



**Programa de Gestão Integrada de Recursos Hídricos e de Revitalização de
Bacias do Espírito Santo - Programa Águas e Paisagem II**

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 002/2026

Serviços de Consultoria – pessoa jurídica

Contratação de empresa especializada para o aprimoramento do instrumento de outorga e de mecanismos complementares de gestão de recursos hídricos (alocação negociada de água e marco regulatório) no estado do Espírito Santo.

MARÇO/2026



SUMÁRIO

1	CONTEXTO	4
2	JUSTIFICATIVA	5
3	OBJETIVO	6
3.1	Objetivos Específicos	7
4	ESCOPO DOS TRABALHOS	7
4.1	Etapa 1: Atualização do Plano de Trabalho	8
4.2	Etapa 2: Aprimoramento dos Critérios, das Definições Conceituais e das Metodologias da Outorga	8
4.2.1	<i>Levantamento abrangente e detalhado dos atos normativos referentes à regulação dos usos da água no Estado do Espírito Santo</i>	<i>8</i>
4.2.2	<i>Aperfeiçoamento do instrumento da outorga</i>	<i>9</i>
4.2.3	<i>Desenvolvimento dos mecanismos complementares de gestão de recursos hídricos (alocação negociada e marco regulatório)</i>	<i>10</i>
4.2.4	<i>Comunicação e participação dos entes do Sistema Integrado de Gerenciamento dos Recursos Hídricos do Estado (SIGERH/ES)</i>	<i>10</i>
4.2.4.1	<i>CERH – Conselho Estadual de Recursos Hídricos</i>	<i>11</i>
4.2.4.2	<i>AGERH – Agência Estadual de Recursos Hídricos</i>	<i>12</i>
4.2.4.3	<i>CBHs – Comitês de Bacias Hidrográficas</i>	<i>13</i>
4.2.5	<i>Proposição dos dispositivos normativos legais sobre a regulação de uso/outorga, bem como sobre alocação negociada e marcos regulatórios</i>	<i>13</i>
4.3	Etapa 3: Aprimoramento dos Procedimentos Técnicos e Administrativos	14
4.3.1	<i>Elaboração dos diagramas dos fluxos de procedimentos técnicos e administrativos</i>	<i>14</i>
4.3.2	<i>Proposição das normas de procedimentos técnicos e administrativos</i>	<i>15</i>



4.3.3	<i>Proposição de novos formulários de requerimentos, de uso e interferência e de finalidades</i>	<i>16</i>
4.4	<i>Etapa 4: Plano de Engajamento e Participação</i>	<i>17</i>
4.4.1	<i>Engajamento e Consulta aos Públicos-alvo</i>	<i>17</i>
4.4.2	<i>Produção e Disseminação de Materiais Informativos</i>	<i>18</i>
4.4.3	<i>Monitoramento, Avaliação e Relatório de Resultados.....</i>	<i>19</i>
4.5	<i>Etapa 5: Manuais e vídeos tutoriais.....</i>	<i>19</i>
4.5.1	<i>Elaboração de Manuais de Outorga e de Mecanismos Complementares e Vídeos Tutoriais</i>	<i>19</i>
4.5.2	<i>Elaboração de Manuais de Procedimentos Técnicos e Administrativos e Vídeos Tutoriais</i>	<i>21</i>
4.6	<i>Etapa 6: Treinamentos e divulgação para equipe técnica da AGERH do aprimoramento de outorga.....</i>	<i>21</i>
5	<i>EQUIPE E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</i>	<i>22</i>
6	<i>PRODUTOS E CRONOGRAMAS</i>	<i>24</i>
7	<i>EXECUÇÃO DOS TRABALHOS E SUPERVISÃO</i>	<i>27</i>
8	<i>DIREITOS AUTORAIS E SIGILO</i>	<i>27</i>
9	<i>INSUMOS DISPONÍVEIS</i>	<i>28</i>
10	<i>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</i>	<i>29</i>
11	<i>REFERENCIAIS DE PESQUISA.....</i>	<i>30</i>



1 CONTEXTO

O Estado do Espírito Santo tem com o Banco Mundial um Acordo de Empréstimo Nº 9519-BR destinado à implementação do Programa de Gestão Integrada dos Recursos Hídricos e Revitalização de Bacias Hidrográficas do Espírito Santo - Programa Águas e Paisagem II. Com este Programa, o Espírito Santo entra num ciclo de gestão de recursos hídricos que é o de promover a revitalização de bacias hidrográficas e implantar as ações previstas na política estadual de recursos hídricos.

O Programa Águas e Paisagem II irá proporcionar complementaridade ao Programa Águas e Paisagem I (Acordo de Empréstimo Nº 8353-BR) e prevê ações relacionadas à melhoria da governança e do aperfeiçoamento dos instrumentos de gestão de recursos hídricos integrada com o fortalecimento do sistema de proteção e defesa civil para ampliar a capacidade de respostas, prevenção e defesa contra eventos hidrológicos extremos.

O objetivo geral do Programa Águas e Paisagem II é contribuir para o Estado do Espírito Santo aumentar a segurança hídrica e resiliência a eventos climáticos extremos. Dois dos objetivos específicos do programa são:

- Promover o uso mais eficiente da água e garantir disponibilidade em quantidade e qualidade;
- Prevenir e mitigar os efeitos de eventos hidrológicos extremos.

Alinhado aos temas específicos, o programa contém o Componente 01 “*CAPACITAÇÃO DO ESTADO PARA A SEGURANÇA HÍDRICA EM UM CONTEXTO DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS*”.

As ações deste Componente estão relacionadas ao fortalecimento da capacidade do Estado para o enfrentamento a riscos e desastres e a execução de obras de infraestrutura para minimizar os efeitos das cheias e secas, como a construção de barragens secas que podem ser escalonáveis para processos de irrigação, reservatórios de regularização de vazão e acumulação de água, contenção de deslizamentos de massas e obras de canalização de rios e/ou correção de traçado para melhoria do fluxo da água e soluções de interferências urbanas para mitigar alagamentos nas sedes de cidades selecionadas, incluindo serviços de dragagem, limpeza de cursos d'água e outros.

Dentro desse Componente, há o Subcomponente 1.1 “*FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL E FERRAMENTAS DE GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS*”, que visa melhorar a capacidade de governança apoiando (i) a reestruturação institucional da Agência Estadual de Recursos Hídricos (AGERH) com pessoal e recursos adequados; e (ii) o desenvolvimento e implementação de ferramentas-chave da Gestão de Recursos Hídricos. Dentre as ações previstas neste subcomponente, tem-se a ação “*APRIMORAMENTO DO INSTRUMENTO DE OUTORGA E ALOCAÇÃO NEGOCIADA DE ÁGUA*,”



INCLUINDO O SISTEMA DE SUPORTE À DECISÃO PARA OUTORGA” – objeto deste termo de referência.

2 JUSTIFICATIVA

A outorga de direito de uso de recursos hídricos é um dos principais instrumentos da política de recursos hídricos. Considerando seu caráter de controle, permite a regulação quali-quantitativa dos usos dos recursos hídricos em uma dada região hidrográfica e possibilita que o órgão gestor realize uma distribuição mais equilibrada desse recurso.

No estado do Espírito Santo, compete atualmente à AGERH outorgar o direito de uso de recursos hídricos em corpos d’água de domínio estadual – papel que até 2013 cabia ao Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (IEMA).

No estado, os critérios gerais sobre a outorga de recursos hídricos de domínio estadual foram estabelecidos por meio da Resolução Normativa do Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH) nº 005, de 7 de julho de 2005. Nesse mesmo ano, foram estabelecidos procedimentos administrativos e critérios técnicos referentes à outorga de recursos hídricos de domínio estadual, por meio da Instrução Normativa do IEMA nº 019, de 04 de outubro de 2005, dando-se início à implementação da outorga no território espírito-santense.

Considerando que até a criação da AGERH as outorgas eram regidas e emitidas pelo IEMA, o Plano Estadual de Recursos Hídricos (PERH/ES), entregue em 2018, diagnosticou a existência de atos do IEMA, do CERH e da AGERH sobre procedimentos, diretrizes e critérios de outorga, levando a uma dificuldade de compreensão pelos usuários sobre como proceder para a solicitação de uma outorga e como será efetivamente analisado seu processo de solicitação.

Além disso, faz-se necessária a discussão de novos atos voltados: à organização dos documentos atuais; ao aperfeiçoamento dos procedimentos e critérios existentes; e à avaliação da pertinência de proposição de novos procedimentos e critérios, como por exemplo, outorga de interferências, tais como de barragens e de perfuração de poços, outorga sazonal, outorga de lançamento de efluentes em rios intermitentes, alocação negociada, marcos regulatórios, outorga com garantias e prioridades e outorga em regiões de conflito ou escassez hídrica.

No PERH/ES foi diagnosticado também um importante aumento do uso de águas subterrâneas no estado. Esse incremento se deu devido à migração de usuários que antes captavam águas superficiais e que tiveram problemas em seus mananciais, ou usuários que buscaram essa fonte como uma nova alternativa para dar mais segurança à sua demanda. Nessa conjuntura, a AGERH iniciou em 2016 o processo de



cadastramento dos poços de água no estado visando o início da emissão de outorgas para águas subterrâneas, que se deu em 2017, atingindo primeiramente os usuários de maior demanda (superiores as 13L/s). Faz-se necessário ainda o estabelecimento formal de metodologias e critérios para os usuários de menor demanda e a integração de todos os procedimentos (cadastramento, dispensa e outorga) em norma única ou em normas atualizadas e correlacionadas.

É importante destacar ainda que diversos fatores contribuíram para a formação de um expressivo passivo de pedidos de outorgas. Entre eles, sobressaem-se a burocratização dos procedimentos para solicitação e análise de outorga; a falta de fluxos e procedimentos administrativos otimizados para esses processos de outorga; e a baixa disponibilidade hídrica em determinadas regiões do estado que, somada à escassez hídrica observada em anos recentes, especialmente entre 2014 e 2016, levou ao acúmulo de solicitações. Neste contexto, torna-se essencial desenvolver estratégias para que essas outorgas sejam analisadas e tenham a devida tomada de decisão por parte da AGERH, proporcionando aos usuários dos recursos hídricos respostas para suas demandas. Além disso, é de suma importância que os fluxos e procedimentos técnicos e administrativos sejam organizados, para garantir a padronização técnica e administrativa, assegurando a continuidade do fluxo mesmo diante de eventuais mudanças de servidores e equipes.

Nesse contexto é que se faz necessário o aprimoramento do instrumento de outorga, a fim de: reduzir o tempo de análise dos processos de outorga e extinguir o passivo de pedidos de outorgas; dar maior consistência para realização e análise de balanços hídricos e confiabilidade na tomada de decisão; dar maior segurança ao usuário quanto ao seu suprimento hídrico; oferecer informações com maior qualidade para subsidiar o planejamento da alocação de água em bacias hidrográficas; entre outros.

3 OBJETIVO

Aprimorar o instrumento de outorga de uso dos recursos hídricos no Estado do Espírito Santo, por meio da revisão do arcabouço normativo, metodologias e procedimentos, visando agilizar os processos e a liberação dos documentos, bem como implementar mecanismos complementares de gestão, como marco regulatório para análise de processos e a alocação negociada de água, assegurando sustentabilidade hídrica, equidade no acesso e eficiência no uso, especialmente em cenários de escassez e conflito



3.1 Objetivos Específicos

- Realizar diagnóstico técnico-institucional do sistema de outorga de direito de uso dos recursos hídricos no Estado do Espírito Santo, com foco nos aspectos legais, operacionais, normativos e de governança;
- Avaliar criticamente o arcabouço jurídico-regulatório vigente relacionado à gestão de recursos hídricos, com ênfase nos instrumentos de outorga, alocação negociada e gestão compartilhada em contextos de conflito e escassez hídrica;
- Estruturar proposta normativa e operacional para a implementação da alocação negociada de água no Espírito Santo, considerando princípios de equidade, eficiência e sustentabilidade, em consonância com as diretrizes da Política Estadual de Recursos Hídricos;
- Desenvolver modelo de outorga coletiva e institucionalização de comissões gestoras locais, com base em critérios técnico-hidrológicos e participativos, voltado à gestão integrada e descentralizada de usos em trechos críticos de bacias hidrográficas;
- Estabelecer fluxos e prazos processuais mais eficientes, com definição clara de responsabilidades, etapas e critérios objetivos para análise e emissão dos atos autorizativos;
- Propor diretrizes para a articulação entre instrumentos de gestão hídrica com vistas à sinergia operacional e à efetividade da Política Estadual de Recursos Hídricos;
- Estruturar e regulamentar mecanismos de alocação negociada de água, especialmente para bacias hidrográficas críticas, definindo procedimentos, papéis institucionais e critérios técnicos para sua implementação;
- Fortalecer os mecanismos de participação social e interinstitucional, por meio da valorização dos comitês de bacia e da promoção de processos participativos em decisões sobre alocação e gestão de conflitos pelo uso da água;
- Desenvolver indicadores de desempenho e instrumentos de monitoramento e avaliação, voltados à aferição da eficácia das outorgas emitidas e da alocação de água entre os diferentes setores usuários, com base em dados hidrológicos e de uso real da água.

4 ESCOPO DOS TRABALHOS

Para o cumprimento do objetivo proposto, deverão ser desenvolvidas as atividades descritas a seguir.



4.1 Etapa 1: Atualização do Plano de Trabalho

O Plano de Trabalho será um documento fundamental para a condução das atividades, estruturando o planejamento de forma a guiar a execução dos serviços ao longo do contrato, e será parte integrante da proposta técnica das concorrentes, devendo ser avaliado no processo de seleção da empresa.

Logo após a assinatura do contrato, será realizada uma reunião com representantes da AGERH e da empresa contratada para avaliar e, se necessário, revisar o Plano de Trabalho, adequando-o às necessidades do projeto, em conformidade com o que for negociado entre as partes.

Durante a execução, caso haja necessidade de alteração significativa no planejamento inicial, o Plano de Trabalho deverá ser atualizado formalmente e aprovado, refletindo qualquer modificação acordada entre as partes. O documento deverá incluir, de forma clara, a proposta metodológica e técnica acordada, a mobilização dos recursos, o planejamento das atividades e reuniões de acompanhamento, cronograma, identificação de possíveis riscos e os produtos entregáveis.

4.2 Etapa 2: Aprimoramento dos Critérios, das Definições Conceituais e das Metodologias da Outorga

As seguintes atividades farão parte da Etapa 2:

4.2.1 Levantamento abrangente e detalhado dos atos normativos referentes à regulação dos usos da água no Estado do Espírito Santo

Os atos normativos legais, referentes à regulação dos usos dos recursos hídricos, abrangem todas as disposições normativas e legais, resoluções e instruções emanadas pelo Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH), pelo Instituto Estadual de Meio Ambiente (IEMA) e pela Agência Estadual de Recursos Hídricos (AGERH), bem com as deliberações e demais regramentos normativos dos Comitês de Bacias Hidrográficas (CBHs). Além disso, a análise do arcabouço normativo legal deverá considerar as ações de emissão ou dispensa de outorga, autorizações ou licenças emitidas por outras instituições, que interfiram ou estabeleçam critérios de regulação de usos da água.

Reforçando a contratada deverá fazer um levantamento detalhado de todos os atos normativos legais, no que tange à regulação dos usos dos recursos hídricos e aos usos considerados insignificantes que independem de outorga. Deverão ser identificados todos os atos normativos e legais, visando a análise e a identificação das inconsistências, incoerências e sobreposição de competências e atribuições.

Vale ressaltar, que a GERE realizou em 2023 um levantamento prévio dos atos normativos e legais, e esse trabalho será disponibilizado à empresa contratada para início e norteio desta atividade. Neste levantamento preliminar a GERE contabilizou: 26 (vinte e seis) Resoluções do CERH, 22 (vinte e duas)



Instruções Normativas de IEMA ou AGERH e 12 (doze) Deliberação de CBHs. Esses documentos serão disponibilizados.

Deverão ser realizadas reuniões, preferencialmente em formato virtual, para esclarecimento de dúvidas e apresentação de informações parciais.

Os atos normativos antigos e em sua versão final publicados em Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, deverão ser compilados e organizados pela empresa contratada, sendo disponibilizados à AGERH em uma plataforma de armazenamento em nuvem, para fins de histórico de evolução do arcabouço normativo legal.

4.2.2 Aperfeiçoamento do instrumento da outorga

Devem ser conduzidas discussões aprofundadas com diferentes atores e equipes técnicas, bem como com as diretorias da AGERH, com especial ênfase na equipe técnica da Gerência de Regulação e Gestão (GERE), com o objetivo de revisar definições conceituais, realizar proposições conceitual e desenvolver uma base metodológica adequada para a implementação eficaz do instrumento de outorga. Essa base metodológica deverá considerar, no mínimo, as características hidroclimáticas, o uso da água e a governança hídrica específica do Estado do Espírito Santo, numa abordagem detalhada e contextualizada para que os aprimoramentos sejam efetivos.

Além disso, é fundamental que essas discussões sejam pautadas em tendências conceituais e técnicas observadas tanto na ANA, quanto em outros estados brasileiros, sendo importante também observar a experiência da equipe técnica da AGERH, que possui em seu corpo técnico servidores com mais de dez anos de atuação na temática de outorga e nas universidades.

O aprimoramento da outorga deve passar, entre outros aspectos identificados pela equipe técnica de outorga, pela discussão sobre outorga de obras hídricas, tais como de barragens e de perfuração de poços, outorga sazonal, outorga de lançamento de efluentes em rios intermitentes, outorga coletiva, outorga com garantias e prioridades, outorga em regiões de conflito ou regiões de escassez hídrica (alocação negociada e marcos regulatórios), para enfim culminar na elaboração de novas normativas.

Cabe reforçar que a AGERH tem a intenção de priorizar a introdução de inovações conceituais em seus procedimentos de outorga, com vistas a aprimorar a gestão dos recursos hídricos no Estado Espírito Santo. Entre os pontos fundamentais a serem enfatizados, destaca-se a outorga coletiva, que permite a concessão de direitos de uso da água a um grupo de usuários organizados, promovendo a utilização eficiente e compartilhada dos recursos hídricos. Além disso, é essencial a discussão sobre a outorga com gestão de garantias e prioridades (OGP), que propõe a maximização do uso dos recursos hídricos por meio de um sistema dinâmico de concessão. Esse modelo permite que a administração pública defina previamente o nível de risco e garantia de atendimento a que os usuários estão submetidos. Dessa forma,



os usuários têm clareza sobre suas prioridades e garantias de captação, especialmente em cenários de escassez. Esse modelo oferece mais flexibilidade ao sistema de outorgas, permitindo, inclusive, que novos usuários recebam outorgas com menor garantia, aumentando a eficiência do uso dos recursos hídricos e atendendo a demandas em regiões críticas.

É de fundamental importância orientar toda essa discussão com uma abordagem integrada de regulação dos usos das águas superficiais e subterrâneas.

Também cabe destacar, que é de suma importância observar e contemplar nas discussões a abordagem sobre a regulação dos usos e a outorga presentes nos Planos de Bacias Hidrográficas do Estado.

4.2.3 Desenvolvimento dos mecanismos complementares de gestão de recursos hídricos (alocação negociada e marco regulatório)

Outro ponto de relevância a ser discutido com a AGERH é a regularização de usos em regiões de conflitos ou escassez hídrica, na qual a alocação de água e os marcos regulatórios devem ser considerados, visando superar os desafios específicos dessas áreas.

A alocação negociada é o processo de gestão que disciplina os múltiplos usos de água em regiões de conflito ou emergenciais, visando o atendimento de diferentes demandas. Esse processo busca equilibrar interesses diversos em momentos críticos, como secas severas. E os marcos regulatórios estabelecem as bases para conciliar as necessidades dos diferentes usuários, criando um ambiente de governança que assegure o uso sustentável e equitativo da água.

O desenvolvimento de mecanismos complementares de gestão de recursos hídricos, como a alocação negociada e os marcos regulatórios, visa proporcionar à AGERH ferramentas técnicas e normativas que respaldem uma gestão adaptativa e eficaz da água. Esses mecanismos possibilitam uma abordagem flexível que pode ser moldada conforme as particularidades hídricas e socioeconômicas do Espírito Santo, diferindo das práticas aplicadas em outras regiões, mas ainda orientada por princípios de governança e sustentabilidade. Pretende-se identificar um conjunto de diretrizes e procedimentos que ofereçam clareza sobre os passos necessários para implementar tais mecanismos, considerando desde a avaliação das condições locais até a definição de critérios e protocolos de alocação e regularização. Com isso, buscamos estar tecnicamente preparados para adotar esses instrumentos de maneira estratégica, conforme as demandas de gestão dos recursos hídricos no estado.

4.2.4 Comunicação e participação dos entes do Sistema Integrado de Gerenciamento dos Recursos Hídricos do Estado (SIGERH/ES)

A fim de garantir uma abordagem colaborativa e transparente no aprimoramento do instrumento de outorga e desenvolvimento dos mecanismos complementares de gestão de recursos hídricos (alocação



negociada e marco regulatório), propõe-se uma metodologia de participação e comunicação que deverá ser desenvolvida de forma pactuada com os principais atores do Sistema Integrado de Gerenciamento dos Recursos Hídricos do Estado. O envolvimento efetivo da AGERH, do CERH e dos CBHs será fundamental para assegurar a legitimidade dos processos e facilitar a aprovação do novo sistema de outorga nas referidas instâncias normativas, consultivas e deliberativas.

As discussões deverão ser conduzidas por meio de reuniões, presenciais e *on-line*, e *workshops*, envolvendo os três principais entes normativos, consultivos e deliberativos do Sistema Integrado de Gerenciamento dos Recursos Hídricos.

Sugestão para o texto acima visando fortalecer a inclusão na participação social: As discussões deverão ser conduzidas por meio de reuniões presenciais e *on-line*, além de *workshops*, envolvendo os três principais entes do Sistema Integrado de Gerenciamento dos Recursos Hídricos, buscando garantir formatos acessíveis a diferentes públicos, incluindo pessoas com deficiência, comunidades tradicionais e outros grupos historicamente sub-representados.

Para ampliar a participação, deverão ser adotadas medidas como horários flexíveis, escolha de locais com acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, uso de linguagem de fácil entendimento e estratégias específicas para incentivar a presença de mulheres e representantes de grupos vulneráveis.

Essas ações visam fortalecer a equidade na tomada de decisão, assegurando que os diferentes segmentos da sociedade tenham voz ativa no processo de aprimoramento da outorga e na construção de um sistema de gestão de recursos hídricos mais democrático e inclusivo.

A seguir, serão detalhados os objetivos das interações com cada ente e as metodologias a serem empregadas, que poderão ser aprimoradas pela empresa contratada.

4.2.4.1 CERH – Conselho Estadual de Recursos Hídricos

O objetivo das discussões com o CERH é conduzir a revisão e atualização dos critérios gerais de outorga, bem como auxiliá-los na análise e aprovação dos encaminhamentos dos Comitês de Bacias.

Como estabelecido na Lei nº 10.179/2014, que regulamenta a Política Estadual de Recursos Hídricos, compete ao CERH definir os critérios gerais para a outorga de direito de uso dos recursos hídricos, aprovar propostas dos Comitês de Bacia aos usos considerados insignificantes e que independem da outorga, bem como deliberar, em última instância administrativa, sobre conflitos de uso da água. Neste contexto a empresa contratada deverá conduzir a revisão e atualização dos critérios gerais, além de colaborar na análise e aprovação de possíveis modificações propostas pelos Comitês de Bacia quanto aos usos isentos de outorga e outras de competência dos Comitês.



A empresa contratada deverá necessariamente participar de duas reuniões plenárias do CERH: uma no início dos trabalhos, para contextualizar a necessidade da revisão das normas ao CERH e outra no final, para apresentar as revisões concluídas. Se o CERH determinar que as normativas revisadas sejam submetidas à Câmara Técnica de Regulação, a empresa deverá participar presencialmente ou virtualmente, a critério do CERH, das discussões na Câmara Técnica até a sua conclusão e acompanhar a reunião plenária final de aprovação do arcabouço normativo legal, para prestar algum esclarecimento ou consultoria aos conselheiros e à própria AGERH.

Reuniões intermediárias poderão ser solicitadas tanto pelo CERH quanto pela empresa para discussões e alinhamentos parciais, preferencialmente *on-line*, sempre com a presença da AGERH, gestora do contrato.

4.2.4.2 AGERH – Agência Estadual de Recursos Hídricos

A empresa contratada deverá articular e desenvolver debates técnicos, culminando na elaboração de normativas técnicas e administrativas aprimoradas sobre a outorga, para a eficaz e efetiva operacionalização da regulação dos usos no Estado do Espírito Santo.

Em conformidade com a Lei nº 10.179/2014 e com a Lei nº 10.143/2013, que cria a AGERH, cabe à Agência analisar e expedir outorgas de uso de recursos hídricos segundo os critérios definidos pelo CERH, além de regular o uso das águas superficiais e subterrâneas por meio da outorga. Assim, a empresa contratada deverá promover articulações e desenvolver debates técnicos para definir diretrizes que norteiem o aprimoramento do sistema de outorga, culminando na elaboração de normativas técnicas. Esse processo envolverá também a adaptação às especificidades regionais.

As discussões com a AGERH devem ocorrer presencialmente em pelo menos 05 (cinco) *workshops*. O primeiro encontro servirá para alinhar expectativas e levantar, junto à equipe da GERE, diretorias e outros servidores experientes que já passaram pelo setor, os aspectos que necessitam de ajustes imediatos. Os três *workshops* intermediários abordarão de forma detalhada novos conceitos e entendimentos técnicos. O quinto e último *workshop* será destinado ao encerramento das discussões e à apresentação dos resultados finais desta atividade, incluindo os temas que deverão ser incorporados nas novas normativas.

Os *workshops* terão a duração de 02 (dois) dias e serão realizados nas instalações da AGERH. A programação deverá ser submetida à aprovação da GERE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias antes da realização de cada *workshop*. Adicionalmente, a empresa contratada será responsável por fornecer todos os materiais e equipamentos para a condução dos *workshops*.



Tanto a empresa contratada quanto a AGERH poderão solicitar reuniões intermediárias entre os *workshops* para tomada de decisão e outros alinhamentos necessários. Essas reuniões poderão ser realizadas virtualmente.

4.2.4.3 CBHs – Comitês de Bacias Hidrográficas

Com os CBHs objetiva-se conduzir a revisão e atualização de todos os atos normativos legais que tem interface com a regulação dos usos dos recursos hídricos e com a outorga de direito de uso.

Considerando a Lei nº 10.179/2014 compete aos CBHs: aprovar os Plano de Bacias, que contém diretrizes e critérios para o uso dos recursos hídricos sendo essencial para orientar o processo de outorga estabelecendo prioridades e metas; propor ao CERH os critérios para as derivações, captações, acumulações e lançamentos considerados insignificantes para as suas respectivas áreas de atuação geográfica; submeter ao CERH critérios específicos e prioridades de uso a serem observados na análise dos pedidos de outorga de direito de uso dos recursos hídricos da sua área de abrangência, ouvida a Agência de Bacias; arbitrar em primeira instância administrativa, os conflitos sobre uso das águas de domínio de sua respectiva sub-bacia, bacia ou região hidrográfica.

Portanto, as discussões com os 13 (treze) CBHs do Estado, nos temas que forem pertinentes ao aprimoramento de outorga e a regulação dos usos, devem ser realizadas em formato a ser proposto pela empresa contratada, podendo incluir reuniões conjuntas, grupos de trabalho (GTs) com representantes dos CBHs ou outras abordagens colaborativas. Importante destacar que o formato e os temas discutidos deverão estar alinhados com a AGERH, para assegurar que os procedimentos regulatórios sigam as diretrizes institucionais.

4.2.5 *Proposição dos dispositivos normativos legais sobre a regulação de uso/outorga, bem como sobre alocação negociada e marcos regulatórios*

Em permanente diálogo com os entes do SIGERH/ES, e também com base nas discussões advindas das reuniões e dos *workshops* a serem realizados, conforme descrito na atividade 4.2.3, a empresa contratada deverá elaborar as revisões dos atos normativos e legais que assegurem a atualização, eficiência e coerência das regulamentações em vigor.

É pertinente ressaltar que incumbe à AGERH, conforme preconizado pela Lei Estadual Nº 10.143, de 16 de dezembro de 2013, “*implantar e operar a regulação do direito de uso dos recursos hídricos superficiais e subterrâneos por meio da Outorga do Direito de Uso*” e, consequentemente, à AGERH será atribuída uma influência mais significativa na formulação das diretrizes da outorga, no que concerne à implantação e à operacionalização do referido instrumento de gestão e/ou a sua dispensa.



Sendo assim, a AGERH participará ativamente com a contratada, de todo o processo de revisão das instruções normativas, devendo ser permanentemente ouvida para a formulação das propostas de revisão, também no arcabouço normativo legal do CERH e dos CBHs, no que concernem à regulação dos usos e à outorga.

Cabe especial destaque aos atos normativos dos CBHs, que requerem uma revisão sob a ótica da simplificação, particularmente no que concerne aos usos considerados de menor relevância. Além disso, alguns comitês possuem dispositivos normativos relacionados à outorga, os quais deverão ser reavaliadas à luz da reformulação normativa de critérios gerais do CERH e de critérios técnicos específicos da AGERH que estará em curso nessa atividade. É relevante ressaltar que esse processo de reformulação poderá levar em consideração o conhecimento territorial e a compreensão dos usos dos recursos hídricos existentes nos comitês.

A AGERH instituirá um Grupo de Trabalho composto por diversos atores relevantes ao projeto, incluindo a empresa contratada. Este grupo se reunirá, preferencialmente, em formato virtual, com periodicidade sugerida pela empresa contratada, com o objetivo de promover discussões e acompanhar o progresso das revisões normativas. Caberá à empresa contratada a responsabilidade de enviar os convites das reuniões aos atores envolvidos e conduzir a reunião, sempre apresentando e contextualizando os avanços obtidos ao longo do processo, garantindo o alinhamento e a transparência entre todos os envolvidos.

As legislações pertinentes deverão ser submetidas a uma análise diagnóstica aprofundada, permitindo uma avaliação crítica à luz das inovações observadas em outras unidades federativas e no âmbito federal. Essa análise não apenas buscará identificar melhorias potenciais, mas também abordará as possíveis sobreposições de competências. Nesse sentido, poderão ser formuladas minutas de lei e/ou decretos, com vistas a ajustar e redefinir competências, assegurando maior clareza e eficiência na aplicação das leis.

4.3 Etapa 3: Aprimoramento dos Procedimentos Técnicos e Administrativos

As seguintes atividades farão parte da Etapa 3:

4.3.1 Elaboração dos diagramas dos fluxos de procedimentos técnicos e administrativos

A GERE enfrenta desafios crescentes em termos de eficiência e clareza nos procedimentos técnicos e administrativos. A falta de procedimentos bem definidos tem resultado em inconsistências, retrabalhos e atrasos, afetando diretamente a produtividade e a satisfação de servidores e requerentes de outorga.



Para assegurar uma gestão mais eficiente, transparente e integrada é fundamental a criação de normas de procedimentos técnicos e administrativos detalhados. Essas normas irão padronizar as atividades, promover a uniformidade das operações e facilitar a capacitação de novos servidores.

Uma primeira atividade fundamental para a elaboração das normas de procedimentos é a elaboração dos diagramas dos fluxos dos procedimentos técnicos e administrativos, para identificação de lacunas e pontos de melhorias e para proposição de fluxos e procedimentos mais otimizados, que contemplem todas as etapas dos processos.

Para isso devem ser realizadas entrevistas com os responsáveis de cada setor para entender os processos existentes e coletar documentos e registros dos atuais procedimentos em uso.

Com os diagramas vigentes desenhados e as lacunas e melhorias identificadas, devem ser elaborados os novos diagramas para posterior validação da GERE e coordenações.

Depois de revisados e validados pelos setores da GERE envolvidos, os novos diagramas de fluxo nortearão a elaboração das normas de procedimentos.

4.3.2 Proposição das normas de procedimentos técnicos e administrativos

Como mencionado anteriormente, uma das principais causas de retrabalhos e repetidas idas e vindas na tramitação dos processos é a ausência de procedimentos técnicos e administrativos definidos e claros. Os servidores executam procedimentos que não são padronizados, nem mesmo dentro de um setor, isso resulta no aumento do tempo e dos custos operacionais, diminuindo a eficiência do setor. A formação de novos funcionários é mais complexa também sem um conjunto claro de procedimentos padronizados, causando uma curva de aprendizado mais longa e uma uniformidade nas práticas de trabalho inalcançável.

Destaca-se ainda que a interface da GERE e suas coordenações com o setor de fiscalização da AGERH apresenta grande desajuste, dado que a fiscalização é uma prática relativamente nova na AGERH, não existindo ainda um fluxo estabelecido de procedimentos para a comunicação e tramitação de processos de outorga para a fiscalização, dificultando a proposição de sanções.

Estima-se a elaboração de normas de procedimentos técnicos e administrativos, e consequentemente diagramas de fluxos, para: (i) emissão de outorga de lançamento de efluentes, aquicultura e demais usos não consuntivos, (ii) emissão de outorga para a irrigação e demais usos consuntivos, (iii) acompanhamento de condicionantes, (iv) acompanhamento de suspensão ou cancelamento de portarias de outorgas e suas iterações com o setor de fiscalização (GEFI), (v) interação entre o setor de outorga (GERE) e de fiscalização (GEFI) em casos de indeferimentos e arquivamento de processos, que aparentemente possuem pontos ativos de uso da água e (vi) os fluxos administrativos entre Gerência e



Diretoria imediata, entre a GERE e suas coordenações e núcleos, bem como da Gerência, das coordenações e dos núcleos com o público externo.

Espera-se também a revisão da NORMA DE PROCEDIMENTO - AGERH Nº 004/2018, relativa à emissão de outorga de água subterrânea para grandes usuários com poço aberto após a publicação da Instrução Normativa AGERH nº 005/2017, tendo em vista a revisão da norma de outorga de água subterrânea.

Pode-se identificar nessa atividade, fragilidades em etapas técnicas e administrativas relacionadas à interface com os sistemas computacionais (Sistema de Controle de Balanço Hídrico - SCBH) ou administrativos do Estado (SEP e E-DOCs), neste caso deverão ser levantados todos os pontos e relatados em documento em separado para serem abordados no âmbito da contratação de sistemas de informações e sistema de suporte a decisão de outorga.

Com a implementação das normas de procedimentos técnicas e administrativas esperamos alcançar uma maior eficiência operacional, reduzir erros e retrabalhos, além de proporcionar uma base sólida para a capacitação de novos servidores.

Com os novos fluxos elaborados, os servidores deverão passar por um treinamento para capacitação quanto aos novos procedimentos.

Importante destacar que os produtos dessa atividade serão as minutas de normas de procedimentos técnicos e administrativos elaboradas, nos moldes do DECRETO Nº 4130-R, DE 17 DE JULHO DE 2017, que institui a Política de Modernização de Normas de Gestão do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo e suas alterações. O mencionado decreto está disponível no seguinte *link* [<https://l1nk.dev/f17wT>].

Espera-se também como produtos desta atividade a uniformização de encaminhamentos e despachos, das minutas de ofício, dos pareceres técnicos por tipo de uso e interferência e suas finalidades, de das condicionantes das portarias de outorga e das portarias de outorga. Esses modelos servirão para os sistemas de suporte à decisão de outorga, que estarão sendo desenvolvidos no âmbito de contrato em separado e concomitante a este.

4.3.3 Proposição de novos formulários de requerimentos, de uso e interferência e de finalidades

Os formulários de requerimentos e finalidades de uso, concebidos no início da implementação da outorga no Estado, encontram-se atualmente desatualizados. Em virtude da revisão das normas técnicas e dos procedimentos administrativos, esses formulários necessitarão ser adaptados para atender às novas exigências normativas impostas pela atualização. Presentemente, a AGERH dispõe de 09 (nove) tipos



de formulários de requerimento e 11 (onze) tipos de formulários destinados ao uso e interferência e suas respectivas finalidades.

Os novos formulários a serem elaborados um papel fundamental na atualização e aprimoramento dos processos de outorga. Estes formulários servirão como modelos para a coleta e análise de informações, fornecendo insumos essenciais para o desenvolvimento do sistema de suporte a decisão de outorga, que será realizado em contrato em separado.

A fim de promover a inclusão social e a equidade no acesso aos recursos hídricos, recomenda-se que os novos formulários contenham campos específicos para a coleta de dados que ... É recomendável que sejam incluídos nos novos formulários campos específicos para a coleta de dados que possibilitem a desagregação por gênero e outros marcadores sociais relevantes, como faixa etária, cor da pele, raça, etc. A inclusão dessas informações permitirá uma avaliação mais aprofundada do perfil dos requerentes de outorga, contribuindo para uma compreensão abrangente das características sociais e econômicas dos usuários. Essa abordagem também visa atender a requisitos de transparência e inclusão social, permitindo que a AGERH desenvolva políticas e práticas que promovam a equidade no acesso e no uso dos recursos hídricos.

Importante também frisar que a Gerência de Fiscalização (GEFI) poderá indicar informações específicas a serem coletadas nos formulários, visando aprimorar a capacidade de monitoramento e fiscalização das outorgas emitidas. Esse diálogo permitirá que os formulários incluam dados estratégicos para identificar e prevenir possíveis irregularidades, além de facilitar a integração entre os processos de outorga e fiscalização.

Idealmente, a conclusão dessas etapas deve ocorrer antes do início do desenvolvimento do sistema, garantindo que o novo sistema seja integrado de forma eficaz e sem interrupções ou atrasos que possam comprometer a qualidade e a funcionalidade do sistema final.

4.4 Etapa 4: Plano de Engajamento e Participação

A fim de assegurar que o aprimoramento do sistema de outorga ocorra de maneira participativa e inclusiva, a empresa contratada será responsável pela elaboração e implementação de um plano de engajamento e participação coletiva. Este plano deve promover a construção colaborativa de soluções minimizando possíveis impactos negativos. O plano será dividido em três grandes atividades principais:

4.4.1 Engajamento e Consulta aos Públicos-alvo

O primeiro passo será identificar e segmentar os diferentes públicos impactados pelo aprimoramento do sistema de outorga. Essa atividade envolverá o mapeamento dos principais atores, incluindo requerentes de outorga, usuários de recursos hídricos, consultorias, órgãos governamentais, sindicatos, ministérios



públicos, entes do SIGREH/ES e a sociedade em geral. Os entes do SIGREH/ES terão uma abordagem de consulta e diálogo diferenciada, conforme descrito no item 4.2.4.

Após o mapeamento dos atores, serão realizados fóruns de discussão e consultas públicas adequadas às características de cada público, com o objetivo de captar preocupações e necessidades específicas de cada grupo com relação à outorga. Estas consultas deverão priorizar o formato *online*, garantindo acessibilidade e ampla participação.

Os resultados obtidos a partir dessas consultas constituirão insumos essenciais para a revisão conceitual de aspectos da outorga, bem como para a materialização em procedimentos, fluxos e formulários. Dessa forma, essa etapa inicial terá papel estratégico ao fornecer informações fundamentais que orientarão o desenvolvimento e a implementação das etapas subsequentes, assegurando que as soluções propostas estejam alinhadas com as necessidades e expectativas dos diferentes públicos.

4.4.2 *Produção e Disseminação de Materiais Informativos*

Uma vez consolidados os *feedbacks* e contribuições dos públicos, a próxima atividade será produzir e disseminar materiais informativos que expliquem de forma clara as mudanças resultantes do aprimoramento do sistema de outorga. Esses materiais devem incluir comunicados oficiais, perguntas frequentes, infográficos, guias passo a passo para novos requerimentos de outorga, vídeos explicativos para redes sociais, *cards* para redes sociais e transmissão via WhatsApp.

Para garantir a disseminação eficaz das informações sobre o aprimoramento do sistema de outorga, a empresa contratada deverá produzir um conjunto de materiais informativos em formato digital, conforme a seguir:

- **Vídeos Explicativos:** Será necessária a produção de uma série de 5 vídeos curtos, com duração de aproximadamente 1 a 2 minutos cada, abordando os seguintes temas:
 - Visão geral das mudanças no sistema de outorga;
 - **Diferenças e especificidades entre outorga de captação e de lançamento de efluentes;**
 - Instruções para preenchimento dos novos requerimentos de outorga;
 - Respostas a perguntas frequentes sobre o processo de outorga;
 - Orientações sobre o acesso aos formulários e envio de documentos
- **Cards para Redes Sociais:** Para reforçar a comunicação e facilitar o acesso a informações específicas, deverão ser elaborados entre 10 e 15 cards para redes sociais, abordando:
 - Principais mudanças no sistema de outorga (5 cards temáticos)



- Cards com respostas para perguntas frequentes sobre a outorga
- Instruções rápidas para acesso e preenchimento de formulários
- Orientações para envio de documentos e etapas do processo

A disseminação será feita através de múltiplos canais, como o site da AGERH, redes sociais, *e-mails*, imprensa, e campanhas em mídias tradicionais, como TV e rádio. Para a disseminação nas mídias tradicionais, a empresa contratada deverá elaborar um plano de mídia envolvendo os principais veículos que deverá fazer parte do Plano de Engajamento. A empresa contratada também deverá capacitar parceiros estratégicos (consultores, sindicatos, associações e igrejas) para fortalecer a rede de apoio e auxiliar na disseminação das informações.

4.4.3 Monitoramento, Avaliação e Relatório de Resultados

A última atividade consiste no monitoramento contínuo da eficácia das ações de comunicação e participação. A empresa contratada deverá acompanhar o engajamento dos públicos por meio de pesquisas de satisfação, análise de métricas em redes sociais e *feedbacks* diretos dos atores envolvidos. O objetivo é ajustar estratégias conforme necessário, assegurando que as ações sejam eficazes e inclusivas ao longo de todo o processo.

Ao término do plano, a empresa deverá compilar os resultados de todas as ações em um relatório final, divulgando os impactos e os *feedbacks* considerados. Esse relatório garantirá a transparência do processo, esclarecendo o progresso e os próximos passos a todos os interessados. O relatório deverá apresentar dados desagregados por gênero e outros indicadores sociais que possam garantir a visualização de resultados para planejamento de reforço de engajamento, comunicação futuras para informar sobre procedimentos de outorga.

Sugestão de texto complementar para o item 4.4.3:

O relatório deverá apresentar dados desagregados por gênero e outros indicadores sociais relevantes, quando aplicável, de modo a permitir a avaliação da participação de diferentes segmentos da sociedade nas atividades e processos participativos previstos.

4.5 Etapa 5: Manuais e vídeos tutoriais

As seguintes atividades farão parte da Etapa 5:

4.5.1 Elaboração de Manuais de Outorga e de Mecanismos Complementares e Vídeos Tutoriais

A compreensão clara e correta dos conceitos, critérios técnicos, metodologias e normas sobre a outorga de direito uso dos recursos hídricos e outros mecanismos de gestão dos recursos hídricos é fundamental para garantir a legalidade, eficiência e sustentabilidade no uso dos recursos hídricos do estado. No



entanto, muitos usuários enfrentam dificuldades para entender esse instrumento de gestão devido à complexidade dos conceitos, dos regulamentos e da falta de um guia claro e acessível. A criação de manuais de outorga e mecanismos complementares, bem como de vídeos tutoriais, visam suprir essa necessidade, proporcionando documentos de fácil entendimento que orientem o público externo e os usuários de recursos hídricos sobre os critérios, definições conceituais e metodologias relacionados à outorga e aos mecanismos complementares de gestão tratados neste contrato. Isso não só facilitará o cumprimento das normas, mas também promoverá a transparência e a confiança entre os usuários e a AGERH.

O objetivo dessa atividade é desenvolver manuais de outorga e mecanismos complementares de gestão que expliquem de forma clara e detalhada todas as questões abordadas neste contrato. Esses produtos serão destinados ao público externo e usuários, visando facilitar a compreensão e cumprimento dos regulamentos.

Para atingir esse objetivo é fundamental realizar entrevistas e consultas aos usuários dos serviços da AGERH para entender as principais dificuldades e dúvidas, bem como coletar sugestão e *feedbacks* sobre as questões que precisam ser incluídas no manual. Essas entrevistas e consultas referem-se à atividade descrita no item 4.4.1, sendo uma etapa específica focada na coleta de informações detalhadas para a elaboração do manual. Caso necessário, poderão ser realizadas rodadas adicionais de entrevistas, complementando as informações obtidas inicialmente

O manual deve ser redigido em linguagem simples e acessível ao público da AGERH e deve incluir também exemplos práticos e perguntas frequentes (FAQ).

Os manuais elaborados serão submetidos à revisão pela equipe da AGERH, sendo que a empresa contratada deverá incorporar os *feedbacks* e realizar os ajustes necessários para, enfim, submeter à validação por um grupo de usuários representativo, visando garantir que o conteúdo ser compreensível e útil.

O manual deve ser desenvolvido em *layout* atrativo e funcional, facilitando a navegação e compreensão das informações, ele deve ser concebido para ser consultado em múltiplas plataformas digitais. Deve ser elaborado utilizando a identidade visual da AGERH, que deve ser solicitada pela empresa ao órgão.

Outros produtos desta atividade devem ser vídeos orientativos ao público externo, usuário do sistema, e outros interessados, sobre o que é a outorga, como requerer a outorga para cada atividade outorgável e como utilizar os sistemas de requerimento, regras de uso, termos de uso e políticas de privacidade. Para assegurar a clareza e abrangência das orientações, deverão ser elaborados pelo menos 5 (cinco) vídeos, divididos por tema ou tipo de atividade outorgável. A definição exata da quantidade e dos conteúdos específicos será detalhada durante a execução do contrato, com base nas necessidades identificadas.



A equipe da empresa contratada poderá propor a subdivisão temática dos manuais, levando em consideração a complexidade e a amplitude dos temas abordados ao longo deste contrato. O objetivo é evitar a produção de documentos excessivamente longos que possam comprometer a clareza e a assimilação por parte dos usuários. Contudo, prevê-se, no mínimo, a elaboração de três manuais: (i) Manual de Outorga, (ii) Manual de Outorga Coletiva e (iii) Manual sobre Mecanismos Complementares de Gestão dos Recursos Hídricos.

De forma similar, os vídeos tutoriais deverão ser criteriosamente estruturados para evitar que se tornem monótonos ou desinteressantes, devendo, no mínimo, abranger as três temáticas dos manuais. É possível, inclusive, que mais de um vídeo seja produzido para cada temática, conforme a necessidade.

4.5.2 Elaboração de Manuais de Procedimentos Técnicos e Administrativos e Vídeos Tutoriais

Após uma revisão ampla dos procedimentos técnicos e administrativos, a elaboração de manuais que detalhem as normas de procedimentos interno, permitirá que os servidores compreendam melhor suas responsabilidades e sigam processos padronizados, garantindo maior eficiência, transparência e qualidade no trabalho realizado.

O objetivo dessa atividade é desenvolver manuais de procedimentos técnicos e administrativos e vídeos tutoriais de treinamentos para os servidores da AGERH, com o objetivo de padronizar as operações, aumentar a eficiência e reduzir erros e capacitar novos servidores.

Importante destacar que os vídeos tutoriais, tornam mais fácil a transferência de conhecimento tanto técnicos quanto administrativos. Um modelo interessante para inspiração são os vídeos de capacitações sobre o E-DOCs e E-Flow, disponíveis em <https://processoeletronico.es.gov.br/edocs-manuais-e-videos>.

Espera-se, no mínimo, a elaboração de dois manuais: (i) Manual de Procedimentos Técnicos e (ii) Manual de Procedimentos Administrativos. Adicionalmente, os vídeos deverão acompanhar e refletir essas duas temáticas, alinhando-se ao conteúdo abordado nos respectivos manuais.

Conforme descrito no item 4.5.1, os manuais e vídeos deverão abranger todos os aprimoramentos nos procedimentos técnicos e administrativos decorrentes deste contrato, organizando-se de forma a facilitar a assimilação dos conteúdos e assegurar uma transferência de conhecimento eficiente e eficaz.

4.6 Etapa 6: Treinamentos e divulgação para equipe técnica da AGERH do aprimoramento de outorga

Após concluídas as etapas anteriores, as equipes técnicas e administrativas da GERE deverão ser treinadas para os novos procedimentos técnicos e administrativos.



Deverão ser realizados 03 (três) treinamentos de 01 (um) dia cada, para as equipes quanto ao aprimoramento do instrumento da outorga, ao aprimoramento dos procedimentos técnicos e administrativos e quanto aos mecanismos de complementares de gestão dos recursos hídricos: alocação negociada e marco regulatório.

Antes da realização dos treinamentos a empresa contratada deverá submeter à AGERH os planos de treinamento de cada um deles para avaliação quanto ao atendimento das necessidades da AGERH. Neste plano deverão constar os objetivos do treinamento, a duração e a agenda detalhada das atividades; os materiais, tecnologias e espaços a serem utilizados, como será feita a avaliação dos participantes ao treinamento e os perfis e qualificações dos responsáveis por ministrar o treinamento.

Ao final da realização do treinamento a empresa contratada deverá apresentar à AGERH um relatório de conclusão e avaliação do treinamento contendo: uma breve descrição do conteúdo e das metodologias aplicadas, a lista dos participantes e suas presenças, relatos sobre a satisfação e sugestões de melhoria dos participantes, aspectos positivos e negativos identificados durante o treinamento, recomendações para aprimorar futuros treinamentos, e uma análise final sobre o sucesso do treinamento e seu impacto.

As apresentações realizadas deverão ser disponibilizadas em formato aberto à edição para a AGERH, visando facilitar futuros treinamentos e capacitações que a própria equipe poderá realizar em outros ambientes.

As demais equipes da AGERH que tiverem interesse também poderão participar destes treinamentos.

5 EQUIPE E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

A empresa contratada deverá contar com uma equipe chave composta por profissionais qualificados nas seguintes áreas:

- Coordenador de projeto
 - Responsável pela coordenação geral do projeto garantindo a integração e supervisão das atividades desenvolvidas pela equipe.
 - Formação mínima: Curso superior.
 - Requisitos: Experiência mínima de 10 (dez) anos na coordenação de contratos de planos, estudos e projetos e, ainda, com experiência na elaboração, avaliação ou supervisão de projetos de desenvolvimento financiados por agências multilaterais de crédito, com a aplicabilidade das normas ambientais e sociais do Banco Mundial.
- Especialista em gestão de recursos hídricos



- Responsável por todo o processo de discussão e aprimoramento do sistema de outorga e desenvolvimento e implementação dos mecanismos complementares de alocação negociada e marcos regulatórios.
 - Formação mínima: Curso superior em Engenharia (especialmente Engenharia Ambiental, Engenharia Hídrica ou Engenharia Civil com foco em Recursos Hídricos).
 - Requisitos: Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de gestão de recursos hídricos, especialmente na área de regulação dos recursos hídricos.
- Especialista em normatização
 - Responsável pela análise do arcabouço normativo vigente e proposição de revisões desse arcabouço com base nas discussões do projeto.
 - Formação mínima: Bacharel em Direito (com registro na Ordem dos Advogados do Brasil - OAB).
 - Requisitos: Experiência mínima de 05 (cinco) anos em análise e elaboração de normativas na área de gestão de recursos hídricos, especialmente na área de regulação dos recursos hídricos.
- Especialista em processos operacionais
 - Responsável pela análise e otimização dos processos operacionais da outorga, tanto técnicos (áreas fins do setor da regulação) como administrativos (áreas meio do setor da regulação).
 - Formação mínima: Curso superior em Administração de Empresas (com foco em gestão de processos, planejamento estratégico e avaliação de resultados) ou em Engenharia de Produção (especialmente se tiver ênfase em otimização de processos e padronização de procedimentos).
 - Requisitos: Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão e otimização de fluxos e processos administrativos e técnicos, padronização de procedimentos e avaliação de resultados.
- Especialista em comunicação social
 - Responsável pelo engajamento, mobilização e coordenação dos processos participativos, incluindo a condução de consultas públicas, oficinas e fóruns de discussão relacionados aos resultados deste contrato. Além disso, deverá supervisionar a elaboração de vídeos, manuais e o plano de engajamento e participação.
 - Formação mínima: Curso Superior em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo.



- Requisitos: Experiência mínima de 05 (cinco) anos. Possuir perfil de especialista social, com experiência comprovada em mobilização, processos participativos e condução de consultas públicas, garantindo que as ações sejam inclusivas.

Espera-se, ainda, que a empresa contratada disponha, além de equipe de apoio administrativo, de equipe de apoio técnico, composta por:

- Engenharia com ênfase em gestão de recursos hídricos
- Bacharel em Direito
- Tecnólogo em administração
- Assistente Social
- Redator técnico
- *Designer* Gráfico

6 PRODUTOS E CRONOGRAMAS

O prazo para a execução dos serviços será de 18 (dezoito) meses, contados a partir da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.

Nesse prazo, deverão ser entregues pela empresa contratada os seguintes relatórios e produtos, conforme Quadro 01.

Quadro 01 – Relatórios e produtos finais

<i>Relatórios e produtos finais</i>	<i>Itens</i>	<i>Desembolso Exc.Ind. (%)</i>	<i>Desembolso Acumulado Exc.Acu (%)</i>
Plano de trabalho atualizado/consolidado	4.1	1,0	1,0
Relatório de mapeamento do público-alvo e Atas e registros das consultas públicas e fóruns realizados	4.4.1a / 4.4.1b	3,0	4,0
Relatório levantamento dos dispositivos normativas legais existentes, das discussões do aprimoramento da outorga e mecanismos complementares e da participação dos entes do SIGERH/ES	4.2.1 / 4.2.2 / 4.2.3	4,0	8,0
Minutas dos novos atos normativos legais	4.2.4	8,0	16,0
Relatório final sobre o aprimoramento da outorga e mecanismos complementares de gestão	4.2	10,0	26,0
Conjunto de materiais informativos em diversos formatos / Proposta de sistema de monitoramento e avaliação / Relatório de acompanhamento - Manuais e vídeos tutoriais - outorga, outorga coletiva e mecanismos complementares de gestão	4.4.2 / 4.4.3 / 4.5.1	7,0	33,0



<i>Relatórios e produtos finais</i>	<i>Itens</i>	<i>Desembolso Exc.Ind. (%)</i>	<i>Desembolso Acumulado Exc.Acu (%)</i>
Novos formulários de requerimento, uso e interferência e finalidades revisados / Fluxos de procedimentos técnicos e administrativos / Minutas das normas de procedimentos técnicos e administrativo	4.3.2 / 4.3.3 / 4.3.4	4,0	37,0
Relatório final contendo os manuais e vídeos tutoriais - outorga, outorga coletiva e mecanismos complementares de gestão	4.5.1	3,0	40,0
Relatório final sobre o aprimoramento dos procedimentos técnicos e administrativos	4.3	10,0	50,0
Relatório de acompanhamento da execução das campanhas de comunicação, com detalhamento dos canais e meio utilizados	4.4.2	2,0	52,0
Relatório de treinamento sobre o aprimoramento da outorga / Relatório de treinamento sobre o aprimoramento dos procedimentos técnicos e administrativos / Relatório de treinamento sobre os mecanismos complementares de gestão	4.6a	3,0	55,0
Relatório final contendo os manuais e vídeos tutoriais - procedimentos técnicos e administrativos / Relatório de conclusão e avaliação dos treinamentos	4.5.2 / 4.6	10,0	65,0
Relatório de acompanhamento - Manuais e vídeos tutoriais - procedimentos técnicos e administrativos	4.5.2	10,0	75,0
Relatório final de impacto e eficiência das ações de comunicação, com resultados e feedbacks consolidados	4.4.3	10,0	85,0
Relatório final	----	10,0	95,0
Relatório final - aprovado	----	5,0	100,0

[illegible]



A empresa contratada entregará relatórios das etapas e suas respectivas sub etapas, conforme descrito no Quadro 01 de relatórios e produtos, contendo considerações sobre o trabalho realizado e devendo incluir também informações úteis, desafios enfrentados, metodologias empregadas, documentos levantados e outras informações que julgar importante, de modo a enriquecer o trabalho desenvolvido e a gestão do conhecimento pela AGERH.

Após a entrega dos referidos produtos em versão inicial, eles serão analisados em até 15 (quinze) dias corridos. Se necessitar de alterações, a contratada terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para realizar as correções indicadas e entregar nova versão. A AGERH analisará a nova versão num prazo de 05 (cinco) dias úteis. Caso sejam necessárias outras alterações, a contratada terá um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis para a entrega do material revisado, sob risco de aplicação das penalidades previstas em lei e no Contrato de Prestação de Serviços.

O pagamento de cada produto está condicionado à sua aprovação pela AGERH e à entrega da versão final. O pagamento será efetuado após a Nota Fiscal ser atestada pela contratante e pela Diretoria Administrativa e Financeira (DAF) da AGERH.

7 EXECUÇÃO DOS TRABALHOS E SUPERVISÃO

A empresa contratada irá desenvolver o trabalho sob a coordenação da gestão do contrato.

A empresa contratada deverá garantir aos consultores por ela disponibilizada para desenvolvimento dos serviços, todos os direitos trabalhistas, condições de trabalho seguras e saudáveis, atendimento às Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, e seguro de vida compatível com a função e eventuais riscos.

8 DIREITOS AUTORAIS E SIGILO

Os direitos autorais ou de qualquer outra natureza sobre os produtos (especificações, esquemas, projetos, relatórios, arquivos) e demais documentos inerentes às atividades da empresa contratada que forem produzidos no âmbito do contrato devem reverter exclusivamente à AGERH.

A empresa contratada deverá manter sigilo acerca de seu trabalho, dos documentos e informações a que tenha acesso no cumprimento de suas obrigações.

A empresa contratada deverá gerenciar a segurança das informações que estarão sob seu domínio, devendo restringir o acesso a pessoas não autorizadas.



A empresa contratada deverá manter uma postura profissional adequada com todos os atores a que venha interagir, mantendo o zelo, a dedicação e a ética nas atividades desenvolvidas.

9 INSUMOS DISPONÍVEIS

Serão disponibilizados a empresa contratada os documentos mencionados ao longo destes termos de referência.

O auditório da AGERH será disponibilizado para a realização dos treinamentos, no entanto, a empresa contratada deverá disponibilizar para a realização dos treinamentos todos os recursos computacionais e visuais, de gravação de áudio e vídeo, *coffee break*, bem como toda a organização dos eventos, como lista de presença e registros fotográficos.

Necessidades e recursos físicos de consumo fora do ambiente físico da AGERH nos dias de treinamento ou em eventuais reuniões presencial serão de exclusiva responsabilidade da empresa.

Os seguintes documentos e legislação também serão orientadores à contratação:

- Contrato de Operação de Crédito Externo - BIRD / Estado do Espírito Santo
- *Project Appraisal Document* -PAD;
- Acordos Subsidiários e de Cooperação Técnica;
- Decreto Estadual nº 5344-R, de 16 de março de 2023;
- Portarias UGP/UIPs;
- Manual Operativo do Programa – MOP;
- Plano de Aquisições do Projeto;
- Regulamento de Aquisições do Banco Mundial;
- Marco de Gestão Ambiental e Social - MGAS;
- Marco da Política de Reassentamento - MPRI;
- Plano de Envolvimento das Partes Interessadas - PEPI;
- Plano de Compromisso Ambiental e Social - PCAS; e
- Plano de Gestão laboral.

Obs. Documentos disponíveis em <https://seama.es.gov.br/aguas-e-paisagem-2>.



10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito desta contratação, a empresa não fará jus ao seguro por acidentes de trabalho, de saúde ou de vida, não sendo concedidas férias, licença por enfermidade ou qualquer outro emolumento durante a vigência contratual.

Todas as reuniões on-line deverão ser realizadas em plataforma disponibilizada pela contratada e deverão ser gravadas, sendo que as gravações deverão ser entregues à AGERH ao final de cada reunião. Ao término de cada atividade que envolver a realização de reuniões, todas as gravações deverão ser compiladas e organizadas, sendo disponibilizadas em uma plataforma de armazenamento em nuvem.

Todos os documentos produzidos deverão ser entregues em formato digital (formatos *.docx e *.pdf) e em via impressa assinada. Caso sejam encaminhados com assinatura digital, não será exigida a via impressa assinada.

É essencial destacar que determinadas etapas deste contrato terão impacto sobre o contrato de desenvolvimento de sistema de informações e do sistema de suporte à decisão de outorga, assim como serão por ele influenciadas. Dessa forma, a empresa contratada deve considerar cuidadosamente essas interações em seu planejamento e execução.

A AGERH se responsabilizará por viabilizar o acesso de funcionários da empresa contratada ao banco de dados da GERE, ao SEP e ao E-DOCs para a realização de todas as etapas dessa atividade.

Eventuais dúvidas e esclarecimentos poderão ser solicitados à AGERH pelo e-mail gere@agerh.es.gov.br ou telefone (27)3347-6228

Conforme estabelecido pelo Banco Mundial, todas as contratações deverão incorporar os requisitos das Políticas e Normas Ambientais e Sociais (NAS) aplicáveis, visando mitigar possíveis riscos e impactos socioambientais.

A empresa também deverá adotar procedimentos em conformidade com as NAS, em especial aqueles relacionados à previsão de trabalho seguras e saudáveis, à promoção do tratamento justo, à não discriminação e à igualdade de oportunidades para os trabalhadores do projeto, à proibição do uso de todas as formas de trabalho forçado e infantil, à implementação de políticas de prevenção e combate ao assédio sexual em locais de trabalho, à garantia da proteção e segurança da força de trabalho feminina nos locais de trabalho, à promoção de condições que atendam às necessidades de trabalhadoras gestantes ou lactantes, aos procedimentos para prevenção e abordagem de qualquer violência de gênero, tanto para os trabalhadores quanto para as comunidades locais e partes interessadas, à promoção de meios para o envolvimento eficaz e inclusivo das partes afetadas pela consultoria durante todo o ciclo de vida do projeto



sobre questões que poderiam afetá-las bem como à questão de gênero e proposição de ações que atendam os objetivos de redução da desigualdade de gênero.

11 REFERENCIAIS DE PESQUISA

DECRETO Nº 4130-R, DE 17 DE JULHO DE 2017, que institui a Política de Modernização de Normas de Gestão do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo e suas alterações.

Outorga de interferências, Outorga sazonal e Outorga de lançamento de efluentes em rios intermitentes – ver legislação de estados que já adotam, principalmente Minas Gerais, Rio de Janeiro e Bahia, com quem compartilhamos a bacias hidrográficas (rio Doce, rio São Mateus, rio Itaúnas, rio Itabapoana).

Marcos regulatórios e alocação negociadas – Disponível em: <https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/regulacao-e-fiscalizacao/alocacao-de-agua-e-marcos-regulatorios>, e <https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/regulacao-e-fiscalizacao/alocacao-de-agua-e-marcos-regulatorios/alocacao-de-agua>. Acesso em 07 de agosto de 2024.

Gestão em regiões de conflito ou escassez hídrica - Mudanças Climáticas e Recursos Hídricos: avaliações e diretrizes para adaptação / Agência Nacional de Águas. – Brasília: ANA, GGES, 2016.

Outorga com garantias e prioridades - PARECER TÉCNICO Nº 3/2022/SER – disponível em https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/Parecer_Tecnico_3_2022_SRE-1675339471836.pdf. Acesso em 07 de agosto de 2024.

Vídeos de capacitações sobre o E-DOCs e E-Flow, disponível em: <https://processoeletronico.es.gov.br/edocs-manuais-e-videos>. Acesso em: 31 de julho de 2024.

Vídeos de capacitações sobre instrumentos de gestão da ANA, disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=FsgkXCf3bic>. Acesso em: 21 de agosto de 2024.