

15. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS

INFORMAÇÕES GERAIS DO INDICADOR	
DESCRIÇÃO	Índice calculado através de pesquisa de satisfação com os participantes dos eventos promovidos pela ANS. Ele é a média aritmética da nota de satisfação com a parte estrutural do evento e da nota de satisfação com o conteúdo do evento.
OBJETIVO	Avaliar o grau de satisfação com a qualidade dos eventos da ANS
INTERPRETAÇÃO	Quanto $\blacktriangle$ melhor
CÁLCULO DO INDICADOR	$\frac{\text{Índice de satisfação com a estrutura do evento} + \text{Índice de satisfação com o conteúdo do evento}}{2}$
DETALHAMENTO DO CÁLCULO DO INDICADOR	A pesquisa de satisfação é respondida ao final de cada evento por todos os participantes (internos e externos). O índice inclui todos os eventos cujo último dia tenha ocorrido no período analisado. O índice pode variar no intervalo fechado entre zero e dez.
META	$\geq 8,5$
UNIDADE DE MEDIDA	unidade
COLETA DE DADOS	
PERIODICIDADE DE COLETA	Trimestral
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA COLETA	COEI
FONTE DE DADOS	Planilha da área responsável
INSTRUÇÕES PARA COLETA	Após o evento, a COEI enviará por e-mail aos participantes, pesquisas que irão aferir a satisfação com relação à estrutura e ao conteúdo das ações institucionais. Os resultados serão contabilizados em planilha própria.
VALOR BASE	8,36
CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO	
A pontuação varia no intervalo entre 0 e 1 sendo proporcional ao grau de atingimento da meta	
Resultado	Pontuação
≤ 4	0
$4 < \text{indicador} < 8,5$	$0 < \text{pontuação} < 1$
$\geq 8,5$	1

SIMULAÇÃO DO INDICADOR (DADOS DE 2018)					
SÉRIE HISTÓRICA	1° TRI	2° TRI	3° TRI	4° TRI	TOTAL
Índice de satisfação com a estrutura do evento	8,80	8,73	8,10		8,54
Índice de satisfação com o conteúdo do evento	8,50	8,62	7,42		8,18
Resultado	8,65	8,68	7,76		8,36

