



PERCEPÇÃO SOCIAL SOBRE A PRIMORDIALIDADE NA CONTRATAÇÃO DE PLANOS DE SAÚDE EM PERÍODO PANDÊMICO

Danielle Birro Pena¹, Isabelle Werner de Lemos Brissio², Lidiane Hott de Fúcio Borges³, Walter Rodrigues Toledo⁴, Josimeire Aparecida Garcia⁵

¹Graduação em Administração, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, danielle_peninha@hotmail.com

²Mestrado em Administração, UNIFACIG, Manhuaçu, isabelle.brissio@sempre.unifacig.edu.br

³Mestrado em Ciência e Engenharia dos Materiais, UNIFACIG, Manhuaçu, pedagogia@unifacig.edu.br

⁴Pós Graduação Controladoria, UNIFACIG, Manhuaçu-MG, walter.rodrigues@sempre.unifacig.edu.br

⁵Mestrado em Desenvolvimento Local, UNISUAN, Manhuaçu, josemeire@sempre.unifacig.edu.br

Resumo: A saúde é um bem de considerável valor para qualquer pessoa e por isso as pessoas buscam meios eficazes para garantir maior rede de apoio e opções para sua saúde dando grande importância à contratação de um plano de saúde privado, sobretudo, em um período pandêmico. Propõe-se então observar qual a percepção da população da região de Manhuaçu sobre a relevância da contratação de planos de saúde em período pandêmico. Pois a ineficiência do sistema público de saúde brasileiro tem impulsionado o crescimento deste mercado no país, ao longo dos anos. Diante disso, objetiva-se identificar como a população da região de Manhuaçu entende qual é a importância da contratação de planos de saúde em período pandêmico bem como identificar à luz da teoria como é realizada a escolha de planos de saúde, pretende-se ainda apresentar quais são as atuais tendências de mercado neste setor durante este período pandêmico. Foi realizada uma pesquisa descritiva, quantitativa com amostragem não probabilística, que evidencia a existência de uma tendência entre as pessoas, da região de Manhuaçu, de adquirir planos de saúde a fim de dispensar maior atenção à sua saúde

Palavras-chave: Pandemia. Plano de saúde. Saúde pública.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas;

SOCIAL PERCEPTION ABOUT THE PRIMORDIALITY IN THE CONTRACTING OF HEALTH PLANS IN PANDEMIC PERIOD

Abstract: Health is a good of considerable value to anyone and therefore people seek effective means to ensure greater support network and options for their health giving great importance to the hiring of a private health plan, especially in a pandemic period. It is then proposed to observe the perception of the population of the Manhuaçu region about the relevance of contracting health plans in pandemic periods. Because the inefficiency of the Brazilian public health system has driven the growth of this market in the country over the years. Therefore, the objective is to identify how the population of the Manhuaçu region understands the importance of hiring health plans in pandemic period as well as identifying in the light of the theory how the choice of health plans is performed, it is also intended to present what are the current market trends in this sector during this pandemic period. A descriptive, quantitative research was carried out with non-probabilistic sampling, which evidences the existence of a tendency among people in the Manhuaçu region to acquire health plans in order to give greater attention to their health

Keywords: Pandemic. Health insurance. Public health.

INTRODUÇÃO

Está previsto na Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB/88) o direito à saúde para todas as pessoas, que foi promulgada no ano de 1988. Cabe, portanto, ao Estado garantir a concretização deste direito (ZIROLDO; GIMENES; JÚNIOR, 2013).

Consta no artigo 196 da CRFB/88 que o Estado deve promover políticas sociais e econômicas que minimizem os riscos de doenças e garanta que haja igualdade no acesso às ações e aos serviços de saúde capazes de promovê-la, protegê-la e recuperá-la. Além disso, a iniciativa privada está autorizada a atuar no setor, conforme previsão do artigo 199 da Carta Magna. A Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998 foi instituída para regulamentar o sistema privado de saúde cuja função é oferecer assistência à saúde.

A Lei Elói Chaves de 1923 foi a responsável por introduzir no Brasil a chamada Saúde Suplementar com a instituição das Caixas de Aposentadoria e Pensão, que recolham contribuição do trabalhador a partir de descontos no seu salário. Foi com a criação do SUS que os planos e seguros de

saúde ficaram conhecidos como Saúde Suplementar, sendo tal nomeação incluída na Carta Magna brasileira, eram compostas por medicina de grupo, cooperativas médicas, auto-gestões e seguros de saúde (BATISTA, 2017).

A Saúde Suplementar compreende o atendimento privado de saúde, geralmente realizado mediante convênio com um plano de saúde cuja função é fornecer serviços médicos de assistência à saúde correspondendo atualmente a cerca de 48,1 milhões segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (2021). Um estudo apresentado por Souza *et al.*, (2019), demonstrou que o SUS não tem sido capaz de atender a grande demanda de saúde pública do país, o que o torna um sistema muitas vezes lento e incipiente. No atual cenário social, econômico e político é possível observar os grandes desafios existentes na concretização do direito à saúde, pois o SUS é um sistema que retrata as desigualdades sociais existentes no país inclusive os problemas relacionados com a atenção à saúde.

Outro estudo apresentado por Canto (2018) relata que o cidadão tem buscado adquirir plano de saúde visando obter uma prestação mais efetiva de serviços. Esse cenário tem se tornado possível em virtude da dificuldade de oferecimento de melhores condições nos serviços de saúde do SUS sob a responsabilidade do Estado.

Segundo Bezerra Neto *et al.*, (2020) as relações de consumo estão sofrendo impactos originados na pandemia, pois o consumidor parte vulnerável da relação torna-se ainda mais vulnerável no atual contexto em virtude da crise econômica instalada pela pandemia. Já Pasqualotto e Dahinten (2021) relatam que os planos de saúde precisam, durante esse período pandêmico equilibrar custos e qualidades de serviços, visando não prejudicar o atendimento de seus usuários e garantindo a sua higidez econômica e financeira.

Assim, diante deste contexto o problema desta pesquisa, portanto é: Qual a percepção da população da região de Manhuaçu, sobre a importância da contratação de planos e saúde em período pandêmico?

O objetivo geral deste estudo é identificar a percepção da população sobre a importância da contratação de planos e saúde em período pandêmico na região de Manhuaçu.

Tem-se como objetivos específicos deste estudo: (a) Identificar a luz da teoria sobre a importância da escolha por plano de saúde suplementar; (b) Apresentar as atuais tendências mercadológicas no setor de prestação de serviços de Saúde Suplementar em período pandêmico; (c) Identificar a percepção da população da região de Manhuaçu no que se refere à de realização de contratação de planos de saúde em período pandêmico.

Portanto, neste estudo realizou-se uma pesquisa empírica fim de observar a percepção das pessoas sobre a necessidade de aderir a um plano privado de saúde. Pretende-se, portanto demonstrar que a crescente procura por planos privados de saúde se dá em função da estrutura deste proveniente de uma maior concentração de recursos assistenciais. O surgimento da pandemia da *Sars-Cov2* afetou o mundo todo e agravou os problemas inerentes ao sistema público de saúde em razão da gravidade e amplitude da doença.

As famílias brasileiras, porém, gostam mais gastam mais com habitação, transporte e alimentação. Os gastos com saúde ficam na quarta posição nesse cenário. Contudo, nos últimos anos os gastos com habitação educação e saúde têm aumentado até 2018 (IBGE, 2019).

O atendimento público de saúde brasileiro tem se tornado cada vez mais insuficiente no atendimento das demandas sociais. E, com a pandemia do coronavírus que se apresenta como uma emergência em saúde foi possível perceber as dificuldades do Estado no atendimento básico à saúde, pois o Estado encontrou consideráveis desafios no enfrentamento à pandemia que fizeram surgir a necessidade de grandes mudanças no cuidado e atenção à saúde reorganizando a rede assistencial. O contexto pandêmico exigiu a ampliação da rede com leitos de UTI bem como a otimização dos recursos disponíveis para o tratamento adequado dos infectados visando garantir a continuidade da vida (DAUMAS *et al.*, 2020)

Assim, o cenário social e econômico influencia diretamente o setor. No último ano a pandemia do *Sars-Cov-2*. O mundo em geral sofreu importantes e significativas transformações provocadas pela pandemia da Covid-19 causada pelo novo coronavírus. Esse cenário imposto pelo vírus *Sars-Cov-2* promoveu modificações no cenário econômico mundial e na vida das pessoas, afetando a saúde e vida social de todos a partir desta crise sanitária que produz consideráveis efeitos na saúde das pessoas (ARANOVICH; LEANDRO, 2021).

O contexto pandêmico atual impôs ao mundo inteiro uma emergência em saúde com consequências para todas as pessoas bem como para a saúde pública e para a economia. O primeiro caso surgido na China no ano de 2019 impôs à Organização Mundial de Saúde a necessidade de alertar o mundo todo sobre os perigos deste vírus a partir de então o vírus se espalhou por todo o mundo e tem

efeitos severos na sociedade, sobretudo, na saúde das pessoas (CAETANO *et al.*, 2020).

A pandemia é um grande desafio para todo o setor de saúde público ou privado uma vez que se trata de uma doença ainda pouco conhecida. Demonstrou a necessidade de novos conhecimentos científicos e tecnologia bem como na organização dos serviços de saúde e aquisição de novas estratégias e conhecimentos diversificados para alcançar o controle e erradicação do vírus. Com isso, as pessoas passam a ter o sentimento de que é preciso adquirir planos de saúde para obter um melhor tratamento. A emergência em saúde apresentada pela Covid-19 ampliou a preocupação das pessoas com a sua saúde (CAETANO *et al.*, 2020).

Lima (2020) relatou que a pandemia promoveu impactos no comportamento do consumidor. Um dos fatores afetados foi em relação à utilização de serviços médicos fazendo crescer o interesse das pessoas por produtos relacionados à manutenção da saúde. A Covid-19 é uma doença respiratória aguda, provocada pelo patógeno *Sars-Cov-2* cuja transmissão se dá com o contato direto entre as pessoas ou por gotículas contaminadas com o patógeno, por tosse ou espirro (ROTHAN; BYRAREDDY, 2020), o que torna compreensível o desejo de estabelecer maiores cuidados com a saúde.

Contudo, ainda que o SUS seja uma política pública com grandes dificuldades se apresentando como um serviço ineficiente, ainda que conte com um programa de atenção básico à saúde, sistema nacional de transplantes, os hemocentros, serviços de resgates de emergências, atendimento pré-hospitalar em casos de acidentes, tratamentos da SIDA (síndrome de imunodeficiência adquirida), distribuição de medicamentos para doenças crônicas não transmissíveis, sistema de vacinação e o programa de saúde da família, o acesso a programas privados de atenção à saúde ainda é restrito a somente uma parcela da sociedade justamente por questões econômicas (SALDIVA; VERAS, 2018).

Ainda que o SUS seja ineficiente na sua prestação de serviços e a saúde suplementar ofereça melhores condições que o SUS a realidade é que grande parte da população brasileira, mesmo desejando ter, não consegue adquirir um plano de saúde (SALDIVA; VERAS, 2018).

METODOLOGIA

O objetivo desta pesquisa é analisar qual a percepção da população da região de Manhuaçu, sobre a importância na contratação de planos de saúde em período pandêmico, quanto à natureza de métodos para responder a este objetivo utilizou-se pesquisa descritiva, a classificação de natureza qualitativa e quantitativa com amostragem não probabilística, por conveniência utilizando-se um corte transversal temporal iniciando em 17 de outubro de 2021 e finalizando em 28 de outubro de 2021, cujos dados foram coletados por meio de questionário encaminhado via Google forms para a população da microrregião de Manhuaçu. Para análise dos resultados adquiridos do grupo amostral desse estudo utilizar-se estatística descritiva.

Utilizou-se o método de pesquisa descritiva, onde sua importância é medir características e descrever um fenômeno. A abordagem descritiva apresenta determinada situação e ao final é possível obter visões diferenciadas desta situação sobre a qual existem paradigmas definidos. Essa pesquisa orientada por hipóteses que foram testadas após a aplicação de um questionário. Houve a coleta de dados numéricos a fim de obter respostas sobre a questão proposta (HAIR Jr. *et al.*, 2005).

De acordo com Hair Jr. *et al.*, (2005), esse estudo conta com uma abordagem quantitativa, em que há uma descrição de coisas sem que haja a atribuição direta de números e mensurações, onde os números são usados diretamente na representação das propriedades de algo.

Conforme Hair Jr. *et al.*, (2005) o utilizou-se o método quantitativo. Com amostra não probabilística, tendo em vista a seleção não adotou nenhum procedimento a priori para ser considerada estatisticamente representativa da população, neste contexto, a amostragem por conveniência se dá mediante a seleção de elementos mais acessíveis responsáveis por compor a amostra.

A análise estatística descritiva representa, de maneira clara, sucinta e compreensível toda a informação presente no conjunto de dados, com frequências absolutas e relativas Hair Jr. *et al.*, (2005). O referencial teórico foi a condução propulsora para a estruturação do questionário realizado, cujo grupo amostral, obtido por conveniência e com método não probabilístico se compõe por 241 respondentes

A coleta de dados realizada com aplicação de questionário semiestruturado, composto por variáveis elaboradas a partir do estudo teórico abordado, sendo que tais questões serão de cunho fechado. O questionário foi aplicado por compartilhamento de um formulário *online*, em que os entrevistados responderam a totalidade das perguntas propostas a fim de demonstrar qual é a sua percepção sobre a necessidade de adquirir um plano de saúde para tratamentos médicos, sobretudo, em momentos de emergência médica como o provocado pela pandemia do vírus *Sars-Cov-2*.

No primeiro momento do questionário, objetivou-se identificar o perfil do grupo amostral com questões relacionadas ao mercado e aos interesses tanto pessoais quanto familiares que influenciam

na aquisição de um plano de assistência médica privada para alcançar maior segurança e melhores cuidados com a saúde.

No segundo momento, as variáveis estabelecidas para o desenvolvimento do estudo abordaram vertentes que direcionam a resposta da problemática, sendo identificar a percepção da população da região de Manhuaçu, sobre a importância da contratação de planos e saúde em período pandêmico. Estão representadas as variáveis e suas distribuições por construtos Sendo Variável Dependente, Variáveis que compõem o Mercado o qual são representadas com M, e Interesses Pessoais E Familiares o qual são representadas com PF, onde adquiriu-se por meio da pesquisa empírica um grupo amostral de 241 respondentes.

Com o intuito em identificar a percepção dos respondentes deste estudo, realizou-se uma escala tipo *Likert* (HAIR JR. *et al.*, 2005) com a representação numérica de 0 a 10, sendo 0 representando a discordância total da percepção do respondente e 10 representa a concordância total.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O perfil da amostra dos respondentes descrito pela amostra por conveniência de 241 respondentes e compreende pessoas do sexo masculino e feminino, sendo que as mulheres correspondem à maior parcela sendo equivalente a 70,54% de toda a amostra. A faixa etária desta amostra tem como predominância o público de 21 a 40 anos, sendo eles 72,61%. Destaca-se que 15,35% dos respondentes estão na faixa etária de 41 a 60 anos, 9,13% tem até 20 anos e no público entre 61 e 80 a amostra foi composta por 1,66 dos respondentes. Destaca-se também que foi questionado sobre os consumidores quais possuem planos de saúde e o retorno foi de que somente 85 pessoas possuem compondo 35,27%, onde 65,56% contratam o plano de saúde em busca de prevenção.

Observou-se ainda que amostra é composta por respondentes cujo público com maior escolaridade é de pessoas com ensino superior completo, representado por 111 entrevistados, o equivalente a 46,06%, seguido de pessoas com superior incompleto sendo 54 pessoas, isto é, 22,41%, há também 49 pessoas com ensino médio completo ou 20,33%, 7 com ensino médio incompleto correspondendo a 2,90% da amostra e 6 pessoas com ensino fundamental completo ou 2,49% e 3 com ensino fundamental incompleto ou 1,24% e que não informaram, são 11 ou 4,56%.

Entre os respondentes a maior parte reside na cidade de Manhuaçu, sendo, portanto, o equivalente a 74,27 da amostra composta por 179 pessoas, 6 pessoas residem na cidade de Manhumirim ou 2,49% da amostra, o mesmo percentual de residentes na cidade de Reduto, em São João do Manhuaçu e Simonésia com 1 respondente cada cidade ou 0,41% e, as demais cidades possuem 48 representantes com 19,92% do total da amostra.

Em relação à renda, os respondentes cuja renda varia de 2 a 3 salários mínimos sendo estes 46,47%, para 24,48% dos respondentes a renda varia entre 4 a 6 salários mínimos, sendo, portanto, 112 pessoas, já para 15,77% possuem renda de até 1 salário mínimo, ou seja, 38 pessoas, 17 pessoas possuem renda entre 7 e 9 salários, isto é 7,05% da amostra e, 15 pessoas possuem renda acima de 10 salários ou 6,22% da amostra.

Dentro desse grupo de respondentes 82,12% ou 198 pessoas não têm dependentes ou tem um dependente, e 32 pessoas possuem 2 dependentes representando 13,28% do total da amostra, já entre aqueles que possuem até 3 dependentes a amostra é composta por 0,41%, com 5 e acima de 6 dependentes existem 2 pessoas para cada, o equivalente a 0,83% de toda a amostra.

Sobre planos de saúde 156 pessoas ou 64,73% da amostra não possuem e 85 pessoas, 35,27% possuem plano de saúde. Dentre os motivos para contratação de um plano de saúde 158 respondentes, 65,56% da amostra declararam que a aquisição se deu por motivo de prevenção sendo que 5 pessoas realizaram a contratação de um plano de saúde por motivos de doença, representando, assim, 2,07% do total da amostra e 0,41% da amostra com 1 pessoas declararam que a adoção de um plano de saúde se deu por motivo assistencial e para consultas em possíveis emergências, internações e exames médicos.

No Brasil, a saúde suplementar tem demonstrado se rumar importante alternativa nos cuidados dispensados à saúde. Logo, as perspectivas do consumidor neste setor demonstram que os mesmos veem que a aquisição deste tipo de produto pode garantir maior segurança em relação à sua saúde e de sua família.

Neste momento do estudo, realizou-se a avaliação dos dados obtidos e discussão dos resultados demonstrando a percepção dos consumidores sobre a importância de aquisição de planos de saúde seja para os cuidados diários ou para maior segurança como visto durante a pandemia da Covid-19.

TABELA 2 – Mercado

Variável	Média	Mediana	Moda	Desvio padrão
M1 - Você acredita que o SUS supre as suas necessidades com o cuidado com a saúde?	7,3	5	5	2,82
M2 - Você acredita que quem possui um plano de saúde privado possui mais cuidado com a saúde?	7,4	8	10	2,98
M3 - Você já pesquisou valores em diferentes empresas que fornecem plano de saúde privado? B3 - Você percebe que as empresas de plano de saúde privado da região de Manhuaçu suprem as necessidades com o cuidado com a saúde?	5	5	0	3,92
M4- Você se sente seguro em depender somente do SUS	3,4	3	0	2,74
M5- Você acreditava, antes da pandemia, que os planos de saúde geram mais segurança?	7,3	8	10	2,75
M6- Você sente que nesse período de pandemia o plano de saúde privado oferece mais segurança?	6,8	8	10	3,31
M7- Você acredita que os valores cobrados de planos de saúde privados são justos?	4,7	5	5	2,84
M8- Você acredita que o SUS dá o mesmo suporte assistencial que o plano de saúde privado?	3,5	3	0	2,91

Fonte: dados da pesquisa

Sobre o mercado consumidor de saúde suplementar foi possível observar, neste estudo, conforme dados apontados na Tabela 02, que em relação às variáveis M1(Você acredita que o SUS supre as suas necessidades com o cuidado da saúde?), M2(Você acredita que quem possui um plano de saúde privado possui mais cuidado com a saúde?), M5 (Você acreditava, antes da pandemia, que os planos de saúde geravam mais segurança?) e M6 (Você sente que nesse período de pandemia o plano de saúde privado oferece mais segurança?) a média do grupo amostral demonstra que a maioria dos respondentes concorda com tais afirmativas evidenciando que de um modo geral as pessoas tem a percepção que os planos de saúde privada garantem maior segurança para seus usuários e que aos adquirirem um plano de saúde privado as pessoas estão cuidando mais de sua saúde apesar de que a maior parte dos entrevistados concordam também que o SUS é um sistema capaz de atender as suas demandas na área de saúde.

Diante deste cenário, estas variáveis apresentam variação de moda compreendida entre 5 e 10, sendo que a maioria do grupo ou até mesmo todo o grupo concorda positivamente que o sistema privado de saúde garante maior segurança para todos.

Contudo, para uma menor parcela de respondentes, em relação às variáveis M4 (Você se sente seguro se depender somente do SUS?), M7 (Você acredita que os valores cobrados de planos de saúde privados são justos?) e M8 (Você acredita que o SUS dá o mesmo suporte assistencial que o plano saúde privado?) constatou-se que eles não concordam totalmente que é seguro depender somente do SUS, que os valores dos planos privados de saúde não são justos e que o SUS não oferece suporte assistencial semelhante ao disponível na rede privada.

A variação de moda para a variável M7 é 5, demonstrando que metade desta amostra entende que são justos os valores cobrados pelos planos de saúde. E, para as variáveis M4 e M8 a moda é 0, diante disso, observa-se que não há tendência de concordância com tais elementos.

Observou-se ainda a média 5 para a variável M3 (Você já pesquisou valores em diferentes empresas que fornecem plano de saúde privado?) indicando que metade do grupo amostral já procurou realizar pesquisas sobre os valores de contratação deste tipo de produto.

Considerou-se ainda os interesses pessoais e familiares apresentados na tabela 3 a seguir:

TABELA 3 – Interesses pessoais e familiares

Variável	Média	Mediana	Moda	Desvio padrão
PF1 - Você acredita que pessoas com mais dependentes em sua responsabilidade (Filhos, cônjuges, pais entre outros) adquirem mais planos de saúde privados?	6,6	7	10	3,06
PF2 - Você acredita que a pandemia do Covid-19 gerou mais necessidade de adquirir o serviço de plano de saúde privado?	7,3	8	10	3,11
PF3 - Você percebe que a receita familiar é fator essencial na compra de plano de saúde privado?	8,1	10	10	2,6
PF4 - Você acredita que a compra de plano de saúde é uma prioridade para a sua família? B2 - Antes do período da pandemia você tinha plano de saúde?	7,3	8	10	2,95
PF5 -Eu me sinto psicologicamente mais seguro com um plano privado do que com o SUS	8,1	9	10	2,59
PF6 -A situação dos hospitais da região na pandemia influenciou na importância da contratação do plano de saúde privado?	6,2	7	10	3,42

PF7 -Para você a informação quanto ao aumento de casos na pandemia influenciou na importância de contratação de plano de saúde privado?	5,9	7	10	3,65
---	-----	---	----	------

Fonte: dados da pesquisa

Conforme os dados da tabela 3, a maior parte da amostra concorda com o apresentado nas variáveis PF1 (Você acredita que pessoas com mais que possuem mais dependentes em sua responsabilidade (Filhos, cônjuges, pais, entre outros) adquirem mais os planos de saúde privados?), PF2 (Você acredita que a pandemia do Covid-19 gerou mais necessidade de adquirir o serviço de plano de saúde privados?), PF3 (Você percebe que a receita familiar é o fator essencial na compra do plano de saúde privado?), PF4 (Você acredita que a compra do plano de saúde é uma prioridade para sua família?), PF5 (Eu me sinto psicologicamente mais seguro com um plano privado do que com o SUS), PF6 (A situação dos Hospitais da região na pandemia influenciou na importância de contratação do plano de saúde privado?) e PF7 (Para você, a informação quanto ao aumento de casos na pandemia influenciou na importância de contratação do plano de saúde privado? A informação quanto ao aumento de casos na pandemia influenciou na importância de contratação do plano de saúde privado?).

E, ainda em relação às variáveis PF1, PF2, PF3, PF4, PF5, PF6 e PF7 a variação da moda é de 10, ou seja, todo o grupo tende a concordar fortemente com todas as variáveis.

A variável dependente X (, exibida na tabela 4, que trata da contratação de planos de saúde no período pandêmico:

TABELA 4 – Variável Principal

Variável	Média	Mediana	Moda	Desvio padrão
X - Qual a importância da contratação de planos de saúde em período pandêmico?	8,7	10	10	1,96

Fonte: dados da pesquisa

Conforme observado na tabela 4 acima, em relação à pandemia da Covid-19, a variável depende X conta com média 8,7 do total do grupo amostral e média 10, apontando que de um modo geral o grupo amostral concorda totalmente que neste cenário a contratação de um plano de saúde é algo necessário, pois o SUS apresentou-se com muitos problemas e falhas no enfrentamento das questões de saúde ocorridas durante a pandemia.

O mercado de saúde suplementar tem crescido no país ao longo dos anos. Desta forma, sua expansão demonstra que as pessoas, de um modo geral, tem procurado aderir a este tipo de serviço para sentirem-se mais seguras nos cuidados que dispensam à sua saúde. Tal fato está relacionado com a percepção das pessoas sobre a necessidade de contratação de tais produtos a fim de ampliar seus cuidados com a saúde. Nesta vertente, os estudos apresentados por Aranovich e Leandro (2021) colaboraram com este estudo, pois demonstraram que o cenário pandêmico atual tem impulsionado mudanças no mercado da saúde suplementar, conforme também foi observado nesta pesquisa.

Em relação aos fatores pessoais e familiares, as pessoas se propõem a contratar um plano de saúde privado em razão da insegurança que o sistema público de saúde apresenta bem como a necessidade de sentir-se mais seguros com a sua própria saúde. Estudos apresentados por Zanotelli (2021), Aranovich e Leandro (2021), Ferreira (2020), Trettel; Kozan e Scheffer (2018), Rabelo (2018), Canto (2018) confirmam essa percepção.

Assim o objetivo geral deste estudo pôde-se ser alcançado, pois identificou-se que a percepção da população sobre a importância da contratação de planos de saúde no período pandêmico, na região de Manhuaçu, demonstrou que as pessoas desejam ter um contrato deste tipo para que não precisem depender do SUS que durante a pandemia se mostrou insuficiente para atender toda a demanda e, o mercado privado, por outro lado, é capaz de ampliar mais facilmente seus recursos para atender as demandas de seus associados.

Logo, observou-se, após o levantamento de dados, que as tendências mercadológicas no setor de prestação de serviços de Planos de Saúde neste período pandêmico é a sua expansão, pois cada vez mais as pessoas tem procurado adquirir um plano de saúde, pois entendem que desta forma estão promovendo maiores cuidados com a sua saúde, sendo este também um meio de prevenção, conforme relatam Zanotelli (2021), Aranovich e Leandro (2021), Ferreira (2020), Trettel; Kozan e Scheffer (2018), Rabelo (2018), Canto (2018), sendo esta também a percepção do grupo amostral deste estudo. Além disso, segundo relatou Ogata *et al.*, (2020) e Lima (2020) a crescente preocupação das pessoas com a saúde tem feito com que as mesmas passassem a ter maior desejo de contratar um plano privado de saúde bem como de outros produtos relacionados à saúde e seu bem-estar em acordo com os resultados desta pesquisa.

CONCLUSÃO

A saúde é um bem de grande valor para todas as pessoas, sendo essencial para que todos tenham uma melhor qualidade de vida. Problemas de saúde representam grande preocupação para as pessoas, que entendem ser necessário buscar os meios possíveis para a preservação da saúde bem como para a prevenção de doenças. Assim, ao longo deste estudo foi possível observar para esse grupo amostral, a sociedade possui preocupação com a sua saúde. Logo, a aquisição de um plano de saúde privado é um desejo de grande parte dos entrevistados. Sendo que os fatores que dificultam a celebração de um contrato com uma empresa privada de plano de saúde é a questão da renda e os valores de tais planos.

Sendo assim, a resposta à probabilística que abarcou este estudo, recordando-a: Qual a percepção da população da região de Manhuaçu, sobre a importância da contratação de planos e saúde em período pandêmico? Obteve-se como resposta a existência de maior demanda para a aquisição de planos de saúde que foi impulsionada pelo cenário de urgência em saúde imposto em todo o mundo mediante a pandemia da Covid-19. Sendo assim, as pessoas têm procurado durante esse período a realizar contratações de planos de saúde para que possam se sentir mais seguras em relação ao atendimento de suas demandas em saúde. Foi possível ainda constatar, para este grupo amostral, observou-se que a percepção da população sobre a importância da contratação de planos e saúde em período pandêmico, foi que a maioria das pessoas realizam a contratação destes produtos como meio de prevenção e buscando mais cuidados para a sua própria saúde. Um grupo menor os adquire por problemas de saúde pré-existent.

Além disso, observou-se que um plano de saúde particular é capaz de oferecer maior segurança para seus usuários em comparação com o SUS. Pois conforme relatado na entrevista, as pessoas acreditam que o SS não consegue prestar um suporte amplo e completo para atenção à saúde e tratamento de todas as doenças, tendo em vista a enorme demanda da sociedade por tais serviços.

Desta forma, percebeu-se ainda do ponto de vista pessoal e familiar, as pessoas apontam que fatores relacionados com a composição familiar, a receita, a segurança em ter um plano privado de saúde são determinantes para a contratação deste tipo de produto. E, o cenário apresentado pela pandemia da Covid-19 com hospitais superlotados não podendo atender todas as pessoas que foram infectadas com o vírus evidenciam a percepção da população sobre a importância da aquisição de um plano privado de saúde.

Nesse quesito, responde-se ao objetivo secundário sobre as atuais tendências mercadológicas no setor de prestação de serviços de Plano de Saúde, pois os residentes da região de Manhuaçu, que fizeram parte do grupo amostral desta pesquisa, demonstraram que a incapacidade do sistema público de saúde não tem sido capaz de suprir toda a demanda existente neste cenário pandêmico e faz com que se busque outras opções como a contratação de planos de saúde, para que não se dependa exclusivamente do SUS e para que possam ter mais opções para tratamentos de saúde, exames, internação e outros. Contudo, ainda há parcela considerável que conta somente com o SUS como meio para atenção básica à sua saúde bem como para urgência e emergência, exames, consultas e também para internação. Viu-se que estas pessoas não se sentem totalmente seguras em depender unicamente do SUS, porém, existem dificuldades para a contratação de uma operadora de saúde como os preços e a renda.

Conclui-se que, os usuários do SUS sentem-se inseguros com o atendimento oferecido no setor público de saúde, sobretudo, em um cenário pandêmico como o visto durante o ano de 2020 e 2021 em todo o mundo, com grande demanda por serviços altamente especializados de saúde visando a sua restauração, onde os problemas do serviço público, sobretudo, no setor de saúde evidenciaram a grande dificuldade dos usuários em conseguir um atendimento mais rápido e moderno, impulsiona a busca por um atendimento médico privado, que é mais ágil e, para grande parte dos respondentes, é mais seguro.

Sugere-se que em futuras pesquisas amplie-se o estudo para um grupo amostral maior, em uma maior região. E, ainda que o estudo seja feito no pós pandemia visando comparar a percepção das pessoas em cenários diferentes.

Houve limitação de região ficando a pesquisa restrita somente à região de Manhuaçu. Além disso, observou-se a dificuldade das pessoas para responder à pesquisa em razão de não ter recursos para acessar o questionário ou não saber como utilizá-lo.

REFERÊNCIAS

ANS (AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR). **ANS disponibiliza números do setor relativos a abril**. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/numeros-do-setor/ans-disponibiliza-numeros-do-setor-relativos-a-abril>. Acesso em: 15 set. 2022.

ARANOVICH; Tatiana de Campos; LEANDRO, Tainá. Covid-19 e a nova concentração do mercado de planos de saúde. **REVISTA DO IBRAC**. São Paulo, n. 1, p. 171-193.

BATISTA, Guilherme Lemos. **Saúde suplementar: a atenção primária à saúde como alternativa de remodelação assistencial e as possibilidades de inserção do sanitário neste setor**. 21 f. TCC. (Graduação em Saúde Coletiva). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2017.

BEZERRA NETO, Francisco das Chagas *et al.*, Impactos da pandemia da covid-19 sob a égide do código de defesa do consumidor. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 6.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Vade mecum. 32.ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998**.

CAETANO, Rosângela *et al.* Desafios e oportunidades para telessaúde em tempo da pandemia pela Covid-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativa no contexto brasileiro. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, 36 (5), 2020.

CANTO, Diego Eidelwein do. **O contrato de plano privado de assistência à saúde à luz das normas de proteção do consumidor**, 2018.

CORONAVÍRUS SAÚDE. **Painel do vacinômetro**, 2021. Disponível em: <https://coronavirus.saude.mg.gov.br/vacinometro>. Acesso em: 07 agos. 2022.

DAUMAS, Regina Paiva *et al.* O papel da atenção primária na rede de atenção à saúde no Brasil: limites e possibilidades no enfrentamento da COVID-19. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 36, n. 6, e00104120, Abr. 2020.

HAIR JR., J.F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Tradução Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2005.

IBGE. **Pesquisa de orçamentos familiares 2017-2018**: primeiros resultados / IBGE, Coordenação de Trabalho e Rendimento. - Rio de Janeiro: IBGE, 2019.

LIMA, Monique Monte de. **Comportamento do consumidor durante a pandemia da Covid-19**: um estudo com pessoas que frequentam o Centro de Fortaleza/CE. 23 f. TCC (graduação em Administração). Centro Universitário FAMETRO. Fortaleza, 2020.

MAIA, Aline Sathler Pereira de Souza. Políticas públicas de enfrentamento da epidemia de covid-19: a questão da requisição administrativa dos leitos privados pelos gestores do SUS e a atuação da agência nacional de saúde suplementar. **Revista Brasileira de Filosofia do Direito**. Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 130 – 150, Jan/Jul. 2021.

PASQUALOTTO, Adalberto de Souza; DAHINTEN, Bernardo Franke. Reflexões sobre os impactos jurídicos da pandemia da covid-19 sobre os planos de saúde no Brasil. **Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva**. Belo Horizonte, n.43, p. 314-330, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wp-content/uploads/2021/06/DIR43-18.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2021.

ROTHAN, H. A.; BYRAREDDY, S. N. The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. **Journal of Autoimmunity**, [s. l.], v. 109, n. 1, p. 1-4, jan. 2020.

SALDIVA, P. H. N.; VERAS, M. Gastos públicos com saúde: breve histórico, situação atual e perspectivas futuras. **Estudos Avançados**, [S. l.], v. 32, n. 92, p. 47-61, 2018.

SOUZA, Luis Eugenio Portela Fernandes de *et al.* Desafios atuais da luta pelo direito universal à saúde no Brasil. **Ciência e saúde coletiva**. Rio de Janeiro, 24 (8), ago 2019.

ZIROLDO, Rodrigo; GIMENES, Rafaela; JÚNIOR, Clóvis. A importância da Saúde Suplementar na demanda da prestação dos serviços assistenciais no Brasil. **ReviewPaper**. São Paulo, 2013.