



# INDICADORES DO PROGRAMA DE INFORMAÇÃO PARA A POPULAÇÃO (PG35)

*Gerência de Diálogo e Canais de Relacionamento*

*Maio | 2021*

Herkenhoff & Prates  
TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO

FUNDAÇÃO  
**renova**

# 1. INDICADORES DO PROGRAMA DE INFORMAÇÃO PARA A POPULAÇÃO | PG35

Os indicadores do PG35 estão organizados em 3 eixos de atuação, e se referem à diferentes dimensões, como apresentado no quadro abaixo:

INDICADORES DO PG35		
Eixo	Dimensão	Indicador
Inventário e Repositório de Dados e Informações sobre o Rompimento da Barragem de Fundão	Acesso	Média móvel mensal de acessos ao inventário e repositório
Inventário e Repositório de Dados e Informações sobre o Rompimento da Barragem de Fundão	Conteúdo	Avaliação da qualidade do conjunto de conteúdos disponibilizados no inventário e repositório
Inventário e Repositório de Dados e Informações sobre o Rompimento da Barragem de Fundão	Interatividade	Avaliação da usabilidade do inventário e repositório
Unidades Fixas   Centros de Informação Técnica (CITs)	Conteúdos e Espaços	Avaliação da qualidade do conteúdo disponibilizado nos cits
Unidades Fixas   Centros de Informação Técnica (CITs)	Utilidade	Avaliação de satisfação com as unidades dos cits - net promoter score (nps)
Estratégias de Descentralização e Itinerância	Capilaridade	Percentual de capilaridade das ações de descentralização e itinerância
Estratégias de Descentralização e Itinerância	Conteúdo	Avaliação do conteúdo das ações de descentralização e itinerância

Nas seções seguintes são apresentados os detalhamentos de cada indicador.

## 1.2 EIXO 1: INVENTÁRIO E REPOSITÓRIO DE DADOS E INFORMAÇÕES SOBRE O ROMPIMENTO DA BARRAGEM DE FUNDÃO

### 1. MÉDIA MÓVEL MENSAL DE ACESSOS AO INVENTÁRIO E REPOSITÓRIO

Eixo	Dimensão
Inventário e Repositório de Dados e Informações sobre o Rompimento da Barragem de Fundão	Acesso
<b>Descritor</b>	

O indicador identifica o volume de acesso dos públicos ao Inventário e Repositório, para consulta às suas informações, considerando a média móvel mensal para o último trimestre.

Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Dados Administrativos do Inventário e Repositório	Mensal	Agosto de 2021
<b>Estratégia de coleta de dados</b>		<b>Unidade e polaridade</b>

Contagem automática de cada acesso à plataforma interativa.

Unidade: Número absoluto.

Polaridade: Quanto maior, mais positivo.

#### Memória de cálculo

A média móvel mensal de acessos é calculada através da razão entre a soma das médias mensais no trimestre de referência e a quantidade de meses (3). A cada mês, esta média se altera, sendo o seu resultado registrado trimestralmente.

Média Móvel Mensal de Acessos =

$(\text{Média de Acessos Mês1} + \text{Média de Acessos Mês2} + \text{Média de Acessos Mês3}) / 3$

#### Pontos de atenção

--

## 2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO CONJUNTO DE CONTEÚDOS DISPONIBILIZADOS NO INVENTÁRIO E REPOSITÓRIO

Eixo	Dimensão
Inventário e Repositório de Dados e Informações sobre o Rompimento da Barragem de Fundão	Conteúdo

#### Descritor

Avalia a percepção dos usuários quanto à qualidade do conteúdo disponibilizado no Inventário e Repositório, considerando a clareza, relevância e variedade das informações disponibilizadas. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Como você avalia os conteúdos do Inventário e Repositório quanto aos seguintes aspectos: (a) Clareza das informações; (b) Relevância das informações; (c) Variedade de fontes e perspectivas". Cada um dos itens será avaliado em: [1] muito bom – 5 pontos; [2] bom – 4 pontos; [3] regular – 3 pontos; [4] ruim – 2 pontos; [5] muito ruim – 1 ponto,

Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Opinião dos Usuários	Trimestral	Agosto de 2021

Estratégia de coleta de dados	Unidade e polaridade
Realização de pesquisa com usuários da plataforma interativa, através de formulário simplificado auto-aplicado na própria plataforma. A participação é voluntária.	<u>Unidade:</u> Número absoluto. <u>Polaridade:</u> Quanto maior, mais positivo.

#### Memória de cálculo

A qualidade do conteúdo do Inventário e Repositório é aferida através razão entre a média aritmética de pontos de todos os respondentes às três perguntas e 3 (quantidade de perguntas):

$\text{Qualidade do conteúdo do IeR} = (\Sigma \text{Pontos Respostas} / \text{Número de respondentes}) / 3$

O resultado variará de 1 a 5.

#### Pontos de atenção

Como a participação na pesquisa é voluntária, pode incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados.

### 3. AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DO INVENTÁRIO E REPOSITÓRIO

Eixo	Dimensão
Inventário e Repositório de Dados e Informações sobre o Rompimento da Barragem de Fundão	Interatividade

#### Descritor

Avalia a percepção dos usuários quanto ao grau de facilidade de uso do Inventário e Repositório, considerando o design, layout e velocidade da plataforma. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Como você avalia o uso do Inventário e Repositório quanto aos seguintes critérios: (a) Facilidade de navegação na plataforma; (b) Localização das informações de interesse; (c) Velocidade para acesso aos conteúdos". Cada um dos itens será avaliado em: [1] muito bom – 5 pontos; [2] bom – 4 pontos; [3] regular – 3 pontos; [4] ruim – 2 pontos; [5] muito ruim – 1 ponto.

Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Opinião dos Usuários	Trimestral	Agosto de 2021

Estratégia de coleta de dados	Unidade e polaridade
Realização de pesquisa com usuários da plataforma interativa, através de formulário simplificado auto-aplicado na própria plataforma. A participação é voluntária.	<u>Unidade</u> : Número absoluto. <u>Polaridade</u> : Quanto maior, mais positivo.

#### Memória de cálculo

A qualidade do conteúdo do Inventário e Repositório é aferida através razão entre a média aritmética de pontos de todos os respondentes às três perguntas e 3 (quantidade de perguntas):

$$\text{Qualidade do conteúdo do IeR} = \left[ \frac{\sum \text{Pontos Respostas}}{\text{Número de respondentes}} \right] / 3$$

O resultado variará de 1 a 5.

#### Pontos de atenção

Como a participação na pesquisa é voluntária, pode incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados.

## 1.3 EIXO 2: UNIDADES FIXAS | CENTROS DE INFORMAÇÃO TÉCNICA (CITS)

### 4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO CONTEÚDO DISPONIBILIZADO NOS CITS

Eixo	Dimensão
Unidades Fixas   Centros de Informação Técnica (CITs)	Conteúdos e Espaços

#### Descritor

Avalia a percepção dos visitantes quanto à qualidade do conteúdo disponibilizado nos Centros de Informação Técnica (CITs), considerando a relevância, atratividade, clareza e variedade de informações. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Avalie esta unidade CIT quanto aos seguintes critérios: (a) Clareza das informações; (b) Relevância das informações; (c) Atratividade do conteúdo e equipamentos; (d) Variedade de fontes e perspectivas. Cada um dos itens será avaliado em: [1] muito bom – 5 pontos; [2] bom – 4 pontos; [3] regular – 3 pontos; [4] ruim – 2 pontos; [5] muito ruim – 1 ponto..

Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Opinião dos CITs	Trimestral	Janeiro de 2022
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Realização de pesquisa com visitantes dos CITs, através de formulário simplificado auto-aplicado ao final da visita. A participação é voluntária.		<u>Unidade</u> : Número absoluto. <u>Polaridade</u> : Quanto maior, mais positivo.
Memória de cálculo		
A qualidade do conteúdo disponibilizado nos CITs é aferida através razão entre a média aritmética de pontos de todos os respondentes às três perguntas e 3 (quantidade de perguntas):		
$\text{Qualidade do conteúdo CIT} = [(\sum \text{Pontos Respostas} / \text{Número de respondentes}) / 3]$		
O resultado variará de 1 a 5.		
Pontos de atenção		
Como a participação na pesquisa é voluntária, pode incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados.		

## 5. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO COM AS UNIDADES DOS CITs - NET PROMOTER SCORE (NPS)

Eixo	Dimensão	
Unidades Fixas   Centros de Informação Técnica (CITs)	Utilidade	
Descritor		
O indicador busca consolidar uma avaliação geral da experiência do visitante das unidades dos CITs, por meio da metodologia do Net Promoter Score (NPS), para captação da satisfação com o espaço, seus recursos, atendimentos e qualidade e, assim, sua disposição em recomendar a consulta a outras pessoas. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "O quanto você recomendaria o CIT para outras pessoas?". As respostas são fornecidas em uma escala de valores inteiros que vão de 0 a 10, na qual o valor mínimo 0 significa "Não recomendaria de jeito nenhum..." e o valor máximo 10 "...Recomendaria com certeza".		
Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Opinião dos CITs	Trimestral	Janeiro de 2022
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Realização de pesquisa com visitantes dos CITs, através de formulário simplificado auto-aplicado ao final da visita. A participação é voluntária.		<u>Unidade</u> : Número absoluto. <u>Polaridade</u> : Quanto maior, mais positivo.
Memória de cálculo		
A medida de avaliação geral da experiência do visitante do CIT é dada pela razão do somatório das respostas durante o trimestre de referência dividido pelo número de respondentes:		
$\text{NPS CIT} = \sum \text{Respostas} / \text{Total de respondentes}$		
Pontos de atenção		

Como a participação na pesquisa é voluntária, pode incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados.

## 1.4 EIXO 3: ESTRATÉGIAS DE DESCENTRALIZAÇÃO E ITINERÂNCIA

### 6. PERCENTUAL DE CAPILARIDADE DAS AÇÕES DE DESCENTRALIZAÇÃO E ITINERÂNCIA

Eixo	Dimensão
Estratégias de Descentralização e Itinerância	Capilaridade

#### Descritor

Mensura o grau de capilaridade das atividades desenvolvidas para Descentralização e Itinerância das informações do Inventário e Repositório, considerando a proporção de municípios contemplados entre os públicos participantes das ações realizadas.

Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
---------------------	---------------	-------------------

Dados Administrativos das Ações de Itinerância e Descentralização

Trimestral

Dezembro de 2021

#### Estratégia de coleta de dados

#### Unidade e polaridade

Realização de inscrição para eventos e elaboração de lista de participantes com campo referente ao município de residência.

Unidade: Porcentagem.

Polaridade: Quanto maior, mais positivo.

#### Memória de cálculo

A proporção de municípios atendidos no trimestre de referência é dada pela razão entre a quantidade de municípios onde ocorram ações no trimestre de referência e a quantidade total de municípios integrantes de todo o território da reparação no período do trimestre de referência vezes cem:

$$\text{Grau de descentralização } IeR =$$

$$(\text{Quantidade de municípios contemplados por ações} / \text{Total de municípios cadastrados}) * 100$$

#### Pontos de atenção

--

### 7. AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DAS AÇÕES DE DESCENTRALIZAÇÃO E ITINERÂNCIA

Eixo	Dimensão
Estratégias de Descentralização e Itinerância	Conteúdo

#### Descritor

Avalia a percepção dos participantes quanto à qualidade do conteúdo apresentado nas ações de Descentralização e Itinerância, considerando a clareza e relevância das informações. Sugere-se a adoção da seguinte pergunta norteadora: "Como você avalia os conteúdos das ações de Descentralização e Itinerância quanto aos seguintes aspectos: (a) Clareza

das informações; (b) Relevância das informações". Cada um dos itens será avaliado em: [1] muito bom – 5 pontos; [2] bom – 4 pontos; [3] regular – 3 pontos; [4] ruim – 2 pontos; [5] muito ruim – 1 ponto.

Fonte de informação	Periodicidade	Início da medição
Pesquisa de Opinião dos Participantes	Trimestral	Dezembro 2021
Estratégia de coleta de dados		Unidade e polaridade
Realização de pesquisa com os participantes das ações de Descentralização e Itinerância, através de formulário simplificado auto-aplicado ao final do evento. A participação é voluntária		<u>Unidade</u> : Número absoluto. <u>Polaridade</u> : Quanto maior, mais positivo.
Memória de cálculo		

A qualidade do conteúdo apresentado nas ações de Descentralização e Itinerância é aferida através razão entre a média aritmética de pontos de todos os respondentes às três perguntas e 3 (quantidade de perguntas):

$$\text{Qualidade do conteúdo Desc. e Itinerância} = [(\sum \text{Pontos Respostas} / \text{Número de respondentes}) / 3]$$

O resultado variará de 1 a 5.

Pontos de atenção
Como a participação na pesquisa é voluntária, pode incorrer em vieses não controlados devido à impossibilidade de assegurar qualquer nível de representatividade dos resultados.