

1. Enquadramento da Consulta preliminar

A ERSAR, enquanto Entidade Reguladora dos serviços públicos de abastecimento de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, tendo como atribuição, entre outras, a proteção dos interesses dos utilizadores, a salvaguarda da sustentabilidade operacional e económica das entidades gestoras, a promoção do aumento da eficiência e eficácia destes serviços públicos e a realização da recolha bem como da divulgação da informação relativa ao setor.

A estratégia da ERSAR passa, assim, pela implementação de um sistema de avaliação da qualidade de serviço prestado, que se concretiza no ciclo anual de regulação da qualidade do serviço, que culmina com a elaboração e divulgação regular de informação e o apoio técnico às entidades gestoras, concretizada pelo RASARP.

O modelo regulatório da qualidade de serviço adotado tem permitido avaliar e comparar publicamente o desempenho das diferentes entidades gestoras (benchmarking), promovendo desta forma a «competição virtual» entre elas pela melhor qualidade de serviço, também designada por *sunshine regulation*, reconhecida internacionalmente como uma boa prática de regulação.

O sistema de avaliação da qualidade de serviço (AQS) prestado aos utilizadores permite a recolha e divulgação de informação de cariz técnico e financeiro abrangente, fiável e auditada sobre os serviços de águas e resíduos prestados em Portugal, a qual tem sido amplamente reconhecida pelo setor como uma ferramenta regulatória de extrema importância e excelência.

Considerando a rápida evolução do sector regulado, é fundamental e urgente que se realize uma revisão sobre o sistema de indicadores de qualidade de serviço em vigor (3ª geração), que resulta da necessidade de atualização e adaptação deste sistema às linhas estratégicas dos dois planos sectoriais, e metas Europeias mais recentes, definidas para o sector.

Estas novas linhas estratégicas estão a ser ultimadas na revisão, em curso, dos dois planos estratégicos do sector regulado, nomeadamente o PENSAARP2030 e o PERSU2030, que por sua vez, se concretizam com um conjunto de estratégias, objetivos, medidas, metas e indicadores de performance (KPI). Também a obrigatoriedade legal da integração de um indicador no sistema de indicadores da ERSAR que avalie a reutilização das águas residuais deve ser cumprida, conforme estabelecido no artigo 27º do Decreto-Lei n.º 119/2019.

Por outro lado, neste trabalho importa promover uma discussão no sector e poder contar com uma perspetiva diferente do Regulador: o trabalho de definição do sistema de indicadores (1ª geração), assim como a sua revisão (2ª geração) foi um trabalho que, no passado, foi assumido por uma entidade externa, nomeadamente pelo Laboratório

Nacional de Engenharia Civil (LNEC), em estreita coordenação com a ERSAR. Desta coordenação resultou um sistema de avaliação da qualidade de serviço robusto e que se tornou numa referência para o sector, quer a nível nacional, quer a nível internacional.

O recurso a *knowhow* específico e altamente qualificado existente no LNEC e em instituições académicas de ensino de referência nacional, na área da engenharia e em particular no planeamento, dimensionamento e operação dos serviços de abastecimento de águas e saneamento de águas residuais, é fundamental para garantir a necessária reflexão sobre os novos desafios estabelecidos pelo PENSAARP2030, recolhendo do sector e do meio académico, valiosos contributos, nomeadamente na actualização do sistema e adaptação às melhores práticas disponíveis, a nível internacional, garantida pela necessária revisão bibliográfica que deve constituir a primeira fase deste trabalho. Assim, considera-se importante abrir a consulta às Instituições de Ensino e Investigação com competências comprovadas para o objecto definido para este procedimento, que eventualmente poderão concorrer em consórcio, tendo-se optado por avançar com dois processos de consulta preliminar para serviços de consultoria – um para o sector das águas (a que esta consulta diz respeito) e outro para o sector dos resíduos.

2. Objeto contratual e principais objectivos

O objecto contratual do procedimento concursal a lançar será designado por "Serviços de consultoria para a revisão da 3ª Geração dos Indicadores de Avaliação da Qualidade de Serviço da ERSAR para o sector regulado da Água: adaptação às Directivas Europeias e Plano Estratégico do Sector - PENSAARP2030."

A revisão da 3ª geração do sistema de indicadores da ERSAR, cuja actual versão, em vigor, constituída pelo sistema de indicadores cujas definições, fórmulas, e avaliação podem ser consultadas no Guia Técnico n.º 22 – "Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores", publicado no site da ERSAR, em <http://www.ersar.pt/pt/publicacoes/publicacoes-tecnicas/guias>, tem assim os seguintes objectivos principais:

- Adaptação ao regime jurídico de produção de água para reutilização, obtida a partir do tratamento de águas residuais, bem como da sua utilização (Decreto-Lei n.º 119/2019 de 21 de agosto);
- Adaptação dos indicadores definidos para os serviços de abastecimento e saneamento, à estratégia, objectivos, metas e KPI definidos para o sector, para a próxima década, a estabelecer pelo PENSAARP2030 (em curso, a aprovar até ao final do ano), tentando integrar, sempre que possível, no sistema AQS, a mesma métrica definida no PENSAARP.
- Inclusão no sistema de indicadores de avaliação da qualidade de serviço, que actualmente abrange apenas os serviços de águas regulados até à data – abastecimento e saneamento, de um novo grupo de indicadores para avaliar o serviço de gestão de águas pluviais, em conformidade com o estabelecido no *draft* do documento proposto pelo grupo de trabalho do PENSAARP2030.
- Avaliação de uma melhor integração dos indicadores da regulação económica no sistema de AQS, reforçando a eficácia e eficiência do Regulador, assim como de suporte aos critérios de elegibilidade e avaliação das candidaturas das EG a fundos europeus.

3. Requisitos/especificações técnicas e funcionais dos bens e/ou serviços que se pretendem adquirir.

Os trabalhos incluem a revisão do sistema de indicadores existente para os serviços de abastecimento e saneamento (alta e baixa) e a definição de um novo sistema de indicadores para o serviço de gestão de águas pluviais, incluindo a elaboração dos elementos necessários a definição dos indicadores de desempenho, bem como na definição dos procedimentos de avaliação, através da definição da informação a obter (dados), das fórmulas para o cálculo dos indicadores, bandas de referência e fiabilidades, da sua interpretação, da análise de benchmarking métrico e da produção de relatórios síntese.

Resumem-se a seguir os trabalhos a desenvolver, que podem ser sistematizados em cinco fases principais, sem prejuízo das alterações que possam ser introduzidas na versão final do Caderno de Encargos. Em todas as fases serão realizadas reuniões de trabalho de coordenação, entre a equipa e a ERSAR:

- *Fase 1: Análise crítica do sistema de indicadores de desempenho adotado no 3.º ciclo de avaliação*

Nesta fase será efetuada uma análise crítica dos resultados da aplicação da 3ª geração, assim como da avaliação da compilação sistematizada dos pedidos de esclarecimento, críticas e sugestões relativos à aplicação do sistema de avaliação da qualidade adotado no 3.º ciclo de avaliação da qualidade do serviço (fontes: fórum, correspondência geral, resposta a contraditório) e dos fatores de contexto identificados quer pelas entidades gestoras, quer pelos utilizadores internos deste sistema na ERSAR.

- *Fase 2: Definição da estratégia a adotar no 4.º ciclo de avaliação*

Na segunda fase deverá ser definida a estratégia e bases para o sistema de indicadores a adotar no 4.º ciclo da avaliação de desempenho, compatibilizando este 4.º ciclo de avaliação de desempenho com o plano estratégico desenvolvido para o setor das águas (PENSAARP 2030) e o mais recente enquadramento legal. Nesta tarefa deve ser tida em conta, também, a estratégia europeia para o sector e a experiência de outros países na avaliação e monitorização da qualidade de serviço, através de sistemas de indicadores de desempenho (*Key Performance Indicators*).

Sem prejuízo de outros aspetos que venham a ser considerados relevantes, esta definição deverá incluir a decisão sobre:

- eventual uso de índices de desempenho a par do uso de indicadores;
- n.º total de medidas a usar em cada sector de atividade;
- manutenção da estrutura de indicadores, orientada pelos objetivos de regulação, ou a sua alteração no sentido de refletir as diversas interfaces da gestão da água (à semelhança do que está a ser feito por grupo de trabalho da Organização Mundial de Saúde para o caso do uso da água);
- eventual consideração explícita de uma avaliação plurianual para alguns indicadores (e.g., reabilitação);
- eventual inclusão da subdivisão de alguns indicadores (e.g., indicadores de pessoal subdivididos por “produção”, “adução”, “distribuição”, para o caso do abastecimento de água e “drenagem”, “interceção” e “tratamento”, para o caso das águas residuais).

▪ *Fase 3: Estabelecimento do sistema de avaliação*

A terceira fase deverá consistir na:

- revisão geral de definições do sistema de indicadores de desempenho no que diz respeito a:
 - aplicabilidade dos indicadores;
 - estabelecimento de condições de aplicação, em fases de arranque ou paragem de componentes da infraestrutura (e.g., ETA que entra em funcionamento a meio do ano de avaliação);
- definição dos indicadores sistema de indicadores de desempenho (conceito, definição, regra de cálculo);
- definição de novos indicadores ou dos indicadores a alterar relativos aos serviços de abastecimento de água (em alta e em baixa);
- definição de novos indicadores ou dos indicadores a alterar relativos aos serviços de saneamento de águas residuais (em alta e em baixa);
- definição de novos indicadores relativos aos serviços de gestão de águas pluviais (em baixa);
- definição das variáveis para cálculo dos indicadores de desempenho (dados);
- definições complementares do sistema de indicadores de desempenho;
- elaboração de definições para classificação de níveis de fiabilidade e de exatidão dos dados.

▪ *Fase 4: Elaboração do guia técnico de apoio à nova geração de sistema de indicadores AQS*

Nesta fase deverá transpor-se para um documento escrito em *word* as definições e resultantes da Fase 3, elaborando um guia técnico para a 4ª geração do sistema de indicadores AQS, a publicar no final deste processo (Fase 5), adoptando-se como referencia, a mesma estrutura do Guia Técnico n.º 22.

▪ *Fase 5: Estabelecimento de período de experimentação e de contraditório*

Na última fase deverá promover-se a realização de um seminário de apresentação do sistema de indicadores a aplicar no 4.º ciclo de avaliação da qualidade de serviço às entidades gestoras, assim como o estabelecimento de um período de consulta ao sector sobre o novo sistema de avaliação da qualidade de serviço para auscultação destas, em que as sugestões aceites pela equipa deverão ser incluídas na versão final do Guia Técnico, cuja publicação encerrará o trabalho.

4. Prazo pretendido para o início do contrato a celebrar e prazo de execução

Prevê-se que o procedimento seja lançado em Janeiro/Fevereiro e o arranque dos trabalhos em Fevereiro/Março de 2021. O prazo de execução será de 6 meses.