

À

**CÂMARA TÉCNICA DE PARTICIPAÇÃO, DIÁLOGO E CONTROLE SOCIAL (CT-PDCS)****A/C: SR. JOÃO LUIZ PASTE** – COORDENADOR DA CT-PDCS

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES

AV. MARECHAL MASCARENHAS DE MORAES, 2.524 - JESUS DE NAZARETH – VITÓRIA/ES

CEP: 29052-015

REF.: **Anexo 1:** Indicadores do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG06) mensurados por meio da pesquisa de Comunicação e Diálogo de 2021

O quadro a seguir agrupa os indicadores do Programa de Comunicação, Participação, Diálogo e Controle Social (PG06) em retorno ao encaminhamento da 50ª RO da CT-PDCS: E.50.1 - Apresentação do resultado dos indicadores do PG 06 com periodicidade anual, conforme estabelece a deliberação CIF Nº 506.

Indicador	Fonte da Informação	Status	Observações
<b>PILAR DE PARTICIPAÇÃO E DIÁLOGO SOCIAL</b>			
<b>1.01.</b> Apresentação Dialógica dos Programas nos Territórios	Registros de Rotina	<b>MENSURADO</b>	Mensuração finalizada no mês de Dezembro/2021.
<b>1.07.</b> Satisfação com a Transparência das Ações da Fundação Renova	Pesquisa de Opinião	<b>MENSURADO</b>	Pesquisa finalizada em Novembro/2021. Dados foram reportados no relatório CIF de Novembro/2021.
<b>1.08.</b> Percepção de Efetividade dos Espaços de Participação e Controle Social	Pesquisa de Opinião	<b>MENSURADO</b>	Pesquisa finalizada em Novembro/2021. Dados foram reportados no relatório CIF de Novembro/2021.
<b>PILAR DE COMUNICAÇÃO</b>			
<b>2.01.</b> Nível de Acesso da População a Informações sobre os Programas Atuantes no Território	Pesquisa de Opinião	<b>MENSURADO</b>	Pesquisa finalizada em Novembro/2021. Dados foram reportados no relatório CIF de Novembro/2021.
<b>2.02.</b> Grau de Compreensão dos Atingidos sobre os Programas Executados pela Fundação Renova no Território	Pesquisa de Opinião	<b>MENSURADO</b>	Pesquisa finalizada em Novembro/2021. Dados foram reportados no relatório CIF de Novembro/2021.

Indicador	Fonte da Informação	Status	Observações
<b>2.03.</b> Conhecimento das Ações de Comunicação com o Território	Pesquisa de Opinião	<b>MENSURADO</b>	Pesquisa finalizada em Novembro/2021. Dados foram reportados no relatório CIF de Novembro/2021.
<b>2.04.</b> Percepção de Qualidade da Comunicação com o Território	Pesquisa de Opinião	<b>MENSURADO</b>	Pesquisa finalizada em Novembro/2021. Dados foram reportados no relatório CIF de Novembro/2021.
<b>PILAR DE CANAIS DE RELACIONAMENTO</b>			
<b>3.04.</b> Avaliação do Atendimento pelos Usuários dos CIAs	Pesquisa de Satisfação do Usuário	<b>MENSURADO</b>	Com a retomada gradual das atividades presenciais os resultados do indicador foram mensurados e enviados no relatório CIF de Novembro/2021.
<b>3.07.</b> Oferta das Informações Solicitadas nos CIAs	Pesquisa de Satisfação do Usuário	<b>MENSURADO</b>	Com a retomada gradual das atividades presenciais os resultados do indicador foram mensurados e enviados no relatório CIF de Novembro/2021.
<b>3.09.</b> Satisfação com a Estrutura Física dos CIAs	Pesquisa de Satisfação do Usuário	<b>MENSURADO</b>	Com a retomada gradual das atividades presenciais os resultados do indicador foram mensurados e enviados no relatório CIF de Novembro/2021.

Cabe destacar que os resultados dos indicadores do PG06 são atualizados e apresentados por meio dos Relatórios Mensais de Atividades, publicados pela Fundação Renova em seu *site* oficial, no endereço <https://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/>, bem como encaminhado ao Comitê Interfederativo (CIF).

Nas próximas seções, são apresentados os resultados detalhados dos indicadores listados:

## 1. PILAR DE PARTICIPAÇÃO E DIÁLOGO SOCIAL

### 1.01. Apresentação Dialógica dos Programas nos Territórios

**Fonte da Informação:** Registros de rotina (relatórios de reuniões de diálogo)

**Memória de cálculo:** Registro de reuniões que tiveram como pauta o esclarecimento/apresentação do escopo dos programas. Desejável o registro que ateste a presença de atingidos nesses espaços, desde que autorizado pelas partes presentes.

$$I.1. = \left( \frac{\text{Núm. de PGs com escopo apresentado no território}}{\text{Total de PGs com atuação prevista no território}} \right) \times 100$$

**Resultado:**

Indicador	Resultado
Apresentação Dialógica dos Programas nos Territórios	56,2%

### 1.07. Satisfação com a Transparência das Ações da Fundação Renova

**Fonte da Informação:** Pesquisa de opinião

**Memória de Cálculo:** Percentual de pessoas consideradas atingidas que reportaram estar satisfeitas ou muito satisfeitas com as informações que recebem sobre a atuação da Fundação Renova em seu território. Propõe-se:

$$I.10 = \frac{\sum \text{dos atingidos que relataram estar satisfeitos ou muito satisfeitos}}{\text{total de respondentes}} \times 100$$

**Respostas Obtidas:**

Categorias	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado	Resultado
Muito Satisfeito	38	40	5,85	60,55%
Satisfeito	348	353	51,36	
Insatisfeito	229	227	32,99	
Muito Insatisfeito	35	29	4,24	
NS/NR*	37	38	4,56	

**Cálculo do indicador:**

$$I.10 = \frac{353+40}{649} \times 100$$

1.08. Percepção de Efetividade dos Espaços de Participação e Controle Social

**Fonte da Informação:** Pesquisa de opinião.

**Memória de Cálculo:** A partir da pergunta norteadora do indicador, sugere-se a atribuição de pontuação às categorias de resposta, sendo Concorda (2pts); Concorda em parte (1pts); Discorda (0pt).

Em seguida, será calculada a média da pontuação das respostas de cada um dos entrevistados, para as três dimensões avaliadas. O resultado será expresso por meio de um indicador parametrizado com variação entre 0 (valor mínimo) e 10 (valor máximo). O cálculo do indicador está expresso abaixo:

$$I.11. = \left( \frac{\sum \text{dos pontos conforme respostas dos entrevistados} / 3}{\text{Total de respondentes} \times 2} \right) \times 10$$

**Perguntas Norteadoras:** “Eu vou ler algumas afirmações sobre as reuniões promovidas pela Renova e gostaria que você me dissesse se concorda ou discorda:”. A avaliação será realizada para três dimensões distintas:

“3.02.01 As reuniões permitem que as pessoas entendam sobre os programas da Fundação Renova”.

“3.02.02 As reuniões permitem que as pessoas possam contribuir na definição dos rumos do trabalho de reparação”.

“3.02.03 As reuniões permitem que as pessoas acompanhem e opinem sobre o que está sendo feito pela Fundação Renova”.

**Resultados apurados:**

Item	Categorias	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado	Resultado
3.02.01	NS/NR	38	38	7.99	6,89 pontos
	Discorda	59	56	11,54	
	Concorda em parte	140	<b>139</b>	<b>28.88</b>	

Item	Categorias	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado	Resultado
	Concorda	276	<b>249</b>	<b>51.59</b>	
3.02.02	NS/NR	50	44	9.12	
	Discorda	91	79	16.34	
	Concorda em parte	121	<b>121</b>	<b>25.14</b>	
	Concorda	251	<b>238</b>	<b>49.41</b>	
3.02.03	NS/NR	40	39	8.08	
	Discorda	70	66	13.72	
	Concorda em parte	114	<b>114</b>	<b>23.65</b>	
	Concorda	289	<b>263</b>	<b>54.55</b>	

## 2. PILAR DE COMUNICAÇÃO

### 2.01. Nível de Acesso da População a Informações sobre os Programas Atuentes no Território

**Fonte da Informação:** Pesquisa de opinião.

**Memória de Cálculo:** A partir das duas perguntas norteadoras do indicador, sugere-se a atribuição de pontuação às categorias de resposta. Para a primeira pergunta ("Você já teve acesso a informações sobre os programas que atuam no seu município?"), as pontuações serão "Sim, já tive informações sobre os programas" – 1 ponto e "Não tive acesso a informações sobre nenhum dos programas" – 0 pontos. Esse resultado será multiplicado pela pontuação referente à segunda pergunta ("Você considera que as informações sobre os programas executados pela Fundação Renova que recebeu foram ..."), sendo: "Suficientes" – 2 pontos e "Insuficientes" – 1 ponto.

O resultado será expresso por meio de um indicador parametrizado com variação entre 0 (valor mínimo) e 10 (valor máximo). O cálculo do indicador está expresso abaixo:

$$I.20. = \left( \frac{\sum \text{dos pontos } P1 \text{ "acesso informação"} \times \text{dos pontos } P2 \text{ "suficiência"}}{\text{Total de respondentes} \times 2} \right) \times 10$$

**Perguntas Norteadoras:**

**05.01** Você tem acesso a informações sobre os programas da Fundação Renova que atuam em seu município?

- a) Não tenho acesso a informações sobre nenhum dos programas (0 pt)
- b) Sim, tenho informações sobre os programas (1 pt)

**05.01.01** Você considera que as informações que recebeu sobre programas da Renova foram:

- a) Suficientes (1 pt)
- b) Insuficientes (2 pts)

**Resultados:**

Item	Categorias	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado	Resultado
05.01	Não tenho acesso a informações sobre nenhum dos programas	362	365	53.15	3,52 pontos
	Sim, tenho informações sobre os programas	321	318	46.31	
	NS/NR	4	4	0,54	
05.02	Suficientes	177	170	52.89	
	Insuficientes	133	141	43.80	
	NS/NR	15	11	3.31	

**Cálculo do indicador**

$$I.20 = \frac{(141 \times 1) + (170 \times 2)}{683 \times 2} \times 10$$

## 2.02. Grau de Compreensão dos Atingidos sobre os Programas Executados pela Fundação Renova no Território

**Fonte da Informação:** Pesquisa de opinião.

**Memória de Cálculo:** Percentual de pessoas consideradas atingidas que reportaram conhecer bem ou muito bem os programas de seu território. A partir da pergunta norteadora do indicador (“Quanto você considera compreender os programas executados pela Fundação Renova (escopo, abrangência etc.) no seu território?”), serão consideradas como positivas as respostas às opções [1] Compreendo muito bem (conheço todos os PGs presentes em meu território e conheço a atuação de vários deles) e [2] Compreendo bem (Conheço a maior parte dos PGs e possuo informações sobre a atuação de alguns deles). Propõe-se:

$$I.22 = \frac{\sum \text{dos atingidos que relataram compreender bem ou muito bem os PGs}}{\text{total de respondentes}} \times 100$$

**Resultados:**

Item	Categorias	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado	Resultado
05.01	Não entendo nada	16	16	4.96	21.65%
	Entendo pouco	121	117	36.33	
	Entendo razoavelmente	112	113	35.09	
	Entendo bem	53	55	17.08	
	Entendo muito bem	13	13	4.03	
	NS / NR	10	8	2.48	

**Cálculo do indicador:**

$$I.22 = \frac{55 + 13}{314} \times 100$$

## 2.03. Conhecimento das Ações de Comunicação com o Território

**Fonte da Informação:** Pesquisa de opinião.

**Memória de Cálculo:** A partir das duas perguntas norteadoras do indicador, sugere-se a atribuição de pontuação às categorias de resposta. Para a primeira pergunta (“Você conhece a...?”), as pontuações serão “Sim, conheço” – 1 ponto e “Não conheço” – 0 pontos. Esse resultado será multiplicado pela pontuação referente

à segunda pergunta ("Você já leu/ouviu a..."), sendo: "Sim" – 2 pontos e "Não" – 1 ponto.

Em seguida, será calculada a média da pontuação das respostas de cada um dos entrevistados, para as quatro peças de comunicação avaliadas. O resultado será expresso por meio de um indicador parametrizado com variação entre 0 (valor mínimo) e 10 (valor máximo). O cálculo do indicador está expresso abaixo:

$$I.23. = \left( \frac{\sum \text{dos pontos } P1 \text{ "conhece"} \times \text{dos pontos } P2 \text{ "leu/ouviu"} / 4}{\text{Total de respondentes} \times 2} \right) \times 10$$

### Perguntas norteadoras:

**Etapa 1.** Você conhece o/as:

**04.01** Momento Renova?

**04.02** Boletim Jornada?

**04.03** Materiais Impressos?

**04.04** Mensagens por WhatsApp da Renova?

Para cada um dos itens:

(a) Não conheço (0 pt)      (b) Sim, conheço (1 pt)

**Etapa 2.** Você já leu ou ouviu o/as:

**04.01.01** Momento Renova?

**04.02.01** Boletim Jornada?

**04.03.01** Materiais Impressos?

**04.04.01** Mensagens por WhatsApp da Renova?

Para cada um dos itens:

Não, nunca ouvi/li (1 pt)      (b) Sim, já ouvi/li (2 pts)

### Respostas:

#### Etapa 1: Você conhece?

Item	Peças	Categoria	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado
05.01	Momento Renova	NS/NR	2	2	0.27
		Não conheço	471	473	68.78
		Conheço	214	213	30.95
05.02		NS/NR	5	4	0.57

Item	Peças	Categoria	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado
	Boletim Jornada	Não conheço	558	568	82.68
		Conheço	124	115	16.75
05.03	Materiais Impressos	NS/NR	1	1	0.16
		Não conheço	399	423	61.51
		Conheço	287	263	38.33
05.04	Mensagens Whatsapp	NS/NR	6	4	0.64
		Não conheço	436	451	65.58
		Conheço	245	232	33.78

**Resultado: 5,37 pontos**

**Cálculo do Indicador:**

$$I.23 = \frac{\sum \text{dos pontos p1 "conhece"} \times \text{dos pontos p2 "leu/ouviu / 4}}{N \times 2} \times 10$$

2.04. Percepção de Qualidade da Comunicação com o Território

**Fonte da Informação:** Pesquisa de opinião.

**Memória de Cálculo:** A partir da pergunta norteadora do indicador, sugere-se a atribuição de pontuação às categorias de resposta, sendo Muito bom (4pts); Bom (3pts); Regular (2pts); Ruim (1pt); Péssimo (0pt).

Em seguida, será calculada a média da pontuação das respostas de cada um dos entrevistados, para as quatro peças de comunicação avaliadas. O resultado será expresso por meio de um indicador parametrizado com variação entre 0 (valor mínimo) e 10 (valor máximo). O cálculo do indicador está expresso abaixo:

$$I.24. = \left( \frac{\sum \text{dos pontos conforme respostas dos entrevistados / 4}}{\text{Total de respondentes} \times 2} \right) \times 10$$

**Perguntas Norteadoras:**

Como você avalia o/as [citar cada ação, separadamente]? pensando na clareza da linguagem, o formato e duração adotado e a importância das informações?  
 ”.

**04.01.01.01** Momento Renova?

**04.02.01.01** Boletim Jornada?

**04.03.01.01** Materiais Impressos?

**04.04.01.01** Mensagens por WhatsApp da Renova?

Para cada um dos itens:

- a) Péssimo (0 pt)
- b) Ruim (1 pt)
- c) Regular (2 pts)
- d) Bom (3 pts)
- e) Ótimo (4 pts)

**Respostas:**

Item	Peças	Categoria	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado
04.01.01.01	Momento Renova	NS / NR	5	4	2.95
		Péssimo	3	3	1.91
		Ruim	6	7	4.73
		Regular	30	28	19.59
		Bom	87	85	59.51
		Ótimo	17	16	11.32
04.02.01.01	Boletim Jornada	NS / NR	0	0	0
		Péssimo	0	0	0
		Ruim	2	2	3.06
		Regular	15	16	23.99
		Bom	50	45	68.41
		Ótimo	5	3	4.54
04.03.01.01		NS / NR	5	4	2.26

Item	Peças	Categoria	Qtd. Respondentes	Qtd. Ponderada	% Ponderado
	Materiais Impressos	Péssimo	2	1	0.56
		Ruim	3	3	1.84
		Regular	37	35	20.76
		Bom	106	99	57.89
		Ótimo	27	28	16.39
04.04	Mensagens Whatsapp	NS / NR	5	3	1.67
		Péssimo	2	1	0.48
		Ruim	5	5	2.31
		Regular	53	55	27.78
		Bom	123	112	56.87
		Ótimo	22	21	10.92

**Resultado: 5,20 pontos**

### 3. PILAR DE CANAIS DE RELACIONAMENTO

#### 3.04. Avaliação do Atendimento pelos Usuários dos CIAs

**Fonte da Informação:** Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento

**Memória de Cálculo:** A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalaram a opção "Bom" quanto à qualidade do atendimento na unidade do CIA, entendidos enquanto satisfeitos com esse Canal de Relacionamento.

$$I.15 = \left( \frac{\sum \text{Total de pessoas satisfeitas}}{\text{Total de respondentes}} \right) \times 100$$

#### Respostas e Resultado:

Resposta	Quantidade	Resultado
----------	------------	-----------

Péssimo	2	98,8%
Ruim	0	
Regular	3	
Bom	76	
Ótimo	349	
Não respondeu	10	
Total	430	

### 3.07. Oferta das Informações Solicitadas nos CIAs

**Fonte da Informação:** Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento

**Memória de Cálculo:** A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalou as opções "Sim" ou "Em partes" quanto à disponibilização das informações solicitadas aos atendentes dos CIAs, entendidos enquanto atendidos por esse Canal de Relacionamento.

$$I.18 = \left( \frac{\sum \text{Total de pessoas que receberam a informação solicitada}}{\text{Total de respondentes}} \right) \times 100$$

#### **Respostas e Resultado:**

Resposta	Quantidade	Resultado
Sim	416	99,5%
Em partes	11	
Não	2	
Vazias	11	
Total	429	

### 3.09. Satisfação com a Estrutura Física dos CIAs

**Fonte da Informação:** Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento

**Memória de Cálculo:** A partir da pergunta norteadora, o NUMERADOR considera o conjunto de respondentes que assinalaram a opção "Bom" quanto ao conforto e qualidade do espaço físico da unidade do CIA, entendidos enquanto satisfeitos com esse requisito.

$$I.20 = \left( \frac{\sum \text{Total de pessoas satisfeitas}}{\text{Total de respondentes}} \right) \times 100$$

**Respostas e Resultado:**

<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Resultado Total</b>
Ótimo	253	95,8%
Bom	115	
Regular	12	
Ruim	3	
Péssimo	1	
Vazias	56	
Total	384	