

# PESQUISA

## Perfil do Setor Gastronômico de Mossoró/RN



## Sumário

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Aspectos técnicos.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Resumo dos resultados.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Descrição geral dos resultados .....</b>	<b>6</b>
Perfil dos empreendimentos .....	6
Características do negócio.....	7
Capacidade de atendimento.....	8
Particularidade dos estabelecimentos.....	9
Dificuldades e diferenciais.....	10
<b>5. Gráficos e Tabelas.....</b>	<b>12</b>
Perfil dos estabelecimentos .....	12
Características do negócio.....	15
Capacidade de atendimento.....	18
Particularidade dos estabelecimentos.....	20
Dificuldades e diferenciais.....	24

## 1. Apresentação

A realização de pesquisa no segmento alimentício é de grande importância, pois traz subsídios por meio de dados confiáveis, para embasar as decisões estratégicas do setor.

Mossoró e região Oeste do Rio Grande do Norte há tempos se constitui como zona propícia para exploração da atividade do turismo não convencional, com uma grande gama de atrativos, além do binômio sol e mar predominante no turismo do estado.

Neste momento, surge a oportunidade de Mossoró se associar com o estado do Ceará, através de uma rota turística desenvolvida pelo governo cearense em parceria com o Sebrae/CE e empreendedores da costa litorânea Leste do Ceará. Trata-se da Rota das Falésias, um roteiro turístico que tem seu início em Fortaleza e percorre todo litoral leste cearense, culminando nos municípios cearenses de Aracati e Icapuí, distante poucos quilômetros de Mossoró.

Dessa forma, o Instituto de Pesquisas e Desenvolvimento do Comércio (IPDC) por meio da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio Grande do Norte (Fecomércio RN) foi solicitado para realizar um levantamento/estudo do setor gastronômico de Mossoró, com o objetivo traçar uma radiografia completa do setor de alimentação da cidade. Na pesquisa foram detalhadas informações como: tipos de estabelecimentos; estrutura; capacidade de absorção; dias, horários de funcionamento; tipo de culinária; tempo de funcionamento; números de funcionários; filiados a entidade da classe; entre outros.

A decisão de levantamento de dados do setor gastronômico de Mossoró demonstra uma consciência das entidades empresariais que solicitaram o levantamento em relação à importância das pesquisas para o setor. Esta tendência de mensuração por métodos científicos acontece visto que a atividade de alimentação fora do lar tem um grande impacto em diversos setores da economia. São muitos os fornecedores, consumidores e empregos diretos e indiretos envolvidos nesta atividade. Assim, a aplicação de pesquisas contribui para levantar, caracterizar e dimensionar as várias vertentes que envolvem este setor.

## 2. Aspectos técnicos

A metodologia empregada na coleta de dados seguiu a técnica de observação direta, referente ao método quantitativo, utilizando-se como instrumento de investigação questionário semiestruturado de acordo com os objetivos e necessidades da pesquisa para entrevistas presenciais individualizadas em estabelecimentos (empresas) do setor.

A coleta de dados foi primária, realizada por entrevistadores devidamente capacitados e treinados para este tipo de trabalho. A equipe de campo foi supervisionada por um coordenador que fez a checagem dos questionários aplicados como também a obediência às cotas pré-definidas. Dessa forma, todos os questionários preenchidos recebem crítica para avaliação da consistência dos dados coletados, medida sempre adotada e que visa garantir a qualidade e fidelidade dos dados coletados. A consistência dos dados foi verificada por meio de teste estatístico, avaliação do conteúdo, lógica ou via telefone. As entrevistas foram aplicadas face a face junto aos representantes legais dos estabelecimentos.

As entrevistas foram realizadas no período de 20/06/2016 a 25/06/2016, seguindo critérios técnicos estatísticos. Os resultados se referem a uma amostra de 200 estabelecimentos que fizeram parte da pesquisa. Cada estabelecimento foi visitado somente uma vez pelos entrevistadores, sendo aplicado em cada um deles um questionário padronizado, constando 26 perguntas, divididas entre fechadas, abertas e de múltiplas respostas. As variáveis (questões) que foram tratadas como múltiplas respostas apresentam, na análise gráfica, percentuais totais superiores aos 100%.

Os dados registrados neste relatório refletem exatamente as informações concedidas pelos entrevistados. As respostas obtidas foram espontâneas, consideradas como verdadeiras e não tiveram interferência dos pesquisadores nos resultados.

Os dados foram digitados e tabulados em software específico para pesquisas. Os gráficos e as tabelas foram construídos no Excel, sendo que o Relatório Final apresenta-se no Word.



### 3. Resumo dos resultados

- ✓ Quase metade (46%) dos empreendimentos iniciaram suas atividades há mais de 5 anos;
- ✓ A maioria possui apenas uma filial e se encaixam no típico restaurante temático;
- ✓ 40% das empresas visitadas do setor são associadas a alguma entidade representativa;
- ✓ Faturamento médio mensal de cada estabelecimento é de R\$ 66.787,50.
- ✓ Em média, cada estabelecimento de alimentação de Mossoró pesquisado emprega 9 funcionários. No geral, as empresas consultadas na pesquisa empregam quase 2 mil pessoas;
- ✓ Cada empresa sondada possui um fluxo médio semanal de 670 clientes, comporta em média 100 pessoas e disponibiliza em média 90 cadeiras para acomodar clientes;
- ✓ Os tipos de cozinha mais servidas são brasileiras (38,5%), regional (38%), sanduíches (32,5%) e massas/pizzas (28%);
- ✓ Os tipos de atendimento mais citados foram a La Carte (39%), lanchonete (38%), buffet/self-service (25%) e caldos/espetinhos/porções (24%);
- ✓ Mais da metade das empresas do setor disseram que o cardápio é elaborado pelo proprietário e a manutenção é feita semestralmente;
- ✓ 43% funcionam todos os dias da semana e o sábado é o dia de maior movimento nos estabelecimentos do setor (38%);
- ✓ A grande maioria (69%) considera alto o fluxo de veículos em frente aos estabelecimentos;
- ✓ As dificuldades operacionais mais citadas foram dificuldade de atrair mais clientes (39%), carga tributária (32,5%) e mão de obra especializada (26%);
- ✓ São consideradas ações importantes e diferencial dos negócios a qualidade da alimentação (52%), o atendimento (43,5%) e as promoções (18,5%);
- ✓ As redes sociais (46,5%) e a internet (30,5%) são as principais formas de divulgação dos estabelecimentos gastronômicos de Mossoró;
- ✓ Perfil dos clientes que frequentam os estabelecimentos de alimentação de Mossoró é diversificado (55,7%).

## 4. Descrição geral dos resultados

### Perfil dos empreendimentos

Analisando o perfil das empresas que participaram da pesquisa verificou-se que todas possuíam constituição jurídica. Quanto aos cargos dos entrevistados, 59,5% dos entrevistados afirmaram ser proprietários ou sócios dos estabelecimentos; 23,5% disseram exercer a função de gerentes nas empresas; e 17% são encarregados. No que se refere ao ramo de atividade, a pesquisa revela uma grande diversidade de estabelecimentos do setor de alimentação de Mossoró, com opções para todos os gostos: 44,5% se apresentaram como restaurantes temáticos; 36,5% como lanchonetes; 11,5% como pizzarias; 11% como churrascarias; e 10,5% restaurantes fast-food. Além desses aparecem na lista bares, botecos, petiscarias, cafeterias etc.

Quanto ao faturamento das empresas, 59,5% responderam que apresentam um faturamento mensal de até R\$ 50.000,00; 27% expuseram que faturam entre R\$ 51.000,00 e R\$ 100.000,00. Outras 4% disseram que faturam por mês mais de R\$ 200.000,00; e 3,5% entre R\$ 151.000 e R\$ 200.000,00. Cerca de 86,5% faturam até R\$ 100.000,00 mensal e 10% acima dos R\$100.000,00. A média de faturamento mensal por estabelecimento é de R\$ 66.787,50.

Acerca do número de funcionários, nas empresas de alimentação de Mossoró, verificou-se que os estabelecimentos possuem em média 9 empregados cada um deles, tendo estabelecimento que possui 1 funcionário e outro que possui até 68 empregados. No total, as empresas consultadas empregam quase duas mil pessoas (1.708 funcionários).

Sobre o questionamento relacionado ao seu tempo de existência do empreendimento, percebeu-se que 23,5% das empresas possuem mais de 10 anos de existência no mercado, 22,5% possuem de 6 a 10 anos, e uma parcela, equivalente a 21,5% tem menos de 1 ano de existência. Além desses, 17% responderam que atuam na área entre 3 e 5 anos. Outros, 15,5% dos empreendimentos consultados iniciaram suas atividades de 1 a 2 anos. Aproximadamente 46% disseram que os estabelecimentos permanecem no mercado há mais de 5 anos, enquanto 37% existem há menos de 2 anos.

Com relação ao número de filiais, a ampla maioria (78,5%) dos entrevistados disse que o estabelecimento possui uma empresa do setor; 16,5% possuem duas casas e 5% disseram que o estabelecimento gastronômico possui três franquias ou mais. Além disso, 39,5% dos entrevistados afirmaram que os estabelecimentos são associados a alguma entidade representativa, enquanto 60,5% falaram que não são associados a nenhuma entidade. Dentre os que não são filiados, cerca de 20% pretendem se associar a alguma entidade representativa da classe.

### **Características do negócio**

Como todos os setores da economia, a área de alimentação sofreu grandes alterações ao longo dos anos, principalmente após o surgimento do turismo nos moldes que conhecemos atualmente. Por esse motivo surgiram vários tipos de locais para agradar todos os gostos.

Segundo 55,7% dos representantes entrevistados, o perfil do cliente que frequenta os estabelecimentos de alimentação de Mossoró é diversificado; 19,5% afirmaram que a característica do público é simples; enquanto 18,6% declararam que os clientes são exigentes; e 6,3% confirmaram que o perfil dos frequentadores é requintado ou especializado (entendem de gastronomia).

No tocante ao tipo de culinária oferecida, o levantamento diagnosticou que Mossoró além de possui os pratos brasileiros (38,5%) e comidas regionais (38%), o setor oferece também sanduíches (32,5%), massas/pizzas (28%) e outros tipos de pratos como italiano (4%), japonês (4%), vegetarianas (4%) e internacional em geral (3%). Mossoró apresenta um potencial gastronômico muito bom, que oferece desde a tradicional culinária regional aos elaborados pratos da cozinha contemporânea.

Quando nos referimos ao tipo de serviço, estamos estabelecendo de que maneira a refeição irá chegar até o consumidor. Em Mossoró, os mais comuns são a La Carte (39%), lanchonete (38%), buffet/self-service (25%) e petiscos (caldos/espetinhos/porções) (24%). Apareceram na lista ainda especialidades como prato feito/marmitex/quilo (17%), pastelaria (8%), sorvetes/açaí (7,5%), rodízio/pizzas (6%) e cafeteria/tapiocaria, com 5,5%. O público tem uma variedade grande de opções como alternativa para escolher o prato de acordo com a preferência.

Quanto aos tipos de bebidas oferecidas pelos estabelecimentos, observou-se grande variedade de itens, entre os mais citados estão refrigerantes (54%), água (50%), cervejas nacionais (48%), sucos naturais (47,5%), uísques nacionais (36%), destilados em geral (29%), vinhos nacionais (24,5%), conhaques (23%), cervejas importadas (21%), uísques importados (17,5%), sucos enlatados (16,5%), drinks (14,5%), licor (12%), entre outros.

As características dos negócios de alimentação de Mossoró apresentam cardápios que oferecem uma quantidade de opções que variam de culinária regional, étnica, receitas estrangeiras e outros, para que as pessoas realizem suas refeições. As refeições podem ser feitas por meio de menus à lá carte, pelo sistema self-service/buffet e por outras formas que privilegiam a escolha dos consumidores.

### **Capacidade de atendimento**

Dados do levantamento do IPDC da Fecomércio RN mostram que cada estabelecimento visitado possui um fluxo médio semanal de 673 clientes. O menor fluxo de pessoas registrado por estabelecimento foi de 12 clientes por semana, por outro lado teve estabelecimento que possui rotatividade de, no máximo, 10 mil clientes por semana. No total, os estabelecimentos pesquisados do setor gastronômico de Mossoró apresentam um fluxo de 132.544 frequentadores por semana.

Com relação ao número de pessoas que o estabelecimento comporta, a pesquisa verificou que a quantidade de clientes que cada empreendimento é capaz de atender é de, em média, 100 pessoas. Na pesquisa, teve empresa que disse ter espaço disponível para receber até 600 clientes e o menor estabelecimento tem capacidade para comportar 8 pessoas ao mesmo tempo. No geral, as empresas sondadas do setor gastronômico de Mossoró são capazes de comportar 19.670 clientes em seus estabelecimentos comerciais.

No que concerne ao número de assentos oferecidos para os clientes, os dados revelam que cada empresa consultada fornece em média 90 cadeiras para acomodar os clientes. De modo que tem estabelecimento que disponibiliza 500 assentos para acolher os frequentadores, porém teve estabelecimento que possui apenas 6 cadeiras. O número total de cadeiras que os estabelecimentos entrevistados do setor de alimentação de Mossoró proporcionam para os clientes é de 17.635 assentos.



Relativamente ao número de refeições servidas no mês, a maioria (52,5%) das empresas pesquisadas servem até 2.000 refeições mensalmente; 31% servem entre 2.001 e 5.000 refeições no mês; e 12,5% servem mais de 5.000 refeições durante o decorrer do mês. Com base nos dados constatou-se que cada estabelecimento visitado serve em média 2.633 refeições por mês.

A pesquisa detalhou ainda que 69,9% dos estabelecimentos visitados oferecem por dia até 30 pratos no cardápio La Carte. Enquanto 25,3% das empresas costumam servir mais de 30 pratos por dia no cardápio La Carte. Sobre a quantidade de pratos oferecidos no cardápio buffet/self-service, os dados mostram que 59% das empresas do setor gastronômico de Mossoró servem até 20 pratos nessa modalidade, e cerca de 34,8% dos estabelecimentos visitados afirmaram que costumam servir mais de 20 pratos por dia no cardápio do buffet/self-service.

Ficou constatado que a capacidade de atendimento dos estabelecimentos de alimentação de Mossoró é bastante ampla, capaz de comportar uma alta demanda de clientes. Os resultados do levantamento mostram que o setor gastronômico de Mossoró está bem servido em termos de quantidade de estabelecimentos e capacidade de atendimento ao público, necessitando apenas ser melhor explorado como um atrativo e divulgado para outros estados no sentido de fomentar ainda mais o setor.

### **Particularidade dos estabelecimentos**

Perguntados sobre quem é o responsável por elaborar o cardápio do estabelecimento, 59% dos entrevistados afirmaram que o menu é feito pelo proprietário da empresa; 24,5% disseram que o cardápio é elaborado pelo cozinheiro-chef do estabelecimento; 5,7% confirmaram que o cardápio é feito por cozinheiro contratado para elaborar cardápio; 4,2% responderam que a lista é realizada por nutricionistas dos estabelecimentos.

A maior parte (26%) dos entrevistados relatou que a manutenção do cardápio é feita semestralmente; 16% disseram que a mudança de cardápio é realizada anualmente; 15% que varia todos os dias; 10,5% falaram que o cardápio muda a cada semana; 6% falaram que muda mensalmente; 2% expuseram que é feita a cada três meses; e 1,5% afirmaram que muda a cada quatro meses. Outros 10,5% confirmaram que a manutenção do cardápio é feita por tempo indeterminado, ao passo que 12,5% afirmaram que o cardápio não muda, sempre é o mesmo.

Quanto aos dias de funcionamento dos estabelecimentos, 43% das empresas funcionam todos os dias da semana; 23,5% de segunda a sábado; 21% de terça a domingo; e 5% de terça a sábado. Além desses, foram mencionados de quarta a segunda, de quinta a domingo, apenas finais de semana, de segunda a sexta, de quarta a sábado. Os horários de funcionamento dos estabelecimentos são variados, tendo empresa que abrem a partir das 5h da manhã, outras iniciam as atividades no período da tarde e se estendem até noite, além daquelas que funcionam em dois turnos (manhã e tarde ou tarde e noite), e até estabelecimento que começa a funcionar pela manhã e se prolongando até a madrugada.

O diagnóstico aponta que os dias de maior fluxo dos estabelecimentos do segmento alimentício de Mossoró são em dias de fins de semana, destaque para o sábado (38%), domingo (32,5%) e sexta feira, com 17,5% das indicações. A segunda-feira (5%), quinta-feira (4,5%), quarta-feira (4%) e terça-feira (2,5%) também aparecem na lista. 13% afirmaram que o fluxo aumenta consideravelmente nos finais de semana; 2,5% disseram que é padrão todos os dias e 1% falaram que só aumenta nos feriados.

Sete em cada dez (69%) consideram alto o fluxo de veículos em frente as empresas; 23,5% alegam ser moderado; 4% analisam como congestionada onde os estabelecimentos se encontram; e 3,5% avaliam ser baixo o fluxo de veículos próximo as empresas.

A grande maioria dos estados que abastecem o setor alimentício de Mossoró são do Nordeste. Quase 70% das empresas visitadas declararam que os principais fornecedores são do Rio Grande do Norte; 13,4% do Ceará; 8,7% de Pernambuco; e, 3,3% da Paraíba.

Evidentemente que existem vários tipos de clientela a serem atendidas, desde as mais simples, as que precisam de uma refeição rápida (fast-food), e ainda existem aquelas pessoas que tendo tempo disponível, procuram um restaurante com a intenção de apreciar o sabor da comida, e não dispensam o ritual do serviço em uma refeição. A pesquisa aponta que os estabelecimentos gastronômicos de Mossoró, além de oferecer esses serviços, traz em suas particularidades como horários de funcionamento diferenciados para todos os estilos e anseios.

### **Dificuldades e diferenciais**

A dificuldade mais mencionada pelas empresas do setor na cidade é a capacidade de atrair mais clientes para os estabelecimentos (39%). A necessidade de redução de impostos

(carga tributária) aparece logo a seguir, com 32,5% das citações. A falta de mão de obra especializada também é uma preocupação dos empresários do segmento (26%). O desenvolvimento do turismo na cidade, surge logo após, como uma necessidade para melhorias (21,5%). Além desses apresenta-se como prioridades o apoio do governo (15%), a criação de estacionamentos (13,5%), encargos trabalhistas (13%), cursos especializados da área (10,5%), diminuir a burocracia (6,5%), mais fornecedores de insumos (3%), aumentar a segurança próximo aos estabelecimentos (2%) e outros.

Para os empresários do setor gastronômico de Mossoró os principais diferenciais e estratégias que as empresas utilizaram para atender o público da melhor maneira possível são a qualidade da alimentação servida (52%), aliado ao atendimento oferecido (44%). Além desses, o investimento em promoções foi indicado por 18,5% dos empresários como diferencial. Já a oferta de variedade ocupa a quarta, juntamente com os pratos exclusivos, ambos, com 17,5% das respostas. A música ao vivo (6%) e os preços (2%) também foram citados como fatores importantes para atrair os clientes. Outras estratégias mencionadas foram festivais temáticos, eventos culturais, não pagar 10%, estrutura, tradição e localização.

No tocante aos meios de comunicação considerados formas de propagandas importantes para o desenvolvimento dos negócios, as redes sociais aparecem no topo da lista, com 46,5% das indicações. A internet é o segundo meio de comunicação mais usado pelos empresários na divulgação dos negócios, mencionado por 31%. O rádio ocupa a terceira posição, com 14,5% das citações. As faixas/banners aparece na quarta posição, com 12,5% das referências. Logo após surge TV, revistas locais, jornal impresso, carro de som, panfletos, boca a boca e outdoor. Essas são as formas de divulgação utilizadas pelos empresários do setor gastronômico de Mossoró.

Apesar de não delimitarem uma linha básica de ação para o segmento gastronômico, os empresários entendem que o setor tem potencial elevado e está entre os melhores do Estado. Percebe que o segmento em Mossoró apresenta uma capacidade boa de atendimento e, nesse sentido, as empresas se esforçam ao máximo para atender bem e satisfazer os desejos dos clientes. Ações realizadas por empresas e entidades representativas podem auxiliar ainda mais o desenvolvimento local e gerar a expectativa de Mossoró ser um grande polo gastronômico. Para tanto, necessitam de incentivos e apoio das instituições e órgãos públicos.

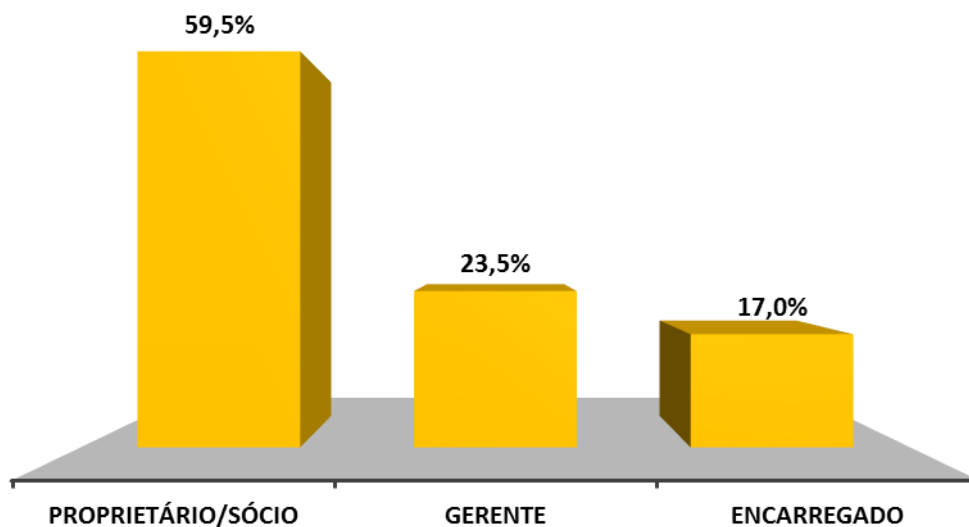
## 5. Gráficos e Tabelas

### *Perfil dos estabelecimentos*

**Gráfico 1 – A empresa é filiada a entidades representativas?**

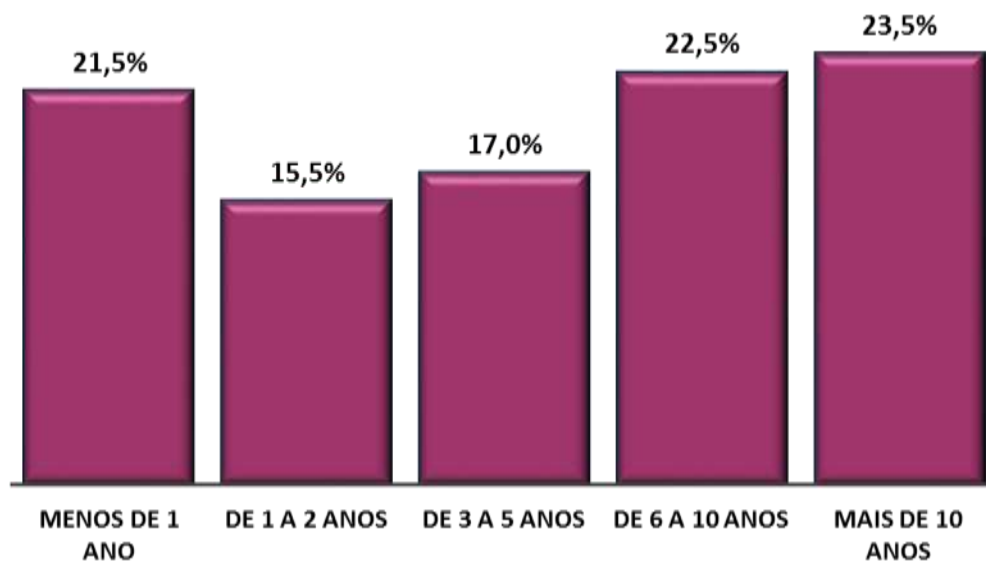


**Gráfico 2 – Cargo dos representantes entrevistados?**

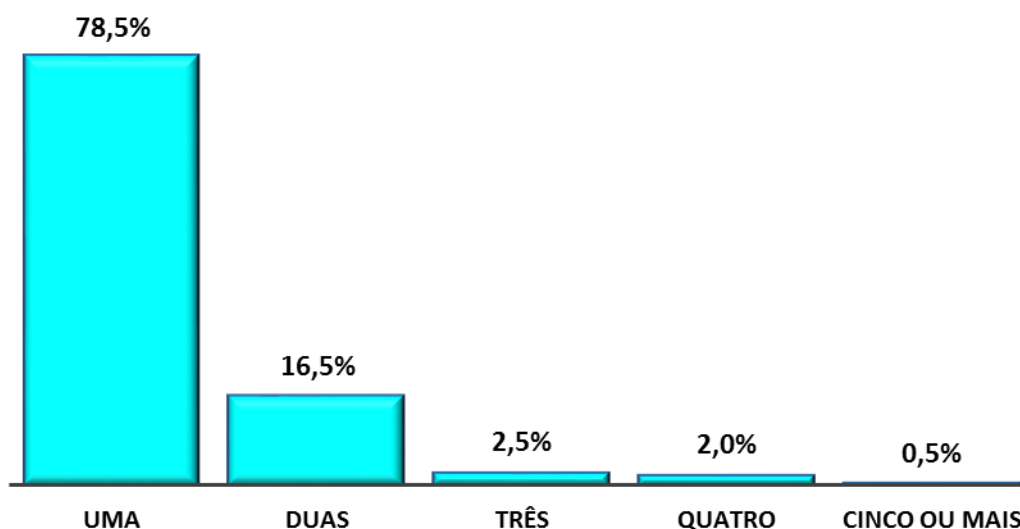




*Gráfico 3 – Qual o tempo de início de atividade do estabelecimento?*



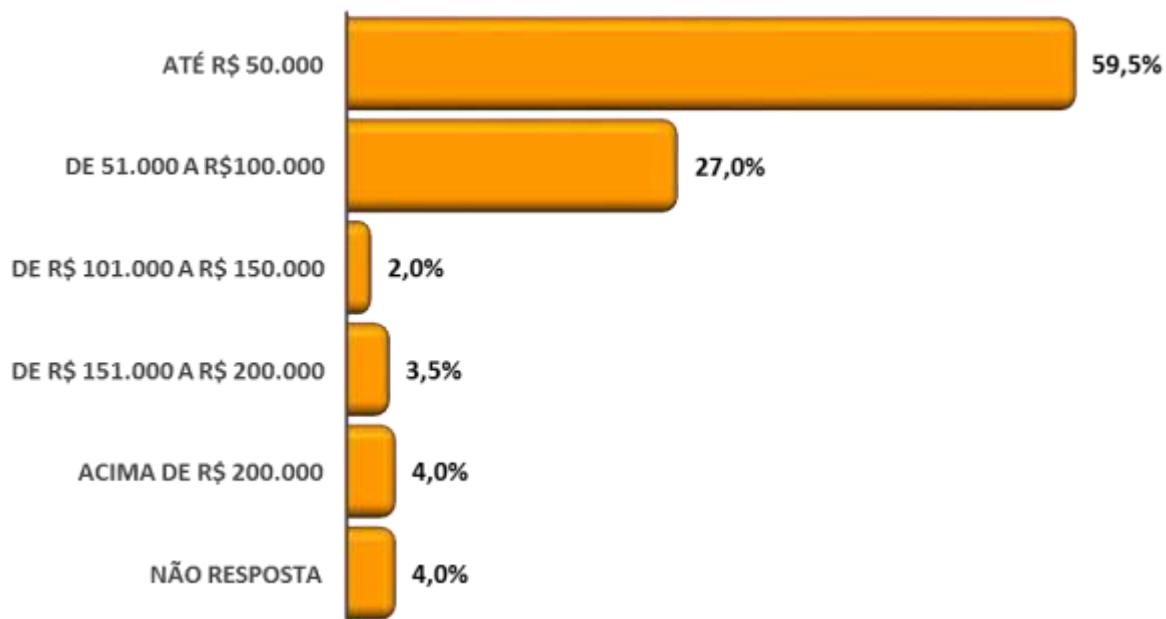
*Gráfico 4 – Quantas casas (filiais) a empresa possui?*



**Tabela 1 – Qual o segmento do estabelecimento?**

Segmento	%
Restaurante temático	44,5%
Lanchonete	36,5%
Pizzaria	11,5%
Churrascaria	11,0%
Restaurante fast-food	10,5%
Bar/Boteco/Petiscaria	4,0%
Cafeteria	3,5%
Marmitaria	2,0%
Sorveteria	2,0%
Cantina	0,5%
Doceria	0,5%
Delivery Salgados	0,5%

**Gráfico 5 – Qual o faturamento médio mensal do estabelecimento?**



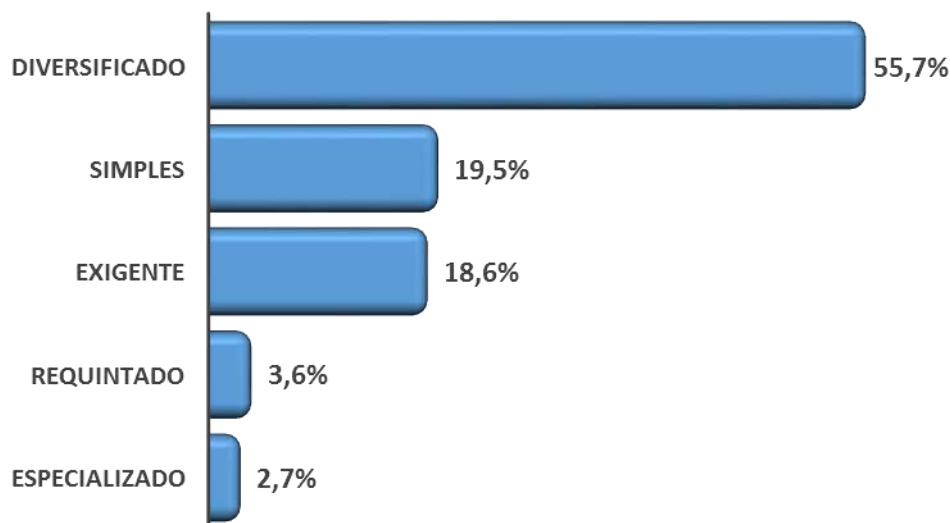
*Tabela 2 – Quantos funcionários o estabelecimento possui?*

Número de Empregados	
Total	1.708
Mínimo	1
Média	9
Máximo	68

**Número médio de empregados  
por estabelecimento**  
**9**

### *Características do negócio*

*Gráfico 6 – Qual o perfil do cliente que frequenta o estabelecimento?*



**Tabela 3 – Qual o tipo de culinária servida no estabelecimento? (Múltipla resposta)**

Tipo de culinária	%
Brasileira	38,5%
Regional/Nordestina	38,0%
Sanduíches	32,5%
Massas/Pizza	28,0%
Italiana	4,0%
Japonesa	4,0%
Vegetariana/Natural	4,0%
Internacional	3,0%
Doces /Sorveterias	2,0%
Chinesa	1,0%
Indiana	0,5%
Americana	0,5%

**Tabela 4 – Quais os tipos de bebidas oferecidas pelo estabelecimento? (Múltipla resposta)**

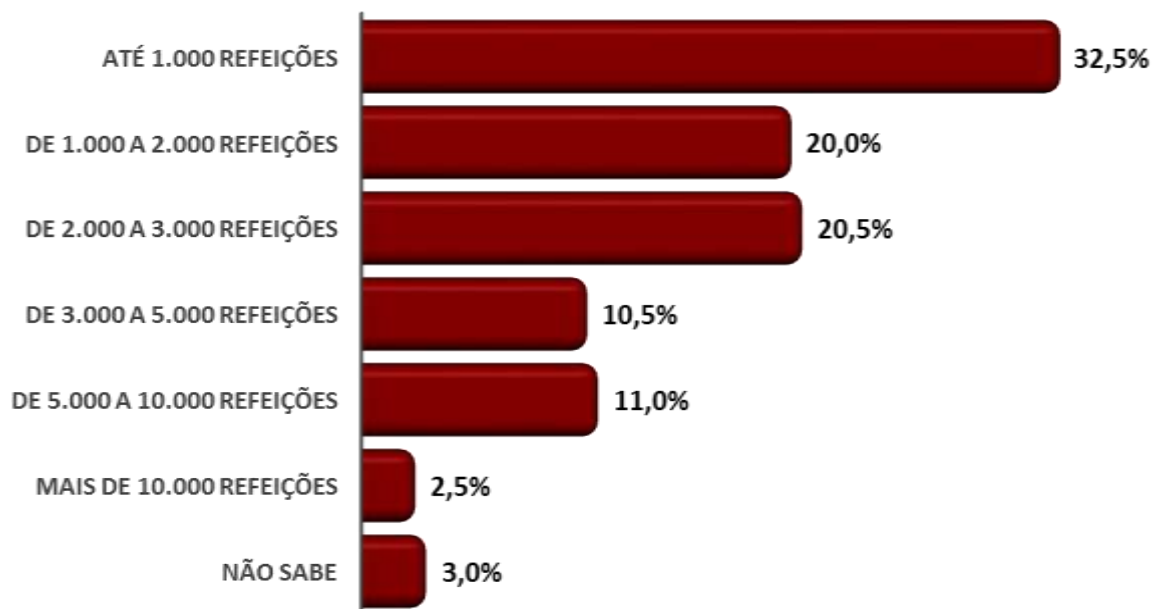
Tipos de bebidas	%
Refrigerantes	54,0%
Água	50,0%
Cerveja nacional	48,0%
Sucos naturais	47,5%
Uísque nacional	36,0%
Destilados em geral	29,0%
Vinhos nacionais	24,5%
Conhaque	23,0%
Cerveja importada	21,0%
Uísque Importados	17,5%
Sucos enlatados	16,5%
Drinks	14,5%
Licor	12,0%
Uísque de séries especiais	11,5%
Coquetéis	11,0%
Vinhos Importados	11,0%
Chopp	9,0%
Champanhe	6,5%
Vinhos de séries especiais	6,0%
Saquê	2,0%
Café	1,5%



**Tabela 5 – Qual a especialidade oferecida pelo estabelecimento? (Múltipla resposta)**

Especialidade	%
La Carte	39,0%
Lanchonete	38,0%
Buffet/Self-Service	25,0%
Caldos/Espetinhos/Porções	24,0%
Prato feito/Quilo/Marmitex	17,0%
Pastelaria	8,0%
Sorvetes/Açaí	7,5%
Rodízio/Pizzas	6,0%
Cafeteria/Tapiocaria	5,5%

**Gráfico 7 – Quantidade de refeições servidas no mês?**



## Capacidade de atendimento

**Tabela 6 – Qual o fluxo de pessoas semanal no estabelecimento?**

Fluxo semanal de frequentadores	
Total	132.544
Mínimo	12
Média	670
Máximo	10.000

**Fluxo médio semanal de frequentadores por estabelecimento**  
**673**

**Tabela 7 – Qual o número de pessoas que o estabelecimento comporta?**

Número médio de pessoas que os estabelecimentos comportam	
Total	19.670
Mínimo	8
Média	100
Máximo	600

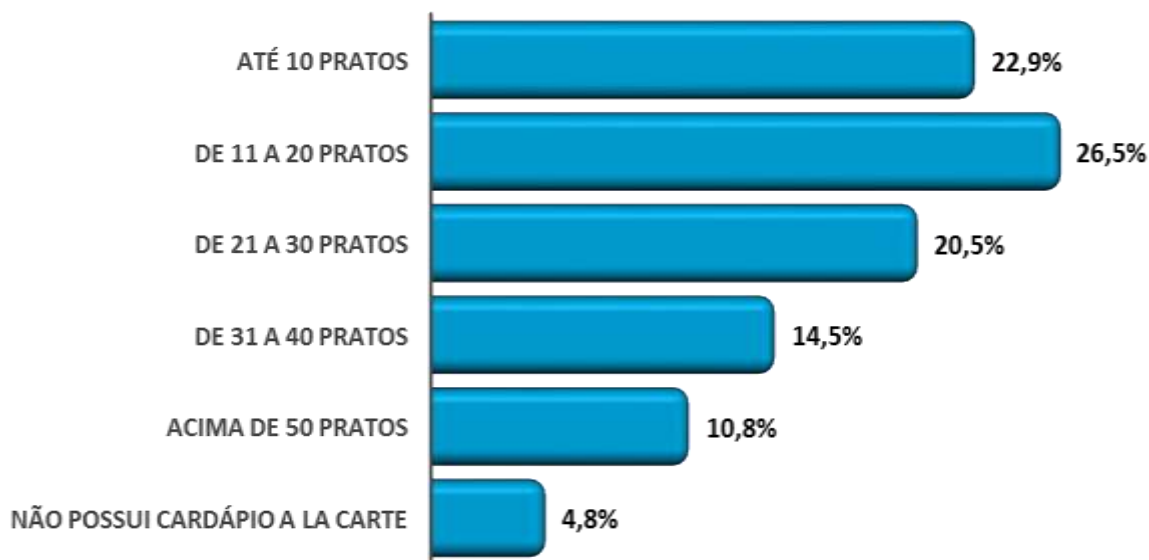
**Número médio de pessoas que cada estabelecimento comporta**  
**100**

**Tabela 8 – Qual o número de cadeiras que o estabelecimento comporta?**

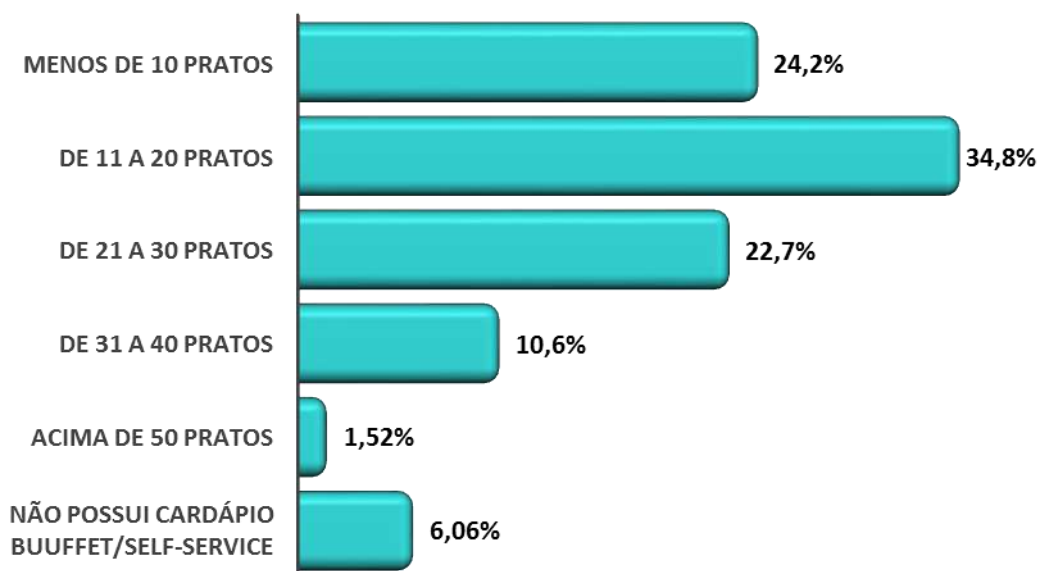
Número médio de cadeiras que os estabelecimentos comportam	
Total	17.635
Mínimo	6
Média	90
Máximo	500

**Número médio de cadeiras que cada estabelecimento comporta**  
**90**

**Gráfico 8 – Qual a quantidade de pratos oferecidos no cardápio a La Carte por dia?**

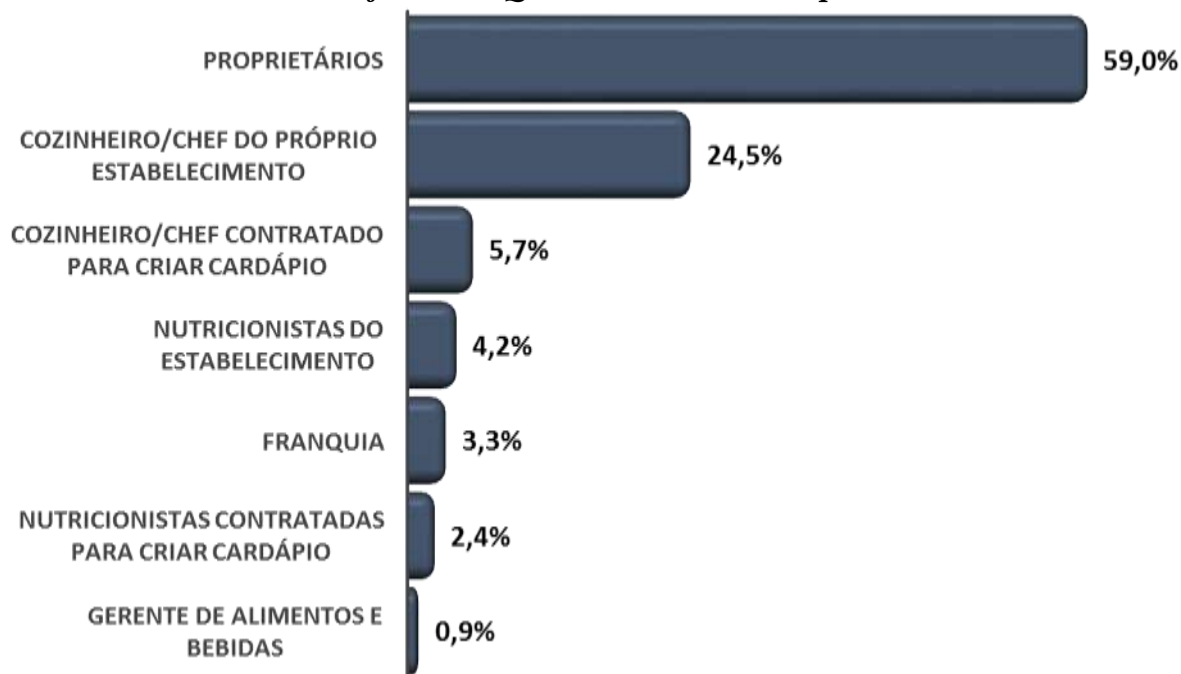


**Gráfico 9 – Qual a quantidade de pratos oferecidos no cardápio Buffet/Self-Service por dia?**



## Particularidade dos estabelecimentos

**Gráfico 10 – Quem elabora o cardápio?**



**Gráfico 11 – A manutenção do cardápio é feita em que período?**





**Tabela 9 – Qual a frequência de funcionamento?**

Dias de Funcionamento	%
Todos os dias	43,0%
Segunda a sábado	23,5%
Terça a domingo	21,0%
Terça a sábado	5,0%
Quarta a segunda	2,5%
Quinta a Domingo	1,0%
Finais de semana	1,0%
Segunda a sexta	0,5%
Quarta a sábado	0,5%
Quinta a Terça	0,5%
Segunda, Quarta, Quinta, Sexta, Sábado e Domingo	0,5%
Segunda, Terça, Quarta, Sexta, Sábado e Domingo	0,5%
Sexta a quarta	0,5%

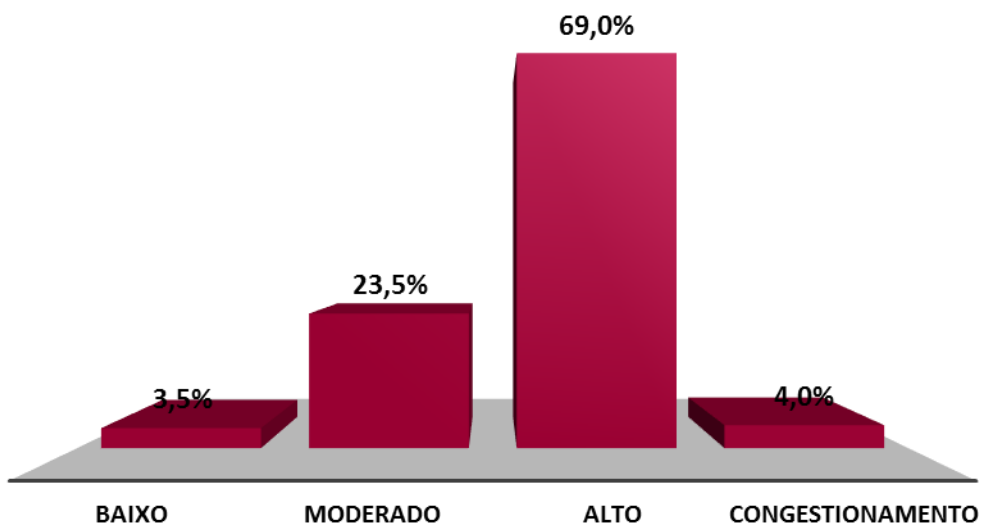
**Gráfico 12 – Qual o dia de maior movimento do estabelecimento?**



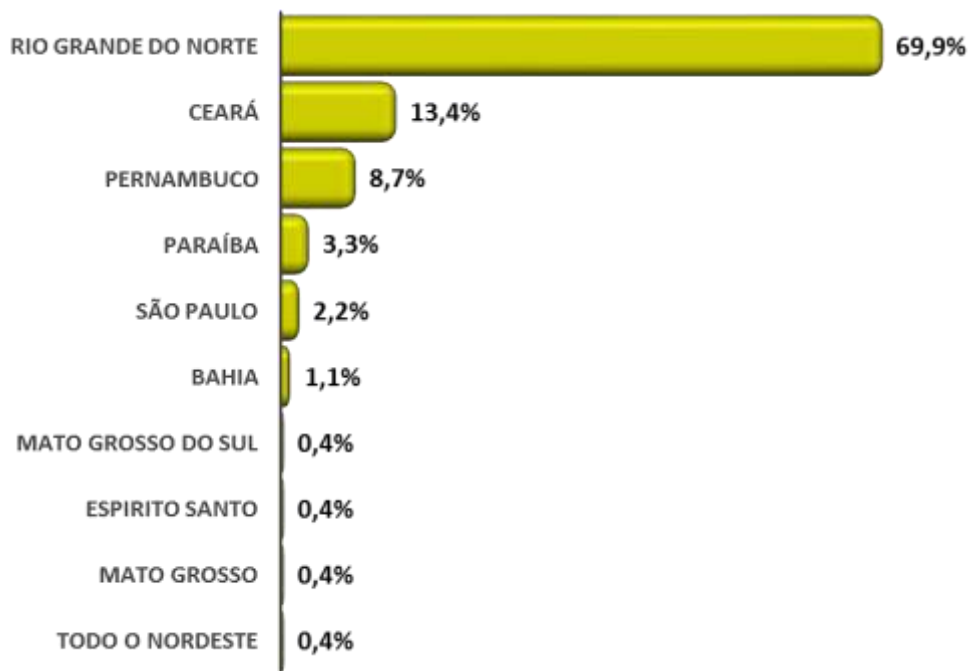
**Tabela 10 – Qual o horário de funcionamento do estabelecimento?**

Rótulos de Linha	%		
		11:00 as 00:00	1,3%
05:00 as 14:00	0,4%	11:00 as 14:00	2,2%
06:00 as 09:00	0,4%	11:00 as 15:00	3,1%
06:00 as 10:00	2,2%	11:00 as 19:00	0,9%
06:00 as 14:00	0,9%	11:00 as 20:00	0,4%
06:00 as 15:00	0,4%	11:00 as 22:00	0,9%
06:00 as 17:00	0,4%	11:00 as 23:00	1,8%
06:00 as 18:00	0,9%	13:00 as 22:00	0,4%
06:00 as 19:00	0,4%	13:00 as 19:00	0,9%
06:00 as 20:00	1,3%	14:00 as 19:00	0,9%
06:00 as 21:00	0,4%	14:00 as 02:00	0,4%
06:00 as 22:00	0,4%	14:00 as 21:00	0,4%
07:00 as 00:00	0,9%	16:00 as 00:00	1,3%
07:00 as 10:00	0,4%	15:00 as 19:00	0,4%
07:00 as 13:00	0,9%	15:00 as 22:00	1,8%
07:00 as 14:00	2,7%	16:00 as 01:00	0,4%
07:00 as 15:00	2,2%	16:00 as 22:00	0,9%
07:00 as 17:00	0,4%	16:00 as 23:00	0,9%
07:00 as 18:00	1,3%	17:00 as 00:00	6,7%
07:00 as 20:00	1,3%	17:00 as 01:00	1,3%
07:00 as 21:00	0,9%	17:00 as 02:00	1,3%
07:00 as 22:00	0,4%	17:00 as 22:00	1,3%
08:00 as 00:00	0,4%	17:00 as 23:00	2,7%
08:00 as 11:00	0,4%	17:00 as 02:00	0,4%
08:00 as 12:00	0,9%	17:00 as 04:00	0,4%
08:00 as 14:00	1,8%	18:00 as 00:00	8,9%
08:00 as 15:00	0,9%	18:00 as 01:00	0,9%
08:00 as 17:00	0,4%	18:00 as 02:00	1,3%
08:00 as 18:00	3,1%	18:00 as 03:00	0,9%
08:00 as 19:00	0,4%	18:00 as 05:00	0,4%
08:00 as 22:00	0,4%	18:00 as 22:00	2,7%
09:00 as 13:00	0,4%	18:00 as 23:00	4,5%
09:00 as 15:00	0,4%	18:00 as 00:00	2,7%
09:00 as 18:00	0,4%	19:00 as 01:00	0,9%
10:00 as 14:00	0,9%	19:00 as 23:00	0,9%
10:00 as 15:00	0,9%	19:00 as 02:00	0,4%
10:00 as 22:00	6,3%	19:00 as 22:00	0,9%
10:00 as 23:00	0,9%	24hs	1,3%

*Gráfico 13 – Qual o fluxo de veículos próximo ao estabelecimento?*



*Gráfico 14 – De onde são os fornecedores do estabelecimento?*



## *Dificuldades e diferenciais*

**Tabela 11 – Quais as necessidades locais para melhorar o negócio?**

Necessidades locais	%
Mais clientes	39,0%
Redução dos impostos	32,5%
Mão de obra especializada	26,0%
Desenvolvimento do turismo	21,5%
Apoio do Governo	15,0%
Estacionamentos	13,5%
Reduzir encargos trabalhistas	13,0%
Cursos especializados	10,5%
Menos burocracia no setor	6,5%
Fornecedores insumos	3,0%
Segurança	2,0%
Hortifrutigranjeiro	1,5%
Infraestrutura da rua	1,0%
Transporte	0,5%
Reforma na praça	0,5%
Capital de giro	0,5%

**Tabela 12 – Qual o diferencial/estratégia da empresa para atender o público?**

Diferencial do negócio	%
Qualidade da alimentação	52,0%
Atendimento de primeira linha	44,0%
Promoções	18,5%
Oferta de variedade	17,5%
Pratos exclusivos	17,5%
Música ao vivo	6,0%
Preços	2,0%
Festivais temáticos/Eventos culturais	1,5%
Eventos Culturais/Literários	0,5%
Não paga 10%	0,5%
Estrutura	0,5%
Tradição	0,5%
Localização	0,5%



## *Propaganda*

***Tabela 13 – Qual a forma de divulgação do estabelecimento?***

Forma de divulgação	%
Redes Sociais	46,5%
Internet	31,0%
Rádio	14,5%
Faixas/Banner	12,5%
TV	9,5%
Revistas locais	8,5%
Jornal impresso	4,0%
Carro de som	3,0%
Panfletos	2,0%
Boca a boca	1,0%
Outdoors	0,5%
Nenhuma	19,5%

**FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO  
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

**INSTITUTO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO DE BENS,  
SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

*Gilberto de Andrade Costa*  
**Presidente em exercício**

*Jaime Mariz*  
**Diretor Executivo**

**EQUIPE DE PESQUISA**

*Tiago Chacon*  
**Estatístico**

*Hugo Sérgio*  
*Nivaldo Gonçalves*  
*Elizabeth Pontes*  
*Jaqueline Aires*  
**Pesquisadores**

*Natália Carvalho*  
**Estagiária**