

**1ª Oficina para Integração de Procedimentos
Operacionais de Cobrança pelo Uso de Recursos
Hídricos nas Bacias PCJ e do Paraíba do Sul entre a
ANA, SMA/CRHi, DAEE, IGAM e SERLA
Relatório Final**

Brasília, 25 e 26 setembro de 2007.

Sumário

1. Objetivo	3
2. Justificativa	3
3. Público Alvo	3
4. Local	3
5. Metodologia de Trabalho	4
6. Programação Proposta	6
7. Material Distribuído	7
8. Questões Levantadas	8
9. Encaminhamentos da Oficina	9
10. Avaliação	10
11. Resultado	11
ANEXO I	13
ANEXO II	14

1. Objetivo

Integração dos procedimentos operacionais de Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos nas Bacias PCJ e do Paraíba do Sul, entre a Agência Nacional de Águas, Coordenadoria de Recursos Hídricos - CRHi da Secretaria de Meio Ambiente de São Paulo - SMA, Departamento de Águas e Energia Elétrica de São Paulo - DAEE, Instituto Mineiro de Gestão das Águas - IGAM e Fundação Superintendência Estadual de Rios e Lagoas do Rio de Janeiro - SERLA

Este encontro teve como objetivos específicos a compatibilização das normas, bem como a troca de experiências entre os agentes que estão implementando a cobrança pelo uso de recursos hídricos nestas Bacias.

2. Justificativa

A proposta de realização da Oficina de Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos inspirou-se no fundamento da Política Nacional de Águas de que a Bacia Hidrográfica deve ser considerada como unidade territorial para implementação dos instrumentos de gestão dos recursos hídricos, fazendo-se necessário discutir em conjunto, questões como: a existência de usuários com dupla dominialidade devido aos seus usos estarem localizados em rios de diferentes domínios; a possível existência de normas e procedimentos diferentes entre os órgãos responsáveis pelo gerenciamento dos recursos hídricos em uma mesma bacia, que afetem estes usuários; e a possível existência de sistemáticas operacionais de cobrança diferentes.

Diante disto, verificou-se a necessidade de uma articulação entre os órgãos gestores estaduais situados nas Bacias em que a cobrança foi implementada visando à integração dos procedimentos, a fim de se evitar incompatibilidades entre a Cobrança efetuada pela União e pelos Estados.

3. Público Alvo

O público da Oficina contou com a participação de 37 técnicos envolvidos na operacionalização da Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos na ANA, SMA/CRHi, DAEE, SERLA, IGAM, bem como integrantes da AGEVAP e Agência PCJ. (lista em anexo).

4. Local

A Oficina foi realizada nos dias 25 e 26 de setembro de 2007, no Setor Policial Sul Área 5 Quadra 3 Bloco F - 1º andar, prédio anexo ao da ANA.

5. Metodologia de Trabalho

Os trabalhos foram realizados dentro de um enfoque de compartilhamento de idéias quanto as experiências vivenciadas pelos técnicos diretamente envolvidos na operacionalização da Cobrança e buscando contribuições para a melhoria dos procedimentos da Cobrança.

No 1º dia da Oficina de Cobrança houve apresentação de todos os órgãos gestores, estaduais e federal, como se segue:

- A ANA apresentou a Cobrança em rios de domínio da União, abordando a base legal, implementação, mecanismos de cobrança, valores adotados, arrecadação de 2003 a 2006, bem como os Relatórios da Cobrança nas Bacias PCJ e do Paraíba do Sul em 2007, destacando-se o número de usuários, valores totais de cobrança por Bacia/Setor/Município/Usos/Usuários, procedimentos adotados, dificuldades encontradas e perspectivas para 2008;

- A SERLA apresentou os dados de cobrança relativos aos rios de domínio do Estado do Rio de Janeiro, destacando o número de usuários, valores totais de cobrança por Bacia/Setor/Município/Usos/Usuários, procedimentos adotados, dificuldades encontradas e perspectivas para 2008;

- O DAEE e a CRHi apresentaram os dados de cobrança relativos aos rios de domínio do Estado de São Paulo, destacando o número de usuários em cada Bacia (PCJ e Paraíba do Sul), valores totais de cobrança por Bacia/Setor/Município/Usos/Usuários, procedimentos adotados, dificuldades encontradas e perspectivas para 2008;

- O IGAM apresentou as perspectivas para a implantação e operacionalização da Cobrança em rios de domínio do Estado de Minas Gerais, com a apresentação do provável número de usuários, valores estimados de arrecadação, dificuldades a serem superadas e perspectivas para 2008.

No 2º dia da Oficina, no período da manhã, houve apresentação dos Sistemas de Informação de cada órgão, como a seguir detalhado.

- } Funcionalidades do Sistema Nacional de Informações de Recursos Hídricos - SNIRH, referentes ao módulo de Cadastro, Cobrança e Arrecadação do CNARH;

- } Avanços e obstáculos encontrados pela SERLA na implementação do CNARH;

- } Sistema de Informações utilizado para a operacionalização do cadastro, cobrança e arrecadação da CRHi e DAEE;

- } Sistema de Informações que será utilizado pelo IGAM para a operacionalização do cadastro, cobrança e arrecadação.

Para a apresentação do CNARH foi criado um “usuário modelo” em que foram desenvolvidas todas as etapas desde o cadastramento pelo usuário até o controle da arrecadação.

No período da tarde, houve discussão em grupo objetivando avaliar as dificuldades e problemas na operacionalização da Cobrança, bem como propostas de solução.

A orientação metodológica para o trabalho em grupo foi:

- Em função do avançado da hora, optou-se por distribuir 3 cartolinas com cores diferentes para que cada participante preenchesse com os problemas existentes para a área de Cadastro, Cobrança e Arrecadação;
- Coleta das idéias de cada participante e separação das mesmas em grupos (Cadastro, Cobrança, Arrecadação e Temas Diversos);
- Coleta de respostas para a pergunta orientadora: ***Quais as contribuições que você tem para aperfeiçoar os procedimentos de cadastro/cobrança/arrecadação atual?***
- Discussão em plenária dos assuntos tratados, problemas encontrados, soluções possíveis e encaminhamentos da 1ª Oficina de Integração de Procedimentos de Cobrança.

Os princípios do trabalho compartilhado foram:

- Todos são responsáveis pelo êxito do Trabalho;
- Procurar conjuntamente por soluções de forma aberta e transparente, onde *Problemas são resolvidos e Conflitos devem ser negociados*;
- As conclusões, propostas e decisões devem representar o *Consenso do grupo*, apesar de nem sempre ser unanimidade;
- O que devemos ter é o *compromisso* com a ação.

Com regras de convivência na Oficina tivemos:

- ♣ Celular no silencioso;
- ♣ Ser breve e objetivo;
- ♣ Evitar conversas paralelas;
- ♣ Fumar só nos intervalos.

6. Programação Proposta

Dia 25/09

- 8:30 - 9:00 - Credenciamento e entrega de material para a 1ª Oficina de Cobrança
- 9:00 - 9:30 - Abertura da Oficina de Cobrança (Mesa composta por Benedito Braga, Rodrigo Flecha e Patrick Thomas)
- 9:30 - 10:45 - Cobrança nas Bacias PCJ e do Paraíba do Sul em rios de domínio da União (Base legal, Implementação, Mecanismos, Valores e Arrecadação de 2003 a 2006) - Patrick Thomas - Gerência de Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos - GECOB/SAG.
- 10:45 - 11:00 - Intervalo
- 11:00 - 12:15 - Cobrança 2007 nas Bacias PCJ e do Paraíba do Sul em rios de domínio da União (Número de usuários, valores totais de cobrança por Bacia/Setor/Município/Usos/Usuários, procedimentos adotados, dificuldades encontradas e perspectivas para 2008) - Patrick Thomas - GECOB/SAG.
- 12:15 - 14:00 - Almoço
- 14:00 - 15:00 - Cobrança 2007 em rios de domínio do Estado do Rio de Janeiro, com a apresentação do número de usuários, valores totais de cobrança por Bacia/Setor/Município/Usos/Usuários, procedimentos adotados, dificuldades encontradas e perspectivas para 2008 – Moema Versiani - SERLA.
- 15:00 - 16:00 - Cobrança 2007 em rios de domínio do Estado de São Paulo, com a apresentação do número de usuários, valores totais de cobrança por Bacia/Setor/Município/Usos/Usuários, procedimentos adotados, dificuldades encontradas e perspectivas para 2008 - Marli Reis, Roberto Moretti, Laura Peres e José Marcílio - CRHi/DAEE
- 16:00 - 16:15 - Intervalo
- 16:15 - 17:15 - Perspectivas do IGAM para a implantação e operacionalização da Cobrança em rios de domínio do Estado de Minas Gerais, com a apresentação do provável número de usuários, valores estimados de arrecadação, dificuldades a serem superadas e perspectivas para 2008 – Sergio Leal IGAM.
- 17:15 - 18:00 - Discussão

Dia 26/09

- 8:00 - 8:30 - Abertura dos trabalhos do 2º dia da Oficina - Patrick Thomas - GECOB/ANA
- 08:30 - 09:00 - Funcionalidades do módulo de Cadastro do Sistema CNARH - Mauricio Pontes - GECAD/SOF.
- 09:00- 09:30 - Funcionalidades do módulo de Cobrança do Sistema CNARH - Patrick Thomas - GECOB/SAG.
- 09:30 - 10:00 - Funcionalidades do módulo de Arrecadação Sistema CNARH - João Luis - GEEFI/SAF
- 10:00 - 10:15 - Intervalo
- 10:15 - 10:45 - Apresentação da SERLA quanto aos avanços e obstáculos na implementação do CNARH no Estado do Rio de Janeiro - Teresa Nunes
- 10:45 - 11:15 - Apresentação do Sistema de Informações utilizado para a operacionalização do cadastro, cobrança e arrecadação pela CRHi e DAEE - Patrícia Dalsóglio
- 11:15 - 11:45 - Apresentação do IGAM quanto ao Sistema de Informações que será utilizado para a operacionalização do cadastro, cobrança e arrecadação - Sérgio Leal
- 12:15 - 14:00 - Almoço
- 14:00 - 16:00 - Discussão em Grupo objetivando avaliar dificuldades e problemas na operacionalização da Cobrança, bem como propostas para sua solução.
- 16:00 - 16:15 - Intervalo
- 16:15 - 18:00 - Apresentação dos Grupos de Trabalho, discussão e encaminhamentos da 1ª Oficina de Integração dos Procedimentos de Cobrança.

7. Material Distribuído

- Legislação Básica de Recursos Hídricos no âmbito da União e Estadual;
- Deliberação dos Comitês das Bacias PCJ e Paraíba do Sul;
- Relatórios da Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos nas Bacias PCJ e na Bacia do Paraíba do Sul em 2007;
- Resolução ANA nº 308, de 6 de agosto de 2007.

8. Questões Levantadas

Cadastro

- a) Integração e compatibilização entre as bases de dados;
- b) Padronização do banco de dados;
- c) Adaptação do cadastro ANA às particularidades de cada Estado;
- d) Adequação da base cartográfica do Estado, possibilitando o uso da divisão de sub-bacias estaduais;
- e) Cadastro com acesso ao usuário;
- f) Compatibilização dos modelos de dados;
- g) Falta de comunicação entre as bases de dados dos órgãos gestores;
- h) Preenchimento da Declaração de uso de fácil compreensão;
- i) Falta de acesso on-line aos dados cadastrais do DAEE pelos órgãos gestores;
- j) Interface para importação/exportação de dados entre CNARH e Sistemas Estaduais;
- k) Os órgãos gestores deverão estar com o mesmo cadastro - CNARH (Sistema Único com acesso as agências);
- l) Disponibilização do cadastro ANA aos órgãos responsáveis pela cobrança com acesso a todas as funcionalidades;
- m) Padronização dos conjuntos dos dados a serem utilizados;
- n) Integrar cadastro do CNARH x Outorga DAEE x Licença ambiental;
- o) Relação com os dados de outorga.

Cobrança

- a) Integração entre os procedimentos e normas de cobrança;
- b) Realizar campanha de divulgação para popularizar a cobrança;
- c) Ficha de cobrança acessível ao usuário;
- d) Parametrização por Comitê e de fórmulas para bacias estaduais;
- e) Integração dos sistemas para os vários critérios de cobrança;
- f) Metodologias diferentes (fórmulas, prazos, etc);
- g) Unificação dos procedimentos e metodologias;
- h) Falta de compatibilização das normas e procedimentos de cobrança;
- i) Existência de fórmulas muito complexas na cobrança;
- j) Estados e ANA adotarem mesma metodologia de cobrança (Procedimentos);
- k) Uniformização de procedimentos básicos para todos os Estados e a ANA de modo a facilitar o entendimento dos usuários pagantes e a divulgação do instrumento cobrança;
- l) Campanhas de divulgação para popularizar a cobrança e ser vista como um processo semelhante ao Imposto de Renda.

Arrecadação

- a) Sistemas e Instituições bancárias diferentes nos Estados (geração de Boletos)
- b) Interface com os procedimentos contábeis do Estado;
- c) Integração dos sistemas de arrecadação;
- d) Integração para arrecadação na bacia como um todo;
- e) Sistema unificado de arrecadação com ações descentralizadas;
- f) Intercâmbio Federal/Estadual
- g) Boleto único (Federal + Estadual) – Futuro Ideal;
- h) Não há troca de informações de arrecadação entre os órgãos gestores;
- i) Compatibilização entre SNIRH + SIAM (Para emissão de D.A.E);
- j) Sistema CNARH ter capacidade de gerenciar várias “contas” ANA + Estados

Diversos

- a) “Garantia” de acesso ao CNARH pelos Estados (regulamentação);
- b) Maior integração entre as entidades envolvidas;
- c) Decisões negociadas;
- d) Treinamento para os órgãos e usuários
- e) Falta de diálogo entre ANA/IGAM e CBH’s sobre o tema “agências” (Resolver entre ANA/IGAM);
- f) Adequação dos sistemas para os diversos critérios;
- g) Ajustes no CNARH flexíveis a cada Estado;
- h) Relação Outorga/cobrança.

9. Encaminhamentos da Oficina

- 9.1 Realizar uma reunião entre os dirigentes dos órgãos gestores para aprovar uma Resolução Normativa Conjunta de integração de bases de dados cadastrais, cobrança e arrecadação a ser elaborada por grupo composto por representantes das entidades.

O grupo será composto por: Patrick Thomas (ANA), Leila Gomes (CRHi e DAEE/SP), Moema Versiani (SERLA/RJ) e Sérgio Leal (IGAM/MG).

O prazo para a confecção da Resolução Normativa e envio aos dirigentes dos respectivos órgãos gestores é 30/11/2007.

9.2 Buscar integrar os procedimentos de cadastro, cobrança e arrecadação, no que couber, em função das legislações específicas de cada estado.

9.3 Integrar as páginas de cobrança dos órgãos gestores por meio da troca e atualização de informações de legislação, usuários, valores cobrados e valores pagos e outros.

9.4 Troca de material de divulgação, bem como propor uma campanha de mídia para divulgação da cobrança.

9.5 Propor pauta e data para próxima Oficina de Cobrança.

O prazo para os itens 9.2; 9.3; 9.4 e 9.5 é dezembro de 2007.

10. Avaliação

Foi realizada uma avaliação pelos participantes que preencheram um formulário, considerando o alcance dos objetivos, carga horária, atendimento de expectativas, metodologia empregada, qualidade do ambiente, desempenho dos participantes e resultados alcançados.

A seguir um quadro resumo com a avaliação dos 9 participantes que entregaram a mesma.

QUALIDADE DO CURSO		😊	😐	☹️	Não Respondeu
01	Os objetivos da oficina foram atingidos.	5	3		1
02	A carga horária foi adequada.	4	4	1	
03	A oficina atendeu às minhas expectativas.	4	5		
04	Os recursos metodológicos utilizados revelaram-se adequados para o alcance dos objetivos.	8	1		
05	Os conteúdos trabalhados são aplicáveis à minha atuação profissional.	8	1		
06	O material distribuído atendeu aos objetivos da Oficina e foi suficiente para subsidiar as discussões?	7	1		1
QUALIDADE DO AMBIENTE					
07	As condições físicas (iluminação, nível de ruído, ventilação, temperatura e espaço) foram satisfatórias.	7	2		
08	As ações da coordenação do evento (organização do evento, apoio administrativo, etc.) foram adequadas.	8	1		
DESEMPENHO DA TURMA					
09	O relacionamento entre os participantes durante a Oficina favoreceu o desenvolvimento das atividades.	5	3	1	
10	As intervenções dos participantes contribuíram positivamente para a discussão dos conteúdos.	5	4		
RESULTADOS					
11	A Oficina serviu para aperfeiçoar os procedimentos de cobrança no âmbito de sua entidade?	5	2	1	1

Questão	😊	😐	😞	Não respondeu
1	56%	33%	0%	11%
2	44%	44%	11%	0%
3	44%	56%	0%	0%
4	89%	11%	0%	0%
5	89%	11%	0%	0%
6	78%	11%	0%	11%
7	78%	22%	0%	0%
8	89%	11%	0%	0%
9	56%	33%	11%	0%
10	56%	44%	0%	0%
11	56%	22%	11%	11%

Comentários dos 9 participantes que responderam ao questionário:

- Carga horária insuficiente para discussão e parte prática (trabalho em grupo);
- Algumas vezes as intervenções fugiram ao objetivo da Oficina;
- Iluminação e Ventilação;
- Não foi realizada a apresentação dos participantes, não favorecendo a integração entre os órgãos;
- As apresentações foram exaustivamente longas por parte da ANA, não havendo muito tempo para discussão das questões práticas;
- Muitas informações para o prazo estabelecido;
- Com a sala cheia a temperatura ficava alta;
- A carga horária não comportou o preenchimento da declaração de uso anteriormente à apresentação dos módulos do CNARH;
- Os participantes levantaram questões fora do escopo da Oficina, em função de questões pendentes e o desejo de resolvê-las e discuti-las em todos os fóruns de que participam;
- Pouco tempo de Oficina para o tema proposto;
- Fuga de foco da Oficina no 1º dia.

11. Resultado

A 1ª Oficina para Integração dos Procedimentos Operacionais de Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos contou com a participação de 37 técnicos. Destes, aqueles que preencheram o formulário de avaliação entenderam que a Oficina atingiu seus objetivos, que os recursos metodológicos utilizados revelaram-se adequados para o alcance dos objetivos, que os conteúdos trabalhados foram aplicáveis à sua atuação profissional e que o material distribuído atendeu aos objetivos e foram suficientes para subsidiar as discussões. Houve também críticas relacionadas principalmente à carga horária insuficiente para discussão e parte prática e intervenções realizadas pelos participantes que levaram à fuga do tema.

Entendemos que os resultados da 1ª Oficina de Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos foram positivos e representam o primeiro passo para se alcançar a integração desejada. O próximo passo consiste na execução das ações relacionadas nos subitens contidos no item 9 - Encaminhamentos da Oficina.

A Oficina também foi importante para a troca de experiências entre os órgãos gestores, sanou diversas dúvidas para o órgão que já utiliza o CNARH (SERLA), e ao que pretende adotá-lo (IGAM), bem como levantou perspectivas de ação para cada órgão participante, no sentido de melhorar o processo de cobrança pelo uso de recursos hídricos em rios de domínio da União e dos Estados.

Sugere-se a realização de uma 2ª Oficina no prazo de no máximo 1 ano para se avaliar os resultados dos encaminhamentos da 1ª Oficina e os avanços ocorridos no período.

ANEXO I

LISTA DE PARTICIPANTES




Nº	NOME	ORGÃO	E-MAIL	TELEFONE
1	Alan Vaz Lopes	SOF/ANA	vazlopes@ana.gov.br	(61) 21095351
2	Cláudia Hornhardt Siqueira Fonseca	DAEE	bmr@daee.sp.gov.br	(19) 34345111
3	Dalto Favero Brochi	Consórcio PCJ	dalto.favero@agua.gov.br	(19) 34064043
4	Edilson de Paula Andrade	CBH-PS	cbh-ps@uol.com.br	(12) 36320100
5	Eduardo Cuoco Léo	Agência PCJ	eduardo.leo@agua.org.br	(19)34330378
6	Eduardo Massuh Cury	Agência PCJ	eduardo.cury@agua.org.br	(19) 34330378
7	Eduardo Veras Riether	SGI / ANA	eduardo.riether@ana.gov.br	(61) 21095444
8	Eliane Pinto Barbosa	AGEVAP	ebarbosa@ceivap.org.br	(24) 33558389
9	Flávio Antonio Simões	AGEVAP	fassimoes@ceivap.org.br	(24) 33558389
10	Francisco Carlos Castro Lahóz	Agência PCJ	francisco@agua.agua.org.br	(19) 34353806
11	Geison de Figueiredo Laport	SAG/ANA	geison.laport@ana.gov.br	(61) 21095348
12	Giordano Bruno Bomtempo de Carvalho	SAG/ANA	giordanobruno@ana.gov.br	(61) 21095226
13	Gláucia Maria Oliveira	SAG/ANA	glauciam@ana.gov.br	(61) 21095363
14	Gracyreny Rozycleide dos Santos	SAG/ANA	gracyreny@ana.gov.br	(61) 21095280
15	Hendrik Mansur	AGEVAP	hlmansur@ceivap.org.br	(24) 33558389
16	João Luiz da Cunha	SAF/ANA	jlcunha@ana.gov.br	(61) 21095472
17	Jose Luis de Sousa	SAF/ANA	luiz.souza@ana.gov.br	(61) 21095123
18	Jose Marcílio Fonseca	DAEE	jmfonseca@sp.gov.br	(11) 32938379
19	Joselaine Filgueiras	IGAM	joselaine.filgueiras@igam.mg.gov.br	(31) 32195808
20	Laura Stela Naliato Perez	SMA/CRHI	laurap@cetesbnet.sp.gov.br	(11) 31334181
21	Leny Simone Tavares Mendonça	SAG/ANA	simone.mendonca@ana.gov.br	(61) 21095259
22	Luiz Roberto Moretti	Comitês PCJ	lmoretti@sp.gov.br	(19) 34345111
23	Luiza de Marillac Camargos	IGAM	luiza.marillac@igam.mg.gov.br	(31) 32195613
24	Marcelo Simões Gomes	SAG/ANA	marcelo.gomes@ana.gov.br	(61) 21095280
25	Marli Aparecida Reis Maciel Leite	DAEE	marlireis@sp.gov.br	(12) 36351493
26	Mauricio Ponte Monteiro	SOF / ANA	mpontes@ana.gov.br	(61) 21095149
27	Moema Versiani Acselrad	SERLA	cobrança@serla.rj.gov.br	(21) 22994824
28	Patricia Dalsoglio Garcia	FCTH	patricia@fcth.br	(11) 30393165
29	Patrick Thadeu Thomas	SAG/ANA	patrick@ana.gov.br	(61) 21095437
30	Renata Araújo	IGAM	renata.araujo@igam.mg.gov.br	(31) 32195815
31	Renato Idas Leoni	CRHI/FEHIDRO	renatoi@ambiente.sp.gov.br	(11) 31334152
32	Rodrigo Flecha Ferreira Alves	SAG/ANA	rodrigof@ana.gov.br	(61) 21095240
33	Sergio Leal	IGAM	sergio.leal@igam.mg.gov.br	(31) 32195820
34	Sergio Razera	Agência PCJ	sergio@agua.org.br	(19) 34330378
35	Teresa Cristina de Oliveira Nunes	SERLA	cadastro@serla.rj.gov.br	(21) 22994860
36	Tulio Bahia	IGAM	tulio.bahia@igam.mg.gov.br	(31) 32195814
37	Wanderson Soares	IGAM	wanderson.soares@igam.mg.gov.br	(31) 32195808

ANEXO II




AVALIAÇÃO



1ª Oficina para Integração dos Procedimentos Operacionais de Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos
25 e 26 de setembro de 2007
Brasília - DF

Instruções de preenchimento: Cada item da avaliação pode receber os seguintes assinalamentos:

	plenamente atendido
	parcialmente atendido
	não atendido

Indique com um **X** a opção que refletir a sua opinião a respeito de cada um dos itens avaliados.

QUALIDADE DO CURSO				
01	Os objetivos da oficina foram atingidos.			
02	A carga horária foi adequada.			
03	A oficina atendeu às minhas expectativas.			
04	Os recursos metodológicos utilizados revelaram-se adequados para o alcance dos objetivos.			
05	Os conteúdos trabalhados são aplicáveis à minha atuação profissional.			
06	O material distribuído atendeu aos objetivos da Oficina e foi suficiente para subsidiar as discussões?			
QUALIDADE DO AMBIENTE				
07	As condições físicas (iluminação, nível de ruído, ventilação, temperatura e espaço) foram satisfatórias.			
08	As ações da coordenação do evento (organização do evento, apoio administrativo, etc.) foram adequadas.			
DESEMPENHO DA TURMA				
09	O relacionamento entre os participantes durante a Oficina favoreceu o desenvolvimento das atividades.			
10	As intervenções dos participantes contribuíram positivamente para a discussão dos conteúdos.			
RESULTADOS				
11	A Oficina serviu para aperfeiçoar os procedimentos de cobrança no âmbito de sua entidade?			

Caso tenha assinalado  ou  em alguma das questões acima, identifique as inadequações observadas:

Agradecemos sua contribuição