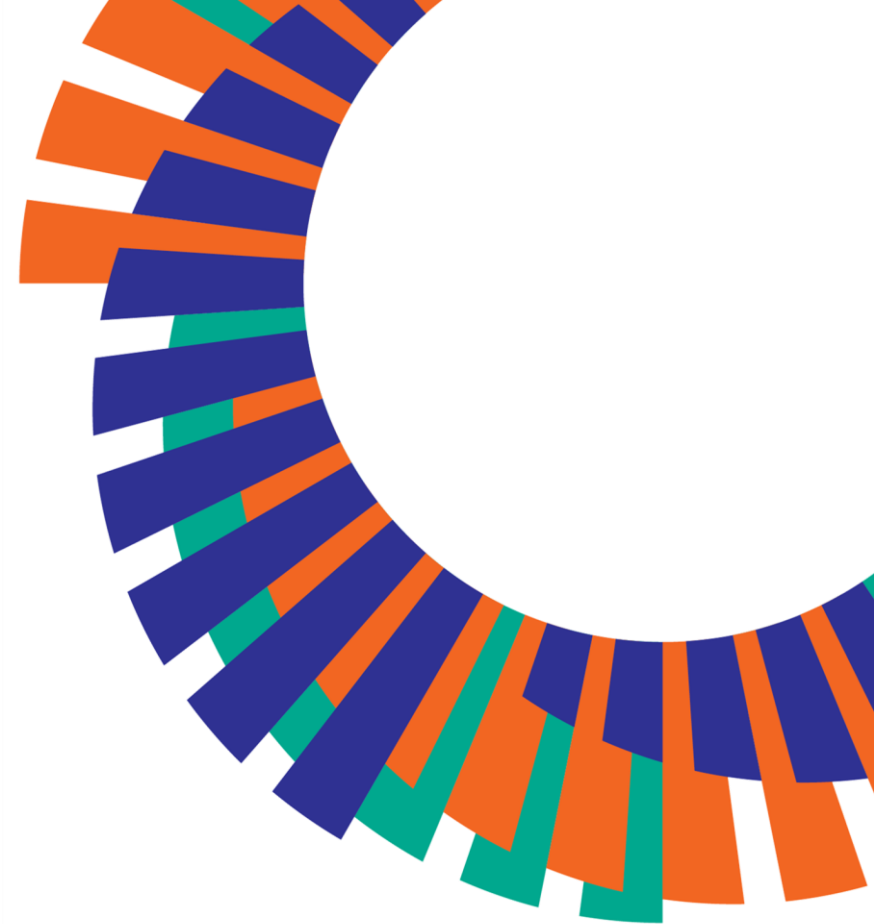


# INDICADORES DO PROGRAMA COMUNICAÇÃO, DIÁLOGO, PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

GERÊNCIA DE DIÁLOGO E CANAIS DE RELACIONAMENTO

DATA DO ENCONTRO

26.JUL.2022



# Indicadores

## PG06

Pilar **Participação e Controle Social**

Pilar **Canais de Relacionamento**

# Indicadores

## PG06

Indicadores – Pilar <b>Participação e Controle Social</b>	Abrangência temporal	Periodicidade
I.10 e I.20 Média mensal de espaços de diálogo coletivo nos territórios	Junho de 2022	<b>Mensal</b>
I.16 Número de encaminhamentos definidos em diálogos coletivos realizados nos territórios	Maio de 2022	<b>Mensal</b>
I.5 Apresentação dialógica dos programas nos territórios	Abril a Junho de 2022	<b>Trimestral</b>
I.8 Nível de compreensão da população atingida sobre as decisões resultantes dos processos participativos	Abril a Junho de 2022	<b>Trimestral</b>
I.9 e I.15 Satisfação com o processo de construção coletiva dos encaminhamentos em diálogos coletivos	Abril a Junho de 2022	<b>Trimestral</b>
I.18 Disponibilidade de informações sobre as tratativas dos encaminhamentos definidos em diálogos coletivos	Janeiro a Junho de 2022	<b>Semestral</b>
I.19 Compreensão dos atingidos em relação às informações sobre o andamento dos encaminhamentos definidos em diálogos coletivos	Janeiro a Junho de 2022	<b>Semestral</b>
I.21 Avaliação dos espaços de participação e controle social	Janeiro a Junho de 2022	<b>Semestral</b>
I.31 Satisfação com a transparência das ações da Fundação Renova	2021	<b>Anual</b>
I.17 e I.32 Percepção de efetividade dos espaços de Participação e Controle Social	2021	<b>Anual</b>

# Indicadores

## PG06

Indicadores – Pilar Canais de Relacionamento	Abrangência temporal	Periodicidade
I.2 e I.26A: Avaliação do atendimento pelos usuários dos CIAs	Junho de 2022	Mensal
I.27. Satisfação com a resolução das solicitações	Junho de 2022	Mensal
I.27A. Oferta das informações solicitadas nos CIAs	Junho de 2022	Mensal
Satisfação com as estruturas físicas dos CIAs	Junho de 2022	Mensal
I.22 Taxa de Manifestações reincidentes	Abril de 2022	Mensal
I.24.A Proporção de manifestações respondidas	Junho de 2022	Mensal
I.2 e I.26.B Avaliação do atendimento pelos usuários da Central 0800 e Fale Conosco	Junho de 2022	Mensal
I.27.B Oferta das informações solicitadas na Central 0800 e Fale Conosco	Junho de 2022	Mensal
I.24.B Proporção de manifestações respondidas no prazo estipulado	Junho de 2022	Mensal

# Indicadores Mensais Junho/2022

Pilar Participação e Controle Social

## A. MÉDIA MENSAL DE ESPAÇOS DE DIÁLOGO COLETIVO NOS TERRITÓRIOS (I.10 e I.20)

<b>Descrição</b>	O indicador é construído considerando a <b>média do número de reuniões de diálogo realizadas pela Fundação Renova nos últimos 3 meses.</b> Visa identificar o quanto a Fundação Renova promoveu espaços de diálogo coletivo.
<b>Fonte</b>	Registros Administrativos

	RESULTADO JUNHO 2022
<b>ABRIL</b> 36 reuniões	<b>30</b> Reuniões (média dos meses de abril, maio e junho)
<b>MAIO</b> 27 reuniões	
<b>JUNHO</b> 29 reuniões	

## B. NÚMERO DE ENCAMINHAMENTOS DEFINIDOS EM DIÁLOGOS COLETIVOS REALIZADOS NOS TERRITÓRIOS (I.16)

<b>Descrição</b>	O indicador será representado pela <b>soma dos encaminhamentos realizados durante as reuniões promovidas pela Fundação Renova.</b>
<b>Fonte</b>	Registros Administrativos

RESULTADO MAIO 2022
<b>59</b> Encaminhamentos

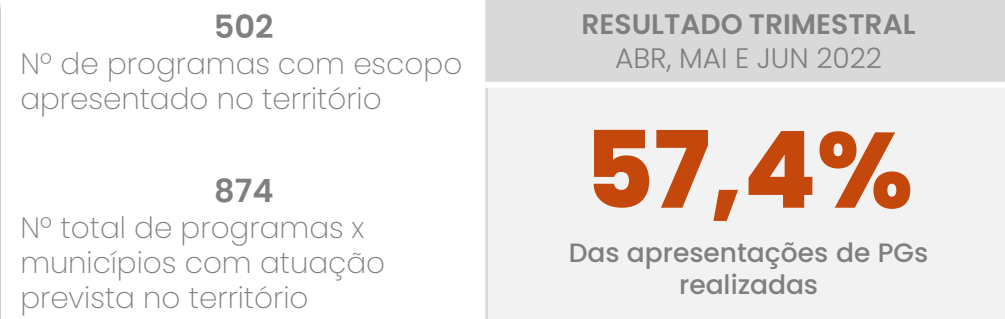
## Indicadores Trimestrais 2022

Pilar Participação e Controle Social

### C. APRESENTAÇÃO DIALÓGICA DOS PROGRAMAS NO TERRITÓRIO (1.5)

**Descrição** O indicador é apresentado em percentual, indicando a proporção de programas (com atuação prevista e/ou em andamento no território) que tiveram o escopo apresentado aos atingidos e demais partes interessadas. O resultado apresentado é cumulativo e apresentado trimestralmente.

**Fonte** Registros Administrativos



### D. NÍVEL DE COMPREENSÃO DA POPULAÇÃO ATINGIDA SOBRE AS DECISÕES RESULTANTES DOS PROCESSOS PARTICIPATIVOS (1.8)

**Descrição** Indica a compreensão da população atingida quanto aos encaminhamentos definidos durante as reuniões de diálogo a partir de pesquisa com participantes de reuniões com variação 0 a 10, e é reportado trimestralmente.

**Fonte** Pesquisa aplicada após reuniões de Diálogo Coletivo



## Indicadores Trimestrais 2022

Pilar Participação e Controle Social

### E. SATISFAÇÃO COM O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO COLETIVA DOS ENCAMINHAMENTOS EM DIÁLOGOS COLETIVOS (I.9 e I.15)

<b>Descrição</b>	Avalia o processo de construção das decisões durante as reuniões de diálogo a partir da perspectiva dos participantes desses encontros, a partir de pesquisa com participantes de reuniões. É mensurado e reportado trimestralmente. O resultado é dado por um índice parametrizado com variação de 0-10, onde quanto mais perto de 10, melhor o resultado.
<b>Fonte</b>	Pesquisa aplicada após reuniões de Diálogo Coletivo

	<b>RESULTADO TRIMESTRAL</b> ABR, MAI E JUN 2022
436 Número de respondentes	<b>9,00</b> Índice parametrizado (Variação 0 – 10)

## Indicadores Semestrais 2022

Pilar Participação e Controle Social

### F. DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES SOBRE AS TRATATIVAS DOS ENCAMINHAMENTOS DEFINIDOS EM DIÁLOGOS COLETIVOS (I.18)

<b>Descrição</b>	Busca medir se informações sobre a implementação dos encaminhamentos estão sendo disponibilizados à população. As respostas são classificadas em “Não tive acesso a nenhuma informação” (0 pontos); “Tive acesso a informações parciais ou incompletas” (1 ponto) ou “Tive acesso a informações suficientes” (2 pontos). Em seguida, são somadas e divididas pelo total de respondentes. O resultado final é um índice parametrizado que varia de 0-10, onde quanto maior o número, melhor o resultado.
<b>Fonte</b>	Pesquisa aplicada após reuniões de Diálogo Coletivo

	<b>RESULTADO SEMESTRAL</b> JAN A JUN 2022
618 Número de respondentes	<b>6,23</b> Índice parametrizado (Variação 0 – 10)

## Indicadores Semestrais 2022

Pilar Participação e Controle Social

### G. COMPREENSÃO DOS ATINGIDOS EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES SOBRE O ANDAMENTO DOS ENCAMINHAMENTOS DEFINIDOS EM DIÁLOGOS COLETIVOS (I.19)

<b>Descrição</b>	O indicador mensura o grau de compreensão da população atingida sobre o andamento dos encaminhamentos construídos durante as reuniões de diálogo a partir de pesquisa com participantes de reuniões. Os participantes avaliam seu nível de compreensão em uma escala de 0 a 10.
<b>Fonte</b>	Pesquisa aplicada após reuniões de Diálogo Coletivo



### H. AVALIAÇÃO DOS ESPAÇOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL (I.21)

<b>Descrição</b>	O indicador avalia os espaços de participação e controle social promovidos pela Renova a partir da percepção dos públicos, quanto a quatro dimensões: relevância das pautas, suficiência e clareza das informações e dinâmica da reunião. Os participantes avaliam cada uma das dimensões em Muito bom (4pts); Bom (3pts); Regular (2pts); Ruim (1pt); Muito ruim (0pt). O resultado é dado por um índice parametrizado com variação de 0-10, onde quanto mais perto de 10, melhor o resultado.
<b>Fonte</b>	Pesquisa aplicada após reuniões de Diálogo Coletivo



# Indicadores Anuais 2021

Pilar Participação e Controle Social

## I. SATISFAÇÃO COM A TRANSPARÊNCIA DAS AÇÕES DA FUNDAÇÃO RENOVA (I.31)

<b>Descrição</b>	Obtém-se o indicador a partir do percentual de <b>pessoas consideradas atingidas que reportaram estar satisfeitas ou muito satisfeitas com as informações</b> que recebem sobre a atuação da Fundação Renova.
<b>Fonte</b>	Pesquisa anual de opinião ( <i>survey</i> )



## J. PERCEPÇÃO DE EFETIVIDADE DOS ESPAÇOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL (I.17 e I.32)

<b>Descrição</b>	Este indicador objetiva apontar o <b>grau de satisfação dos atingidos com as oportunidades de participação e controle social que tiveram ao longo do tempo</b> . Será calculada a média da pontuação das respostas de cada um dos entrevistados, para perguntas: As reuniões permitem o entendimento das pessoas sobre os programas executados pela Fundação Renova? As reuniões permitem que as pessoas possam contribuir na definição dos rumos do trabalho de reparação? As reuniões permitem que as pessoas acompanhem e opinem sobre o que está sendo feito pela Fundação Renova? As respostas recebem uma pontuação, sendo: "Concorda" (2pts); "Concorda em parte" (1pts); "Discorda (0pt)". O resultado final é um índice parametrizado que varia de 0-10, onde quanto maior o número, melhor o resultado.
<b>Fonte</b>	Pesquisa anual de opinião ( <i>survey</i> )



# Indicadores Mensais Junho/2022

Pilar Canais de Relacionamento

## A. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PELOS USUÁRIOS DOS CIAS (I.2 e I.26.A)

<b>Descrição</b>	O indicador é mensurado mensalmente e aponta a <b>satisfação com a qualidade do atendimento ofertado nas unidades dos CIAs</b> , tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento, a partir de Pesquisa de Satisfação do Usuário. São consideradas satisfeitas as pessoas que respondem que o atendimento recebido é "bom" ou "ótimo"
<b>Fonte</b>	Pesquisa de satisfação com usuários de Canais de Relacionamento



## B. SATISFAÇÃO COM A RESOLUÇÃO DAS SOLICITAÇÕES (I.27)

<b>Descrição</b>	Busca-se medir o <b>grau de satisfação dos atingidos com a resolução de suas solicitações</b> (demandas informacionais) encaminhadas à Fundação Renova via Canais de Relacionamento. É mensurado mensalmente e o indicador calcula o percentual de pessoas que reportaram estar satisfeitas ou muito satisfeitas com as informações fornecidas durante o atendimento.
<b>Fonte</b>	Pesquisa de satisfação com usuários de Canais de Relacionamento



\* 09 não responderam.

\* 10 não responderam.

# Indicadores Mensais Junho/2022

## Pilar Canais de Relacionamento

### C. OFERTA DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS NOS CIAS (I.27.A)

<b>Descrição</b>	O indicador mede o <b>acesso dos públicos a informações solicitadas durante os atendimentos ofertados nas unidades CIAs</b> . A partir da pergunta norteadora, o numerador considera o conjunto de respondentes que assinalaram as opções “Sim” ou “Em partes” quanto à disponibilização das informações solicitadas aos atendentes dos CIAs, entendidos enquanto atendidos por esse Canal de Relacionamento.
<b>Fonte</b>	Pesquisa de satisfação com usuários de Canais de Relacionamento



\* 04 não responderam.

### D. SATISFAÇÃO COM A ESTRUTURA FÍSICA DOS CIAS

<b>Descrição</b>	O indicador mensal <b>mede a satisfação com a estrutura física dos CIAs (conforto e qualidade do espaço)</b> , tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento de realização do atendimento. São consideradas satisfeitas as pessoas que avaliaram a estrutura física como “bom”
<b>Fonte</b>	Pesquisa de satisfação com usuários de Canais de Relacionamento



\* 23 não responderam.

## Indicadores Mensais 2022

### Pilar Canais de Relacionamento

#### E. TAXA DE MANIFESTAÇÕES REINCIDENTES (1.22)

<b>Descrição</b>	O indicador <b>identifica as manifestações reincidentes (recorrentes) e calcula a proporção desse tipo de casos considerando todo o universo de manifestações recebidas e registradas.</b> É reportado mensalmente.
<b>Fonte</b>	Registro de manifestações SGS



#### F. PROPORÇÃO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS (1.24.A)

<b>Descrição</b>	O indicador <b>avalia a eficácia dos trabalhos dos Canais de Relacionamento,</b> reportado mensalmente. Trata-se da proporção de manifestações respondidas, em relação ao total de manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova.
<b>Fonte</b>	Registro de manifestações SGS



# Indicadores Mensais Junho/2022

Pilar Canais de Relacionamento

## G. PROPORÇÃO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO ESTIPULADO (I.24. B)

<b>Descrição</b>	O indicador <b>avalia a eficácia dos trabalhos dos Canais de Relacionamento</b> , e é reportado mensalmente afim de garantir cumprimento de metas. Trata-se da proporção de manifestações respondidas dentro do prazo, em relação ao total de manifestações recebidas pelos Canais de Relacionamento da Fundação Renova.
<b>Fonte</b>	Registro de manifestações SGS



## H. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PELOS USUÁRIOS DA CENTRAL 0800 E FALE CONOSCO (I.2 e I.26.B)

<b>Descrição</b>	O indicador <b>mede qualidade do atendimento ofertado na Central 0800 e no Fale Conosco</b> , tendo em vista a percepção dos usuários do serviço no momento do atendimento. É mensurado mensalmente por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento. Calcula-se o percentual de pessoas que avaliam positivamente o atendimento.
<b>Fonte</b>	Pesquisa de satisfação com usuários de Canais de Relacionamento



## Indicadores Mensais Junho/2022

Pilar Canais de Relacionamento

### I. OFERTA DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS NA CENTRAL 0800 E FALE CONOSCO (I.27.B)

<b>Descrição</b>	O indicador <b>mede o acesso dos públicos a informações solicitadas durante os atendimentos ofertados na Central 0800 e Fale Conosco</b> . É mensurado mensalmente por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Canais de Relacionamento. Calcula-se o percentual de pessoas que receberam as informações solicitadas durante o atendimento.
<b>Fonte</b>	Pesquisa de satisfação com usuários de Canais de Relacionamento

RESULTADO JUNHO 2022

7.271  
Nº total de  
respondentes

**97,4%**

De oferta de informações solicitadas

## Programa de Informação à População

Centros de Informação Técnica (CIT)

### A. NÚMERO DE ACESSOS À PLATAFORMA INTERATIVA DO CIT

<b>Descrição</b>	Os indicadores do Programa de Informação para a População <b>ainda não foram pactuados</b> , no entanto é possível fazer o acompanhamento através de indicadores internos.
<b>Fonte</b>	Registros na plataforma interativa do CIT

RESULTADO JUNHO 2022

2678  
Nº total  
acumulado de  
acessos

**486**

Acessos à plataforma interativa do CIT



H&P