

## *Pesquisa de Opinião e Satisfação com os Planos de Saúde contratados e Licitados pela CAERN.*

Caros Associados.

O Sindágua/RN já há muito tempo vem recebendo reclamações e denúncias de mau atendimento pelo plano de saúde licitado pela CAERN em cumprimento de cláusula estabelecida no acordo coletivo de trabalho e em sucessivas gestões tem amargado o dissabor de ver-se inerte e impotente diante da confusa situação que se estabelece e parece querer se perpetuar.

O plano atual vem-se mantendo graças a sucessivos termos aditivos em detrimento da insatisfação dos empregados associados que dele dependem.

O Sindágua sempre encontrou obstáculos em suas ações em razão das muitas manobras do plano licitado com descumprimentos de ajustes de conduta e de compromissos assumidos perante a CAERN e perante o próprio Sindágua, mas, o maior obstáculo sempre esteve mesmo na própria conduta do empregado associado que reclama muito e não faz as devidas denúncias formais, apesar dos muitos fóruns de competência para receber as suas queixas, entre eles, o Ministério Público e o próprio Sindágua.

As reclamações e queixas informais não param de crescer e o Sindágua resolveu fazer uma pesquisa de opinião onde cada trabalhador associado poderá registrar o seu nível de satisfação ou insatisfação e ainda relatar situações de dificuldade e mau atendimento que por ventura tenha sofrido junto ao plano licitado.

O formulário poderá, caso, queira, ser preenchido sem identificação, sendo exigido apenas a identificação da Regional que o empregado associado esteja lotado.

Participe! A sua opinião servirá de instrumento para nortear as ações do Sindágua em relação ao assunto.

Este formulário encontra-se também na página do Sindágua <http://www.sindaguarn.com.br>.

Alberto da Silva Moura  
Presidente do Sindágua

## *Pesquisa de Opinião e Satisfação com os Planos de Saúde contratados e Licitados pela CAERN*

**1 Meu plano de saúde é:**  Hapvida  Unimed  Amil  Outros  Não tenho plano

**2 Sou lotado na:**

ADC  RNS  RNN  RLS  RMO  RCA  RPF  RAS

**3 Escolhi o plano de saúde que estou porque:**

É o melhor  É o mais barato  Aceita meus pais e agregados  Tem um bom atendimento.  
 Não tenho outra opção.

**4 Quanto à rede de atendimento o meu plano dispõe de profissionais, laboratórios, clínicas e hospitais:**

**4.1 Profissionais**

A quantidade e especialidades disponíveis são suficientes para as minhas necessidades.  
 Apenas parte dos profissionais que precisei/preciso são conveniados e encontram-se atendendo.  
 A maioria dos profissionais que precisei/preciso não são conveniados ou não atendem mais.

**4.2 Laboratórios**

A quantidade e qualidade disponíveis são suficientes para as minhas necessidades.  
 A maioria dos laboratórios que precisei/preciso estão conveniados e atendendo.  
 A maioria dos laboratórios que precisei/preciso não estão conveniados.  
 Só tenho a opção de atendimento nos laboratórios do próprio plano.  
 Não há laboratórios disponíveis para atendimento.

**4.3 Clínicas**

A quantidade e qualidade são suficientes para as minhas necessidades.  
 A maioria das clínicas que precisei/preciso estão conveniadas e atendendo.  
 A maioria das clínicas que precisei/preciso não estão conveniadas.  
 Só tenho a opção de atendimento nas clínicas do próprio plano.  
 Não há clínicas disponíveis para atendimento.

**4.4 Hospitais**

A quantidade e qualidade são suficientes para as minhas necessidades.  
 A maioria dos hospitais que precisei/preciso estão conveniados e atendendo.  
 A maioria das hospitais que precisei/preciso não estão conveniadas.  
 Só tenho a opção de atendimento em hospital do próprio plano.  
 Não há hospital disponível para atendimento.

**5 Indique as facilidades oferecidas pelo seu plano quanto aos Procedimentos de Controle de Atendimento.**

Não há nenhuma burocracia nas "autorizações" e ocorrem com presteza e rapidez.  
 As autorizações quase sempre são descomplicadas e rápidas.  
 As autorizações são quase sempre complicadas e demoradas.  
 O plano quase sempre se nega a autorizar.  
 Toda autorização é uma complicação.

**6 Indique o grau de facilidade encontrado junto aos conveniados no momento do atendimento, ao tomarem conhecimento do plano de saúde a ser atendido.**

- Sempre sou bem atendido(a) quando informo qual é o meu plano.
- Geralmente sou bem atendido(a) quando informo qual é o meu plano.
- A cordialidade desaparece quando informo qual é o meu plano.
- As vezes nem sou atendido(a) quando informo qual é o meu plano.
- As vezes sou discriminado(a) e mal atendido(a) quando informo qual é o meu plano.

**7 Você se sente respeitado como cidadão e consumidor pelo seu plano?**

- Sim! Sempre.
- Geralmente me sinto respeitado(a).
- Às vezes.
- O plano dificilmente me destina o devido respeito.
- O plano nunca me destina o devido respeito.

**8 Você já sofreu constrangimentos, desrespeito aos seus direitos, aborrecimentos, humilhações causados pelo seu plano?**

- Nunca tive problemas desse tipo.
- Somente uma vez.
- Mais de uma vez.
- Quase sempre ocorre.
- Sempre que precisei/preciso do plano.

**9 O seu grau de satisfação com o seu plano é:**

- Muito satisfeito(a).
- Satisfeito(a).
- Precisa melhorar.
- Não estou muito satisfeito(a).
- Não estou nada satisfeito(a).

**10 Se você tivesse oportunidade mudaria de plano?**

- Sim. Não pensaria duas vezes.
- Somente se aceitasse meus pais e agregados.
- Só se o preço fosse o mesmo.
- Somente se aceitasse meus pais e agregados e o preço fosse o mesmo.
- Bastaria que fosse mais barato.
- Não trocaria o meu plano.

*Se desejar, utilize o verso para os seus comentários e sugestões.*

*Este formulário encontra-se também na página do Sindágua <http://www.sindaguarn.com.br> .*