

# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

2025/2026

Nota técnica



**Colectta**  
Instituto de Pesquisa Estatística



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original 505dca3184643f5c102ffb17d26b72f7fc1837d6390ac11ff5a2fbe48609b0e0

<https://valida.ae/fb670374484a82d6aceb5b249410bd540fbe8490448c176b2>



# Sumário

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introdução                                                                                                      | 2  |
| Período de realização da pesquisa                                                                               | 3  |
| Unidade de análise e resposta                                                                                   | 3  |
| População alvo e os estratos adotados                                                                           | 3  |
| Sistemas de referência e parâmetros populacionais de interesse                                                  | 4  |
| Descrição da população amostrada                                                                                | 4  |
| Coleta de dados                                                                                                 | 5  |
| Definição do plano amostral                                                                                     | 6  |
| Definição do tamanho da amostra e seleção da amostra                                                            | 6  |
| Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais                                                     | 6  |
| Tratamento dos erros não amostrais                                                                              | 7  |
| Aproveitamento da amostra                                                                                       | 8  |
| Sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo | 9  |
| Anexo - questionário aplicado                                                                                   | 10 |



## Introdução

A **Unimed Anhanguera Cooperativa de Trabalho Médico**, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº **34808-2**, contratou a Colectta Instituto de Pesquisa e Estatística LTDA para a execução da pesquisa de satisfação de beneficiários.

O responsável técnico pela execução da pesquisa, bem como pela observância e aplicação das recomendações técnicas definidas pela ANS, é o estatístico **Diego Henrique Carvalho Camacho**, graduado e regularmente registrado no **CONRE sob o nº 9834-A**

A presente Nota Técnica tem como objetivo apresentar todas as etapas, critérios e parâmetros adotados pela Colectta na execução da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, conforme diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Este documento descreve, de maneira sistemática, o desenho da pesquisa, os procedimentos de coleta e os métodos estatísticos aplicados, assegurando rigor técnico, rastreabilidade e aderência às melhores práticas de pesquisa em saúde suplementar.

Serão detalhados o período de realização da pesquisa, a unidade de análise e de resposta, a população-alvo e os estratos definidos, bem como os sistemas de referência utilizados para compor a base de beneficiários elegíveis. Também serão especificados os parâmetros populacionais de interesse, a caracterização da população amostrada, o tipo de coleta aplicado e o plano amostral adotado, incluindo os critérios para definição do tamanho da amostra.

Além disso, a Nota Técnica apresenta os estimadores empregados, seus respectivos erros amostrais, e o processo de seleção da amostra, garantindo clareza quanto à representatividade dos resultados. São ainda descritos os procedimentos de tratamento de erros não amostrais, bem como o sistema interno de controle, verificação e fiscalização que assegura a qualidade da coleta de dados e do trabalho de campo. Por fim, é disponibilizada a versão integral do questionário aplicado, em conformidade com o modelo preconizado pela ANS.



## Período de realização da pesquisa

A pesquisa foi realizada entre 28/10/2025 e 19/12/2025.

Todo o processo foi conduzido sob acompanhamento contínuo da coordenação de campo da Colectta e submetido a auditoria interna, garantindo a conformidade metodológica, a rastreabilidade das interações e a integridade das informações coletadas.

A seguir, é apresentado o quadro com o cronograma de trabalho:

**Quadro: Cronograma de trabalho**

| Atividade                                       | Data       |
|-------------------------------------------------|------------|
| Recebimento da base de dados da operadora       | 28/10/2025 |
| Validação da base                               | 31/10/2025 |
| Início da coleta de dados                       | 04/11/2025 |
| Fim da coleta de dados                          | 04/12/2025 |
| Auditoria interna                               | 10/12/2025 |
| Desenvolvimento de relatório e nota técnica     | 18/12/2025 |
| Entregas à operadora e à auditoria independente | 19/12/2025 |

## Unidade de análise e resposta

A unidade de análise e resposta desta pesquisa é o beneficiário do plano de saúde, independentemente de sua condição de titularidade. Para fins de levantamento da amostra e elaboração das inferências estatísticas, a população foi segmentada segundo sexo e faixas etárias, assegurando representatividade proporcional ao tamanho da população-alvo (ou de interesse).

## População alvo e os estratos adotados

A operadora forneceu à Colectta a lista completa de beneficiários ativos, contendo todas as informações necessárias para a execução da pesquisa. Esse arquivo passou por um processo inicial de tratamento, no qual foram excluídos beneficiários com idade inferior a 18 anos e removidas eventuais duplicidades de registros, resultando na definição da população-alvo considerada para o estudo.



**Tabela: Distribuição dos beneficiários por filtros iniciais**

| Descrição                                             | Frequência absoluta | Frequência relativa |
|-------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Total de beneficiários enviados pela operadora</b> | <b>41505</b>        | <b>100%</b>         |
| Beneficiários com duplicidade na base de dados        | 132                 | 0,3%                |
| Beneficiários com idade inferior a 18 anos            | 9184                | 22,1%               |
| <b>Universo amostral</b>                              | <b>32189</b>        | <b>77,6%</b>        |

Portanto, **32189** beneficiários constituíram a população-alvo da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora.

A partir desse universo validado, a Colectta estruturou os estratos de interesse, segmentando a população de acordo com sexo e faixas etárias, de modo a garantir maior precisão nas estimativas e assegurar a representatividade estatística necessária para o desenvolvimento do plano amostral.

## **Sistemas de referência e parâmetros populacionais de interesse**

Para a execução da pesquisa, adotaram-se como sistemas de referência os registros fornecidos pela operadora, contendo a relação atualizada dos beneficiários ativos e suas respectivas informações demográficas essenciais ao delineamento amostral. Esse conjunto de dados constitui a base oficial utilizada para todas as etapas de cálculo, seleção e validação da amostra.

Com base nesse sistema de referência, foram definidos os parâmetros populacionais de interesse, que incluem, além da proporção de indivíduos elegíveis para participação na pesquisa, a distribuição dos beneficiários segundo:

- Sexo;
- Faixas etárias.

Esses parâmetros orientam as estimativas estatísticas, garantem a representatividade dos estratos definidos e asseguram que os resultados reflitam, de forma fidedigna, a experiência e a satisfação da população beneficiária.

## **Descrição da população amostrada**

A população amostrada é finita e corresponde ao conjunto de beneficiários elegíveis após o tratamento da base fornecida pela operadora, considerando os critérios de inclusão definidos para a pesquisa. Sua composição reflete a distribuição dos beneficiários segundo os



parâmetros populacionais de interesse descritos acima, garantindo a representatividade necessária para a geração de estimativas estatísticas válidas.

A seguir, apresenta-se a quadro síntese com a quantidade de beneficiários amostrados:

**Quadro: Descrição da população amostrada**

| Parâmetros de interesse | Frequência absoluta | Frequência relativa |
|-------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Sexo</b>             |                     |                     |
| Masculino               | 111                 | 41,42%              |
| Feminino                | 157                 | 58,58%              |
| <b>Faixas etárias</b>   |                     |                     |
| De 18 a 29 anos         | 42                  | 15,67%              |
| De 30 a 40 anos         | 62                  | 23,13%              |
| De 41 a 50 anos         | 58                  | 21,64%              |
| De 51 a 60 anos         | 31                  | 11,57%              |
| 61 anos ou mais         | 75                  | 27,99%              |
| <b>Total</b>            | <b>268</b>          | <b>100%</b>         |

## Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada predominantemente por meio da plataforma digital exclusiva da Colectta, com acesso individual e intransferível através de link enviado aos beneficiários por e-mail e WhatsApp. O respondente precisava confirmar sua identidade, validando informações pessoais (data de nascimento e parte do número do CPF), garantindo segurança e legitimidade às respostas. Para assegurar o cumprimento do plano amostral e corrigir eventuais desequilíbrios entre estratos, foram realizados ajustes complementares na massa enviada por e-mail/WhatsApp.

### Benefícios dessa abordagem:

- Favorece maior autonomia do beneficiário ao responder no momento mais conveniente.
- Reduz interferências externas, elevando a espontaneidade e a qualidade das respostas.
- A plataforma assegura rastreabilidade, controle de duplicidade e verificação automática de identidade.
- Os ajustes complementares permitem recompor estratos sub-representados e garantir o atingimento do tamanho amostral previsto.



## Definição do plano amostral

O plano amostral adotado baseia-se em **amostragem estratificada proporcional**, metodologia adequada para garantir representatividade dos diferentes perfis de beneficiários da operadora.

A estratificação foi realizada a partir das variáveis sexo e faixas etárias, conforme recomendação metodológica e melhores práticas em pesquisas de satisfação no setor de saúde suplementar. Essa abordagem assegura que todos os grupos relevantes da população-alvo — finita e previamente tratada — estejam proporcionalmente representados na amostra final, permitindo estimativas mais precisas e redução da variabilidade entre estratos.

A escolha pela amostragem estratificada proporcional é particularmente apropriada para estudos regulados pela ANS, pois possibilita:

- controle da composição da amostra, garantindo adequação ao perfil real dos beneficiários;
- melhor precisão estatística, com redução do erro amostral em comparação a amostragens simples de mesmo tamanho;
- otimização dos recursos de coleta, direcionando esforços aos estratos de maior relevância ou com maior dispersão populacional;
- transparência e reprodutibilidade, características essenciais para pesquisas auditáveis e metodologicamente robustas.

## Definição do tamanho da amostra e seleção da amostra

O tamanho da amostra foi definido utilizando o cálculo para amostragem estratificada proporcional em população finita.

Considerando que a população alvo da pesquisa é composta por 32189 beneficiários da operadora, ao nível de confiança de 90% e margem de erro máximo de 5%, a amostra foi formada por 268 respondentes.

Foram selecionados, aleatoriamente e proporcionalmente, beneficiários em cada estrato de interesse (sexo e faixa etária).

Os indivíduos selecionados na amostra que não foram encontrados ou que se recusaram a responder o questionário foram aleatoriamente substituídos por outros indivíduos.

## Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais

A seguir, apresenta-se a tabela síntese dos estimadores e erros amostrais por questão aplicada, com base nos dados obtidos no processo de coleta. A descrição de cada pergunta do questionário está integralmente disponível no Anexo desta Nota Técnica.

Importante destacar que as questões 3 e 7 do questionário aplicado foram excluídas da tabela devido serem variáveis categóricas com respostas dicotômicas (“Sim” ou “Não”).



**Tabela: Estimadores e erros amostrais**

| Questão | N   | Média | Desvio Padrão | Erro Padrão | Intervalo de confiança |                 |
|---------|-----|-------|---------------|-------------|------------------------|-----------------|
|         |     |       |               |             | Limite inferior        | Limite superior |
| 1       | 257 | 4.14  | 0,87          | 0,05        | 4,05                   | 4,23            |
| 2       | 202 | 4.1   | 1,23          | 0,09        | 3,96                   | 4,24            |
| 4       | 260 | 4.05  | 0,98          | 0,06        | 3,95                   | 4,15            |
| 5       | 255 | 3.92  | 0,98          | 0,06        | 3,82                   | 4,06            |
| 6       | 226 | 3.88  | 0,98          | 0,06        | 3,78                   | 3,99            |
| 8       | 160 | 3.94  | 0,92          | 0,07        | 3,82                   | 4,06            |
| 9       | 266 | 3.92  | 0,91          | 0,06        | 3,83                   | 4,01            |
| 10      | 263 | 3.73  | 1,04          | 0,06        | 3,63                   | 3,84            |

## Tratamento dos erros não amostrais

Os erros não amostrais correspondem a imprecisões que podem ocorrer em qualquer etapa da pesquisa e não estão relacionados ao processo de seleção da amostra, mas sim às condições de resposta, à qualidade das informações fornecidas ou às operações de coleta, registro e processamento dos dados. Neste projeto, os principais tipos de erros não amostrais considerados estão:

- Erros de cobertura (beneficiários elegíveis não contatados ou não alcançados pelos canais disponíveis);
- Erros de resposta (informações incorretas, incompletas ou inconsistentes fornecidas pelos respondentes);

Para minimizar erros de cobertura e não resposta, foram realizados ajustes complementares, assegurando a recomposição dos estratos e a confirmação direta de informações quando necessário. Casos em que a exclusão do beneficiário inicialmente selecionado da amostra mostraram-se obrigatórias, escolheu-se o ID seguinte como forma de “repescagem”.

Para complementar estratos com menor taxa de resposta, a plataforma digital foi utilizada como mecanismo de ajuste, com validação automática da identidade e bloqueio de duplicidades.

Portanto, a Colectta implementou procedimentos internos de supervisão, auditoria e conferência dos bancos de dados, assegurando que possíveis erros não amostrais fossem



identificados, corrigidos e documentados, preservando a qualidade e a integridade dos resultados apresentados.

## Aproveitamento da amostra

Taxa de respondentes: 11,5%

Dos 32189 indivíduos selecionados para compor a amostra, obteve-se um aproveitamento médio de 1 resposta a cada 8,7 beneficiários contactados. Antes de aplicar qualquer correção amostral ou substituição, foram realizadas tentativas de contato em diferentes dias da semana, alcançando uma média de 17 tentativas por beneficiário antes de avançar para o próximo elemento da amostra. O número máximo de tentativas realizadas foi de 20, considerando a baixa probabilidade de sucesso em contatos adicionais após esse limite.

O controle das tentativas de contato foi realizado por sistemas automatizados, que registram cada interação e classificam as tentativas sem sucesso de acordo com o motivo que impossibilitou a realização da entrevista. O envio do link para participação online são monitorados por beneficiário, sendo limitados a um total de 20 tentativas. Esse limite foi estabelecido com base na expertise da Colectta e em evidências de mercado, que demonstram um padrão decrescente de probabilidade de sucesso: até 10 tentativas, observa-se uma chance média de 75% de contato efetivo, enquanto entre 11 e 20 tentativas essa probabilidade torna-se baixa, e acima de 20 tentativas tende a zero.

Esse procedimento garante eficiência operacional, evita desgaste desnecessário nos canais de contato e assegura a aderência ao plano amostral previamente definido.

A tabela a seguir apresenta os detalhes do aproveitamento da amostra.

**Tabela: Aproveitamento da amostra**

| Situação do questionário                        | Quantidade de beneficiários | % Beneficiários | Quantidade de contatos |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|------------------------|
| Questionário concluído                          | 268                         | 11,5%           | 1991                   |
| Não foi possível localizar o beneficiário       | 1695                        | 72,8%           | 34724                  |
| Pesquisa incompleta                             | 25                          | 1,1%            | 201                    |
| Outros                                          | 0                           | 0%              | 0                      |
| Beneficiário não aceitou participar da pesquisa | 341                         | 14,6%           | 2909                   |
| <b>Total</b>                                    | <b>2329</b>                 | <b>100%</b>     | <b>39825</b>           |



## Sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo

Na coleta de dados feita através de plataforma online são aplicados controles automáticos e análises estatísticas destinadas a garantir a integridade dos questionários.

**LGPD:** Foram adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação dos dados pessoais dos entrevistados, seguindo os critérios e orientações da lei nº 13709.

**Acompanhamento da conclusão de questionários:** a equipe monitora continuamente o volume de respostas completas, incompletas ou abandonadas, para identificar eventuais padrões anômalos.

**Verificação de tempo de resposta:** os tempos de preenchimento são analisados por meio do cálculo da média e dois desvios-padrão para cima e para baixo, permitindo a identificação e exclusão de outliers relacionados a respostas excessivamente rápidas ou lentas, que podem comprometer a qualidade dos dados.

**Controle de IP e rastreamento de origem:** a plataforma registra automaticamente:

- identificação do IP utilizado, incluindo detecção de múltiplas respostas provenientes do mesmo endereço;
- distinção entre IPs públicos e privados;
- origem da coleta, indicando se a resposta foi registrada via plataforma digital.

Para validação do processo, os dados da Coordenadora de Operações da Colectta são os apresentados a seguir:

| Coordenadora |                                   |
|--------------|-----------------------------------|
| Nome         | Idalice Carvalho Figueiredo Rillo |
| Telefone     | (17) 3233 3874 / (17) 99129-7977  |

São Paulo. 10 de janeiro de 2026



**Diego Henrique Carvalho Camacho**  
CPF: 363.842.578-90  
Registro Profissional: 9834-A CONRE-(SP)



## Anexo - Questionário aplicado

### A. ATENCAO À SAÚDE

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Sempre
- A maioria das vezes
- Às vezes
- Nunca
- Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde
- Não sei/não me lembro

2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr. (a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr. (a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Sempre
- A maioria das vezes
- Às vezes
- Nunca
- Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata
- Não sei/não me lembro

3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista etc?

- Sim
- Não
- Não sei/não me lembro

4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, Laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde
- Não sei/não me lembro



5. Como o (a) Sr. (a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde
- Não sei

## **B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA**

6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr. (a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde
- Não sei/não me lembro

7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- Sim
- Não
- Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
- Não sei/não me lembro

8. Como o (a) Sr. (a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde
- Não sei/não me lembro



### C. AVALIAÇÃO GERAL

9. Como o (a) Sr. (a) avalia seu plano de saúde?

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sei/não tenho como avaliar

10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

- Definitivamente recomendaria
- Recomendaria
- Indiferente
- Recomendaria com Ressalvas
- Não Recomendaria
- Não sei/não tenho como avaliar



## Página de assinaturas



**Diego Camacho**  
363.842.578-90  
Signatário

### HISTÓRICO

- |                                |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>02 fev 2026</b><br>22:20:08 |    | <b>Michelle Esperidião</b> criou este documento. ( Email: michelle.esperidiao@gmail.com, CPF: 364.983.118-00 )                                                                                         |
| <b>03 fev 2026</b><br>08:08:43 |  | <b>Diego Henrique Carvalho Camacho</b> (Email: diego.camacho@colectta.com.br, CPF: 363.842.578-90) visualizou este documento por meio do IP 177.32.34.225 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil |
| <b>03 fev 2026</b><br>08:08:52 |  | <b>Diego Henrique Carvalho Camacho</b> (Email: diego.camacho@colectta.com.br, CPF: 363.842.578-90) assinou este documento por meio do IP 177.32.34.225 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil    |

