



BARES &
RESTAURANTES

Boletim Inteligência & Tendências de Mercado

Abril/2019





Food Service ou Serviços Alimentares é o mercado de alimentação fora do lar direcionado para o consumidor final. Assim, os restaurantes e bares fazem parte deste ambiente abrangente.

No Brasil, este mercado finalizou o ano de 2018 com aumento de 3,5% no faturamento, resultado positivo, ainda mais considerando os resultados negativos dos últimos três anos. Para 2019, a expectativa é um crescimento ainda mais acentuado, de 5% no faturamento (Fonte: ANR, 2019).

Para o Rio Grande do Norte, as expectativas para o segmento em 2019 também são extremamente otimistas, pois o início do ano contou com um grande movimento de turistas, seguido dos bons resultados durante o Carnaval, além da programação de eventos e congressos para os próximos meses.

Confira, neste Boletim, um retrato atual do segmento de Bares & Restaurantes, assim como os seus principais desafios e dicas importantes para se tornar mais competitivo.

Retrato Atual



Em 2017, o crescimento do segmento de *food service* foi de 6,8%.

(Fonte: ABIA, 2018)



O segmento de *food service* movimentou R\$ 418 bilhões no Brasil durante 2017.

(Fonte: Euromonitor International, 2018)



No Brasil, o valor médio de uma refeição completa (prato + bebida + sobremesa + café), pago pelo trabalhador no almoço, é de R\$34,14, sendo que em Natal este valor é 5,89% superior, sendo R\$36,15.

(Fonte: ABBT, 2018)



Quando o assunto é tecnologia, pesquisa demonstra que 60% dos usuários que utilizam aplicativos de entrega de alimentação pertencem às classes A e B, sendo o valor médio de cada pedido R\$38,00.

(Fonte: Qualibest, 2018)



71% dos brasileiros preferem produtos mais saudáveis, além de estarem dispostos a pagar um preço mais caro por eles. Além disso, 14% da população brasileira se declara como vegetariana. Quando o assunto é interesse em consumir produtos veganos, 55% declara que consumiria mais se esta informação estivesse melhor indicada nas embalagens.

(Fontes: FIESP, 2018/ IBOPE, 2018)



24,6% dos usuários de cartão de crédito afirmam utilizar esta modalidade para pagar as idas aos bares e restaurantes.

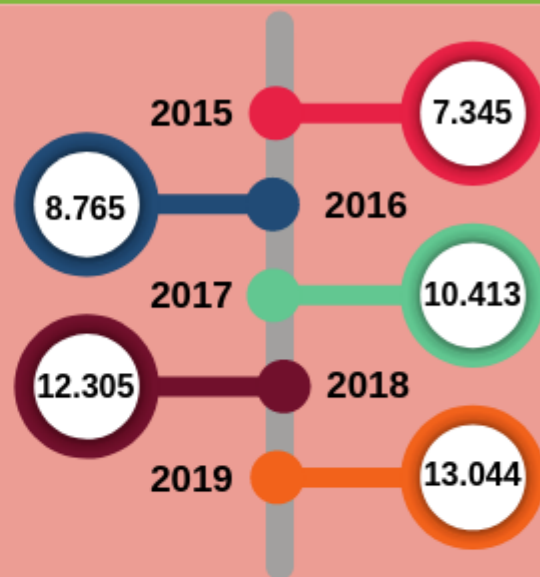
(Fonte: SPC/CNDL, 2018)



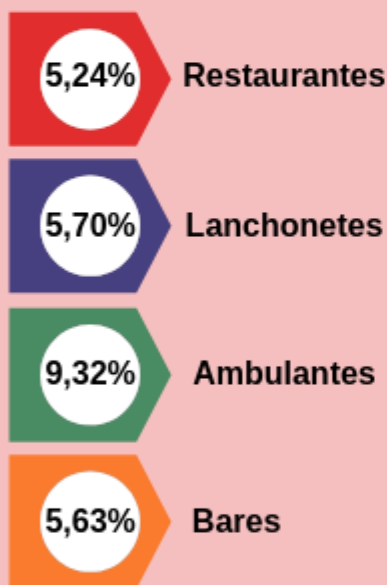
Panorama Rio Grande do Norte

Número de estabelecimentos no estado, 2015 a 2019 (até abril)

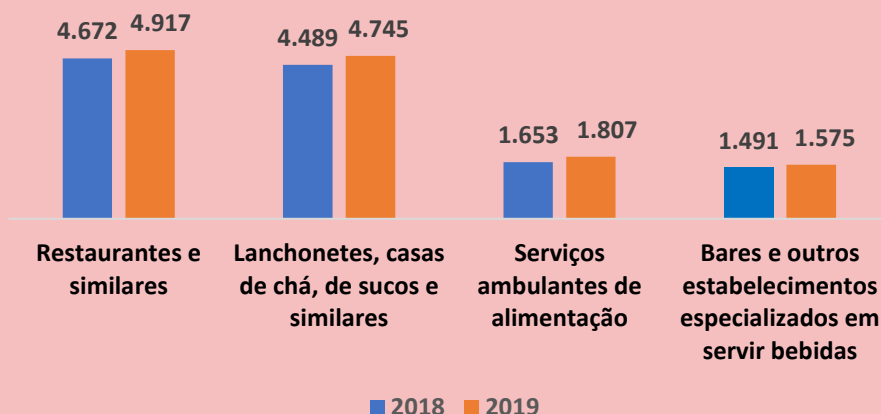
| CNAE - Estabelecimentos | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 5611201 - Restaurantes e similares | 3.007 | 3.488 | 4.061 | 4.672 | 4.917 |
| 5611203 - Lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares | 2.700 | 3.207 | 3.787 | 4.489 | 4.745 |
| 5612100 - Serviços ambulantes de alimentação | 759 | 1.018 | 1.310 | 1.653 | 1.807 |
| 5611202 - Bares e outros estabelecimentos especializ. em servir bebidas | 879 | 1.052 | 1.255 | 1.491 | 1.575 |



Taxa de crescimento entre 2018 e 2019 (até abril)

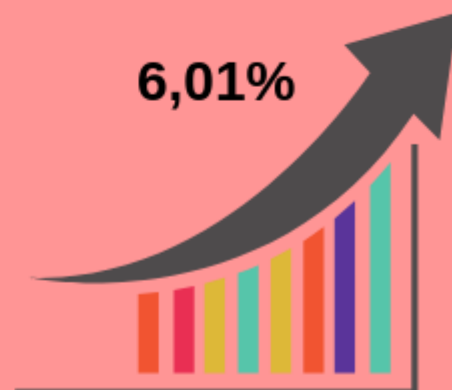


Total de estabelecimentos alimentícios no estado, 2018 e 2019 (até abril)



| Tipo de estabelecimento | Número de estabelecimentos abertos em 2019 (até abril) |
|------------------------------------|--|
| Restaurantes e similares | 245 |
| Lanchonetes e similares | 256 |
| Serviços ambulantes de alimentação | 154 |
| Bares e outros estabelecimentos | 84 |
| Total | 739 |

Taxa média de crescimento do segmento de 2018 para 2019 (até abril)



Principais desafios

Normas Sanitárias

Problemas relacionados à higiene, conservação e manipulação de alimentos; descarte correto do lixo; uso dos equipamentos adequados; dentre outros; podem causar a interdição de estabelecimentos do segmento de bares e restaurantes.

Desperdício Alimentos

Quando o assunto é comida preparada, os bares e restaurantes esbarram no excesso de burocracia da Vigilância Sanitária Municipal e Estadual, tornando muito complicada a doação de tais alimentos devido à falta de segurança jurídica.

Giro de Mesas

É a capacidade de mensurar o número de clientes atendidos em uma única mesa em determinado período, como um dia ou um turno do restaurante. Esses números são importantes para entender quanto tempo os clientes ficam no estabelecimento, além de relacionar com o ticket médio. O giro de mesas também pode auxiliar a identificar possíveis falhas no atendimento.

Tamanho das Porções

Reduzir custos através da redução dos pratos pode ser uma estratégia extremamente perigosa, pois pode gerar uma grande insatisfação por parte dos clientes, além de poder passar uma imagem de desonestidade por parte do estabelecimento.

Branding

É o conjunto de ações alinhadas ao posicionamento, propósito e valores, formando a personalidade da marca. Portanto, a estratégia de branding define como uma marca quer ser vista, como deseja se relacionar com seu público e quais experiências quer proporcionar a ele.

Atendimento

Este aspecto é uma dimensão muito importante na experiência do cliente. Por isso, é fundamental ter uma atenção especial. A insatisfação do cliente com a demora no atendimento, muitas vezes, está relacionada com a lentidão de preparação de alguns pratos. Para evitar isso, uma dica é o treinamento dos funcionários para alertar aos clientes, no momento do pedido, sobre o tempo médio de alguns pratos.

Tendências para seu negócio



Opções saudáveis: mesmo para os estabelecimentos cuja a proposta de negócio não envolva esse posicionamento, é fundamental incorporar no seu cardápio algumas alternativas mais saudáveis, além de pratos para clientes com alguma restrição alimentar.



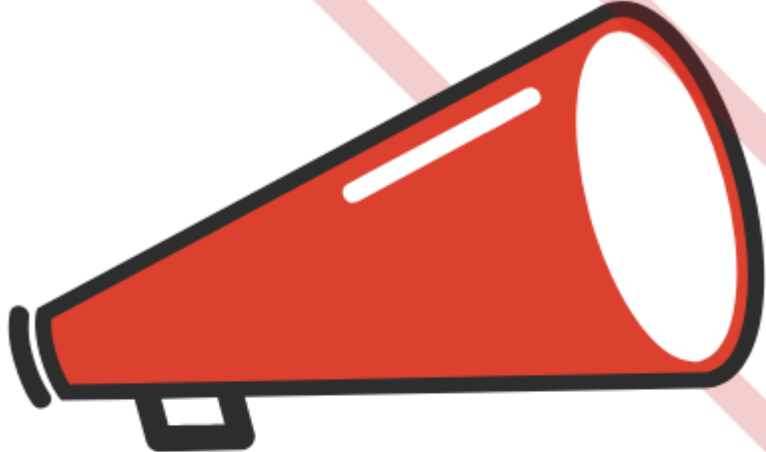
Pratos mais artesanais: muitos clientes estão buscando opções produzidas mais artesanalmente, com o menor uso de ingredientes industrializados, além de um sabor mais caseiro. Assim, a cozinha aberta pode ser uma importante aliada para proporcionar ao seu consumidor essa sensação familiar.



Eventos e Congressos: para garantir um bom movimento durante o ano todo, é importante conhecer o calendário de eventos e congressos da região, além de definir as estratégias para conquistar estes clientes. Nos últimos anos, Natal tem demonstrado um grande potencial para o segmento MICE (*Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions*, que significa Encontros, Incentivos, Conferências e Feiras).



Experiência do cliente: o brasileiro está mais exigente com alimentação fora do lar, tendo expectativas que ultrapassam apenas a refeição e o atendimento, envolvendo a experiência como um todo. Para valorizar essa experiência gastronômica, os estabelecimentos precisam se preocupar desde o acesso ao local (conforto, segurança e praticidade), assim como criar combinações de alimentos e bebidas ou transformar pratos tradicionais em versões mais criativas. Além disso, uma ambientação diferenciada também colabora para a experiência.



Fique atento!



Proibição de canudos: é importante lembrar que foi sancionada a Lei 10.439/2018 que proíbe a utilização de canudos de plástico (exceto os biodegradáveis) em restaurantes, bares, quiosques, ambulantes, hotéis e similares em todo o território potiguar. Porém, os comerciantes ficam autorizados a manter uma reserva de canudos plásticos individuais para uso específico de pessoas com deficiência.



Lei da Gorjeta: De acordo com as novas regras da Lei 13.419/2017, empresas enquadradas no regime de tributação do Simples poderão reter até 20% das gorjetas para pagar encargos sociais, previdenciários e trabalhistas relativos às gorjetas contabilizadas. Demais empresas podem reter até 33%. Já no caso da gorjeta entregue diretamente ao garçom, os critérios de distribuição devem ser definidos em acordo ou convenção coletiva.



Violência contra a mulher: Foi promulgada a Lei Nº 10.436/2018 que dispõe sobre a obrigatoriedade da divulgação da Central de Atendimento à Mulher em alguns estabelecimentos, como os bares e restaurantes no Rio Grande do Norte. Segundo o artigo primeiro da Lei, "É obrigatória a afixação de placas com os seguintes dizeres: "A violência doméstica é crime. Denuncie. Disque 180".

Impulsione o seu negócio

❖ **Reputação online:** é importante se preocupar e monitorar os feedbacks e a reputação do estabelecimento *online*, porque é a porta de entrada de muitos novos clientes. Além disso, manter as redes sociais do estabelecimento sempre atualizadas.

❖ **Atrações especiais:** faça um cronograma com atrações que estejam alinhadas com o perfil do seu público.

❖ **Promoções:** para os dias com baixo movimento, crie ações promocionais para atrair público. Para isso, utilize a tecnologia como aliada, como as plataformas de descontos e ofertas.

❖ **Decoração:** em datas especiais, invista na decoração temática e deixe seu estabelecimento em clima de festa.

❖ **Marketing de Influência:** realizar parcerias como microinfluenciadores pode ser uma boa estratégia, pois eles aliam boa comunicação, alcance e custo mais baixo possibilitando, desta forma, uma maior penetração em determinados públicos.

Abra seu negócio

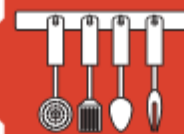


Para quem deseja empreender no segmento de Bares e Restaurantes, seguem dicas práticas para serem observadas antes de abrir o negócio.



Planejamento: antes de abrir um negócio, é fundamental que o potencial empresário defina quem é seu público-alvo, pesquise e conheça a região onde deseja se instalar, estude a concorrência e analise os fornecedores. Além disso, levar em consideração um planejamento financeiro eficiente.

Estrutura física: é necessário ter uma atenção especial à estrutura do estabelecimento e ter orientação de arquiteto e engenheiro especializados neste tipo de empreendimento, pois há inúmeras regras específicas a serem respeitadas, desde *layout*, características dos pisos e paredes, escolha dos materiais, ventilação, dentre outras.



Legislação: o ramo de alimentação segue regras bastante rígidas, além de ter uma fiscalização rotineira. Dentro da legislação sanitária, uma das principais é a Resolução RDC nº 216/2004. Os pequenos negócios de bares e restaurantes, por serem considerados de baixo risco (IN 16/2017), podem se beneficiar da Resolução 153/2017, que agiliza a emissão do alvará de licenciamento sanitário.

Pessoas: além do planejamento da quantidade e perfil dos funcionários e treinamentos relacionados ao atendimento e outros aspectos do negócio, é fundamental cumprir a legislação relacionada às capacitações básicas para esse segmento, além de guardar as documentações comprobatórias.



Sebrae ao seu lado



Capacitações: Através de cursos e oficinas presenciais, traz aprendizado prático em temas e áreas específicas, capacitando o empresário para gerir de maneira mais eficiente o seu negócio, além de proporcionar o desenvolvimento de *networking* com os demais participantes.



Cursos *online*: Os cursos e soluções *online* do Sebrae se adaptam à rotina intensa do empresário, com flexibilidade e qualidade. São mais de 120 (cento e vinte) cursos, com diversas temáticas, como Planejamento, Finanças, Mercados, Vendas, Inovação, Leis, dentre outras.



Consultorias: Para o negócio que precisa de um atendimento diferenciado realizado por um especialista, temos a Gestão de Indicadores de Resultados, o Plano de Marketing e Análise de Georreferenciamento, além de outras consultorias para apoiar a tomada de decisão e trazer soluções específicas e adequadas.



Inovação: O Sebraetec oferece serviços customizados e especializados, focados na Inovação para a empresa, abrangendo 7 (sete) áreas: Design, Produtividade, Propriedade Intelectual, Qualidade, Inovação, Sustentabilidade e Serviços Digitais.



Boletim Inteligência & Tendências de Mercado

Unidade de Acesso a Mercados
www.rn.sebrae.com.br

Superintendente: José Ferreira de Melo Neto
Diretor Técnico: João Hélio Costa da Cunha Cavalcanti Junior
Diretor de Operações: Marcelo Saldanha Toscano
Gerente: David Xavier de Souza Gois

Fale com o Sebrae: 0800-570-0800
mercados@rn.sebrae.com.br

