SEBRAE

PESQUISA QUALITATIVA

SEGMENTO DA SAÚDE NO ES

GAPS, RISCOS, PRIORIDADES E TENDÊNCIAS

OBJETIVOS

Disponibilizar dados e informações relevantes para o Sebrae/ES visando o melhor atendimento aos setores ligados à **área da saúde** no Espírito Santo.

Debater e mapear informações sobre **tendências, riscos, lacunas** e **prioridades** do setor nos próximos anos, subsidiando a definição das estratégias de atuação do Sebrae em alinhamento com o cenário local.

Público-Alvo: Médicos e Dentistas atuantes no estado do Espírito Santo.

Período: Primeira quinzena de novembro de 2022.

METODOLOGIA

Pesquisa qualitativa, realizada na técnica de grupo focal, conduzido de forma online.

Dois grupos realizados com Dentistas e dois grupos com Médicos.

Os grupos realizados nesse estudo foram compostos por 5 a 6 pessoas.

SUCESSO PROFISSIONAL

MÉDICOS

- O sucesso profissional está correlacionado à uma boa **formação acadêmica** aliada a **especializações** em suas áreas de atuação, com o objetivo de garantirem certo diferencial para atuarem em um mercado dinâmico e exigente.

- Para a categoria médica é importante um **bom atendimento** aos pacientes e das **parcerias** para garantirem uma **boa gestão.**

- Entre os desafios enfrentados, merecem destaque as questões relacionadas ao gerenciamento dos negócios: **gestão de pessoas, organização financeira e gestão tributária.**

DESAFIOS

01

O enfrentamento dos desafios relacionados ao gerenciamento dos negócios passa pela contratação de **consultorias** e **terceirizações** de serviços.

02

A figura do **contador** ganha destaque, bem como a necessidadede recorrer a **cursos, MBAs e consultorias** na área de **gestão.**

03

A entrada dos **grandes grupos empresariais** no mercado é vista como um movimento que tem descaracterizado a figura do médico, visto que o vínculo do paciente passa a ser com o hospital/empresa e não com o profissional que o atende.

04

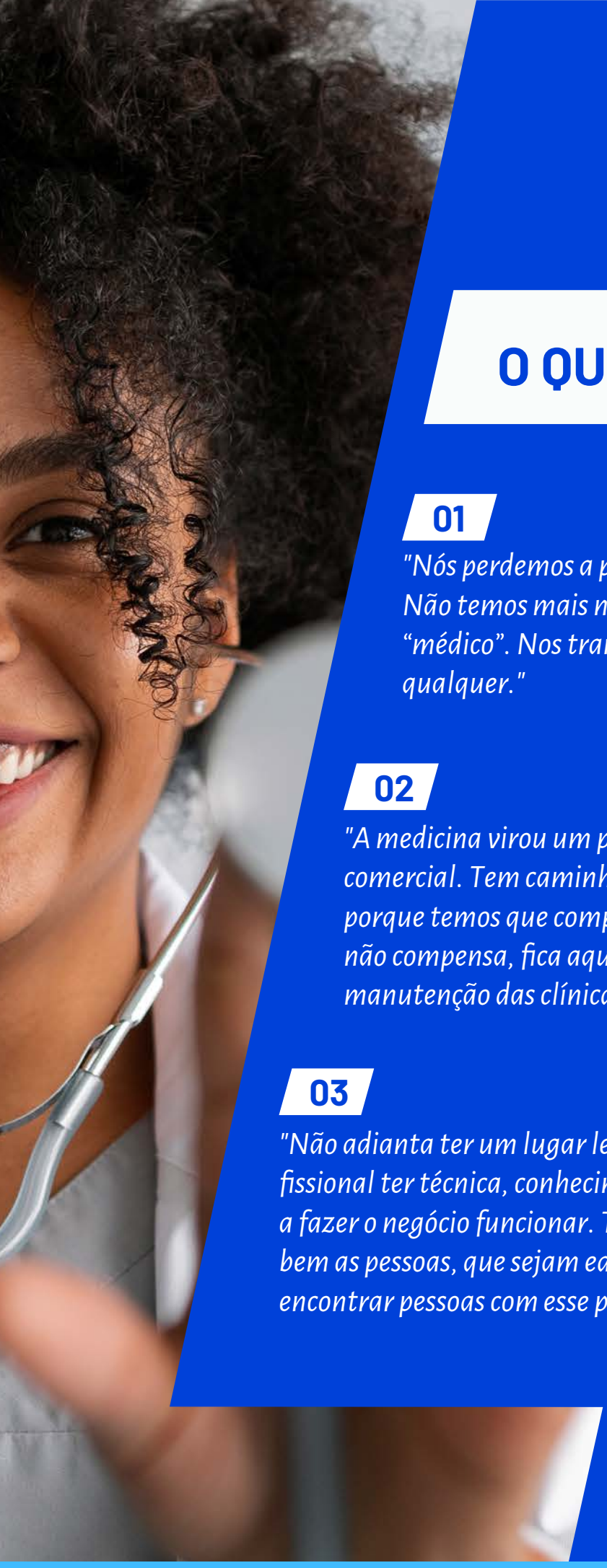
A relação com os **planos de saúde** é definida como burocrática, o que dificulta a liberação de procedimentos e exames, além da baixa remuneração.

05

Encontrar **profissionais capacitados** e **comprometidos**, que vistam a camisa da empresa e se dediquem a engrandecer a sua imagem.

06

Inserção em **massa de novos profissionais** no mercado. Muitas faculdades foram abertas e muitos acabam se formando sem o devido preparo.



O QUE DIZEM OS MÉDICOS

01

"Nós perdemos a pessoalidade , perdemos nossa identificação. Não temos mais nosso nome no jaleco, apenas vem escrito "médico". Nos transformaram em um funcionário como outro qualquer."

02

"A medicina virou um produto e se prostituiu do ponto de vista comercial. Tem caminhado para extremos. Ou falta qualidade, porque temos que compensar com quantidade, ou a remuneração não compensa, fica aquém do necessário até mesmo para manutenção das clínicas e consultórios."

03

"Não adianta ter um lugar legal, uma clínica bem montada, o profissional ter técnica, conhecimento... Precisa ter pessoas que ajudem a fazer o negócio funcionar. Tem que ter atendentes que recebam bem as pessoas, que sejam educadas, comprometidas. É muito difícil encontrar pessoas com esse perfil."

CAPTAÇÃO DE CLIENTES E MARKETING

- Destaque para o uso de mídias sociais.
- Pouco tempo e baixo conhecimento para manejo das ferramentas e mídias disponíveis;
- Terceirização da gestão de mídias sociais e marketing;
- Bom atendimento e indicações (tanto de pacientes, como de profissionais da área), como estratégias de captação e fidelização dos clientes.

O QUE DIZEM OS MÉDICOS

01

"Não adianta brigar com ferramentas tão poderosas quanto a internet. Para os menos comunicativos ou com mais dificuldade, vale a pena investir em assessoria de uma pessoa especializada na área."

02

"Invista em seu consultório, trate bem seu apaciente, ofereça atenção e acolhimento, seja resolutivo... Esse é o seu melhor marketing."

TENDÊNCIAS DO MERCADO

As **grandes redes** assumirão ainda mais destaque e haverá a necessidade cada vez mais evidente de entrada no **cenário digital.** O destino, para a maioria, será acatar tal realidade e adaptar-se, buscando diferenciais para o serviço prestado.

Adoção de uma **identidade diferenciada**, seja em relação ao atendimento, aos serviços disponibilizados em um mesmo local ou às novas tecnologias utilizadas. Esses serão capazes de romper com a dominância das grandes redes, dos planos de saúde e da proposição de atendimento massificado. Ofertarão um **serviço de qualidade, eficiente e humanizado.**

O QUE DIZEM OS MÉDICOS

01

"Medicina não vai mais ser sacerdócio, vai ser comércio. Médico não vai mais ser profissional liberal, vai ser empregado. E vai ter muito médico bom disputando paciente."

02

"Clínicas com uma maior variedade de serviços e especialidades podem captar uma parcela de clientes que irão buscar e poder bancar um atendimento mais completo e humanizado.

ATUAÇÃO DO SEBRAE

A expectativa em relação a **atuação do Sebrae** se dá, prioritariamente, no que se refere ao auxílio em relação à **gestão dos seus negócios.** Essa é uma demanda tanto dos profissionais recém formados quanto dos que já administram suas clínicas e/ou consultórios há algum tempo.

PARA A CATEGORIA MÉDICA O SEBRAE PODERIA CONTRIBUIR COM:

01

Ampliação das suas visões sobre o **mercado**, assim como nas questões burocráticas relacionadas ao **gerenciamento**, seja por meio de **consultorias, palestras ou rodas de conversa e capacitações.**

02

Mapeamento do mercado, apontando áreas mais demandadas, lacunas existentes, especialidades em alta e modelos de atuação mais procurados.

03

Parceria entre o governo e o Sebrae para a implanta ção de noções de gerenciamento da carreira e gestão de negócios nas universidades públicas.

O QUE DIZEM OS MÉDICOS

01

"O Sebrae poderia fazer um raio X, uma espécie de censo da área médica, oferecendo dados para que o profissional possa entender onde se colocar no mercado de forma mais consciente frente à realidade."

02

"Se tivéssemos sido preparados para o mercado não só na parte técnica da medicina, mas também no que se refere à gestão, talvez seguíssemos outros caminhos. O cenário atual também poderia ser outro. O Sebrae pode ajudar a colocar profissionais melhores preparados no mercado, com visão diferenciada... melhoraria a competitividade."

SUCESSO PROFISSIONAL

DENTISTAS

01

O sucesso profissional está na capacidade de **atender ao paciente com excelência**, de forma humanizada e resolutiva para alcançar um ganho financeiro satisfatório. Há os que destacam a autonomia como um elemento importante na escolha dos serviços e produtos a serem oferecidos.

02

Entre os **desafios** enfrentados pela categoria dos dentistas, o destaque está na **entrada desses profissionais no mercado de trabalho:** tanto no que se refere à abertura dos seus próprios consultórios, quanto na admissão em empresas já consolidadas.

DESAFIOS

01

A busca por **procedimentos estéticos**, em detrimento de procedimentos que visem uma saúde bucal, tem se colocado como um desafio.

02

Ineficiência da atuação do conselho de classe da categoria, o CRO, no que se refere a **rigidez na fiscalização de pequenos consultórios** em detrimento de outras clínicas.

03

Sobre os **planos de saúde**, os entrevistados também se queixam da **baixa remuneração**, mas destacam que essa relação ajuda na indicação de pacientes, assim como, na sua **fidelização**.

04

Para os que já estão no mercado há mais tempo, o desafio maior é manter uma carteira de clientes que garanta **estabilidade em suas agendas.**

05

Necessidade de lidar com as constantes mudanças e **evoluções tecnológicas**, seja em termos técnicos, seja em relação ao **marketing** de seus trabalhos.

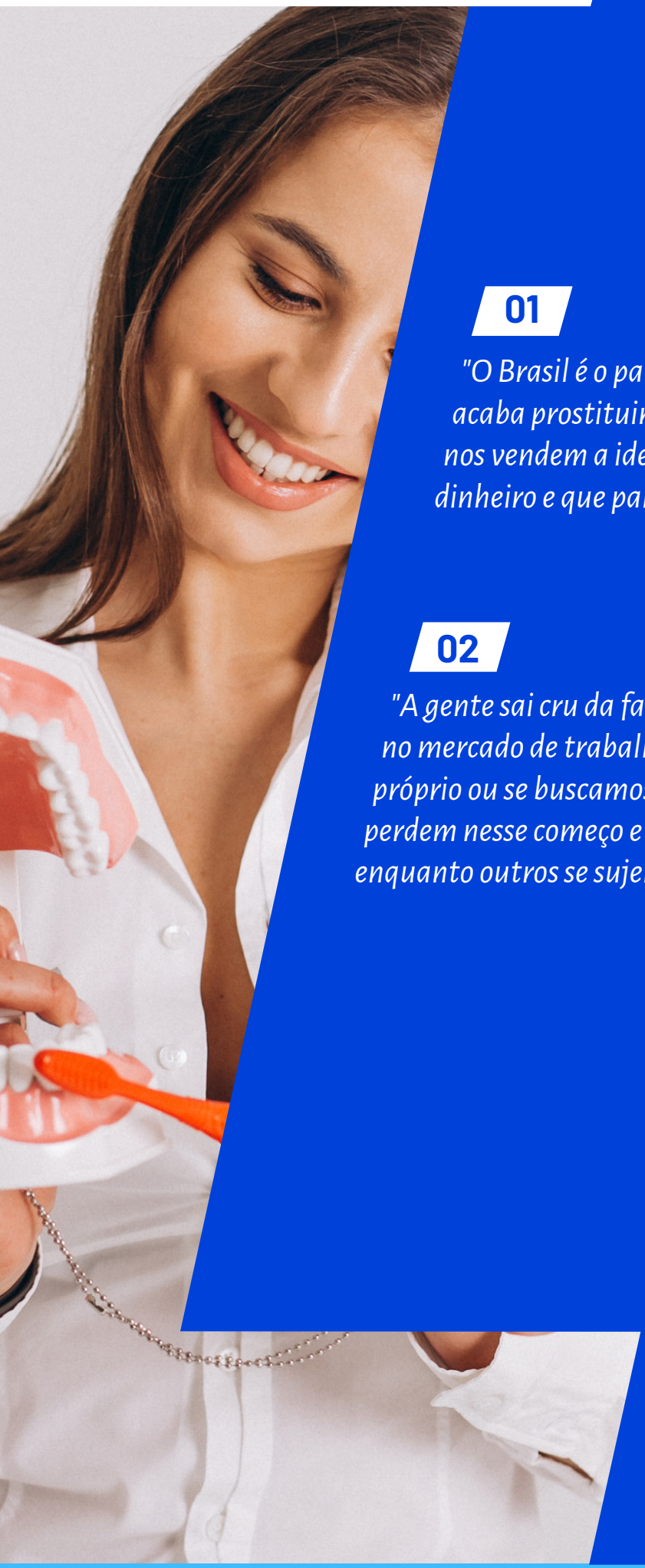
06

Os desafios vão desde o seus próprios negócios são muitos e vão desde a **formalização** da empresa até a sua **gestão** propriamente dita. Afirmam não terem recebido nenhuma formação durante a graduação para realizarem tais feitos.

07

Necessidade de recorrer a **terceirizações e consultorias**, principalmente para **precificar os serviços, manejar os tributos**, retirar **alvarás** e realizar o **controle financeiro.**

O QUE DIZEM OS OS DENTISTAS



01

"O Brasil é o país que mais tem dentistas no mundo e isso acaba prostituindo o mercado. Quando estamos começando, nos vendem a ideia de que ter sucesso é ganhar muito muito dinheiro e que para isso temos que topar qualquer coisa."

02

"A gente sai cru da faculdade, sem saber nada sobre como iniciar no mercado de trabalho. Não sabemos se abrimos consultório próprio ou se buscamos trabalhar em alguma clínica... muitos se perdem nesse começo e acabam até desistindo da odontologia, enquanto outros se sujeitam a qualquer coisa."

TENDÊNCIAS DO MERCADO

01

A chegada das **grandes franquias** no mercado é encarada como uma oportunidade de inclusão no mercado de trabalho para os recém formados, bem como um fator que tem ampliado o acesso ao serviço odontológico da população menos favorecida.

02

É unânime a impressão de que o mercado da odontologia caminha, cada dia mais, para a **evolução tecnológica e digital** tanto no que se refere à modernização dos equipamentos de trabalho, quanto à necessidade de inserção nas mídias digitais

O QUE DIZEM OS OS DENTISTAS

01

"As franquias e clínicas populares são um mal necessário, porque contratam muitos recém formados que precisam ganhar experiência. Elas abrem portas, mas desvalorizam demais os profissionais. Remuneram mal. Investem em marketing pesado, mas não se preocupam com a sua mão de obra."

02

"Algumas franquias têm investido em material de primeira qualidade, mão de obra boa e facilidade de pagamento. Para o paciente é maravilhoso, o problema é para o dentista. A gente atua o dia inteiro, se dedica, se desgasta e no final ganha uma diária que em um consultório particular poderia ganhar em apenas uma hora de trabalho."

CAPTAÇÃO DE CLIENTES E MARKETING

- Destaque para o uso do **marketing e mídias digitais**, contudo citam a falta de tempo de necessidade de terceirizar essa atividade.
- **As indicações**, tanto de pacientes como de outros profissionais da área, assim como o bom atendimento, são vistas enquanto estratégias de **captação e fidelização** dos clientes.
- Muitos dentistas optam por iniciar suas carreiras em **clínicas já consolidadas, clínicas populares** e **franquias** justamente na tentativa de captar e fidelizar clientes.

O QUE DIZEM OS OS DENTISTAS

01

"A gente depende mais do marketing boca a boca e das indicações. São os pacientes e colegas que divulgam nosso trabalho. Se uma pessoa se sente bem atendida, tem seu problema resolvido, se sente bem em nosso consultório, ela volta quando precisar e ainda indica a gente para os conhecidos."

02

"Eu tenho um Instagram profissional, mas não consigo me dedicar tanto quanto deveria porque faço sozinha, não tenho condições de contratar uma empresa para isso."

ATUAÇÃO DO SEBRAE

PARA A CATEGORIA DE DENTISTAS O SEBRAE PODERIA CONTRIBUIR COM:

01

A maior contribuição que o Sebrae pode dar à categoria está relacionada às questões de abertura e formalização dos seus negócios, assim como a posterior gestão destes.

02

Necessidade da oferta de cursos e/ou consultorias com o tema "Abertura de Consultórios e Clínicas - por onde começar?".

03

Possuem uma expectativa dos seus negócios de que o Sebrae disponibilize capacitações relacionadas a gestão financeira e tributária, para que não fiquem tão dependentes da figura do contador.

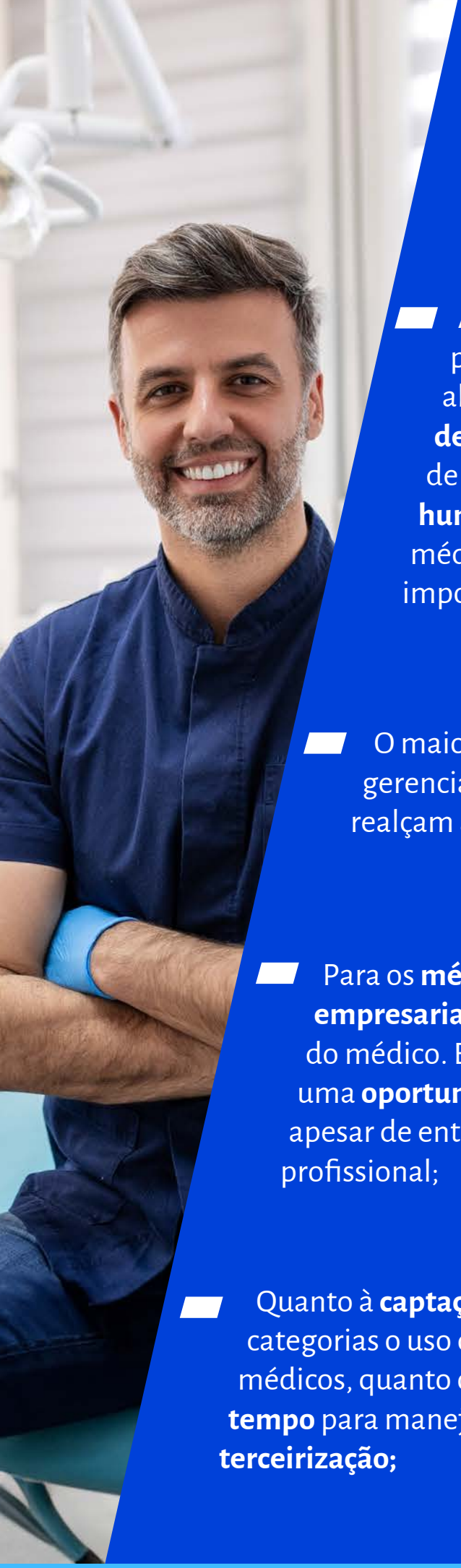
O QUE DIZEM OS OS DENTISTAS

01

"A gente precisa de orientação para iniciar o processo... saber se abre CPF ou CNPJ, quais alvarás têm que ter, que tributos temos que pagar, quais caminhos a seguir, quais as melhores opções no mercado... questões burocráticas mesmo."

02

"Poderia ter um curso Gestão Burocrática como estar regular na profissão": O Sebeae poderia fazer isso. E também poderia ajudar na montagem física dos consultórios, na gestão do negócio, na precificação, no marketing... toda a estruturação do negócio mesmo."



CONCLUSÕES

- A categoria de **médicos** associa o sucesso profissional à uma boa **formação acadêmica**, aliadas em **especializações**, já a categoria de **dentistas** o sucesso está relacionado à capacidade de **atender o paciente com excelência**, de forma **humanizada** e **resolutiva**. Ressalta-se que os médicos, assim como os dentistas, destacam a importância do bom atendimento ao seu público;

- O maior desafio para ambas categorias está no gerenciamento dos seus negócios. As duas categorias realçam a falta de preparo no decorrer da formação;

- Para os **médicos** a entrada de **grandes grupos empresariais** é um **risco**, visto que descaracteriza a figura do médico. Em contrapartida, os dentistas encaram como uma **oportunidade** de inclusão no mercado de trabalho, apesar de entenderem que contribui para a desvalorização do profissional;

- Quanto à **captação de clientes** e **marketing** é unânime entre as categorias o uso das **mídias digitais.** Entretanto, tanto os médicos, quanto os dentistas se queixam quanto à **falta de tempo** para manejo das ferramentas, sendo necessário a **terceirização;**

- Ambas categorias destacam a importância da **indicação** de pacientes e profissionais da área, além do **bom atendimento** como estratégias de **captação e fidelização de clientes;**

- Na opinião dos médicos e dentistas a maior contribuição do Sebrae está relacionada à gestão do negócio, seja pela abertura e formalização, seja pelo **gerenciamento**. Citam a importância de consultorias, palestras, rodas de conversa e **capacitações**. Para a categoria de médicos o Sebrae poderia contribuir com a ampliação das suas visões sobre o **mercado**, assim como, nas questões **burocráticas** relacionadas ao gerenciamento. A categoria de dentistas possuem uma expectativa de que o Sebrae disponibilize capacitações relacionadas a **gestão financeira** e tributária, para que não **fiquem** tão dependentes da figura do **contador;**

- A categoria de **médicos** associa o sucesso profissional à uma boa **formação acadêmica**, aliadas em **especializações**, já a categoria de **dentistas** o sucesso está relacionado à capacidade de **atender o paciente com excelência**, de forma **humanizada** e **resolutiva**. Ressalta-se que os médicos, assim como os dentistas, destacam a importância do bom atendimento ao seu público;

- Para os **médicos** a entrada de **grandes grupos empresariais** é um **risco**, visto que descaracteriza a figura do médico. Em contrapartida, os dentistas encaram como uma **oportunidade** de inclusão no mercado de trabalho, apesar de entenderem que contribui para a desvalorização do profissional;

- O maior desafio para ambas categorias está no **gerenciamento dos seus negócios.** As duas categorias realçam a falta de preparo no decorrer da formação;

- Quanto à **captação de clientes** e **marketing** é unânime entre as categorias o uso das **mídias digitais**. Entretanto, tanto os médicos, quanto os dentistas se queixam quanto à **falta de tempo** para manejo das ferramentas, sendo necessário a **terceirização**;

- Ambas categorias destacam a importância da **indicação** de pacientes e profissionais da área, além do **bom atendimento** como estratégias de **captação e fidelização de clientes;**

- Na opinião dos médicos e dentistas a maior contribuição do Sebrae está relacionada à gestão do negócio, seja pela abertura e formalização, seja pelo **gerenciamento**. Citam a importância de **consultorias, palestras, rodas de conversa** e **capacitações**. Para a categoria de médicos o Sebrae poderia contribuir com a ampliação das suas visões sobre o **mercado**, assim como, nas questões **burocráticas** relacionadas ao gerenciamento. A categoria de dentistas possuem uma expectativa de que o Sebrae disponibilize capacitações relacionadas a **gestão financeira** e **tributária**, para que não **fiquem** tão dependentes da figura do **contador.**

Fonte:

- Pesquisa Qualitativa Segmento da Saúde no ES, 2022

© Créditos: Sebrae/ES 2023

SEBRAE

Acesse o site es.sebrae.com.br
e acompanhe nossas redes sociais:

@sebrae-es

@sebrae.es

@sebrae-es

@sebraeespiritosanto

0800 570 0800

Atendimento 24 horas