

Boas práticas do Segmento de Saúde e Bem-Estar

Resultados pesquisa qualitativa fase 2





Segmento de Saúde e Bem-Estar no contexto da pandemia

O segmento de Saúde e Bem-Estar é composto de diversas atividades econômicas como clínicas médicas, odontológicas, de fisioterapia, de psicologia, nutrição, também há os comércios de farmácia, ópticas, entre outras negócios relacionadas a saúde humana. O segmento ainda conta com atividades econômicas voltadas ao bem estar como SPA, escolas de esportes e lutas, academias e todo mercado fitness.

Algumas atividades estão sofrendo mais no período da crise, como academias de ginástica que em grande parte do território nacional tiveram que ser fechadas para reduzir o contágio da Covid-19. Outras tiveram queda de faturamento, mas um pouco menos, como é o caso, por exemplo, de farmácias que não foram obrigadas a fechar e que também atendem com entregas delivery.

De forma geral, é possível apresentarmos o seguinte contexto:

- Farmácias e drogarias, embora tenham até tido aquecimento no início da crise, já apresenta faturamento acumulado negativo. Produtos que ajudam a prevenir o contágio continuarão sendo muito procurados. Exemplos de produtos que devem continuar com alta demanda são: álcool gel, máscaras, suplementos e vitaminas.
- Já os serviços médicos não urgentes tendem a estabilizar-se após queda da demanda ocorrida. Telemedicina continua com tendência de crescer nesse período.
- As atividades econômicas voltadas mais a bem-estar, como academias, clínicas de fisioterapia e nutrição parecem ter alcançado estabilidade, mas em patamar bem abaixo do faturamento pré-crise.





Segmento de Saúde e Bem-Estar

Principais desafios





Segmento de Saúde e Bem-Estar

Principais ações para conter a crise - com e sem efeito



Atendimento em domicílio, mas acreditam que esse modelo de trabalho não é suficiente para cobrir despesas fixas.



Empresas se aperfeiçoando a cada dia para adequações do novo normal, como atendimento remoto e atuação por redes sociais para vendas e relação com os clientes.



Academias e pessoais passaram a oferecer consultoria online, atendimento por chamada de vídeo e atendimento domiciliar.



Academias passaram a alugar equipamentos de fácil deslocamento.



Concessão de férias aos colaboradores. Suspensão de contratos e redução de jornada de trabalho e salários e contenção de despesas ajudaram a equilibrar as finanças das empresas.



Atendimento domiciliar surtiu efeito, mas não o suficiente para manter minimamente o faturamento das empresas.



Segmento de Saúde e Bem-Estar

A capacidade de sobrevivência do negócio vai depender





Segmento de Saúde e Bem-Estar

Boas práticas adotadas

- ✓ Serviços de forma humanizada, mesmo os prestados remotamente.
- ✓ Intensificação das medidas de proteção para evitar contágio.
 - ✓ Diminuição de atendimentos e limite de pessoas.
 - ✓ Novos horários de funcionamento.
 - ✓ Uso de EPIs para clientes e colaboradores.
 - ✓ Manutenção dos serviços remotos.
- ✓ Venda de produtos online, utilizando site e redes sociais.
- ✓ Não cobrança de multas que antes da pandemia eram aplicadas.
- ✓ Adaptação aos clientes que estão consumindo mais por meio da internet e ferramentas digitais e que estão utilizando aplicativos para pagamentos e transações financeiras.





Segmento de Saúde e Bem-Estar

Palavras-chaves

Atendimento remoto/virtual.

Atendimento e domicílio.

Vendas online.

Redes sociais.

Necessidade de caixa/crédito.

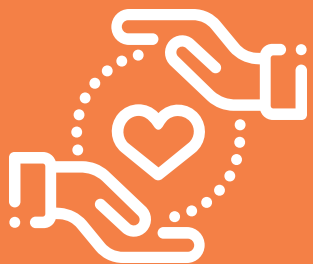
Redução de custos.

Adequação dos funcionários.

EPI (Equipamento de proteção individual).

Medidas de proteção.

Digital.



Coordenação Nacional de Saúde e Bem-Estar
Unidade de Competitividade - Sebrae Nacional

Analista:

Geraldo Henrique da Costa
geraldo.costa@sebrae.com.br

