



# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários **ANS**

Unimed Tatuí  
2026

# Objetivos

O objetivo principal da pesquisa é mensurar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora Unimed Tatuí.

A aplicação da pesquisa de satisfação sobre os serviços oferecidos pela Operadora foi embasada pelo Documento Técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, elaborado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Ele compõe o Programa de Qualificação para as Operadoras (PQO).

A descrição técnica estatística da condução e resultados da pesquisa está disponível no documento Parecer da Auditoria Independente, termos legais assinados e Relatório Final original com os resultados da pesquisa de satisfação 2025.

Condução da pesquisa e características dos entrevistados

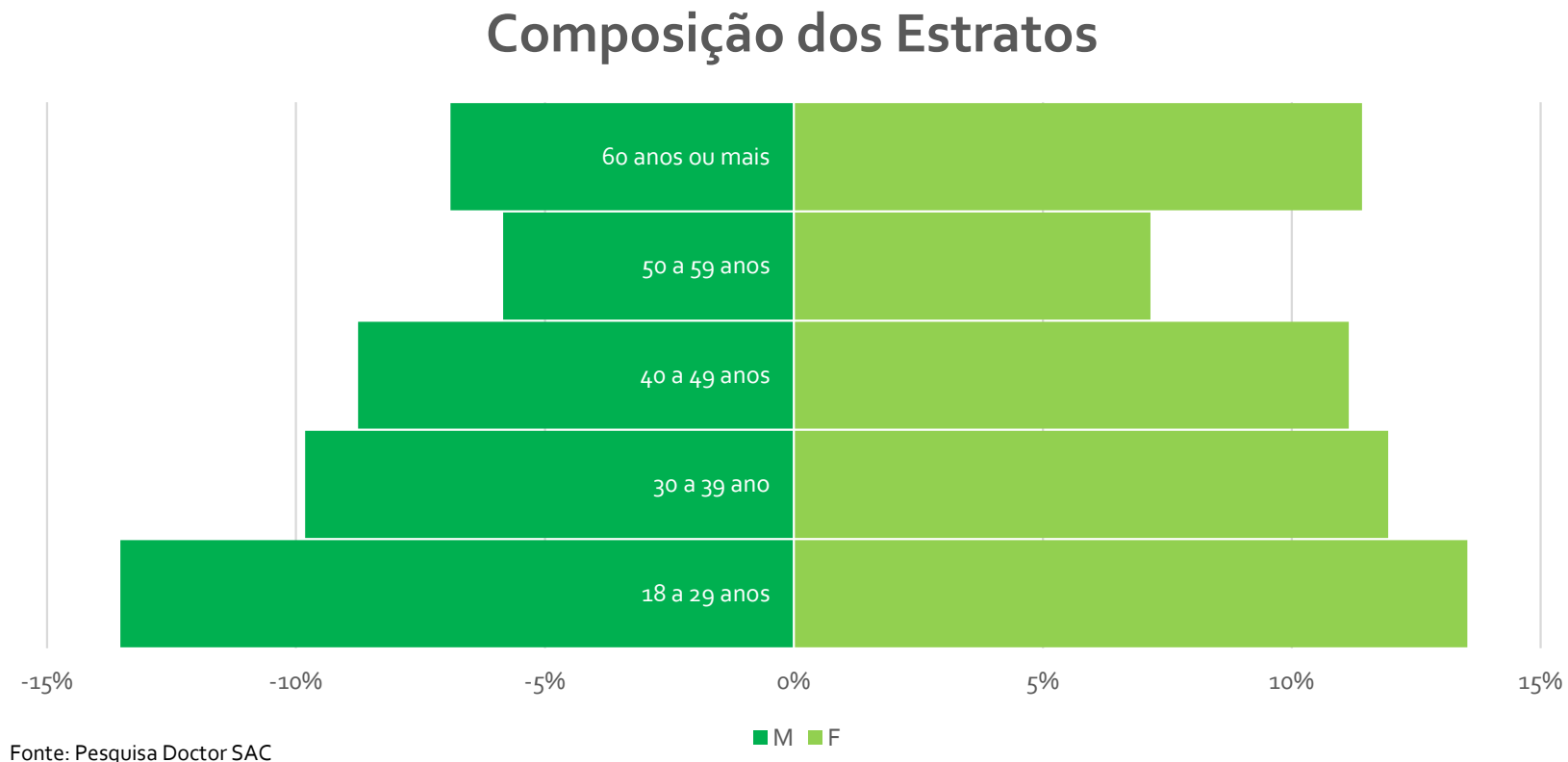
# PLANEJAMENTO AMOSTRAL

# Condução da pesquisa

- Responsável técnico da pesquisa: José Maria de Lima Junior
- Registro Profissional 7954-A - CONRE – 2ª Região
- Empresa responsável pela coleta dos dados da pesquisa: Doctor SAC
- Consultoria responsável pela auditoria independente: Sandro Chun - CPF: 021.002.307-43
- Amostra Aleatória Estratificada.
- Método de coleta: entrevistas via telefone.
- Tamanho do universo amostral: 15.242 beneficiários.
- Tamanho da amostra: 377 entrevistados para uma margem de erro de 4,98% e um nível de confiança ou significância de 95%.

- **Período de planejamento da pesquisa: 21 de novembro de 2025 até 27 de novembro de 2025.**
- **Período de coleta: 28 de novembro de 2025 até 11 de fevereiro de 2026.**
- **Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS.**
- **População alvo: beneficiários da Operadora UNIMED TATUÍ ativos em janeiro de 2026, maiores de 18 anos, registrados como locais (assumidos pela Operadora) e com telefone fixo ou residencial registrados no Cadastro.**
- **Taxa de Respondentes: 24,67%.**
- **Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.**

# Composição dos Estratos

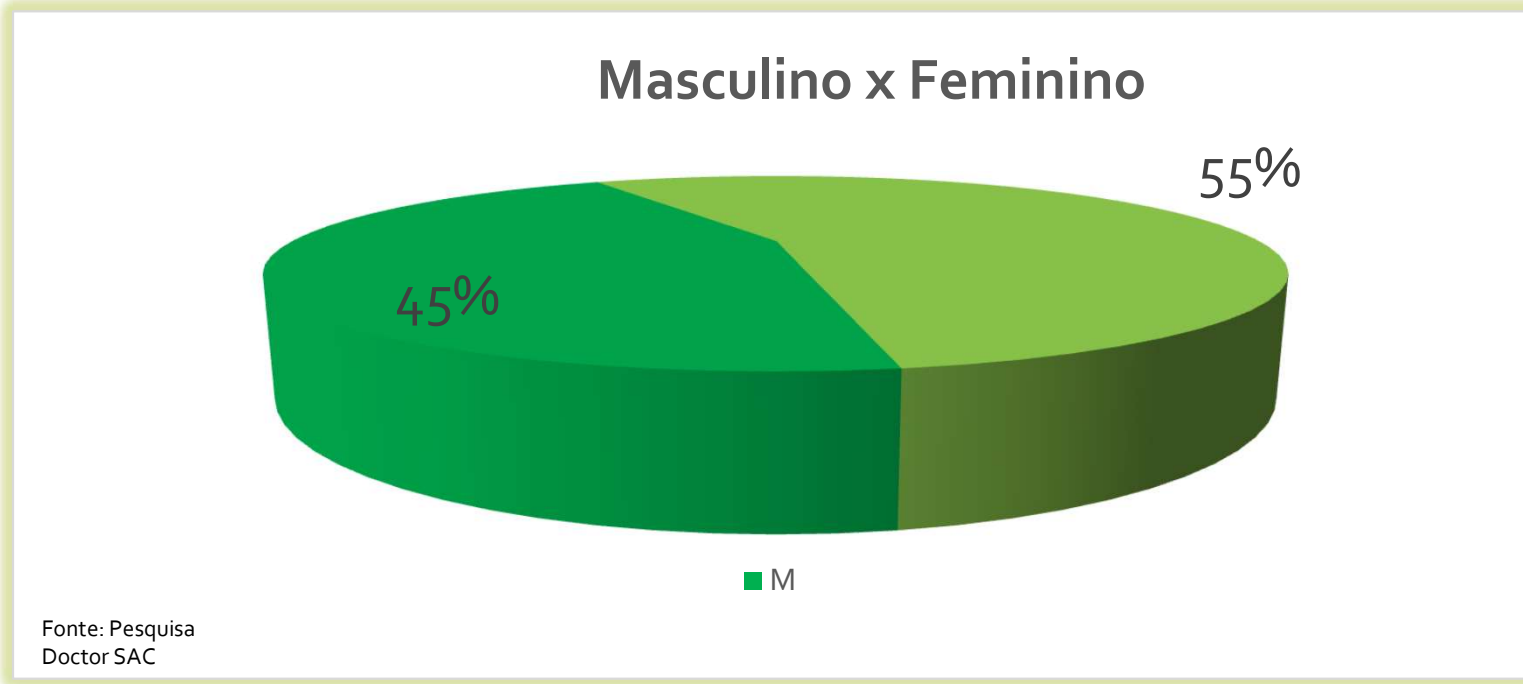


O gráfico acima, mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita o sexo feminino.

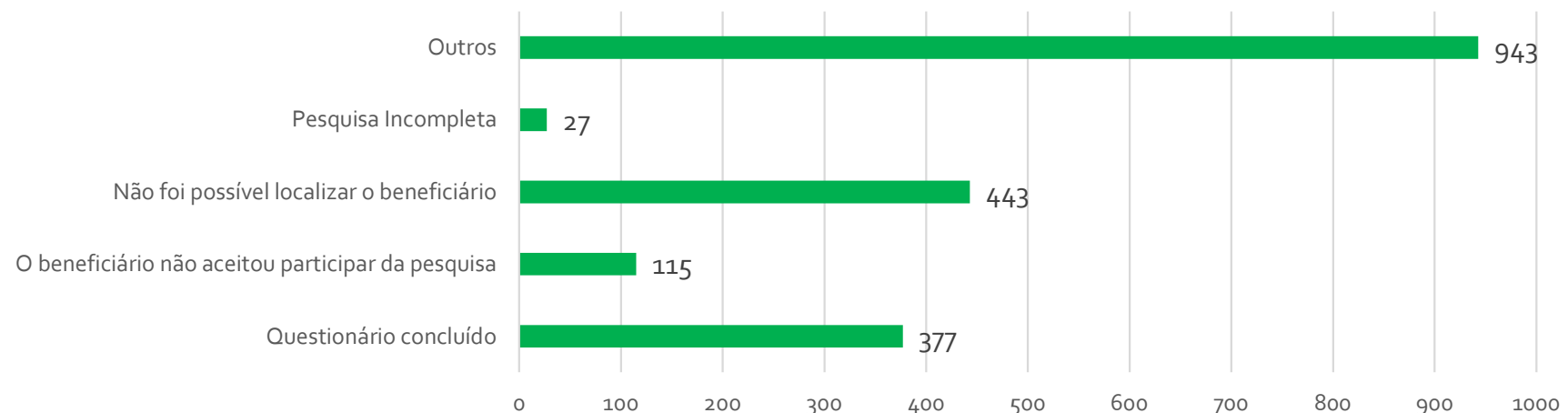
Os percentuais por sexo e grupo etário dos estratos ao lado refletem fidedignamente as proporções da população na amostra.

Com isso, percebe-se claramente à assimetria que existe entre os sexos havendo leve predominância feminina, coerente com os padrões nacionais de utilização de serviços de saúde, onde mulheres tendem a utilizar mais serviços preventivos, mas o grupo etário de 18 a 29 anos de idade masculino é aquele com a maior representação amostral.

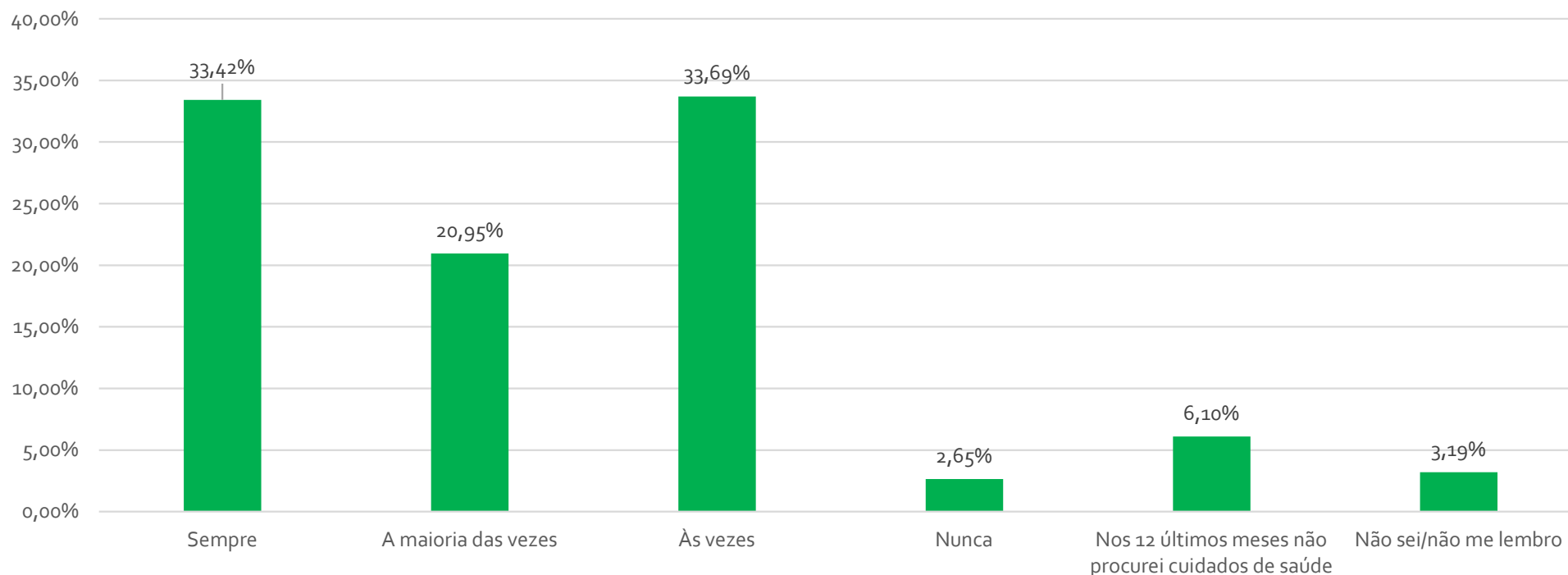
# Características Gerais dos Entrevistados



## Quantidade de Respondentes



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?

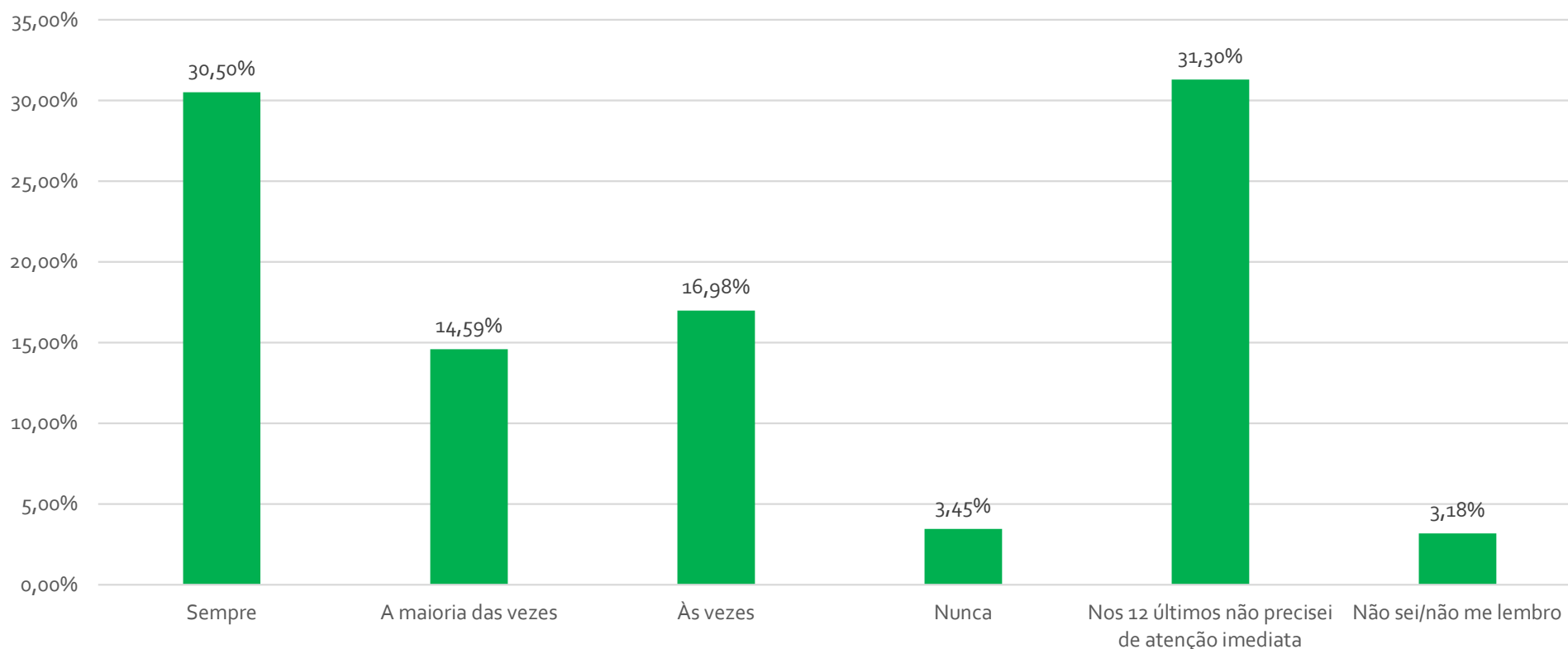


Fonte: Pesquisa Doctor SAC

54% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED TATUÍ quando necessitaram dos seus serviços como consultas, exames ou tratamentos, sendo que 33% disseram que sempre foram atendidos.



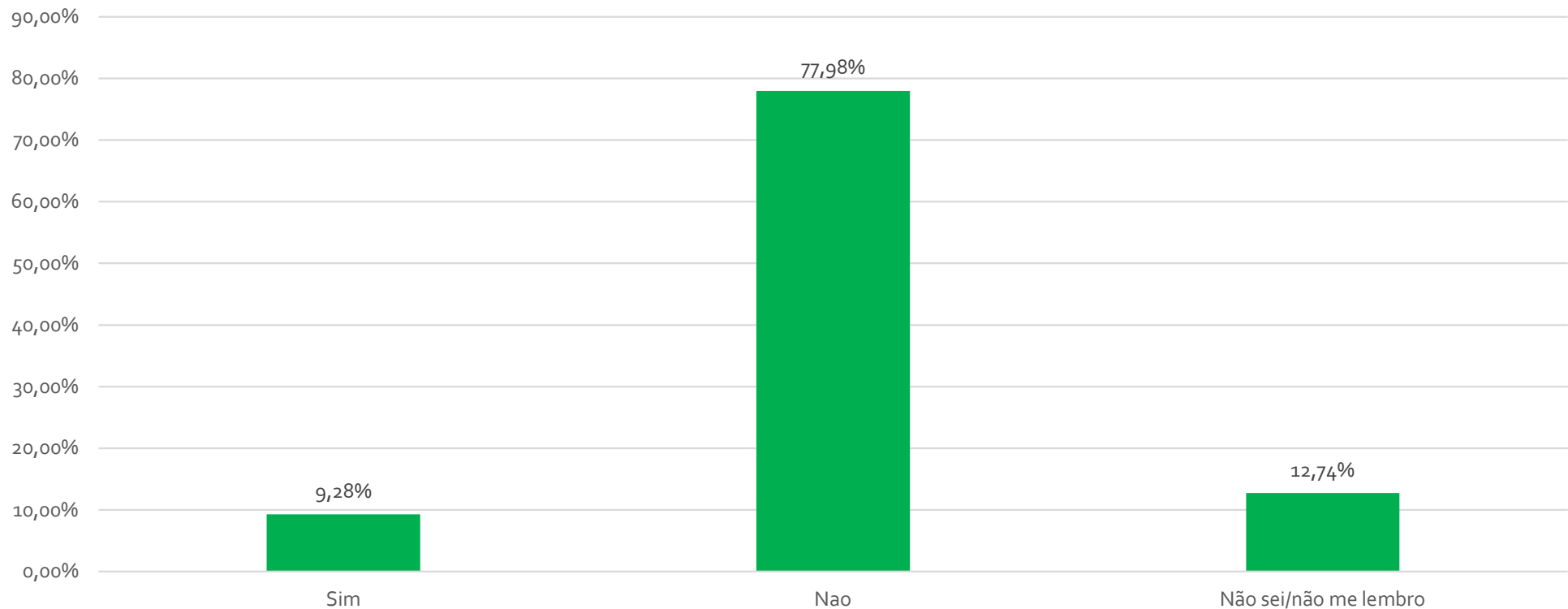
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

45% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED TATUÍ quando necessitaram de atenção imediata.

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?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Por outro lado, 78% dos respondentes disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de consultas e exames preventivos demonstrando a necessidade da UNIMED TATUÍ rever seus processos nesse sentido, pois consultas e exames preventivos podem agir no diagnóstico precoce de morbidades mitigando o risco da carteira, em termos de severidade e custo.

# Estatísticas por Perguntas

| P1                                                  | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                                              | 126                          | 126                                    | 33,42%                       | 33%                                     | 33,42% | 2,43%       | 4,70%         | 5%                     | 28,66%          | 38,18%          |
| A maioria das vezes                                 | 79                           | 205                                    | 20,95%                       | 54%                                     | 20,95% | 2,10%       | 4,06%         | 5%                     | 16,85%          | 25,06%          |
| Às vezes                                            | 127                          | 332                                    | 33,69%                       | 88%                                     | 33,69% | 2,43%       | 4,71%         | 5%                     | 28,92%          | 38,46%          |
| Nunca                                               | 10                           | 342                                    | 2,65%                        | 91%                                     | 2,65%  | 0,83%       | 1,60%         | 5%                     | 1,03%           | 4,27%           |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 23                           | 365                                    | 6,10%                        | 97%                                     | 6,10%  | 1,23%       | 2,39%         | 5%                     | 3,68%           | 8,52%           |
| Não sei/não me lembro                               | 12                           | 377                                    | 3,19%                        | 100%                                    | 3,19%  | 0,91%       | 1,75%         | 5%                     | 1,42%           | 4,97%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

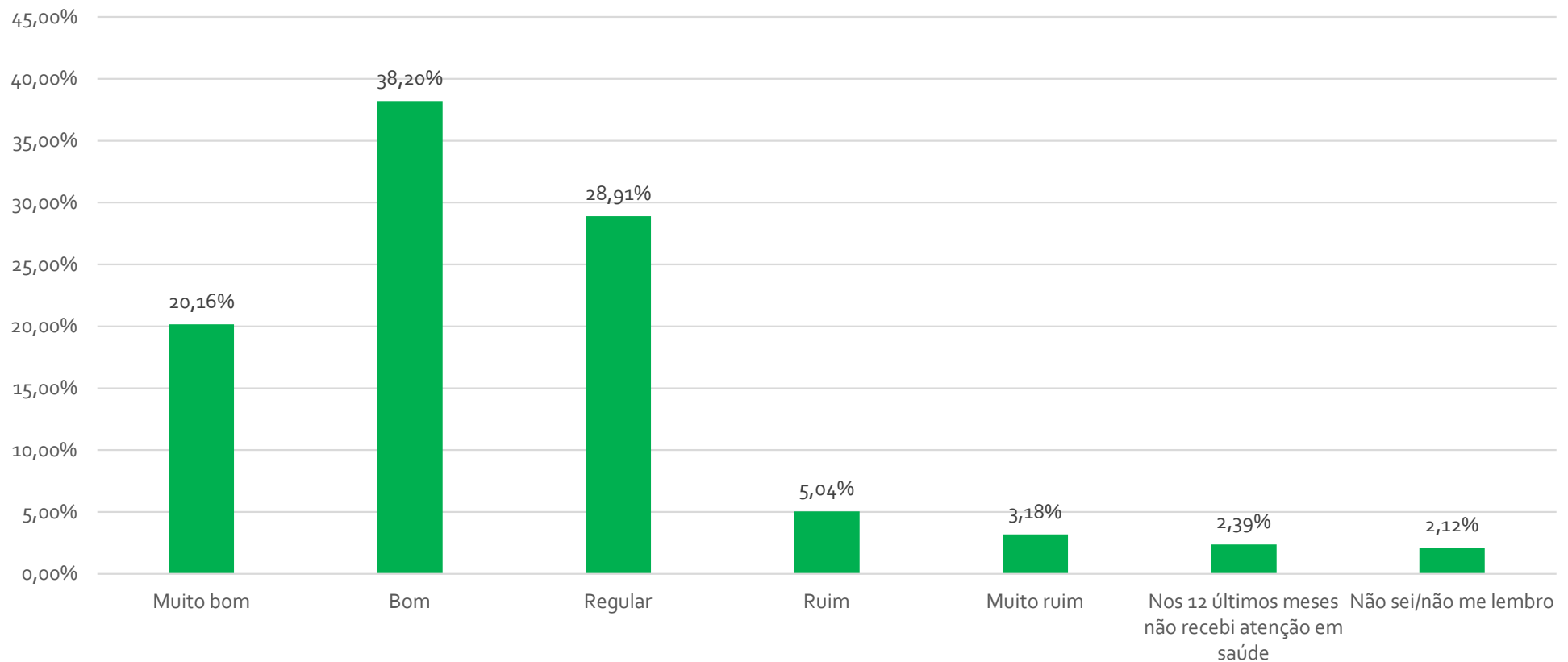
| P2                                              | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|-------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Sempre                                          | 115                          | 115                                    | 30,50%                       | 31%                                     | 30,50% | 2,37%       | 4,59%         | 5%                     | 25,86%          | 35,15%          |
| A maioria das vezes                             | 55                           | 170                                    | 14,59%                       | 45%                                     | 14,59% | 1,82%       | 3,52%         | 5%                     | 11,03%          | 18,15%          |
| Às vezes                                        | 64                           | 234                                    | 16,98%                       | 62%                                     | 16,98% | 1,93%       | 3,74%         | 5%                     | 13,19%          | 20,77%          |
| Nunca                                           | 13                           | 247                                    | 3,45%                        | 66%                                     | 3,45%  | 0,94%       | 1,82%         | 5%                     | 1,61%           | 5,29%           |
| Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata | 118                          | 365                                    | 31,30%                       | 97%                                     | 31,30% | 2,39%       | 4,62%         | 5%                     | 26,62%          | 35,98%          |
| Não sei/não me lembro                           | 12                           | 377                                    | 3,18%                        | 100%                                    | 3,18%  | 0,90%       | 1,75%         | 5%                     | 1,41%           | 4,96%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

| P3                    | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Sim                   | 35                           | 35                                     | 9,28%                        | 9%                                      | 9,28%  | 1,49%       | 2,89%         | 5%                     | 6,35%           | 12,21%          |
| Nao                   | 294                          | 329                                    | 77,98%                       | 87%                                     | 77,98% | 2,13%       | 4,13%         | 5%                     | 73,80%          | 82,17%          |
| Não sei/não me lembro | 48                           | 377                                    | 12,74%                       | 100%                                    | 12,74% | 1,72%       | 3,32%         | 5%                     | 9,38%           | 16,11%          |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

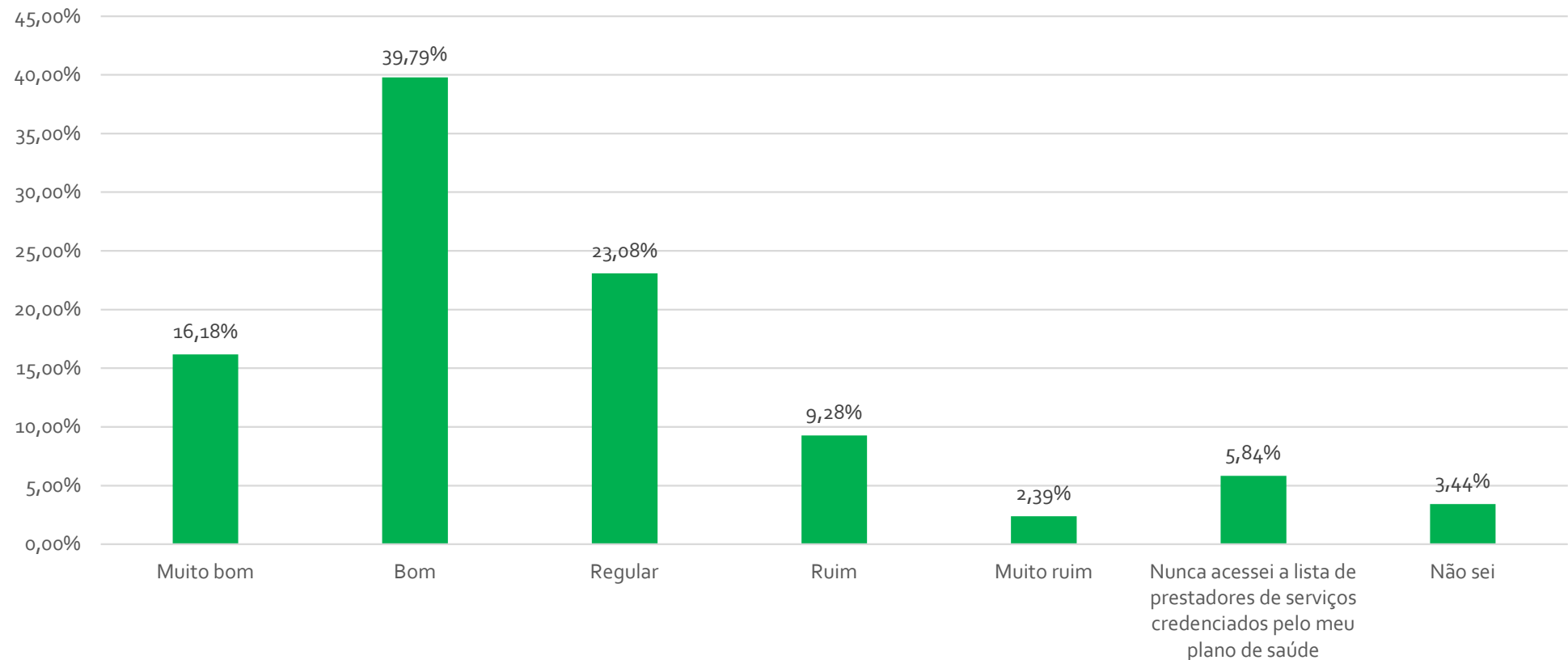
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

58% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED TATUÍ.

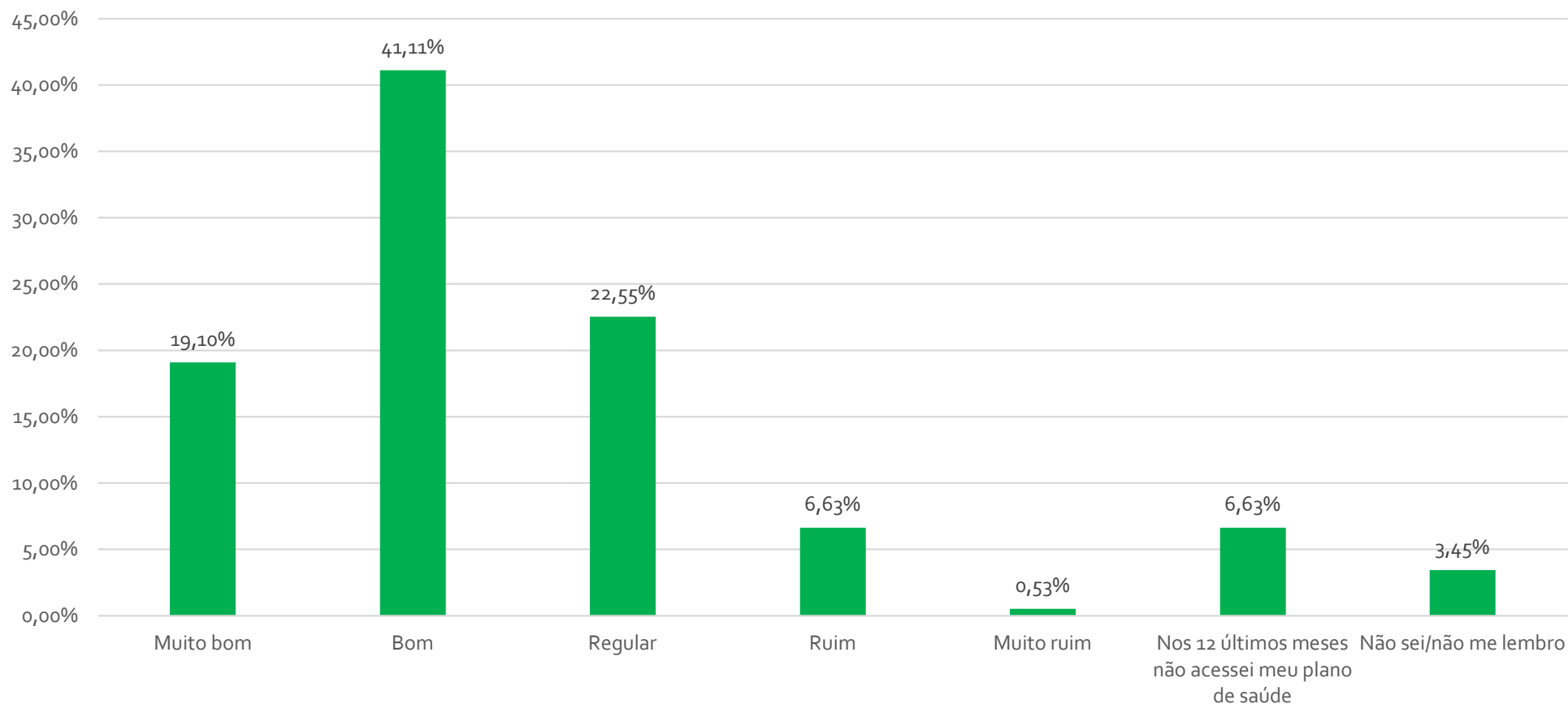
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

56% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação posicionaram-se positivamente nesta pergunta quanto a lista de credenciados e o seu meio disponibilização junto à UNIMED TATUÍ mostrando que a Empresa fornece um serviço de qualidade, de acordo com a opinião de seus clientes.

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?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

60% dos respondentes avaliaram de forma positiva sua experiência com a UNIMED TATUÍ quanto aos serviços de atendimento.

# Estatísticas por Perguntas

| P4                                               | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|--------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                                        | 76                           | 76                                     | 20,16%                       | 20%                                     | 20,16% | 2,07%       | 4,00%         | 5%                     | 16,11%          | 24,21%          |
| Bom                                              | 144                          | 220                                    | 38,20%                       | 58%                                     | 38,20% | 2,50%       | 4,84%         | 5%                     | 33,29%          | 43,10%          |
| Regular                                          | 109                          | 329                                    | 28,91%                       | 87%                                     | 28,91% | 2,33%       | 4,52%         | 5%                     | 24,34%          | 33,49%          |
| Ruim                                             | 19                           | 348                                    | 5,04%                        | 92%                                     | 5,04%  | 1,13%       | 2,18%         | 5%                     | 2,83%           | 7,25%           |
| Muito ruim                                       | 12                           | 360                                    | 3,18%                        | 95%                                     | 3,18%  | 0,90%       | 1,75%         | 5%                     | 1,41%           | 4,96%           |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 9                            | 369                                    | 2,39%                        | 98%                                     | 2,39%  | 0,79%       | 1,52%         | 5%                     | 0,85%           | 3,93%           |
| Não sei/não me lembro                            | 8                            | 377                                    | 2,12%                        | 100%                                    | 2,12%  | 0,74%       | 1,44%         | 5%                     | 0,67%           | 3,58%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

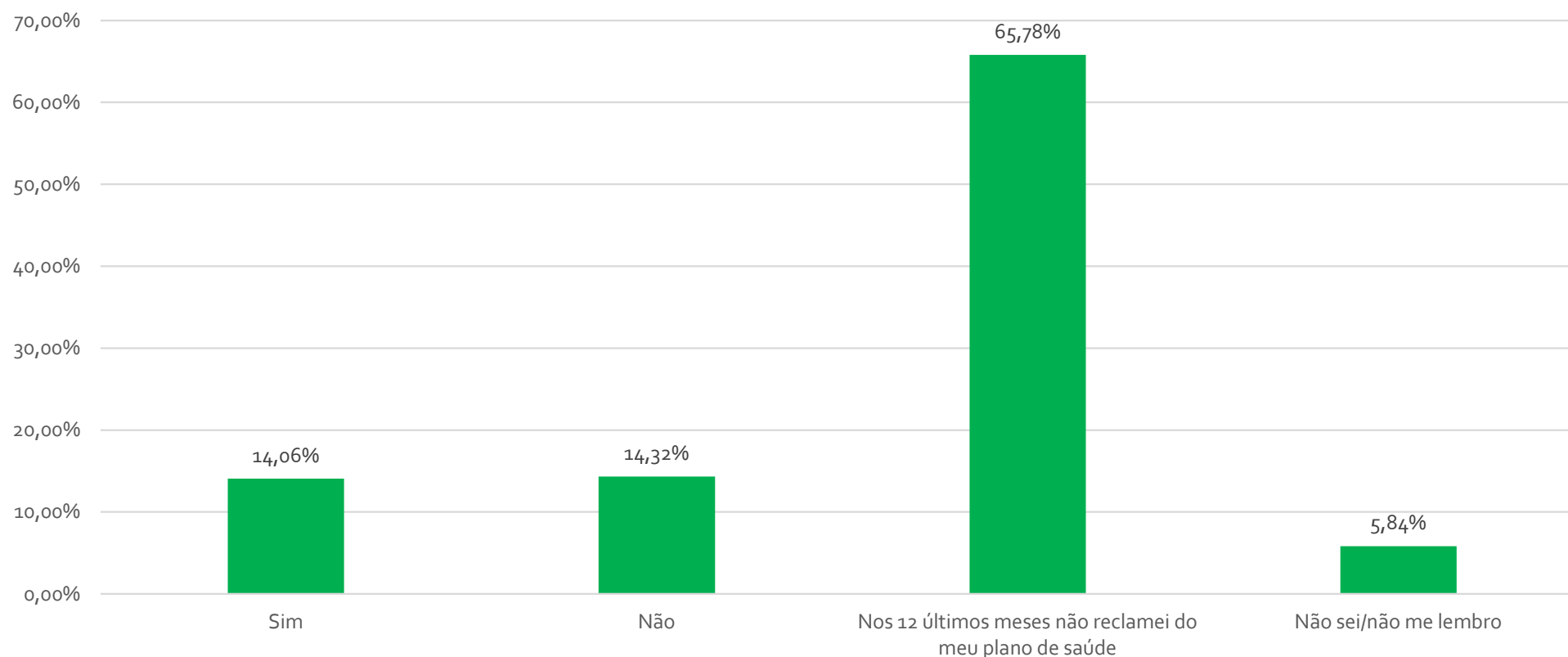
| P5                                                                                    | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                                                                             | 61                           | 61                                     | 16,18%                       | 16%                                     | 16,18% | 1,90%       | 3,67%         | 5%                     | 12,46%          | 19,90%          |
| Bom                                                                                   | 150                          | 211                                    | 39,79%                       | 56%                                     | 39,79% | 2,52%       | 4,88%         | 5%                     | 34,85%          | 44,73%          |
| Regular                                                                               | 87                           | 298                                    | 23,08%                       | 79%                                     | 23,08% | 2,17%       | 4,20%         | 5%                     | 18,82%          | 27,33%          |
| Ruim                                                                                  | 35                           | 333                                    | 9,28%                        | 88%                                     | 9,28%  | 1,49%       | 2,89%         | 5%                     | 6,35%           | 12,21%          |
| Muito ruim                                                                            | 9                            | 342                                    | 2,39%                        | 91%                                     | 2,39%  | 0,79%       | 1,52%         | 5%                     | 0,85%           | 3,93%           |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 22                           | 364                                    | 5,84%                        | 97%                                     | 5,84%  | 1,21%       | 2,34%         | 5%                     | 3,47%           | 8,20%           |
| Não sei                                                                               | 13                           | 377                                    | 3,44%                        | 100%                                    | 3,44%  | 0,94%       | 1,82%         | 5%                     | 1,60%           | 5,28%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

| P6                                                  | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|-----------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                                           | 72                           | 72                                     | 19,10%                       | 19%                                     | 19,10% | 2,02%       | 3,92%         | 5%                     | 15,13%          | 23,07%          |
| Bom                                                 | 155                          | 227                                    | 41,11%                       | 60%                                     | 41,11% | 2,53%       | 4,91%         | 5%                     | 36,15%          | 46,08%          |
| Regular                                             | 85                           | 312                                    | 22,55%                       | 83%                                     | 22,55% | 2,15%       | 4,17%         | 5%                     | 18,33%          | 26,76%          |
| Ruim                                                | 25                           | 337                                    | 6,63%                        | 89%                                     | 6,63%  | 1,28%       | 2,48%         | 5%                     | 4,12%           | 9,14%           |
| Muito ruim                                          | 2                            | 339                                    | 0,53%                        | 90%                                     | 0,53%  | 0,37%       | 0,72%         | 5%                     | 0,00%           | 1,26%           |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 25                           | 364                                    | 6,63%                        | 97%                                     | 6,63%  | 1,28%       | 2,48%         | 5%                     | 4,12%           | 9,14%           |
| Não sei/não me lembro                               | 13                           | 377                                    | 3,45%                        | 100%                                    | 3,45%  | 0,94%       | 1,82%         | 5%                     | 1,61%           | 5,29%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

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?



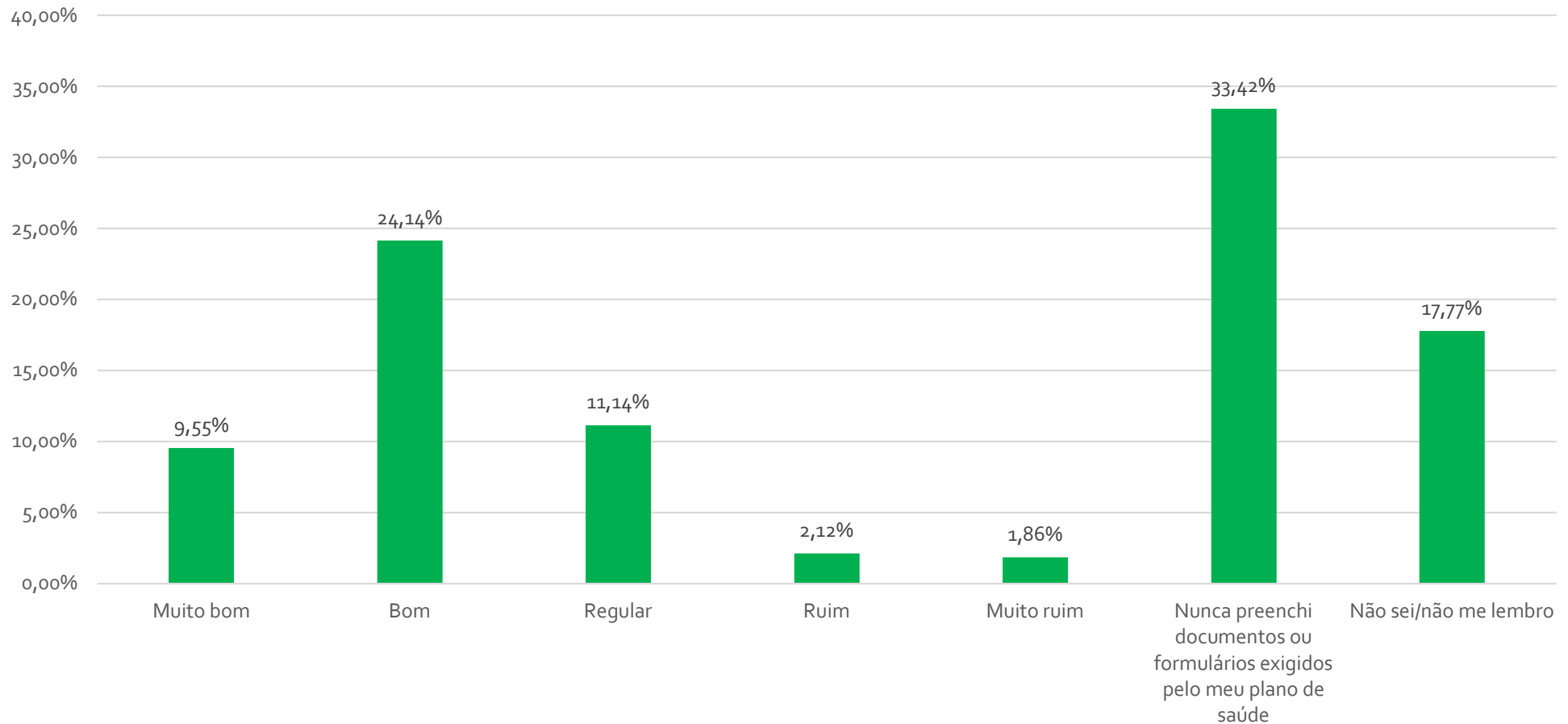
Fonte: Pesquisa Doctor SAC

14% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação da UNIMED TATUÍ disseram que tiveram suas reclamações atendidas, 14% reclamaram que não tiveram suas reclamações atendidas.

Por outro lado, 66% disseram que não reclamaram nos últimos 12 meses somados aos 6% que declararam não saber ou não lembrar, talvez isto seja pelo fato destes entrevistados não terem do que reclamar, indicando possivelmente não possuir insatisfação com os serviços prestados.



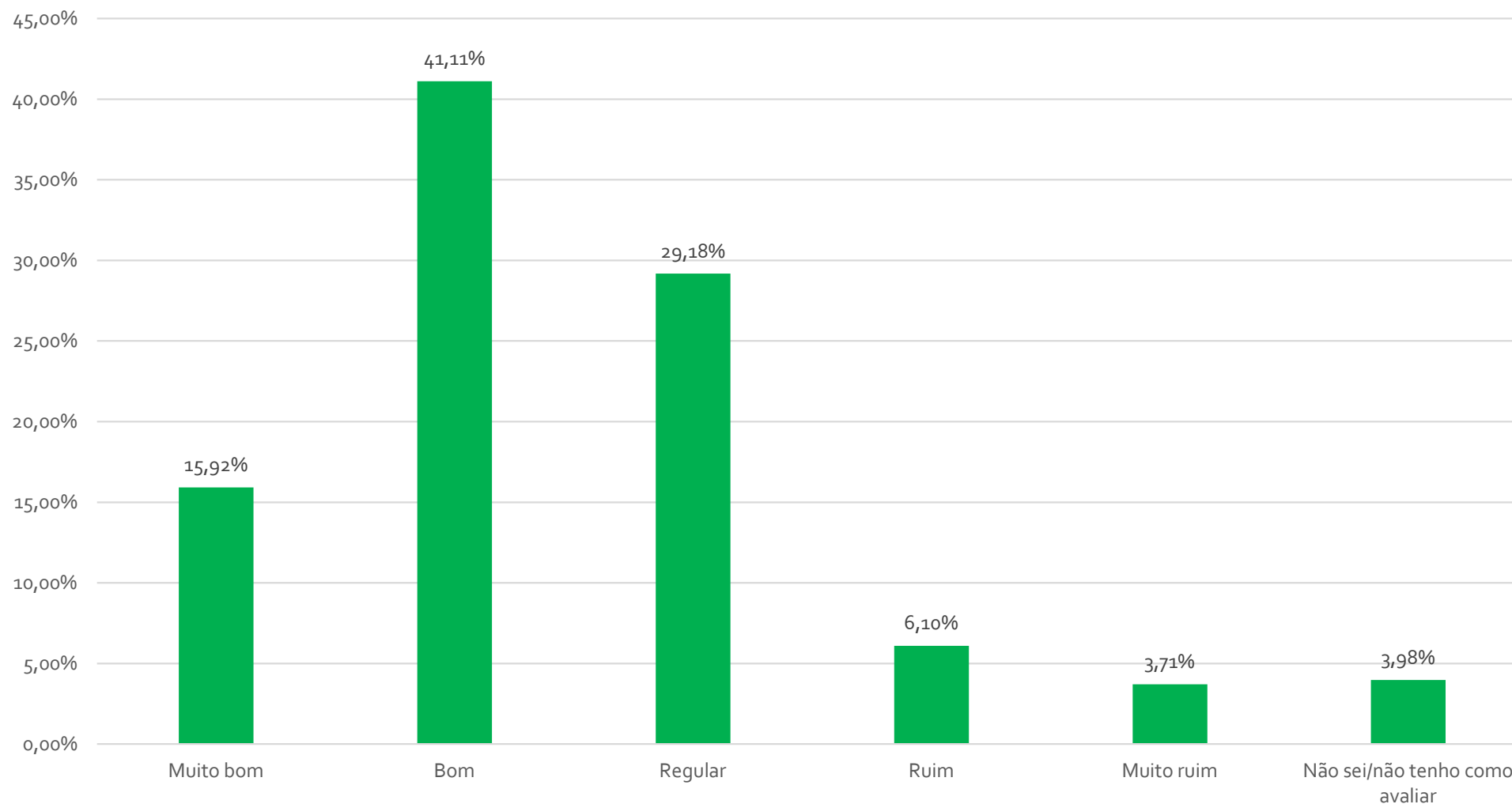
8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

34% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pela UNIMED TATUÍ quanto a facilidade no preenchimento e envio, sendo que apenas 4% avaliaram negativamente este quesito, enquanto que 34% nunca preencheram documentos ou formulários e, portanto, não sabem avaliar esta pergunta e se somam ao 17% que não sabem ou não lembram, totalizando quase 51% dos respondentes.

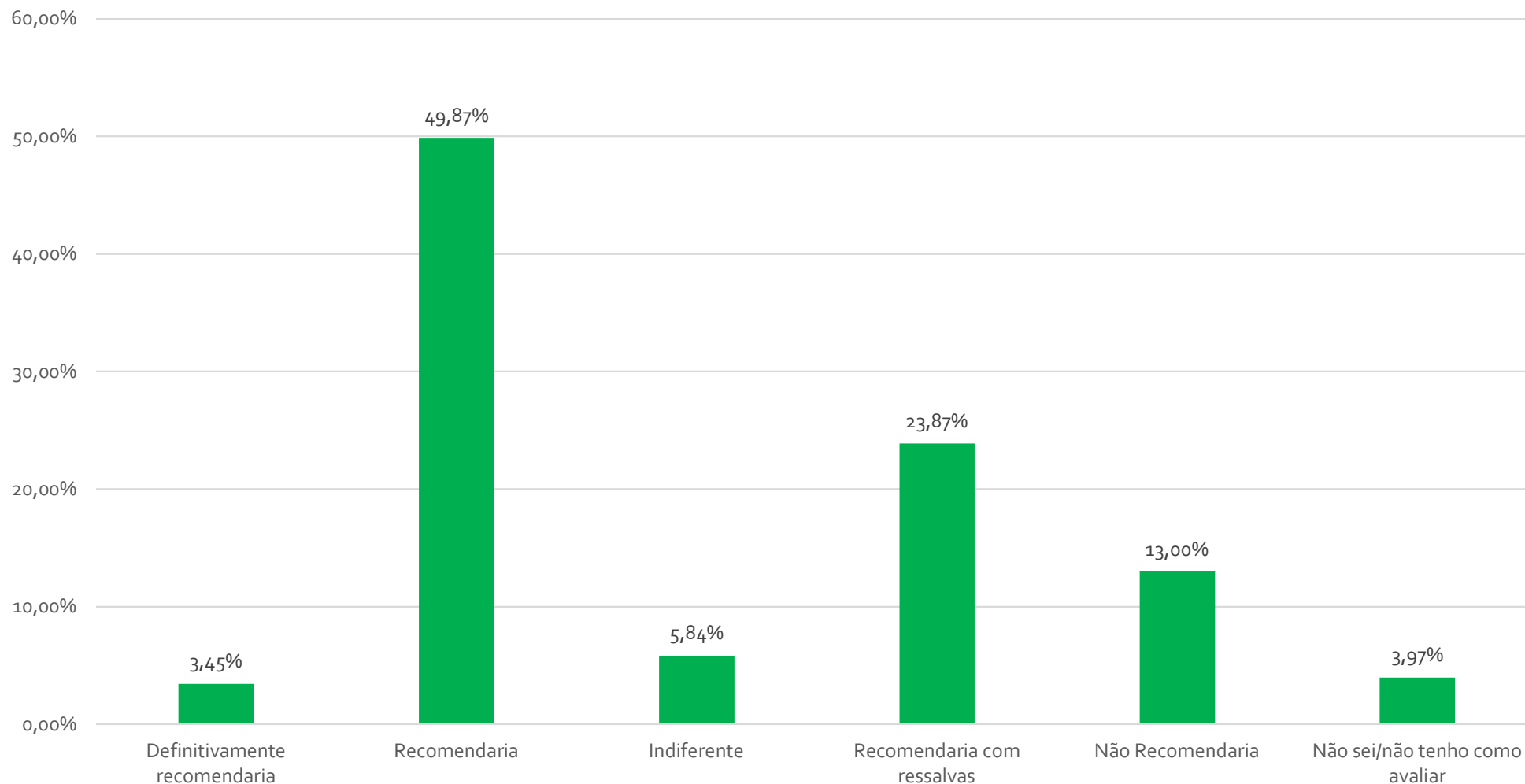
## 9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

57% dos respondentes avaliaram positivamente a UNIMED TATUÍ contra apenas 10% que avaliaram negativamente.

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



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

A Pesquisa de Satisfação indica que 53% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde da UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares contra 13% de entrevistados que não recomendariam.

# Estatísticas por Perguntas

| P7                                                      | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Sim                                                     | 53                           | 53                                     | 14,06%                       | 14%                                     | 14,06% | 1,79%       | 3,47%         | 5%                     | 10,55%          | 17,57%          |
| Não                                                     | 54                           | 107                                    | 14,32%                       | 28%                                     | 14,32% | 1,80%       | 3,49%         | 5%                     | 10,79%          | 17,86%          |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde | 248                          | 355                                    | 65,78%                       | 94%                                     | 65,78% | 2,44%       | 4,73%         | 5%                     | 60,99%          | 70,57%          |
| Não sei/não me lembro                                   | 22                           | 377                                    | 5,84%                        | 100%                                    | 5,84%  | 1,21%       | 2,34%         | 5%                     | 3,47%           | 8,20%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

| P8                                                                        | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                                                                 | 36                           | 36                                     | 9,55%                        | 10%                                     | 9,55%  | 1,51%       | 2,93%         | 5%                     | 6,58%           | 12,52%          |
| Bom                                                                       | 91                           | 127                                    | 24,14%                       | 34%                                     | 24,14% | 2,20%       | 4,27%         | 5%                     | 19,82%          | 28,46%          |
| Regular                                                                   | 42                           | 169                                    | 11,14%                       | 45%                                     | 11,14% | 1,62%       | 3,14%         | 5%                     | 7,96%           | 14,32%          |
| Ruim                                                                      | 8                            | 177                                    | 2,12%                        | 47%                                     | 2,12%  | 0,74%       | 1,44%         | 5%                     | 0,67%           | 3,58%           |
| Muito ruim                                                                | 7                            | 184                                    | 1,86%                        | 49%                                     | 1,86%  | 0,70%       | 1,35%         | 5%                     | 0,49%           | 3,22%           |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 126                          | 310                                    | 33,42%                       | 82%                                     | 33,42% | 2,43%       | 4,70%         | 5%                     | 28,66%          | 38,18%          |
| Não sei/não me lembro                                                     | 67                           | 377                                    | 17,77%                       | 100%                                    | 17,77% | 1,97%       | 3,81%         | 5%                     | 13,91%          | 21,63%          |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

| P9                             | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|--------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Muito bom                      | 60                           | 60                                     | 15,92%                       | 16%                                     | 15,92% | 1,88%       | 3,65%         | 5%                     | 12,22%          | 19,61%          |
| Bom                            | 155                          | 215                                    | 41,11%                       | 57%                                     | 41,11% | 2,53%       | 4,91%         | 5%                     | 36,15%          | 46,08%          |
| Regular                        | 110                          | 325                                    | 29,18%                       | 86%                                     | 29,18% | 2,34%       | 4,53%         | 5%                     | 24,59%          | 33,77%          |
| Ruim                           | 23                           | 348                                    | 6,10%                        | 92%                                     | 6,10%  | 1,23%       | 2,39%         | 5%                     | 3,68%           | 8,52%           |
| Muito ruim                     | 14                           | 362                                    | 3,71%                        | 96%                                     | 3,71%  | 0,97%       | 1,89%         | 5%                     | 1,80%           | 5,62%           |
| Não sei/não tenho como avaliar | 15                           | 377                                    | 3,98%                        | 100%                                    | 3,98%  | 1,01%       | 1,95%         | 5%                     | 2,01%           | 5,95%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

| P10                            | Frequência (n <sub>i</sub> ) | Frequência Acumulada (N <sub>i</sub> ) | Percentual (f <sub>i</sub> ) | Porcentagem Acumulada (F <sub>i</sub> ) | Média  | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|--------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Definitivamente recomendaria   | 13                           | 13                                     | 3,45%                        | 3%                                      | 3,45%  | 0,94%       | 1,82%         | 5%                     | 1,61%           | 5,29%           |
| Recomendaria                   | 188                          | 201                                    | 49,87%                       | 53%                                     | 49,87% | 2,58%       | 4,98%         | 5%                     | 44,82%          | 54,91%          |
| Indiferente                    | 22                           | 223                                    | 5,84%                        | 59%                                     | 5,84%  | 1,21%       | 2,34%         | 5%                     | 3,47%           | 8,20%           |
| Recomendaria com ressalvas     | 90                           | 313                                    | 23,87%                       | 83%                                     | 23,87% | 2,20%       | 4,25%         | 5%                     | 19,57%          | 28,18%          |
| Não Recomendaria               | 49                           | 362                                    | 13,00%                       | 96%                                     | 13,00% | 1,73%       | 3,35%         | 5%                     | 9,60%           | 16,39%          |
| Não sei/não tenho como avaliar | 15                           | 377                                    | 3,97%                        | 100%                                    | 3,97%  | 1,01%       | 1,95%         | 5%                     | 2,00%           | 5,94%           |

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

# Ressalvas

O cálculo do erro padrão, do erro amostral e dos limites inferior e superior foi realizado individualmente para cada nível de resposta de cada pergunta, conforme apresentado nas tabelas dos slides intitulados “Estatísticas por Perguntas”. Esses procedimentos seguem rigor estatístico e estão fundamentados em referências clássicas de modelos lineares generalizados, como Dobson (2002) e McCullagh & Nelder (1983), que orientam a aplicação de GLMs para estimativas de proporções e seus intervalos de confiança.

Dessa forma, todos os resultados apresentados respeitam padrões consolidados de análise estatística, garantindo consistência, transparência e robustez na interpretação dos dados da pesquisa.

# Conclusões sobre a Pesquisa de Satisfação

***A grosso modo, a Operadora Unimed Tatuí apresentou em sua Pesquisa de Satisfação as seguintes informações:***

- **Considerando o perfil dos entrevistados, com base na distribuição por sexo e idade, verificou-se a predominância de mulheres frente aos homens, exceto na primeira faixa que vai dos 18 anos até os 29 anos, sendo está a faixa etária com maior frequência de respondentes.**
- **A grande maioria dos entrevistados avaliaram como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.**
- **Corroborando com as considerações acima, 53% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares.**