



**PG-036 – COMUNICAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL**

FUNDAÇÃO  
**renova**

**Definição do Programa**

**Jul /2021**

## CONTROLE DE MUDANÇAS DO PROGRAMA

<b>Data</b>	<b>Id</b>	<b>Resumo da mudança</b>
Mar/2018	00	Emissão Inicial
Jul/2018	01	Alterações de acordo com a Nota Técnica nº. 03/2018/CTCPDCS/CIF
Dez/2018	02	Alterações de acordo com a NOTA TÉCNICA Nº 10/2018/CTCPDCS/CIF, item 5C – Inclusão de indicadores
Jul/2019	03	Alterações de acordo com a revisão do orçamento
Jan/2020	04	Atualização seguindo as mudanças acordadas na revisão de programas e atendimento a cláusula 203.
Jul/2021	05	Atualização seguindo as mudanças acordadas na revisão de programas, atendimento a cláusula 203 e ao fluxo da deliberação 465. Considera as mudanças acordadas com a CT-PDCS, alterando a redação do critério de encerramento do programa e incluindo os indicadores.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Sumário executivo .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Metodologia utilizada .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Declaração do programa .....</b>	<b>5</b>
	4.1.1 Objetivos, diretrizes, requisitos, premissas e restrições.....	5
	4.1.2 Ações realizadas e em andamento .....	7
	4.1.3 Mobilização do conhecimento e identificação das soluções .....	9
	4.1.4 Histórico da construção da solução .....	10
	4.1.5 Solução Construída .....	10
	4.1.6 Estratégia de engajamento dos stakeholders para execução .....	11
	4.1.7 Interface com outros Programas .....	11
	4.1.8 Projetos e processos do programa .....	12
<b>5</b>	<b>Planejamento consolidado do programa .....</b>	<b>14</b>
	5.1.1 Custo do programa .....	14
	5.1.2 Cronograma do programa .....	15
	5.1.3 Critérios para encerramento do programa.....	15
<b>6</b>	<b>Plano de resultados.....</b>	<b>16</b>
	6.1.1 Indicadores do Programa .....	16
	6.1.2 Ficha dos indicadores .....	17

## **1 Sumário executivo**

Este documento tem como finalidade formalizar as entregas da fase de definição do programa de Comunicação Nacional e Internacional do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), firmado em 2 de março de 2016, no âmbito do Processo nº 0069758-61.2015.4.01.3400, em trâmite perante a 12ª Vara Federal da Seção Judiciária de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, de forma a explicitar seus objetivos, escopo e resultados esperados. Além disso, são descritos os indicadores de resultado e os critérios para encerramento do programa.

### **O programa tem como objetivos:**

- Estabelecer sítio eletrônico em no mínimo dois idiomas, para divulgar as ações e o andamento dos programas desenvolvidos em função do TTAC. (Cláusula 175 conforme anexo I, e Revisão Extraordinária número 3, de 30 de agosto de 2018);
- Comunicar à sociedade, às comunidades atingidas, aos órgãos reguladores e aos diversos públicos relacionados sobre as ações conduzidas pela Fundação Renova, também como forma de contrapor boatos e notícias de teor falso.
- Ampliar o alcance das informações e abrir espaço para discussão e construção coletiva de ideias relacionadas ao processo de reparação e compensação conduzidos pela Fundação Renova.

Para atender o objetivo de estabelecer o sítio eletrônico, foram definidos os projetos e processos que devem ser implementados durante a execução do programa. Nas tabelas abaixo, estão descritos seus objetivos, tempo de duração e custo estimados. O custo total estimado do programa é de R\$ 38 milhões.

<b>Projetos/processos</b>	<b>Objetivo</b>
Projeto de implantação da plataforma digital	Desenvolver site contendo informações sobre o andamento e evolução dos programas definidos no TTAC e conduzidos pela Fundação Renova.
Processo de comunicação e manutenção do site	Manter e atualizar informações sobre o andamento dos programas e processos de reparação e compensação.

Tabela 1: Relação de processos do programa

<b>PROJETO/PROCESSO</b>	<b>Orçamento (R\$ M)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021 a 2029</b>	<b>2030</b>
<b>Projeto de Implantação e manutenção da plataforma digital</b>	1,3	Julho		Junho				
<b>Processo de comunicação e manutenção do sítio eletrônico</b>	36,7	Agosto						

Tabela 2: Cronograma e custo estimado do programa

\* O Programa deverá estar ativo enquanto perdurarem as ações de reparação e compensação definidas no TTAC e deliberações do CIF. Intervalo estimado de término

foi identificado considerando as datas atuais de encerramento dos programas da Fundação Renova.

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos foram alcançados, foram definidos os indicadores listados na tabela abaixo.

<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>MEDIÇÃO</b>	<b>META</b>
I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site	#	Mensal	15 mil
I02 – Visualizações de páginas de serviço	#	Mensal	20 mil
I03 – Tempo de resposta	#	Mensal	24 horas
I04 – Alcance Orgânico LinkedIn	#	Mensal	30 mil
I05 – Alcance Orgânico Facebook	#	Mensal	45 mil
I06 – Visualizações no Youtube	#	Mensal	1,4 mil

Tabela 3: Indicador do programa

O Programa deverá estar ativo enquanto perdurarem as ações de reparação e compensação definidas no TTAC e deliberações do CIF ou até o ano de 2030, o que ocorrer por último. Ao fim da execução dessas ações, as informações do canal de comunicação digital deverão ser disponibilizadas no repositório do programa de informações para a população – PG 35, como uma das coleções publicadas, de acordo com as normas, procedimentos, definição do programa 35 e cláusulas do TTAC, ficando disponíveis para os atingidos, órgãos públicos pertinentes e demais instituições envolvidas no processo reparatório.

## **2 Objetivo**

Este documento tem como finalidade formalizar as entregas da fase de definição do Programa de Comunicação Nacional e Internacional do Termo de Transação e de Ajustamento de Conduta (TTAC), de forma a explicitar seus objetivos, escopo e resultados esperados. Além disso, são descritos os indicadores de resultado e os critérios para encerramento do programa.

### 3 Metodologia utilizada

A figura abaixo demonstra a abordagem metodológica utilizada no desenvolvimento dos programas que estão sob responsabilidade da Fundação Renova (Fundação).



Figura 1- Ciclo de vida do programa

**Definição:** A etapa de definição do Programa é fundamental para garantir que todas as questões relevantes necessárias para a definição do escopo e dos resultados esperados estejam claramente explicitadas entre a Fundação e as partes interessadas (representadas para este fim pelo CIF - Comitê Interfederativo e respectivas CT's - Câmaras Técnicas). A formalização e registro destas definições servirão como base para que os programas sejam dados por encerrados após o término de sua execução.

Os documentos de definição gerados nesta etapa têm como finalidade explicitar os objetivos, a solução construída, o escopo macro (representado pelos projetos e processos), o planejamento macro (representado pelos cronogramas e orçamento) e resultados esperados (representados pelos indicadores, metas e regras de encerramento) dos programas.

**Execução:** o detalhamento dos projetos e processos é feito na primeira etapa de execução dos programas conforme ilustrado na figura acima. Este detalhamento poderá acarretar ajustes nos prazos, custos e até mesmo nos indicadores inicialmente estimados, caso na etapa anterior não haja condições de elaborar todos os indicadores que consigam abranger os objetivos estabelecidos. Posteriormente a esta fase de

detalhamento, ocorre a execução propriamente dita dos projetos e a implementação da rotina dos processos planejados. A fase de apuração de resultados tem como objetivo a formalização com as evidências de implantação dos projetos e processos, assim como o alcance de seus objetivos e metas. Na fase de apuração de resultados também é solicitado à Auditoria Independente a realização de auditoria de asseguuração do programa.

**Encerramento:** etapa que é verificada se toda a documentação relevante associada ao atendimento do programa está devidamente registrada, organizada e protegida, assim como formalizada legalmente a quitação dos compromissos assumidos para o programa (processo jurídico).

## **4 Declaração do programa**

### **4.1.1 Objetivos, diretrizes, requisitos, premissas e restrições**

#### **Objetivos:**

- Estabelecer sítio eletrônico em no mínimo dois idiomas, para divulgar as ações e o andamento dos programas desenvolvidos em função do TTAC. (Cláusula 175 conforme anexo I, e Revisão Extraordinária número 3, de 30 de agosto de 2018);
- Comunicar à sociedade, às comunidades atingidas, aos órgãos reguladores e aos diversos públicos relacionados sobre as ações conduzidas pela Fundação Renova, também como forma de contrapor boatos e notícias de teor falso
- Ampliar o alcance das informações e abrir espaço para discussão e construção coletiva de ideias relacionadas ao processo de reparação e compensação conduzidos pela Fundação Renova.

**Diretrizes:**

- Informar sobre o andamento das ações de reparação de forma didática, simples e direta, dando acesso para todos os públicos envolvidos no processo e estimulando a participação e a construção de ideias.

**Requisitos:**

- O sítio eletrônico deverá ser mantido pela Fundação Renova até dezembro de 2030.
- O sítio eletrônico é uma ferramenta de informação sobre as ações realizadas pela Fundação Renova, por isso deve acompanhar a existência dos programas.

**Premissas:**

- É imprescindível para a execução das ações de Comunicação Digital que o fluxo de informação entre os demais Programas e o PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL seja realizado de forma efetiva, com dados atualizados e concretos.
- É de responsabilidade dos demais Programas e áreas administrativas da Fundação Renova a tradução para o inglês de toda e qualquer documentação oficial e técnica a respeito do Programa. Desse modo, não cabe ao PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL a tradução para o inglês de documentos dos demais Programas (sejam relatórios, estudos, pesquisas, atas, editais etc).
- A hospedagem do sítio eletrônico, a realização de ações relacionadas ao armazenamento de dados virtuais e mesmo o acesso aos servidores e demais softwares da Fundação Renova dependente obrigatoriamente do time e fornecedores de TI da Fundação Renova.

## **Restrições:**

- Os conteúdos divulgados por este sítio eletrônico devem estar vinculados exclusivamente ao universo do rompimento da barragem de Fundão, dos impactos diretos e indiretos causados pelo fato e principalmente, do processo de reparação conduzido pela Fundação Renova a partir do TTAC.

### **4.1.2 Ações realizadas e em andamento**

#### **Ações realizadas**

- Criação do site, como plataforma de divulgação das ações realizadas pela Fundação Renova, nos idiomas português e inglês.
  - Construção da página de monitoramento do período chuvoso:  
[www.fundacaorenova.org/periodo-chuvoso/](http://www.fundacaorenova.org/periodo-chuvoso/)
  - Construção da página do PIM:  
<http://www.fundacaorenova.org/indenizacoes/>
  - Hospedagem do mapa de atuação interativo da Fundação (WebGIS. A gestão cabe ao TI da Fundação Renova e aos demais programas):  
<http://www.fundacaorenova.org/mapa-de-atuacao/>
  - Hospedagem da página de divulgação de vagas na Fundação (A gestão desta página cabe ao RH da Fundação Renova):  
<http://www.fundacaorenova.org/trabalhe-conosco/>
  - Criação e manutenção da página com informações sobre o processo de reassentamento da comunidade de Bento Rodrigues:  
<http://www.fundacaorenova.org/reassentamentos/bento-rodrigues/>
  - Criação e manutenção da página com informações sobre o processo de reassentamento da comunidade de Paracatu de Baixo:  
<http://www.fundacaorenova.org/reassentamentos/paracatu-de-baixo/>
  - Criação e manutenção da página com informações sobre o processo de reassentamento da comunidade de Gesteira:  
<http://www.fundacaorenova.org/reassentamentos/gesteira/>
  - Atualizações mensais sobre o andamento das ações de reparação conduzidas pelos programas definidos no TTAC, a partir do relatório

- mensal de atividades: <https://www.fundacaorenova.org/conheca-os-programas/>
- Publicações mensais de documentos e relatórios gerados pelos demais programas da Fundação Renova:  
<http://www.fundacaorenova.org/arquivos-e-relatorios/>
  - Publicações mensais de documentos e relatórios dos Conselhos Consultivo, Fiscal e Curador:
    - <http://www.fundacaorenova.org/conselho-consultivo>
    - <http://www.fundacaorenova.org/conselho-fiscal>
    - <http://www.fundacaorenova.org/conselho-curador>
  - Hospedagem e acesso ao portal do usuário (a manutenção acontece via PG06): <http://www.fundacaorenova.org/portal/>
  - Criação e manutenção da página de perguntas frequentes:  
<http://www.fundacaorenova.org/perguntas-frequentes/>
  - Hospedagem do Portal Fornecedores da Fundação Renova (a manutenção e gestão é feito pela equipe de Suprimentos da Fundação Renova):  
<https://www.fundacaorenova.org/fornecedores>
  - Criação e manutenção da página de Grande Tema - Manejo de rejeito:  
<http://www.fundacaorenova.org/manejo-de-rejeitos/>
  - Publicação de notícias relacionadas ao processo e andamento das ações conduzidas pela Fundação Renova:  
<https://www.fundacaorenova.org/noticias>
  - Divulgação de editais realizados pelos programas (o acompanhamento e gestão destes editais é feito pela equipe de Suprimentos da Fundação Renova):
- Criação de páginas nas redes sociais para facilitar a informação, o acesso e distribuição do conteúdo produzido ([Facebook](#), [Instagram](#), [Youtube](#), [Google Plus](#), [LinkedIn](#) e [Twitter](#))

## **Ações em andamento**

- Atualização e manutenção de conteúdo do site, incluindo publicação, hospedagem e acesso de relatórios e documentos gerados pelos programas e de interesse da sociedade e órgãos de validação
- Atualização e manutenção de conteúdo e informações importantes para as comunidades atingidas e sociedade civil, via Redes Sociais
- Atualização e manutenção dos mecanismos relacionados à acessibilidade do site, seguindo como referência as recomendações do guia WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) e/ou padrão E-MAG, com objetivo de facilitar a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art 9o da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

### **4.1.3 Mobilização do conhecimento e identificação das soluções**

As ações realizadas pelo Programa de Comunicação Nacional e Internacional seguem como referência os critérios de conteúdo e usabilidade utilizados no mercado de Comunicação Digital.

O site da Fundação Renova segue os critérios de otimização de conteúdo para alcançar bons resultados em ferramentas de busca. Tanto na produção frequente de conteúdo, quanto em sua estrutura. Essa estrutura também foi desenhada por um especialista em usabilidade para web (profissional da agência de comunicação digital envolvida no projeto), respeitando os padrões de navegação e os perfis de usabilidade dos públicos relacionados à Fundação Renova, além de critérios de design que garantem uma navegação fluída pelo site. O site da Fundação Renova também segue o padrão de acessibilidade web universal, considerando código html/xhtml e CSS válidos; Separação do conteúdo em camadas; E um código (X)HTML semântico.

#### 4.1.4 Histórico da construção da solução

Na tabela abaixo estão descritos os recursos que foram executados para construção da solução para este programa.

RECURSOS	HISTÓRICO
Agência (fornecedor responsável pela criação de conteúdo multimídia)	Estratégia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Estudou de forma conjunta o desenvolvimento, atualizações e manutenção do site e de seu conteúdo.</li></ul> Resultado: <ul style="list-style-type: none"><li>• Estimulou os acessos, engajamento do público e alcance.</li></ul>
Empresa responsável pela manutenção da hospedagem do site	Estratégia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Buscou alternativas de Hospedagem e segurança do site.</li></ul> Resultado: <ul style="list-style-type: none"><li>• Manteve o funcionamento do site na rede com segurança.</li></ul>
Líderes dos Programas	Estratégia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Buscou a disponibilização de informações sobre andamento dos programas.</li></ul> Resultado: <ul style="list-style-type: none"><li>• Permitiu que o site estivesse atualizado com as informações dos programas.</li></ul>

Tabela 4: Histórico da construção da solução

#### 4.1.5 Solução Construída

O ambiente digital da Fundação Renova está em constante atualização. A solução adotada pela Comunicação Digital pretende atender a demanda levantada pelos programas e por consequência das comunidades atingidas. Sempre em respeito às definições dos órgãos relacionados ao CIF e visando responder de forma clara, didática e objetiva as necessidades de todos os públicos envolvidos.

#### 4.1.6 Estratégia de engajamento dos stakeholders para execução

STAKEHOLDERS	ESTRATÉGIA DE ENGAJAMENTO	RESULTADO ESPERADO
Equipes dos programas da Fundação Renova	Participação na elaboração dos conteúdos de importância para às sociedades atingidas.	Conteúdo simples e didático, produzido com qualidade
Comunidades	Participação das comunidades para a construção dos conteúdos a serem produzidos, por meio de interface com a equipe de Diálogo nos territórios. Além do estímulo à participação pelas próprias redes sociais, por meio de interações nos próprios canais e uso de hashtags para o agrupamento de todo o conteúdo relacionado aos temas.	Conteúdo das informações em conformidade com a necessidade de informação das comunidades.

#### 4.1.7 Interface com outros Programas

Abaixo, apresenta-se as interfaces deste programa com outros da Fundação Renova e as correspondentes ações para assegurar que elas sejam geridas de forma a produzir os melhores resultados para os programas.

Programa	Descrição da interface	Ações de Encaminhamento
Todos os Programas conduzidos pela Fundação Renova	Repasse de informações de todas as ações executadas e em execução pelos Programas	Estabelecer procedimentos e fluxos para envio das informações pelos programas.
PG35 – Programa de Informações para a população	Transferência de informações do sítio para o repositório do programa 35 ao período de encerramento deste programa	Executar procedimento de transferência das informações, de forma a atender os parâmetros técnicos e operacionais do repositório

Tabela 5: Interfaces com outros programas

#### 4.1.8 Projetos e processos do programa

Os projetos e processos definidos para alcançar os objetivos do programa estão listados na tabela abaixo sendo descritos nos quadros seguintes.

ID	TÍTULO
PF0116	Projeto de implantação da plataforma digital (concluído)
PF8360	Processo de comunicação e manutenção do site

Tabela 6: Relação de projetos e processos do programa.

#### PF0116 – Projeto de implantação da plataforma digital

##### Objetivo

- Abrir um canal de comunicação digital entre a Fundação Renova e a sociedade, divulgando informações sobre o andamento dos programas previstos no TTAC, de forma compreensível e transparente, nos idiomas português e inglês.

##### Requisitos e Premissas

##### Requisitos:

- O sítio eletrônico deverá ser mantido por até 2030.
- O sítio eletrônico é uma ferramenta de informação sobre as ações realizadas pela Fundação Renova, por isto deve acompanhar a existência dos programas.
- O sítio eletrônico precisa estar no ar 24 horas por dia (garantidas as estruturas básicas de funcionamento pela equipe de TI da Fundação Renova e considerando possíveis contratempos externos e de força maior relacionados à terceiros)
- O sítio eletrônico deve estar preparado para evitar e tratar possíveis invasões e ataques maliciosos. As condições para isso devem ser previstas pelos fornecedores do programa e pelos fornecedores de TI da Fundação Renova.

---

### **Premissas:**

- A hospedagem do sitio eletrônico, a realização de ações relacionadas ao armazenamento de dados virtuais e mesmo o acesso aos servidores e demais softwares da Fundação Renova, dependente obrigatoriamente do time e fornecedores de TI da Fundação Renova.

### **Escopo do Projeto**

- A plataforma precisa ser desenvolvida priorizando uma linguagem simples, utilizada em larga escala pelo mercado e que possa ser facilmente utilizada por qualquer equipe de comunicação.
  - Deve possuir grande redundância de proteção e backup.
  - Deve ser leve, de carregamento simples e acessível por qualquer dispositivo e navegador.
  - Deve possuir estrutura para armazenar todo o conteúdo relacionado aos programas conduzidos pela Fundação Renova, nos formatos de foto, vídeo, texto e áudio, dominantes pelo mercado.
  - Projeto já concluído. O processo de atualização de conteúdo da plataforma e melhoria da plataforma se dará ao longo da execução do Programa, via PF8360 (listado a seguir).
- 

## **PF8360 – Processo de comunicação internacional e manutenção do site**

---

### **Objetivo**

Objetiva a produção de conteúdo recorrente para o site, incluindo textos em português e inglês; imagens, infográficos e vídeos.

### **Requisitos e Premissas**

**Requisito:** divulgar as ações de reparação da Fundação Renova e prestar contas à sociedade, de forma compreensível e transparente, nos idiomas português e inglês.

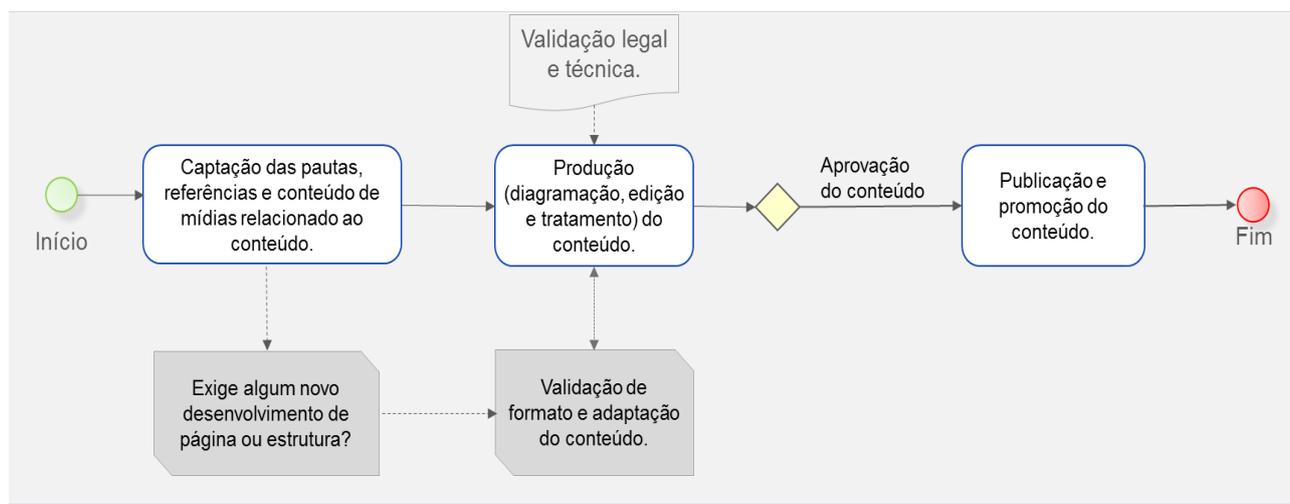
- **Premissas:** É imprescindível para a execução das ações de Comunicação Digital que o fluxo de informação entre os demais Programas e o Programa de Comunicação Nacional e Internacional seja realizado de forma efetiva, com dados atualizados e concretos.

### **Descrição do Processo**

---

- 1- Captação das pautas e demandas junto aos respectivos programas
- 2- Produção do conteúdo
- 3- Aprovação técnica pelos Programas relacionados
- 4- Publicação do conteúdo

### Diagrama do Processo



## 5 Planejamento consolidado do programa

### 5.1.1 Custo do programa

O custo total do programa está estimado em R\$ 38 milhões, sendo integralmente de natureza compensatória. O valor é considerado estimado, pois a Fundação Renova realiza periodicamente uma revisão orçamentária de seus programas. A partir da necessidade dos projetos e processos, os orçamentos serão revisados inclusive considerando estudos mercadológicos. Abaixo a distribuição deste para os próximos anos, considerando a última revisão:

Projeto/ Processo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Implantação/ manutenção plataforma	0,29	0,58	0,43	-	-	-	-								
Comunicação e manutenção do Sítio Eletrônico			1,22	2,20	3,15	2,87	3,60	3,80	2,83	2,83	2,83	2,83	2,83	2,83	2,83
<b>Total</b>	<b>0,29</b>	<b>0,58</b>	<b>1,65</b>	<b>2,20</b>	<b>3,15</b>	<b>2,87</b>	<b>3,60</b>	<b>3,80</b>	<b>2,83</b>						

Tabela 7: Custo do Programa

O projeto de implementação e o processo de manutenção do Programa foram executados pelo mesmo fornecedor até meados de 2018. A partir disso, um novo fornecedor foi selecionado para conduzir apenas o processo de comunicação e manutenção.

### 5.1.2 Cronograma do programa

<b>Atividade</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
<b>EXECUÇÃO DO PROGRAMA</b>	<b>06/16</b>	<b>12/30</b>
PF0016 – Implantação da Plataforma Digital	<b>06/16</b>	<b>08/18</b>
PF8360 – Processo de Comunicação e Manutenção do site	<b>08/16</b>	<b>12/30</b>
<b>Encerramento do Programa</b>	<b>08/26</b>	<b>12/30</b>

Tabela 8: Cronograma macro do programa.

### 5.1.3 Critérios para encerramento do programa

O Programa deverá estar ativo enquanto perdurarem as ações de reparação definidas no TTAC e deliberações do CIF ou até o ano de 2030, o que ocorrer por último. Ao fim da execução dessas ações, as informações do canal de comunicação digital deverão ser disponibilizadas no repositório do programa de informações para a população – PG 35, como uma das coleções publicadas, de acordo com as normas, procedimentos, definição do programa 35 e cláusulas do TTAC, ficando disponíveis para os atingidos, órgãos públicos pertinentes e demais instituições envolvidas no processo reparatório.

## 6 Plano de resultados

### 6.1.1 Indicadores do Programa

Para avaliação dos resultados do programa e assegurar que os objetivos foram alcançados devem ser definidos indicadores e suas respectivas metas. Os indicadores para este fim foram classificados da seguinte forma:

- Indicadores de eficácia: Avalia a capacidade do projeto ou processo de produzir o resultado desejado.

Na tabela seguinte estão os indicadores propostos para o programa. Os valores de cada meta consideram o cenário e contextos destes canais até março de 2020. É previsível que este contexto deve mudar ao longo dos anos. Seja por fatores externos ou mesmo pelo andamento das entregas dos programas. Nesse sentido, estabelecemos que os valores e indicadores sejam considerados até 2025, quando serão revisados e readequados ao contexto seu contexto e necessidade.

CLASSE	INDICADOR	UNIDADE	META
Eficácia	I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site	#	15 mil
Eficácia	I02 – Visualizações de páginas de serviço	#	20 mil
Eficácia	I03 – Tempo de resposta	#	24 horas
Eficácia	I04 – Alcance Orgânico LinkedIn	#	30 mil
Eficácia	I05 – Alcance Orgânico Facebook	#	45 mil
Eficácia	I06 – Visualizações no Youtube	#	1,4 mil

Tabela 9: Indicador do programa.

Os indicadores estão detalhados no item 6.1.2 – Ficha de indicadores, deste documento.

### 6.1.2 Ficha dos indicadores

A descrição detalhada do indicador segue na ficha a seguir:

<b>I01 – Acessos das cidades prioritárias ao site</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Resultados esperados</b>		
Eficácia	Medir o volume de acesso do site em um período de 30 dias, considerando o recorte geográfico das cidades prioritárias.		
<b>Unidade</b>	<b>Polaridade</b>	<b>Período associado</b>	<b>Valor meta</b>
#	Maior melhor	Mês	15 mil sessões (acessos)
<b>Frequência de medição</b>	<b>Data início medição</b>		<b>Data fim medição</b>
Mensal	Ago/2016		Ago/2025
<b>Fórmula de cálculo</b>			
<i>I01 = Volume total de sessões (acessos) ao site, limitado ao recorte das cidades atingidas e das capitais do sudeste + Brasília</i>			
<b>Volume total de sessões (acessos) das cidades prioritárias ao site</b>			
Definição	Volume de acessos ao site em um período de 30 dias, considerando as cidades atingidas que o Google Analytics registra o endereço IP, capitais dos estados atingidos (MG e ES) e Brasília (sede do CIF).		
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição é a ferramenta Analytics do Google, amplamente utilizada no mercado para a medição de acesso à websites.		

## I02 – Visualizações de páginas de serviço

<b>Tipo</b>	<b>Resultados esperados</b>		
Eficácia	Somar 20 mil visualizações/mês, nas páginas que hospedam informações relacionadas a serviços no site (Portal Usuário, Trabalhe Conosco, Portal Fornecedores, Mapa de Atuação, Fale Conosco, Portal da Transparência e Período Chuvoso)		
<b>Unidade</b>	<b>Polaridade</b>	<b>Período associado</b>	<b>Valor meta</b>
#	Maior melhor	Mês	20 mil visualizações
<b>Frequência de medição</b>	<b>Data início medição</b>		<b>Data fim medição</b>
Mensal	Dez/2018		Ago/2025

### **Fórmula de cálculo**

$$I02 = \text{Volume total de visualizações às páginas de serviço do site}$$

## **Volume total de visualizações às páginas de serviço do site**

Definição	Somar 20 mil visualizações/mês, nas páginas que hospedam informações relacionadas a serviços no site (Portal Usuário, Trabalhe Conosco, Portal Fornecedores, Mapa de Atuação, Fale Conosco, Portal da Transparência e Período Chuvoso)
Fonte e método de medição/coleta do parâmetro	A fonte de medição é a ferramenta Analytics do Google, amplamente utilizada no mercado para a medição de acesso à websites.

### I03 – Tempo de resposta

<b>Tipo</b>	<b>Resultados esperados</b>		
Eficácia	Medir o tempo médio de resposta às interações recebidas na rede, considerando os temas relacionados ao andamento dos programas definidos no TTAC. Serão considerados os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube.		
<b>Unidade</b>	<b>Polaridade</b>	<b>Período associado</b>	<b>Valor meta</b>
#	Menor melhor	Mês	1 dia (24 horas)
<b>Frequência de medição</b>	<b>Data início medição</b>		<b>Data fim medição</b>
Mensal	Dez/2018		Ago/2025

#### **Fórmula de cálculo**

$$I03 = \text{Tempo de resposta}$$

### Tempo de resposta

Definição	Tempo médio de resposta às interações recebidas nas redes sociais, considerando os temas relacionados ao andamento dos programas definidos no TTAC. Serão considerados os canais Facebook, Instagram, Twitter e Youtube.
Fonte e método de edição/coleta do parâmetro	A fonte de medição utilizada é a ferramenta de monitoramento em Redes Sociais Stilingue. Essa ferramenta faz a leitura das páginas da Fundação Renova no Facebook, Instagram, Twitter e Youtube. A leitura é feita a partir da API de cada site (rede social) e não sofre interferência direta da Fundação Renova. Serão consideradas obrigatoriamente para o atendimento desta métrica as interações relacionadas ao andamento dos programas definidos no TTAC. Interações baseadas em casos privados e individuais serão prioritariamente direcionadas para os canais de atendimento da Fundação Renova.

#### I04 – Alcance Orgânico LinkedIn

<b>Tipo</b>	<b>Resultados esperados</b>		
Eficácia	Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do LinkedIn		
<b>Unidade</b>	<b>Polaridade</b>	<b>Período associado</b>	<b>Valor meta</b>
#	Maior melhor	Mês	30 mil
<b>Frequência de medição</b>	<b>Data início medição</b>		<b>Data fim medição</b>
Mensal	Dez/2018		Ago/2025
<b>Fórmula de cálculo</b>			

$$I04 = \text{Volume total do alcance orgânico no LinkedIn}$$

#### Volume total do alcance orgânico no LinkedIn

Definição	Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do LinkedIn
Fonte e método de edição/coleta do parâmetro	A fonte de medição são os relatórios e ferramenta de analytics do próprio LinkedIn.

### I05 – Alcance Orgânico Facebook

<b>Tipo</b>	<b>Resultados esperados</b>		
Eficácia	Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do Facebook		
<b>Unidade</b>	<b>Polaridade</b>	<b>Período associado</b>	<b>Valor meta</b>
#	Maior melhor	Mês	45 mil
<b>Frequência de medição</b>	<b>Data início medição</b>		<b>Data fim medição</b>
Mensal	Dez/2018		Ago/2025
<b>Fórmula de cálculo</b>			

$I05 = \text{Volume total do alcance orgânico no Facebook}$

### Volume total do alcance orgânico no Facebook

Definição	Medir o alcance orgânico da Fundação Renova em sua página oficial do Facebook
Fonte e método de edição/coleta do parâmetro	A fonte de medição são os relatórios e ferramenta de analytics do próprio Facebook. Além da ferramenta Stilingue.

## I06 – Visualizações no Youtube

<b>Tipo</b>	<b>Resultados esperados</b>		
Eficácia	Medir o volume de visualizações no Youtube por mês.		
<b>Unidade</b>	<b>Polaridade</b>	<b>Período associado</b>	<b>Valor meta</b>
#	Maior melhor	Mês	1.400 visualizações/mês
<b>Frequência de medição</b>	<b>Data início medição</b>		<b>Data fim medição</b>
Mensal	Dez/2018		Ago/2025

### **Fórmula de cálculo**

$I06 = \text{Volume total de visualizações no Youtube}$

### **Volume total de visualizações no Youtube**

Definição	Medir o volume de visualizações por mês, no canal oficial da Fundação Renova no Youtube.
Fonte e método de edição/coleta do parâmetro	A fonte de medição são os relatórios e ferramenta de analytics do próprio Youtube.