



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/2014 a SETEMBRO/2014

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 abril de 2014 a outubro de 2014.

O universo amostral sobre o qual trabalhamos é de 557 manifestações, distribuídas entre os seguintes tipos: pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e outras situações. Destaca-se que existem 234 postulações encaminhadas para a Secretaria de Infraestrutura Hídrica- SIH e ainda não respondidas referente a questionamentos sobre o PISF. Importante ressaltar que desse total 204 se trata de um único assunto que depende de um estudo de viabilidade técnica para a resposta conclusiva ao cidadão.

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, 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.

Flávia Castro de Andrade
Ouvidora-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://www.integracao.gov.br/pt/ouvidoria>);
- ✓ Página eletrônica do PISF (<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 PISF (Eixo Leste e Eixo Norte).

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

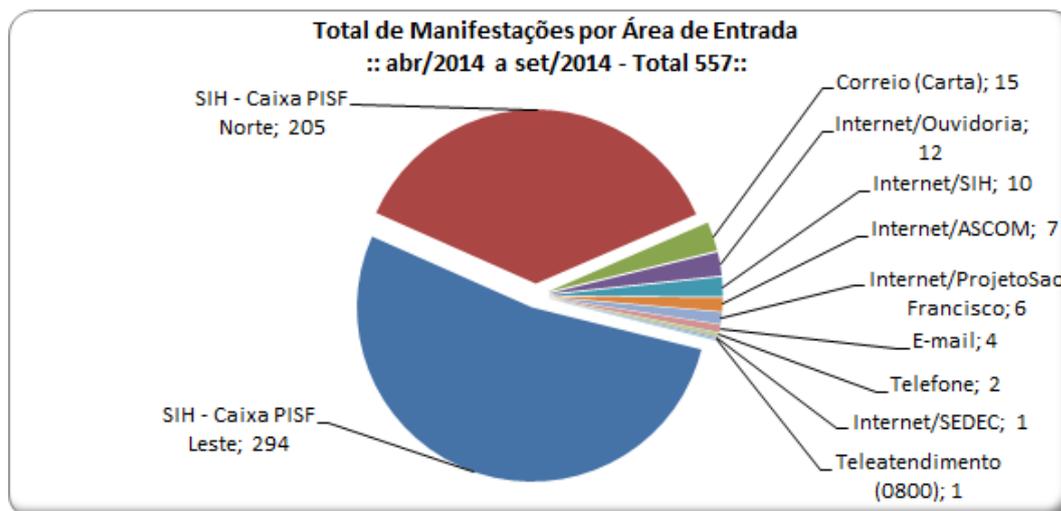


Gráfico 1 - Distribuição das manifestações conforme área de entrada

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

Data da Extração: 1º-out-2014

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

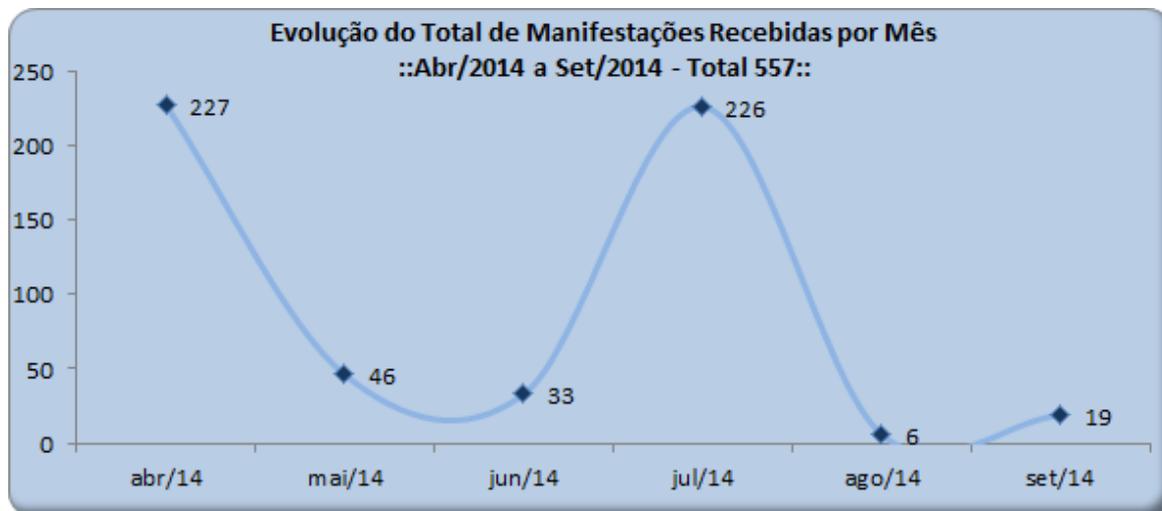


Gráfico 2 - Evolução do total de manifestações recebidas no período.

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

Data da Extração: 1º-out-2014

A partir da análise do gráfico é possível notar que houve um grande número de cadastros em abril e julho. Parte se deve a um problema no sistema da ouvidoria que impossibilitou o cadastro das manifestações, parte se deve ao questionamento específico a um item, nos meses de maio e junho e registrado no mês de julho, devido ao recolhimento dos formulários que ocorreram nas urnas do Projeto São Francisco e cadastrados no sistema da Ouvidoria.

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:

Tipo de Manifestação	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	Total Geral
Sugestão	7	4	5	201	4	3	224
Pedido de Informação	94	14	14	12	0	7	141
Elogio	77	12	7	0	0	2	98
Reclamação	44	11	5	12	2	5	79
Outras Situações	3	3	2	1	0	2	11
Denúncia	2	2	0	0	0	0	4
Total Geral	227	46	33	226	6	19	557

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: 1º-out-2014

Pedidos de Informação

No período em análise, o Projeto recebeu 141 “Pedidos de Informação”, representando uma queda em comparação ao relatório do último período, que foi 247.

Distribuição do número de pedido de informação e suas classificações no período	Qtd
Outro pedido de informação ref. ao PISF (nda)	54
Pedido de informação ref. à abrangência e influência territorial do PISF	39
Pedido de informação ref. à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	22
Pedido de informação ref. ao PISF (aspectos gerais)	21
Pedido de informação ref. a desapropriação/reassentamento em área do PISF	2
Outro pedido de informação ref. às obras do Projeto São Francisco	2
Pedido de informação ref. ao cronograma das obras do Projeto São Francisco	1
Total de abril a setembro de 2014	141

Tabela 2 - Distribuição de Pedido de Informação e Classificação

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

Data da Extração: 1º-out-2014

Reclamações

Foram postuladas 79 reclamações no período, sendo que mais de 32% referem-se à assuntos variados, não se enquadrando em nenhuma classificação que a Ouvidoria possui atualmente.

Distribuição do número de reclamação e suas classificações no período	Qtd
Outra Reclamação ref. ao PISF(nda)	26
Reclamação ref. à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	23
Reclamação ref. ao PISF (aspectos gerais)	18
Reclamação ref. à desapropriação/reassentamento	5
Reclamação ref. à abrangência e influência territorial do PISF	3
Reclamação ref. a conteúdo ou informação veiculado na página do MI	3
Reclamação ref. à licitação de obras civis do PISF	1
Total de abril a setembro de 2014	79

Tabela 3 - Distribuição de Reclamações e Classificação

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

Data da Extração: 1º-out-2014

Denúncias

Destaca-se que houve apenas 4 denúncias cadastradas nesses seis meses.

Distribuição do número de denúncia e suas classificações no período	Qtd
Outra Denúncia referente ao PISF(nda)	3
Denúncia referente à Licitação de Obras Civis do PISF	1
Total de abril a setembro de 2014	4

Tabela 4 - Distribuição de Denúncias e Classificação

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

Data da Extração: 1º-out-2014

Sugestões

O Projeto recebeu 224 sugestões no período em análise, representando o maior número das manifestações, totalizando mais de 40% do total de registros.

Dessas 224 sugestões, 204 (mais de 91%) trata-se de um único assunto: a construção de uma ponte onde passava uma estrada, antes do início do PISF. Os cidadãos se manifestaram de forma idêntica: “Quero a ponte no mesmo lugar que era a estrada antes da transposição em sentido reto”.

Distribuição do número de sugestão e suas classificações no período	Qtd
Sugestão ao Projeto de Integração do Rio São Francisco	219
Outra sugestão ao Projeto	5
Total de abril a setembro de 2014	224

Tabela 5 - Distribuição de Sugestões e Classificação

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

Data da Extração: 1º-out-2014

Elogios

Foram registradas 98 manifestações que expressaram satisfação com o Projeto. Cabe salientar que 96 ocorrências já foram respondidas conforme orientação da Secretaria de Infraestrutura Hídrica.

Distribuição do número de elogio e suas classificações no período	Qtd
Elogio ao projeto de Integração do Rio São Francisco	95
Outro elogio ao Projeto (nda)	3
Total de abril a setembro de 2014	98

Tabela 6 - Distribuição de Elogios e Classificação

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

Data da Extração: 1º-out-2014

Outras Situações

A tipologia “Outras Situações” refere-se às manifestações cujo assunto não se enquadra em reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou pedido de informação, 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 referem diretamente às competências da Secretaria de Infraestrutura Hídrica deste Ministério.

Distribuição do número de outras situações e suas classificações no período	Qtd
Manifestação oriunda das reuniões do Projeto São Francisco sem necessidade de resposta técnica	6
Manifestação oriunda das caixas de comunicação do PISF fora da competência deste Ministério	4
Solicitação de audiência/reunião a secretaria do MI	1
Total de abril a setembro de 2014	11

Tabela 7 - Distribuição de Outras Situações e Classificação

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

Data da Extração: 1º-out-2014

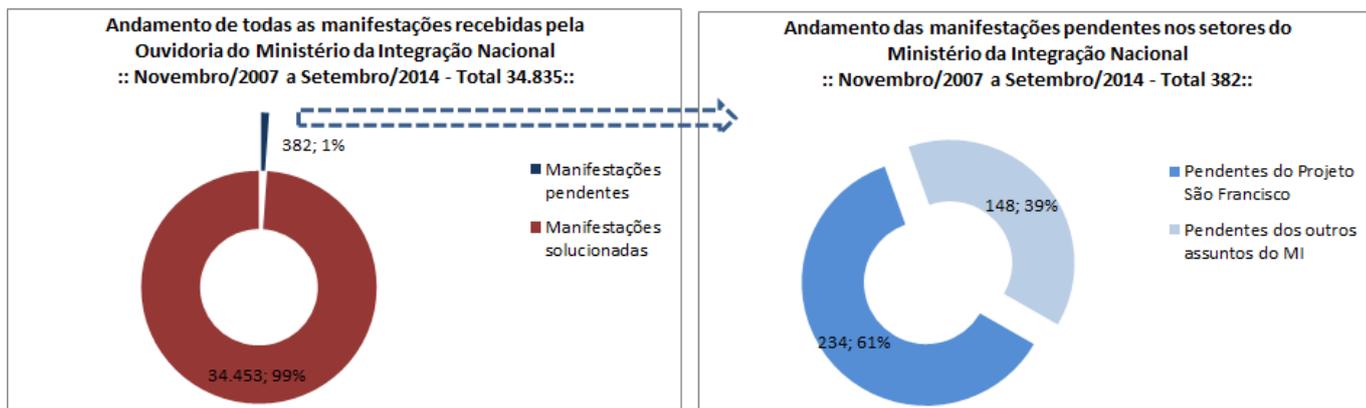


Gráfico 3 – Andamento das manifestações pendentes na Ouvidoria

Fonte: MIOuv e SisOuvidor3 – Sistemas da Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional

Data da Extração: 1º-out-2014 (SisOuvidor3) e 07-out-2014 (MIOuv)

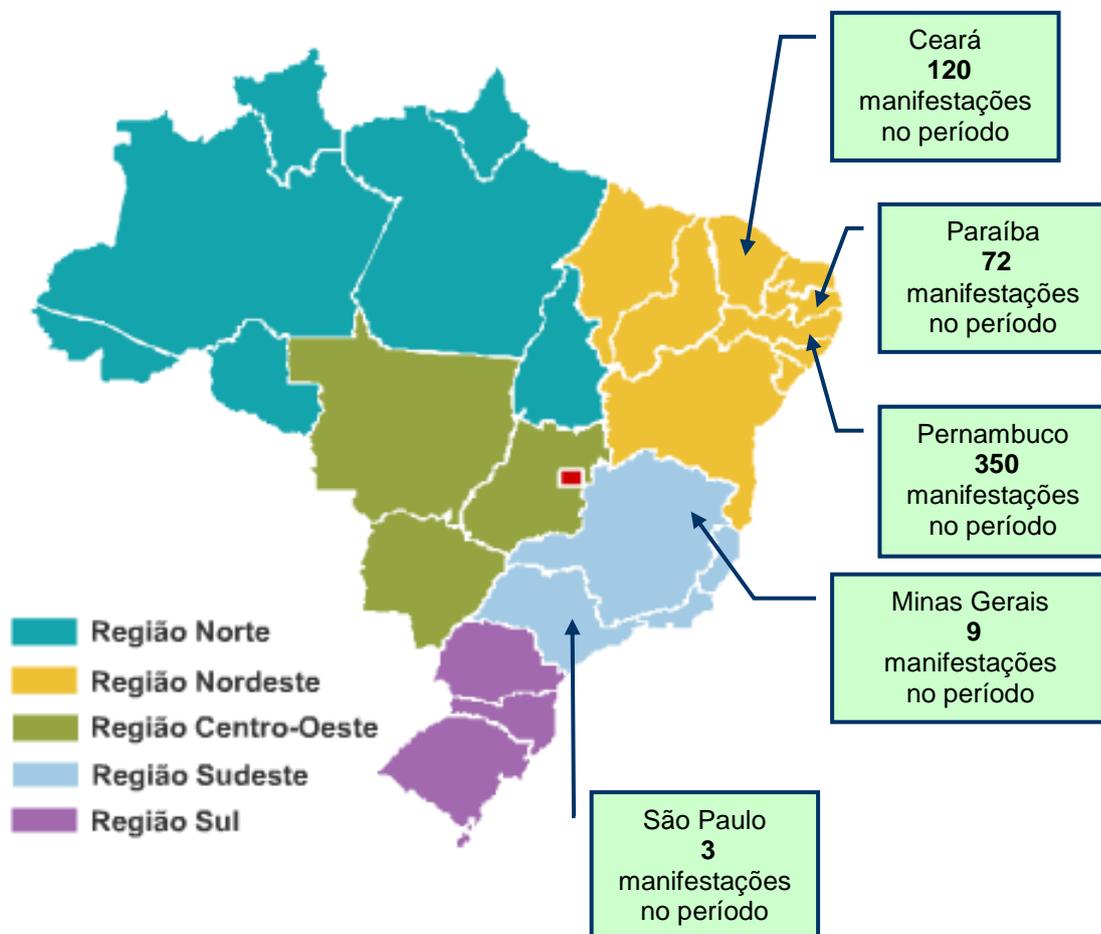
Os quadros acima estão a indicar o número de casos não solucionados, considerando todos os registros recebidos na Ouvidoria no período de Novembro de 2007 a Setembro de 2014, inclusive somando-se as manifestações de todos os demais setores do Ministério da Integração Nacional.

A primeira imagem indica que dos 34.835 casos registrados, 99% já se encontram devidamente solucionados. Dos 382 casos ainda não solucionados na Ouvidoria, 1% restante, 234 referem-se ao Projeto São Francisco.

Neste contexto, o Projeto possui 61% das pendências da ouvidoria, atualmente. Como explicado anteriormente, grande parte delas se deve a necessidade de um estudo de viabilidade técnica.

AS MANIFESTAÇÕES E SUA LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

Apresentam-se agora os Estados com maior número de manifestações no período em análise. Nota-se 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 2014. Os principais questionamentos são sobre a mudança de local de uma ponte em Sertânia-PE, pedidos de informações sobre a abrangência do projeto, andamento das obras, reclamações da demora na conclusão das obras, além de dúvidas sobre a chegada da água nos municípios, etc.

A quantidade de registros recebidos, ao longo do semestre em análise (abril/2014 a setembro/2014), foi de certa forma estável em relação ao período anterior (outubro/2013 a março/2014), porém estando pendente ainda 61% das manifestações. Conforme já explicado anteriormente, grande parte refere-se a uma mudança prevista inicialmente na construção de uma ponte e que a comunidade solicitou a alteração do local. Para o atendimento ou não a essa demanda, deve-se fazer um estudo de viabilidade técnica o que exige novas análises. Importante ressaltar que, é de comum acordo, que a resposta ao cidadão seja completa e com a resolução à demanda apresentada.

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. Dessa forma, sempre sugerimos que seja dada uma atenção especial aos casos pendentes, mas cientes de que determinadas demandas nem sempre estão em condições de fazê-lo no tempo necessário. Sugere-se, portanto que, após a avaliação desses casos específicos, nos seja dada a resposta imediatamente para que o cidadão seja contemplado.

Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional.