



RELATÓRIO DE PESQUISA

Pesquisa Avaliação de **bares e restaurantes na Ilha do Combu**

Belém | Fevereiro 2022

The SEBRAE logo, consisting of the word "SEBRAE" in blue capital letters above three horizontal blue lines, all contained within a white rounded rectangle with a blue border.

SEBRAE

DIRETORIA EXECUTIVA

Sebastião de Oliveira Campos - Presidente do Conselho Deliberativo

Rubens da Costa Magno Júnior - Diretor Superintendente

Fabrizio Augusto Guaglianone de Souza - Diretor Técnico

Cássia Alessandra da Costa Rodrigues - Diretora Administrativo e Financeiro

UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E MERCADO

Clemilton Jansen Holanda - Gerente da Unidade de Gestão Estratégica e Mercado – UGEM

Roberto Belluci - Gerente Adjunto da Unidade de Gestão Estratégica e Mercado – UGEM

Adauto Lobo de Oliveira - Analista da Unidade de Gestão Estratégica e Merca

RESPONSÁVEIS TÉCNICOS

Gualter de Oliveira Rocha

Marcelo Magalhães

Valéria Brunetta

DIAGRAMAÇÃO

Marília Leal da Cunha

Thaís Gomes de Souza

Pesquisa

☆☆☆ *Parte 1*

Pesquisa de Satisfação
com os produtos e serviços
oferecidos pelos **Bares e**
Restaurantes do Combu



Parte 2 🚀

Pesquisa Avaliação das
condições para empreender
bares e restaurantes na Ilha
do Combu



RELATÓRIO DE PESQUISA

Parte 1

Pesquisa de Satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos **Bares e Restaurantes do Combu**

The logo for SEBRAE, featuring the word "SEBRAE" in a bold, sans-serif font with three horizontal lines above and below it, all contained within a white trapezoidal shape.

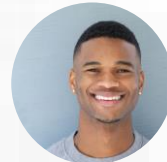
SEBRAE

_pesquisa

Objetivo

Esta pesquisa objetivou levantar o grau de satisfação dos visitantes da Ilha do Combu com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes. Estudo necessário para nortear um plano de ação para melhoria da experiência oferecida não só para os cidadãos da região metropolitana de Belém, como também para turistas interestaduais e estrangeiros.





_pesquisa

Método

Foram realizadas 380 presenciais,, entre 17 e 20 de fevereiro de 2022, todas com visitantes dos bares e restaurantes da Ilha do Combu antes de embarcar para a Ilha no Terminal Hidroviário Ruy Barata

Esse estudo buscou uma análise do grau de satisfação dos visitantes da Ilha do Combu com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes. Os resultados da pesquisa foram analisados e interpretados a partir de médias e percentuais das respostas obtidas..

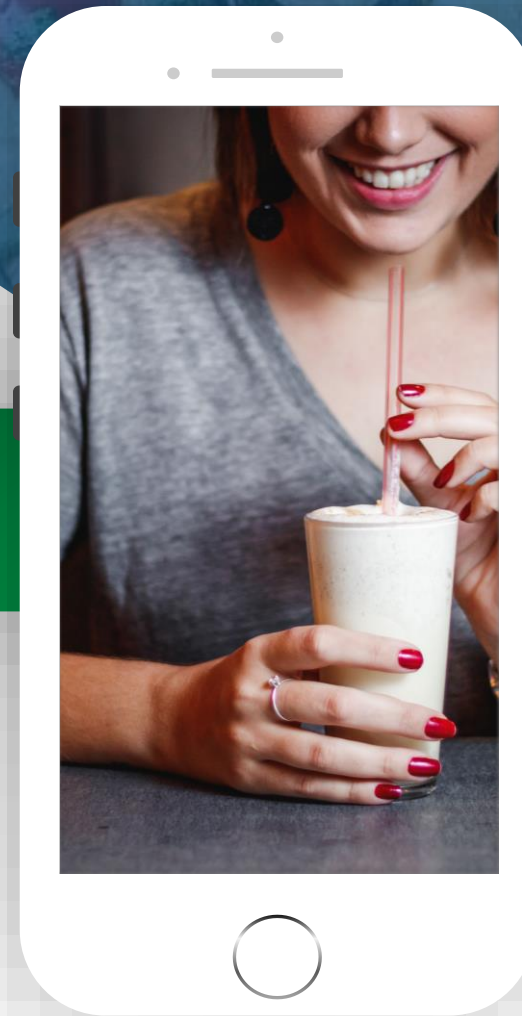


Intervalo de confiança da pesquisa: **95%**.

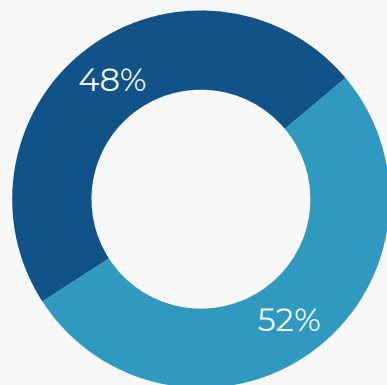


Margem de erro: **5%**.

Perfil dos consumidores entrevistados



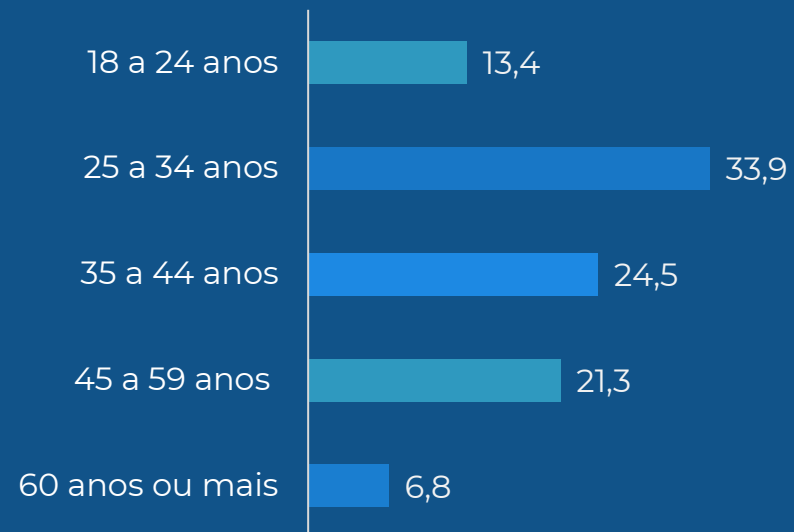
GÊNERO



■ Masculino ■ Feminino

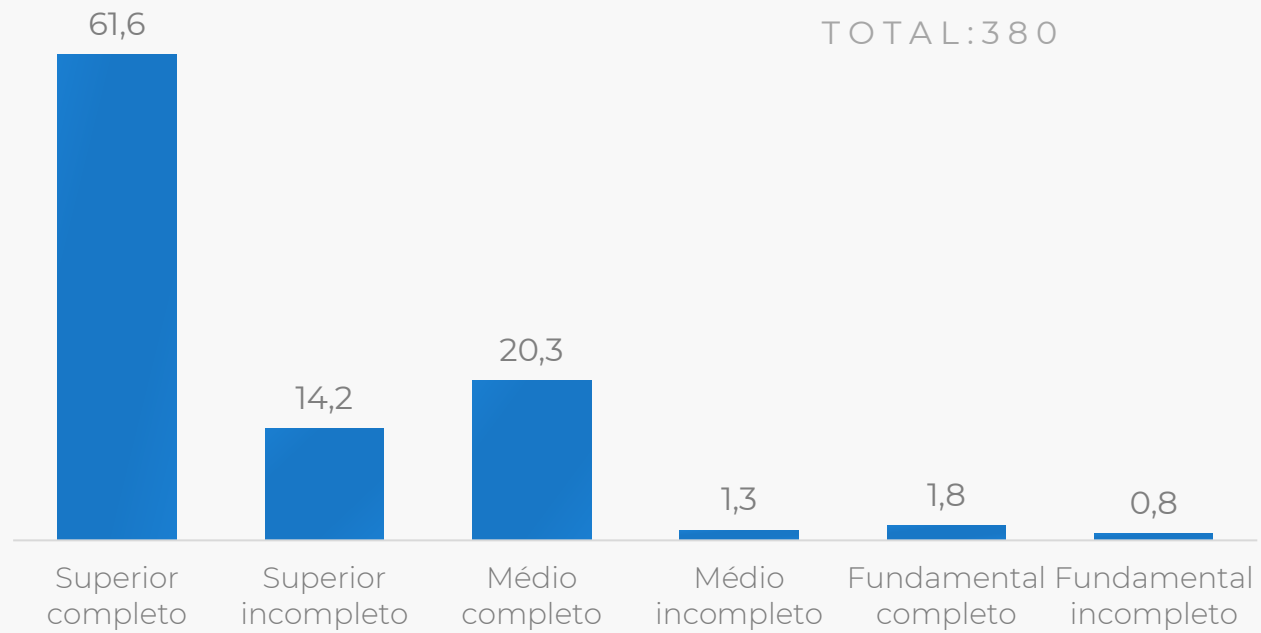
TOTAL: 400

FAIXA ETÁRIA



TOTAL: 400

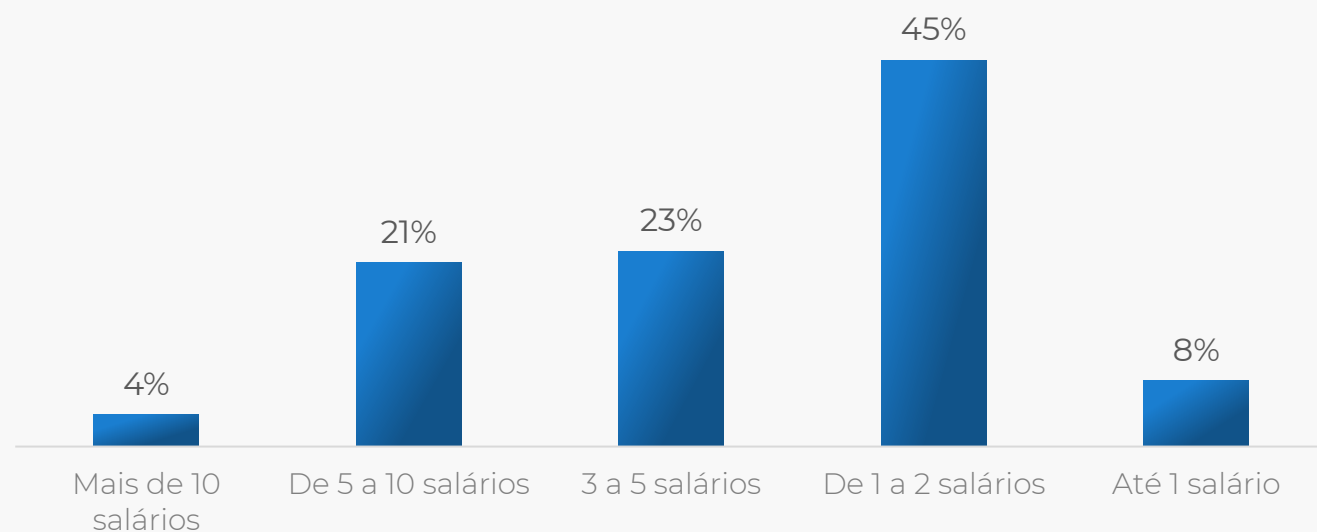
ESCOLARIDADE



RENDA

■ Até 1 salário ■ De 1 a 2 salários ■ 3 a 5 salários
■ De 5 a 10 salários ■ Mais de 10 salários

TOTAL: 380



Na sua opinião, o que estimula você a visitar bares e restaurantes da Ilha do Combu? que deveria ser melhorado para que a experiência de visitar os bares e restaurantes do Combu fosse melhor?

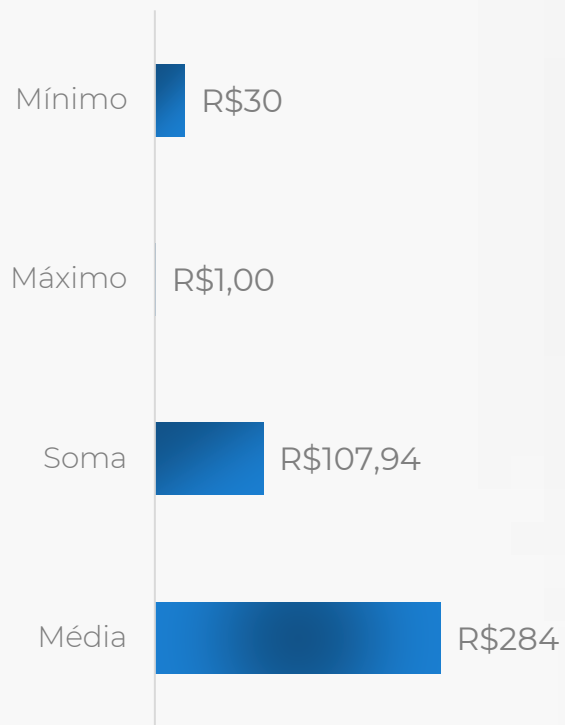
	%
Beleza naturais	36,4%
Diversão/Lazer	13,4%
Descanso/Tranquilidade	8,5%
Diferente/Sair da rotina	6,6%
Amigos	6,3%
Turismo	6,1%
Ambiente	5,4%
Localização/Próximo da cidade	5,2%
Passear	4%

	%
Alimentação/Comidas	2,6%
Família	2,1%
Curiosidade	1,2%
Ecoturismo	0,7%
Agricultura e Desenvolvimento	0,5%
Atendimento	0,5%
Falta de opção	0,2%
Não sabe	0,2%
Trabalho	0,2%

36,4%

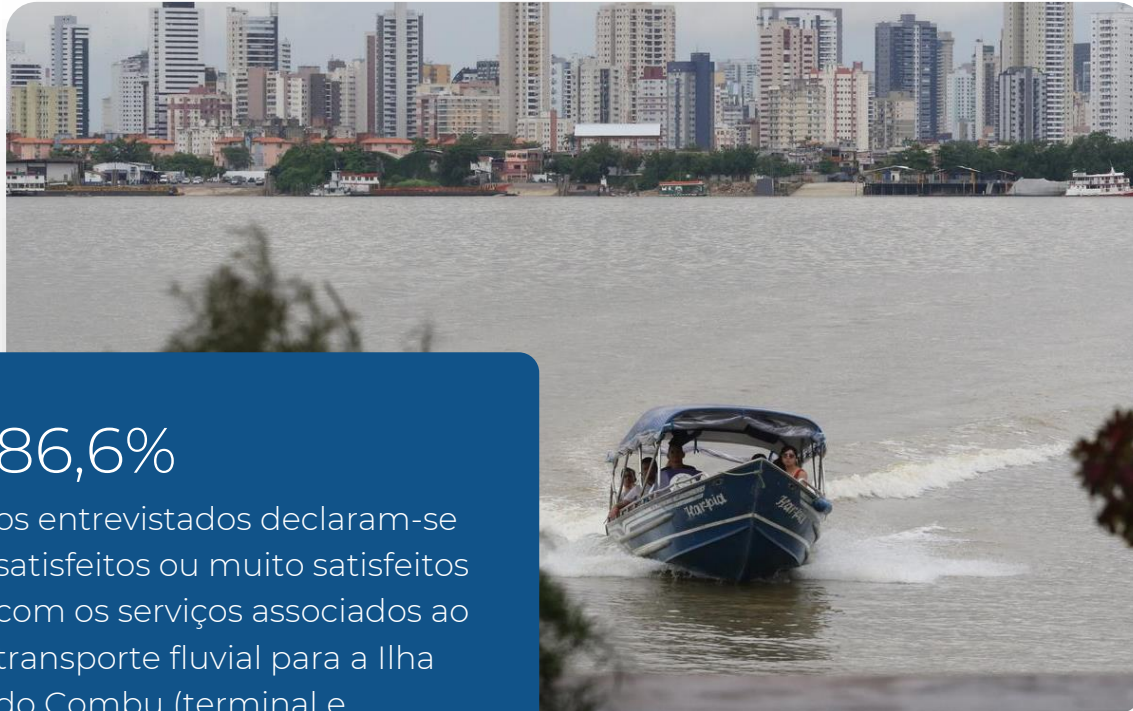
dos entrevistados declaram-se estimulados a visitar a Ilha do Combu por suas belezas naturais.

Quanto você costuma gastar, em média, quando visita bares e restaurantes da Ilha do Combu?



R\$ 284,05

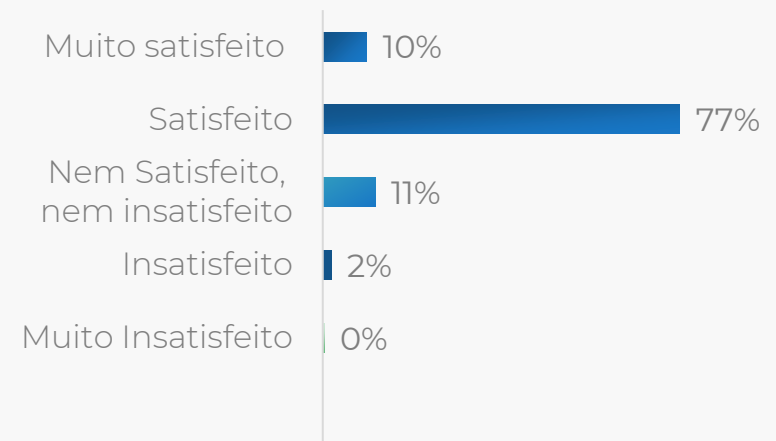
Em média de gastos ao visitar os bares e restaurantes da ilha do Combu



86,6%

os entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas)

Qual o seu grau de satisfação com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas)?



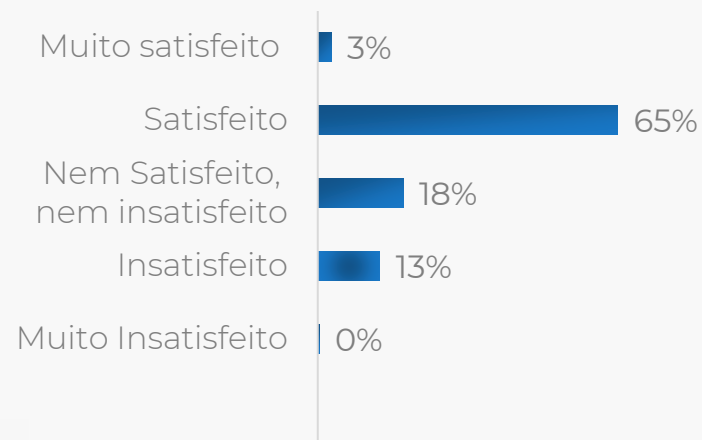
TOTAL: 380



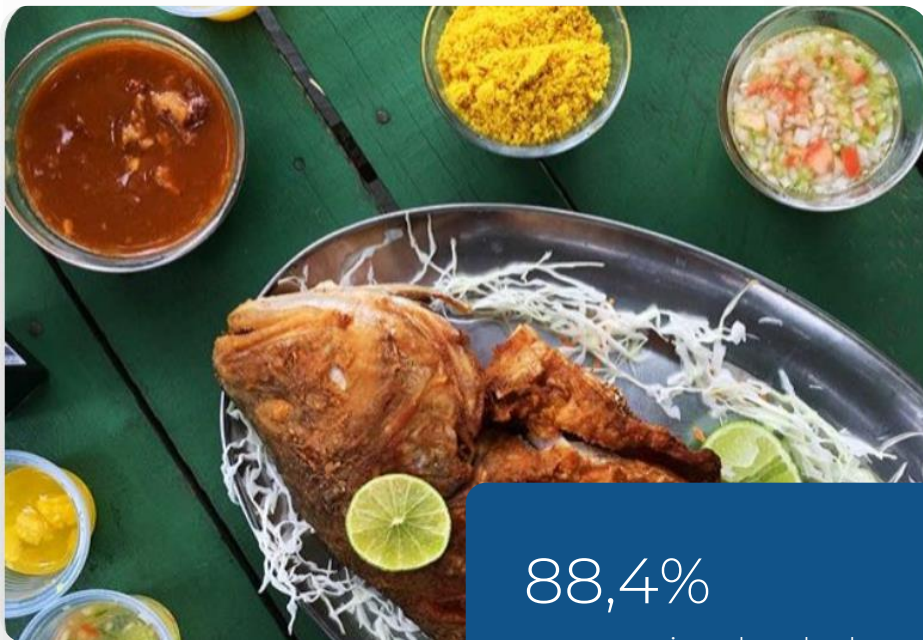
67,6%

dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com divulgação dos cardápios e das atrações oferecidas pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com a divulgação dos cardápios e das atrações oferecidas pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?



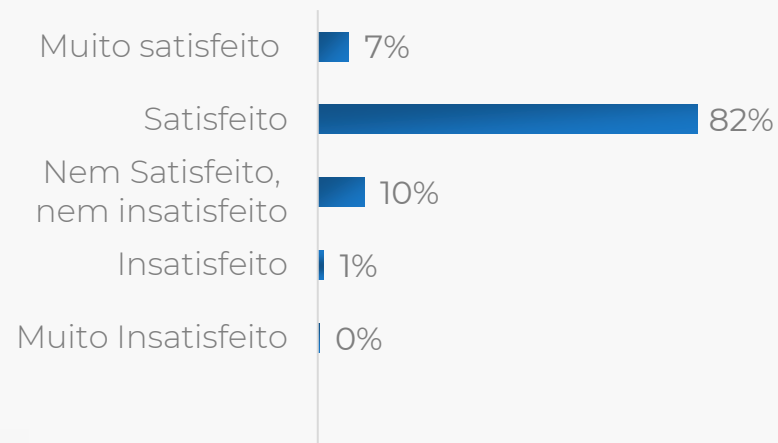
TOTAL: 380



88,4%

os entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade da comida e bebida oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com a qualidade da comida e bebida oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?

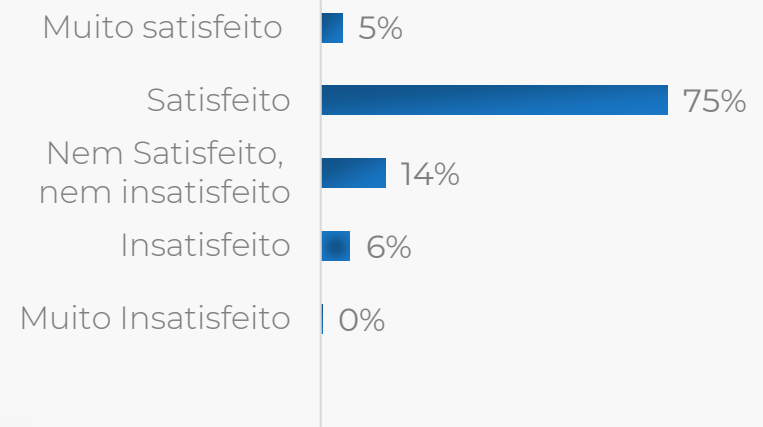


TOTAL: 380



79,5%
 dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços oferecidos pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com os serviços oferecidos pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?



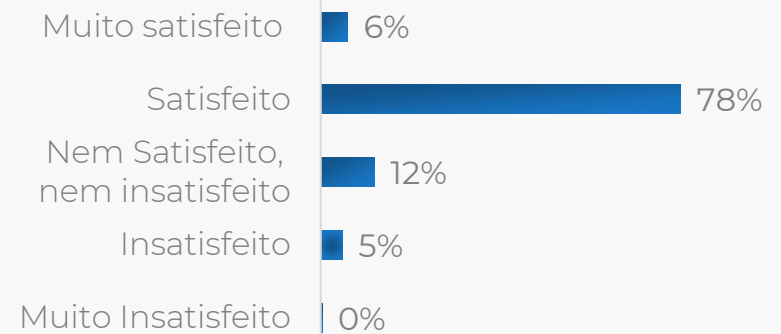
TOTAL: 380



83,4%

dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento oferecido pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento oferecido pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu



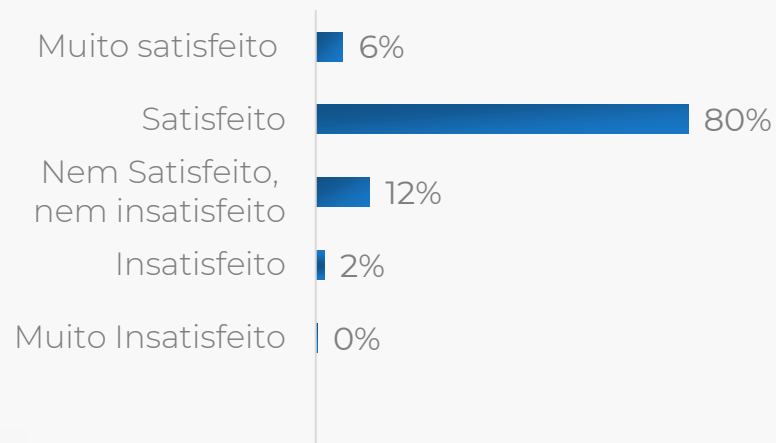
TOTAL: 380



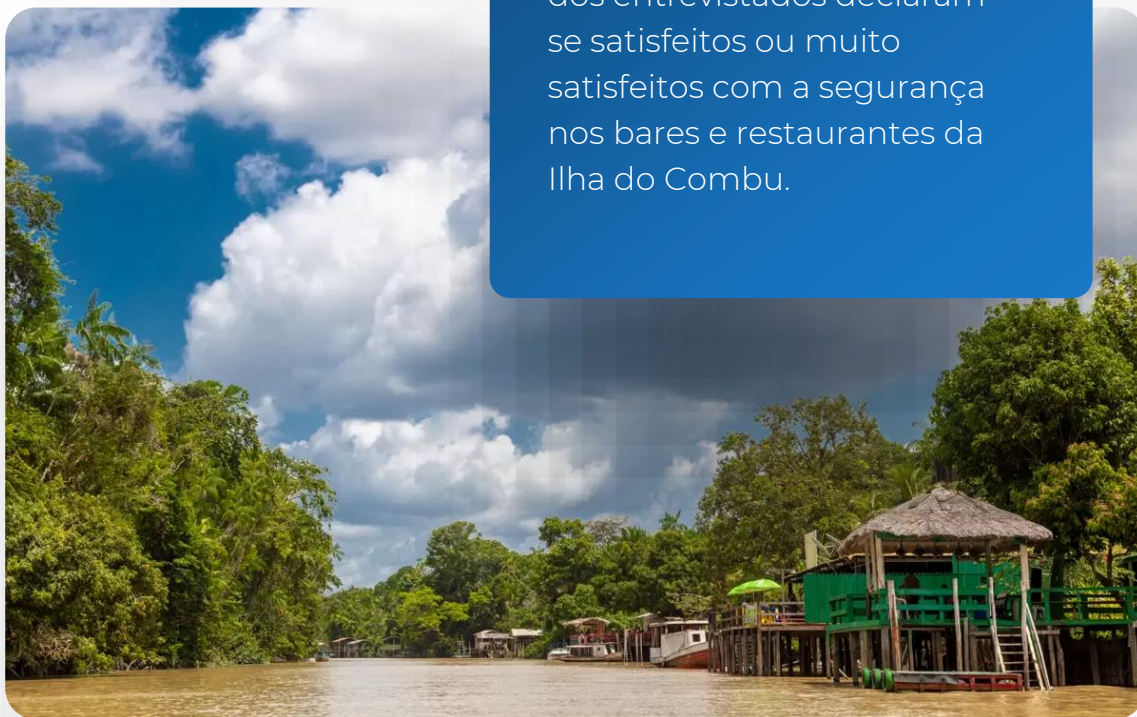
86,4%

dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a estrutura oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com a estrutura oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu



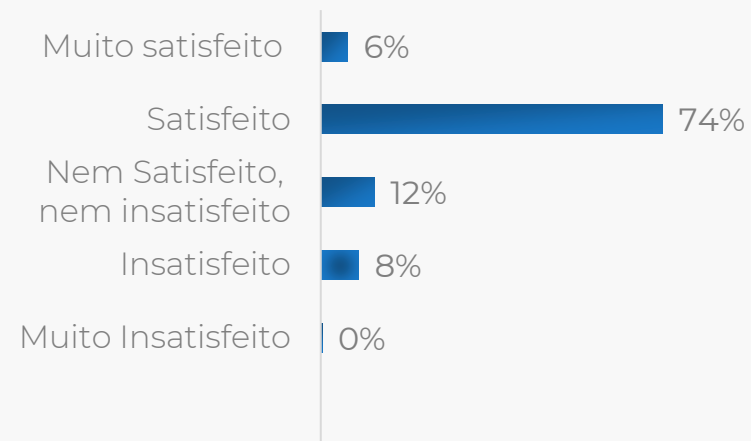
TOTAL: 380



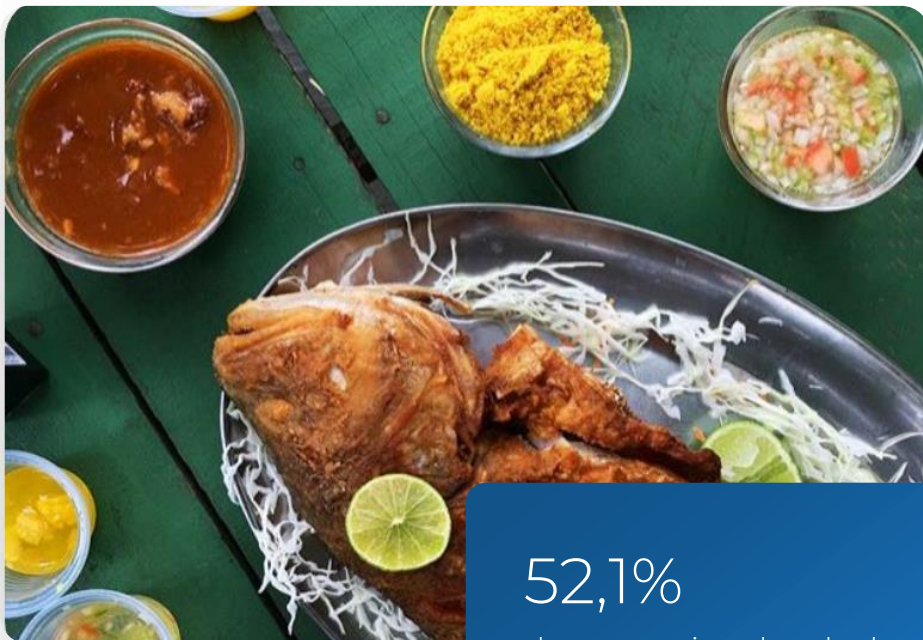
79,5%

dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a segurança nos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com a segurança nos bares e restaurantes da Ilha do Combu?



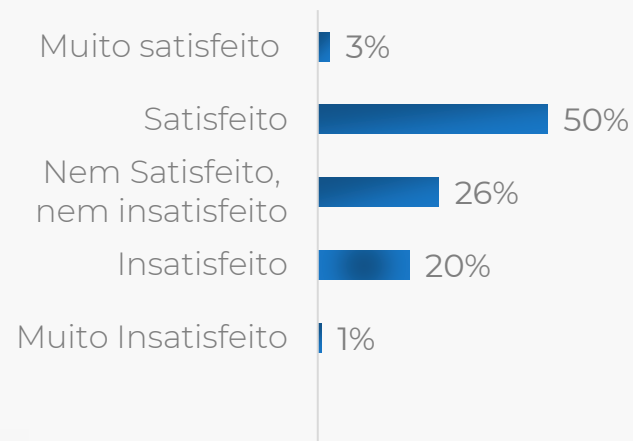
TOTAL: 380



52,1%

dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a relação preço x qualidade oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com a relação preço x qualidade oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?



TOTAL: 380

Quando você compara os preços praticados pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu com os preços dos bares e restaurantes de Belém, sua opinião é..

	%
Média de preços no combu é mais barata que a média de preços em Belém	6,6%
Média de preços no combu é igual a média de preços em Belém	38,7%
Média de preços no Combu é mais cara que na média de preços em Belém	54,7%

54,7%

Dos entrevistados avaliam que a média de preços no combu é mais cara que a média de preços em Belém



Quanto o(a) senhor(a) recomendaria os bares e restaurantes do Combu para um amigo ou familiar, sendo 0 para nunca recomendaria e 10 para recomendaria totalmente

		Frequência	%
Promotores	10	268	70,5
	9	50	13,2
Neutros	8	46	12,1
	7	10	2,6
Detratores	6	0	0,0
	5	4	1,1
	4	0	0,0
	3	0	0,0
	2	2	0,5
	1	0	0,0
	0	0	0,0
Total		380	100,0

Em acordo com o método NPS (Net Promoter Score), podemos classificar os visitantes de bares e restaurantes da Ilha do Combu como:

- 83,7% promotores da experiência;
- 14,7% neutros;
- 1,6% detratores da experiência.

Esses números revelam um índice de 82,1% de NPS, o que classifica os bares e restaurantes da Ilha do Combu na Zona de Excelência na perspectiva de seus visitantes.



O que deveria ser melhorado para que a experiência de visitar os bares e restaurantes do Combu fosse melhor?

	%		%		%
Preço	26,4	Banheiros	1,7	Piscina artificial	0,5
Nada	16,3	Mais atrações/Show/Música	1,7	Variedade de ambiente	0,5
Transporte/travessia, horário travessia	12,7	Sustentabilidade	1,7	Hospedagem	0,2
Segurança/policiamento	10,1	Internet	1,4	Iluminação	0,2
Atendimento	5,5	Mais atividades turísticas/passeios	1,4	Infraestrutura para banhos	0,2
Infraestrutura	5,5	Mais informações	1,4	Mais opções de comida vegana	0,2
Divulgação/Marketing	4,8	Falta de investimento turismo	0,7	Não aceita débito	0,2
Qualidade da comida/tempo de espera da comida	2,9	Cardápio acessível	0,5	Proximidade de restaurantes	0,2
Não sabe	1,9	Ecoturismo	0,5	Total	100
		Fiscalização	0,5		

26,4%

os entrevistados acreditam que o preço deveria ser melhorado na Ilha do Combu (terminal e lanchas)..

Conclusões da pesquisa

Esta pesquisa conclui que o grau de satisfação dos visitantes da Ilha do Combu com seus bares e restaurantes é alto. A métrica NPS classifica as operações na zona de excelência segundo a avaliação de seu público.



Público consome em média R\$ 284,05, valor acima do habitual de mercado e explicado pela participação de pessoas com mais alta renda entre os frequentadores. Aproximadamente 25% do público que frequenta possui renda familiar superior a 5 salários mínimos. Essa participação é maior que a média da região metropolitana.



A dimensão avaliada com **mais alto grau de satisfação é a qualidade da comida e bebida** oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu. E a dimensão com **menor grau de satisfação é o preço praticado**. 54,7% dos entrevistados avaliam que a média de preços no Combu é mais cara que a média de preços em Belém.



Finalmente, aproximadamente 2 em cada 3 visitantes da Ilha do Combu a procura motivado **pelas Belezas naturais, Diversão/Lazer, Descanso/Tranquilidade e Diferente/Sair da rotina**.



RELATÓRIO DE PESQUISA

Parte 2

Pesquisa Avaliação **das condições para empreender bares e restaurantes na Ilha do Combu**

The logo for SEBRAE, consisting of the word "SEBRAE" in blue capital letters with three horizontal blue bars above and below it, all contained within a white trapezoidal shape.

SEBRAE

_pesquisa

Objetivo

Esta pesquisa objetivou avaliar o grau de satisfação com as condições para gerir bares e restaurantes entre os empreendedores da Ilha do Combu. Estudo necessário para nortear um plano de ação para desenvolvimento das competências empreendedoras e das condições de negócios.





_pesquisa

Método

Foram realizadas 25, 12 delas via ligação telefônica e 13 presenciais, entre os 22 de fevereiro e 10 de março de 2022, todas com os empreendedores de bares e restaurantes da Ilha do Combu

Esse estudo buscou uma análise do grau de satisfação com as condições para gerir bares e restaurantes entre os empreendedores da Ilha do Combu. Os resultados da pesquisa foram analisados e interpretados a partir de médias e percentuais das respostas obtidas.



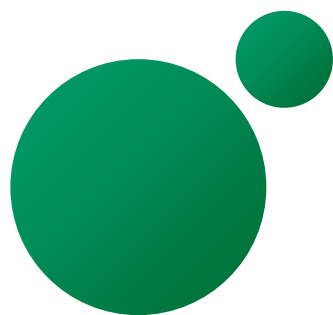
Intervalo de confiança da pesquisa: **95%**.



Margem de erro: **5%**.

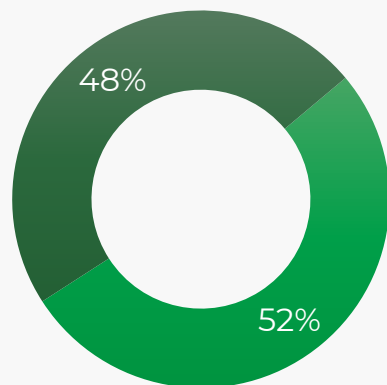
_pesquisa

Empresas entrevistadas



1. RESTAURANTE VITORIA
2. RESTAURANTE CANTO DOS PASSAROS
3. RESTAURANTE RESTO DA MARCIA
4. RESTAURANTE DO PUREZA
5. BAR E RESTAURANTE RIBEIRINHO
6. RESTAURANTE MATAPY
7. RESTAURANTE CASA VERDE
8. RESTAURANTE ILHA BRANCA
9. MALOCA DO ORLANDO
10. FAROL DA ILHA
11. RESTAURANTE VITÓRIA
12. RESTAURANTE HELOHIM
13. RUSTICO DA ILHA
14. SOLAR DA ILHA
15. MALOCA DO MARINHEIRO
16. FLOR DO COMBU
17. OLARIA RIVER HOSTEL
18. REMANÇO DA ILHA
19. BOTECO DA ILHA
20. RESTAURANTE A ILHA
21. NOSSA MALOCA
22. PORTAS ABERTAS
23. COMBU GRILL
24. SAUDOSA MALOCA
25. CASA COMBU

GÊNERO



■ Masculino ■ Feminino

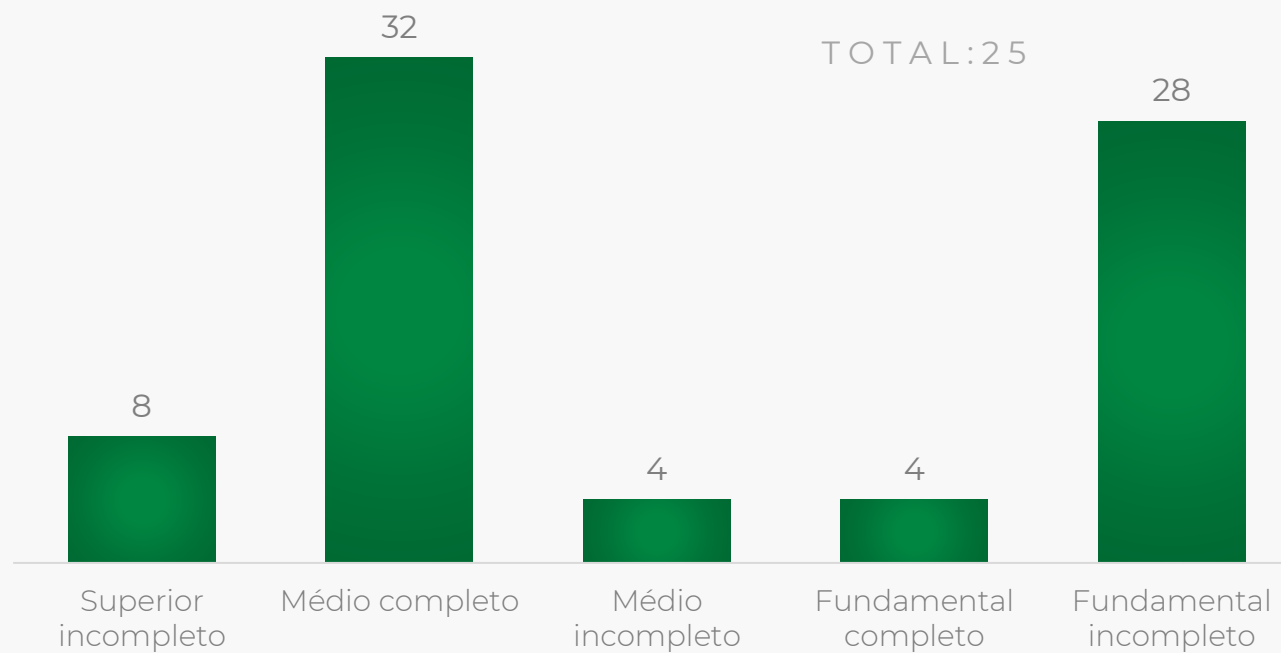
TOTAL:25

FAIXA ETÁRIA

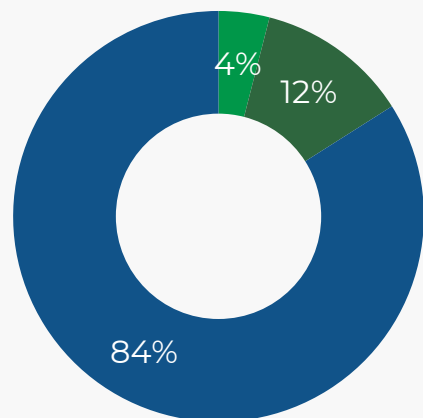


TOTAL:400

ESCOLARIDADE



Segmento

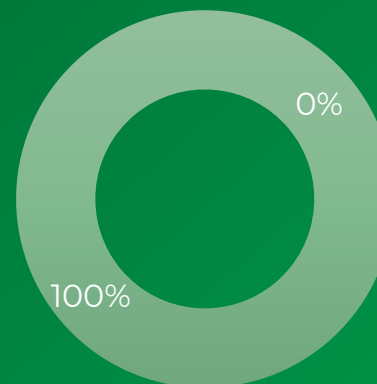


■ Bar ■ Restaurante ■ Ambos

TOTAL:25

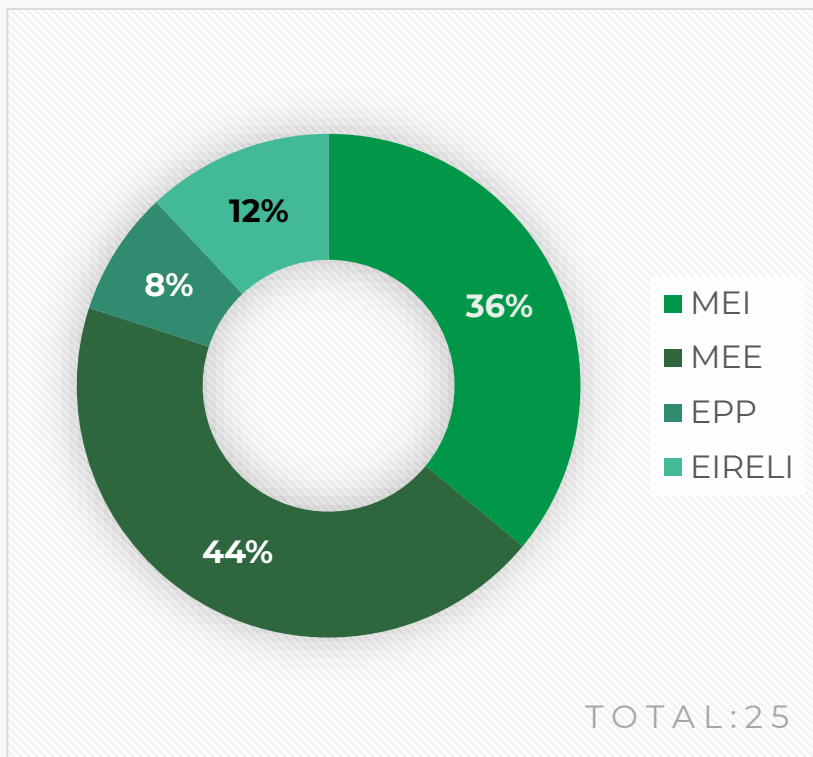


Possui CNPJ



■ Sim ■ Não

TOTAL:25





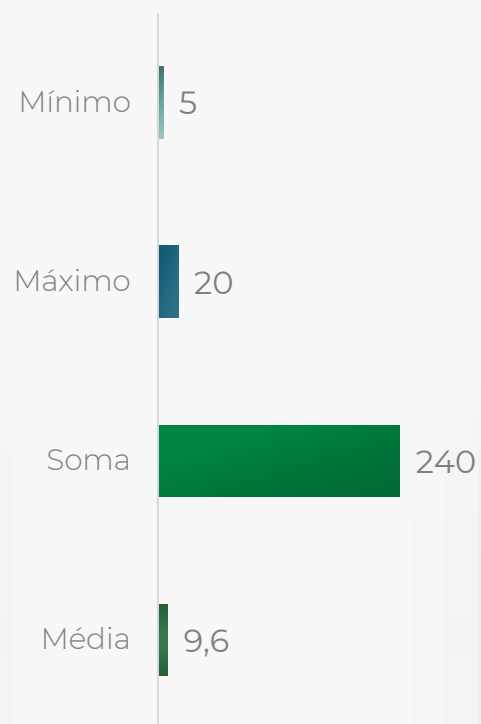
Perfil de consumo E perfil dos negócios

Quantas pessoas trabalham junto com você no seu bar/restaurante?

9,6 pessoas em média

No total, 240 pessoas trabalham nos bares e restaurantes entrevistados da Ilha do Combu.

TOTAL: 25

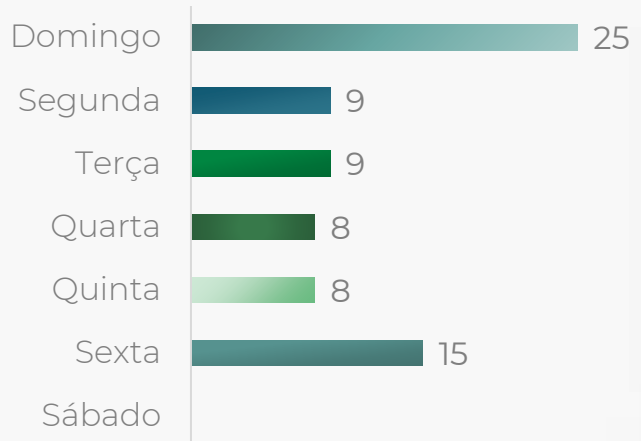


Entre essas pessoas que trabalham junto com você, quantas são contratadas no regime CLT e quantas são temporárias?

6,7% CLT

9,3% Contratados

Seu bar/restaurante abre em quais dias da semana?



TOTAL: 25

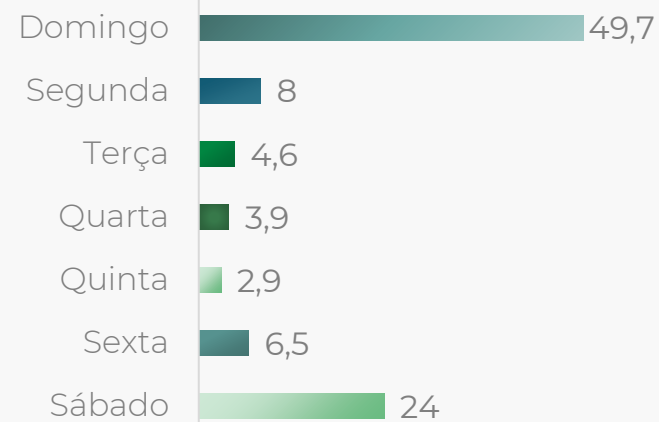


Sábado e domingo são os dois dias em que praticamente todos os bares e restaurantes entrevistados estão abertos. Entre segunda a quinta, próximo de 1/3 dos bares e restaurantes estão abertos.



Domingo é o dia de maior fluxo de consumidores nos bares e restaurantes entrevistados na Ilha do Combu. Esse dia representa aproximadamente metade do fluxo da semana. Sábado e domingo representam 74,1% do fluxo semanal

Quantos clientes, em média, você costuma atender em cada um desses dias da semana?



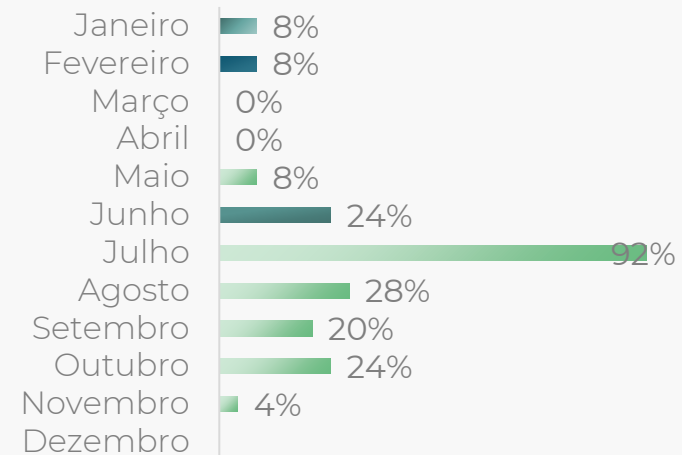
TOTAL: 25



92%

dos donos de bares e restaurantes entrevistados na Ilha do Combu, Julho é o mês de maior fluxo e faturamento do negócio.

Quando se trata do ano, quais são os meses de maior fluxo e faturamento do seu bar/restaurante?

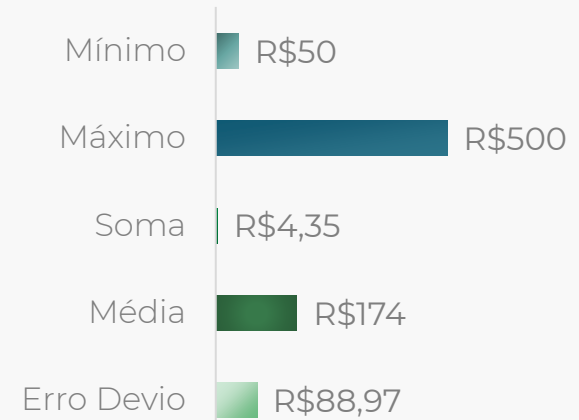


TOTAL: 25



Em média, os clientes costumam gastar **R\$ 174** quando visitam os bares e restaurantes entrevistados da Ilha do Combu.

Quanto cada cliente gasta, em média, no seu bar/restaurante?



TOTAL:25


Estimativa do faturamento dos bares e restaurantes na Ilha do Combu

Os 25 bares e restaurantes entrevistados recebem, em média, **3.446 clientes semanalmente**.

Em outros termos, estima-se que esses mesmos empreendimentos recebam no **total 13.784 clientes por mês (3.446 x 4 semanas)**.

Através desta pesquisa, sabemos que o ticket **médio de cada cliente é R\$ 174**.

Sendo assim, estima-se que o faturamento médio mensal dos 25 bares e restaurantes entrevistados somados seja de R\$ 2.398.416 (dois milhões, trezentos e noventa e oito mil, quatrocentos e dezesseis reais). Ou R\$ 95.936,64 de faturamento médio mensal por bar ou restaurante.



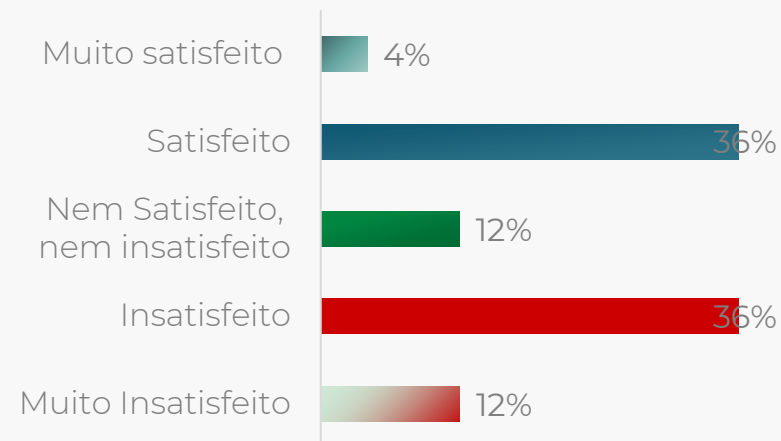
**Avaliação das condições
para empreender**
Satisfação com as
experiências de compra e
consumo no Combu



48%

dos entrevistados declaram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas).

Qual o seu grau de satisfação com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas)?

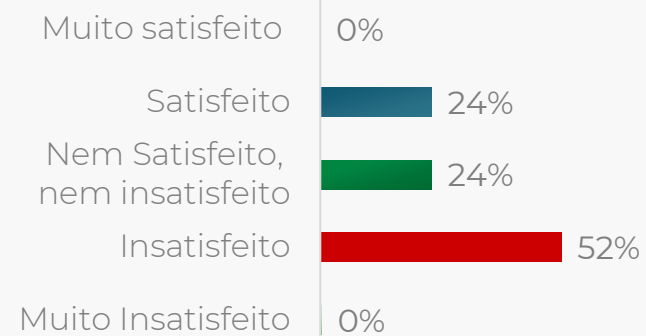


TOTAL: 25

**52%**

dos entrevistados declaram-se insatisfeitos com os serviços que provém infraestrutura para os bares e restaurantes da Ilha do Combu (energia elétrica, água, coleta de lixo).

Qual o seu grau de satisfação com os serviços que provém infraestrutura para os bares e restaurantes da Ilha do Combu (energia elétrica, água, coleta de lixo)?



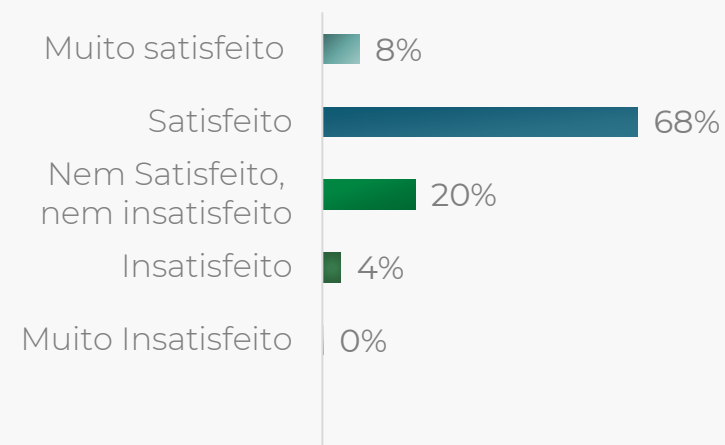
TOTAL: 380



76%

dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os fornecedores de alimentos (peixes, carnes, frangos e vegetais) que atendem os bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com os fornecedores de alimentos (peixes, carnes, frangos e vegetais) que atendem os bares e restaurantes da Ilha do Combu?



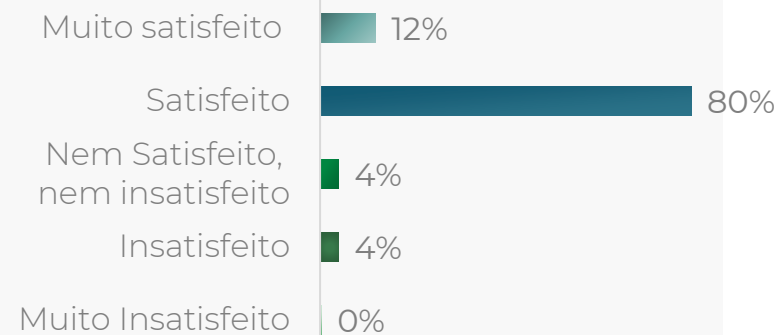
TOTAL: 25



92%

dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os fornecedores de bebidas e gelo que atendem os bares e restaurantes da Ilha do Combu.

Qual o seu grau de satisfação com os fornecedores de bebidas e gelo que atendem os bares e restaurantes da Ilha do Combu?



TOTAL: 25

The image features a background of a restaurant table with several wine glasses on a silver tray. A large, semi-transparent green circle is overlaid on the left side, containing a white speech bubble graphic. The text "Necessidades de desenvolvimento?" is centered in white, bold font over the wine glasses.

Necessidades de desenvolvimento?

Na sua avaliação, quais são as áreas que você mais precisa de apoio para desenvolver seu negócio?

	%
Divulgação através das redes sociais	60
Treinamento de cozinheiros	48
Gestão financeira do negócio	48
Definição de preço de venda do cardápio	32
Elaboração de ficha técnica do cardápio	20
Atendimento de vendas	20
Melhor controle de insumos na cozinha	12

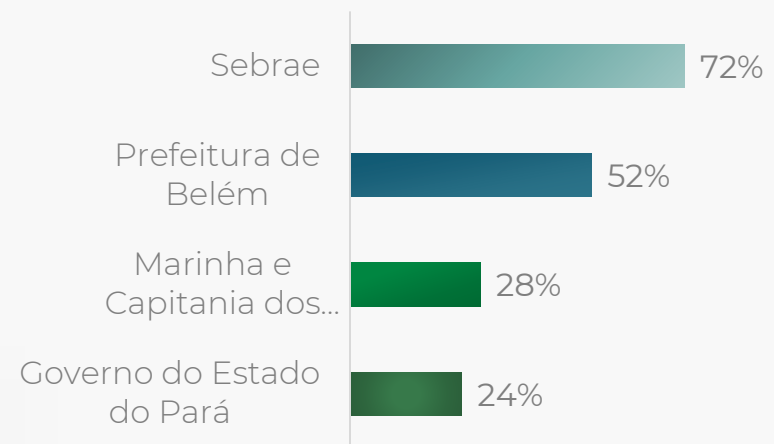
Divulgação através **das redes sociais** (60%) é a área que os empreendedores de bares e restaurantes da Ilha do Combu mais pedem apoio para desenvolver seu negócio.



72%

dos empreendedores entrevistados, o Sebrae é a instituição que melhor pode apoiar o desenvolvimento do seu negócio.

Quais instituições poderiam melhor apoiar desenvolvimento do seu negócio?



TOTAL: 25

Na sua opinião, o que deveria ser melhorado para que a experiência de visitar os bares e restaurantes do Combu fosse melhor?

	%
Água tratada, potável	23,9
Energia elétrica de qualidade	19,6
Diminuir o valor da travessia	13
Internet	8,7
Agendamento de horários para volta	6,5
Estrutura física	4,3
Ampliar rota turística dos barcos para mais e outros restaurantes	4,3
Melhor atendimento nos transportes de travessia	4,3
Maior apoio do Sebrae	4,3
Travessia dos barcos independente de muitos ou poucos passageiros	4,3
Financiamento do Governo para melhorar espaço físico	2,2
Coleta de lixo mais frequente	2,2
Funcionamento do terminal hidroviário 24hs	2,2

Quanto o(a) senhor(a) recomendaria os serviços do **Sebrae de apoio ao micro e pequeno empreendedor** para um amigo ou familiar, sendo 0 para nunca recomendaria e 10 para recomendaria totalmente?

		Frequência	%
Promotores	10	17	68,0
	9	3	12,0
Neutros	8	3	12,0
	7	2	8,0
Detratores	6	0	0,0
	5	0	0,0
	4	0	0,0
	3	0	0,0
	2	0	0,0
	1	0	0,0
	0	0	0,0
	Total		25

O índice NPS levantado a partir da opinião dos proprietários de bares e restaurantes entrevistados na Ilha do Combu foi de 80%. Índice que classifica o Sebrae na Zona de Excelência, utilizando-se o critério Net promoter Scores.



Conclusões da pesquisa

Divulgação através das redes sociais (60%) é a área que os empreendedores de bares e restaurantes da Ilha do Combu mais pedem apoio para desenvolver seu negócio. E para **72% dos entrevistados, o Sebrae é a instituição que melhor pode apoiar** o desenvolvimento do seu negócio. Esses mesmos proprietários avaliam que o Sebrae está na Zona de Excelência, utilizando-se o critério NPS.



Quanto aos empregos, em média, cada bar ou restaurante entrevistado **emprega 9,6 pessoas.**

No total, **240 pessoas trabalham nos bares e restaurantes** entrevistados da Ilha do Combu. Entre as 240 pessoas que trabalham, **6,7% são contratadas em regime de CLT e 93,3% são temporárias.**



Em média, os clientes costumam gastar R\$ 174 quando visitam os bares e restaurantes entrevistados da Ilha do Combu.

Sendo assim, estima-se que o faturamento médio mensal dos 25 bares e restaurantes entrevistados somados seja de **R\$ 2.398.416.** Ou **R\$ 95.936,64 de faturamento médio mensal** por bar ou restaurante.



Quanto a infraestrutura:

48% dos empreendedores declaram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas).



52% declaram-se insatisfeitos com os serviços que provém infraestrutura para os bares e restaurantes da Ilha do Combu (energia elétrica, água, coleta de lixo).

Obrigado!

