



**PESQUISA, COLETA DE DADOS E APRESENTAÇÃO DO  
RESULTADO, VISANDO À AVALIAÇÃO SOBRE O  
ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS DA COBRANÇA PELO  
USO DE RECURSOS HIDRICOS, NA BACIA  
HIDROGRAFICA DO RIO DAS VELHAS**

## **RELATÓRIO CONCLUSIVO**

ATO CONVOCATÓRIO Nº 018/2017.

CONTRATO DE GESTÃO IGAM Nº 002/2012

CONTRATO Nº 016/2017

JANEIRO/2018



**BRSOLUÇÕES**  
ENGENHARIA E CONSULTORIA



Grupo  
**Brasil Ambiental**  
SOLUÇÕES AMBIENTAIS  
& EMPREENDIMENTOS

**PESQUISA, COLETA DE DADOS E APRESENTAÇÃO DO  
RESULTADO, VISANDO À AVALIAÇÃO SOBRE O  
ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS DA COBRANÇA PELO  
USO DE RECURSOS HIDRICOS, NA BACIA  
HIDROGRAFICA DO RIO DAS VELHAS**

**RELATÓRIO CONCLUSIVO**

ATO CONVOCATÓRIO Nº 018/2017.

CONTRATO DE GESTÃO IGAM Nº 002/2012

CONTRATO Nº 016/2017

JANEIRO/2018

---

## EQUIPE DE TRABALHO

NOME	FUNÇÃO
Filipe Teixeira Rocha	Sócio Diretor
Glayson Keler de Paula Silva	Administrador de Informações e Projetos
Karine Horta Palhares	Mestre em Sustentabilidade e Tecnologias Ambientais Analista Ambiental e Social

Revisão	Data	Descrição Breve	Ass. Do Autor	Ass. Do Superv.	Ass. de Aprov.
01	24/01/2018	Melhorias nos gráficos			

**PESQUISA, COLETA DE DADOS E APRESENTAÇÃO DO RESULTADO,  
VISANDO À AVALIAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS DA  
COBRANÇA PELO USO DE RECURSOS HIDRICOS, NA BACIA  
HIDROGRAFICA DO RIO DAS VELHAS**

**RELATÓRIO CONCLUSIVO**

**Elaborado por:**  
Karine Horta Palhares

**Supervisionado por:**  
Glayson Keler de Paula Silva

**Aprovado por:**  
Filipe Teixeira Rocha

Revisão	Finalidade	Data
01	3	24/01/2018

Legenda Finalidade: [1] Para Informação [2] Para Comentário [3] Para Aprovação



**BRSOLUÇÕES EM ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA - EPP**

Rua Cristina, 543 / CJ 202 – Bairro Sion  
CEP: 30.310-800 Belo Horizonte/MG.

Telefone: (31) 2511-1288

E-mail: projetos@grupobrasilambiental.com.br

## APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

O Contrato de Gestão nº 02/IGAM/2012 tem por objeto o alcance, pela AGÊNCIA PEIXE VIVO, das metas constantes no Programa de Trabalho que compõe este instrumento. O Programa de Trabalho compreende um conjunto de metas a serem alcançadas pela Agência, cujos resultados são mensurados por meio de indicadores de desempenho. O Programa de Trabalho é composto por 5 indicadores, sendo o quinto “Reconhecimento Social”.

O Indicador 5 – Reconhecimento Social tem como meta a avaliação da cobrança na bacia, por meio da aplicação de pesquisa sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos, a ser feita junto aos usuários em cobrança e apresentação de relatório de avaliação dos resultados.

Para a avaliação sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos, na bacia hidrográfica do Rio das Velhas, no âmbito do indicador 5, a empresa BRSOLUÇÕES foi contratada para a execução de pesquisa, coleta de dados e avaliação do seu resultado. Assim, os objetivos deste trabalho são:

- Elaborar metodologia para realização de pesquisa junto aos usuários cobrados na bacia do rio das Velhas;
- Realizar a coleta de dados por meio de entrevista por telefone;
- Realizar a tabulação, análise dos resultados e apresentação gráfica dos dados da pesquisa;
- Elaborar relatório com análise dos dados estatísticos.

O escopo do trabalho abrange os seguintes produtos:

- **Produto 1:** Plano de Trabalho com a descrição da metodologia para a pesquisa e execução dos serviços
- **Produto 2:** Relatório com a tabulação dos dados coletados, contendo tabelas de frequência e cruzamentos das variáveis em estudo por todos os setores usuários cadastrados no CNARH, representando todas as faixas de valores pagos.
- **Produto 3:** Relatório Conclusivo com análise descritiva dos dados estatísticos e representações gráficas de cada variável em estudo.

Este documento apresenta o Produto 3 – Relatório Conclusivo contendo a análise descritiva dos dados estatísticos seguida de gráficos ilustrativos de cada variável em estudo, bem como recomendações para melhor alcance dos objetivos do “Reconhecimento Social” na seção de conclusão.

---

## SUMÁRIO

1. DADOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO.....	6
2. INTRODUÇÃO .....	7
3. OBJETIVOS .....	8
3.1 Objetivos Específicos.....	8
4. METODOLOGIA GERAL DOS TRABALHOS .....	8
5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	14
5.1 Segmento.....	14
5.2 Faixa Valor.....	16
5.3 Tempo de Pagamento.....	17
5.4 Conhecimento sobre o CBH Velhas.....	17
5.5 Membro do CBH Velhas .....	18
5.6 Conhecimento das Reuniões do CBH.....	19
5.7 Conhecimento das Deliberações .....	19
5.8 Nome do Representante no CBH Velhas.....	20
5.9 Representante e Diálogo sobre Cobrança .....	21
5.10 Contribuição das Decisões do CBH Velhas .....	22
5.11 Conhecimento Sobre a Agência Peixe Vivo.....	22
5.12 Conhecimento Sobre as Funções da Agência Peixe Vivo .....	23
5.13 Contribuição da Agência Peixe Vivo para a Bacia .....	23
5.14 Conhece os Objetivos da Cobrança.....	24
5.15 Conhece os Mecanismos da Cobrança .....	24
5.16 Quem Propõe a Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos .....	25
5.17 O que Fazer para Aprimorar os Mecanismos e Valores da Cobrança .....	25

---

5.18	Conhecimento Sobre Quanto é Arrecadado por Meio da Cobrança .....	26
5.19	Quem Decide Como São Aplicados os Valores Arrecadados.....	26
5.20	Conhecimento sobre as Ações Implementadas .....	27
5.21	Sugestão sobre a Aplicação .....	27
5.22	Implementação de Projetos com Valores Arrecadados com a Cobrança ...	28
5.23	Prioridades na Aplicação dos Recursos Arrecadados com a Cobrança .....	29
5.24	Fatores que Induzem o Empreendimento a Racionalizar o Uso da Água...30	
5.25	A Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos Levou à Racionalização .....	31
5.26	Crescimento do Empreendimento.....	31
5.27	Consumo de Água em Função do Nível de Atividade Futura .....	32
5.28	A Cobrança Induzirá Racionalização .....	33
5.29	Variação da Cobrança em Situações de Escassez .....	34
5.30	Opinião Sobre Variar a Cobrança em Situações de Escassez .....	34
5.31	As Consequências da Cobrança.....	35
5.32	É Favorável ou Não à Cobrança de Recursos Hídricos.....	36
5.33	Percentual da Cobrança Sobre o Custo do Empreendimento .....	37
5.34	Revisão para Corrigir Perdas.....	38
5.35	Opinião Sobre a Revisão para Corrigir Perdas Inflacionárias .....	38
5.36	Registro de Críticas ou Sugestões.....	39
6	CONCLUSÕES .....	40
7	APÊNDICE .....	46

---

## 1. DADOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratante: **Associação Executiva de Apoio à Gestão de Bacias Hidrográficas Peixe Vivo - AGB Peixe Vivo**

Contrato N° **016/2017**

Assinatura do Contrato em: **08 de novembro de 2017**

Assinatura da Ordem de Serviço: **08 de novembro de 2017**

Escopo: **Pesquisa, Coleta de Dados e Apresentação do Resultado, Visando à Avaliação sobre o Atendimento dos Objetivos da Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos, na Bacia Hidrográfica do Rio das Velhas**

Prazo de Execução: **até 60 (sessenta) dias contados a partir da data da emissão da Ordem de Serviço**

Cronograma e Metodologia: **conforme apresentado neste relatório**

Valor Global do Contrato: **R\$ 27.206,70 (vinte e sete mil duzentos e seis reais e setenta centavos)**

Documentos de Referência: **Ato Convocatório nº 018/2017 e seus anexos**

## 2. INTRODUÇÃO

A Agência Peixe Vivo é uma associação civil, pessoa jurídica de direito privado, composta por empresas usuárias de recursos hídricos e organizações da sociedade civil, tendo como objetivo a execução da Política de Recursos Hídricos deliberada pelos Comitês de Bacia Hidrográfica.

A Agência Peixe Vivo, criada em 15 de setembro de 2006, e equiparada no ano de 2007 à Agência de Bacia Hidrográfica (denominação das Agências de Água definida no Estado de Minas Gerais, de acordo com a Lei Estadual nº 13.199, de 29 de janeiro de 1999) por solicitação do Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio das Velhas é composta por Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.

Atualmente, a Agência Peixe Vivo está legalmente habilitada a exercer as funções de Entidade Equiparada das funções de Agência de Bacia para 02 (dois) comitês estaduais mineiros, o CBH Rio das Velhas e o CBH Pará.

Além dos comitês estaduais mineiros, a Agência Peixe Vivo é Entidade Delegatária das funções de Agência de Águas do Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco (CBHSF) e do Comitê do Rio Verde Grande (CBH Verde Grande).

Em dezembro de 2014, o Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio das Velhas (CBH Rio das Velhas), por meio da Deliberação Nº 010/2014, aprovou o Plano Plurianual de Aplicação (PPA) dos recursos da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia hidrográfica do Rio das Velhas, referente aos exercícios de 2015 a 2017. O PPA foi organizado em três grupos, a saber: I- Programas e Ações de Gestão; II- Programas e Ações de Planejamento; e III- Programas e Ações Estruturais de Revitalização.

A cobrança pelo uso de recursos hídricos tem como objetivo:

- I. reconhecer a água como bem econômico e dar ao usuário uma indicação de seu real valor;
- II. incentivar a racionalização do uso da água;
- III. obter recursos financeiros para o financiamento dos programas e intervenções contemplados nos Planos de Recursos Hídricos.



---

### 3. OBJETIVOS

Aplicar pesquisa de opinião e nível de conhecimento dos usuários de recursos hídricos da bacia hidrográfica do Rio das Velhas possibilitando mensurar a percepção dos usuários cobrados sobre o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos.

#### 3.1 Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil dos usuários por segmento, porte, tipo de usuário e tempo que paga pelo uso de recursos hídricos, na bacia hidrográfica do Rio das Velhas;
- Mensurar o nível de conhecimento sobre o Comitê da bacia do Rio das Velhas;
- Mensurar o nível de conhecimento sobre a Agência PEIXE VIVO;
- Verificar o nível de conhecimento dos usuários sobre a cobrança pelo uso de recursos hídricos, os mecanismos de cobrança, o montante e a aplicação destes recursos na bacia;
- Conhecer sobre a gestão de recursos hídricos nos próprios empreendimentos;
- Colher críticas e sugestões sobre a cobrança de recursos hídricos na bacia do Rio das Velhas.

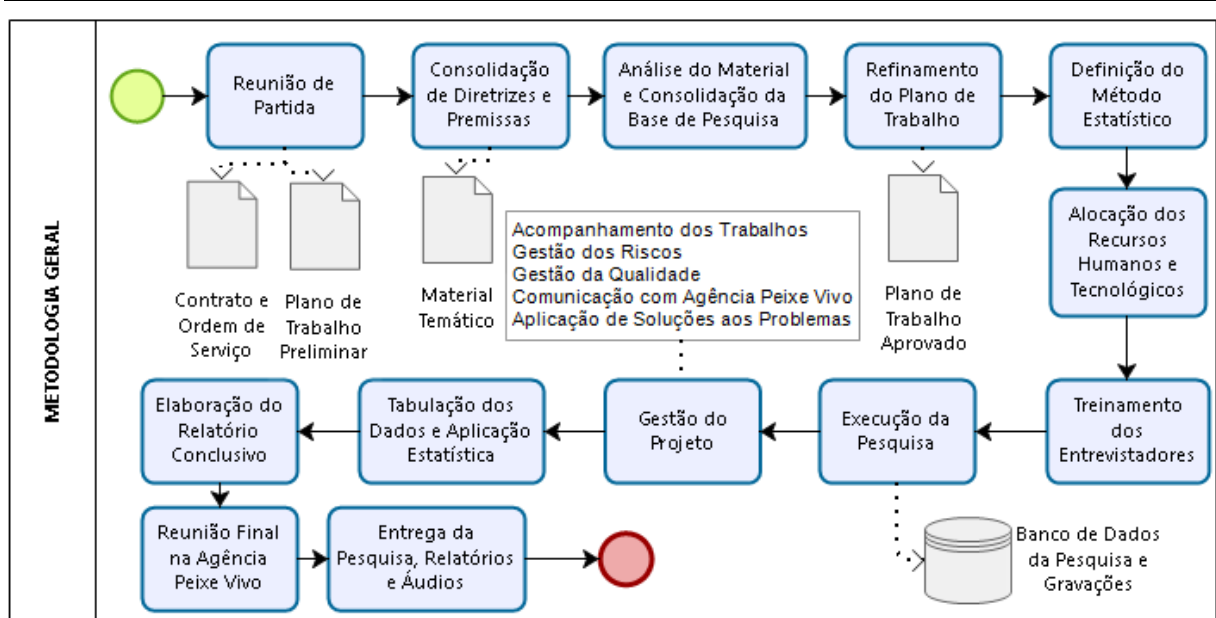
### 4. METODOLOGIA GERAL DOS TRABALHOS

Conforme Plano de Trabalho aprovado, a entrega deste Produto 3 finaliza os trabalhos que foram realizados segundo a seguinte sequência metodológica:

- Reunião inicial de partida, após a assinatura do Contrato, com representantes da Agência Peixe Vivo, para consolidação das diretrizes e premissas;
- Entrega do material relativo ao tema disponível na Agência Peixe Vivo para a empresa contratada, dados extraídos do CNARH referentes aos usuários cobrados no rio das Velhas e questionário elaborado pela Agência Peixe Vivo e pelo CBH Rio das Velhas;

- Elaboração do Plano de Trabalho Preliminar apresentado na reunião inicial;
- Consolidação das diretrizes e premissas para a realização das entrevistas;
- Análise do material disponibilizado pela Agência Peixe Vivo com a base de dados dos usuários de recursos hídricos na bacia do rio das Velhas;
- Refinamento do Plano de Trabalho apresentado preliminarmente acrescentando-se a metodologia final de realização da pesquisa, a identificação geral do universo de pesquisa e as ferramentas escolhidas para a aplicação da pesquisa;
- Definição do método estatístico;
- Alocação dos recursos humanos e tecnológicos previstos na proposta orçamentária para a execução da pesquisa;
- Treinamento dos entrevistadores;
- Execução da pesquisa junto aos usuários de recursos hídricos da bacia do rio das Velhas;
- Acompanhamento da evolução dos trabalhos e gestão dos riscos previstos;
- Gestão da qualidade dos resultados obtidos e ajustes ao longo da etapa de execução;
- Comunicação à Agência Peixe Vivo dos problemas identificados e possíveis soluções;
- Tabulação dos dados coletados, contendo tabelas de frequência e cruzamentos das variáveis em estudo por todos os setores usuários cadastrados no CNARH, representando todas as faixas de valores pagos;
- Elaboração do Relatório Conclusivo com análise descritiva dos dados estatísticos e representações gráficas de cada variável em estudo.

Segue abaixo na Figura 1 o fluxograma de atividades do projeto para melhor visualização do contexto:



**Figura 1 - Fluxograma de Trabalho**  
**Fonte: BRSOLUÇÕES, 2017.**

A base de dados da pesquisa foi enviada pela Agência Peixe Vivo para uma análise preliminar em 10/11/2017. Conforme o Termo de Referência, a BRSOLUÇÕES poderia abranger a totalidade dos usuários cobrados ou uma amostra que representasse um nível mínimo de confiança de 95% (noventa e cinco por cento) e margem de erro de no máximo 5% (cinco por cento).

Dadas as dificuldades já conhecidas na aplicação deste tipo de pesquisa, acordou-se pela aplicação do questionário em todos os usuários da base de dados, procurando a maior participação possível.

Assim, foi possível representar na pesquisa todos os setores usuários cadastrados no Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos (CNDARH), localizados na bacia hidrográfica do rio das Velhas, bem como todas as faixas de valores pagos.

Para iniciar os trabalhos, a BRSOLUÇÕES complementou, na medida do possível, as informações faltantes na base de dados recebida, tais como telefones de contatos, códigos DDD dos usuários e endereços de e-mails.

A base de dados recebida possuía as seguintes características:

- 1092 registros de uso do CNRH na planilha sem duplicados;
- 871 usuários sem informação de correio eletrônico (e-mail);

- 84 usuários sem informação de telefone para contato;
- A base de dados foi produzida sem informação de DDD.

A Tabela 1 abaixo mostra os tipos de usos que aparecem na planilha recebida:

**Tabela 1 - Finalidades de Uso na Base de Dados da Pesquisa**

<b>Finalidade de Uso</b>	<b>Quantidade de Usuários</b>
Abastecimento Público	29
Agricultura	02
Criação Animal	12
Diversos	255
Indústria	125
Irrigação	48
Mineração	26
Outro	594
Termo Elétrica	00
Esgotamento Sanitário	01

Fonte: BRSOLUÇÕES, 2017.

Iniciada a etapa de contatos com os usuários cobrados, verificou-se também grande número de telefones errados (não reconhecidos pela operadora de telefonia) e números que não atendem.

A BRSOLUÇÕES solicitou reunião realizada na Agência Peixe Vivo em 13/12/2017 onde foram apresentadas as dificuldades encontradas no decorrer desta etapa, desde o ajuste da base de dados da pesquisa até a efetiva participação dos entrevistados.

Foram reconhecidas as limitações da etapa de coleta de dados, tais como os problemas de inconsistências da base de dados já mencionados, além de desinteresse dos usuários em responder a pesquisa, a época do ano (festividades de Natal e Réveillon) e a aplicação quase simultânea de pesquisa sobre os processos de outorga.

Vale lembrar que, conforme metodologia pactuada, optou-se pelo levantamento através de um censo. Neste contexto, não se aplica o processo de amostragem, uma vez que todo o universo de usuários existente foi pesquisado. Assim, não se fala em amostra probabilística, pois todos os elementos da população tiveram a oportunidade de participar do censo, ou seja, todos os usuários foram contatados pela BRSOLUÇÕES.

Utilizou-se a técnica de pesquisa QUANTITATIVA “Survey” do tipo descritiva e corte-transversal aplicando-se questionário estruturado no universo pesquisado como um todo. Essa técnica permitiu a construção de tabelas de frequências e cruzamentos de variáveis que serão necessários à análise do estudo em questão.

Segue abaixo a sequência metodológica das entrevistas:

- Os entrevistadores ligaram para cada usuário/responsável identificado na planilha (alguns usuários representam mais de um empreendimento). Neste contato, foi explicado o motivo da pesquisa e solicitado ao usuário um meio de resposta de sua preferência para envio da pesquisa (pesquisa no corpo do e-mail, link para a pesquisa ou formulário via WhatsApp).
- O entrevistado também foi indagado se gostaria de responder naquele momento à pesquisa, de forma assistida, ou se preferia responde-la sozinho. Aqueles que quiseram responder no ato do contato, foram entrevistados imediatamente. Caso contrário, foram informados da importância de se responder o questionário e que novo contato seria realizado se não houvesse o retorno do questionário preenchido.

Mesmo com todo o esforço dos entrevistadores, os problemas de cadastro no banco de dados são evidentes as seguintes situações:

- Números inexistentes, que estão sempre com sinal de ocupado, ligações que não se completam e números que não atendem totalizam 506 cadastros;
- Usuários que não tem mais a outorga, usuários que declararam não ter interesse em participar da pesquisa, ausência do responsável pela outorga que poderia responder a pesquisa e usuários já falecidos totalizam 161 cadastros.

Todos os casos foram registrados em planilha do Excel que será enviada à Agência Peixe Vivo posteriormente.

**Assim, a pesquisa recorreu a todos os usuários cadastrados, a fim de manter o nível de confiança. De todo o universo de usuários cadastrados no CNARH (1092 registros), eliminando os usuários sem contatos/não interessados em responder a pesquisa/telefones incorretos, o universo de usuários**

entrevistados caiu para 586 usuários, sendo que 211 usuários responderam à pesquisa, garantindo assim um erro amostral de 5%.

Abaixo, as tabelas 3 e 4 mostram a distribuição da amostra por segmento e por faixa de valores pagos após a aplicação da pesquisa na totalidade dos usuários cobrados:

**Tabela 2 - Distribuição da Amostra por Segmento**

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
ABASTECIMENTO PÚBLICO ESGOTAMENTO SANITÁRIO	28	13,3	13,3	13,3
AGRICULTURA	5	2,4	2,4	15,7
CRIAÇÃO DE ANIMAIS	3	1,4	1,4	17,1
DIVERSOS	44	20,9	20,9	38,0
INDÚSTRIA	24	11,4	11,4	49,4
IRRIGAÇÃO	9	4,3	4,3	53,7
MINERAÇÃO	4	1,9	1,9	55,5
OUTROS	94	44,5	44,5	100,0
Total	211	100,0	100,0	

Fonte: BRSOLUÇÕES, 2017.

**Tabela 3 - Distribuição da Amostra por Faixa de Usuário**

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	5	2,4	2,4	2,4
A (0 a 200 mil)	188	89,1	89,1	91,5
B (201 mil a 1 milhão)	17	8,1	8,1	99,5
C (1,1milhões a 1,5 milhões)	1	,5	,5	100,0
Total	211	100,0	100,0	

Fonte: BRSOLUÇÕES, 2017.

Finalizado o processo de entrevistas, os dados foram tabulados e tratados pelo software estatístico IBM® SPSS®. Foram realizadas críticas dos dados coletados a fins de verificar possíveis inconsistências nas respostas coletadas. Uma vez criticado todo o banco de dados, foram geradas as tabelas de frequência para todas as variáveis do questionário da pesquisa.

Por fim, seguem os resultados com análise descritiva dos dados estatísticos e representações gráficas de cada variável em estudo, bem como recomendações baseadas nos resultados obtidos.

## 5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A seguir, apresenta-se graficamente cada variável em estudo destacando-se as principais constatações do resultado da pesquisa aplicada aos usuários de recursos hídricos cobrados na bacia do rio das Velhas:

### 5.1 Segmento

Dos usuários entrevistados, cerca de 45% encontra-se no segmento “Outros Usos” e cerca de 20% encontra-se no segmento “Usos Diversos”. De acordo com a Tabela 3 – Finalidade do Uso que compõe as instruções para preenchimento de Formulário e

Elaboração de Relatório Técnico de Outorga do IGAM, existem 26 finalidades de uso pré-definidas, podendo o usuário ainda especificar outras finalidades. Para melhor elucidação dos casos de usos, segue abaixo a tabela supracitada:

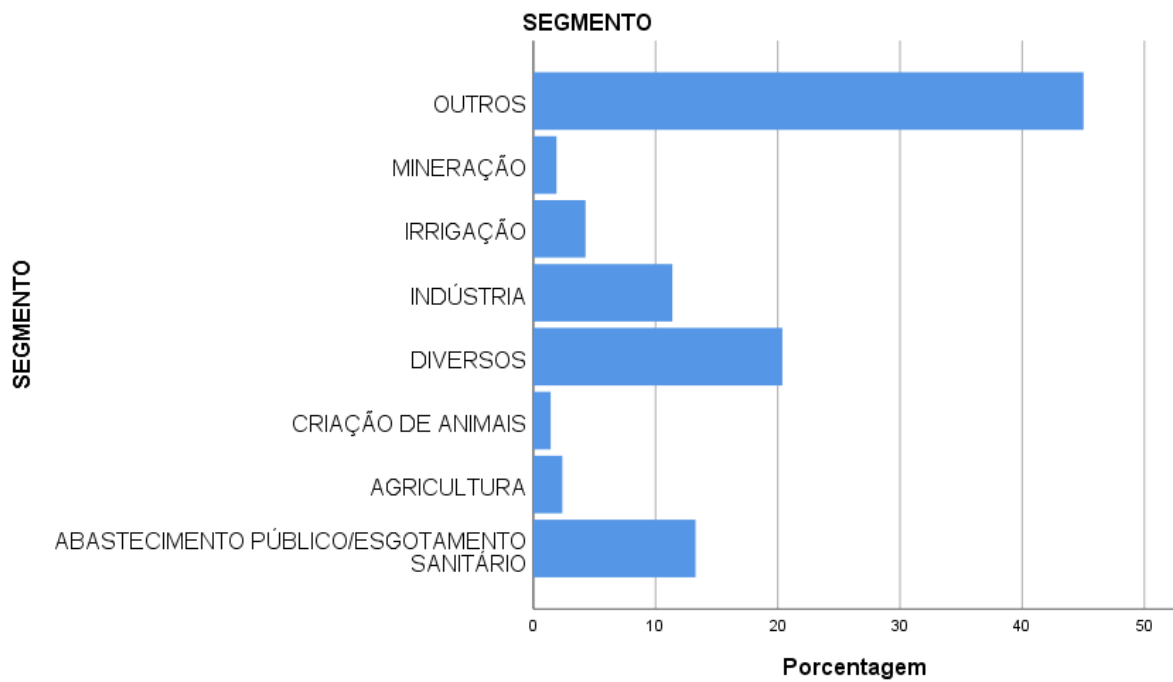
**Tabela 4 – Tabela Auxiliar de Finalidade do Uso para Solicitação de Outorga de Uso de Água**

<b>Finalidade de Uso</b>
Abastecimento público
Aquicultura
Clarificação de água
Consumo agroindustrial
Consumo humano
Consumo industrial
Contenção de sedimentos
Contenção de taludes
Controle de cheias
Depuração de efluentes
<b>Finalidade de Uso</b>
Desassoreamento e/ou limpeza
Dessedentação de animais
Disposição de rejeitos
Extração mineral
Geração de energia
Irrigação
Lavagem de veículos
Paisagismo
Pesquisa mineral
Pesquisa hidrogeológica
Rebaixamento de nível d'água
Recirculação de água
Recreação
Regularização de vazão
Transposição de corpo de água
Urbanização
Outra – definir

Fonte: IGAM, 2017.

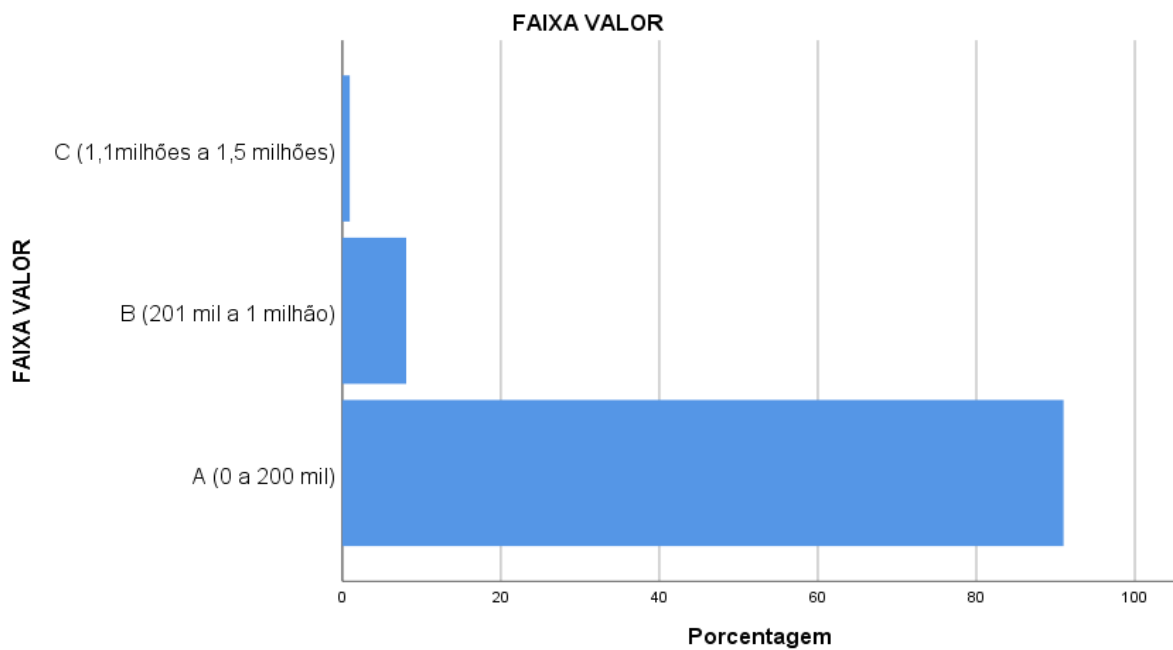
Recomenda-se em futuras pesquisas de opinião desmembrar a segmentação acrescentando-se o consumo humano (devido à sua importância como uso prioritário).





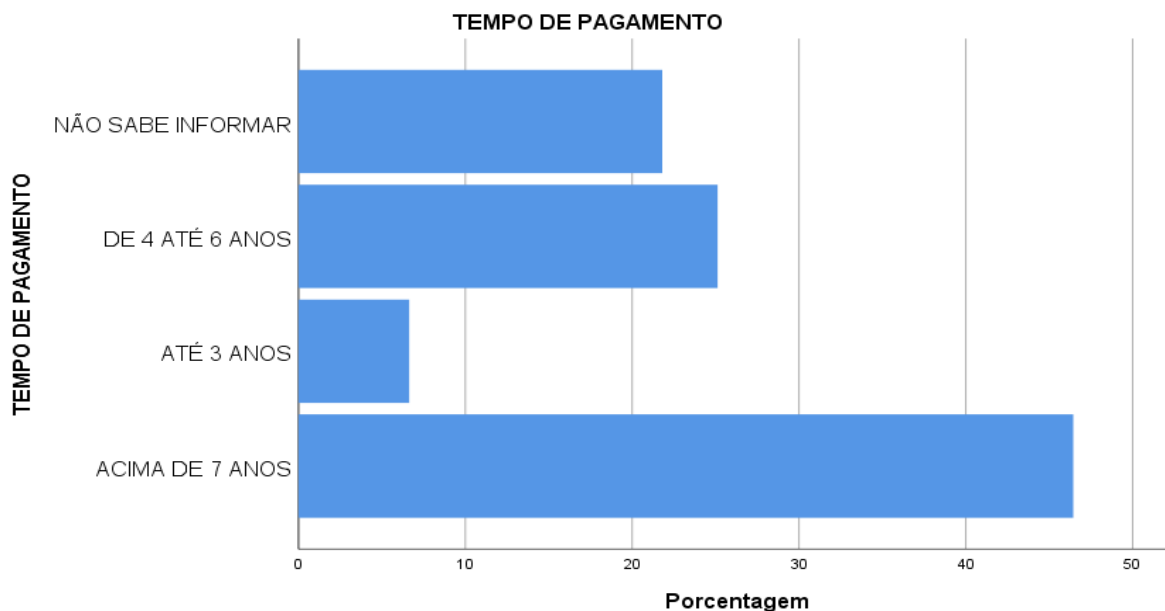
## 5.2 Faixa Valor

Cerca de 90% dos entrevistados é da FAIXA A que contribui com até 200 MIL REAIS:



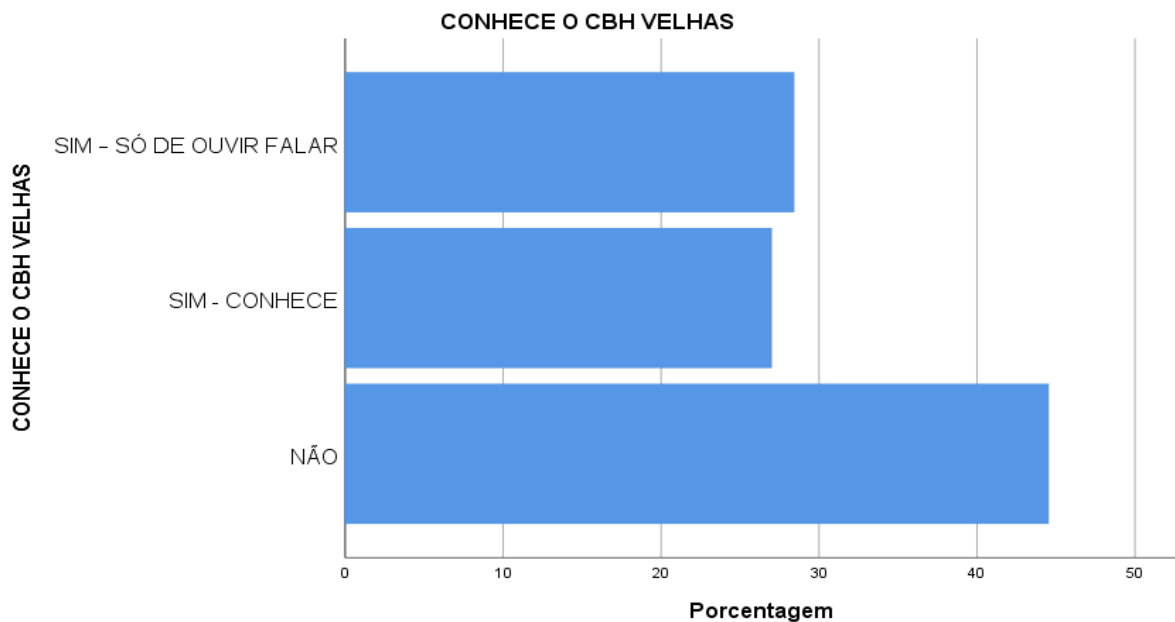
### 5.3 Tempo de Pagamento

Cerca de 46% dos entrevistados são usuários cobrados a mais de 7 ANOS. Ressalta-se que 21% dos entrevistados não souberam informar, no momento da pesquisa, a quanto tempo pagam pelo recurso hídrico:



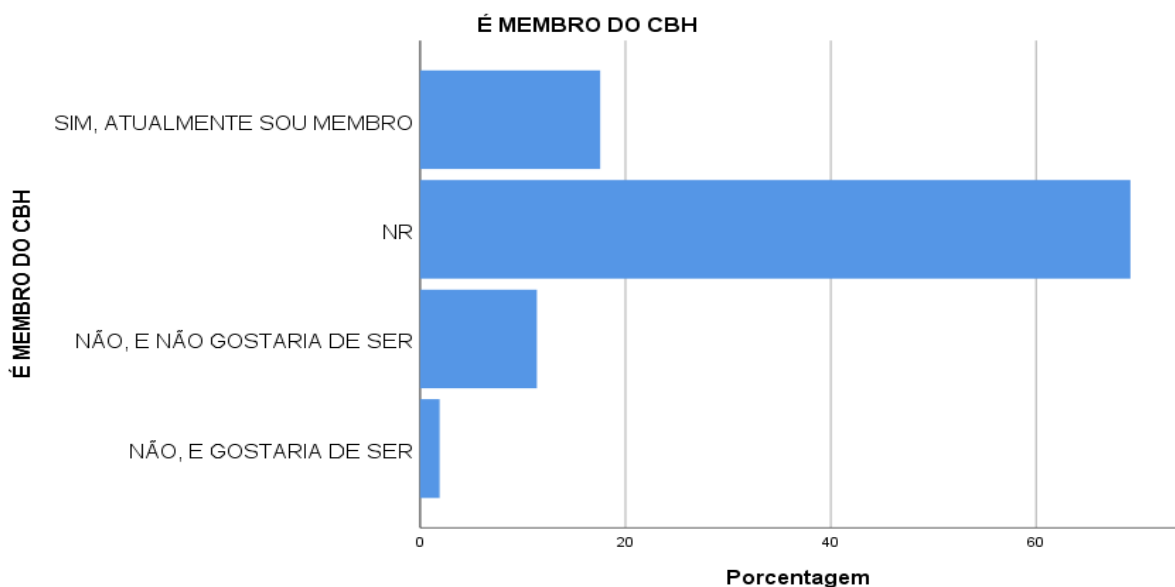
### 5.4 Conhecimento sobre o CBH Velhas

Apesar de mais da metade dos entrevistados afirmar conhecer o CBH Velhas, percebeu-se pelas respostas subsequentes que tal conhecimento é superficial em cerca de 28% dos usuários que só conhecem o Comitê de ouvir falar. Cerca de 45% dos entrevistados afirmou nas entrevistas não possuir conhecimentos sobre o CBH Velhas demonstrando a necessidade de maior divulgação da entidade e sua importância no contexto atual. A maioria dos entrevistados que afirmaram conhecer o CBH Velhas, são membros da entidade:



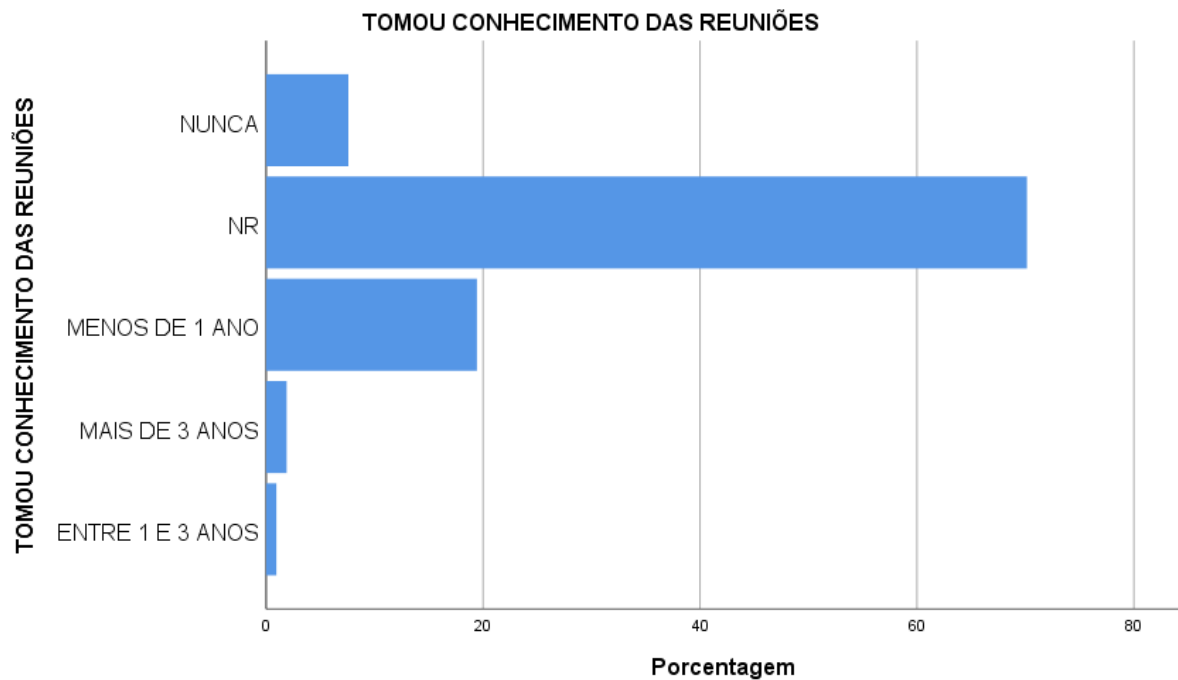
### 5.5 Membro do CBH Velhas

Conforme dinâmica do questionário, esta pergunta somente se aplica aqueles que afirmaram conhecer o CBH Velhas. Assim, uma pequena parcela dos entrevistados (cerca de 2%) afirmou não ser do CBH Velhas, mas que gostaria de ser. Cerca de 12% não é e não gostaria de ser, e cerca de 18% dos entrevistados atualmente é membro da entidade:



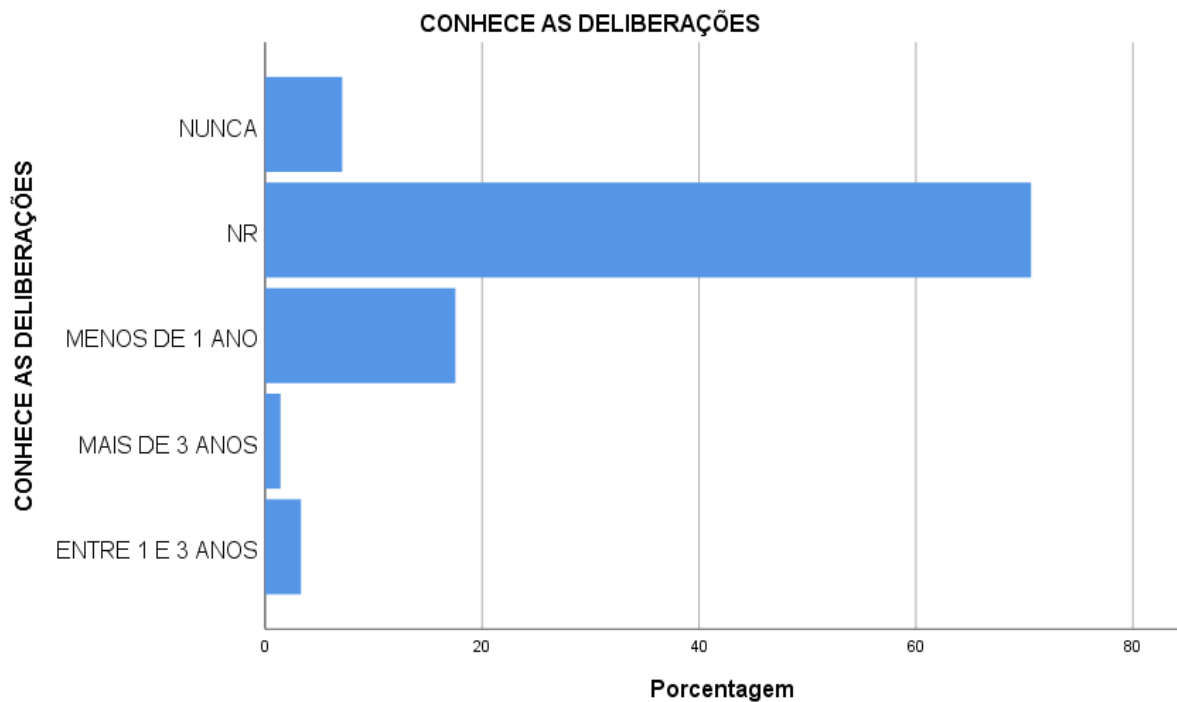
## 5.6 Conhecimento das Reuniões do CBH

Do universo pesquisado, cerca de 19% estão atentos às reuniões da entidade, ou seja, tomaram conhecimento das reuniões no último ano. Cerca de 8% dos entrevistados, apesar de terem afirmado conhecer o CBH Velhas, nunca tomaram conhecimento das reuniões:



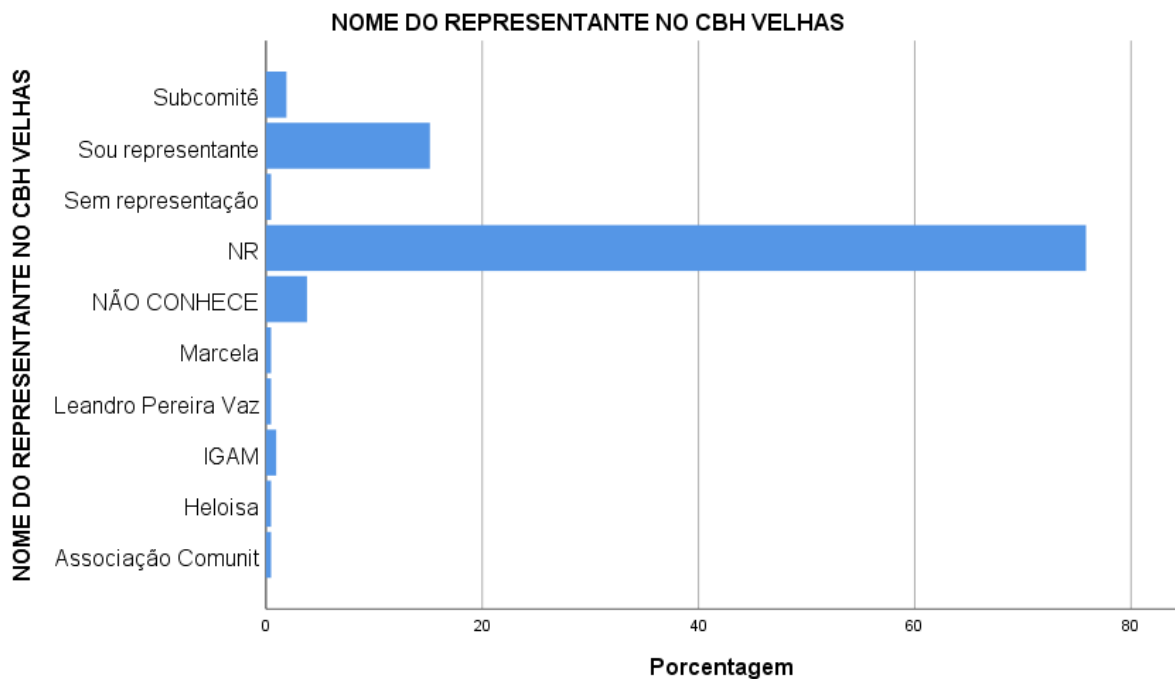
## 5.7 Conhecimento das Deliberações

De forma semelhante à questão anterior, 18% dos entrevistados afirmaram conhecer as deliberações atuais do CBH Velhas, 7% nunca tomaram conhecimento e quase 5% do universo de entrevistados não se atualizaram quanto às deliberações:



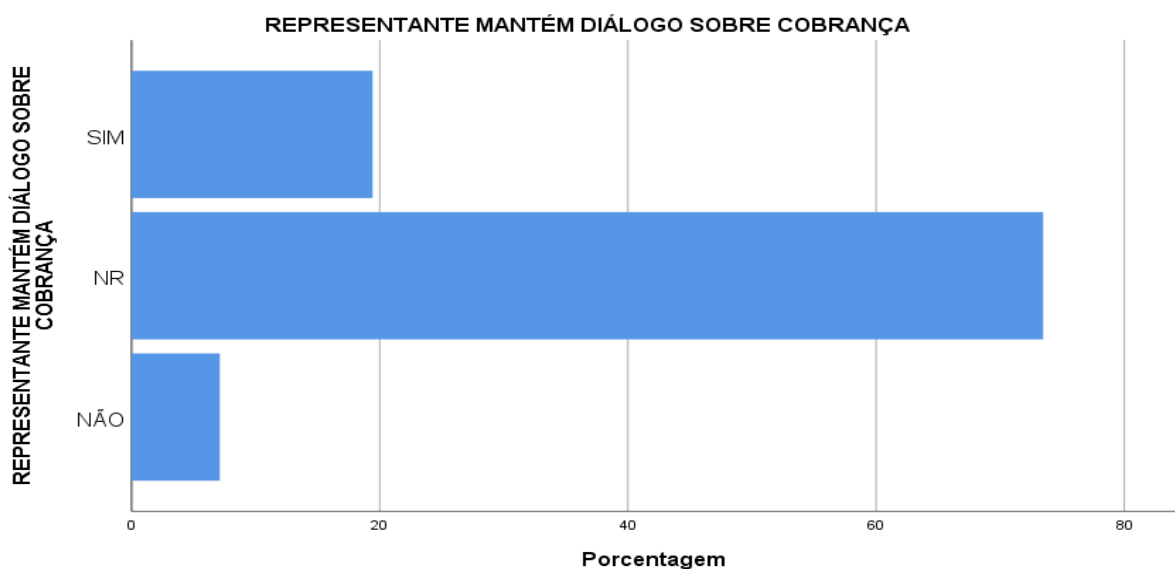
### 5.8 Nome do Representante no CBH Velhas

Cerca de 15% dos entrevistados, a maioria do segmento de abastecimento público e esgotamento sanitário, afirmou ser o próprio representante do empreendimento no CBH Velhas. Cerca de 4% dos entrevistados não conhece ou não sabe quem é seu representante:



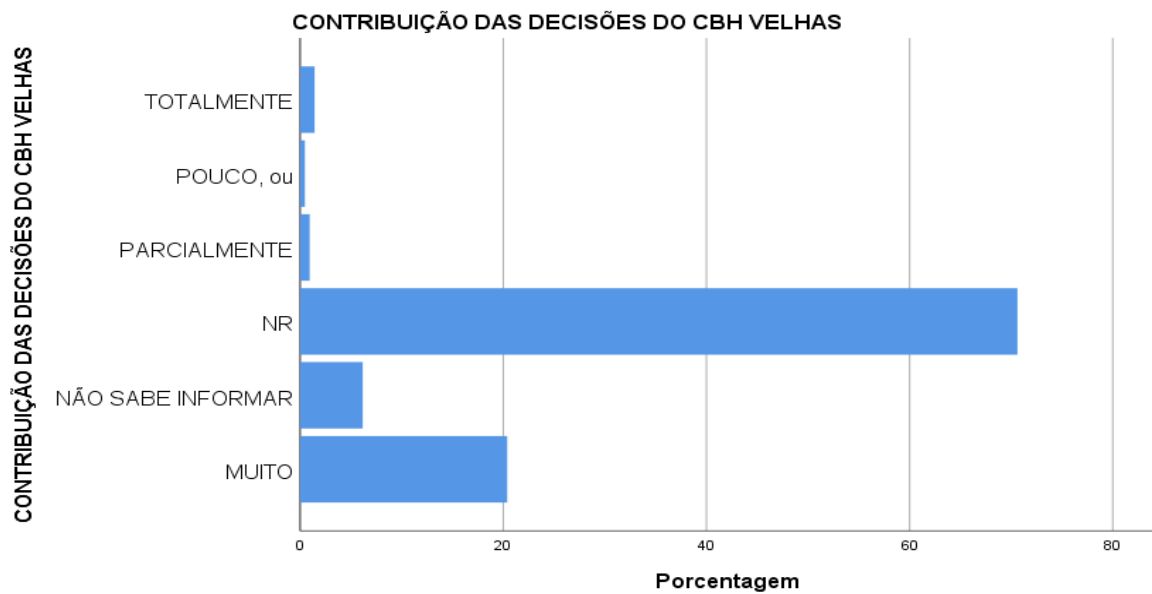
### 5.9 Representante e Diálogo sobre Cobrança

A grande maioria dos entrevistados não sabe informar se o representante mantém diálogo sobre a cobrança e a sua aplicação no Comitê da Bacia (cerca de 74%). Cerca de 20% afirma que sim e apenas 7% dos entrevistados acredita não haver diálogo entre seu representante e o Comitê sobre os aspectos da cobrança pelo uso dos recursos hídricos:



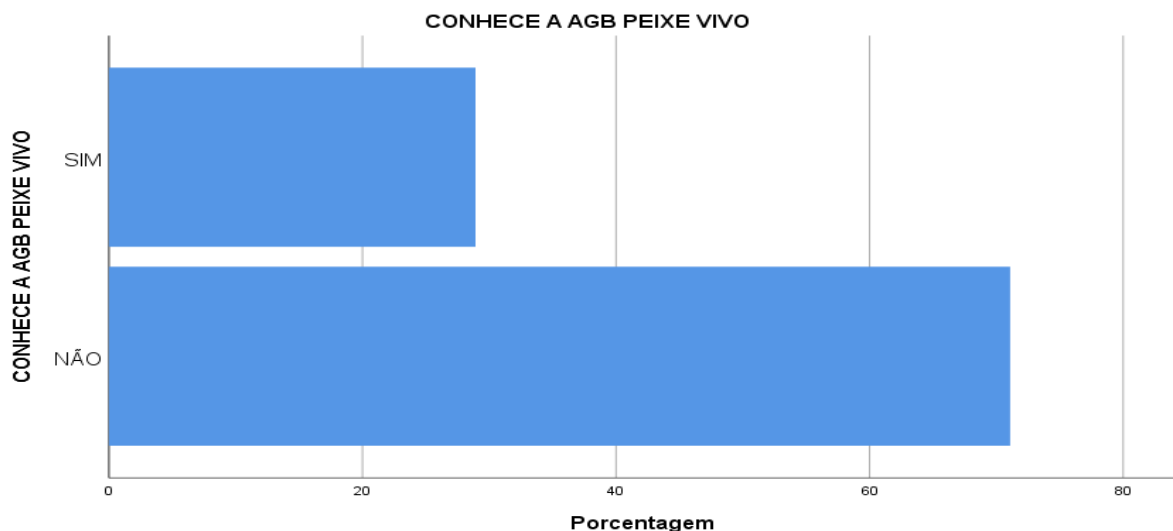
### 5.10 Contribuição das Decisões do CBH Velhas

Se excluirmos o universo de entrevistados que não conhecem o CBH Velhas e não responderam à questão, a grande maioria que compõe a parcela respondente considera que o CBH Velhas contribui muito para a gestão dos recursos hídricos da bacia (cerca de 69%). Quanto consideramos o total de entrevistados, este percentual cai para 20%. Não souberam opinar sobre a questão, 6,2% dos entrevistados:



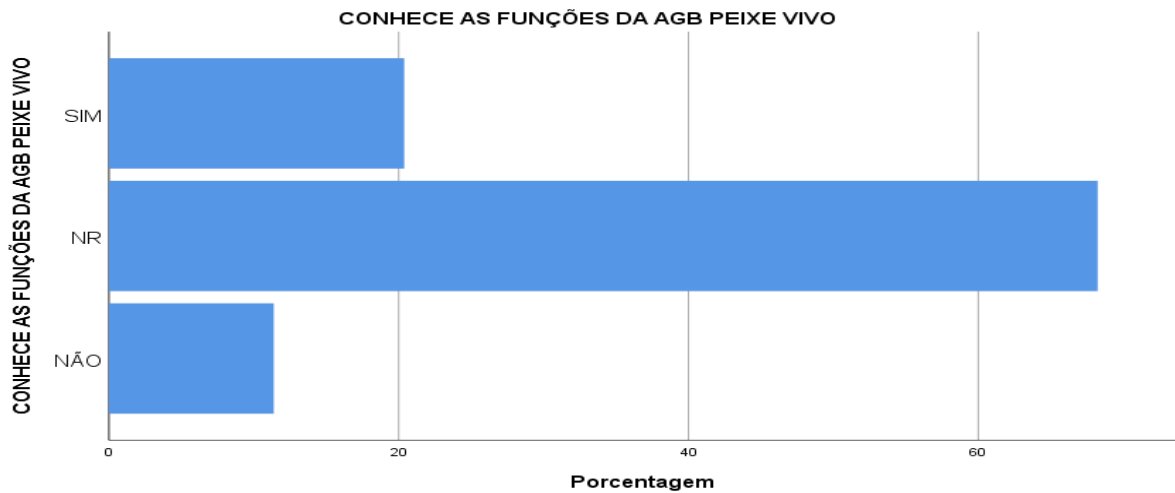
### 5.11 Conhecimento Sobre a Agência Peixe Vivo

Mais de 2/3 dos entrevistados (70%) NÃO CONHECEM a AGB PEIXE VIVO:



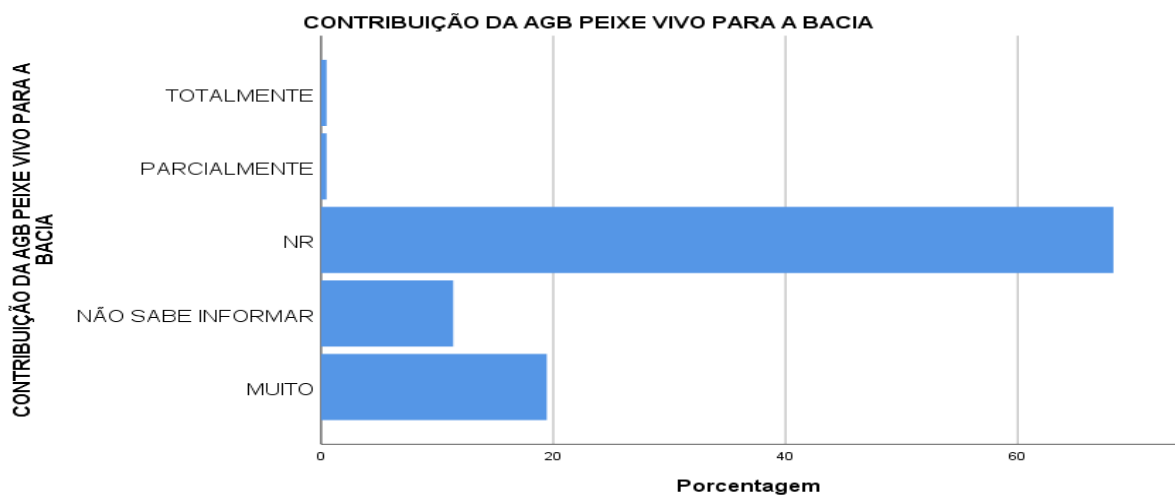
### 5.12 Conhecimento Sobre as Funções da Agência Peixe Vivo

Mesmo dentre os entrevistados que já ouviram falar da AGB Peixe Vivo existe um percentual que sequer conhece suas funções (36% dos respondentes). Se considerarmos o total de entrevistados, apenas 20% destes conhece as funções da entidade:



### 5.13 Contribuição da Agência Peixe Vivo para a Bacia

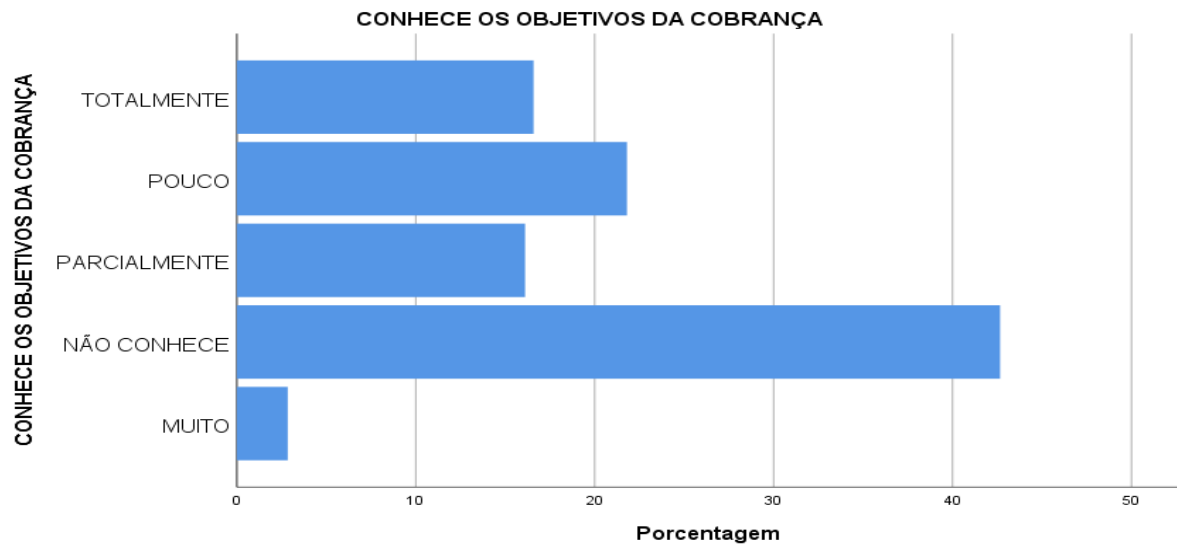
De forma semelhante à questão anterior, cerca de 68% dos entrevistados não responderam por não conhecer a AGB Peixe Vivo. Excluindo-se esta parcela do universo pesquisado, 63% dos entrevistados reconhece que a atuação da AGB PEIXE VIVO contribui muito ou totalmente para a gestão dos recursos hídricos da bacia. Cerca de 11% dos entrevistados não souberam informar:





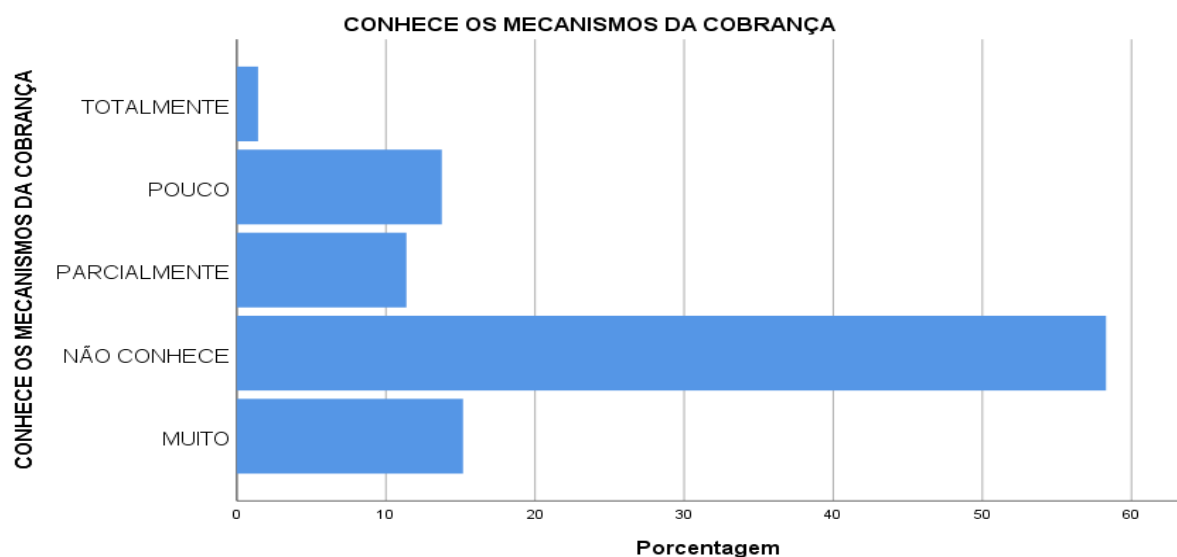
### 5.14 Conhece os Objetivos da Cobrança

Quase metade dos entrevistados (42%) não conhece os objetivos da cobrança pelo uso dos recursos hídricos. Apenas 17% dos entrevistados afirmaram conhecer totalmente os objetivos da cobrança:



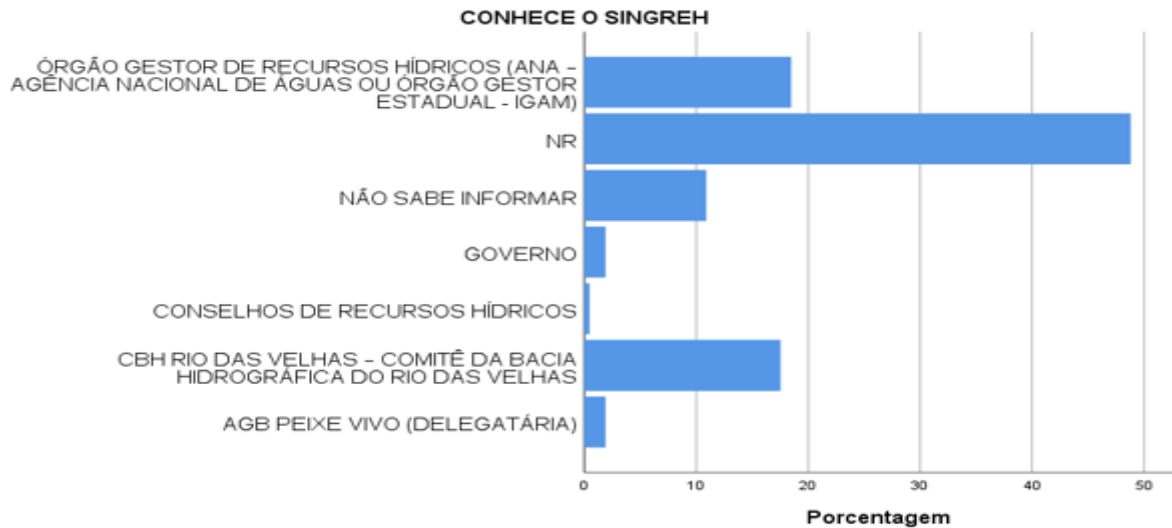
### 5.15 Conhece os Mecanismos da Cobrança

A maioria absoluta dos entrevistados (72%) afirma não conhecer ou conhecer pouco os mecanismos e valores de cobrança praticados na bacia. Apenas 28% dos entrevistados possui algum nível de conhecimento sobre a questão:



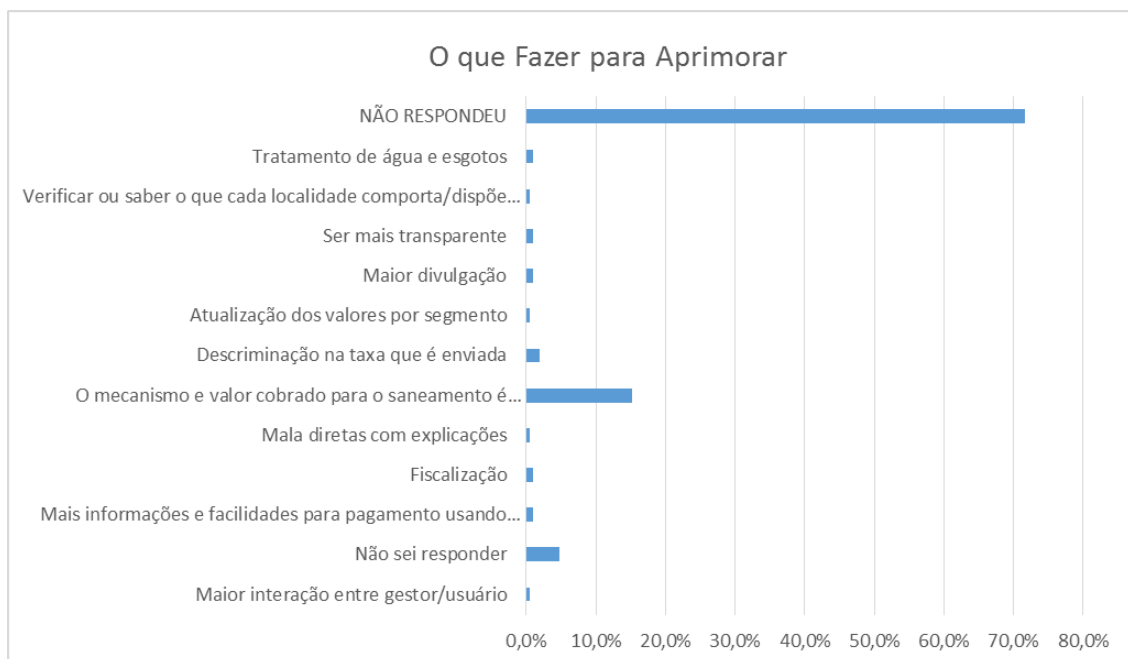
### 5.16 Quem Propõe a Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos

Praticamente metade dos entrevistados não souberam responder à questão (49%). Cerca de 2% acreditam ser função da Agência Peixe Vivo, 18% afirma ser atribuição do CBH Velhas, o mesmo percentual de entrevistados que acredita ser papel do IGAM ou da Agência Nacional de Águas:



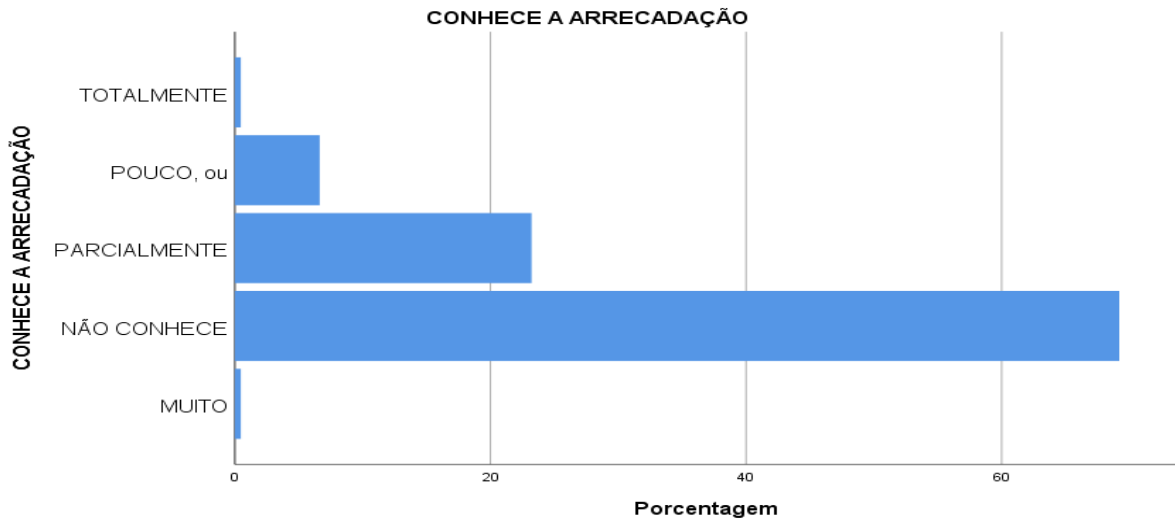
### 5.17 O que Fazer para Aprimorar os Mecanismos e Valores da Cobrança

Considerando que cerca de 72% dos entrevistados não respondeu à questão, verifica-se mais uma vez a falta de conhecimento sobre o assunto no universo pesquisado:



### 5.18 Conhecimento Sobre Quanto é Arrecadado por Meio da Cobrança

A maioria absoluta (cerca de 70%) dos entrevistados não tem conhecimento sobre o montante arrecadado por meio da cobrança pelo uso de recursos hídricos na bacia. Apenas 1% dos entrevistados afirma conhecer totalmente ou muito sobre a questão:



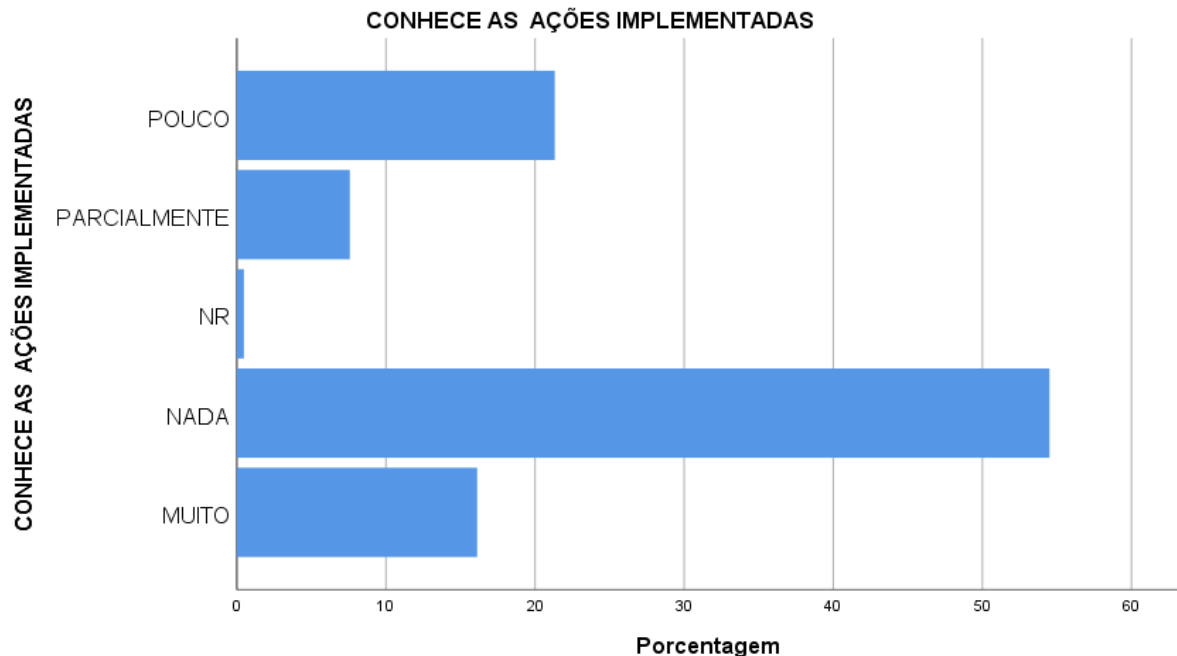
### 5.19 Quem Decide Como São Aplicados os Valores Arrecadados

De forma semelhante à questão anterior, 69% dos entrevistados não possui conhecimento sobre a questão:



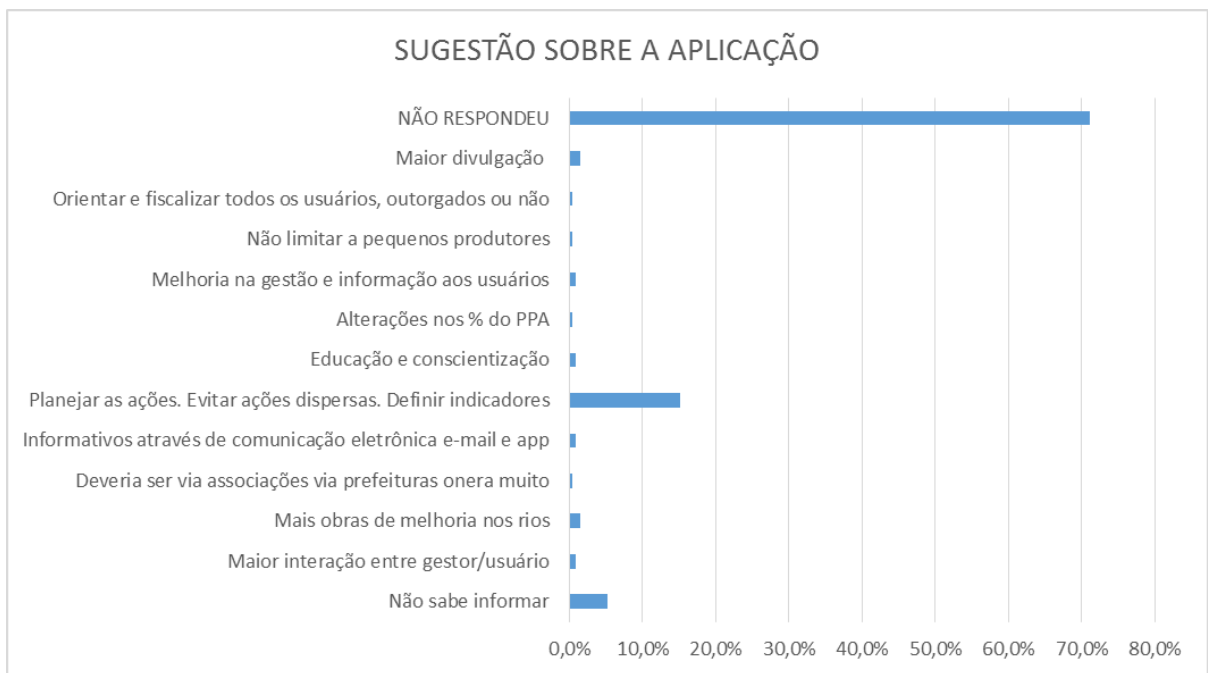
## 5.20 Conhecimento sobre as Ações Implementadas

Cerca de 55% dos entrevistados não conhece nada sobre as ações implementadas e cerca de 21% afirma conhecer pouco, totalizando este grupo 76% do universo pesquisado. Apenas 16% dos entrevistados afirma conhecer muito sobre a questão:



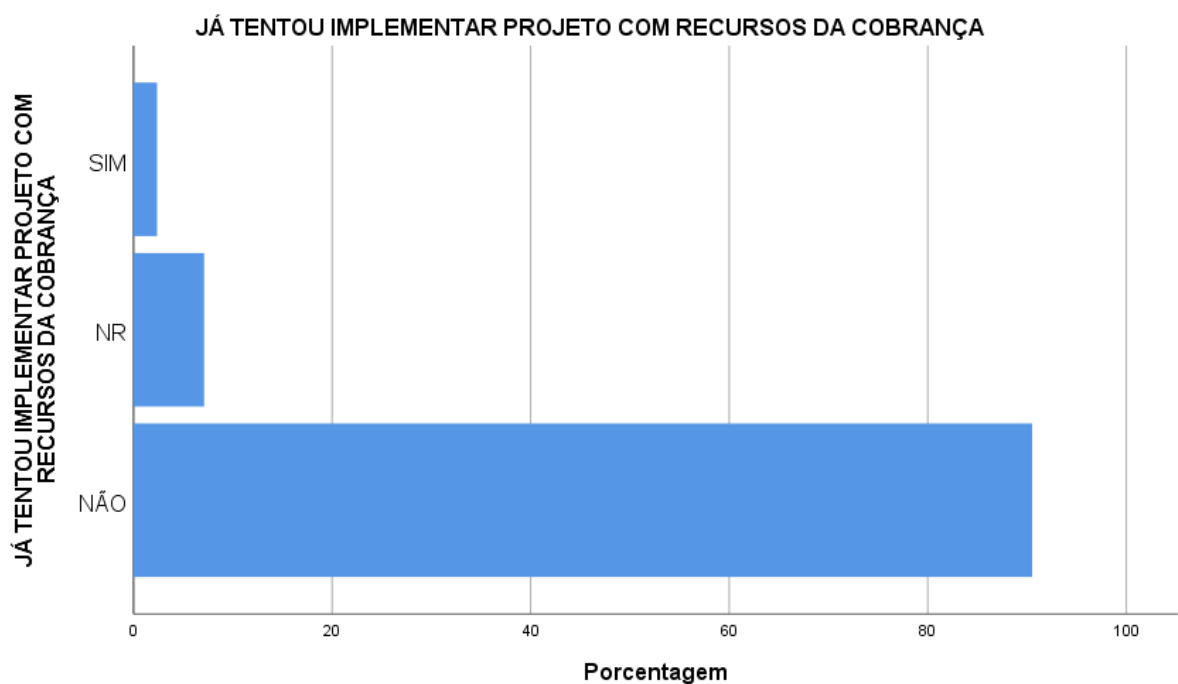
## 5.21 Sugestão sobre a Aplicação

Refletindo a falta de conhecimento sobre o assunto e o baixo índice de divulgação de informações que alcancem o usuário de recursos hídricos, somam cerca de 75% os entrevistados que não souberam opinar ou não responderam à questão. Dentre os que opinaram, verificam-se sugestões de investimento em planejamento e transparência, investimentos na gestão, melhor divulgação das ações implementadas e mais aplicação em obras de saneamento básico:



## 5.22 Implementação de Projetos com Valores Arrecadados com a Cobrança

Somente 2,4% dos entrevistados já tentou implementar algum projeto com valores arrecadados com a cobrança:

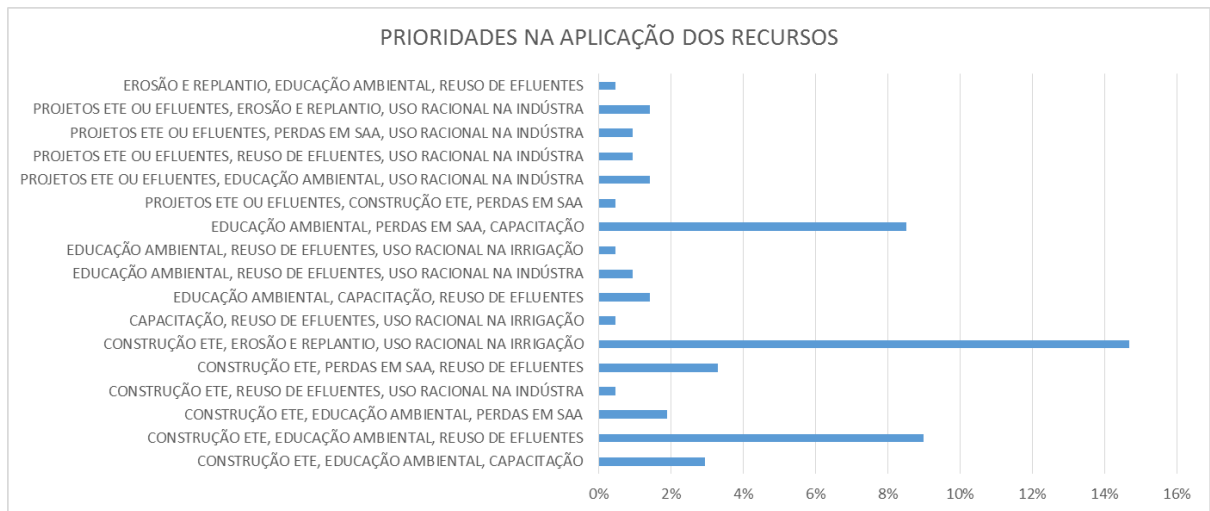


---

### 5.23 Prioridades na Aplicação dos Recursos Arrecadados com a Cobrança

Dentre as possíveis combinações de respostas à questão, destacam-se:

- CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS, PROJETOS DE CONTROLE DE EROÇÃO E REPLANTIO DE MATAS, PROJETOS DE USO RACIONAL DE RECURSOS HÍDRICOS NA IRRIGAÇÃO (15,2% dos entrevistados);
- CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS, PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL, PROGRAMAS DE USO EFICIENTE OU REUSO DE EFLUENTES (9,0% dos entrevistados);
- PROJETOS BÁSICOS/EXECUTIVOS DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS OU DE EFLUENTES INDUSTRIAIS, CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS, PROJETOS DE CONTROLE DE EROÇÃO E REPLANTIO DE MATAS (6,2% dos entrevistados);
- CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS, PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL, PROJETOS BÁSICOS/EXECUTIVOS DE CONTROLE/REDUÇÃO DE PERDAS EM SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (5,7% dos entrevistados);
- PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL, PROJETOS BÁSICOS/EXECUTIVOS DE CONTROLE/REDUÇÃO DE PERDAS EM SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, PROGRAMAS DE USO EFICIENTE OU REUSO DE EFLUENTES (5,7% dos entrevistados); e
- PROJETOS BÁSICOS/EXECUTIVOS DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS OU DE EFLUENTES INDUSTRIAIS, CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTOS, PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (5,7% dos entrevistados).



## 5.24 Fatores que Induzem o Empreendimento a Racionalizar o Uso da Água

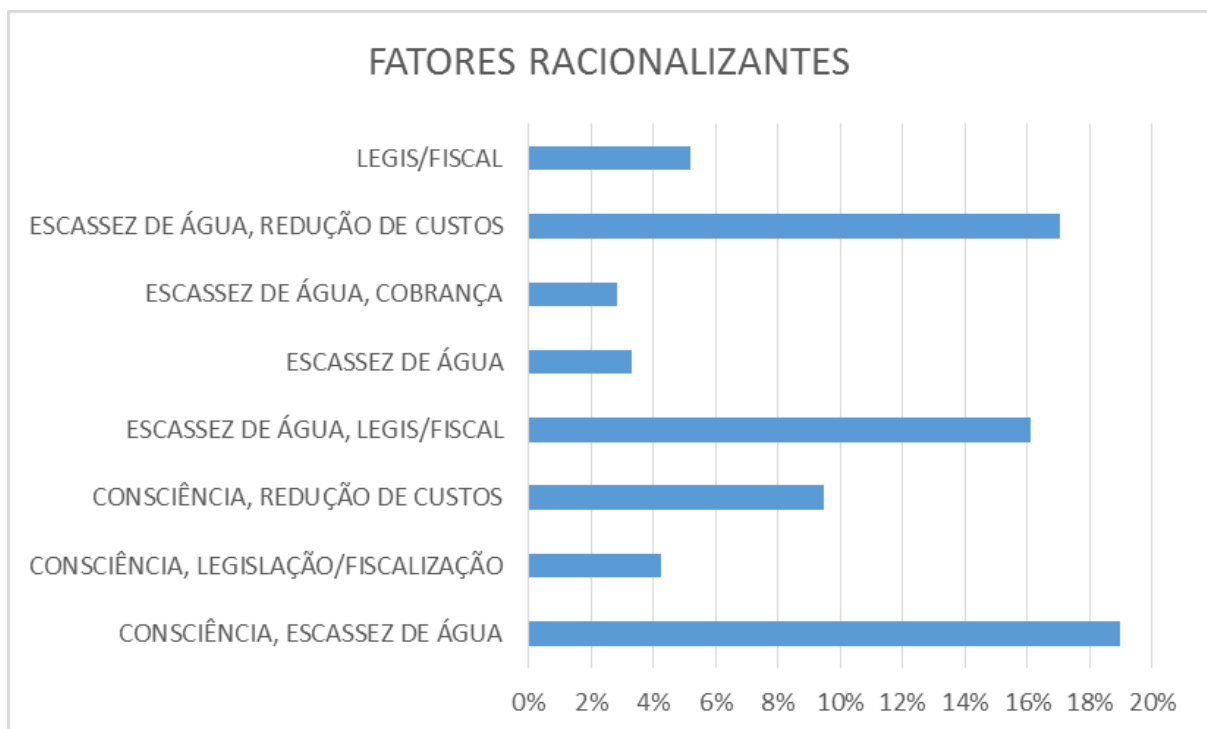
Dentre as possíveis combinações de respostas à questão, destacam-se:

CONSCIÊNCIA AMBIENTAL, ESCASSEZ DE ÁGUA (**18,5%** dos entrevistados);

ESCASSEZ DE ÁGUA, REDUÇÃO DE CUSTOS (**17,1%** dos entrevistados);

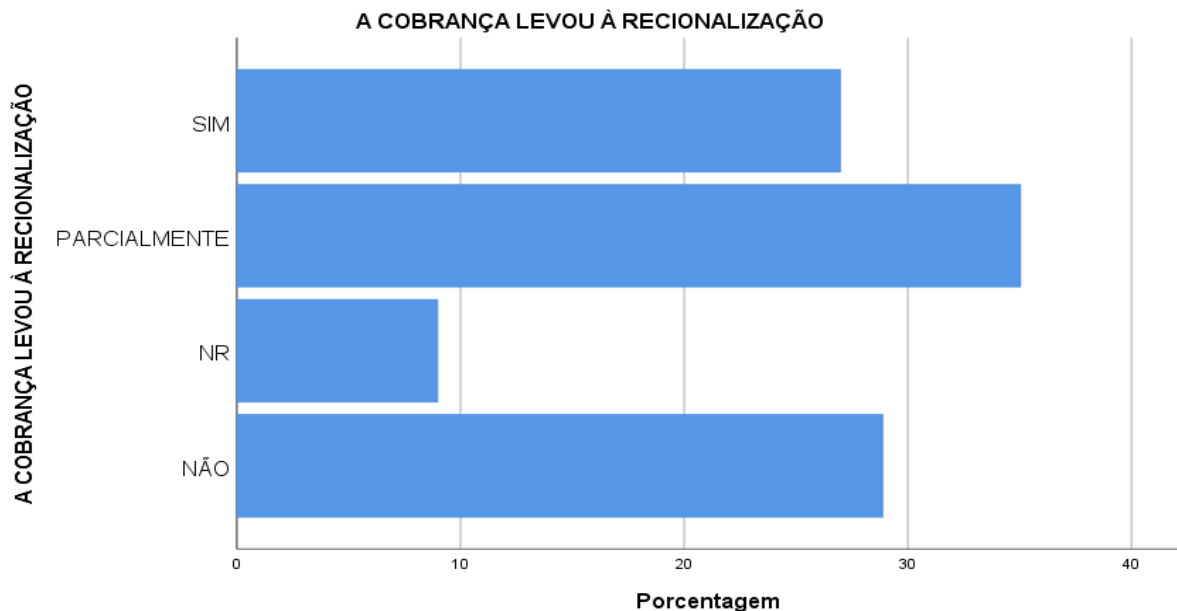
ESCASSES DE ÁGUA, LEGISLAÇÃO/FISCALIZAÇÃO (**16,1%** dos entrevistados);

CONSCIÊNCIA AMBIENTAL, REDUÇÃO DE CUSTOS (**9,5%** dos entrevistados).



### 5.25 A Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos Levou à Racionalização

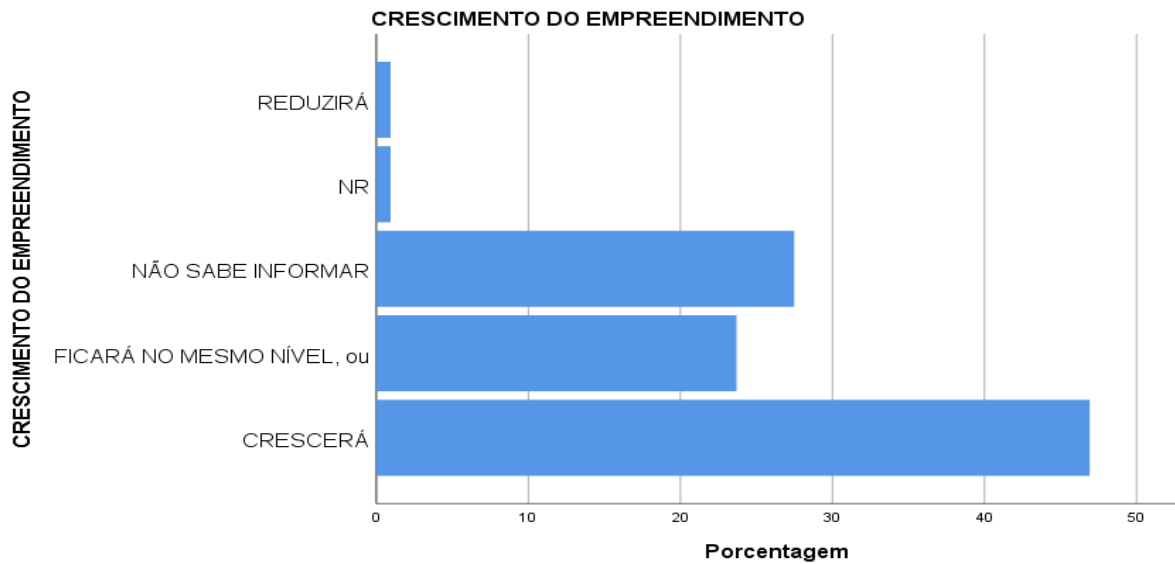
Os resultados tabulados demonstram um equilíbrio de opiniões dentre aqueles que responderam à questão, ou seja, quase 30% dos entrevistados respondeu que sim ou que não, e um pouco mais de 30% dos entrevistados respondeu que a cobrança pelo uso de recursos hídricos levou à racionalização parcialmente:



### 5.26 Crescimento do Empreendimento

Quase metade dos entrevistados (cerca de 47%) acredita que haverá crescimento do nível de atividade do empreendimento. Os que não souberam informar totalizaram cerca de 28% dos entrevistados e que o empreendimento permanecerá no mesmo nível cerca de 23%. Somente 1% acredita na redução da atividade do empreendimento:



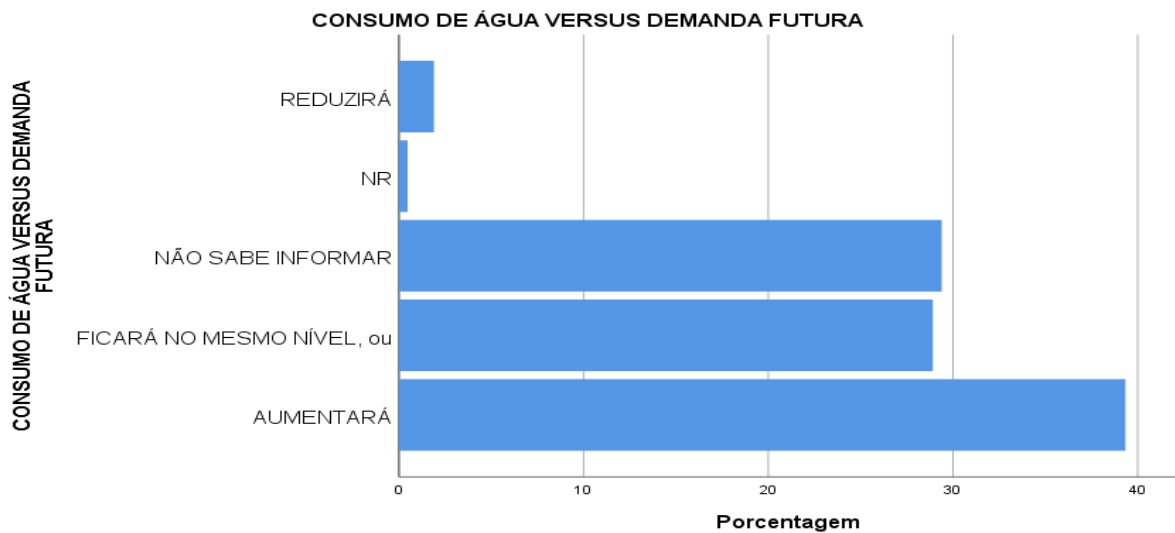


### 5.27 Consumo de Água em Função do Nível de Atividade Futura

Refletindo a percepção de crescimento da atividade futura, cerca de 39% dos entrevistados acredita que seu consumo de água aumentará. Ressalta-se que este percentual é inferior ao percentual de entrevistados que acreditam na elevação do nível de atividade do empreendimento, sugerindo um melhor aproveitamento do recurso água.

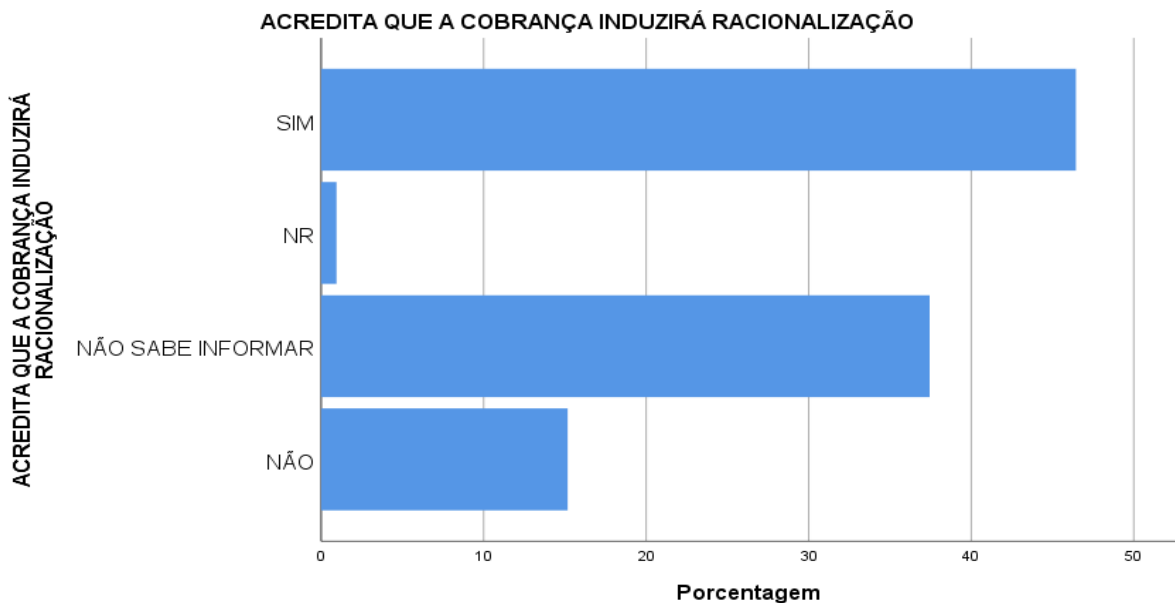
O percentual de entrevistados que acredita que o consumo de água ficará no mesmo nível é de cerca de 30%, o mesmo percentual aproximado daqueles que não souberam informar.

Apenas 2% de entrevistados acredita na redução do consumo de água nos próximos anos:



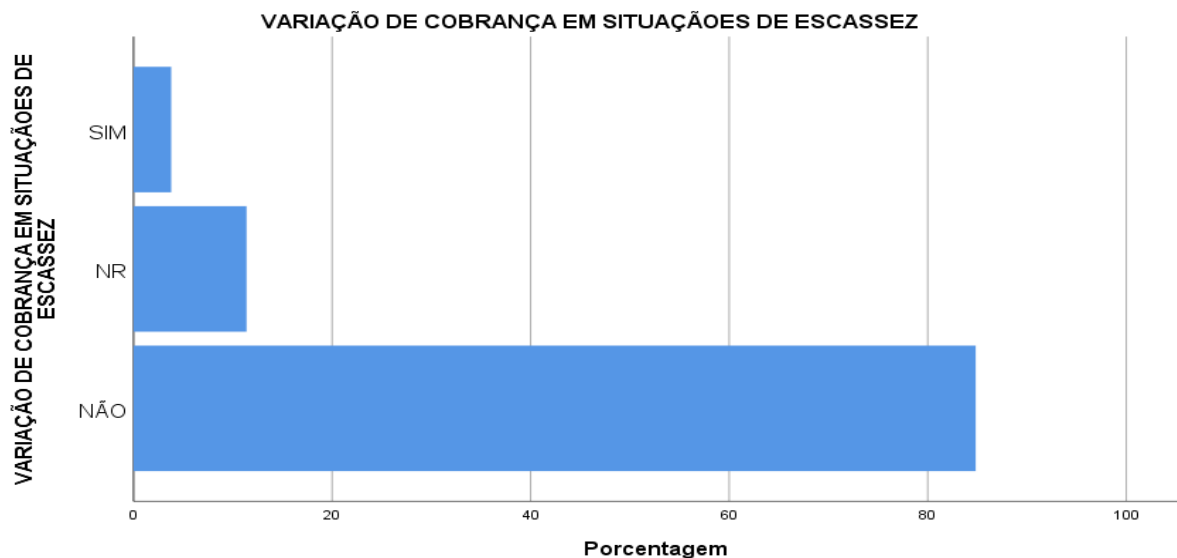
### 5.28 A Cobrança Induzirá Racionalização

Para quase metade dos entrevistados, a cobrança que vem sendo realizada na bacia induzirá os usuários a racionalizarem o uso da água (46,4%). Todavia, para 15% dos entrevistados a cobrança que vem sendo realizada NÃO induzirá os usuários a racionalizarem o uso da água. Uma parcela significativa de 38% dos entrevistados NÃO SOUBE INFORMAR:



### 5.29 Variação da Cobrança em Situações de Escassez

A maioria absoluta dos entrevistados são CONTRÁRIOS a elevação dos preços cobrados pelo uso da água em situações de escassez (84,4%). Apenas 3,8% dos entrevistados são a FAVOR da elevação dos preços nesses casos. Cerca de 12% dos entrevistados NÃO SOUBERAM INFORMAR:

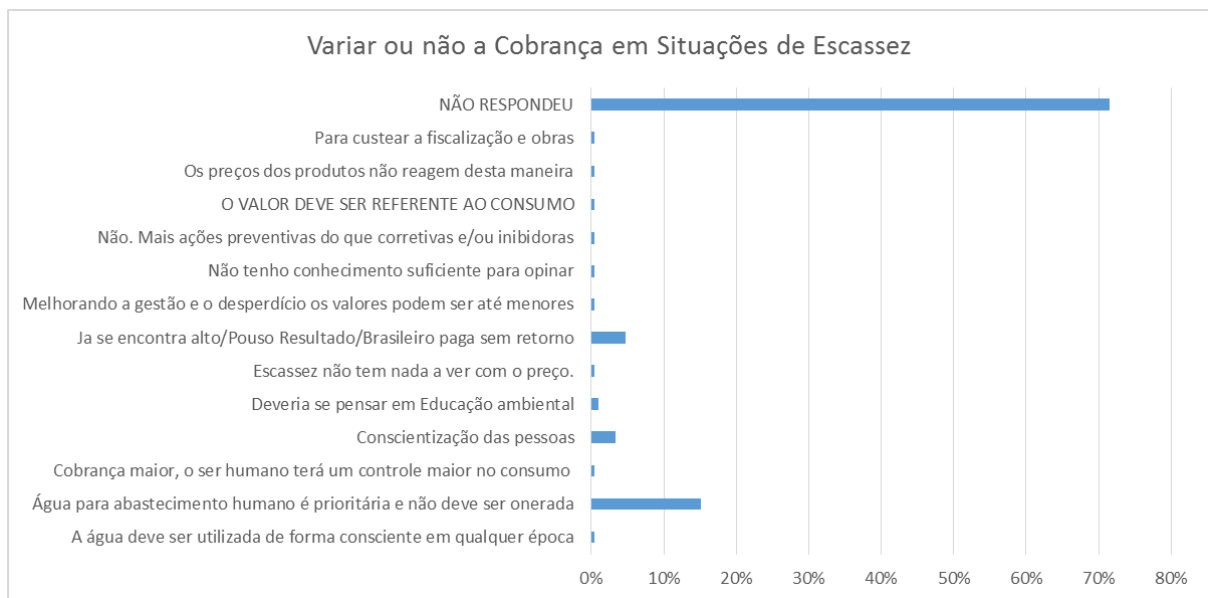


### 5.30 Opinião Sobre Variar a Cobrança em Situações de Escassez

Cerca de 72% dos entrevistados preferiram não opinar sobre a questão. O destaque na questão se encontra na seguinte resposta: “A utilização de água para abastecimento humano é prioritária e não deve ser onerada em período de escassez. Entretanto, dependendo do setor de usuário, a cobrança de valor diferenciado no período de escassez pode promover o uso racional da água ou a implantação de tecnologias mais sustentáveis”.

A interpretação da maioria das respostas leva à conclusão de que o usuário não acredita que exista benefícios em aumentar o valor da cobrança em situações de escassez e que o brasileiro já suporta uma grande carga de impostos e taxas sem o devido retorno em investimentos.

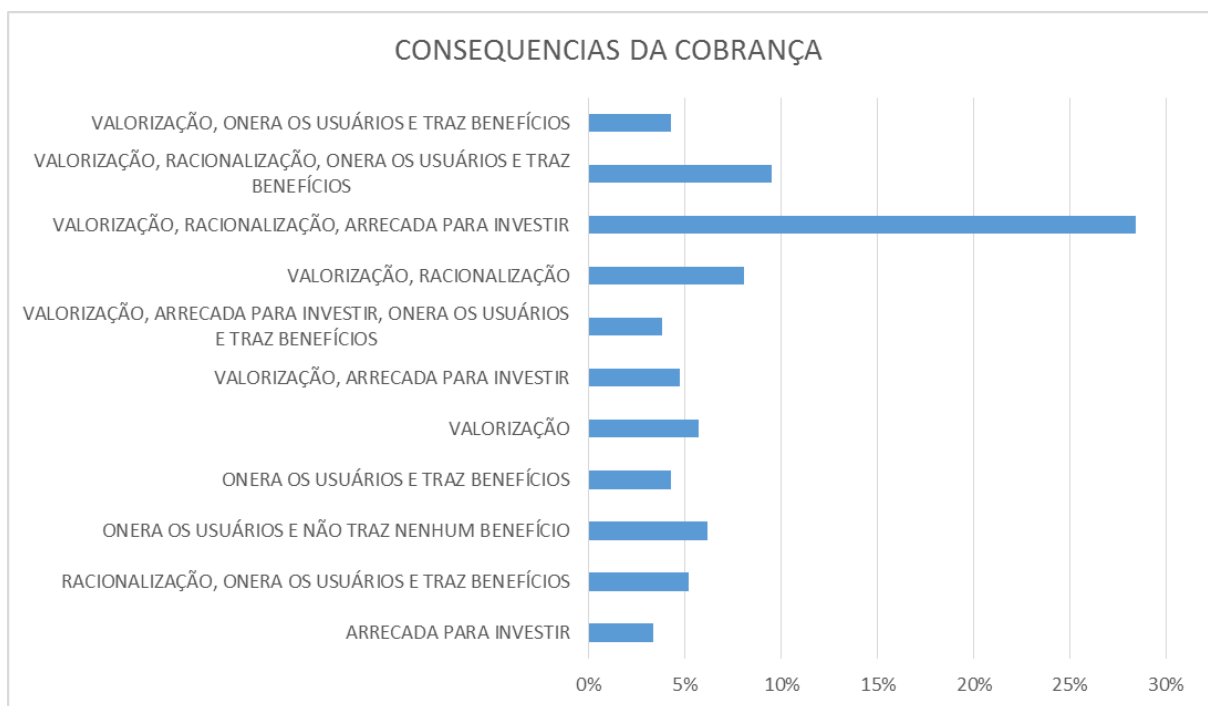
Por outro lado, alguns entrevistados correlacionam o aumento da cobrança em situações de escassez com uma possível oportunidade de educação ambiental e conscientização para a racionalização em tempos de escassez:



### 5.31 As Consequências da Cobrança

Dentre as possíveis combinações de respostas à questão, destacam-se:

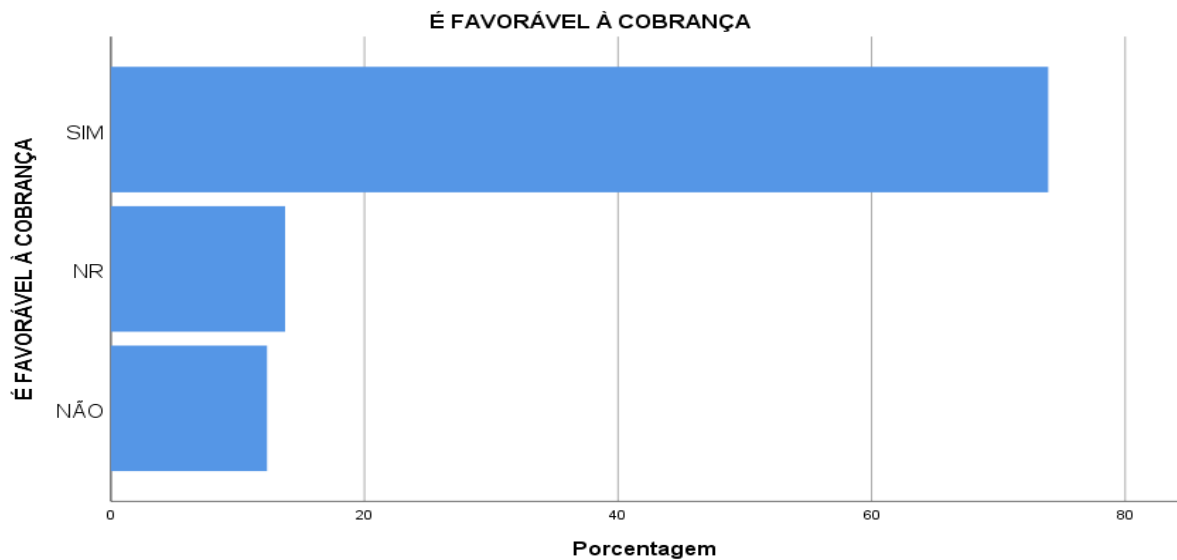
- RECONHECIMENTO DA ÁGUA COMO BEM ECONÔMICO/VALORIZAÇÃO, INCENTIVA A RACIONALIZAÇÃO DA ÁGUA, ARRECADADA RECURSOS FINANCEIROS PARA SEREM INVESTIDOS NA BACIA HIDROGRÁFICA (28% dos entrevistados);
- RECONHECIMENTO DA ÁGUA COMO BEM ECONÔMICO/VALORIZAÇÃO, INCENTIVA A RACIONALIZAÇÃO DA ÁGUA, ONERA OS USUÁRIOS DE RECURSOS HÍDRICOS E TRAZ BENEFÍCIOS PARA A GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS (9,5% dos entrevistados);
- RECONHECIMENTO DA ÁGUA COMO BEM ECONÔMICO/VALORIZAÇÃO, INCENTIVA A RACIONALIZAÇÃO DA ÁGUA (8,1% dos entrevistados); e
- ONERA OS USUÁRIOS DE RECURSOS HÍDRICOS E NÃO TRAZ NENHUM BENEFÍCIO PARA A GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS (6,2% dos entrevistados).



### 5.32 É Favorável ou Não à Cobrança de Recursos Hídricos

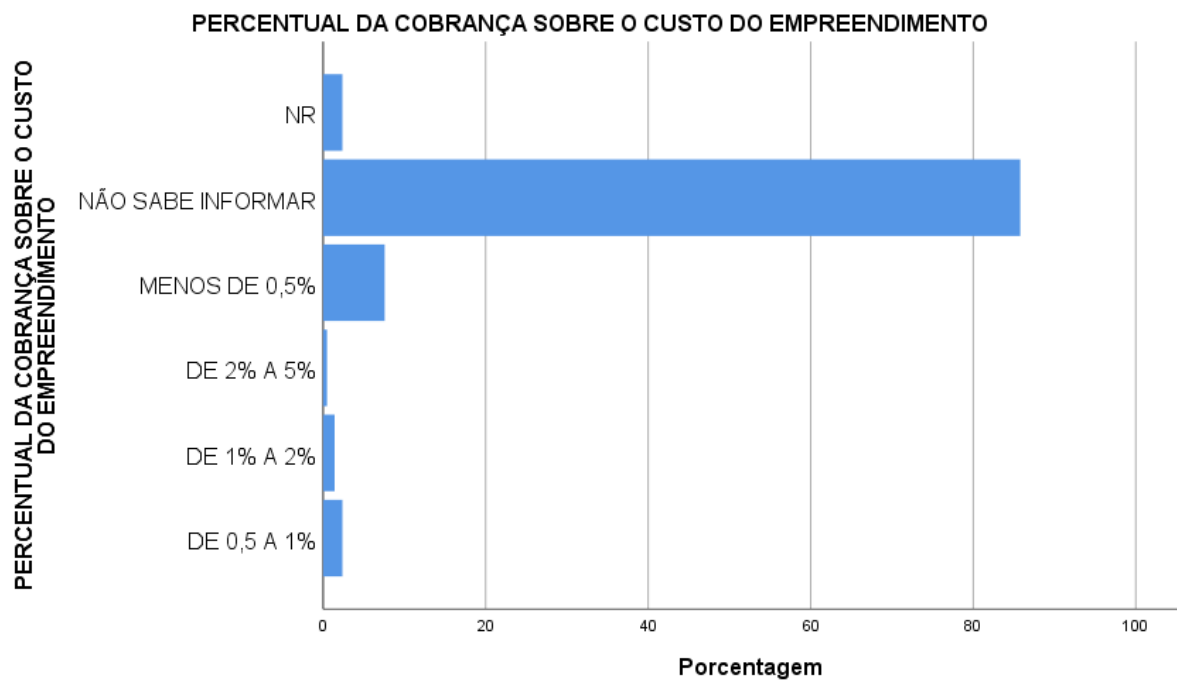
A grande maioria dos entrevistados (73,9%), disse que SIM, ou seja, que é favorável à cobrança de recursos hídricos, enquanto que 14,2% dos entrevistados NÃO RESPONDEU e 11,8% dos entrevistados NÃO são favoráveis a essa cobrança.

Do resultado, pode-se deduzir que existe, mesmo que implícita, a consciência do valor econômico do recurso água e que a maioria considera justo ser cobrado pela utilização desse recurso natural.



### 5.33 Percentual da Cobrança Sobre o Custo do Empreendimento

A maioria esmagadora dos entrevistados (85,8%) não soube informar o percentual da cobrança sobre o custo do empreendimento. Este resultado é justificado pelo perfil da maioria dos entrevistados que, raramente foram os próprios empreendedores ou responsáveis pela gestão financeira dos empreendimentos.

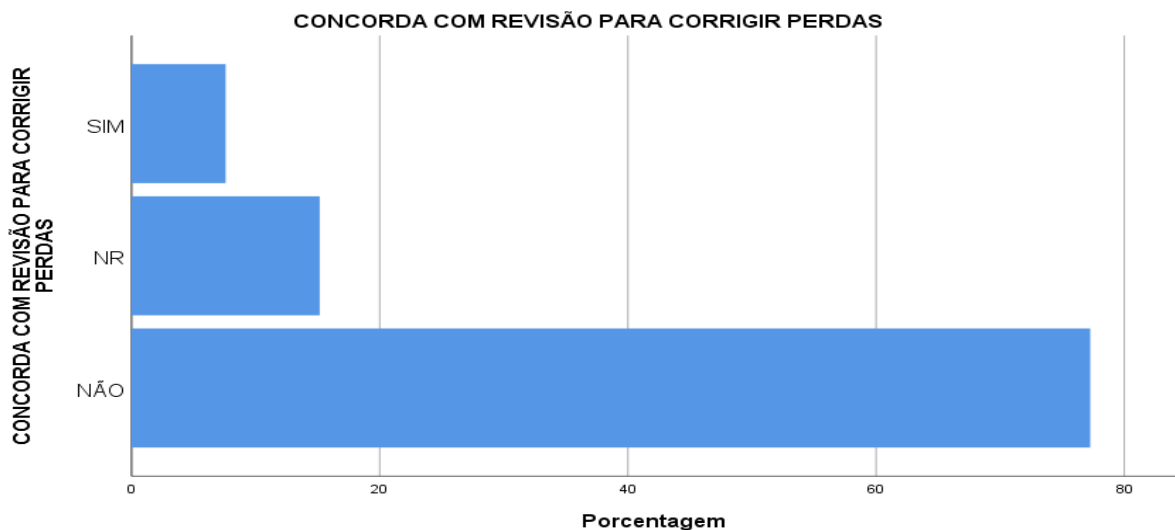


### 5.34 Revisão para Corrigir Perdas

A grande maioria dos entrevistados (76,8%) NÃO é favorável que os preços cobrados sejam revisados para corrigir as perdas inflacionárias. Apenas 7,6% disseram SIM a favor da revisão dos preços. Já 15,6% dos entrevistados NÃO SOUBERAM RESPONDER.

O resultado está em linha com a opinião sobre a variação da cobrança em situações de escassez, onde a maioria dos entrevistados não acredita que o aumento sobre a arrecadação traria maiores benefícios e/ou investimentos para a bacia.

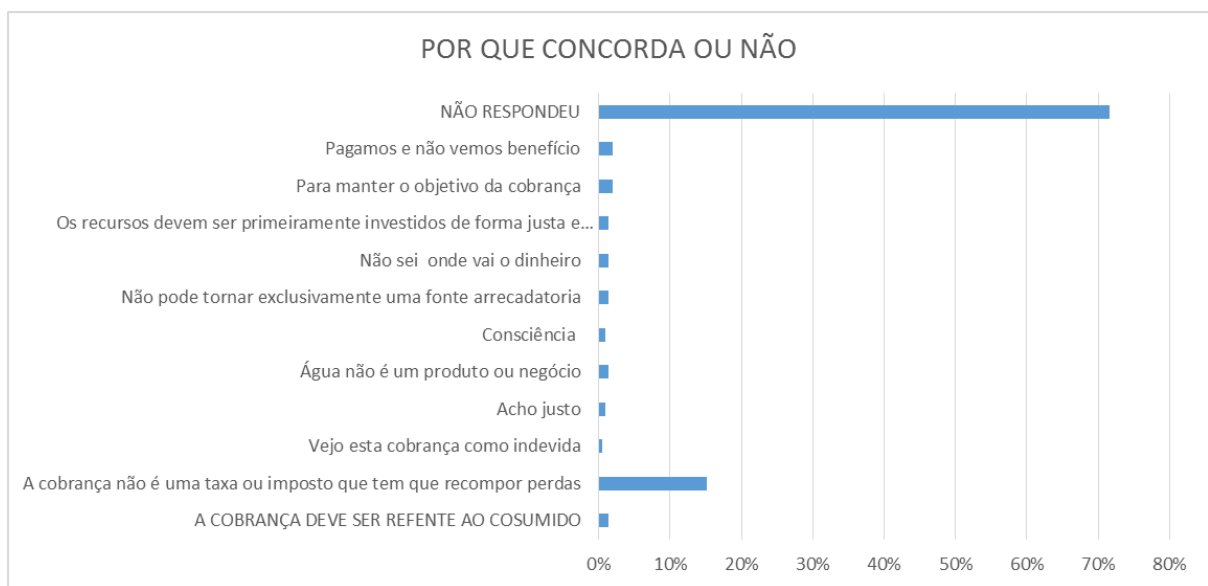
Por outro lado, percebe-se uma contradição com o sentimento de que o recurso água possui valor econômico semelhante à produto no sentido literal da palavra.



### 5.35 Opinião Sobre a Revisão para Corrigir Perdas Inflacionárias

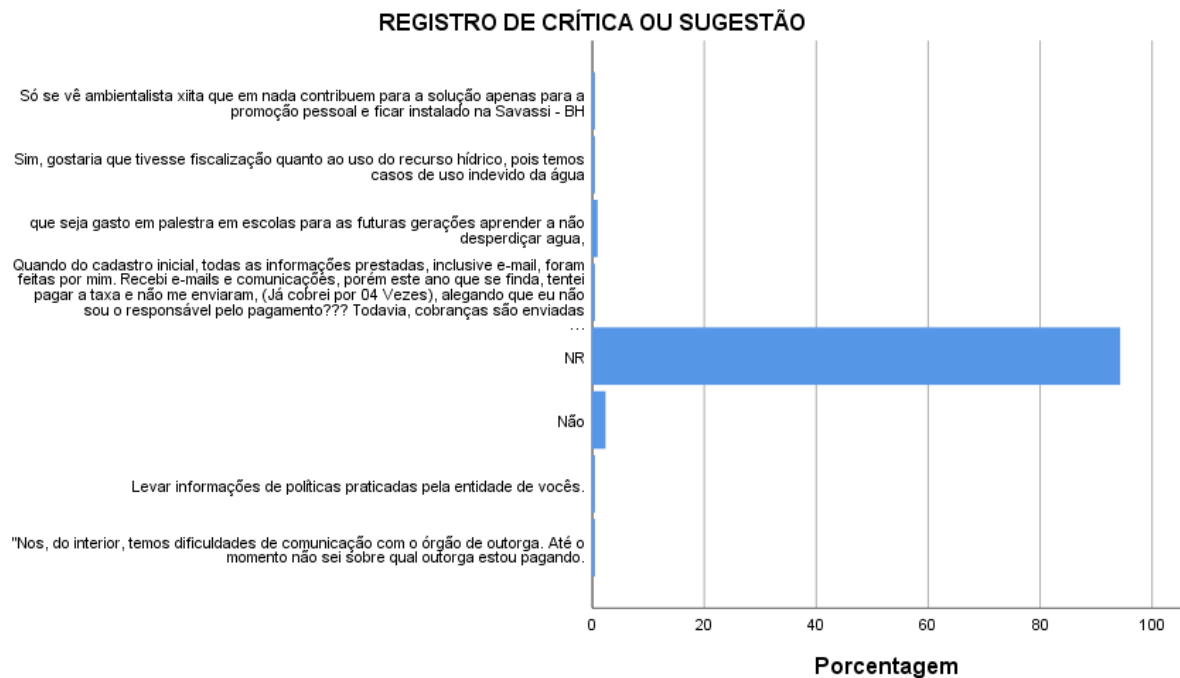
Nesta questão destaca-se como resposta: "A cobrança não é uma taxa ou imposto que tem que recompor perdas inflacionárias. É um preço público que se propõe a promover a utilização da água de forma racional. Portanto, pode e deve ser reajustada, porém sem vínculo com "perdas inflacionárias".

Destaca-se que 72% dos entrevistados não respondeu à questão:



### 5.36 Registro de Críticas ou Sugestões

Nesta questão, o maior destaque fica por conta da abstenção. Cerca de 97% dos entrevistados preferiram não comentar. As respostas completas podem ser melhor visualizadas no Produto 2 – Resultado da Tabulação.





---

## 6 CONCLUSÕES

A satisfação do cliente é um conceito subjetivo que só pode ser medido em função de suas necessidades, daí a importância de entender-se o que são necessidades do cliente.

A importância de se entender estas necessidades e traçá-las para os usuários de recursos hídricos é um grande desafio no cenário atual. Por vezes, a atuação de Estado se confunde com a atuação dos CBHs e das Agências de Bacias por falta de informação e divulgação mais ampla dos resultados alcançados com a aplicação dos recursos da cobrança.

Para o usuário, de forma geral, como o Estado não é mínimo, este não consegue desempenhar de forma satisfatória suas funções, deixando a desejar, no caso em epígrafe, nas tarefas operacionais de obtenção da outorga (protocolo de solicitações, acompanhamento do processo, análise técnica dos pedidos e deferimento/indeferimento dos pedidos).

Desta forma, a avaliação pelos usuários de água, da cobrança pelo uso de Recursos Hídricos não está desassociada da impressão causada pelas etapas anteriores à cobrança, ou seja, a satisfação ou insatisfação não pode ser medida, neste momento, apenas pela existência ou não da cobrança, e sim pela experiência como um todo vivida por cada usuário de água.

Considerando que o **Indicador 5 – Reconhecimento Social** tem como meta a **avaliação da cobrança na bacia e o atendimento dos objetivos da cobrança pelo uso de recursos hídricos** é desejável que os usuários em cobrança recebam, sempre no momento do pagamento pelo uso da água, as seguintes informações via material informativo:

- Que os valores arrecadados com a cobrança devem ser aplicados, prioritariamente, na bacia hidrográfica onde foram gerados e devem ser utilizados em projetos que visam à melhoria ambiental da bacia e no custeio administrativo dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos;

- A previsão de arrecadação com base nos boletos emitidos no exercício anterior e o valor efetivamente arrecadado;
- Que na bacia hidrográfica do rio das Velhas os recursos da cobrança estão sendo aplicados na execução de projetos hidroambientais, na elaboração de Planos Municipais de Saneamento Básico, em projetos básicos e executivos de saneamento, em biomonitoramento, além de investir em mobilização social e comunicação;
- A possibilidade de implementação de projetos de interesse do usuário mediante proposição ao CBH Velhas;
- A importância de participação e/ou representação do usuário no Comitê para discussão dos assuntos relacionados aos usos dos recursos hídricos, disponibilidade hídrica superficial e subterrânea, mecanismos da cobrança, entre outros assuntos, de forma regionalizada por microbacia;
- Um resumo dos programas, projetos e ações concluídos ou em execução com recursos da cobrança bem como os resultados já alcançados na bacia do Rio das Velhas.

Para alcançar os objetivos do **Indicador 5** é fundamental a revisão dos Planos de Comunicação Social das entidades envolvidas.

Os mecanismos atuais praticados nas experiências brasileiras são baseados na premissa da eficácia do instrumento econômico como indutor da mudança de comportamento do usuário. Ou seja, como a Cobrança pelo Uso é aplicável sobre os usuários sujeitos à outorga de direito de uso, a base de cálculo tem buscado atacar os impactos oriundos dos mesmos tipos de uso da água convencionalmente regulados por esse instrumento como a captação, o consumo e o lançamento de poluentes.

A implantação da Cobrança pelo Uso tem promovido a revisão de outorgas pelos usuários, o que contribuiu para uma aproximação entre o uso real e a demanda declarada. Essa simples reação já possibilita melhores condições para a gestão de recursos hídricos tanto para o mais adequado planejamento quanto liberando reservas

indesejáveis para o atendimento a novos usuários. Esse tipo de revisão é observado quando do iminente início da Cobrança em uma bacia.

Entretanto, após o início da Cobrança pelo Uso, não há evidência de que os mecanismos e valores praticados atualmente induzam à racionalização do uso dos recursos hídricos.

O usuário de recursos hídricos precisa saber que a Cobrança pelo Uso tem contribuído muito para a consolidação do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos. Primeiramente, está ajudando a criar e a consolidar estruturas gerenciais, contando, em âmbito federal, com fluxo contínuo e estável de recursos financeiros o que impede descontinuidades e propicia maior autonomia ao sistema na bacia. Com o funcionamento das Agências de Água, tem sido possível a contratação de estudos técnicos que auxiliem a tomada de decisão, a elaboração de projetos para ações não estruturais (de gestão) na bacia e o apoio operacional para reuniões e eventos fomentadores da participação coletiva.

Ademais, mesmo ainda insuficientes, os recursos arrecadados têm permitido investimentos nas diversas bacias promovendo melhorias concretas na qualidade das águas. A Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos é um importante instrumento da Política Nacional de Recursos Hídricos, tendo seus efeitos potencializados se os demais instrumentos estiverem bem estruturados e os entes do SINGREH fortalecidos, desempenhando a contento suas atribuições.

Mesmo que tal realidade ainda não seja verificada, a Cobrança pelo Uso deverá estimular o uso racional enquanto o SINGREH ganha credibilidade. Segundo resultados desse trabalho, a grande maioria dos entrevistados (73,9%), disse que SIM, ou seja, que é favorável à cobrança de recursos hídricos. Este resultado está em linha com a pesquisa realizada em 2006 pela World Wildlife Fund – WWF, onde 78% da sociedade brasileira apoia a implantação desse instrumento como forma de contribuir para a melhoria da gestão dos recursos hídricos no Brasil.

O Brasil começa a superar a visão de uso da água a preço zero e consolida o reconhecimento do valor econômico dos recursos hídricos. Vale lembrar que as premissas “reconhecimento da água como bem econômico/valorização”, “incentiva a

racionalização da água” e “arrecada recursos financeiros para serem investidos na bacia hidrográfica” formaram a combinação de respostas mais registrada pelos entrevistados (28% dos entrevistados).

Graças a isso, fortalece-se a gestão descentralizada e participativa dos recursos hídricos fomentada pela Lei nº 9.433. Cada vez mais, afasta-se a ideia de que a Cobrança pelo Uso é mais um imposto, reconhecendo-se sua classificação como preço público devido pela utilização de um bem público, fixado a partir de pacto entre os usuários, as organizações civis e os poderes públicos representados no Comitê de Bacia.

Ainda assim, é preciso avançar muito nas divulgações e investir em meios de comunicação mais eficientes e alinhados às novas tecnologias sociais (que são mais baratas) para garantir o reconhecimento social.

A pesquisa demonstrou alto índice de desconhecimento da maioria dos segmentos quanto à existência e atribuições do CBH Velhas e da Agência Peixe Vivo, os mecanismos de cobrança e os programas de investimento. Cerca de 45% dos entrevistados afirmou nas entrevistas não possuir conhecimentos sobre o CBH Velhas. Mais de 2/3 dos entrevistados (70%) não conhecem a Agência Peixe Vivo. A maioria absoluta dos entrevistados (72%) afirma não conhecer ou conhecer pouco os mecanismos e valores de cobrança praticados na bacia. Cerca de 55% dos entrevistados não conhece nada sobre as ações implementadas e cerca de 21% afirma conhecer pouco, totalizando este grupo 76% do universo pesquisado.

Na opinião dos entrevistados, para aprimorar os mecanismos e valores da cobrança pelos recursos hídricos da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco, as principais sugestões passam por maior divulgação e esclarecimentos sobre aplicação dos recursos arrecadados na bacia, fiscalização desses recursos, praticidade para pagamento dos boletos e uso de aplicativos móveis para estreitar as comunicações, realizar consultas, atualizar cadastros e gerar os boletos.

Ao serem indagados de forma estimulada sobre quais das alternativas citadas para aplicação dos recursos arrecadados em prol da bacia, os mais citados foram por ordem de preferência: construção de estações de tratamento de esgotos, projetos de

controle de erosão e replantio de matas e programas de educação ambiental. Assim, mais uma vez fica evidente a necessidade de comunicar melhor os programas e projetos, bem como as limitações quanto aos valores arrecadados mediante cobrança destes usuários.

Sobre a Gestão de Recursos Hídricos no próprio empreendimento, consciência ambiental, escassez de água, redução de custos e legislação/fiscalização são os principais fatores que induzem os usuários cobrados a racionalizar o uso da água.

Quase metade dos entrevistados (cerca de 47%) acredita que haverá crescimento do nível de atividade do empreendimento. Refletindo a percepção de crescimento da atividade futura, cerca de 39% dos entrevistados acredita que seu consumo de água aumentará. Interessante verificar que este último percentual é inferior ao percentual de entrevistados que acreditam na elevação do nível de atividade do empreendimento, sugerindo um melhor aproveitamento do recurso água. Ainda assim, pode-se formular a hipótese, baseada nos resultados, de que o aumento da demanda pressionará cada vez mais a oferta de água, sugerindo maior atenção nas concessões de outorgas no curto prazo e planejamento para garantir a disponibilidade hídrica futura. As queixas entre os usuários sobre poços artesianos que já não tem mais água e de falta de planejamento de liberação de outorgas também foram registradas.

A grande maioria dos entrevistados (76,8%) não é favorável que os preços cobrados sejam revisados para corrigir as perdas inflacionárias. O resultado está em linha com a opinião sobre a variação da cobrança em situações de escassez, onde a maioria dos entrevistados não acredita que o aumento sobre a arrecadação traria maiores benefícios e/ou investimentos para a bacia nem tampouco racionalização do uso da água. A maioria dos entrevistados justifica seu posicionamento afirmando que o brasileiro já suporta uma grande carga de impostos e taxas sem o devido retorno em investimentos.

Por fim, não se pode negar as deficiências do banco de dados utilizado na pesquisa que muito prejudicou a etapa de entrevistas. Citam-se os erros de cadastro, falta de informação de contato, telefones inexistentes para a operadora de telefonia, telefones sem código de área, ausência de muitos endereços de e-mail, entre outros.

---

Recomenda-se reformular o cadastro de usuários tornando obrigatórias as informações de nome e telefone (inclusive com código de área) do responsável técnico e do gestor do empreendimento, bem como endereços de e-mail.

Sugere-se que cadastros realizados por empresas terceirizadas e especialistas em processos de outorgas também contenham de forma clara os dados do usuário cobrado e não os dados de contato destas empresas. Nenhum destes especialistas teve interesse em responder à pesquisa.

Também não se recomenda realizar este tipo de trabalho, onde o questionário é muito longo, nesta época do ano (festividades de Natal e Réveillon) e a aplicação quase simultânea de outras pesquisas ao mesmo universo de usuários.

Reforça-se a necessidade de melhorar os Planos de Comunicação das entidades envolvidas, conforme citado no início desta seção, a fim de garantir o gradativo aumento do índice de conhecimento dos usuários cobrados de recursos hídricos para alcance dos objetivos do Indicador 5 – Reconhecimento Social.

## 7 APÊNDICE

### Tabelas Mais Relevantes para Análise dos Resultados

#### SEGMENTO \* FAIXA VALOR

SEGMENTO			FAIXA VALOR			Total
			A (0 a 200 mil)	B (201 mil a 1 milhão)	C (1,1 milhões a 1,5 milhões)	
ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Contagem		26	1	1	28
	% em SEGMENTO		92,9%	3,6%	3,6%	100,0%
	% em FAIXA VALOR		13,5%	5,9%	50,0%	13,3%
	% do Total		12,3%	0,5%	0,5%	13,3%
AGRICULTURA	Contagem		5	0	0	5
	% em SEGMENTO		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% em FAIXA VALOR		2,6%	0,0%	0,0%	2,4%
	% do Total		2,4%	0,0%	0,0%	2,4%
CRIAÇÃO DE ANIMAIS	Contagem		3	0	0	3
	% em SEGMENTO		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% em FAIXA VALOR		1,6%	0,0%	0,0%	1,4%
	% do Total		1,6%	0,0%	0,0%	1,4%

	% do Total	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	38	4	1	43
	% em SEGMENTO	88,4%	9,3%	2,3%	100,0%
	% em FAIXA VALOR	19,8%	23,5%	50,0%	20,4%
	% do Total	18,0%	1,9%	0,5%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	19	5	0	24
	% em SEGMENTO	79,2%	20,8%	0,0%	100,0%
	% em FAIXA VALOR	9,9%	29,4%	0,0%	11,4%
	% do Total	9,0%	2,4%	0,0%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	7	2	0	9
	% em SEGMENTO	77,8%	22,2%	0,0%	100,0%
	% em FAIXA VALOR	3,6%	11,8%	0,0%	4,3%
	% do Total	3,3%	0,9%	0,0%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	3	1	0	4
	% em SEGMENTO	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%



	% em FAIXA VALOR	1,6%	5,9%	0,0%	1,9%
	% do Total	1,4%	0,5%	0,0%	1,9%
OUTROS	Contagem	91	4	0	95
	% em SEGMENTO	95,8%	4,2%	0,0%	100,0%
	% em FAIXA VALOR	47,4%	23,5%	0,0%	45,0%
	% do Total	43,1%	1,9%	0,0%	45,0%
Total	Contagem	192	17	2	211
	% em SEGMENTO	91,0%	8,1%	0,9%	100,0%
	% em FAIXA VALOR	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	91,0%	8,1%	0,9%	100,0%

### SEGMENTO \* TEMPO DE PAGAMENTO

		TEMPO DE PAGAMENTO				Total	
		ACIMA DE 7 ANOS	ATÉ 3 ANOS	DE 4 ATÉ 6 ANOS	NÃO SABE INFORMAR		
SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Contagem	24	0	2	2	28
		% em SEGMENTO	85,7%	0,0%	7,1%	7,1%	100,0%

	% em TEMPO DE PAGAMENTO	24,5%	0,0%	3,8%	4,3%	13,3%
	% do Total	11,4%	0,0%	0,9%	0,9%	13,3%
AGRICULTURA	Contagem	1	0	4	0	5
	% em SEGMENTO	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%	100,0%
	% em TEMPO DE PAGAMENTO	1,0%	0,0%	7,5%	0,0%	2,4%
	% do Total	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	2,4%
CRIAÇÃO ANIMAIS	DE Contagem	2	0	0	1	3
	% em SEGMENTO	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
	% em TEMPO DE PAGAMENTO	2,0%	0,0%	0,0%	2,2%	1,4%
	% do Total	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	25	4	5	9	43
	% em SEGMENTO	58,1%	9,3%	11,6%	20,9%	100,0%
	% em TEMPO DE PAGAMENTO	25,5%	28,6%	9,4%	19,6%	20,4%
	% do Total	11,8%	1,9%	2,4%	4,3%	20,4%

INDÚSTRIA	Contagem	9	2	10	3	24
	% em SEGMENTO	37,5%	8,3%	41,7%	12,5%	100,0%
	% em TEMPO DE PAGAMENTO	9,2%	14,3%	18,9%	6,5%	11,4%
	% do Total	4,3%	0,9%	4,7%	1,4%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	4	0	5	0	9
	% em SEGMENTO	44,4%	0,0%	55,6%	0,0%	100,0%
	% em TEMPO DE PAGAMENTO	4,1%	0,0%	9,4%	0,0%	4,3%
	% do Total	1,9%	0,0%	2,4%	0,0%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	1	1	1	1	4
	% em SEGMENTO	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	% em TEMPO DE PAGAMENTO	1,0%	7,1%	1,9%	2,2%	1,9%
	% do Total	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	1,9%
OUTROS	Contagem	32	7	26	30	95
	% em SEGMENTO	33,7%	7,4%	27,4%	31,6%	100,0%

	% em TEMPO DE PAGAMENTO	32,7%	50,0%	49,1%	65,2%	45,0%
	% do Total	15,2%	3,3%	12,3%	14,2%	45,0%
Total	Contagem	98	14	53	46	211
	% em SEGMENTO	46,4%	6,6%	25,1%	21,8%	100,0%
	% em TEMPO DE PAGAMENTO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	46,4%	6,6%	25,1%	21,8%	100,0%

### SEGMENTO \* CONHECE O CBH VELHAS

		CONHECE O CBH VELHAS			Total	
		NÃO	SIM - CONHECE	SIM – SÓ DE OUVIR FALAR		
SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Contagem	2	25	1	28
		% em SEGMENTO	7,1%	89,3%	3,6%	100,0%
		% em CONHECE O CBH VELHAS	2,1%	43,9%	1,7%	13,3%
		% do Total	0,9%	11,8%	0,5%	13,3%
AGRICULTURA	Contagem	1	4	0	5	
	% em SEGMENTO	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	

	% em CONHECE O CBH VELHAS	1,1%	7,0%	0,0%	2,4%
	% do Total	0,5%	1,9%	0,0%	2,4%
CRIAÇÃO DE ANIMAIS	Contagem	0	1	2	3
	% em SEGMENTO	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	% em CONHECE O CBH VELHAS	0,0%	1,8%	3,3%	1,4%
	% do Total	0,0%	0,5%	0,9%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	17	11	15	43
	% em SEGMENTO	39,5%	25,6%	34,9%	100,0%
	% em CONHECE O CBH VELHAS	18,1%	19,3%	25,0%	20,4%
	% do Total	8,1%	5,2%	7,1%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	10	3	11	24
	% em SEGMENTO	41,7%	12,5%	45,8%	100,0%
	% em CONHECE O CBH VELHAS	10,6%	5,3%	18,3%	11,4%
	% do Total	4,7%	1,4%	5,2%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	3	2	4	9
	% em SEGMENTO	33,3%	22,2%	44,4%	100,0%
	% em CONHECE O CBH VELHAS	3,2%	3,5%	6,7%	4,3%

	% do Total	1,4%	0,9%	1,9%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	0	0	4	4
	% em SEGMENTO	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% em CONHECE O CBH VELHAS	0,0%	0,0%	6,7%	1,9%
	% do Total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
OUTROS	Contagem	61	11	23	95
	% em SEGMENTO	64,2%	11,6%	24,2%	100,0%
	% em CONHECE O CBH VELHAS	64,9%	19,3%	38,3%	45,0%
	% do Total	28,9%	5,2%	10,9%	45,0%
Total	Contagem	94	57	60	211
	% em SEGMENTO	44,5%	27,0%	28,4%	100,0%
	% em CONHECE O CBH VELHAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	44,5%	27,0%	28,4%	100,0%

### SEGMENTO \* CONHECE A AGB PEIXE VIVO

		CONHECE A AGB PEIXE VIVO		
		NÃO	SIM	Total
SEGMENTO	Contagem	4	24	28
	% em SEGMENTO	14,3%	85,7%	100,0%

ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	2,7%	39,3%	13,3%
	% do Total	1,9%	11,4%	13,3%
AGRICULTURA	Contagem	1	4	5
	% em SEGMENTO	20,0%	80,0%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	0,7%	6,6%	2,4%
	% do Total	0,5%	1,9%	2,4%
CRIAÇÃO DE ANIMAIS	Contagem	2	1	3
	% em SEGMENTO	66,7%	33,3%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	1,3%	1,6%	1,4%
	% do Total	0,9%	0,5%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	29	14	43
	% em SEGMENTO	67,4%	32,6%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	19,3%	23,0%	20,4%
	% do Total	13,7%	6,6%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	15	9	24
	% em SEGMENTO	62,5%	37,5%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	10,0%	14,8%	11,4%
	% do Total	7,1%	4,3%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	7	2	9

	% em SEGMENTO	77,8%	22,2%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	4,7%	3,3%	4,3%
	% do Total	3,3%	0,9%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	3	1	4
	% em SEGMENTO	75,0%	25,0%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	2,0%	1,6%	1,9%
	% do Total	1,4%	0,5%	1,9%
OUTROS	Contagem	89	6	95
	% em SEGMENTO	93,7%	6,3%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	59,3%	9,8%	45,0%
	% do Total	42,2%	2,8%	45,0%
Total	Contagem	150	61	211
	% em SEGMENTO	71,1%	28,9%	100,0%
	% em CONHECE A AGB PEIXE VIVO	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	71,1%	28,9%	100,0%

### SEGMENTO \* CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO

	CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO			Total
	NÃO	NR	SIM	
Contagem	1	4	23	28



SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	3,6%	14,3%	82,1%	100,0%
		% do Total	0,5%	1,9%	10,9%	13,3%
		Contagem	0	1	4	5
		% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
	AGRICULTURA	% do Total	0,0%	0,5%	1,9%	2,4%
		Contagem	0	2	1	3
		% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
		% do Total	0,0%	1,4%	2,3%	1,4%
	CRIAÇÃO DE ANIMAIS	% do Total	0,0%	0,9%	0,5%	1,4%
		Contagem	5	28	10	43
		% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	11,6%	65,1%	23,3%	100,0%
		% do Total				
DIVERSOS	Contagem					
	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO					

	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	20,8%	19,4%	23,3%	20,4%
	% do Total	2,4%	13,3%	4,7%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	7	14	3	24
	% em SEGMENTO	29,2%	58,3%	12,5%	100,0%
	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	29,2%	9,7%	7,0%	11,4%
	% do Total	3,3%	6,6%	1,4%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	2	7	0	9
	% em SEGMENTO	22,2%	77,8%	0,0%	100,0%
	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	8,3%	4,9%	0,0%	4,3%
	% do Total	0,9%	3,3%	0,0%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	2	2	0	4
	% em SEGMENTO	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	8,3%	1,4%	0,0%	1,9%
	% do Total	0,9%	0,9%	0,0%	1,9%

OUTROS	Contagem	7	86	2	95
	% em SEGMENTO	7,4%	90,5%	2,1%	100,0%
	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	29,2%	59,7%	4,7%	45,0%
	% do Total	3,3%	40,8%	0,9%	45,0%
Total	Contagem	24	144	43	211
	% em SEGMENTO	11,4%	68,2%	20,4%	100,0%
	% em CONHECE AS FUNÇÕES DA AGB PEIXE VIVO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	11,4%	68,2%	20,4%	100,0%

### SEGMENTO \* CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA

		CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
		MUITO	NÃO CONHECE	PARCIALMENTE	POUCO	TOTALMENTE	Total	
SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Contagem	1	3	1	1	22	28
	% em SEGMENTO	3,6%	10,7%	3,6%	3,6%	78,6%	100,0%	

	% em	16,7	3,3%	2,9%	2,2%	62,9%	13,3%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA	%					
	% do Total	0,5%	1,4%	0,5%	0,5%	10,4%	13,3%
AGRICULTURA	Contagem	4	1	0	0	0	5
	% em	80,0	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0
	SEGMENTO	%					%
	% em	66,7	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA	%					
	% do Total	1,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
CRIAÇÃO DE ANIMAIS	Contagem	0	1	0	1	1	3
	% em	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0
	SEGMENTO						%
	% em	0,0%	1,1%	0,0%	2,2%	2,9%	1,4%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,5%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	0	17	7	9	10	43
	% em	0,0%	39,5%	16,3%	20,9%	23,3%	100,0
	SEGMENTO						%

	% em	0,0%	18,9%	20,6%	19,6%	28,6%	20,4%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	8,1%	3,3%	4,3%	4,7%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	0	8	8	7	1	24
	% em	0,0%	33,3%	33,3%	29,2%	4,2%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	0,0%	8,9%	23,5%	15,2%	2,9%	11,4%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	3,8%	3,8%	3,3%	0,5%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	1	3	3	2	0	9
	% em	11,1%	33,3%	33,3%	22,2%	0,0%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	16,7%	3,3%	8,8%	4,3%	0,0%	4,3%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,5%	1,4%	1,4%	0,9%	0,0%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	0	0	0	4	0	4
	% em	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	SEGMENTO						

	% em	0,0%	0,0%	0,0%	8,7%	0,0%	1,9%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
OUTROS	Contagem	0	57	15	22	1	95
	% em	0,0%	60,0%	15,8%	23,2%	1,1%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	0,0%	63,3%	44,1%	47,8%	2,9%	45,0%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	27,0%	7,1%	10,4%	0,5%	45,0%
Total	Contagem	6	90	34	46	35	211
	% em	2,8%	42,7%	16,1%	21,8%	16,6%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	CONHECE OS OBJETIVOS DA COBRANÇA						
	% do Total	2,8%	42,7%	16,1%	21,8%	16,6%	100,0%

### SEGMENTO \* CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA

CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA

Total

			MUITO	NÃO CONHECE	PARCIALMENTE	POUCO	TOTALMENTE	
SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Contagem	22	4	2	0	0	28
		% em SEGMENTO	78,6 %	14,3%	7,1%	0,0%	0,0%	100,0 %
		% em CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA	68,8 %	3,3%	8,3%	0,0%	0,0%	13,3%
		% do Total	10,4 %	1,9%	0,9%	0,0%	0,0%	13,3%
SEGMENTO	AGRICULTURA	Contagem	0	0	4	1	0	5
		% em SEGMENTO	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	100,0 %
		% em CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA	0,0%	0,0%	16,7%	3,4%	0,0%	2,4%
		% do Total	0,0%	0,0%	1,9%	0,5%	0,0%	2,4%
SEGMENTO	CRIAÇÃO DE ANIMAIS	Contagem	0	2	0	0	1	3
		% em SEGMENTO	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0 %

	% em	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	33,3%	1,4%
	CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	10	24	4	5	0	43
	% em	23,3%	55,8%	9,3%	11,6%	0,0%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	31,3%	19,5%	16,7%	17,2%	0,0%	20,4%
	CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA						
	% do Total	4,7%	11,4%	1,9%	2,4%	0,0%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	0	13	5	5	1	24
	% em	0,0%	54,2%	20,8%	20,8%	4,2%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	0,0%	10,6%	20,8%	17,2%	33,3%	11,4%
	CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	6,2%	2,4%	2,4%	0,5%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	0	5	3	1	0	9
	% em	0,0%	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	100,0%
	SEGMENTO						



	% em	0,0%	4,1%	12,5%	3,4%	0,0%	4,3%
	CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	2,4%	1,4%	0,5%	0,0%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	0	2	0	2	0	4
	% em	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	0,0%	1,6%	0,0%	6,9%	0,0%	1,9%
	CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	1,9%
OUTROS	Contagem	0	73	6	15	1	95
	% em	0,0%	76,8%	6,3%	15,8%	1,1%	100,0%
	SEGMENTO						
	% em	0,0%	59,3%	25,0%	51,7%	33,3%	45,0%
	CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA						
	% do Total	0,0%	34,6%	2,8%	7,1%	0,5%	45,0%
Total	Contagem	32	123	24	29	3	211
	% em	15,2%	58,3%	11,4%	13,7%	1,4%	100,0%
	SEGMENTO						

	% em	100,0	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0
CONHECE OS MECANISMOS DA COBRANÇA	%						%
% do Total		15,2	58,3%	11,4%	13,7%	1,4%	100,0
		%					%

### SEGMENTO \* CONHECE A ARRECADAÇÃO

		CONHECE A ARRECADAÇÃO					
		MUITO	NÃO CONHECE	PARCIALMENTE	POUCO ou	TOTALMENTE	
SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Contagem	0	4	24	0	0
		% em SEGMENTO	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%
		% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	0,0%	2,7%	49,0%	0,0%	0,0%
		% do Total	0,0%	1,9%	11,4%	0,0%	0,0%
AGRICULTURA		Contagem	0	1	4	0	0
		% em SEGMENTO	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%
		% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	0,0%	0,7%	8,2%	0,0%	0,0%
		% do Total	0,0%	0,5%	1,9%	0,0%	0,0%

CRIAÇÃO ANIMAIS	DE Contagem	0	2	1	0	0
	% em SEGMENTO	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	0,0%	1,4%	2,0%	0,0%	0,0%
	% do Total	0,0%	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%
DIVERSOS	Contagem	0	26	13	4	0
	% em SEGMENTO	0,0%	60,5%	30,2%	9,3%	0,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	0,0%	17,8%	26,5%	28,6%	0,0%
	% do Total	0,0%	12,3%	6,2%	1,9%	0,0%
INDÚSTRIA	Contagem	0	18	3	3	0
	% em SEGMENTO	0,0%	75,0%	12,5%	12,5%	0,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	0,0%	12,3%	6,1%	21,4%	0,0%
	% do Total	0,0%	8,5%	1,4%	1,4%	0,0%
IRRIGAÇÃO	Contagem	0	7	1	1	0
	% em SEGMENTO	0,0%	77,8%	11,1%	11,1%	0,0%

	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	0,0%	4,8%	2,0%	7,1%	0,0%
	% do Total	0,0%	3,3%	0,5%	0,5%	0,0%
MINERAÇÃO	Contagem	0	4	0	0	0
	% em SEGMENTO	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	% do Total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%
OUTROS	Contagem	1	84	3	6	1
	% em SEGMENTO	1,1%	88,4%	3,2%	6,3%	1,1%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	100,0 %	57,5%	6,1%	42,9%	100,0%
	% do Total	0,5%	39,8%	1,4%	2,8%	0,5%
Total	Contagem	1	146	49	14	1
	% em SEGMENTO	0,5%	69,2%	23,2%	6,6%	0,5%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	100,0 %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	0,5%	69,2%	23,2%	6,6%	0,5%

## SEGMENTO \* CONHECE A ARRECADAÇÃO

			Total
SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	Contagem	28
		% em SEGMENTO	100,0%
		% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	13,3%
		% do Total	13,3%
	AGRICULTURA	Contagem	5
		% em SEGMENTO	100,0%
		% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	2,4%
		% do Total	2,4%
	CRIAÇÃO DE ANIMAIS	Contagem	3
		% em SEGMENTO	100,0%
		% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	1,4%
		% do Total	1,4%
DIVERSOS	Contagem	43	
	% em SEGMENTO	100,0%	
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	20,4%	
	% do Total	20,4%	
INDÚSTRIA	Contagem	24	
	% em SEGMENTO	100,0%	
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	11,4%	

	% do Total	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	9
	% em SEGMENTO	100,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	4,3%
	% do Total	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	4
	% em SEGMENTO	100,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	1,9%
	% do Total	1,9%
OUTROS	Contagem	95
	% em SEGMENTO	100,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	45,0%
	% do Total	45,0%
Total	Contagem	211
	% em SEGMENTO	100,0%
	% em CONHECE A ARRECADAÇÃO	100,0%
	% do Total	100,0%

### SEGMENTO \* CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS

	CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS					Total
	MUITO	NADA	NR	PARCIALMENTE	POUCO	
	O			NTE	O	
Contagem	23	4	0	0	1	28

SEGMENTO	ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	% em SEGMENTO	82,1 %	14,3%	0,0%	0,0%	3,6%	100,0 %
		% em CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS	67,6 %	3,5%	0,0%	0,0%	2,2%	13,3%
		% do Total	10,9 %	1,9%	0,0%	0,0%	0,5%	13,3%
		AGRICULTURA		Contagem	0	1	0	4
		% em SEGMENTO	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%	100,0 %
		% em CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS	0,0%	0,9%	0,0%	25,0%	0,0%	2,4%
		% do Total	0,0%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	2,4%
DE	CRIAÇÃO ANIMAIS	Contagem	1	2	0	0	0	3
		% em SEGMENTO	33,3 %	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0 %
		% em CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS	2,9%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
		% do Total	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	10	22	0	2	9	43	
	% em SEGMENTO	23,3 %	51,2%	0,0%	4,7%	20,9%	100,0 %	

	% em	29,4	19,1%	0,0%	12,5%	20,0%	20,4%
	CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS	%					
	% do Total	4,7%	10,4%	0,0%	0,9%	4,3%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	0	15	0	4	5	24
	% em	0,0%	62,5%	0,0%	16,7%	20,8%	100,0
	SEGMENTO						%
	% em	0,0%	13,0%	0,0%	25,0%	11,1%	11,4%
	CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS						
	% do Total	0,0%	7,1%	0,0%	1,9%	2,4%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	0	6	0	2	1	9
	% em	0,0%	66,7%	0,0%	22,2%	11,1%	100,0
	SEGMENTO						%
	% em	0,0%	5,2%	0,0%	12,5%	2,2%	4,3%
	CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS						
	% do Total	0,0%	2,8%	0,0%	0,9%	0,5%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	0	2	0	0	2	4
	% em	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0
	SEGMENTO						%



	% em	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	4,4%	1,9%
	CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS						
	% do Total	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	1,9%
OUTROS	Contagem	0	63	1	4	27	95
	% em SEGMENTO	0,0%	66,3%	1,1%	4,2%	28,4%	100,0%
	% em CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS	0,0%	54,8%	100,0%	25,0%	60,0%	45,0%
	% do Total	0,0%	29,9%	0,5%	1,9%	12,8%	45,0%
Total	Contagem	34	115	1	16	45	211
	% em SEGMENTO	16,1%	54,5%	0,5%	7,6%	21,3%	100,0%
	% em CONHECE AS AÇÕES IMPLEMENTADAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	16,1%	54,5%	0,5%	7,6%	21,3%	100,0%

### SEGMENTO \* É FAVORÁVEL À COBRANÇA

		É FAVORÁVEL À COBRANÇA			Total
		NÃO	NR	SIM	
SEGMENTO	Contagem	1	1	26	28
	% em SEGMENTO	3,6%	3,6%	92,9%	100,0%

ABASTECIMENTO PÚBLICO/ESGOTAMENTO SANITÁRIO	% em FAVORÁVEL À COBRANÇA	3,8%	3,4%	16,7%	13,3%
	% do Total	0,5%	0,5%	12,3%	13,3%
AGRICULTURA	Contagem	1	0	4	5
	% em SEGMENTO	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%
	% em FAVORÁVEL À COBRANÇA	3,8%	0,0%	2,6%	2,4%
	% do Total	0,5%	0,0%	1,9%	2,4%
CRIAÇÃO DE ANIMAIS	Contagem	1	0	2	3
	% em SEGMENTO	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
	% em FAVORÁVEL À COBRANÇA	3,8%	0,0%	1,3%	1,4%
	% do Total	0,5%	0,0%	0,9%	1,4%
DIVERSOS	Contagem	6	3	34	43
	% em SEGMENTO	14,0%	7,0%	79,1%	100,0%
	% em FAVORÁVEL À COBRANÇA	23,1%	10,3%	21,8%	20,4%
	% do Total	2,8%	1,4%	16,1%	20,4%
INDÚSTRIA	Contagem	5	1	18	24
	% em SEGMENTO	20,8%	4,2%	75,0%	100,0%
	% em FAVORÁVEL À COBRANÇA	19,2%	3,4%	11,5%	11,4%
	% do Total	2,4%	0,5%	8,5%	11,4%
IRRIGAÇÃO	Contagem	0	0	9	9

	% em SEGMENTO	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% em É FAVORÁVEL À COBRANÇA	0,0%	0,0%	5,8%	4,3%
	% do Total	0,0%	0,0%	4,3%	4,3%
MINERAÇÃO	Contagem	0	0	4	4
	% em SEGMENTO	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% em É FAVORÁVEL À COBRANÇA	0,0%	0,0%	2,6%	1,9%
	% do Total	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%
OUTROS	Contagem	12	24	59	95
	% em SEGMENTO	12,6%	25,3%	62,1%	100,0%
	% em É FAVORÁVEL À COBRANÇA	46,2%	82,8%	37,8%	45,0%
	% do Total	5,7%	11,4%	28,0%	45,0%
Total	Contagem	26	29	156	211
	% em SEGMENTO	12,3%	13,7%	73,9%	100,0%
	% em É FAVORÁVEL À COBRANÇA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% do Total	12,3%	13,7%	73,9%	100,0%