



**CREFITO16**  
Conselho Regional de Fisioterapia e  
Terapia Ocupacional do Maranhão

# EMPREENDER NA FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL



**O PASSO  
A PASSO  
PARA O  
SUCESSO.**



# Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 16ª Região

Maranhão

2025

## Diretoria

### **PRESIDENTE:**

Leticia Fröhlich Padilha – nº 204706-F

### **DIRETOR-TESOUREIRO:**

Gustavo Emmanuel Costa – nº 84991-F

### **VICE-PRESIDENTE:**

Márcia de Souza Rodrigues – nº 4850-TO

### **DIRETORA-SECRETÁRIA:**

Louise Aline Romão Gondim – nº 40606-F

## Conselheiros Efetivos

Dra. Ângela Maria Cecim de Souza Castro – nº 04830-TO

Dr. Carlos Eduardo Pereira de Souza – nº 105709-F

Dr. Gil Layon de Sena Carvalho – nº 199580-F

Dr. Gustavo Emmanuel Costa – nº 84991-F

Dr. Jorge Roberto Baldez Cutrim – nº 205917-F

Dra. Letícia Fröhlich Padilha – nº 204706-F

Dra. Louise Aline Romão Gondim – nº 40606-F

Dra. Luiza Maria Miranda Martins – nº 62386-F

Dra. Márcia de Souza Rodrigues – nº 4850-TO

## Conselheiros Suplentes

Dra. Adriana Nogueira de Almeida – nº 5304-TO

Dra. Aila Maria Castro Dias – nº 115709-F

Dra. Ana Lourdes Avelar Nascimento – nº 5753-F

Dr. Emigdio Nogueira Coutinho – nº 109175-F

Dra. Erika Wanessa de Oliveira Braga Matos – nº 08182-TO

Dra. Juliana Maria Barros Torres – nº 246069-F

Dra. Leydianne dos Santos Sousa – nº 100874-F

Dr. Rafael Sales Marinho – nº 194203-F

Dr. Vinicio dos Santos Barros – nº 191535-F

## Comissão de Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais de Negócios

### **COORDENADORA:**

Dra. Najala de Sousa - nº 28030-F

### **SECRETÁRIA:**

Dra. Farah Rejenne Correa Mendes de Sousa - nº 7005-TO

### **VOGAIS**

Dra. Leydianne dos Santos Sousa - nº 100874-F

Dr. José Pedro da Silva Sousa - nº 233014-F

# SUMÁRIO

Introdução	4
1. Definição do Negócio em Fisioterapia e Terapia Ocupacional	5
2. Planejamento Estratégico para Negócios em Saúde	8
3. Organização e Processos para a Gestão Eficiente de Clínicas e Consultórios	10
4. Gestão Financeira Inteligente para Clínicas e Consultórios	11
5. Marketing em Saúde: Estratégias de Posicionamento e Atração de Clientes	13
6. Liderança e Formação de Equipes de Alta Performance	15
7. Indicadores e Resultados: Medindo a Eficiência do Negócio	16
8. Investimentos e Crescimento com Segurança Financeira	17
9. Equipe e Experiência do Cliente: A Construção de Valor no Atendimento em Saúde	18
10. Aspectos Legais e Regulatórios	19
11. Estrutura Física e Insumos	21
Anexos	22

# INTRODUÇÃO

O empreendedorismo no setor da saúde tem se consolidado como uma das principais alternativas para profissionais que desejam autonomia, inovação e impacto social. Para fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais, empreender não exige apenas excelência técnica; requer também domínio de ferramentas gerenciais, visão de negócio e capacidade de adaptação ao ambiente competitivo.

## 1. Oportunidades e Desafios do Setor

O setor de saúde possui características únicas, como alta regulamentação, exigência de qualificação constante e sensibilidade ética. Ainda assim, há oportunidades relevantes:

- Envelhecimento populacional e demanda crescente por reabilitação;
- Expansão dos planos de saúde e atenção domiciliar;
- Crescimento do mercado de bem-estar e qualidade de vida.

Por outro lado, os desafios incluem:

- Barreiras regulatórias e burocráticas;
- Gestão financeira em ambientes de baixa previsibilidade;
- Necessidade de diferenciação em um mercado cada vez mais competitivo.

## 2. Este e-book é para quem?

- Este material é voltado para fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais que:
- Desejam profissionalizar sua atuação empreendedora;
- Estão abrindo sua clínica (ou iniciando uma atividade profissional) e precisam estruturar um modelo de negócio;
- Sentem dificuldade na gestão de finanças, processos ou marketing;
- Já possuem uma operação em andamento, contudo buscam mais controle, organização e lucro.

## 3. Como aproveitar este material?

A proposta é que este e-book funcione como um guia prático de gestão aplicada, com linguagem acessível e conectada a conceitos técnicos da Administração. Ao final de cada capítulo, você encontrará sugestões de ações práticas, reflexões e ferramentas que podem ser implementadas imediatamente.

## 4. O Profissional da Saúde como Gestor

Empreender na saúde exige competências que vão além da clínica. O profissional deve desenvolver habilidades comportamentais (soft skills) e técnicas (hard skills), tais como:

- Liderança e gestão de equipes multidisciplinares;
- Capacidade de análise e tomada de decisão baseada em dados;
- Visão sistêmica do negócio e orientação para resultados;
- Capacidade de inovação e adaptação ao mercado.



## CAPÍTULO 1

# Definição do Negócio em Fisioterapia e Terapia Ocupacional

Abrir um negócio em Fisioterapia ou Terapia Ocupacional exige muito mais do que domínio técnico; requer visão estratégica, compreensão do mercado e clareza sobre qual modelo se adequa melhor ao perfil profissional e às demandas de cada região. Definir o negócio é o primeiro passo para o sucesso e envolve três pilares fundamentais: modelo de atuação, público-alvo e diferenciais competitivos.

### 1.1 Escolhendo o Modelo de Negócio

A estrutura do negócio deve ser pensada de acordo com os objetivos do profissional, seus recursos disponíveis e o contexto de mercado. Entre os modelos mais comuns, estão:

#### **Clínica própria:**

Ideal para quem deseja maior autonomia e uma atuação mais ampla, com possibilidade de formar uma equipe multiprofissional.

#### **Atendimento domiciliar:**

Proporciona flexibilidade e reduz custos fixos, sendo bastante procurado por clientes/pacientes com mobilidade reduzida.

#### **Coworking de saúde:**

Alternativa para quem está começando e busca reduzir custos com infraestrutura, ao mesmo tempo em que amplia o networking.

#### **Franquia:**

Modelo indicado para quem busca apoio de uma marca consolidada, com processos e padrões já definidos.

#### **Atendimento online:**

Em expansão, especialmente para orientações, acompanhamento remoto e reabilitação baseada em telessaúde, respeitando os critérios legais e éticos estabelecidos pelo Sistema COFFITO/CREFITOs.

### 1.1.1 Público-Alvo

Delimitar um público-alvo ajuda a direcionar os serviços e a comunicação do negócio. Alguns nichos em destaque incluem idosos, crianças, atletas e pacientes neurológicos.

Conhecer as dores, necessidades e os desejos desse público é essencial para criar um serviço que realmente venha gerar valor.



## 1.2 Diferenciais Competitivos

Em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, oferecer apenas o básico já não é suficiente. Os clientes/pacientes buscam mais do que um bom atendimento; eles querem experiências positivas, resultados concretos e conexões humanas. É aqui que entram os diferenciais competitivos: elementos que destacam o seu serviço e geram valor percebido. Abaixo, destacamos os principais:

### 1.2.1 Formação e Especializações

Investir em formação continuada é um dos principais diferenciais no setor da saúde. Ter uma ou mais especializações clínicas – como Fisioterapia em Oncologia, Terapia Ocupacional em Saúde Mental ou Reabilitação Vestibular, demonstra compromisso com a excelência e amplia as possibilidades de atuação. Profissionais com certificações atualizadas inspiram mais confiança e atraem pacientes que valorizam conhecimento técnico e credibilidade.

### 1.2.2 Técnicas Inovadoras e Tecnologias de Ponta

A incorporação de técnicas modernas e tecnologias assistivas amplia os resultados terapêuticos e posiciona o negócio como referência em inovação. Exemplos incluem:

- Realidade virtual e gameterapia;
- Terapias baseadas em biofeedback;
- Eletroestimulação funcional;
- Terapia por ondas de choque;
- Integração sensorial em T.O;
- Uso de dispositivos robóticos ou tecnologias vestíveis.

Oferecer essas abordagens exige capacitação e proporciona diferencial competitivo importante, frente à concorrência tradicional.



### **1.2.3 Atendimento Humanizado e Centrado no Paciente**

Em um cenário onde muitos serviços são padronizados e impessoais, oferecer um atendimento humanizado pode ser o maior diferencial. Isso inclui:

- Escuta ativa e empatia;
- Clareza na comunicação;
- Acolhimento emocional;
- Planos de tratamento individualizados;
- Envolvimento da família no processo terapêutico.

Esses aspectos geram confiança, adesão ao tratamento e fidelização, além de impactar positivamente os desfechos clínicos.

### **1.2.4 Experiência do Paciente e Personalização do Serviço**

Tudo conta, desde o primeiro contato até o encerramento do tratamento: agendamento facilitado, pontualidade, ambiente acolhedor, linguagem acessível e acompanhamento pós-alta. Personalizar a jornada do cliente/paciente é um diferencial que eleva a percepção de valor. Pequenos detalhes fazem a diferença e constroem a reputação do serviço.

### **1.2.5 Gestão Ética e Transparente**

Empreender na saúde exige responsabilidade. Ter uma gestão ética e baseada em princípios claros, com transparência nos preços, respeito às regulamentações do CREFITO-16 e compromisso com a qualidade do atendimento, é uma vantagem competitiva sólida. Profissionais que aliam competência clínica à responsabilidade gerencial conquistam o respeito do mercado e a fidelidade dos clientes.

## CAPÍTULO 2

# Planejamento Estratégico para Negócios em Saúde

O planejamento estratégico é o alicerce de qualquer organização que busca perenidade e crescimento sustentável. Para fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais que desejam empreender, compreender e aplicar conceitos fundamentais da Administração, é essencial transformar competências clínicas em resultados financeiros e operacionais consistentes.

### 2.1 Missão, Visão e Valores

Antes de pensar em lucros, estrutura física ou captação de clientes, o empreendedor em saúde precisa ter clareza sobre o propósito que estimula sua atividade profissional. A definição da missão, visão e valores é o alicerce estratégico que orienta todas as decisões, define o posicionamento da marca e sustenta uma cultura organizacional coerente e sustentável.



#### Missão: O Porquê do Seu Negócio Existir

A missão traduz a razão de existir do serviço. Deve refletir o compromisso com os clientes/pacientes e com a sociedade em geral. Uma missão bem construída é inspiradora, objetiva e orienta a atuação diária da equipe de trabalho.

**Exemplo:** “Promover saúde, funcionalidade e qualidade de vida por meio de atendimentos humanizados, éticos e baseados em evidências científicas.”



#### Visão: Onde o Negócio Quer Chegar

A visão representa o futuro desejado; uma projeção do que a empresa almeja se tornar. Ter uma visão clara ajuda a manter o foco em metas de longo prazo, inspira crescimento e mobiliza a equipe para alcançar objetivos desafiadores.

**Exemplo:** “Ser referência regional em reabilitação neurológica até 2030, reconhecida pela excelência clínica, inovação tecnológica e impacto social.”



## Valores: Os Princípios que Norteiam as Decisões

São os pilares éticos e comportamentais da empresa. Eles guiam o relacionamento com clientes/pacientes, equipe, parceiros e a comunidade. Devem ser vividos na prática, e não apenas descritos em um quadro na parede.

### Exemplos de valores comuns em negócios de saúde:

- Ética e responsabilidade profissional;
- Humanização do cuidado;
- Compromisso com a qualidade e a ciência;
- Respeito à diversidade e à dignidade humana;
- Trabalho em equipe e colaboração interdisciplinar;
- Inovação com propósito.

Definir missão, visão e valores é mais do que um exercício conceitual; é construir a identidade do negócio. Profissionais que empreendem com propósito inspiram confiança, geram impacto real e constroem marcas sólidas no mercado da saúde.

## 2.2 Análise de Mercado e Inteligência Competitiva

Antes de iniciar um negócio, é imprescindível realizar uma pesquisa de mercado estruturada. Utilize ferramentas como a **análise SWOT** (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), **Matriz de Porter** (Cinco Forças Competitivas) e o **benchmarking** (estratégia que consiste em observar, aprender e adaptar práticas de empresas ou profissionais de sucesso para aprimorar o próprio desempenho), a fim de:

- Identificar o perfil do público-alvo;
- Avaliar o comportamento da concorrência direta e indireta;
- Mapear lacunas de serviços na região de atuação;
- Compreender tendências emergentes na área da saúde.

**Exemplo prático:** Ao identificar um aumento na procura por atendimentos em reabilitação neurológica, pode-se direcionar investimentos para capacitação nessa área e promover a diferenciação no portfólio de serviços.

## CAPÍTULO 3

# Organização e Processos para a Gestão Eficiente de Clínicas e Consultórios

A eficiência operacional de um negócio em saúde depende diretamente da capacidade do empreendedor em estruturar rotinas, padronizar processos e gerenciar recursos, com foco em desempenho e sustentabilidade. Nesse contexto, fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais que atuam como gestores precisam dominar princípios de organização empresarial e adotar ferramentas administrativas que otimizem tempo, reduzam custos e melhorem a experiência do cliente/paciente.

### 3.1 A Importância da Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional define como as atividades serão divididas, agrupadas e coordenadas dentro do negócio. Mesmo empresas de pequeno porte precisam estabelecer papéis e responsabilidades bem definidos para garantir fluidez nos processos.

#### Modelos organizacionais comuns em clínicas:

- **Funcional:** Separação por área de especialidade (Ex.: Fisioterapia Neurológica, Ortopédica, etc.);
- **Por processo ou cliente:** Organização por tipo de atendimento (Ex.: Atendimento domiciliar x presencial);
- **Híbrido:** Combinação das estruturas acima, comum em empresas com mais de um tipo de serviço.

#### Ferramentas aplicáveis:

- Organograma funcional;
- Manual de cargos e responsabilidades;
- Matriz RACI (Responsável, Aprovador, Consultado e Informado).

## CAPÍTULO 4

# Gestão Financeira Inteligente para Clínicas e Consultórios

A gestão financeira é a espinha dorsal de qualquer empreendimento – inclusive clínicas e consultórios em saúde. Profissionais que atuam como gestores devem compreender que o domínio técnico não é suficiente para manter um negócio rentável e sustentável. É necessário implementar práticas de controle financeiro, planejamento orçamentário e análise de indicadores, para garantir previsibilidade, crescimento e equilíbrio econômico.

### 4.1 Indicadores de Desempenho – Key Performance Indicators (KPI's)



O primeiro passo para uma gestão eficiente é separar claramente as finanças pessoais das contas do negócio. Misturar despesas pode comprometer a tomada de decisão e dificultar o controle de fluxo de caixa.

#### Boas práticas:

- Abrir uma conta bancária exclusiva para o CNPJ ou outra conta para o CPF, em caso de prestação de serviço autônomo;
- Definir um pró-labore (remuneração mensal do sócio);
- Registrar todas as entradas e saídas – mesmo as de pequeno valor.

### 4.2 Planejamento Financeiro e Previsão de Receitas

O planejamento financeiro é o processo de estimar receitas, despesas, investimentos e resultados esperados. Para clínicas, esse planejamento permite antecipar sazonalidades e tomar decisões preventivas.

### **Etapas recomendadas:**

- Estimar o faturamento mensal com base em histórico de atendimentos e capacidade de agenda;
- Listar todos os custos fixos (aluguel, energia, internet, software de gestão) e variáveis (insumos, comissões, deslocamentos);
- Prever o ponto de equilíbrio: o valor mínimo necessário para cobrir os custos mensais sem prejuízo.

## **4.3 Precificação de Serviços**

A precificação deve considerar os custos diretos e indiretos, margem de lucro desejada, posicionamento de mercado e percepção de valor pelo cliente/paciente. Muitos profissionais da saúde ainda precificam por “achismo” ou em comparação com os concorrentes, o que pode comprometer a viabilidade do negócio.

- Fatores que devem compor o preço:
- Tempo da sessão;
- Custo da hora profissional;
- Despesas operacionais proporcionais (por ex.: aluguel, limpeza e secretaria);
- Impostos;
- Margem de lucro.

### **Modelo básico de cálculo:**

$$\text{Custo do Atendimento} = \frac{(\text{Custo Fixo Proporcional} + \text{Custos Variáveis} + \text{Impostos})}{(\text{Total de Atendimentos})}$$

O preço deve considerar o custo do atendimento, a margem de lucro desejada e uma provisão para inadimplência. Uma precificação adequada reduz significativamente o risco de insucesso do negócio.

### **Ferramentas auxiliares:**

- Planilhas automatizadas de precificação;
- Calculadoras de custo-hora profissional;
- Softwares de gestão financeira com integração ao sistema de agendamento.

## CAPÍTULO 5

# Marketing em Saúde: Estratégias de Posicionamento e Atração de Clientes

No contexto da saúde, o marketing deve ser conduzido de forma ética, estratégica e com foco na geração de valor para o cliente/paciente. A construção da autoridade, o posicionamento de marca e a captação de clientes são pilares essenciais para a sustentabilidade do negócio, especialmente em mercados cada vez mais competitivos.

### 5.1 Posicionamento Estratégico: Marca Pessoal e Valor Percebido

O posicionamento estratégico refere-se à forma como sua marca é percebida pelo público-alvo. Em serviços de saúde, essa percepção está diretamente relacionada à confiança, reputação e especialização.

#### Aspectos essenciais do posicionamento:

- Clareza na proposta de valor (o que você oferece como diferencial);
- Definição de nicho (por ex: fisioterapia para idosos, reabilitação pós-cirúrgica e terapia ocupacional pediátrica);
- Consistência na comunicação visual e verbal;
- Experiência do cliente durante o atendimento.

### 5.2 Estratégias de Marketing Digital para Profissionais da Saúde

O marketing digital permite alcançar, engajar e converter potenciais clientes de maneira orgânica ou paga. No setor da saúde, a produção de conteúdo relevante e educativo é uma das formas mais eficazes de atração.

#### Canais mais utilizados:

- **Instagram e Facebook:** para relacionamento, prova social e conteúdos educativos;
- **WhatsApp Business:** agendamentos, atendimento e lembretes automatizados;
- **Google Meu Negócio:** presença local e reviews;
- **Site institucional com blog:** autoridade e SEO.

### Táticas recomendadas:

- Uso de linguagem clara, acessível e dentro dos limites do código de ética profissional;
- Depoimentos autorizados de pacientes, cases e bastidores;
- Sempre utilizar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) quando for coletar informações do cliente/paciente, respeitando o código de ética do COFFITO

## 5.3 Métricas de Marketing: Avaliação de Resultados

Assim como nas finanças, o marketing exige monitoramento de resultados. Isso permite validar o retorno dos investimentos e otimizar as ações.

Métrica	O que mede	Como aplicar
Alcance	Quantas pessoas viram sua postagem	Instagram Insights e Facebook Analytics
Engajamento	Curtidas, comentários, compartilhamentos	Comparar com concorrentes e conteúdos anteriores
Taxa de conversão	Quantos leads viraram clientes/pacientes	Uso de formulários e controle por CRM
Custo por Lead (CPL)	Quanto custa atrair um contato qualificado	Campanhas pagas no Meta Ads ou Google Ads

### Ferramentas úteis:

- Google Analytics;
- RD Station (ou plataformas similares);
- Meta Business Suite.

## 5.4 Branding para Profissionais da Saúde

Construir uma marca sólida envolve muito mais do que elaborar uma logo; envolve gerar uma experiência, uma promessa de valor e um vínculo emocional com o cliente/paciente.

### Elementos de branding aplicáveis:

- Nome e identidade visual alinhados ao público;
- Cores, tipografia e tom de voz coerentes em todos os canais;
- Assinatura de marca (ex: “Movimente sua vida com saúde”);
- Estética do consultório, uniforme e materiais de papelaria.

## CAPÍTULO 6

# Liderança e Formação de Equipes de Alta Performance

Uma empresa da área da saúde que deseja crescer de forma estruturada e sustentável precisa investir em pessoas. A construção de uma equipe de alta performance não ocorre por acaso; requer liderança estratégica, definição de processos claros, alinhamento com a cultura organizacional e gestão baseada em indicadores.

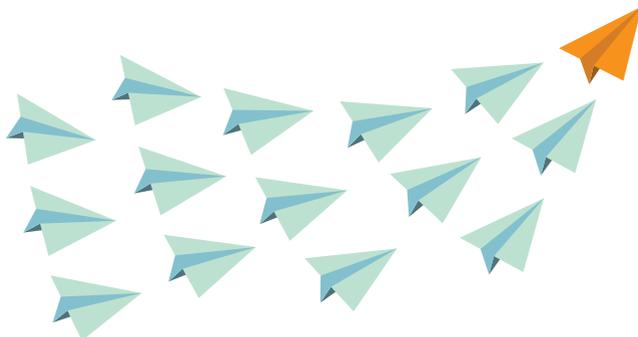
### 6.1 Liderança: Mais do que Gerenciar, é Inspirar

O conceito de liderança moderna vai além da supervisão de tarefas; envolve mobilizar pessoas em torno de um propósito, construir relações de confiança e garantir o desenvolvimento das competências individuais e coletivas.

**Estilos de liderança mais aplicáveis ao setor da saúde:**

- **Liderança transformacional:** Inspira, motiva e conduz mudanças positivas no time;
- **Liderança servidora:** Coloca o bem-estar da equipe como prioridade, para melhorar os resultados;
- **Liderança situacional:** Adapta o estilo conforme o nível de maturidade e desafio da equipe.

**Exemplo prático:** Uma líder servidora, em um consultório de fisioterapia, oferece escuta ativa e suporte emocional nos momentos de pressão à sua secretária, o que se traduz em menor rotatividade e maior comprometimento.



## CAPÍTULO 7

# Indicadores e Resultados: Medindo a Eficiência do Negócio

Empreender exige mais do que prestar bons serviços clínicos; requer capacidade de medir e analisar os resultados, com base em indicadores estratégicos. O que não se mede, não se gerencia. Logo, a definição e o monitoramento de KPIs (Key Performance Indicators) são essenciais para garantir a eficiência operacional, sustentabilidade financeira e o crescimento contínuo.

### 7.1 O que são Indicadores de Desempenho?

Indicadores de desempenho são ferramentas de gestão que fornecem informações objetivas sobre o funcionamento do negócio. Eles traduzem metas em números e permitem que o empreendedor tome decisões baseadas em dados reais.

#### Classificação dos indicadores:

- **Indicadores de produtividade:**  
Medem volume de trabalho (ex: nº de atendimentos);
- **Indicadores de qualidade:**  
Avaliam a satisfação do cliente e eficácia do serviço;
- **Indicadores financeiros:**  
Monitoram faturamento, lucratividade e inadimplência;
- **Indicadores estratégicos:**  
Relacionam desempenho às metas do negócio.

**Exemplo:** Um consultório de fisioterapia pode usar um indicador de taxa de retorno dos pacientes como métrica de fidelização.





## CAPÍTULO 8

# Investimentos e Crescimento com Segurança Financeira

A sustentabilidade de um negócio na área da saúde depende de uma gestão financeira eficiente e de decisões estratégicas sobre onde, quando e quanto investir. O crescimento saudável deve ser pautado em dados e planejamento, respeitando o ciclo financeiro da empresa e sua capacidade de geração de caixa.

### 8.1 Compreendendo o Ciclo Financeiro do Negócio

Antes de pensar em expandir, é fundamental entender o ciclo financeiro – o tempo entre o desembolso de recursos (pagamento de despesas) e o retorno em forma de receita (recebimento dos clientes/pacientes ou convênios).

**Exemplo prático:** Se uma clínica paga seus custos fixos no início do mês, mas recebe dos convênios após 30 dias, isso gera um descompasso que precisa ser gerenciado com capital de giro adequado.

### 8.2 Capital de Giro e Saúde Financeira

O capital de giro é o montante necessário para manter as operações funcionando diariamente. Sua ausência pode comprometer o pagamento de contas básicas, salários e fornecedores, mesmo quando há faturamento garantido.

#### Recomendações:

- Tenha pelo menos 3 meses de custos fixos em caixa;
- Mantenha uma reserva financeira separada da conta operacional;
- Controle o prazo médio de recebimento (clientes e convênios) e o prazo médio de pagamento (fornecedores).

## CAPÍTULO 9



# Equipe e Experiência do Cliente: A Construção de Valor no Atendimento em Saúde

A experiência do cliente é o coração de qualquer negócio de serviços – especialmente na área da saúde. Mais do que atender com excelência técnica, é preciso oferecer uma vivência positiva, acolhedora e humanizada. Isso só é possível com uma equipe alinhada, engajada e preparada.

### 9.1 A Equipe como Pilar Estratégico

A equipe não é apenas um recurso operacional, mas um ativo estratégico do negócio. Cada colaborador (da recepção à assistência direta) impacta diretamente a percepção de valor do cliente e, conseqüentemente, os índices de fidelização e indicação.

#### Fatores que tornam uma equipe estratégica:

- Alinhamento com os valores da clínica;
- Clareza de funções e metas;
- Comprometimento com resultados;
- Capacidade de resolver problemas com empatia e agilidade.

### 9.2 Cultura Organizacional e Clima de Trabalho

A cultura organizacional é o conjunto de crenças, práticas e comportamentos que moldam a identidade do negócio. Ela impacta diretamente o clima organizacional e, conseqüentemente, afeta o desempenho da equipe de trabalho.

#### Como fortalecer a cultura e o clima?

- Comunicação interna clara e constante;
- Feedbacks periódicos;
- Reconhecimento de bons desempenhos;
- Promoção de um ambiente seguro e respeitoso.

**Dica:** Promova com a equipe reuniões mensais de alinhamento e escuta ativa, para construir um ambiente de trabalho harmonioso e colaborativo.

**“Gestão é o que transforma conhecimento técnico em resultados sustentáveis.”**



## CAPÍTULO 10

# Aspectos Legais e Regulatórios

Abrir um consultório ou clínica exige muito mais do que vontade e conhecimento técnico. É preciso estar atento às normas legais e regulatórias que garantem não apenas a regularidade do negócio, mas também a credibilidade e a segurança do paciente.

### Registro e exigências do CREFITO

Todo consultório de fisioterapia e terapia ocupacional deve estar registrado no CREFITO da sua região.

O espaço físico precisa ter um responsável técnico (um profissional regularmente inscrito no Conselho).

- Para o registro da clínica, o CREFITO geralmente solicita:
- Contrato social ou registro do CNPJ;
- Comprovante de inscrição municipal;
- Planta baixa ou croqui do espaço físico;
- Nome e dados do responsável técnico.
- Importante: sem esse registro, a clínica pode ser autuada e até impedida de funcionar.

### Documentos e abertura de CNPJ

O CNPJ é indispensável para a emissão de notas fiscais, contratação de serviços e abertura de conta bancária empresarial.

O processo inclui:

1. Escolha da natureza jurídica (MEI, Empresário Individual, LTDA, etc.);
2. Registro na Receita Federal;
3. Inscrição municipal para alvará de funcionamento;
4. Solicitação do alvará da vigilância sanitária (quando necessário).

### **Tipos de sociedade (MEI, LTDA, etc.)**

- **MEI:** não se aplica a fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais, pois a atividade é regulamentada.
- **Empresário Individual:** ideal para quem deseja iniciar sozinho, sem sócios.
- **Sociedade Limitada (LTDA):** permite dois ou mais sócios, com divisão clara de responsabilidades.
- **EIRELI:** para quem deseja empreender sozinho, mas separando o patrimônio pessoal do empresarial.

O tipo societário deve ser escolhido de acordo com os objetivos de crescimento, carga tributária e segurança patrimonial.

### **Ética profissional no empreendedorismo**

- O sucesso não deve vir à custa de práticas antiéticas. O Código de Ética do CREFITO determina regras claras sobre publicidade, relacionamento com pacientes e concorrência justa.
- Evite promessas milagrosas e divulgue apenas técnicas que tenham respaldo científico.
- Respeite o sigilo das informações dos pacientes.
- Valorize a categoria: concorrência saudável não significa desvalorização do trabalho.

**Em resumo:** antes de abrir as portas, garanta que sua clínica está regularizada, protegida juridicamente e alinhada às normas éticas da profissão.



## CAPÍTULO 11

# Estrutura Física e Insumos

A estrutura do consultório ou clínica impacta diretamente na percepção de qualidade e confiança do paciente. Mais do que um espaço bonito, é necessário um ambiente funcional, acessível e humanizado.

### Espaço mínimo para consultório/clínica

Um consultório básico pode funcionar em 20 a 30 m<sup>2</sup>, desde que cumpra as exigências da vigilância sanitária e do CREFITO.

O ideal é dividir em:

- Recepção com sala de espera;
- Sala de atendimento (individual ou coletiva, dependendo da especialidade);
- Banheiro adaptado (acessibilidade é obrigatória pela lei);
- Área administrativa (quando possível).

### Equipamentos essenciais de fisioterapia e terapia ocupacional

**Fisioterapia:** macas, bolas suíças, faixas elásticas, colchonetes, aparelhos de eletroterapia (TENS, FES, ultrassom), recursos de cinesioterapia.

**Terapia Ocupacional:** mesas de atividades, materiais de motricidade fina, jogos pedagógicos, recursos lúdicos e adaptativos, órteses básicas.

**Ambos devem ter:** armários, cadeiras, espelhos, toalhas e itens de higiene (álcool 70%, papel descartável para macas).

### Tecnologia e softwares de gestão

- Sistemas de prontuário eletrônico facilitam o registro seguro e organizado das informações clínicas.
- Agendas online e aplicativos de marcação ajudam a reduzir faltas.

- Ferramentas de gestão financeira (fluxo de caixa, relatórios de entrada e saída) otimizam o controle do negócio.
- Plataformas de teleatendimento podem ampliar o alcance do serviço, desde que respeitem a regulamentação.

### **Ambiência e humanização no atendimento**

- A primeira impressão conta: cores claras, iluminação adequada e música ambiente suave transmitem acolhimento.
- Invista em acessibilidade: rampas, cadeiras confortáveis, banheiros adaptados.
- Ofereça acolhimento humano: uma equipe treinada para ouvir, orientar e cuidar desde a recepção.
- Um consultório humanizado gera confiança e fideliza o paciente.

**Resumo do capítulo:** uma clínica bem planejada alia funcionalidade, tecnologia e acolhimento, criando um ambiente que valoriza tanto o profissional quanto a experiência do paciente.

# Matriz SWOT



# 5 FORÇAS DE PORTER



# Matriz de Responsabilidades RACI

**R** **A** **C** **I**

**RESPONSÁVEL**

Quem é designado para trabalhar nessa atividade?

**AUTORIDADE**

Quem tem a autoridade para tomar a decisão?

**CONSULTADO**

Quem deve ser consultado e participar da decisão da atividade no momento que for executada?

**INFORMADO**

Quem deve receber a informação que uma atividade foi executada?

## COLABORADORES



### **Dra. Najala de Sousa**

CREFITO-16 MA Nº 28030-F

Fisioterapeuta, especialista em Fisioterapia Oncológica pela ABFO. Mestre e doutoranda em Ciências da Saúde. Atualmente é Pró-Reitora de Pós-Graduação do Centro Universitário Santa Terezinha (CEST) e coordenadora da Comissão de Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais de Negócio. Possui mais de 27 anos de experiência na área da saúde, com atuação também como servidora municipal.



### **Dra. Farah Rejenne Correa Mendes de Sousa**

CREFITO-16 MA Nº 7005-TO

Terapeuta Ocupacional, CEO do Pipas- Desenvolvimento Infantil, Certificação em Integração Sensorial pela University of Southern Califórnia, EUA, nº 308; Especialista em Intervenção Precoce na Infância: Práticas Centradas na Família e nos contextos naturais, UFSCar – SP e Pós-Graduada em Educação Infantil Numa Perspectiva Pikleriana.



### **Dra. Leydianne dos Santos Sousa**

CREFITO-16 MA Nº 100874-F

Fisioterapeuta há 19 anos, Doutora em Ciências da Saúde-UFMA; Pós-graduada em Fisioterapia Pélvica e Uroginecologia Funcional; Pós-graduada em Dermato-funcional e Cosmetologia; MBA em gestão de liderança e coaching; Pós-graduada em Traumatologia-ortopedia; Conselheira e Coordenadora de Comunicação do Crefito 16; Sócia da Clínica H'ellas; da Hidrocenter Prime e da Allivium Fisioterapeuta Pélvica do Instituto Alisson Chianca

## COLABORADORES



**Dr. José Pedro da Silva Sousa**

CREFITO-16 MA Nº 233014-F

Fisioterapeuta, especialista em Osteopatia e com formações e atuação em mesoterapia na área de injetáveis para dor e viscosuplementação com abordagens ecoguiadas. Atualmente é sócio proprietário do Instituto Inovar, Conselheiro Municipal de Saúde do Município de Caxias-Maranhão e Membro da Comissão de Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais de Negócio. Empreendedor e atuante no setor privado de serviços em saúde a 9 anos.



**Claudiane Diniz da Silva**

Administradora, professora universitária há 14 anos, mestre e doutoranda em Cultura e Sociedade, pela Universidade Federal do Maranhão. Atua como Consultora para Soluções em Gestão, Auditora Líder nas normas ISO 9001, 14001 e 45001, com foco em sistemas de gestão, melhoria contínua e desenvolvimento organizacional. Sua trajetória combina gestão, educação e cultura, conectando práticas corporativas à inovação social. Experiência em consultorias, mentorias empresariais e formação de equipes em busca de excelência com propósito.

# **Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 16ª Região**

## **Maranhão**

Gestão 2023-2027

### **Sede São Luís**

Endereço: R. das Andirobas, nº 40,  
Ed. Executive Lake Center, 1º Andar, Sala 109,  
Jardim Renascença, São Luís/MA, CEP 65075-040  
E-mail: [crefito16@crefito16.gov.br](mailto:crefito16@crefito16.gov.br)

### **Subsede Imperatriz**

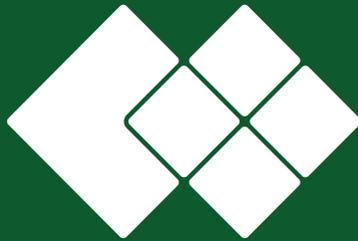
Endereço: Rua Urbano Santos, nº 155,  
Edifício Aracati Office, Loja 11, Centro,  
Imperatriz/MA, CEP 65900-410  
E-mail: [subsede.imperatriz@crefito16.gov.br](mailto:subsede.imperatriz@crefito16.gov.br)

### **Subsede Caxias**

Endereço: Rodovia BR-316, Km 554, nº 4382,  
Caxias Shopping Center, Loja 38, Bela Vista,  
Caxias/MA, CEP 65605-295  
E-mail: [subsede.caxias@crefito16.gov.br](mailto:subsede.caxias@crefito16.gov.br)

### **Subsede Santa Inês**

Endereço: Rua Urbano Santos, nº 155,  
Edifício Aracati Office, Loja 11, Centro,  
Imperatriz/MA, CEP 65900-410  
E-mail: [subsede.santaines@crefito16.gov.br](mailto:subsede.santaines@crefito16.gov.br)



# CREFITO16

*Conselho Regional de Fisioterapia e  
Terapia Ocupacional do Maranhão*

**crefito16.gov.br**

 **crefito16@crefito16.gov.br**

 **ouvidoria@crefito16.gov.br**

 **(98) 3304-7774**    **@crefito16**