

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

Belém, fevereiro de 2022

The logo for SEBRAE, featuring the word "SEBRAE" in a bold, white, sans-serif font. Above and below the text are three horizontal white bars of varying lengths, creating a stylized graphic element. The logo is set against a blue background that is part of a larger graphic element resembling a document or folder tab.

**SEBRAE**

**Sebastião de Oliveira Campos**  
Presidente do Conselho Deliberativo

**Rubens Magno Junior**  
Diretor Superintendente

**Fabrizio Augusto Guaglianone de Souza**  
Diretor Técnico

**Cássia Alexandra da Costa Rodrigues**  
Diretora Administrativo e Financeiro

**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 Mercado – UGEM

Responsáveis técnicos:

**Gualter de Oliveira Rocha**  
Diretor Executivo da Evolucionar

**Marcelo Magalhães**  
Analista de Pesquisa

**Valéria Brunetta**  
Coordenadora de Coleta de Entrevistas

SEBRAE/PA

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Pará. **Pesquisa de Satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos Bares e Restaurantes do Combú.**

Belém: Edição SEBRAE, 2022.

18 páginas.

The logo for SEBRAE, featuring the word "SEBRAE" in a bold, white, sans-serif font, centered within a blue rectangular background. Above the text are three horizontal white lines of varying lengths, and below it are two more horizontal white lines of varying lengths, creating a stylized graphic element.

## Sumário

---

Introdução.....	4
Metodologia.....	5
Perfil dos Participantes.....	6
Perfil de consumo.....	7
Satisfação com as experiências de compra e consumo no Combu.....	8
O que deveria ser melhorado.....	14
Conclusão.....	15
Anexo.....	16

## Introdução

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.

Entre os objetivos específicos da pesquisa estão:

- Perfil do público visitante;
- Consumo médio;
- Grau de satisfação com as várias dimensões que compõem a experiência de compra e consumo;
- Desejos para melhoria da experiência.

## Metodologia

### **Tipo de Pesquisa**

Esta pesquisa é classificada como um *Survey* (pesquisa ampla), pois é um procedimento que se adequa às necessidades de levantamento de informações primárias. Contém questões específicas para atender às finalidades intrínsecas da pesquisa. Aplicada criteriosamente, esta técnica apresenta elevada confiabilidade. É uma técnica utilizada para medir atitudes, opiniões, comportamento e circunstâncias do objeto em questão.

### **Método de Análise**

O Estudo Descritivo Estatístico foi o método que buscou uma análise quantitativa para cada objetivo de pesquisa adotado nesta metodologia, a partir de dados primários, obtidos originalmente por meio de entrevistas pessoais. 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.

### **Universo de pesquisa**

Visitantes dos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

### **Amostra de pesquisa**

A pesquisa foi realizada com a coleta de 380 entrevistas pessoais, presenciais, todas com visitantes dos bares e restaurantes da Ilha do Combu antes de embarcar para a Ilha no Terminal Hidroviário Ruy Barata.

### **Método de Coleta de Dados**

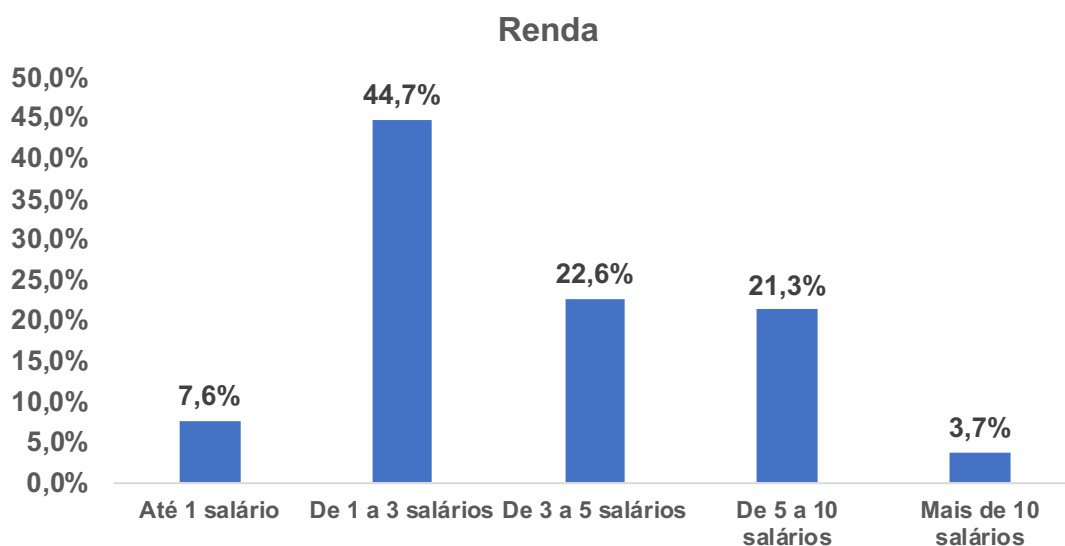
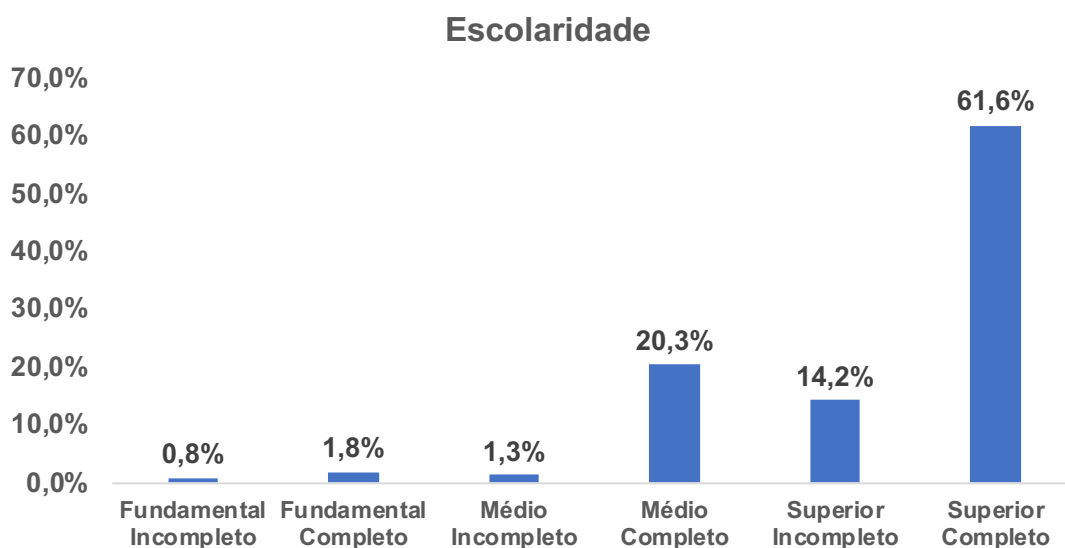
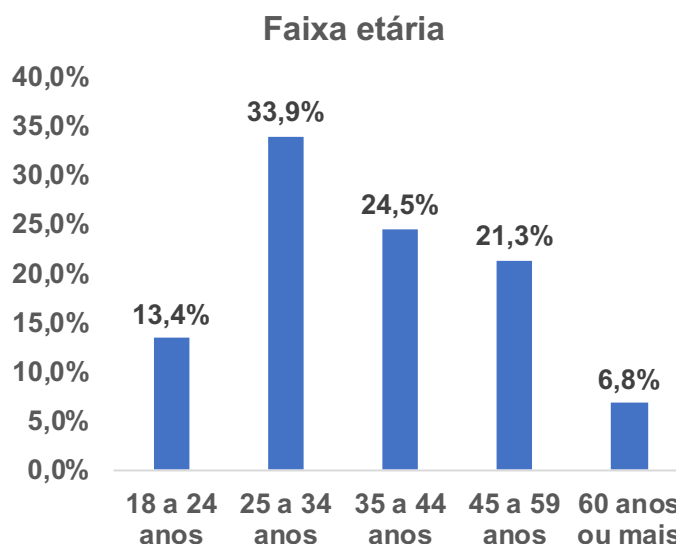
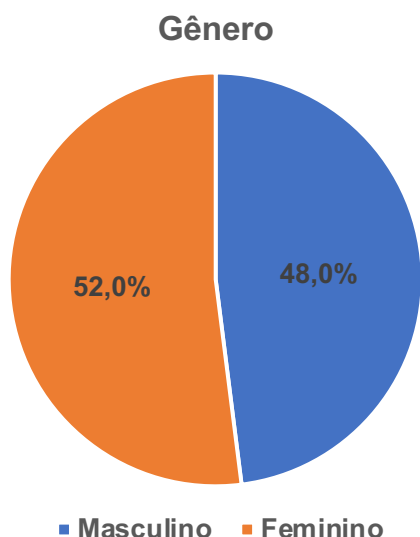
Utilizamos o *Inquérito ou Contato Pessoal*, como método adequado, através do uso de um formulário estruturado. Esses formulários foram aplicados junto ao público-alvo do projeto. Para garantir um alto grau de consistência, o formulário foi composto por perguntas abertas e fechadas.

### **Coleta de entrevistas**

A coleta de entrevistas foi executada entre os 17 e 20 de fevereiro de 2022.

## Perfil dos Participantes

Gráficos1: Estatísticas do Perfil dos Visitantes de Bares e Restaurantes da Ilha do Combu, 2022.



## Perfil de consumo

### Na sua opinião, o que estimula você a visitar bares e restaurantes da Ilha do Combu?

36,4% dos entrevistados declaram-se estimulados a visitar a Ilha do Combu por suas *belezas naturais*.

**Tabela 1** - O que estimula você a visitar bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Belezas naturais	155	36,4
Diversão/Lazer	57	13,4
Descanso/Tranquilidade	36	8,5
Diferente/Sair da rotina	28	6,6
Amigos	27	6,3
Turismo	26	6,1
Ambiente	23	5,4
Localização/Próximo a cidade	22	5,2
Passear	17	4,0
Alimentação/Comidas	11	2,6
Família	9	2,1
Curiosidade	5	1,2
Ecoturismo	3	0,7
Agricultura E Desenvolvimento	2	0,5
Atendimento	2	0,5
Falta De Opção	1	0,2
Não sabe	1	0,2
Trabalho	1	0,2
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

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

Em média os entrevistados costumam gastar R\$ 284,05 quando visitam bares e restaurantes da Ilha do Combu.

**Tabela 2** - Quanto você costuma gastar, em média, quando visita bares e restaurantes da Ilha do Combu?

Mínimo	Máximo	Soma	Média	Erro Desvio
R\$ 30,00	R\$ 1.000,00	R\$ 107.940,00	R\$ 284,05	R\$ 180,14

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

## Satisfação com as experiências de compra e consumo no Combu

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

86,6% dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas).

**Tabela 3** - Grau de satisfação com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas)

	Frequência	%
Muito satisfeito	36	9,5
Satisfeito	293	77,1
Nem satisfeito, nem insatisfeito	43	11,3
Insatisfeito	7	1,8
Muito insatisfeito	1	0,3
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes 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?

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.

**Tabela 4** - Grau de satisfação com divulgação dos cardápios e das atrações oferecidas pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Muito satisfeito	11	2,9
Satisfeito	246	64,7
Nem satisfeito, nem insatisfeito	70	18,4
Insatisfeito	51	13,4
Muito insatisfeito	2	0,5
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu



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

88,4% dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade da comida e bebida oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

**Tabela 5** - Grau de satisfação com a qualidade da comida e bebida oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Muito satisfeito	25	6,6
Satisfeito	311	81,8
Nem satisfeito, nem insatisfeito	38	10,0
Insatisfeito	5	1,3
Muito insatisfeito	1	0,3
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

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

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

**Tabela 6** - Grau de satisfação com os serviços oferecidos pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Muito satisfeito	18	4,7
Satisfeito	284	74,7
Nem satisfeito, nem insatisfeito	53	13,9
Insatisfeito	24	6,3
Muito insatisfeito	1	0,3
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

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

83,4% dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento oferecido pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

**Tabela 7** - Grau de satisfação com o atendimento oferecido pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Muito satisfeito	22	5,8
Satisfeito	295	77,6
Nem satisfeito, nem insatisfeito	44	11,6
Insatisfeito	18	4,7
Muito insatisfeito	1	0,3
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

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

86,4% dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a estrutura oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

**Tabela 8** - Grau de satisfação com a estrutura oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Muito satisfeito	23	6,1
Satisfeito	305	80,3
Nem satisfeito, nem insatisfeito	44	11,6
Insatisfeito	7	1,8
Muito insatisfeito	1	0,3
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

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

79,5% dos entrevistados declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a segurança nos bares e restaurantes da Ilha do Combu.

**Tabela 9** - Grau de satisfação com a segurança nos bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Muito satisfeito	22	5,8
Satisfeito	280	73,7
Nem satisfeito, nem insatisfeito	44	11,6
Insatisfeito	31	8,2
Muito insatisfeito	3	0,8
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

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

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.

**Tabela 10** - Grau de satisfação com a relação preço x qualidade oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu

	Frequência	%
Muito satisfeito	10	2,6
Satisfeito	188	49,5
Nem satisfeito, nem insatisfeito	99	26,1
Insatisfeito	75	19,7
Muito insatisfeito	8	2,1
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

**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..**

54,7% dos entrevistados avaliam que a média de preços no Combu é mais cara que a média de preços em Belém.

**Tabela 11** - 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..

	Frequência	%
Média de preços no Combu é mais barata que a média de preços em Belém	25	6,6
Média de preços no Combu é igual a média de preços em Belém	147	38,7
<b>Média de preços no Combu é mais cara que a média de preços em Belém</b>	208	<b>54,7</b>
Total	380	100,0

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

**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?**

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.



**Tabela 12** - 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
	6	0	0,0
	5	4	1,1
	4	0	0,0
Detratores	3	0	0,0
	2	2	0,5
	1	0	0,0
	0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

## O que deveria ser melhorado

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

26,4% dos entrevistados acreditam que o *preço* deveria ser melhorado a Ilha do Combu (terminal e lanchas).

**Tabela 13** - O que deveria ser melhorado para que a experiência de visitar os bares e restaurantes do Combu fosse melhor

	Frequência	%
Preço	110	26,4
Nada	68	16,3
Transporte/Travessia/Horária travessia	53	12,7
Segurança/Policiamento	42	10,1
Atendimento	23	5,5
Infraestrutura	23	5,5
Divulgação/Marketing	20	4,8
Qualidade da comida/Tempo de espera da comida	12	2,9
Não sabe	8	1,9
Banheiros	7	1,7
Mais atrações/Show/Música	7	1,7
Sustentabilidade	7	1,7
Internet	6	1,4
Mais atividades turísticas/Passeios	6	1,4
Mais Informações	6	1,4
Falta De Investimento Turismo	3	0,7
Cardápio Acessível	2	0,5
Ecoturismo	2	0,5
Fiscalização	2	0,5
Piscina Artificial	2	0,5
Variedade De Ambiente	2	0,5
Hospedagem	1	0,2
Iluminação	1	0,2
Infraestrutura Para Banhos	1	0,2
Mais Opções De Comida Vegana	1	0,2
Não Aceita Débito	1	0,2
Proximidade De Restaurantes	1	0,2
Total	417	100,0

Fonte: Formulário Pesquisa de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pelos bares e restaurantes do Combu

## Conclusão

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 que 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.

## Anexo

**FORMULÁRIO DA PESQUISA**

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

Bom dia, estamos aqui para convidá-lo(a) a participar de uma pesquisa sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelos Bares e Restaurantes do Combu. Sua opinião é muito importante para que você possa ser cada vez mais bem atendido.

Podemos contar com sua colaboração para responder um questionário de aproximadamente três minutos?

**A. Experiência de compra e consumo**

**A1. Qual o seu grau de satisfação com os serviços associados ao transporte fluvial para a Ilha do Combu (terminal e lanchas)?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---

**A2. Qual o seu grau de satisfação com a divulgação dos cardápios e das atrações oferecidas pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---

**A3. Qual o seu grau de satisfação com a qualidade da comida e bebida oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---

**A4. Qual o seu grau de satisfação com os serviços oferecidos pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---

**A5. Qual o seu grau de satisfação com o atendimento oferecido pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---

**A6. Qual o seu grau de satisfação com a estrutura oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---

**A7. Qual o seu grau de satisfação com a segurança nos bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---



**A8. Qual o seu grau de satisfação com a relação preço x qualidade oferecida pelos bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

<input type="checkbox"/> [1] Muito satisfeito	<input type="checkbox"/> [2] Satisfeito	<input type="checkbox"/> [3] Nem satisfeito, nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> [4] Insatisfeito	<input type="checkbox"/> [5] Muito insatisfeito
---	---	---	---	---

**A9. 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..**

<input type="checkbox"/> [1] Média de preços no Combu é mais barata que a média de preços em Belém	<input type="checkbox"/> [2] Média de preços no Combu é igual a média de preços em Belém	<input type="checkbox"/> [3] Média de preços no Combu é mais cara que a média de preços em Belém
--	--	--

**A10. Na sua opinião, o que estimula você a visitar bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

Resp.:

**A11. O que deveria ser melhorado para que a experiência de visitar os bares e restaurantes do Combu fosse melhor?**

Resp.:

**A12. Quanto você costuma gastar, em média, quando visita bares e restaurantes da Ilha do Combu?**

Resp.:

**A13. Finalmente, de zero a dez o 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?**

Resp.:

### C. Demográfico

Questionário de número:

Nome do Coletador:

C1. Nome:	C2. Gênero: <input type="checkbox"/> [1] Masculino <input type="checkbox"/> [2] Feminino
C3. Cidade:	C4. Bairro:
C5. Idade:	C6. Escolaridade:
C7. Renda Média Mensal Familiar:	
C8. Ocupação: <input type="checkbox"/> [1] Estudante <input type="checkbox"/> [2] Empregado <input type="checkbox"/> [3] Autônomo <input type="checkbox"/> [4] Do lar <input type="checkbox"/> [5] Aposentado <input type="checkbox"/> [6] Desempregado	