

# Empreendedorismo, tecnologia, acolhimento e inovação no ato de cuidar



**Nome da empresa (fantasia):** Virtua Físio - Fisioterapia Online

**Nome da empresária:** Mayra de Castro Hernandes

**Cidade:** Volta Redonda

**Setor econômico:** Saúde e Bem-estar



Fundada na pandemia de Covid-19, em 2020, a Virtua Físio tem a missão de cuidar das pessoas de forma otimizada, rompendo barreiras geográficas. Essa não foi a primeira empresa de Mayra Hernandes, sua fundadora, que já havia gerenciado outros dois negócios. Ao se formar, a fisioterapeuta se deparou com um mercado que não atendia às necessidades dos pacientes e sobrecarregava os profissionais. Para otimizar os processos, abriu sua primeira empresa em 2008.

Ao longo de sua trajetória, Mayra encarou diversos desafios, tanto na sua área de atuação, quanto como empreendedora. Os aprendizados, até então, foram muitos, mas, principalmente, romper barreiras e tornar o negócio sustentável e crescente. Como, de fato, solidificar sua empresa para uma atuação profissional focada e formalizada?

Mayra sabia o que queria, sabia como atuar, mas a Virtua Físio lhe trazia desafios que iam além das manobras fisioterápicas.

## ***Estudante, profissional e empreendedora***

Mayra Hernandes se formou como fisioterapeuta em 2007 e percebeu que muitas vezes o mercado não oferecia às pessoas um atendimento comprometido, de forma individualizada. No entanto, Mayra acreditava que o atendimento humanizado seria a melhor maneira de atender os pacientes, e para isso abriu sua primeira empresa, em Minas Gerais, em 2008.

Buscava inovar na administração e, em pouco tempo, voltou à sua universidade para dar palestras aos estudantes. Ela falava sobre um mito no setor da fisioterapia: como o mercado pode estar saturado, se nem todas as pessoas têm acesso aos serviços?

A fisioterapeuta administrou seu próprio negócio e digitalizou processos, mas naquela época a tec-

nologia ainda não estava tão desenvolvida como atualmente. Depois de algum tempo, fechou a empresa em Minas e se mudou para Volta Redonda, no Rio.

Em 2014, tornou-se sócia na empresa de uma amiga e, juntas, reorganizaram a parte financeira e administrativa do negócio. Em três anos, apenas, tornaram-se referência em fisioterapia na região. No entanto, em 2020, a sócia de Mayra contraiu Covid e faleceu. Um baque em uma história que tinha tudo para ser um sucesso.

Mayra não parou o trabalho e, no mesmo ano, abriu a Virtua Fisio. Aplicava seus conhecimentos técnicos e disponibilizava acesso aos serviços da empresa de forma inovadora e *online*, oferecendo conforto para os pacientes. Já tinha suas redes sociais ativas e o site que ela mesma montou, já conhecendo as estratégias que funcionam ou não para o seu negócio.

Mas como crescer e aprimorar sua marca para atingir cada vez mais pessoas e mostrar que os tratamentos fisioterapêuticos podem e devem ser confortáveis, inovadores e acessíveis? Mayra precisava de respostas para fazer a Virtua Fisio se estabelecer, crescer e mirar novos rumos.



### **Tratando de pessoas e inovação**

Em 2022, a empresa ingressou no Projeto Fortalecimento dos Pequenos Negócios de Saúde do Estado do Rio de Janeiro, com o objetivo de aumentar a produtividade dos pequenos negócios do setor de saúde. Por meio de ações, o objetivo era promover a melhoria da gestão empresarial, a qualificação dos empreendimentos, a utilização de novas tecnologias e o acesso ao mercado. A metodologia entregou 21h de capacitações coletivas, encontros de negócios e 28h de atendimento personalizado para cada empresa, entre mentorias e consultorias individualizadas.

Nessa jornada, a empresária pôde trabalhar aspectos como transformação digital, *marketing* digital para serviços de saúde, excelência na experiência do paciente, inteligência de mercado e outros aspectos de gestão e inovação. A partir das consultorias, passou a ter uma visão 360 graus do negócio, e aproveitou as dicas e ensinamentos dos especialistas do projeto para aprimorar a sua gestão e os processos empresariais. Um dos desdobramentos desse ciclo foi a contratação do Sebraetec, que a auxiliou na criação de toda a identidade visual da Virtua Fisio, aumentando potência e capilaridade da marca.

Assim, pôde divulgar mais e melhor não só sua marca, mas seu modelo de negócio e, principalmente, seu propósito, alinhando humanização e tecnologia aos serviços de fisioterapia prestados.

## Andando pelo caminho certo

Por conta do seu perfil empreendedor e inovador e com o suporte do projeto, a empresa se posicionou ainda mais no mercado, expandiu sua atuação e alcançou novos clientes. Mayra colhe os frutos e participa de eventos para contar sua trajetória, seja como palestrante na Feira do Empreendedor ou em *lives* de divulgação do edital, a convite do Sebrae. A empresária também foi finalista do prêmio Mulher de Negócios 2023.

A trajetória de Mayra mostra que tecnologia e humanização de atendimento devem andar lado a lado. Para ela, esses são aspectos fundamentais para atender aos padrões de comportamento e consumo do mercado atual, *phygital* e globalizado. É nesse caminho que a Virtua Fisio vai crescer ainda mais e chegar a ainda mais pacientes, oferecendo acolhimento e inovação em cada tratamento para que cuidem da saúde. “As pessoas, na fisioterapia, sempre buscam tratar a doença, o problema. Eu quero que elas cuidem da saúde” resume a empresária, que pretende alcançar ainda mais pessoas em diferentes localidades, oferecendo qualidade de vida e cuidados de forma inovadora e sensível.





## PERFIL DA AUTORA

Poliana Dutra da Silva Santos Valente trabalha no Sebrae desde 2006, na Coordenação de Comércio e Serviços, da Gerência de Projetos. Atua como gestora dos segmentos de saúde, pet e parte carteira de varejo, é pós-graduada em Gestão Ambiental, de Projetos e Desenvolvimento Humano e graduada em Direito.

Poliana escolheu escrever sobre a empresa Virtua Físio por conta da sua trajetória empresarial, visão inovadora e pelos ganhos obtidos como participantes do projeto Fortalecimento dos Pequenos Negócios de Saúde RJ.