



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:

ABRIL a SETEMBRO de 2013

BRASÍLIA-DF

SUMÁRIO

<i>SUMÁRIO</i>	3
<i>APRESENTAÇÃO</i>	4
<i>MANIFESTAÇÕES POR ÁREA DE ENTRADA</i>	5
<i>EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES</i>	6
<i>MANIFESTAÇÕES POR TIPO</i>	6
<i>AS PENDÊNCIAS</i>	10
<i>AS MANIFESTAÇÕES E SUA LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA</i>	11
<i>CONCLUSÃO</i>	12

APRESENTAÇÃO

O presente relatório traz a evolução das postulações atinentes ao Projeto de Integração do Rio São Francisco com as Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional, tendo por referencial as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional entre os meses de abril a setembro de 2013.

O universo amostral sobre o qual trabalhamos é de 284 manifestações recebidas no período, distribuídas entre os seguintes tipos: pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e outras situações. Além disso, destacamos que existem apenas 16 postulações encaminhadas para a área solucionadora e ainda não respondidas, referentes a questionamentos sobre o Projeto São Francisco.

Este relatório está estruturado de forma a oferecer uma visão abrangente e ao mesmo tempo detalhada de cada uma das tipologias de registros. Em um primeiro momento apresentamos o número de manifestações recebidas por área de entrada, postulações registradas por tipo, demonstrando a atual situação em que elas estão catalogadas na Ouvidoria – se solucionadas ou em andamento –, assim como uma amostragem dos números, em relação ao total de registros distribuídos advindos dos principais estados.

Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA DE ENTRADA

As manifestações são recebidas por importantes canais de acesso (Áreas de Entrada de Ouvidoria), a saber:

- ✓ Central de Atendimento 0800 (0800.61.0021)
- ✓ Página eletrônica do Ministério (<http://mi.gov.br/pt/ouvidoria>)
- ✓ Página eletrônica do Projeto São Francisco (<http://www.integracao.gov.br/pt/web/guest/projeto-sao-francisco1>)
- ✓ Ouvidoria (e-mail institucional do setor, carta, fax ou atendimento presencial ao autor da manifestação)
- ✓ Caixas de Comunicação do Projeto São Francisco (Eixo Norte e Eixo Leste).

A seguir, quadro do total de manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral, em todos os tipos de postulações, referente ao Projeto São Francisco.

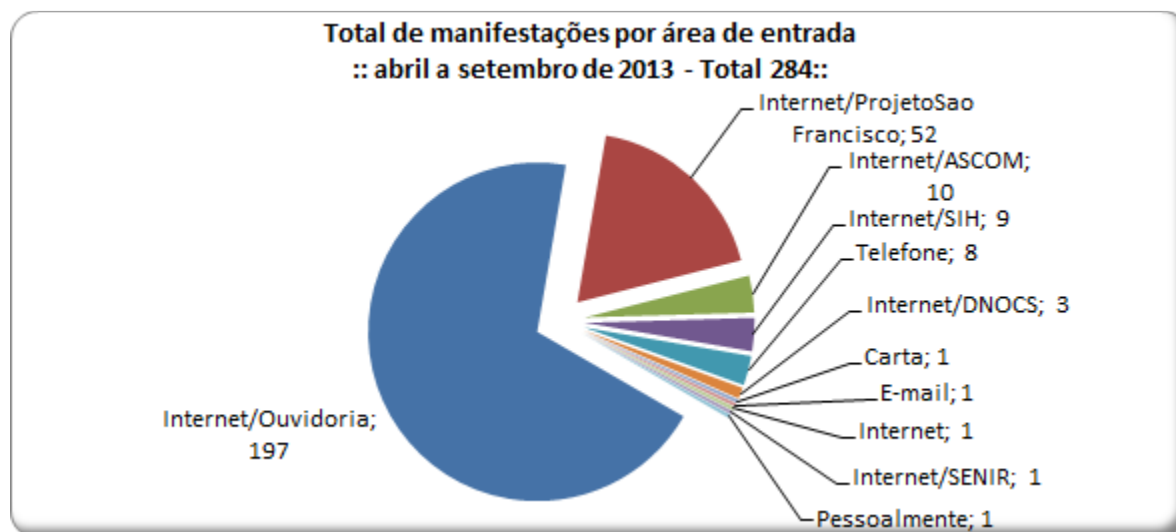


Gráfico 1 - Distribuição das manifestações conforme sua área de entrada

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

Data da Extração: 07-out-2013

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

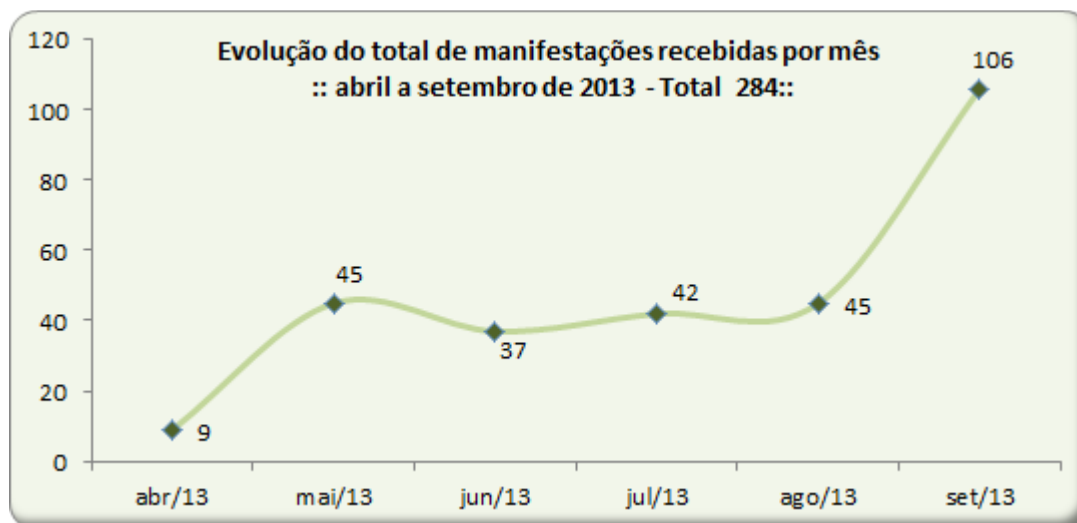


Gráfico 2 - Evolução do total de manifestações recebidas no período.

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

Data da Extração: 07-out-2013

Destaca-se que houve um aumento significativo dos meses anteriores para setembro.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Segue quadro demonstrativo do total de manifestações apresentadas por tipo, registradas na Ouvidoria, referentes ao Projeto de Integração do Rio São Francisco com as Bacias do Nordeste Setentrional no período:

Tipo de Manifestação	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	Total Geral
Pedido de Informação	7	17	18	16	13	40	111
Reclamação	2	16	13	17	6	22	76
Outras Situações	0	3	4	5	19	24	55
Elogio	0	5	0	1	3	16	25
Sugestão	0	3	1	3	4	3	14
Denúncia	0	1	1	0	0	1	3
Total Geral	9	45	37	42	45	106	284

Tabela 1 - Distribuição das manifestações referentes ao Projeto, conforme o tipo de manifestação e mês

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

Data da Extração: 07-out-2013

Pedidos de Informação

Para o período em análise, o Projeto São Francisco recebeu 111 “Pedidos de Informação”, concentrando o maior número das manifestações, totalizando quase 40% do total de registros (284 ocorrências).

Distribuição do número de pedido de informação e suas classificações no período	Qtd
[502.08] Outro pedido de informação ref. ao PISF (nda)	59
[502.03] Pedido de informação ref. à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	22
[502.01] Pedido de informação ref. ao PISF (aspectos gerais)	10
[502.06] Pedido de informação ref. a desapropriação/reassentamento em área do PISF	9
[502.02] Pedido de informação ref. à abrangência e influência territorial do PISF	5
[526.04] Outro pedido de informação ref. às obras do Projeto São Francisco	2
[502.04] Pedido de informação ref. à licitação de obras civis do PISF	1
[502.05] Pedido de informação ref. a legislação sobre o PISF	1
[503.01] Aspectos ambientais detectados no São Francisco e objeto(s) do Programa	1
[527.08] Pedido de informação ref. ao PBA-08 - Prog. de Reassentamento de Populações	1
Total de pedidos de informação recebidos de abril a setembro de 2013	111

Tabela 2 - Distribuição de Pedido de Informação e Classificação

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

Data da Extração: 07-out-2013

Reclamações

No relatório anterior, período entre outubro/2012 a março/2013, foram registradas 13 reclamações. Assim, pode-se observar um aumento em relação ao relatório atual que totalizou 76 reclamações. Tais quantitativos são consequências do crescimento de cadastros que houve no período.

Distribuição do número de reclamações e suas classificações no período	Qtd
[102.08] Outra Reclamação ref. ao PISF(nda)	37
[102.03] Reclamação ref. à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	21
[102.06] Reclamação ref. à desapropriação/reassentamento	13
[102.01] Reclamação ref. ao PISF (aspectos gerais)	5
Total de reclamações recebidas de abril a setembro de 2013	76

Tabela 3 - Distribuição de Reclamações e Classificação

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

Data da Extração: 07-out-2013

Denúncias

O índice de irregularidades recebido no período de apuração somou apenas 03 postulações.

Distribuição do número de denúncias e suas classificações no período	Qtd
[402.06] Outra Denúncia referente ao PISF(nda)	2
[402.03] Denúncia referente à Licitação de Obras Cíveis do PISF	1
Total de denúncias recebidas de abril a setembro de 2013	3

Tabela 4 - Distribuição de Denúncias e Classificação

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

Data da Extração: 07- out-2013

Sugestões

O Projeto recebeu 14 sugestões no período deste relatório. Trata-se de ideias tais como: proteção, preservação e conservação ambiental, acompanhamento psicológico das famílias que estão sendo desapropriadas de suas residências, atualização acerca do andamento das obras no sitio eletrônico do Ministério, entre outras.

Distribuição do número de sugestões e suas classificações no período	Qtd
[202.01] Sugestão ao Projeto de Integração do Rio São Francisco	10
[202.03] Outra sugestão ao Projeto	3
[202.00] - Sugestão referente ao Projeto do São Francisco	1
Total de sugestões recebidas de abril a setembro de 2013	14

Tabela 5 - Distribuição de Sugestões e Classificação

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

Data da Extração: 07-out-2013

Elogios

Foram registradas 25 manifestações que expressaram a satisfação com Projeto de Integração de Bacias; destacamos que no relatório anterior foram 06 postulações. Cabe salientar que a esses manifestantes foi dada ciência do recebimento do elogio e da notificação de encaminhamento à Secretaria de Infraestrutura Hídrica, para conhecimento.

Distribuição do número de elogios e suas classificações no período	Qtd
[304.01] Elogio ao projeto de Integração do Rio São Francisco	23
[304.03] Outro elogio ao Projeto (nda)	2
Total de elogios recebidas de abril a setembro de 2013	25

Tabela 6 - Distribuição de Elogios e Classificação

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

Data da Extração: 07- out-2013

Outras Situações

A tipologia “Outras Situações” refere-se às manifestações cujo assunto não se trata de uma reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou pedido de informação. Destaca-se que grande maioria das ocorrências classificadas no código 611.01 são demandas recebidas pelas Caixas de Comunicação, cujo teor é meramente opinativo acerca do Projeto de Integração do Rio São Francisco, assuntos que muitas vezes não se trata diretamente da competência da Secretaria de Infraestrutura Hídrica deste Ministério.

Distribuição do número de outras situações e suas classificações no período	Qtd
[611.01] Manifestação oriunda das reuniões do Projeto São Francisco sem necessidade de resposta técnica	54
[602.01] Folhetos Explicativos/Publicações sobre o Rio São Francisco	1
Total de outras situações recebidas de abril a setembro de 2013	55

Tabela 7 - Distribuição de Outras Situações e Classificação

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

Data da Extração: 07-out-2013

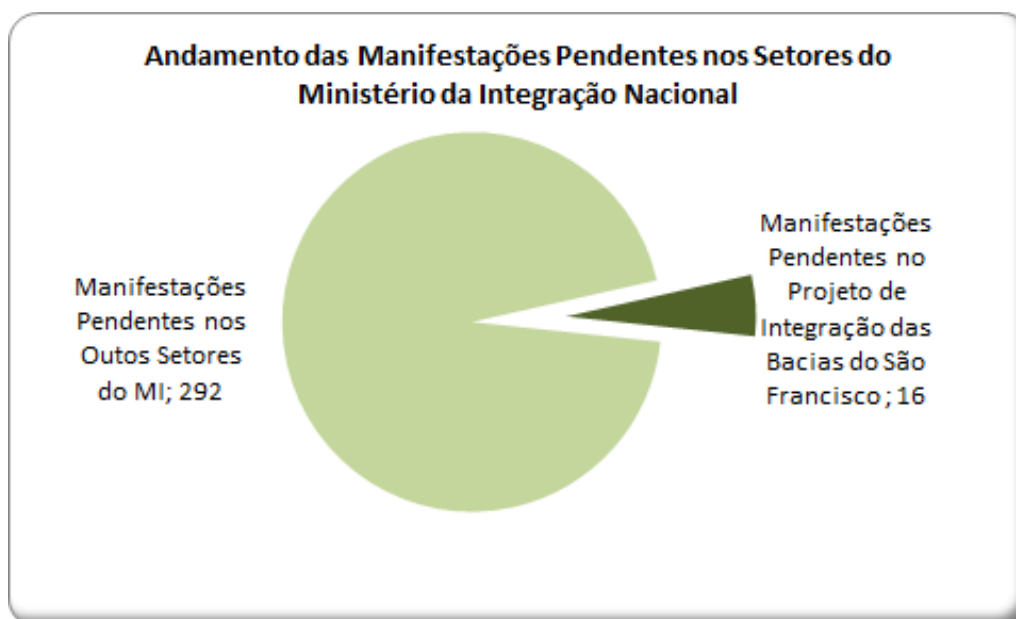


Gráfico 3 – Andamento das manifestações pendentes na Ouvidoria

Fonte: MIOuv e SisOuvidor – Sistemas da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

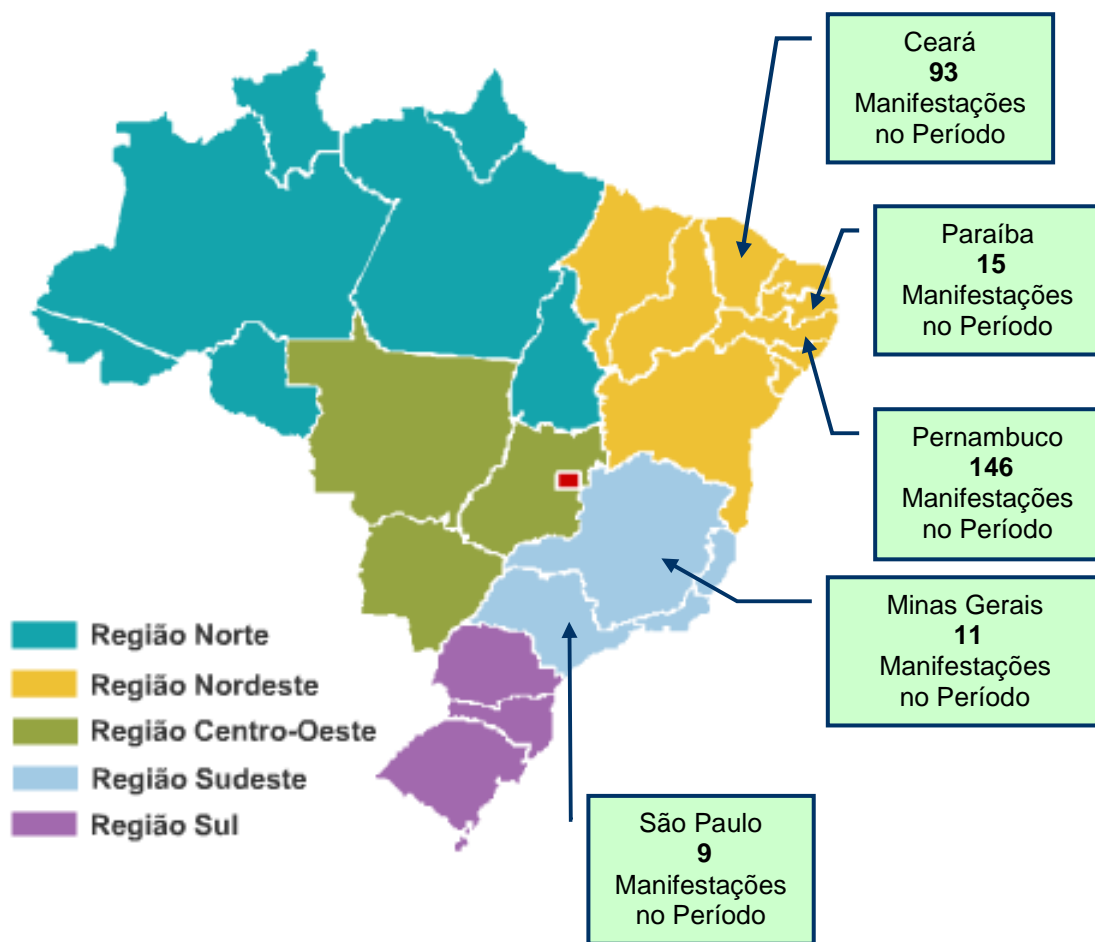
Data da Extração: 07-out-2013,.

O quadro acima indica o número de casos não solucionados, considerando todos os registros recebidos na Ouvidoria, sendo ocorrências dos setores do Ministério da Integração Nacional e órgãos vinculados.

Atualmente, do total de 308 manifestações pendentes na Ouvidoria, apenas 16 são referentes ao Projeto de Integração das Bacias do Rio São Francisco.

AS MANIFESTAÇÕES E SUA LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

Apresentam-se agora os Estados com maior número de manifestações, referentes ao período em análise, nos quais os cidadãos demonstraram maior interesse acerca das ações do Projeto, revelando-nos que houve maior participação popular em Pernambuco, Ceará, Paraíba, Minas Gerais e São Paulo, respectivamente.





O presente relatório analisou as manifestações cadastradas no período entre abril e setembro de 2013. Os principais questionamentos são pedidos de informações sobre o andamento das obras, indenizações, assentamentos, reclamações de paralizações nas obras, dúvidas sobre a chegada da água nos municípios, solicitação de mais divulgação do andamento das obras, etc.

Observamos que em comparação ao relatório semestral houve um aumento significativo no número de ocorrências na Ouvidoria-Geral atinentes ao Projeto São Francisco. O último relatório semestral (outubro/2012 a março de 2013) apontou 73 cadastros e no atual período houve grande aumento de mais de 74% totalizando 284 manifestações.

Podemos verificar que mais de 94% das postulações estão solucionadas, índice positivo tanto para o Ministério da Integração Nacional quanto para os cidadãos que obtiveram sucesso no atendimento do seu pleito. As pendências atuais na Secretaria de Infraestrutura Hídrica (referentes ao Projeto de Integração de Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional) se restringem a um quantitativo muito pequeno, somando 16 casos.

Destacamos, ainda, que possui um grande número de cadastros de ocorrências meramente opinativas, que não podem ser classificadas como Reclamação, Pedido de Informação, Sugestões e Denúncias. Assim, esta Ouvidoria entende que há uma necessidade de mais informação aos cidadãos acerca da finalidade das Caixas de Comunicação.

Por fim, considerando o teor dos registros, bem como sua quantidade, podemos observar a relevância deste canal de comunicação (Ouvidoria) junto às ações da Secretaria de Infraestrutura Hídrica, como oportunidade para os cidadãos sanarem seus questionamentos. Destacando-se que o maior número de cadastros continua sendo pedidos de informações.

Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional.