



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
Ouvidoria-Geral

***RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES REFERENTES AO
PROJETO DE INTEGRAÇÃO DO RIO SÃO
FRANCISCO COM AS BACIAS HIDROGRÁFICAS DO
NORDESTE SETENTRIONAL***

Período:

JULHO/2016 a JUNHO/2017

BRASÍLIA-DF

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
APRESENTAÇÃO.....	3
MANIFESTAÇÕES POR ÁREA DE ENTRADA.....	4
EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
MANIFESTAÇÕES POR TIPO.....	5
PENDÊNCIAS.....	8
AS MANIFESTAÇÕES E SUA LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA.....	9
CONCLUSÃO.....	10



O presente relatório traz a evolução das postulações atinentes ao Projeto de Integração do Rio São Francisco com as Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional (PISF), tendo por referencial as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional entre os meses de julho de 2016 e junho de 2017.

O universo sobre o qual trabalhamos é de 216 manifestações, distribuídas entre os seguintes tipos: solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias. Além disso, destaca-se que somente duas postulações encaminhadas para a Secretaria de Infraestrutura Hídrica – SIH, referente aos questionamentos do PISF, não foram respondidas dentro do período em questão.

Este relatório está estruturado de forma a oferecer uma visão abrangente e ao mesmo tempo detalhada de cada uma das tipologias de registros. Apresenta-se o número de manifestações recebidas por área de entrada, evolução por mês, postulações registradas por tipo, demonstrando a atual situação em que elas estão catalogadas na Ouvidoria, se solucionadas ou em andamento, bem como uma amostragem dos quantitativos em relação ao total de registros advindos dos estados mais atuantes.

Para atender a IN nº 01 da Ouvidoria-Geral do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, em de maio de 2015, modificaram-se as classificações. A tipologia “Solicitações” foi separada da “Pedidos de Informação”, pois estes deverão ser atendidos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, conforme a Lei nº 12.527/11.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA DE ENTRADA

As manifestações são recebidas por importantes canais de acesso (áreas de entrada da Ouvidoria), a saber:

- ✓ Teleatendimento (0800.61.0021);
- ✓ Página eletrônica do Ministério (link “Fale Conosco” disponível nas páginas de todas áreas do MI - <http://mi.gov.br>);
- ✓ Página eletrônica do PISF (<http://mi.gov.br/web/projeto-sao-francisco>);
- ✓ Ouvidoria (e-mail institucional do setor, carta ou atendimento presencial ao autor da manifestação);
- ✓ Caixas de Comunicação do PISF (Eixo Leste e Eixo Norte);
- ✓ Página eletrônica das Vinculadas.

A seguir é apresentado quadro do total de manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral, em todos os tipos de postulações, referentes ao PISF.

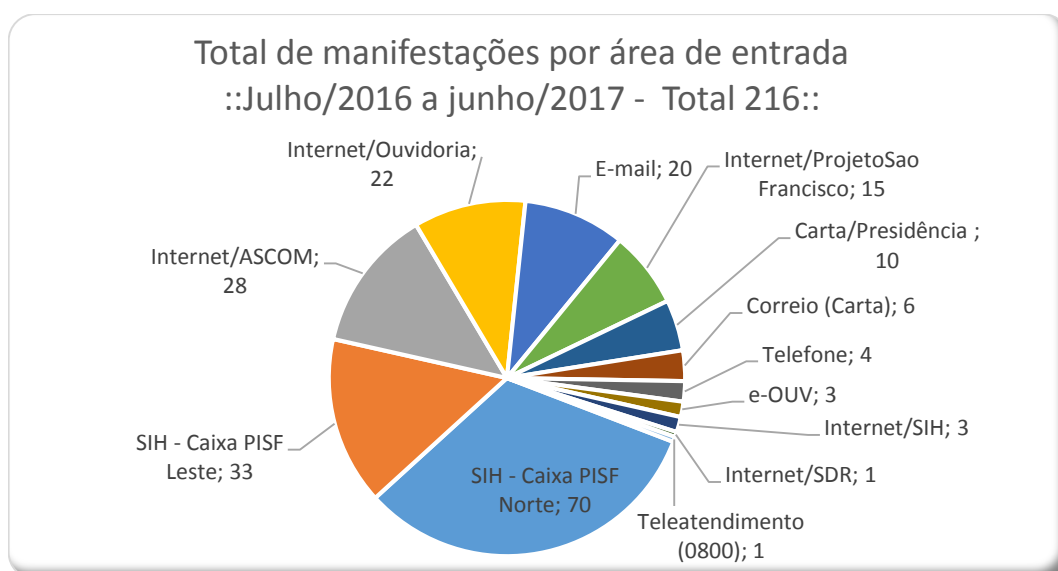


Gráfico 1 - Distribuição das manifestações conforme área de entrada

Fonte: SisOuvidor3– Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

Data da Extração: 3-julho-2017

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A partir da análise do gráfico é possível notar que houve maior demanda no mês de setembro de 2016. Das 40 ocorrências, 28 são de cartas oriundas das Caixas de Comunicação PISF Norte e Leste.

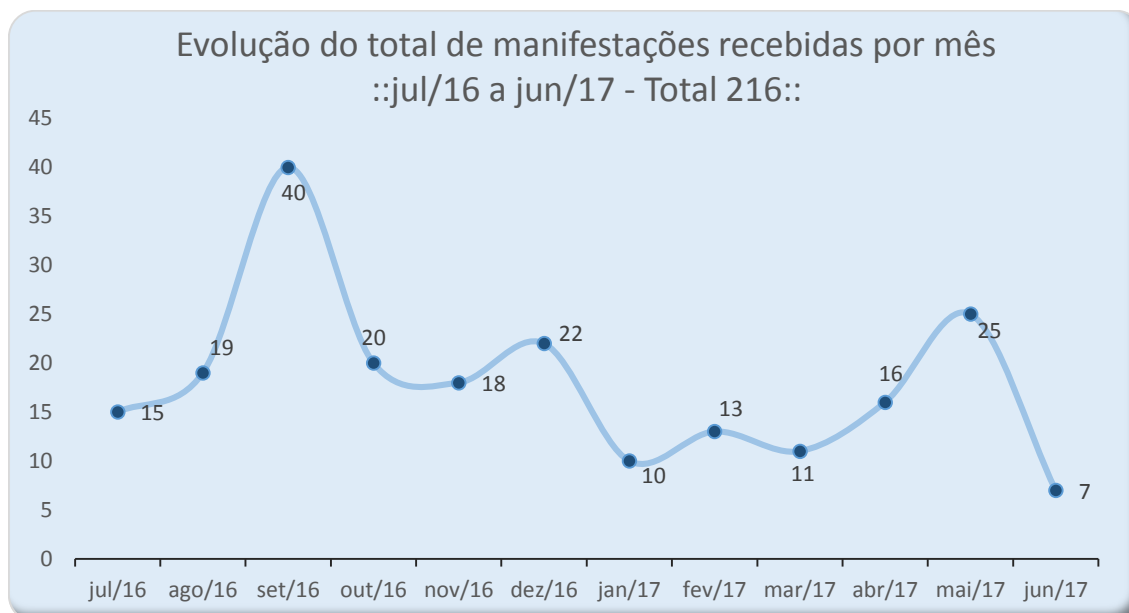


Gráfico 2 - Evolução do total de manifestações recebidas no período.

Fonte: SisOuvidor3 – Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

Data da Extração: 3-julho-2017

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Abaixo é exposto quadro demonstrativo do total de manifestações agrupadas por tipo, registradas na Ouvidoria, referentes ao PISF, no período em análise:

Tipologia	Jul/16	Ago/16	Set/16	Out/16	Nov/16	Dez/16	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17	Jun/17	Total
Solicitações	12	9	24	15	10	7	8	4	7	10	14	4	124
Reclamação	3	2	13	2	7	10	2	5	2	6	7	2	61
Elogio		8	3	3		5		2			3		24
Sugestão					1			1	2		1	1	6
Denúncia								1					1
Total Geral													216

Tabela 1 - Distribuição das manifestações referentes ao Projeto, conforme o Tipo de Manifestação e Mês

Fonte: SisOuvidor3 – Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

Data da Extração: 3-julho-2017

Solicitações

Em relação à tipologia “Solicitações”, o Projeto recebeu 124 demandas referentes ao PISF. Lembramos que, para atender a IN nº 01 da Ouvidoria-Geral do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, em de maio de 2015, modificaram-se as classificações. A tipologia “Solicitações” foi separada da “Pedidos de Informação”, pois estes deverão ser atendidos por meio do Serviço de Informação

Distribuição do número de solicitações e suas classificações no período	Qtd
Solicitação referente à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	39
Solicitação referente à abrangência e influência territorial do PISF	22
Outra solicitação referente ao SIH-PISF	16
Solicitação referente à desapropriação/reassentamento PISF	10
Solicitação referente aos PBAs	9
Solicitação referente a visitas às obras PISF	5
Solicitação referente à licitação de obras civis PISF	4
Solicitação referente às empresas que trabalham nas obras PISF	4
Solicitação referente à construção de Barragem/Açude/Adutora	3
Solicitação referente à construção de Poço Artesiano	3
Solicitação de audiência/reunião SIH-PISF	2
Encerramento pelo não esclarecimento do cidadão após solicitação de mais informações pela OUVIDORIA	1
Solicitação referente à legislação PISF	1
Solicitação referente ao Programa de Revitalização (Caixas de Comunicação)	1
Solicitação de materiais/publicações SIH-PISF	1
Manifestação oriunda das caixas de comunicação do PISF fora da competência deste Ministério	1
Solicitação referente a outras obras hídricas	1
Pedido de informação ref. à abrangência e influência territorial do PISF	1
Total de julho de 2016 a junho de 2017	124

ao Cidadão – SIC, conforme a Lei nº 12.527/11.

Tabela 2 - Distribuição de Solicitações e Classificação

Fonte: SisOuvidor3 – Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

Data da Extração: 3-julho-2017

Denúncias

Destaca-se que houve 1 denúncia em relação ao PISF, que foi encaminhada à área competente do Ministério para as devidas averiguações e respondida ao cidadão.

Distribuição do número de denúncias e suas classificações no período	Qtd
Denúncia referente às empresas que trabalham nas obras PISF	1
Total de julho de 2016 a junho de 2017	1

Tabela 3 - Distribuição de denúncias e Classificação**Fonte:** SisOuvidor3 – Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional**Data da Extração:** 3-julho-2017

Elogios

Foram registradas 24 manifestações que expressaram satisfação com o Projeto. Cabe salientar que todas essas ocorrências já foram respondidas conforme orientação da Secretaria de Infraestrutura Hídrica. Para exemplificar, encaminhamos exemplo de manifestação de elogio:

“Gostaria de fazer um elogio ao cumprimento do que foi acordado em relação a Obra da Transposição do Rio São Francisco, onde foi danificada a Cerca da Propriedade no Município Jati (CE) no sítio Beleza e com o contato feito com Ministério da Integração Nacional em parceria com a SERVENG foi entregue no dia 27/05/2017 o material necessário para a reforma da cerca da propriedade. Gostaria de ressaltar que foi a primeira vez que tratei algo com o Ministério da integração e vi que existe seriedade ao serviço disponibilizado. Agradeço a atenção de todos e reitero o respeito ao órgão.”

Distribuição do número de elogios e suas classificações no período	Qtd
Elogio referente à abrangência e influência territorial PISF	13
Elogio referente à desapropriação/reassentamento PISF	5
Outro elogio referente ao SIH-PISF	2
Elogio referente à duração, às etapas e ao andamento das obras PISF	2
Elogio referente à resposta PISF	1
Elogio referente às empresas que trabalham nas obras PISF	1
Total de julho de 2016 a junho de 2017	24

Tabela 4 - Distribuição de Elogios e Classificação**Fonte:** SisOuvidor3 – Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional**Data da Extração:** 3-julho-2017

Sugestões

O Projeto recebeu 6 sugestões no relatório em análise, uma diminuição de 3 em relação ao último, referente ao período entre julho de 2015 e junho de 2016, o qual registrava 9 sugestões.

Distribuição do número de sugestões e suas classificações no período	Qtd
Sugestão referente à abrangência e influência territorial PISF	3
Outra sugestão referente ao SIH-PISF	3
Total de julho de 2016 a junho de 2017	6

Tabela 5 - Distribuição de Sugestões e Classificação**Fonte:** SisOuvidor3 – Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional**Data da Extração:** 3-julho-2017

Reclamações

No período supracitado, foram postuladas 61 reclamações, um aumento de cerca de 29% em relação ao período anterior, que houve 47 reclamações.

Distribuição do número de reclamação e suas classificações no período	Qtd
Reclamação referente à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	15
Reclamação referente à abrangência e influência territorial PISF	13
Reclamação referente às empresas que trabalham nas obras PISF	9
Outra reclamação referente à SIH-PISF	8
Reclamação referente à desapropriação/reassentamento PISF	6
Reclamação referente aos PBAs	3
Reclamação referente à licitação de obras civis PISF	3
Reclamação referente à construção de Barragem/Açude/Adutora	2
Reclamação referente à construção de Poço Artesiano	1
Reclamação referente à resposta do PISF	1
Total de julho de 2016 a junho de 2017	61

Tabela 6 - Distribuição de Reclamações e Classificação

Fonte: SisOuvidor3 – Sistema da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

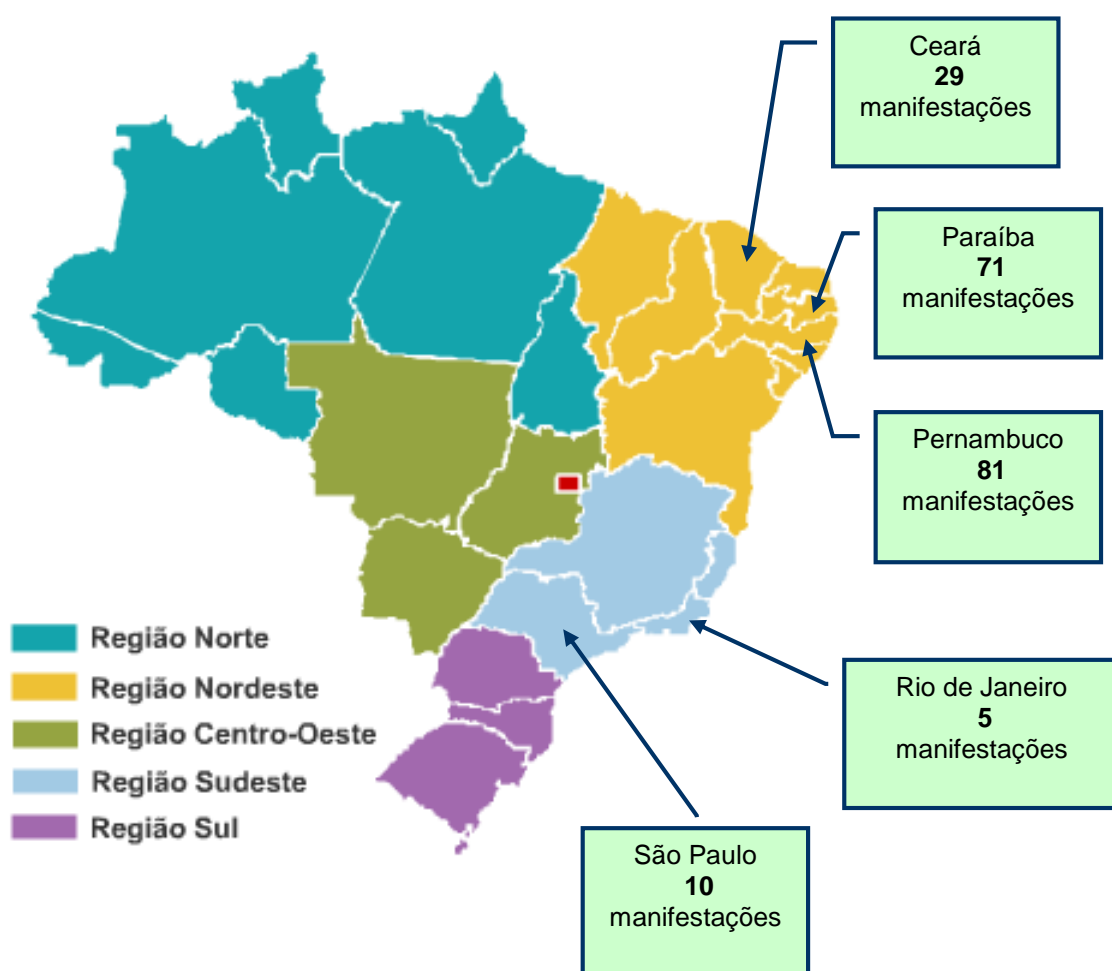
Data da Extração: 3-julho-2017

PENDÊNCIAS

Destacamos que até a data da extração, havia somente 2 (duas) manifestações pendentes na área técnica aguardando posicionamento, ainda dentro do prazo sugerido pela Instrução Normativa nº 01/2014, da Ouvidoria-Geral da União do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – OGU/CGU, que estipula o prazo de até 20 dias para responder às manifestações de ouvidoria, podendo ser prorrogáveis por mais 10.

AS MANIFESTAÇÕES E SUA LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

Apresentam-se agora os 5 estados com maior número de manifestações no período em análise. Nota-se que houve maior participação popular em Pernambuco, Paraíba, Ceará, Minas Gerais e Distrito Federal, respectivamente.





presente relatório analisou as manifestações cadastradas no período entre julho de 2016 e junho de 2017. Os principais questionamentos são sobre término das obras, situação do rio, consequências das obras para a população e ao mesmo tempo muitos elogios aos benefícios trazidos pelo projeto.

A quantidade de registros recebidos ao longo do período em análise (julho/2016 a junho/2017) foi idêntica à do período do relatório anterior (julho/2015 a junho/2016), ambos com 216 registros. O que os diferencia é a distribuição por tipo. Para exemplificar, houve 124 solicitações e 61 reclamações, no período atual, e 119 solicitações e 47 reclamações, entre julho/2015 e junho/2016.

Destaca-se, novamente, que há somente 2 ocorrências pendentes na área técnica, ainda dentro do prazo sugerido pela IN nº 01/2014, da Ouvidoria-Geral da União Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – OGU/CGU.

Por fim, considerando o teor dos registros, mesmo que em número reduzido, podemos observar a relevância deste canal de comunicação (Ouvidoria) junto às ações da Secretaria de Infraestrutura Hídrica, como oportunidade para os cidadãos encaminharem seus questionamentos.

Flávia Castro de Andrade
Ouvidora-Geral do Ministério da Integração
Nacional