

Impacto da pandemia da Covid-19 nas clínicas e consultórios de fisioterapia do Litoral Norte Gaúcho

Impacto of the Covid-19 pandemic on physiotherapy clinics and offices in Litoral Norte Gaúcho

Impacto de la pandemia del Covid-19 en las clínicas y consultorios de fisioterapia del Litoral Norte Gaúcho

Caroline Guedes dos Santos¹, Maria Amélia Bagatini^{1,2}, Tatiana Cecagno Galvan³.

RESUMO

Objetivo: Analisar o impacto da pandemia da Covid-19 na gestão de clínicas e consultórios de fisioterapia do Litoral Norte Gaúcho em relação a demanda de clientes/pacientes antes e durante a pandemia, além de analisar as estratégias e adaptações propostas pelos profissionais para manter e conquistar novos clientes para o funcionamento do seu estabelecimento. **Métodos:** A pesquisa caracterizou-se como um estudo observacional analítico retrospectivo, analisando dados disponibilizados pelos proprietários de clínicas e consultórios através de um questionário *online*. As análises estatísticas foram realizadas no programa SPSS versão 2.0 e o nível de significância estabelecido foi menor que $p=0,005$. Apresentando diferença significativa ($p=0,002$) quanto a alteração no fluxo de clientes/pacientes antes e durante a pandemia de acordo com o tipo de empreendimento. **Resultados:** Dentre as estratégias e adaptações mais utilizadas pelos proprietários para manter o funcionamento de seus estabelecimentos, encontra-se a utilização de mídia digital e adaptação com os novos decretos e normativas de higienização. **Conclusão:** Conclui-se que a pandemia surtiu impacto significativo quanto a alteração no fluxo de clientes/pacientes, afetando a economia destes empreendimentos.

Palavras-chave: COVID-19, Gestão em saúde, Administração de clínicas, Fisioterapia, Administração estratégica.

ABSTRACT

Objective: Analyze the impact of the Covid-19 pandemic on the management of physiotherapy clinics and offices in the North Coast of Rio Grande do Sul in relation to the demand of clients/patients before/during the pandemic, in addition to analyzing the strategies and adaptations proposed by professionals to keep and win new customers for the operation of your establishment. **Methods:** The research was characterized as a retrospective analytical observational study, analyzing data provided by clinic and office owners through an online questionnaire. Statistical analyzes were performed using the SPSS version 2.0 program and the level of significance established was less than $p=0,005$. Presenting significant difference ($p=0,002$) regarding the change in the flow of clients/patients before/during the pandemic according to the type of enterprise. **Results:** Among the strategies and adaptations most used by the owners to maintain the functioning of their establishments, there is the use of digital media and adaptation with the new hygiene decrees and regulations. **Conclusion:** It is concluded that the pandemic had a significant impact as to the change in the flow of clients/patients, affecting the economy of these enterprises.

Key words: COVID-19, Health management, Clinic management, Physical therapy, Strategic management.

RESUMEN

Objetivo: Analizar el impacto de la pandemia del Covid-19 en la gestión de las clínicas y consultorios de fisioterapia del Litoral Norte Gaúcho en relación a la demanda de los clientes/pacientes antes y durante la pandemia, además de analizar las estrategias y adaptaciones propuestas por los profesionales para mantener y captar nuevos clientes para el funcionamiento de su establecimiento. **Métodos:** La investigación se caracterizó como un estudio observacional analítico retrospectivo, analizando los datos puestos a disposición

¹ Centro Universitário Cenecista de Osório (UNICNEC), Osório – RS.

² Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre – RS.

³ Universidade de Passo Fundo (UPF), Passo Fundo – RS.

por los propietarios de clínicas y oficinas a través de un cuestionario en línea. Los análisis estadísticos se realizaron con el programa SPSS versión 2.0 y el nivel de significancia establecido fue inferior a $p=0,005$. Mostrando una diferencia significativa ($p=0,002$) en cuanto al cambio en el flujo de clientes/pacientes antes y durante la pandemia según el tipo de negocio. **Resultados:** Entre las estrategias y ajustes más utilizados por los propietarios para mantener la operación de sus establecimientos, se encuentra el uso de medios digitales y la adaptación con los nuevos decretos y normas de higiene **Conclusión:** Se concluye que la pandemia tuvo un impacto significativo en cuanto al cambio de el flujo de clientes/pacientes, afectando la economía de estas empresas.

Palabras clave: COVID-19, Gestión sanitaria, Gestión clínica, Fisioterapia, Gestión estratégica.

INTRODUÇÃO

O coronavírus foi descrito por Tyrell e Bynoe pela primeira vez em 1966 pelo cultivo de vírus de resfriados comuns em seus pacientes, havendo diferentes classificações entre subtipos e subfamílias de coronavírus, sendo os beta-coronavírus capazes de provocar doenças graves e fatais, enquanto os alfa-coronavírus são infecções assintomáticas ou levemente sintomáticas, no qual o SARS-CoV-2 causador da Covid-19 tem como alvo principal o sistema respiratório humano, acarretando na Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG) (ROTHAN HA e BYRAREDDY SN, 2020).

A SRAG ocorre por infecções respiratórias que quando associado a doenças respiratórias crônicas se torna um grande agravante para o paciente em casos de infecção por SARS-CoV-2 (ROTHAN HA e BYRAREDDY SN, 2020). O vírus provoca no sistema imunológico uma cascata de coagulação em parâmetros anormais levando a formação de trombos, causando em pacientes graves elevado risco de morte pela formação de trombos pulmonares (DOLHNIKOFF M, et al., 2020).

Inicialmente os sintomas foram confundidos como pneumonia de etiologia desconhecida, no qual em dezembro de 2019 na China foram internados os primeiros pacientes da Covid-19 e somente em janeiro de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) anunciou estado de emergência de saúde global na China devido ao surto do novo coronavírus SARS-CoV-2, que se propagou rapidamente em grande escala nas cidades locais, e em outros países no decorrer dos meses, atingindo o Brasil no mês de março de 2020 (ROTHAN HA e BYRAREDDY SN, 2020; VELAVAN TP e MEYER CG, 2020).

A orientação governamental, após o crescimento eminente de contaminação pelo vírus foi de isolamento social, afetando vários países inclusive o Brasil com o fechamento de comércios, empresas, e, até mesmo o fechamento de fronteiras como forma de desacelerar a propagação de contágio, sendo assim, o início da quarentena surtiu grandes efeitos econômicos diretamente para as empresas e comércios locais, desafiando-os a manter-se no mercado (MARCELINO JA, et al., 2020).

O isolamento social devido a pandemia da Covid-19 levou os empreendedores a buscar estratégias para administração de suas empresas (FERNANDES BHR e BERTON LH, 2012). Incluindo empreendedores da área da saúde que possuem clínicas ou consultórios de fisioterapia, depararam-se com grandes desafios para a gestão, sendo necessário buscar estratégias com soluções capazes de aumentar a eficiência dos atendimentos sem comprometer a qualidade e controlar custos (ROCHA TAH, 2014).

O termo “gestão de clínicas” utilizado em 2001 por Eugênio Vilaça Mendes, conceituado como um conjunto de ações que visam prover atenção à saúde de qualidade, estruturada com embasamento científico que não cause danos aos pacientes e aos profissionais, eficaz, eficiente, com qualidade e segurança de acordo com as necessidades de saúde dos pacientes considerando os custos de autonomia do gestor (PADILHA RQ, et al., 2018).

Com base nesse contexto, este estudo teve como objetivo analisar o impacto na gestão de clínicas e consultórios de fisioterapia do Litoral Norte Gaúcho durante a pandemia da Covid-19 avaliando a demanda de clientes/pacientes antes e durante a pandemia, além de analisar as estratégias e adaptações propostas pelos empreendedores para manter e conquistar novos clientes/pacientes para o funcionamento do seu estabelecimento.

MÉTODOS

Essa pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), conforme parecer de apreciação ética número 39062020.8.0000.5591. A pesquisa caracterizou-se como estudo observacional analítico de caráter retrospectivo. A amostra do presente estudo foi constituída por clínicas e consultórios localizadas no Litoral Norte Gaúcho. Para isso, contactou-se o Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 5ª Região (CREFITO 5) e identificou-se que em outubro de 2020, faziam parte do Litoral Norte Gaúcho 199 empreendimentos, sendo 36 clínicas e 163 consultórios de fisioterapia cadastrados.

Como critério de inclusão nesta pesquisa, foram clínicas e consultórios que possuíssem cadastro no CREFITO, os profissionais deveriam ser donos do estabelecimento em questão, o estabelecimento deveria dispor de serviços de fisioterapia no Litoral Norte Gaúcho.

Para critérios de exclusão, foram clínicas ou consultórios que trabalhassem clandestinamente, ou seja, sem possuir cadastro no CREFITO, profissionais liberais que atuam apenas em domicílio, profissionais que não fossem donos do estabelecimento em questão, respostas incompletas e não pertinentes ao estudo em questão.

A coleta de dados ocorreu através da plataforma *Jotform.com* criador de formulários *online*, onde os empreendedores responderam um questionário elaborado pelos pesquisadores, formado por questões de marcação, voltadas para analisar o impacto da pandemia na gestão das clínicas e consultórios (**Dados Suplementar**). O questionário permaneceu disponível durante 7 dias, compreendendo o período de 27 de outubro de 2020 a 2 de novembro de 2020.

Os proprietários destes empreendimentos foram convidados a participar desta pesquisa através de um *link* direcionando-o para questionário *online*, por meio de divulgação em redes sociais, convites informais e formais, utilizando também o aplicativo *WhatsApp*. Para iniciar a participação da pesquisa era necessário que o participante confirmasse a leitura do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE), sendo uma questão obrigatória de assinalação. Sendo inclusos na presente pesquisa um total de 55 respondentes (27,6%), tornando a pesquisa estatisticamente relevante, uma vez que foi realizado o cálculo amostral, utilizando a população de estudo 199 respondentes, 95% de nível de confiança e 5% de margem de erro, resultando em um valor amostral correspondente a 55 respondentes. Cálculo realizado através do site *Prática Clínica*, (2020).

Após a aplicação do questionário, os dados foram organizados através de uma planilha do *software Microsoft Excel®*. Assim, os dados categóricos foram obtidos conforme análise descritiva, apresentados por frequência absoluta e relativa. Além disso, a associação dos dados categóricos foi realizada pelo teste de qui-quadrado de Pearson. Neste caso, o nível de significância estabelecido foi menor que $p = 0,005$. Demais análises, bem como as figuras, foram realizadas utilizando o pacote estatístico do programa *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versão 2.0.

RESULTADOS

De 199 estabelecimentos, obteve-se um total de 60 respostas, sendo cinco respostas, excluídas da pesquisa devido os profissionais não serem donos do estabelecimento. Obteve-se então 55 (27,6%) respostas válidas, no qual 18 clínicas (32,7%) e 37 consultórios (67,3%) de cidades do Litoral Norte Gaúcho, pertencentes a extensão da região, municípios urbanos, agroindustriais e tipicamente rurais.

As respostas cujas informações indicavam as características dos estabelecimentos foram tabuladas originando a **Tabela 1**, que apresenta os índices de: tipo de estabelecimento; controle de faturamento; controle de clientes/pacientes ativo; número de clínicas/consultórios que o respondente possui; número de profissionais que atuam no estabelecimento; quais profissionais atuam no estabelecimento e quais são os serviços oferecidos.

Tabela 1 – Características dos estabelecimentos inclusos na pesquisa.

Variáveis	n =55	Porcentagem (%)
Tipo de estabelecimento		
Clínica	18	32,7
Consultório	37	67,3
Possuí controle do faturamento		
Sim	52	94,6
Não	3	5,4
Controle de clientes/pacientes ativo		
Sim	52	94,5
Não	3	5,5
N° clínicas/consultórios que o empreendedor possui		
1	50	90,9
2	4	7,3
3	1	1,8
≥3	-	-
N° de profissionais atuantes		
1	25	45,4
2	18	32,7
3	4	7,3
4	3	5,4
≥4	5	9,2
Atuação de outros profissionais da área da saúde no estabelecimento		
Sim	24	43,6
Não	31	56,4
Profissionais atuantes no estabelecimento		
Nutricionista	10	18,1
Médico	8	14,5
Esteticista	2	3,6
Psicólogo	2	3,6
Outros	12	21,9
Não informado	21	38,3
Serviços oferecidos		
Fisioterapia	26	47,2
Pilates	2	3,6
Ambos	27	49,2

Legenda: n- frequência; % - Porcentagem. **Fonte:** Santos CG, et al., 2022.

Observando os dados verifica-se que os proprietários respondentes da pesquisa administram em sua maior parte apenas uma clínica ou consultório (90,9%), que possui controle do faturamento (94,6%) e de clientes ativos (94,5%), oferta os serviços de Pilates e Fisioterapia (ambos) (49,2%), predominando o número de consultórios (67,3%). Referente aos profissionais atuantes no estabelecimento, devido ao número de consultórios ser maior que número de clínicas, verificou-se a prevalência de apenas um profissional (45,4%) atuante. Dos 43,6% dos estabelecimentos que atuam com outra área da saúde, a Nutrição (18,1%) é a que mais atua juntamente com o Fisioterapeuta nos empreendimentos.

Análise do impacto na gestão de clínicas e consultórios durante a pandemia da Covid-19

Para análise do impacto da pandemia na gestão de clínicas e consultórios, as tabelas foram originadas através da percepção dos proprietários referente a alteração no fluxo de clientes/pacientes antes/durante a pandemia e período de troca de bandeiras (**Tabela 2**); diferença na alteração no fluxo de clientes/pacientes entre clínicas e consultórios (**Tabela 3**); comparação do faturamento do ano de 2020 com o ano de 2019 (**Tabela 4**); análise das comparações quanto ao fluxo de clientes/pacientes.

Segundo a percepção dos proprietários, 92,7% observaram em seus estabelecimentos alteração no fluxo de clientes/pacientes antes e durante a pandemia, sendo 69,1% obteve redução no fluxo e 23,6% obtiveram aumento no fluxo de clientes/pacientes. Enquanto 5,5% não souberam responder e 1,8% não notaram diferença. Já considerando o período de troca de bandeira para vermelha na classificação no sistema de controle contra a Covid-19, 43,6% não notaram diferença no fluxo de pacientes, 3,6% não souberam responder e 52,8% observaram alteração no fluxo após a troca de bandeira, no qual 40,1% identificaram

redução na demanda de clientes/pacientes, 12,7% obtiveram aumento na demanda e 47,2% não souberam responder se houve alteração no fluxo.

Tabela 2 – Alteração no fluxo de clientes/pacientes antes/durante a pandemia e período de troca de bandeiras.

Variáveis	n = 55	%
Percepção de diferença no fluxo de clientes/pacientes antes/durante pandemia		
Sim	51	92,7
Não	1	1,8
Não soube	3	5,5
Alteração no fluxo de clientes/pacientes		
Aumentou	13	23,6
Diminuiu	38	69,1
Não soube	4	7,3
Percepção de diferença no fluxo de clientes/pacientes no período de troca de Bandeira		
Sim	29	52,8
Não	24	43,6
Não soube	2	3,6
Alteração no fluxo de clientes/pacientes		
Aumentou	7	12,7
Diminuiu	22	40,1
Não soube	26	47,2

Legenda: n - frequência; % - Porcentagem. **Fonte:** Santos CG, et al., 2022.

Tabela 3 – Fluxo de clientes/pacientes antes/durante a pandemia comparando clínicas e consultórios.

Variáveis	Estabelecimentos			Total n (%)
	Aumentou n (%)	Diminuiu n (%)	Não soube n (%)	
Clínica	5 (27,8)	11 (61,1)	2 (11,1)	18 (100)
Consultório	8 (21,7)	27 (72,9)	2 (5,4)	37 (100)

Legenda: n- frequência; % - Porcentagem. **Fonte:** Santos CG, et al., 2022.

No que diz respeito a alteração no fluxo de clientes/pacientes antes e durante a pandemia, tanto clínicas (61,1%) como consultórios (72,9%) sofreram impacto reduzindo a demanda de clientes/pacientes, em contrapartida, em meio a crise, algumas clínicas (27,8%) e consultórios (21,7%) obtiveram aumento na demanda. Podendo este fato estar associado a muitos indivíduos utilizarem o Litoral Norte Gaúcho como local para cumprir seu isolamento social, e, procura de tratamento fisioterapêutico de pacientes pós-Covid-19. Referente ao tempo de permanência que as clínicas e consultórios mantiveram-se fechadas devido ao Covid-19, identificou-se que a maior parte ficou fechado no período entre 21 à 30 dias (31,1%), seguida por mais de 30 dias (23,6%), de 11 à 20 dias (23,6%), de 1 à 10 dias (16,3%), e, não interromperam as atividades de seus estabelecimentos (5,4%).

Lembrando que o isolamento social no Brasil se iniciou ao final do mês de março, com relação ao faturamento destes proprietários, no período que corresponde de março a setembro de 2020 comparado com o mesmo período no ano de 2019, 54,5% desses empreendedores relataram que houve diminuição no faturamento de seu estabelecimento, 21,8% dos proprietários relataram aumento e 9,2% relataram que manteve o mesmo faturamento comparado ao ano anterior, já 14,5% não souberam responder (**Tabela 4**). Algumas clínicas e/ou consultórios que não souberam responder, podem assim ter afirmado devido o início de suas atividades empresariais serem em período menor que doze meses do início da pandemia.

Tabela 4 – Comparação dos proprietários sobre o faturamento dos meses de março a setembro de 2020, quando questionados ao mesmo período do ano em 2019.

Variáveis	n = 55	Porcentagem (%)
Março à Setembro de 2020		
Aumentou	12	21,8
Diminuiu	30	54,5
Manteve	5	9,2
Não soube	8	14,5

Legenda: n- frequência; % - Porcentagem. **Fonte:** Santos CG, et al., 2022.

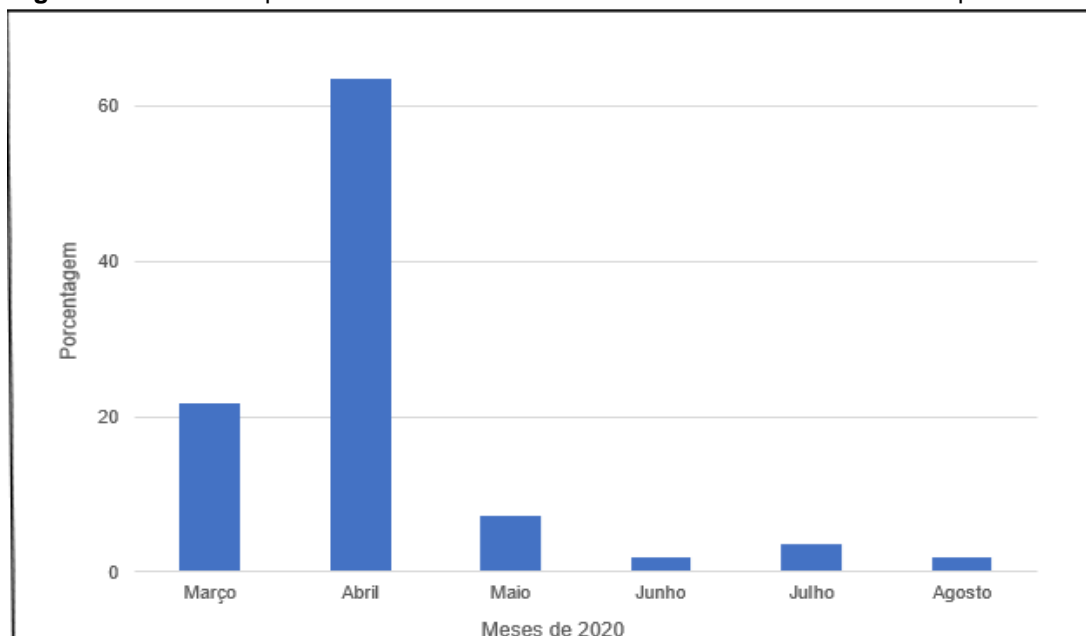
Por fim, analisando as comparações quanto ao fluxo de clientes/pacientes nas variáveis clínicas e consultórios x fluxo de clientes/pacientes, evidencia-se que houve significância quando analisada a alteração no fluxo de clientes/pacientes em ambos os estabelecimentos ($p= 0,002$) durante a pandemia da Covid-19, denotando-se que a redução no fluxo de clientes/pacientes foi significativa. Em contrapartida, analisando a alteração de fluxo de clientes/pacientes comparando entre clínicas x consultórios, não houve diferença significativa entre a demanda de clientes/pacientes ($p= 0,612$).

Avaliando a diferença entre clínicas e consultórios x serviços oferecidos, -inclusive aqui três variáveis, sendo Fisioterapia; Fisioterapia e Pilates; Pilates - não apresentou diferença significativa quanto a diferença entre os serviços oferecidos e alteração no fluxo de clientes/pacientes ($p= 0,618$). Ademais, aqueles estabelecimentos que ofertavam apenas o serviço de Fisioterapia quando comparados aos que ofertavam Fisioterapia e Pilates, não apresentaram diferença significativa ($p= 0,534$).

De acordo com as assinalações dos proprietários haveria aumento na demanda de clientes/pacientes nas clínicas que ofertavam apenas serviços de fisioterapia (27,7%), e, fisioterapia e pilates (33,9%), observando declínio no fluxo de clientes/pacientes nos consultórios que ofertavam apenas fisioterapia (37,8%), e, fisioterapia e pilates (32,5%), em contraponto a comparação entre clínica x consultórios não apresentou estatisticamente diferença significativa como apresentado nos resultados acima. Já nos estabelecimentos que ofertavam apenas serviços de Pilates, no qual foram somente dois estabelecimentos participantes da pesquisa, não se pode verificar estatisticamente a comparação devido a pequena amostra, apresentando relato destes profissionais sobre aumento no fluxo de clientes/pacientes (2,7%), diminuição no fluxo de clientes/pacientes (2,7%).

Quando questionados aos piores meses de faturamento para os proprietários, identifica-se logo ao início da pandemia, sendo os meses de abril (63,6%) e Março (21,8%), no qual os estabelecimentos encontravam-se fechados. Após, o mês de maio (7,3%), Junho (1,8%), seguindo para mês de julho (3,6%), apresentando novamente queda, sendo o mês em que houve a troca de bandeira, e por fim, agosto (1,8%) (**Figura 1**).

Figura 1 – Meses de pior faturamento dos estabelecimentos durante o início da pandemia.



Fonte: Santos CG, et al., 2022.

Análise das estratégias e adaptações durante a pandemia da Covid-19

Quanto as estratégias e adaptações propostas pelos empreendedores para manter e conquistar novos clientes/pacientes para o funcionamento do seu estabelecimento, foram respondidas as questões

dissertativas opcionais, obtendo relatos informais dos empreendedores (28 respondentes) a respeito de quais estratégias utilizaram para manter o funcionamento de seus estabelecimentos e quais adaptações foram necessárias.

A estratégia mais utilizada foi aumentar a divulgação em redes sociais utilizando o meio digital como estratégia para atrair novos clientes/pacientes, e, manter o funcionamento do seu estabelecimento, incluindo atendimentos *online* representando 71,4% dos respondentes. Outra estratégia citada foi contatar clientes/pacientes através de ligações e/ou utilização de mídia digital para orientação de que a clínica ou consultório cumpria os protocolos de segurança, higienização adequada e uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), ofertando atendimentos individuais e conseqüentemente transmitindo maior segurança associada ao estabelecimento (53,6%).

Considerando a parte econômica, alguns empresários optaram por empréstimos pessoais e/ou solicitação de ajustes no aluguel (25%), modificaram horários de atendimentos (21,4%), remanejaram quantidade ou horários de funcionários e/ou estagiários (14,3%), realizaram parceria com outros profissionais (3,6%), não necessitaram de adaptações ou estratégias permanecendo apenas de acordo com os protocolos de segurança (7,2%).

Ainda neste estudo, outro relato destes proprietários foi de estarem com dificuldades em manter o funcionamento de seus estabelecimentos, considerando os desafios dos decretos e normativas de higienização, remanejamento do número de clientes/pacientes atendidos por horário, além do custo com higienização e EPIs (75%), já outros, observaram aumento da procura nas clínicas e consultórios tendo em vista o aumento da população no Litoral desde o início da pandemia, considerando ainda um novo público de atendimento, sendo os pacientes pós Covid-19 (17,9%).

DISCUSSÃO

A gestão de um estabelecimento depende do funcionamento adequado e fluxo de clientes/pacientes, havendo impacto financeiro direto com a interrupção, total ou parcial, em suas atividades após o início da pandemia da Covid-19, o que gerou para a maioria destes empreendedores redução na demanda de clientes/pacientes e durante alguns meses declínio na procura pelo serviço (MARCELINO JA, 2020). Corroborando com este estudo, com diferença significativa quanto a alteração no fluxo de clientes/pacientes nos estabelecimentos antes e durante a pandemia ($p= 0,002$), sendo, redução no fluxo de clientes/pacientes em clínicas 61,1% e consultórios 72,9%.

Para o comércio brasileiro durante o período de 17 de março a 20 de abril de 2020, o faturamento sofreu queda após as medidas adotadas de isolamento social, e, suspensão de serviços não essenciais com intuito de conter a contaminação, no qual 76% obtiveram redução nos atendimentos de clientes (EMMENDOERFER L e BIZ AA, 2020). Assentindo com o presente estudo, que os meses de pior faturamento para estes empreendedores, donos de clínicas e consultórios, denotou-se os meses iniciais de pandemia, sendo abril 63,6% e março 21,8%, afirmando que quando comparado ao mesmo período no ano de 2019, houve redução em seu faturamento 54,5% no ano de 2020.

Segundo Bernardes JR, et al. (2020) os pequenos negócios possuem uma maior tendência a sofrerem impacto em decorrência da pandemia, pois empresas maiores possuem maior estrutura para lidar com a crise, no qual algumas pequenas empresas são iniciadas sem experiências anteriores ou até mesmo sem um planejamento estratégico para possíveis acontecimentos, como uma pandemia, fazendo com que seus estabelecimentos sejam afetados economicamente interrompendo suas atividades e permanecendo fechado, que por sua vez afirma que um pequeno negócio consegue manter-se apenas 23 dias fechado. Observando nesta pesquisa que os estabelecimentos 31,1% mantiveram-se fechados de 21 à 30 dias, possuindo grande probabilidade de efeitos econômicos negativos caso não estivessem preparados para tal situação.

Ao retornar o funcionamento das clínicas e consultórios foi necessário que os profissionais seguissem as orientações de segurança impostas pelo governo, e, órgão fiscalizador em seus estabelecimentos, cumprindo novas regras de delimitação do número de pacientes para evitar aglomerações, e, como estratégia de

conquistar o retorno ou novos clientes/pacientes, os proprietários recorreram a divulgação que o estabelecimento cumpria os protocolos de segurança e cuidados de higienização adequada (CRUZ RM, 2020), fatos que foram citados dentre as dificuldades de adaptação.

Outro fator que vale ressaltar em meio a situação de crise como uma pandemia é o estresse gerado sob os profissionais empreendedores (FLORINDO MME, 2007), trazendo inúmeras mudanças em todo seu cronograma pessoal e na gestão de suas clínicas e consultórios, fazendo com que estes profissionais modificassem seus horários de atendimentos, dificultando manter o funcionamento da sua empresa (CRUZ RM, 2020), gerando mesmo em indivíduos saudáveis, impacto na saúde mental como o medo, o estresse e ansiedade sobre estes profissionais (ORNELL F, et al., 2020). Surgindo aqui outra oportunidade de pesquisa referente a saúde mental destes empreendedores durante a pandemia.

O impacto da pandemia nos empreendedores aumenta a necessidade de adaptação, forçando-os a aplicarem modificações em seus empreendimentos, buscando inovações que respeitem e evitem aglomerações, deste modo, a internet surge como grande aliado, levando estes profissionais a utilizarem a mídia digital como forma de divulgação do seu negócio e, também, em forma de atendimentos on-line (NASSIF VMJ, et al., 2020). Constatando que dos proprietários participantes 71,4% utilizaram a mídia digital como estratégia para atrair novos clientes/pacientes e conquistar a confiança dos clientes/pacientes que já estavam em tratamento para retornarem, incluindo neste percentual, profissionais que se adaptaram com o uso da internet para pacientes de risco ou que possuíam medo de retornar, atendimentos on-line.

Ainda sobre a utilização da mídia digital, no estudo de Bernardes JR, et al. (2020), sua análise constatou que em micro e pequenas empresas avaliadas na área da saúde 64% sofreram impacto financeiro com redução em seu faturamento, avaliando que das estratégias mais utilizadas por esses empreendedores também foi o meio digital, indicando que 71% dos brasileiros consumidores realizam suas compras on-line. E na pesquisa realizada por Carvalho MCB, et al. (2020), afirma que 27,3% dos microempreendedores e 38,8% das microempresas, prosseguiram seu negócio nos meses iniciais a pandemia utilizando mídia digital.

No estudo de Panda APP (2020) observaram que 56,5% das empresas não possuíam condições em manter funcionários, sendo que destes empreendedores 60,2% pretendiam demitir os funcionários no decorrer da pandemia e 39,8% não pretendia demitir funcionários como estratégia de controlar custos. Já nas clínicas e consultórios observamos pelo relato dos profissionais que alteraram horários e dispensaram funcionários ou estagiários apenas 14,3% dos respondentes.

Ainda sobre o controle de gastos, a pandemia trouxe a estes empreendedores novos gastos quanto ao uso de EPI's e higienização de seus estabelecimentos (NASSIF VMJ, et al., 2020). No qual 75% dos proprietários afirmaram estar passando por grandes desafios durante a pandemia, principalmente dificuldade em manter o funcionamento de seus estabelecimentos, cumprindo as normativas de higienização, remanejamento do número de clientes/pacientes atendidos por horário, além do custo com higienização e EPIs.

Já no estudo de Avenil A (2020), sua análise sobre relação das atividades econômicas e avaliação do impacto da pandemia, o grupo da saúde (40%) fez parte do percentual que sofreria impacto positivo na pandemia sugerindo que a procura por serviços de saúde aumentaria. Verificando que nas clínicas que possuem maior estrutura para enfrentar uma crise, dispo de outros serviços juntamente com outros profissionais o fluxo de clientes/pacientes aumentou tanto nas clínicas que ofertavam serviços de fisioterapia (27,7%), como as que ofertavam fisioterapia e pilates (33,9%), já nos estabelecimentos menores, como os consultórios, observa-se declínio tanto nos que ofereciam apenas serviço de fisioterapia (37,8%), como aqueles que possuíam fisioterapia e pilates (32,5%).

CONCLUSÃO

Conclui-se que houve alteração significativa nas clínicas e consultórios quanto ao fluxo de clientes/pacientes, sendo positivo o aumento da procura pelos serviços nas clínicas que ofertavam serviços de fisioterapia, e, negativo quanto ao declínio no fluxo de clientes/pacientes nos consultórios, podendo estar relacionado a maior oferta de serviços prestados nas clínicas, visando obter outros profissionais trabalhando

em seus estabelecimentos. Identificou-se ainda, que a pandemia gerou impacto econômico aos proprietários de clínicas e consultórios, necessitando explorar estratégias e adaptações para manterem seu funcionamento, utilizando como principal recurso a mídia digital, incluindo desde os atendimentos via internet para que seus clientes/pacientes não necessitassem se deslocar até seus estabelecimentos, como na divulgação de seus serviços, transmitindo aos clientes/pacientes confiança e segurança quanto aos protocolos de segurança e cuidados de suas clínicas e consultórios. Diante das limitações desta pesquisa, aponta-se um número amostral, não atingindo o número total de participação dos proprietários de clínicas e consultórios de fisioterapia do Litoral Norte Gaúcho.

REFERÊNCIAS

1. AVENIL A. Estratégias atuais e futuras para empresas e profissionais na economia da COVID-19. *Revista Processus de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social*, 2020; 2(3): 46-64.
2. BERNARDES JR, et al. Os impactos financeiros da Covid-19 nos negócios. *Revista da Faculdade de Educação São Francisco*, 2020; 4: 43-47.
3. CARVALHO MCB, et al. O impacto da pandemia do COVID-19 nas relações de emprego nas micro e pequenas empresas. *Revista Fatec Sebrae em debate-gestão, tecnologias e negócios*, 2020; 7(12): 62-62.
4. CRUZ RM, et al. COVID-19: Emergência e impactos na saúde e no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e trabalho*, 2020; 20(2): I-III.
5. DOLHNIKOFF M, et al. Pathological evidence of pulmonary thrombotic phenomena in severe COVID-19. *Journal of Thrombosis and Haemostasis*, 2020; 18(6): 1517-1519.
6. EMMENDOERFER L, BIZ AA. Perspectiva iniciais dos impactos da COVID-19 no turismo do estado de Santa Catarina-Brasil. *Revista Turismo & Cidades*, 2020; 2: 139-152.
7. FERNANDES BHR, BERTON LH. *Administração estratégica: Da competência empreendedora à avaliação de desempenho*. 2.ed. São Paulo: Saraiva; 2012; 168p.
8. FLORINDO MME. *Políticas e modelos de gestão em unidade de fisioterapia: Estratégias para a mudança*. Doctoral dissertation Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa, 2007.
9. MARCELINO JA, et al. Impactos iniciais da COVID-19 nas micro e pequenas empresas do Estado do Paraná – Brasil. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, 2020; 2(3): 101-112.
10. NASSIF VMJ, et al. Estão os empreendedores. Estão os empreendedores e as pequenas empresas preparadas para as adversidades contextuais? Uma reflexão à luz da pandemia do covid-19. *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas*, 2020; 9(2): 1-12.
11. ORNELL F, et al. Pandemia de medo e COVID-19: impacto na saúde mental e possíveis estratégias. *Revista debates in psychiatry*, 2020; 10(2): 12-6.
12. PADILHA RQ, et al. Princípios para a gestão da clínica: Conectando gestão, atenção à saúde e educação na saúde. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 2018; 23(12): 4249-4257.
13. PANDA APP. Coronavírus e o impacto sobre as empresas no estado do Tocantins. *Revista Gestão e Desenvolvimento em Contexto*, 2020; 8(1): 46-58.
14. PRÁTICA CLÍNICA. *Ciência e Empreendedorismo. SciTech QPS Sistemas Grupo Prática Clínica*. Disponível em: www.praticaclinica.com.br. Acessado: 21 de outubro de 2020.
15. ROCHA TAH, et al. Gestão de recursos humanos em saúde e mapeamento de processos - reorientação de práticas para promoção de resultados clínicos satisfatórios. *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, 2014; 11(3).
16. ROTHAN HA, BYRAREDDY SN. The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *Journal of Autoimmunity*, 2020; 102433.
17. VELAVAN TP, MEYER CG. The COVID-19 epidemic. *Tropical Medicine & International Health*, 2020; 25(3): 278-280.