I do Edital, não foi possível gerar e avaliar tais informações, pois, o Sistema de Gestão de Qualidade do Transporte ainda não foi implantado, devido a situações de ordem técnica e/ou administrativa.

Considerando a necessidade de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias, conforme previsto no Anexo 1 – Projeto Básico -, foi celebrado um acordo entre a SEMOB e a ARSAL para a criação de um grupo de trabalho, com início das atividades em dezembro de 2015. O grupo é constituído por técnicos da SEMOB e da ARSAL, e tem como finalidade propor soluções de curto prazo, que permitam a geração e fornecimento de indicadores da qualidade dos serviços prestados, utilizando-se dos dados gerados pelo Sistema de Gerenciamento de Transporte - SIGET.

7.2 – REGULAÇÃO NO SERVIÇO DE SANEAMENTO BÁSICO

Nessa atividade, a ARSAL participa com um representante da DT no Grupo de Trabalho, criado pelo Decreto Municipal nº 25.936/2015, para acompanhar a elaboração dos estudos de modelagem da concessão dos serviços de coleta e limpeza urbana de Salvador.

Participação, em conjunto com técnicos da LIMPURB, junto à Consultoria Ambiente Sustentável na elaboração do Termo de Referência para contratação do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos – PMGIRS.

Na área de distribuição de água e esgotamento sanitário, a DT participou dos primeiros entendimentos com a Agência Estadual de Regulação e Saneamento – AGERSA - e com a Empresa Bahia de Saneamento – EMBASA, com vistas a transferência futura para a esfera da ARSAL, das atividades de regulação e fiscalização da distribuição de água e esgotamento sanitário no município de Salvador.

7.3 – REGULAÇÃO EM OUTROS SERVIÇOS EM CONCESSÃO

Na área de concessão para a exploração de estações de transbordo de passageiros, a exploração da Estação de Transbordo Clériston Andrade – Estação da Lapa - pela empresa Nova Lapa Empreendimentos SPE S/A, em conjunto com a Secretaria de Mobilidade Urbana – SEMOB - está em processo de análise de documentação pela área jurídica da ARSAL, para, posteriormente, ser encaminhada à Diretoria Técnica para os primeiros passos para sua regulação.

7.4 – INTERCÂMBIO COM OUTRAS AGÊNCIAS E ÓRGÃOS REGULADORES

No âmbito do relacionamento com outras Agências e Órgãos Reguladores, foram feitas as seguintes aproximações:

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, especificamente na área de Saneamento Básico no que diz respeito à avaliação dos indicadores de qualidade e à regulação econômico-financeira;

Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte - BH TRANS, nos meses de agosto e novembro de 2015, com o objetivo de trocar informações sobre a gestão dos indicadores de qualidade de sistema de transporte coletivo, sistema de relacionamento com os usuários e estudos para revisão tarifária.

7.5 – PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS, EVENTOS e REUNIÕES

A ARSAL esteve representada pela sua área Técnica em quatro eventos relacionados às atividades de regulação: em três reuniões da Câmara Técnica de Saneamento – CTSAN, promovidas pela Associação Brasileira de Agências de Regulação, ABAR, em Salvador, Campinas e Maceió, e no 9º Congresso de Agências Reguladoras, também promovido pela ABAR, em Brasília, onde estiveram presentes os Diretores Técnicos e Administrativo e Financeiro, além do Gerente Jurídico.

Segue abaixo, a lista de participações da ARSAL, através de sua área Técnica, em reuniões, eventos e comissões ligadas a atividade de Regulação.

Representantes da ARSAL com Participação em Conselhos e Comissões

- Representante, como Conselheira membro do Conselho da Cidade, junto à Secretaria Municipal de Ordem Pública – SEMOP;
- Representante, como membro da Comissão do Meio Ambiente, criada pela Lei Municipal nº 6.916/2005, junto à Secretaria Municipal de Ordem Pública – SEMOP;
- Representante na Comissão de acompanhamento da Implantação da coleta seletiva,

constituída pela Secretaria Cidade Sustentável – SECIS;

- Representante Técnico como Membro da Comissão de Licitação da SEMOP, para julgar a proposta para contratação de empresa especializada, para elaboração da modelagem técnica dos serviços de coleta e limpeza urbana de Salvador, incluindo avaliação dos produtos apresentados e indicação de demandas específicas;

- Representante, como Membro do grupo técnico, criado para os encaminhamentos relativos às alternativas de contratação para serviços de coleta e limpeza urbana;

- Representante, como Membro da comissão, em conjunto com técnicos da LIMPURB, responsável pela elaboração de relatório de avaliação do Plano Municipal de Saneamento Básico, visando a elaboração do Termo de Referência para a revisão do Plano de Gerenciamento dos Resíduos Sólidos;

- Representante, como Membro de comissão, em conjunto com técnicos da LIMPURB, para discussão junto à consultoria Ambiente Sustentável sobre a elaboração do Termo de Referência.

Participação de Representantes da ARSAL em eventos técnicos na área de regulação

- Participação, como Palestrante, na Câmara Técnica de Saneamento realizada em Salvador, sobre a Concessão do Aterro Metropolitano Centro – AMC;

- Participação, como ouvinte, na Câmara Técnica de Saneamento – CTSAN promovida pela ABAR, em Campinas – SP;

- Participação, como ouvinte, na Câmara Técnica de Saneamento realizada em Maceió –AL, dezembro 2015;

- Participação, como ouvinte, no 9º Congresso de Agência Reguladoras – ABAR, em Brasília.

Participação de representantes da ARSAL em reuniões

- Reunião com o Ministério Público Estadual, para discussão do parecer técnico sobre o documento aprovado pelo Decreto Municipal nº 22.930/2012, intitulado “Revisão do Plano Básico de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos do Município de Salvador”;
- Reunião com a Diretoria de Transporte da SEMOB, em junho de 2015, para entendimento sobre o fluxo de informações entre os Órgãos, que permita a ambos acompanhar a execução dos contratos do STCO;
- Reunião, em setembro de 2015, com a Agência Estadual de Saneamento – AGERSA e com a Empresa Bahia de Saneamento – EMBASA - para início de tratativas sobre a transferência para a ARSAL da atividade de regulação da distribuição de água e do esgotamento sanitário no município de Salvador;
- Reunião com o Sindicato das Empresas de Transporte de Salvador - SETPS - em novembro de 2015, para apresentação dos representantes da INTEGRA Salvador, empresa que coordenará as obrigações contratuais comuns às três Concessionárias do STCO. Neste encontro, foi verificado o status do cumprimento pelo SETPS, INTEGRA e as SPEs, dos itens gerais dos contratos de concessão nº 005, 006 e 007/2014 do STCO, incluindo a implantação do sistema de relacionamento com os usuários.

Visita às Concessionárias e empresas de prestação de serviço ao Município de Salvador

- Visita técnica ao Aterro Metropolitano Centro - AMC, e apresentação dos dirigentes da situação atual da concessão e do funcionamento do aterro;
- Visita técnica à Agência reguladora PCJ –ARES, em julho de 2015, com apresentações sobre

a concessão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos de Piracicaba – SP, e de consultoria especializada em direito ambiental;

- Visita ao Centro de Comando de Operações – CCO do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus – STCO, implantado na Secretaria de Mobilidade Urbana – SEMOB, em maio de 2015.

- Visita à empresa concessionária Salvador Norte, CSN, do STCO, em maio de 2015, para obtenção de informações sobre o desenvolvimento do sistema de controle de operações - CCO, e do sistema de coleta de indicadores;

- Visita ao Sindicato das Empresas de Transporte de Salvador - SETPS, em maio de 2015, com o objetivo de conhecer sua forma de atuação junto às Concessionárias, além de obter informações sobre o andamento do sistema de controle de operações CCO, e do sistema de coleta de indicadores;

- Visita à empresa concessionária ÓTIMA, do STCO, em maio de 2015, para obter informações sobre o andamento do sistema de controle de operações CCO e do sistema de coleta de indicadores;

- Visita à empresa concessionária PLATAFORMA, do STCO, em junho de 2015, para obtenção de informações sobre o andamento do sistema de controle de operações - CCO e do sistema de coleta de indicadores;

- Visita à empresa Salvador Card, em junho de 2015, para conhecer o funcionamento do sistema de bilhetagem eletrônica do STCO, coordenado pela empresa;

- Visita à Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte, BH TRANS, em agosto de 2015, para intercâmbio de informações sobre o sistema de gestão dos indicadores de qualidade de sistema de transporte coletivo, e do sistema de relacionamento com os Usuários;

- Visita à Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte, BH TRANS, em novembro de 2015, para obter informações sobre as atividades desenvolvidas pela empresa de consultoria especializada em serviços de revisão tarifária na Gerência de Controle de Concessão e Tarifas, GECET.

7.6 – OUVIDORIA E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO USUÁRIO

2015 marcou a instalação formal da Ouvidoria da ARSAL abrindo para os consumidores novos canais de contato com a Agência Reguladora e Fiscalizadora dos Serviços Públicos de Salvador. No mês de março foram disponibilizados o email da Ouvidoria do Órgão-arsal.ouvidoria@salvador.ba.gov.br, telefones, e designada uma equipe especializada para atender, prontamente, os interessados em obter informações da ARSAL e registrar denúncias, elogios ou sugestões.

Além disso, foi implantado um banco de dados para acompanhamento e gerenciamento permanente das solicitações feitas pelos usuários com o objetivo de resolver de forma conveniente os conflitos que surgem entre os usuários e as empresas prestadoras do serviço de transporte coletivo.

A Ouvidoria, que atua em estreita parceria com a Ouvidoria Geral da Prefeitura, é um valioso instrumento para nortear o trabalho de regulação e fiscalização dos serviços públicos oferecidos pela ARSAL.

Para maximizar esta parceria, foi realizada, em março de 2015, reunião entre a ARSAL e a Ouvidoria Geral do Município, responsável pela execução do sistema “156 “ - Fala Salvador”, com a presença dos Diretores Técnicos e Administrativo e Financeiro, Ouvidor e Gerentes Técnicos.

O propósito do encontro foi estabelecer os primeiros entendimentos com aquele setor sobre

a atuação da ARSAL frente ao sistema de relacionamento com os usuários.

Naquele momento, o atendimento às reclamações dos usuários do serviço de transporte coletivo, era realizado pelo canal 118, pela ouvidoria setorial da TRANSALVADOR, onde também foi realizada visita, em abril de 2015, com o objetivo de obtenção de informações sobre o funcionamento do sistema desta Ouvidoria, assim como sobre o histórico de reclamações dos usuários sobre o STCO, antes da implantação do novo sistema de operação da INTEGRA Salvador.

Na ocasião, foi informado estar previsto para outubro de 2015, a implantação, pela Ouvidoria Geral da Prefeitura, do projeto de unificação do sistema de reclamações de usuários, através do canal 156 - Fala Salvador, relativas aos serviços públicos prestados pela PMS e/ou pelas Concessionárias.

Em outubro de 2015, as Concessionárias, através da empresa INTEGRA Salvador, implantaram o Sistema de Relacionamento com os Usuários, SRU, para recepcionar e tratar todas as reclamações e sugestões dos usuários do STCO.

Nota: A ARSAL, através de sua Diretoria Técnica, não dispõe de informações no período de abril e outubro de 2015, quando a central 118 de atendimento aos usuários do STCO foi desativado, até a implantação do SRU da INTEGRA Salvador.

Em 2015, também foram exitosas as seguintes ações da ARSAL, liderada pela sua Ouvidoria em conjunto com a Assessoria de Comunicação da Agencia:

IMPLANTAÇÃO DO SITE DA ARSAL – No mês de agosto, a ARSAL lançou seu site, criado com o objetivo de facilitar o contato dos usuários dos serviços públicos com os órgãos oficiais e com as empresas concessionárias. Através do endereço eletrônico www.arsal.salvador.ba.gov.br o público tem acesso às diversas informações sobre o serviço de transporte coletivo

urbano da capital, sobre a Missão e o papel desempenhado pela ARSAL, sua competência e área de atuação no processo de regulação e fiscalização do sistema.

PRESENÇA EM REDES SOCIAIS – A ARSAL também interage com o público por meio das redes sociais, com endereços no Facebook, Twitter e Whatsapp, por exemplo, e em parceria com sites, portais, emissoras de rádio e jornais que divulgam, sistematicamente, todas as atividades da Agência em favor dos usuários dos Serviços Públicos.

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA - No mês de setembro, a ARSAL realizou uma pesquisa de satisfação junto aos usuários de transporte coletivo da capital baiana, com o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados e a eficiência na gestão municipal.

As consultas aos usuários, dois mil, no total, foram realizadas nas principais estações de transbordo de Salvador, a saber: Estação da Lapa, Estação Pirajá, Estação Mussurunga, Ponto do Shopping da Bahia, Terminal da Rodoviária, Ponto da Baixa do Fiscal e Ponto do Elevador Lacerda. Os usuários do Transporte Coletivo puderam opinar sobre pontos importantes tais como acessibilidade, frequência, tempo de espera nos terminais e pontos de ônibus, tempo da viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de espera, características dos locais de parada, sistemas de informação, conectividade e o comportamento dos operadores, motoristas e fiscais das empresas prestadoras dos serviços.

ELABORAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CARTILHA - A ARSAL produziu, em 2015, uma cartilha com todas as informações sobre a Agência, sobre os direitos dos consumidores e orientações de como devem proceder para registrar reclamações, sugestões, solicitações e elogios sobre os serviços públicos prestados na capital. Na primeira edição, foram impressas dez mil unidades da cartilha, distribuídas entre os dois mil usuários que participaram da pesquisa de opinião pública sobre o transporte coletivo, nas estações de transbordo e em pontos de ônibus, e para a população em geral.

DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAL PARA A IMPRENSA - A Assessoria de Comunicação promoveu, por seu turno, vários encontros do Presidente, Henrique Gonçalves Trindade, e diretores, com os meios de comunicação de Salvador, resultando em entrevistas e divulgação das atividades do órgão. A assessoria produziu, ainda, diversas matérias sobre as ações da ARSAL, amplamente divulgadas pelos veículos de comunicação.

7.7 – PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS EM 2015

A atividade de regulação da qualidade dos serviços de transporte foi dificultada pela não implantação do Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços já mencionado. A ARSAL, mesmo assim, criou e manteve, atualizado, um banco de dados com informações gerenciais do sistema. É possível citar alguns itens monitorados nesse banco de dados: Passageiros Transportados, Passageiros Equivalentes, Frota de veículos, Total de Km rodados, linhas em operação, viagens realizadas e outros.

Essas informações permitem uma avaliação saudável do comportamento econômico-financeiro do serviço, em comparação aos dados do ano de 2014.

Para possibilitar a avaliação da qualidade do serviço, sob o ponto de vista do usuário, a ARSAL promoveu uma pesquisa de satisfação, no período de 17 a 31 de setembro, quando foram entrevistados 2061 (dois mil e sessenta e um) usuários, nas principais estações e pontos de embarque e desembarque da cidade, a saber: Estação da Lapa, Elevador Lacerda, Largo da Calçada, Shopping da Bahia, Igreja Universal – Iguatemi, Estação Mussurunga, Estação Pirajá e Terminal da Estação Rodoviária.

A totalização desta pesquisa permitiu a identificação da predominância dos conceitos “ruim” e “péssimo” em 48,86% das entrevistas realizadas, seguido de 25,1% para o conceito “regular”, e 22,4% para os conceitos “bom” e “ótimo” para os itens monitorados já citados.

7.8 – ATIVIDADES PREVISTAS PARA 2016

Para o ano de 2016 estão previstas as seguintes atividades, além da continuidade da regulação do contrato do STCO, com a primeira revisão Tarifária.

1- Estudar e propor os Procedimentos fiscalizatórios para os serviços de Transporte, Tratamento e Destino Final de Resíduos Sólidos, que se encontra concessionado pelo município;

2- Analisar e auditar os custos operacionais dos serviços concedidos, visando o reequilíbrio financeiro do contrato e a inserção da taxa de regulação dos serviços no Plano de Negócios;

3- Ampliar o nível de negociação com a AGERSA, para aumento da participação da ARSAL na regulação de água e esgoto em Salvador, inclusive no que se refere à assinatura do contrato de programa entre o Estado e o Município;

4- Propor novo arranjo institucional para atuação da ARSAL junto ao sistema SEMOP/ LIMPURB, no processo de regulação e fiscalização dos serviços concedidos à BATTRE – Bahia Transporte e Tratamento de Resíduos;

5- Acompanhar junto à Câmara Técnica de Saneamento da ABAR, os estudos para definição, e uniformização, nacional e/ou regionalmente, dos critérios de planejamento, regulação e fiscalização das normas regulatórias;

6- Manter representação na comissão de concessão dos serviços de Limpeza Urbana e Coleta de Resíduos com participação da SEMOP, LIMPURB e ARSAL;

7- Regular a nova concessão dos serviços de Coleta e Limpeza Urbana de Salvador;

8- Regular as novas concessões em serviços de iluminação pública e de estacionamento em locais externos (zona azul);

9- Iniciar estudos para regulação e fiscalização dos contratos de concessão de mobiliário urbano e outdoors, como determinado pelo Decreto 25.030, de 29/05/2014.

10- Desenvolver metodologia alternativa para cálculo e avaliação dos indicadores de qualidade do STCO, em parceria com a SEMOB, enquanto não ocorrer a implantação do Sistema Integrado de transporte;

11- Criar banco de dados do STCO, para geração de informações gerenciais e operacionais, que propiciem o desenvolvimento de estudos dos indicadores, além do acompanhamento da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias;

12- Desenvolver, organizar e implementar os procedimentos e práticas relacionadas à avaliação da qualidade do serviço público de transporte por ônibus, através da participação do Grupo Técnico, criado pela SEMOB/ARSAL;

13- Ampliar as atividades de regulação técnica e econômica, compreendendo a análise da correlação entre as estruturas tarifárias e os padrões de qualidade dos serviços públicos regulados, acompanhamento e estudos dos critérios de reajuste e revisão tarifária, a fim de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e zelar pelo fiel cumprimento da legislação e dos contratos de concessão;

7.9 – ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA

A Diretoria Administrativa Financeira é área meio, e tem como principal função prover condições às diretorias Colegiada e Técnica, e demais setores da ARSAL, de desenvolver suas atividades e atingir os objetivos propostos.

No entanto, algumas ações se destacaram ao longo de 2015 na evolução corporativa da Agência, e redução de seu custeio, sem prejuízo da qualidade do desenvolvimento de suas atividades.

1- Negociação, junto à empresa locadora das salas ocupadas pela ARSAL, SOS Serviços Médicos Especializados, e obtenção da redução do valor do aluguel de R\$ 8.000,00 para R\$ 6.677,50, a partir de janeiro de 2016, permitindo uma redução de despesas anual de R\$ 15.870,00;

2- Relacionamento da ARSAL com a Coordenação do Projeto Transparência Salvador, para atuar na estruturação estratégica do Programa, assim como participação nas ações de sensibilização junto aos Órgãos da Prefeitura e também como Órgão Piloto na estrutura de Transparência proposta pelo Projeto;

3- Aproximação da ARSAL da Controladoria Geral do Município, CGM, para viabilização do propósito da Agência assumir a Regulação e Fiscalização dos segmentos de Outdoors e Mobiliário Urbano, conforme conceitua processo em tramitação na CGM, e também determina o Decreto Municipal 25.030 de 25/09/2014;

4- Gestão financeira efetiva dos recursos da ARSAL, propiciados pelo pagamento da Taxa de Regulação, Fiscalização e Controle – TRCF - feito pelas Concessionárias que compõem o STCO, Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus.

Ao final do exercício de 2015, a ARSAL contabilizou uma economia orçamentária superior a R\$ 1.400.000,00 (48 % do valor orçado em 2015, R\$ 2.968.532,00). Também é digno de destaque o superávit alcançado, em valor superior a R\$ 940.000,00, quando se faz a relação entre o valor arrecadado com a TRCF, pela SEFAZ, em 2015, de R\$ 2.498.702,00 e o valor empenhado neste ano, de R\$ 1.557.193,99.

8. AÇÕES DO SETOR JURÍDICO

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS TRAMITAÇÃO INTERNA				
DATA	PROCESSO ARSAL	PROCESSO DE ORIGEM	INTERESSADO	OBJETO
23/09/2015	001/2015	PR 75 2015 462 SEMUT	CSN	MULTA NÃO PAGAMENTO TEMPESTIVO DA OUTORGA JUNHO 2015
27/10/2015	002/2015	PR 75 2015 255 SEMUT	CSN	ACESSIBILIDADE DA FROTA
27/10/2015	003/2015	PR 75 2015 255 SEMUT	ÓTIMA	ACESSIBILIDADE DA FROTA
27/10/2015	004/2015	PR 75 2015 255 SEMUT	PLATAFORMA	ACESSIBILIDADE DA FROTA
25/11/2015	005/2015	PR 75 2015 770 SEMUT	CSN	MULTA POR NÃO PAGAMENTO DA OUTORGA SETEMBRO E OUTUBRO 2015
15/12/2015	006/2015	PR 75 2015 825 SEMUT	CSN	MULTA POR NÃO PAGAMENTO DA OUTORGA NOVEMBRO 2015
15/12/2015	007/2015	PR 75 2015 828 SEMUT	PLATAFORMA	MULTA POR NÃO PAGAMENTO DA OUTORGA NOVEMBRO 2015
15/12/2015	008/2015	PR 75 2015 831 SEMUT	ÓTIMA	MULTA POR NÃO PAGAMENTO DA OUTORGA NOVEMBRO 2015

9. DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

9.1 Prestação de Contas 2015

Demonstra a movimentação dos créditos orçamentários e adicionais, possibilitando o acompanhamento e o controle das despesas autorizadas, empenhadas, liquidadas, a pagar e pagas da ARSAL referente ao exercício de 2015.

DESPESAS	DOTAÇÃO ATUALIZADA	EMPENHADA	LIQUIDADA	PAGA	RESTOS A PAGAR	SALDO DISPONÍVEL
PESSOAL	1244.232,00	1226.244,55	1190.984,24	1171.661,63	0,00	53.247,76
CUSTEIO	1664.300,00	373.850,59	334.707,26	334.707,26	26.453,20	1303.139,54
INVESTIMENTO	60.000,00	4.410,46	4.410,46	4.410,46	0,00	55.589,54
TOTAL GERAL	2968.532,00	1530.101,96	1510.101,96	1510.779,35	26.453,20	1411.976,84

RECEITAS	PREVISÃO	LANÇAMENTOR	ARRECADAÇÃO	ECOLHIMENTO	RESTOS A RECEBER
RECURSOS ORDINÁRIOS	4016.000,00	2738.702,99	2498.702,09	2498.702,09	240.000,00
TOTAL GERAL	4016.000,00	2738.702,99	2498.702,09	2498.702,09	240.000,00

9.2 Planejamento Orçamentário 2016

Demonstra a movimentação dos créditos orçamentários e adicionais, possibilitando o acompanhamento e o controle das despesas autorizadas, empenhadas, liquidadas, a pagar e pagas da ARSAL referente ao exercício de 2015.

PROJETO / ATIVIDADE	DENOMINAÇÃO		ORÇAMENTO 2016
	CÓDIGO	CLASSIFICAÇÃO DA DESPESA	
04.122.015.20001	ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL E ENCARGOS - ARSAL		1.370.000,00
	3.1.90.04	CONTRATAÇÃO POR TEMPO LIMITADO	1.000,00
	3.1.90.05	OUTROS BENEFÍCIOS PREV. DO SERV. OU MILITAR	1.000,00
	3.1.90.08	OUTROS BENEFÍCIOS ASSIST. DO SERV. OU DO MILITAR	2.000,00
	3.1.90.11	VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOA CIVIL	1.020.000,00
	3.1.90.13	OBRIGAÇÕES PATRONAIS	220.000,00
	3.1.90.16	OUTRAS DESPESAS VARIÁVEIS - PESSOA CIVIL	41.000,00
	3.1.91.13	OBRIGAÇÕES PATRONAIS - PREVIS	10.000,00
	3.3.90.46	AUXÍLIO - ALIMENTAÇÃO	74.000,00
	3.3.90.49	AUXÍLIO - TRANSPORTE	1.000,00

04.122.015.2001	MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	435.000,00
	3.3.90.14 DIÁRIAS - PESSOA CIVIL	10.000,00
	3.3.90.30 MATERIAL DE CONSUMO	20.000,00
	3.3.90.32 MATERIAL, BEM OU SERVIÇOS PARA DISTRIBUIÇÃO GRATUITA	2.000,00
	3.3.90.33 PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	10.000,00
	3.3.90.34 OUTRAS DESP. PESSOAL DECORRENTES DE CONTR. DE TERCEIRIZAÇÃO	100.000,00
	3.3.90.35 SERVIÇOS DE CONSULTORIA	5.000,00
	3.3.90.36 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PF	2.000,00
	3.3.90.37 LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	110.000,00
	3.3.90.39 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PJ	167.000,00
	3.3.90.93 INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	4.000,00
	4.4.90.52 EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	5.000,00
TOTAL		1.805.000,00

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A criação da Agência Reguladora e Fiscalizadora de Serviços Público de Salvador - ARSAL é um marco para o Município do Salvador, considerando a importância dessa entidade para o fortalecimento da gestão municipal, vez que se trata de uma forma contemporânea de atuação do Município frente às relações entre o poder concedente, as empresas prestadoras de serviços e os cidadãos consumidores em setores que o Município decida delegar a prestação dos serviços a terceiros.

Como pode ser observado neste Relatório de Gestão, a ARSAL está em fase de estruturação institucional, e os resultados apresentados ainda não demonstram o exercício do seu PODER REGULADOR, através da regulação e fiscalização da prestação dos serviços públicos delegados. Este primeiro ano de funcionamento da Agência foi dedicado à sua estruturação dotando-a dos recursos materiais e humanos, ainda que reduzidos, necessários ao desenvolvimento das suas atividades, bem como à elaboração do arcabouço legal para o seu pleno funcionamento. Neste período, o trabalho foi desenvolvido em diversas frentes como a estruturação de instalações físicas, aquisição de equipamentos, elaboração de normas e regulamentos, seleção da equipe técnica e o desenvolvimento das diretrizes estratégicas que nortearam as ações da Agência no ano de 2015.

Os principais desafios para os próximos anos são o fortalecimento da Agência a fim de dar maior efetividade à sua atuação, o aprimoramento de seus processos de trabalho nas atividades de regulação e fiscalização dos prestadores dos serviços, com vistas a promover a melhoria na qualidade dos serviços públicos regulados. Além da consolidação da Agência Reguladora e Fiscalizadora de Serviços Públicos, junto aos gestores municipais, titulares, prestadores e usuários dos serviços públicos e à sociedade em geral.

É o relatório.

Henrique Gonçalves Trindade
Diretor Presidente

Ciente do relatório,

**Antônio Carlos Peixoto
de Magalhães Neto**
Prefeito de Salvador