

# *COMPETE-ES*

## *Setor de Bares e Restaurantes*

Promoção & Realização



Instituto  
Cabral

Março de 2017

## COMPETE – ES

Lei nº 10.568

**Lei nº 10.568** do Estado do Espírito Santo que estabelece mecanismos de proteção à economia e visa garantir a competitividade das empresas capixabas, em relação às similares de outras regiões do país.

### Objetivos:

- Contribuir para a expansão, modernização e diversificação dos setores produtivos do Espírito Santo;
- Gerar empregos, renda e reduzir as desigualdades sociais e regionais;
- Estimular: investimentos, renovação tecnológica e o **aumento da competitividade**.

# *PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO AOS ESTABELECIMENTOS - COMPETE*

Promoção & Realização



Instituto  
Cabral

Março de 2017

**COMPETE – ES**  
**Lei nº 10.568**

**Projeto:** Serviço de assessoria técnica no processamento, análise e apresentação de pesquisa de opinião

**Objeto:** realização de pesquisa conforme critérios estabelecidos no Contrato de Competitividade (COMPETE) realizado entre o Governo do Estado do o Sindbares.

**Público alvo:** 200 estabelecimentos associados ao Sindbares (Sindicato dos Bares e Restaurantes do Estado do Espírito Santo);

**Período de realização:** entre os meses de fevereiro e março de 2017

**COMPETE – ES**  
**Lei nº 10.568**

**Metodologia:** pesquisa de natureza quantitativa, com aplicação de questionário digital enviado por e-mail;

**Unidade respondente:** proprietário ou gestor principal dos estabelecimentos contidos no COMPETE.

**Amostra:** foram realizadas 95 entrevistas dentro do universo de 200 estabelecimentos cadastrados.

**Margem de erro:** 2,5 pontos percentuais para 95% de confiabilidade.

**Responsabilidade técnica:** Instituto Cabral ([www.institutocabral.com.br](http://www.institutocabral.com.br))

## REPRESENTATIVIDADE DA AMOSTRA PESQUISADA

Universo COMPETE		Amostra PESQUISA	
Estabelecimentos	(%)	Estabelecimentos	(%)
Bar	2,2%	Bar	3,2%
<b>Lanchonete</b>	<b>65,2%</b>	<b>Lanchonete</b>	<b>55,8%</b>
Hotelaria	3,6%	Hotelaria	7,4%
<b>Restaurante</b>	<b>29,0%</b>	<b>Restaurante</b>	<b>33,7%</b>
Total Geral	100%	Total Geral	100%



PESQUISA DE OPINIÃO  
Setor de Bares e Restaurantes  
ESTABELECIMENTOS - COMPETE

**COMPETE – ES**  
**Lei nº 10.568**

## Principais informações da pesquisa

## PESQUISA DE OPINIÃO

### Setor de Bares e Restaurantes

#### ESTABELECIMENTOS - COMPETE

#### **2016: um ano de superação**

2016 foi um ano de superação para os estabelecimentos, em função especialmente da recessão econômica enfrentada pelo país;

44% dos estabelecimentos reduziram o faturamento em 2016 comparando com o ano de 2015;

Essa redução no faturamento veio acompanhada pela redução no quadro de funcionários, indicada por 47% dos estabelecimentos pesquisados;

68% dos estabelecimentos indicaram aumento nos custos operacionais, ao mesmo tempo em que 86% indicaram aumento nos preços dos seus produtos. Porém, esse aumento no preço indicou o repasse de aumento dos custos e não necessariamente agregação de valor do produto, indicando que o comércio não obteve ganhos reais de rentabilidade.

53% dos estabelecimentos indicaram aumento crescente da concorrência, o que guarda relação com o empreendedorismo de necessidade (pessoas que perderam emprego e montam seu próprio negócio), assim como em função da falta de barreiras para montar um negócio na área de bares e restaurantes.

Apesar da crise, o setor de bares e restaurantes apresenta grande rotatividade de estabelecimentos. Nesse aspecto a capacitação empresarial é fator fundamental pensando no fortalecimento do setor.



## PESQUISA DE OPINIÃO

### Setor de Bares e Restaurantes

#### ESTABELECIMENTOS - COMPETE

#### **Estratégias de marketing para superar a crise**

Apesar de todo ambiente hostil para os empresários do setor, 98% não pensam em desistir do seu negócio;

41% indicam crescimento do faturamento em 2016 em relação a 2015;

Os principais motivos para esse crescimento foi o lançamento de novos produtos (53%) , investimentos em marketing, intensificação do relacionamento com o cliente e o trabalho em equipe , todos com 10% de citações.

Os números acima indicam que as ferramentas de gestão de mercado e de equipe estão sendo utilizadas pelos estabelecimentos e são as responsáveis pela manutenção das empresas no mercado.

71% dos estabelecimentos possuem políticas de contratação de estagiários, sendo que 89% estes utilizam empresas especializadas em recrutamento.

Em média cada estabelecimento conta com 2 estagiários.

73% mantém programas de qualidade e de treinamento dos funcionários, o que explica em grande parte o aumento das receitas mesmo em tempos de crise.



PESQUISA DE OPINIÃO  
Setor de Bares e Restaurantes  
ESTABELECIMENTOS - COMPETE

**COMPETE – ES**  
**Lei nº 10.568**

# RESULTADOS DA PESQUISA

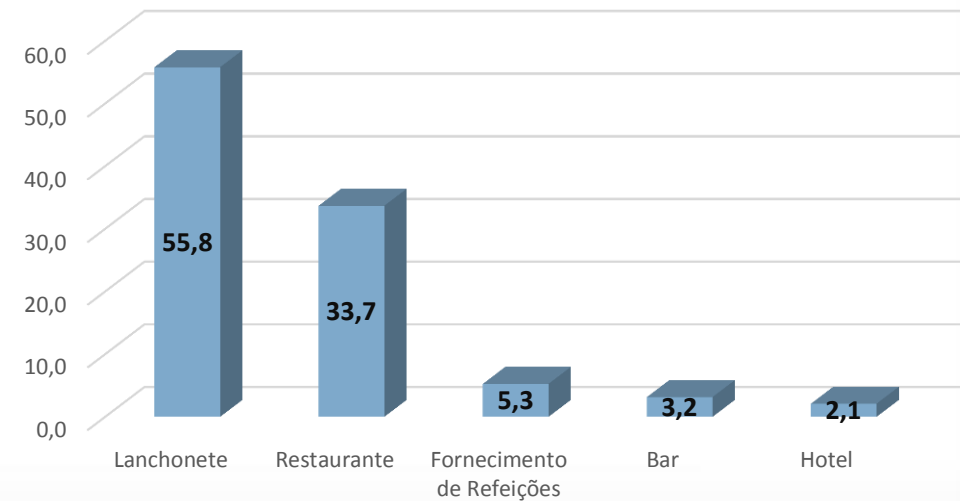
## ESTABELECIMENTOS PESQUISADOS

### Estabelecimentos por área de atuação

Estabelecimentos	Entrevistas	(%)
Lanchonete	53	55,8
Restaurante	32	33,7
Fornecimento de Refeições	5	5,3
Bar	3	3,2
Hotel	2	2,1
<b>Total Geral</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

59 respostas provenientes de franquias internacionais

(%) dos Estabelecimentos pesquisados

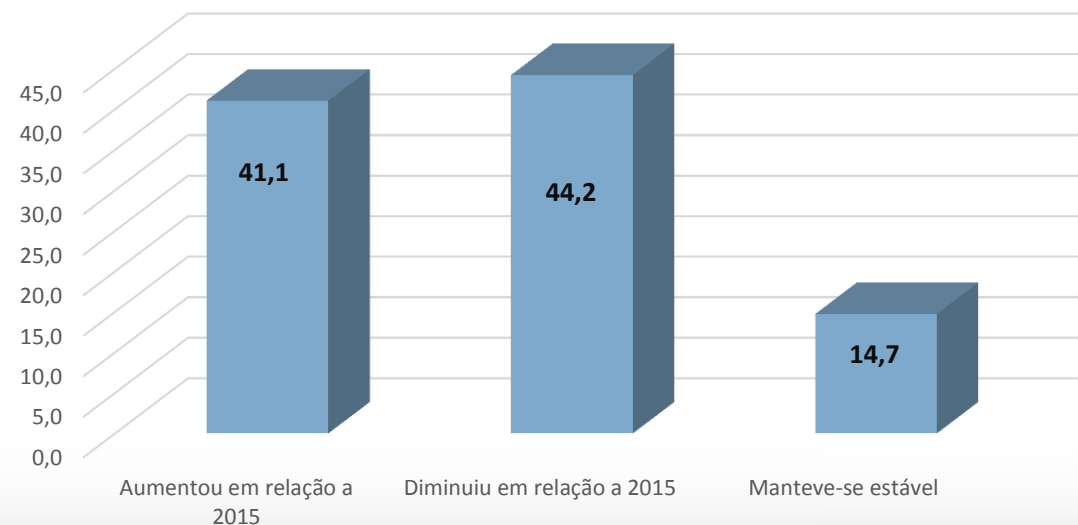


## FATURAMENTO POR ESTABELECIMENTO

Comparando com 2015, foi o faturamento de sua empresa em 2016 ?

Opções	Entrevistas	(%)
Aumentou em relação a 2015	39	41,1
Diminuiu em relação a 2015	42	44,2
Manteve-se estável	14	14,7
<b>Total Geral</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

(%) Faturamento de 2016 comparado a 2015



## FATURAMENTO SEGMENTO POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

Estabelecimentos	Aumentou em relação a 2015	Diminuiu em relação a 2015	Manteve-se estável	Total Geral
Bar	0	0	3	3
Fornecimento de Refeições	3	2	0	5
Hotel	0	2	0	2
Lanchonete	26	24	3	53
Restaurante	10	14	8	32
<b>Total Geral</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

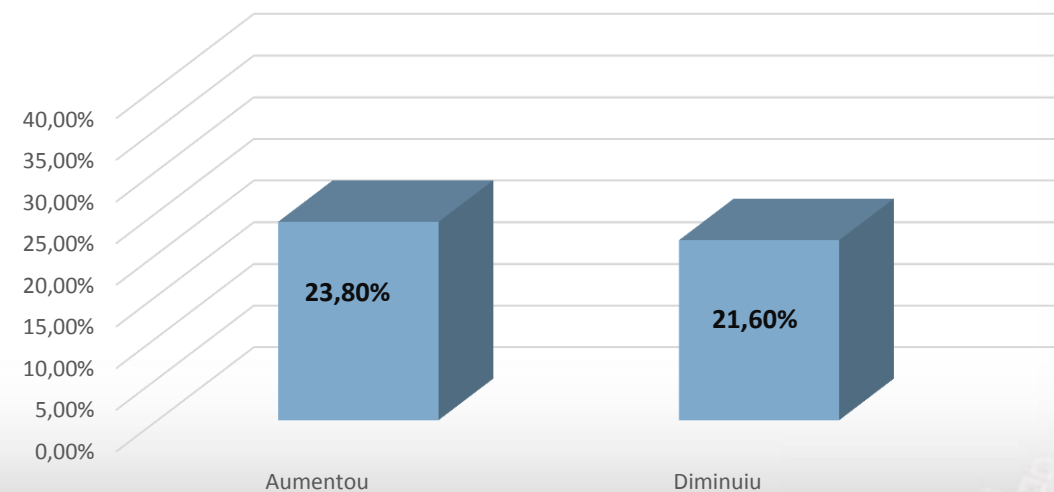
	Aumentou em relação a 2015	Diminuiu em relação a 2015	Manteve-se estável	Total Geral
Bar	0,0	0,0	100,0	100
Fornecimento de Refeições	60,0	40,0	0,0	100
Hotel	0,0	100,0	0,0	100
Lanchonete	49,1	45,3	5,7	100
Restaurante	31,3	43,8	25,0	100
<b>Total Geral</b>	<b>41,1</b>	<b>44,2</b>	<b>14,7</b>	<b>100</b>

## VARIAÇÃO DO FATURAMENTO ENTRE 2015/2016

Qual o percentual ( aumento/queda ) ?

Varição Média por estabelecimento	Varição média
Aumentou	23,80%
Diminuiu	21,60%

Percentual médio de variação (%) por estabelecimento



## PRINCIPAIS MOTIVOS PARA VARIÇÃO NO FATURAMENTO

### Para os estabelecimentos que indicaram aumento

Motivações	Nº de entrevistas	(%)
Lançamento de novos produtos	21	53,8
Investimentos em marketing	4	10,3
Aumento no fluxo de pessoas	2	5,1
Qualidade dos produtos	3	7,7
Exposição da marca	4	10,3
Trabalho em equipe	5	12,8
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

### Para os estabelecimentos que indicaram diminuição

Motivações	Abs	(%)
Crise	14	33,3
Impacto inflação/Despesas de marketing	26	61,9
Mercado competitivo	1	2,4
Shopping pouco atrativo	1	2,4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

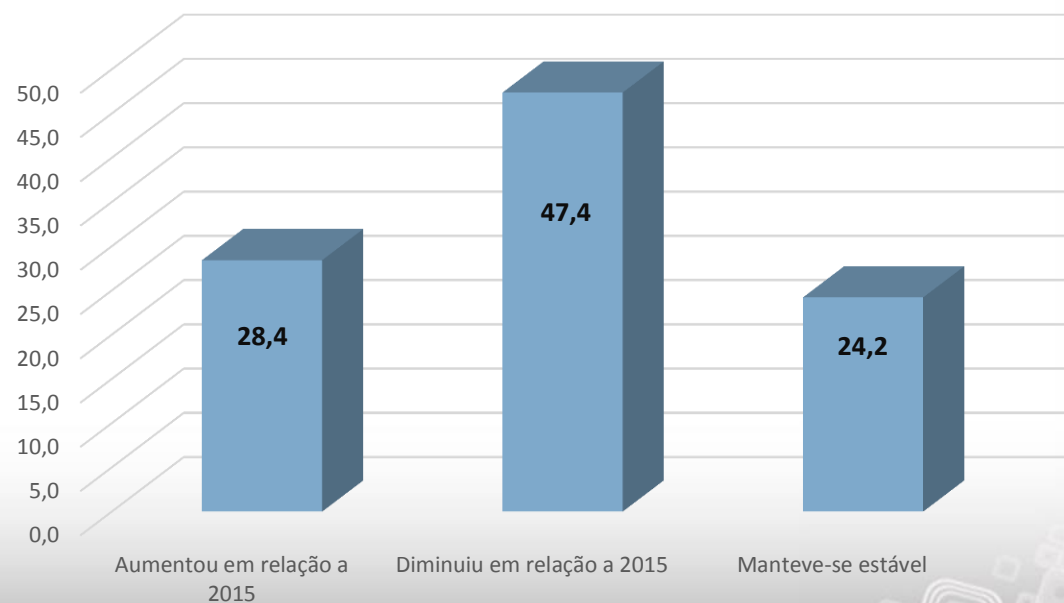
**Manifestação da crise: redução de clientes, acidente Mariana, instabilidade política, encerramento de contratos**

## QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

Comparado a 2015, o quadro de funcionários de sua empresa em 2016

Opções	Nº de entrevistas	(%)
Aumentou em relação a 2015	27	28,4
Diminuiu em relação a 2015	45	47,4
Manteve-se estável	23	24,2
Total Geral	95	100,0

Evolução no quadro de funcionários em 2016





## QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

Estabelecimentos	Aumentou em relação a 2015	Diminuiu em relação a 2015	Manteve-se estável	Total Geral
Bar	0	0	3	3
Fornecimento de Refeições	3	2	0	5
Hotel	0	1	1	2
Lanchonete	21	28	4	53
Restaurante	3	14	15	32
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

Estabelecimentos	Aumentou em relação a 2015	Diminuiu em relação a 2015	Manteve-se estável	Total Geral
Bar	0,0	0,0	100,0	100
Fornecimento de Refeições	60,0	40,0	0,0	100
Hotel	0,0	50,0	50,0	100
Lanchonete	39,6	52,8	7,5	100
Restaurante	9,4	43,8	46,9	100
<b>Total Geral</b>	<b>28,4</b>	<b>47,4</b>	<b>24,2</b>	<b>100</b>

## MOTIVAÇÕES PARA VARIAÇÃO NO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS

Se aumentou, qual o percentual de aumento ?

Estabelecimento	Média (%)
Bar	20,0
Fornecimento de Refeições	16,7
Hotel	Não inf
Lanchonete	14,7
Restaurante	18,0

Principal razão: aumento no volume de trabalho

Se diminuiu qual o percentual de redução ?

Estabelecimentos	Média (%)
Bar	0
Fornecimento de Refeições	30,0
Hotel	10,0
Lanchonete	15,0
Restaurante	22,0

Principal razão : aumento da eficiência operacional

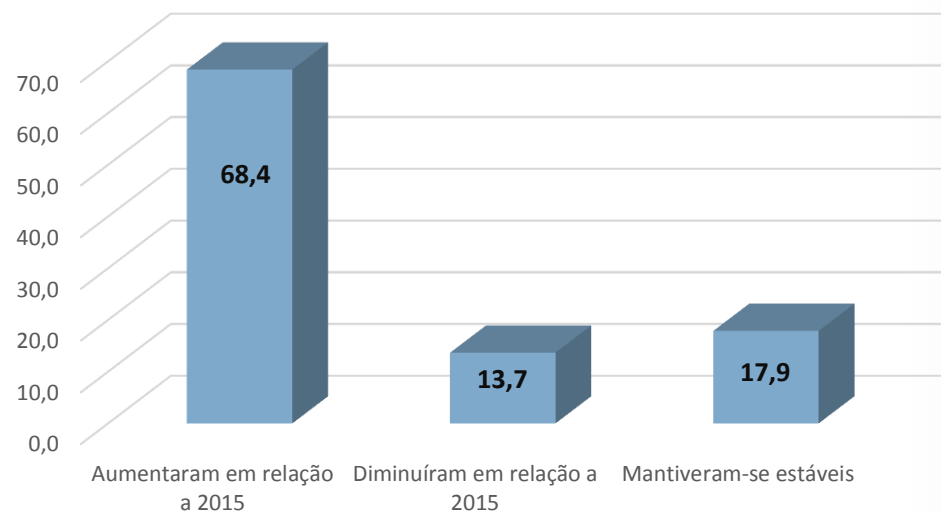
## EVOLUÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS

Em comparação com 2015, seus custos operacionais em 2016 aumentaram, diminuíram ou mantiveram-se ?

Opções	Nº de Entrevistas	(%)
Aumentaram em relação a 2015	65	68,4
Diminuíram em relação a 2015	13	13,7
Mantiveram-se estáveis	17	17,9
<b>Total Geral</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Média geral por estabelecimento	Varição Média
Aumentou	13,20%
Diminuiu	13,80%

Evolução dos custos operacionais em 2016



## EVOLUÇÃO DOS CUSTOS OPERACIONAIS POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

Estabelecimentos	Aumentaram em relação a 2015	Diminuíram em relação a 2015	Mantiveram-se estáveis	Total
Bar	3	0	0	3
Fornecimento de Refeições	4	1	0	5
Hotel	0	1	1	2
Lanchonete	40	3	10	53
Restaurante	18	8	6	32
<b>Total Geral</b>	<b>65</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

Estabelecimentos	Aumentaram em relação a 2015	Diminuíram em relação a 2015	Mantiveram-se estáveis	Total
Bar	100,0	0,0	0,0	100
Fornecimento de Refeições	80,0	20,0	0,0	100
Hotel	0,0	50,0	50,0	100
Lanchonete	75,5	5,7	18,9	100
Restaurante	56,3	25,0	18,8	100
<b>Total Geral</b>	<b>68,4</b>	<b>13,7</b>	<b>17,9</b>	<b>100</b>

Se aumentou, cite os principais motivos

## VARIAÇÃO MÉDIA NOS CUSTOS OPERACIONAIS

Motivações	Nº de Entrevistas	(%)
Aquisição de insumos	46	70,8
Carga tributária	3	4,6
Crise	11	16,9
Reajuste aluguel	2	3,1
Dissídio coletivo	3	4,6
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Se diminuiu, cite os principais motivos

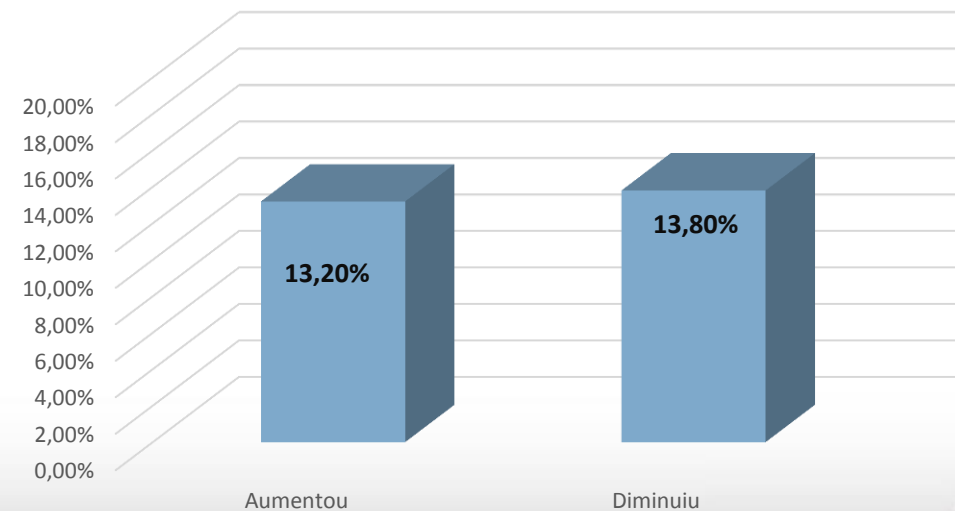
Motivações	Nº de Entrevistas	(%)
Redução de equipe	9	69,2
Crise	2	15,4
Redução clientes	1	7,7
Aumento das vendas	1	7,7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>

## REAJUSTES DE PREÇOS

A sua empresa praticou reajustes de preços em 2016 ?

Opções	Nº de entrevistas	(%)
Não	13	13,7
Sim	82	86,3
Total Geral	95	100,0

Variação média dos preços



## VARIAÇÃO DE PREÇOS

Se afirmativo, quantas vezes aumentou o preço ? 02 vezes (média por estabelecimento)

Qual o maior percentual de aumento ? 7% (média por estabelecimento)

Quais as principais razões para esse aumento nos preços ?

Motivações	Nº de Entrevistas	(%)
Recomposição de custos	45	54,90
Folha de pagamento	25	30,50
Carga tributária	12	14,60
Total	82	100,00

## VARIAÇÃO DE PREÇOS POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

	Não	Sim	Total
Bar	3	0	3
Fornecimento de Refeições	2	3	5
Hotel	1	1	2
Lanchonete	1	52	53
Restaurante	6	26	32
<b>Total Geral</b>	<b>13</b>	<b>82</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

	Não	Sim	Total
Bar	100,0	0,0	100
Fornecimento de Refeições	40,0	60,0	100
Hotel	50,0	50,0	100
Lanchonete	1,9	98,1	100
Restaurante	18,8	81,3	100
<b>Total Geral</b>	<b>13,7</b>	<b>86,3</b>	<b>100</b>



## INTENÇÃO FECHAMENTO DE EMPRESAS

Na sua visão, você se vê obrigado a fechar sua empresa nos próximos seis meses ?

Opções	Nº de Entrevistas	(%)
Não	94	98,9
Sim	1	1,1
Total Geral	95	100,0

Justificativa da empresa que respondeu “Sim”: encerrou as atividades em 12/2016

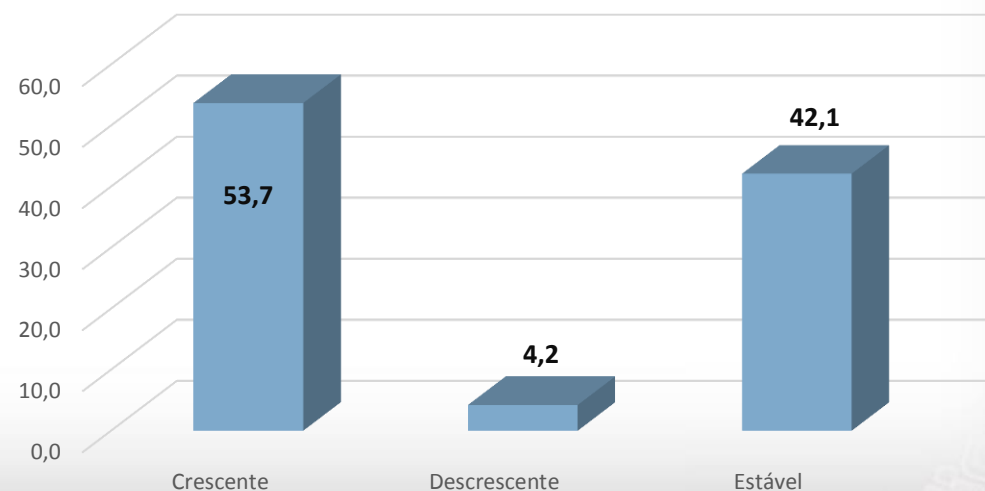
Razão Social : ELASA ELO ALIMENTAÇÃO S/A

## AVALIAÇÃO DA CONCORRÊNCIA

Na região de atuação de sua empresa, você percebe uma concorrência:

Opções	Nº de entrevistas	(%)
Crescente	51	53,7
Decrescente	4	4,2
Estável	40	42,1
Total Geral	95	100,0

Na região de atuação de sua empresa, você percebe uma concorrência:



## COMPETIÇÃO POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

	Crescente	Descrescente	Estável	Total Geral
Bar	0	0	3	3
Fornecimento de Refeições	5	0	0	5
Hotel	1	0	1	2
Lanchonete	29	2	22	53
Restaurante	16	2	14	32
<b>Total Geral</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

	Crescente	Descrescente	Estável	Total Geral
Bar	0,0	0,0	100,0	100
Fornecimento de Refeições	100,0	0,0	0,0	100
Hotel	50,0	0,0	50,0	100
Lanchonete	54,7	3,8	41,5	100
Restaurante	50,0	6,3	43,8	100
<b>Total Geral</b>	<b>53,7</b>	<b>4,2</b>	<b>42,1</b>	<b>100</b>

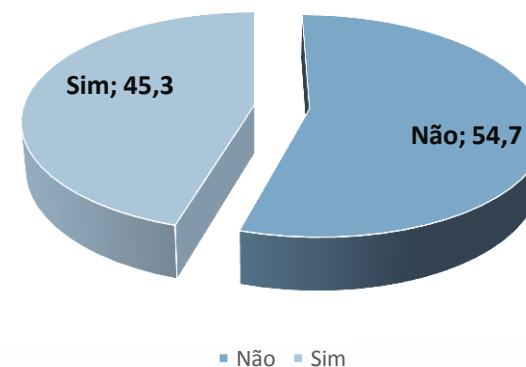
## AÇÕES TRABALHISTAS

**Sua empresa sofreu reclamações trabalhistas em 2016?**

Opções	Entrevistas	(%)
Não	52	54,7
Sim	43	45,3
Total Geral	95	100,0

Nº de ações	Entrevistas	(%)
1	15	34,9
2	13	30,2
3	4	9,3
4	2	4,7
5	2	4,7
6	2	4,7
8	2	4,7
9	1	2,3
10	2	4,7
Total	43	100,0

**Sua empresa sofreu reclamações trabalhistas em 2016?**



**Valor médio das ações trabalhistas: R\$ 7,8 mil**

## AÇÕES TRABALHISTAS POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

Estabelecimentos	Sim	Não	Total Geral
Bar	2	1	3
Fornecimento de Refeições	2	3	5
Hotel	0	2	2
Lanchonete	25	28	53
Restaurante	14	18	32
<b>Total Geral</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

	Sim	Não	Total Geral
Bar	66,7	33,3	100
Fornecimento de Refeições	40,0	60,0	100
Hotel	0,0	100,0	100
Lanchonete	47,2	52,8	100
Restaurante	43,8	56,3	100
<b>Total Geral</b>	<b>45,3</b>	<b>54,7</b>	<b>100</b>

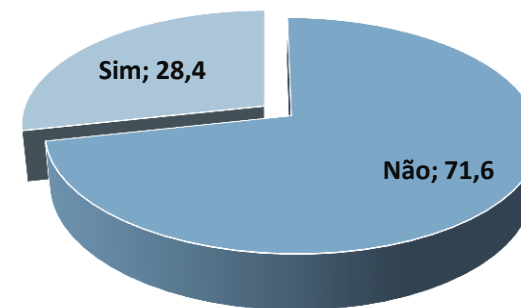
## CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS

Sua empresa possui Programa de Contratação de Estagiários?

Opções	Nº de Entrevistas	(%)
Não	68	71,6
Sim	27	28,4
<b>Total Geral</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

Nº de estagiários	Nº de entrevistas	(%)
1	17	63,0
2	5	18,5
5	2	7,4
6	1	3,7
9	2	7,4
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>

Sua empresa possui Programa de Contratação de Estagiários?



■ Não ■ Sim

**Média de 02 estagiários por estabelecimento**

## CONTRATAÇÃO POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

Estabelecimentos	Não	Sim	Total
Bar	0	3	3
Fornecimento de Refeições	5	0	5
Hotel	2	0	2
Lanchonete	42	11	53
Restaurante	19	13	32
<b>Total Geral</b>	<b>68</b>	<b>27</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

Estabelecimentos	Não	Sim	Total
Bar	0,0	100,0	100
Fornecimento de Refeições	100,0	0,0	100
Hotel	100,0	0,0	100
Lanchonete	79,2	20,8	100
Restaurante	59,4	40,6	100
<b>Total Geral</b>	<b>71,6</b>	<b>28,4</b>	<b>100</b>

## FORMA DE CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS

Como você contrata esses estagiários?

Opções	Nº de Entrevistas	(%)
Programa interno da empresa	3	11,1
Empresa de Recrutamento	24	88,9
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>

Gostaria de firmar parceria com instituições de Ensino para receber estagiários em sua empresa?

Opções	Nº de Entrevistas	(%)
Não	67	70,5
Sim	28	29,5
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

Em quais áreas ?

Áreas	Nº de Entrevistas	(%)
Administrativa	13	46,4
Atendimento ao público	5	17,9
Frente de loja	7	25,0
Gastronomia	3	10,7
<b>Total Geral</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>



## INTENÇÃO DE PARCERIA POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

Estabelecimentos	Sim	Não	Total Geral
Bar	3	0	3
Fornecimento de Refeições	0	5	5
Hotel	0	2	2
Lanchonete	12	41	53
Restaurante	13	19	32
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>67</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

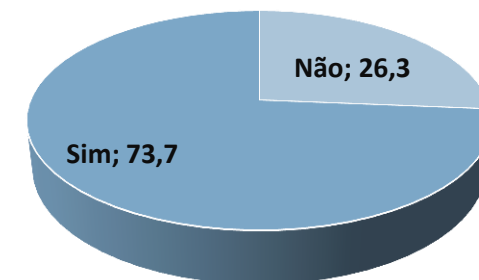
	Sim	Não	Total Geral
Bar	100,0	0,0	100
Fornecimento de Refeições	0,0	100,0	100
Hotel	0,0	100,0	100
Lanchonete	22,6	77,4	100
Restaurante	40,6	59,4	100
<b>Total</b>	<b>29,5</b>	<b>70,5</b>	<b>100</b>

## PROGRAMA DE QUALIDADE

Sua empresa participa de algum Programa de Qualidade?

Opções	Nº de Entrevistas	(%)
Não	25	26,3
Sim	70	73,7
Total Geral	95	100,0

Sua empresa participa de algum Programa de Qualidade?



Se afirmativo, qual (quais) o (os) tipo (tipos) de qualificação?

Qualificações	Nº de Entrevistas	(%)
Treinamento prático nas estações de trabalho, Treinamento on line para cada função e cursos presenciais para gerentes.	44	62,9
Interno da franquia	5	7,1
SEBRAE	5	7,1
Atendimento e Participação em grupo	3	4,3
Atendimento / Produtos / Gestão	3	4,3
Os colaboradores, costumam receber orientações quanto a normas de segurança e qualidade nas refeições servidas.	3	4,3
Atendimento da legislação sanitária com manuais de boas praticas	2	2,9
Certificada em Sistema de Gestão de Qualidade em Fornecimento (SGQF) , selo PRODFOR	2	2,9
Exigidos pela vigilancia sanitaria e franquia	2	2,9
Oferecemos uma gama de treinamentos On line para os funcionários.	1	1,4
Total Geral	70	100

## PROGRAMAS DE TREINAMENTO POR TIPO DE ESTABELECIMENTO

### Nº absoluto de entrevistas

Estabelecimentos	Não	Sim	Total
Bar	0	3	3
Fornecimento de Refeições	3	2	5
Hotel	1	1	2
Lanchonete	12	41	53
Restaurante	9	23	32
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>70</b>	<b>95</b>

### Peso (%) de entrevistas

Estabelecimentos	Não	Sim	Total
Bar	0,0	100,0	100
Fornecimento de Refeições	60,0	40,0	100
Hotel	50,0	50,0	100
Lanchonete	22,6	77,4	100
Restaurante	28,1	71,9	100
<b>Total</b>	<b>26,3</b>	<b>73,7</b>	<b>100</b>

## QUALIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

**Há quanto tempo a sua empresa qualifica seus funcionários?**

Opções	Nº de Entrevistas	(%)
Desde a inauguração	44	62,9
Há 1 ano	6	8,6
03 ANOS	7	10,0
Há 4 anos	8	11,4
Há 5 anos	5	7,1
<b>Total Geral</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Com que frequência esta qualificação acontece?**

Períodos	Nº de Entrevistas	(%)
Quinzenal	2	2,9
Mensal	9	12,9
Trimestral	5	7,1
Semestral	5	7,1
Não tem data definida	11	15,7
Depende da franquia	2	2,9
Anualmente	36	51,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

# *PESQUISA DE OPINIÃO JUNTO AOS ESTABELECIMENTOS - COMPETE*

Promoção & Realização



Instituto  
Cabral



Março de 2017