



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/2011 a SETEMBRO/2011

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>	9
<i>AS MANIFESTAÇÕES E SUA LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA</i>	10
<i>CONCLUSÃO</i>	11

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 no período de abril a setembro de 2011.

O universo amostral sobre o qual trabalhamos é de 915 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 12 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 quatro importantes canais de acesso (Áreas de Entrada de Ouvidoria), a saber:

- ✓ Central de Atendimento 0800 (0800.61.0021)
- ✓ Página eletrônica do Ministério (<http://www.mi.gov.br/ouvidoria/>)
- ✓ Página eletrônica do Projeto São Francisco (<http://www.mi.gov.br/saofrancisco/>)
- ✓ 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.

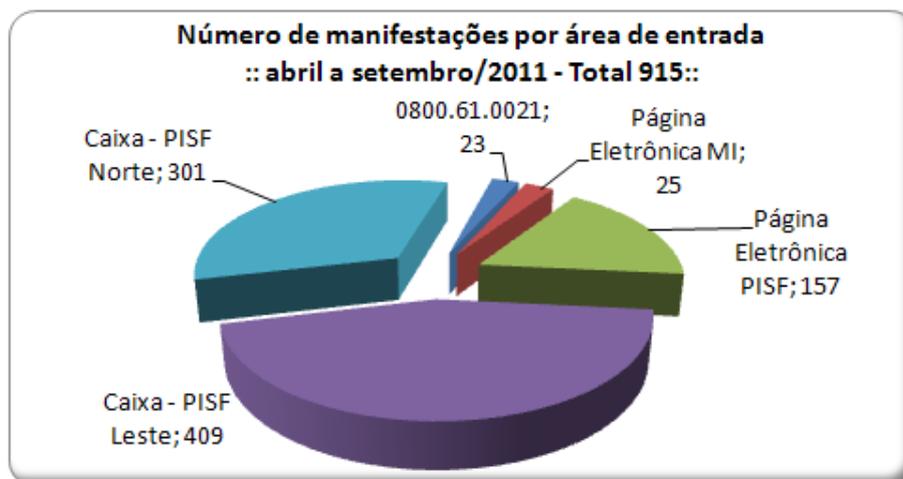


Gráfico 1 - Distribuição das manifestações conforme sua área de entrada

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

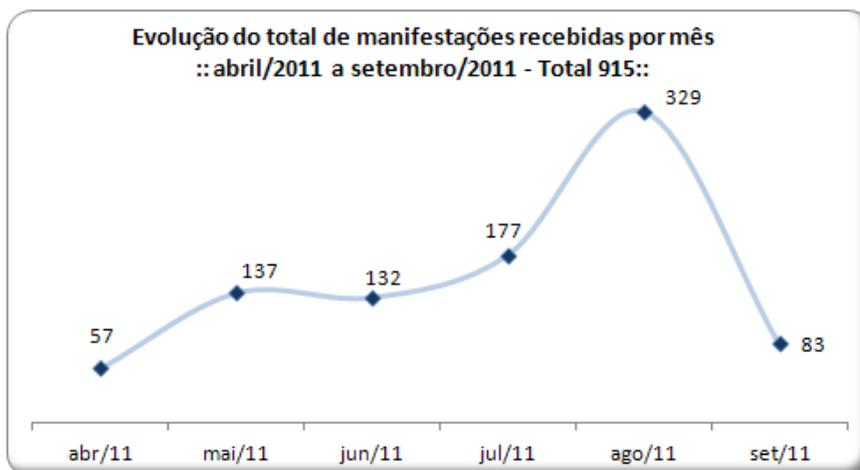


Gráfico 2 - Evolução do total de manifestações recebidas no período.

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

O crescimento do número de manifestações cadastradas na Ouvidoria ao longo dos meses corresponde a registros, das Caixas de Comunicação distribuídas ao longo dos Eixos Norte e Leste, realizados no Sistema de Ouvidoria – MIOuv.

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/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	Total geral
Denúncia	0	0	1	1	0	0	2
Elogio	10	17	30	8	22	3	90
Outras Situações	6	10	10	5	10	5	46
Pedido de Informação	34	82	56	131	207	63	573
Reclamação	5	23	27	26	87	8	176
Sugestão	2	5	8	6	3	4	28
Total geral	57	137	132	177	329	83	915

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

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

Pedidos de Informação

Para o período em análise, o Projeto São Francisco recebeu 573 “Pedidos de Informação”, concentrando o maior número de manifestações.

Distribuição do número de pedido de informação e suas classificações no período	Qtd
[502.08] Outro pedido de informação ref. ao PISF (nda)	288
[502.02] Pedido de informação ref. à abrangência e influência territorial do PISF	105
[502.03] Pedido de informação ref. à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	100
[502.01] Pedido de informação ref. ao PISF (aspectos gerais)	46
[502.06] Pedido de informação ref. a desapropriação/reassentamento em área do PISF	26
[502.04] Pedido de informação ref. à licitação de obras civis do PISF	4
[502.05] Pedido de informação ref. a legislação sobre o PISF	2
[502.07] Pedido de informação ref. ao PAC ligadas ao PISF	1
[526.02] Pedido de informação ref. aos avanços na execução das obras do Projeto São Francisco	1
Total de pedidos de informação recebidos de abril/2011 a setembro/2011	573

Tabela 2 - Distribuição de Pedido de Informação e Classificação

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

Reclamações

No volume de reclamações atinente ao período de abril a setembro de 2011 houve um aumento significativo — 176 registros.

Convém ressaltar que esse aumento foi identificado levando-se em consideração a apresentação de manifestações registradas do relatório apresentado anteriormente pela Ouvidoria, referente a outubro de 2010 a março de 2011 (26 reclamações), ao presente documento, atinente ao período de abril a setembro de 2011 (176 reclamações).

Distribuição do número de reclamações e suas classificações no período	Qtd
[102.08] Outra Reclamação ref. ao PISF(nda)	115
[102.06] Reclamação ref. à desapropriação/reassentamento	26
[102.03] Reclamação ref. à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	21
[102.01] Reclamação ref. ao PISF (aspectos gerais)	13
[102.04] Reclamação ref. à licitação de obras civis do PISF	1
Total de reclamações recebidos de abril/2011 a setembro/2011	176

Tabela 3 - Distribuição de Reclamações e Classificação

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

Denúncias

Os indícios de irregularidade recebidos no período de apuração somaram 02 postulações.

Distribuição do número de denúncias e suas classificações no período	Qtd
[402.02] Denúncia referente a duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	1
[402.06] Outra Denúncia referente ao PISF(nda)	1
Total de denúncias recebidas de abril/2011 a setembro/2011	2

Tabela 4 - Distribuição de Denúncias e Classificação

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

Sugestões

O Projeto recebeu 28 sugestões no período deste relatório. Tratam de ideias tais como: preocupação com o meio ambiente, sugestões de melhorias onde as obras estão sendo realizadas, entre outros.

Distribuição do número de sugestões e suas classificações no período	Qtd
[202.01] Sugestão ao Projeto de Integração do Rio São Francisco	24
[202.03] Outra sugestão ao Projeto	4
Total de sugestões recebidos de abril/2011 a setembro/2011	28

Tabela 5 - Distribuição de Sugestões e Classificação

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

Elogios

Uma parcela significativa de elogios foi recebida durante o período. Foram registradas 90 manifestações que expressaram sua satisfação com o Projeto de Integração de Bacias. Destacamos que no relatório anterior foram 48 postulações. Desse modo, verificou-se um aumento de mais de 46% da demanda. A todos os manifestantes foi dada ciência do recebimento e da notificação de encaminhamento ao setor competente sobre os elogios cadastrados.

Distribuição do número de elogios e suas classificações no período	Qtd
[304.01] Elogio ao projeto de Integração do Rio São Francisco	89
[304.03] Outro elogio ao Projeto (nda)	1
Total de elogios recebidos de abril/2011 a setembro/2011	90

Tabela 6 - Distribuição de Elogios e Classificação

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

Outras Situações

A tipologia “Outras Situações” refere-se a todas as manifestações cujo assunto não se trata de uma reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou um pedido de informação.

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	33
[602.01] Folhetos Explicativos/Publicações sobre o Rio São Francisco	11
[605.05] Recebimento de matl public. destinado ao PISF ou à Revitalização	2
Total de outras situações recebidas de abril/2011 a setembro/2011	46

Tabela 7 - Distribuição de Outras Situações e Classificação

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

Data da Extração: 18-out-2011

AS PENDÊNCIAS

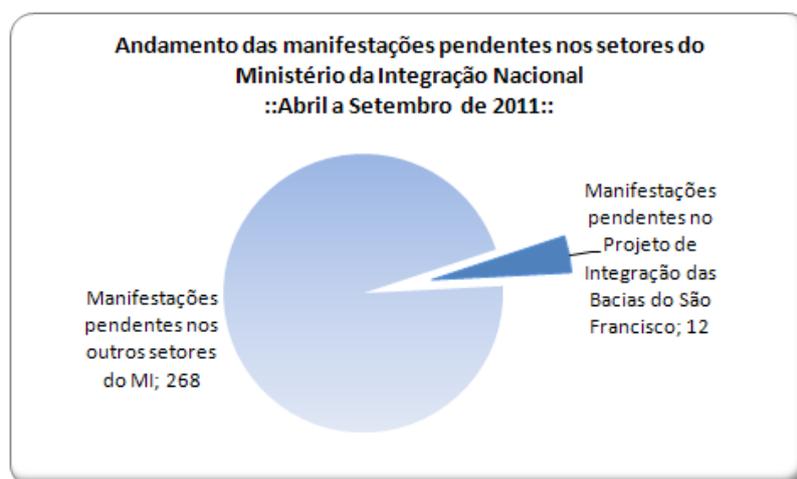


Gráfico 3 – Andamento das manifestações pendentes na Ouvidoria

Fonte: MIOuv – Sistema da Ouvidoria-Geral da Integração Nacional

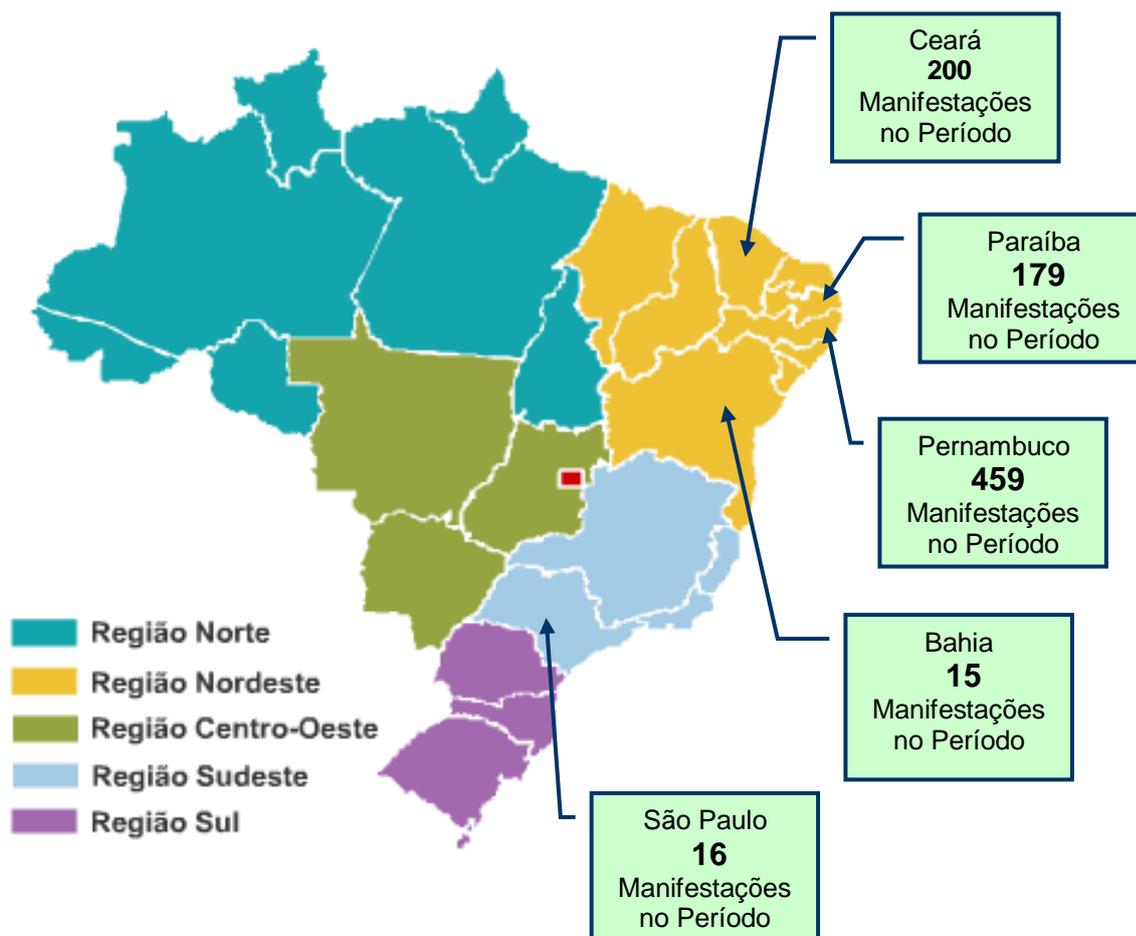
Data da Extração: 18-out-2011

O quadro acima indica o número de casos não solucionados, considerando todos os registros recebidos na Ouvidoria, inclusive somando-se as manifestações de todos os demais setores do Ministério da Integração Nacional.

Atualmente, do total de 280 manifestações pendentes na Ouvidoria apenas 12 são referentes ao Projeto de Integração das Bacias do Rio São Francisco.

AS MANIFESTAÇÕES E SUA LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

Apresentamos, agora, os Estados com maior número de manifestações, referentes ao período de abril a setembro de 2011, sobre os quais os cidadãos demonstraram maior interesse acerca das ações do Projeto, revelando-nos que houve maior participação popular em Pernambuco, Ceará, Paraíba, São Paulo e Bahia.



Os principais questionamentos dividem-se em assuntos de alcance privado - como pedidos de indenização por motivo de desapropriação, dúvidas sobre processos de reassentamento, informações sobre a chegada de água em seu município - e em temas que despertam interesse coletivo, tais como: preservação ambiental, proteção à população ribeirinha, andamento das obras, etc.

A quantidade de registros recebidos, ao longo do semestre em análise (abril a setembro de 2011), teve um grande aumento em relação ao período semestral anterior (outubro de 2010 a março de 2011) de 354 para 915 ocorrências, ou seja, mais de 61% de aumento. Acreditamos que seja resultado da atuação das equipes em campo nos cadastros das manifestações recebidas pelas Caixas de Comunicação distribuídas ao longo dos Eixos Norte e Leste e trabalhadas diretamente pela equipe de Comunicação Social do Projeto.

Cabe salientar, ainda, que dentro de um universo de 915 manifestações, recebidas no período de abril a setembro de 2011, há apenas 12 casos pendentes na Secretaria de Infraestrutura Hídrica (referentes ao Projeto de Integração de Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional). Ou seja, mais de 98% do total dessas postulações foi solucionado, índice bem positivo tanto para o Ministério da Integração Nacional quanto para os cidadãos que obtiveram sucesso no atendimento do seu pleito.

Assim, tendo em vista o teor dos registros, bem como sua quantidade, entendemos que os cidadãos estão tendo mais oportunidades de sanar suas dúvidas e, ao mesmo tempo, apenas dar sua opinião em relação ao Projeto São Francisco demonstrando, portanto, a relevância deste canal de comunicação (ouvidoria) em conjunto com as ações da SIH. Dessa forma, o referido Projeto vem se desenvolvendo com um interesse maior por esclarecimentos do que propriamente contestação às ações em andamento.

Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional.