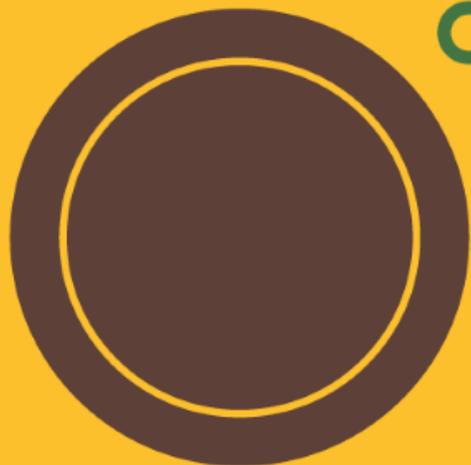


Pesquisa com os pequenos negócios que atuam no segmento de Alimentação fora do Lar

Setembro de 2017



Método

- Tipo de Pesquisa: Quantitativa.
- Aplicação: Via formulário Online (Web).
- Público: Clientes Sebrae com CNAE de alimentação*.
- Período de Realização: 3 de Agosto a 25 de Agosto de 2017.
- Universo: 1.200.000(aprox.)
- Amostra:1786
- Margem de erro:2,3%

*Cnaes:

5611-2/02:	Bares e outros estabelecimentos especializados em servir bebidas
5620-1/03:	Cantinas - serviços de alimentação privativos
5620-1/04:	Fornecimento de alimentos preparados preponderantemente para consumo domiciliar
5620-1/01:	Fornecimento de alimentos preparados preponderantemente para empresas
5611-2/03:	Lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares
4721-1/02:	Padaria e confeitaria com predominância de revenda
5611-2/01:	Restaurantes e similares
5612-1/00:	Serviços ambulantes de alimentação
5620-1/02:	Serviços de alimentação para eventos e recepções - bufê
5320-2/02:	Serviços de entrega rápida

Qual o estado onde está localizado o seu negócio?

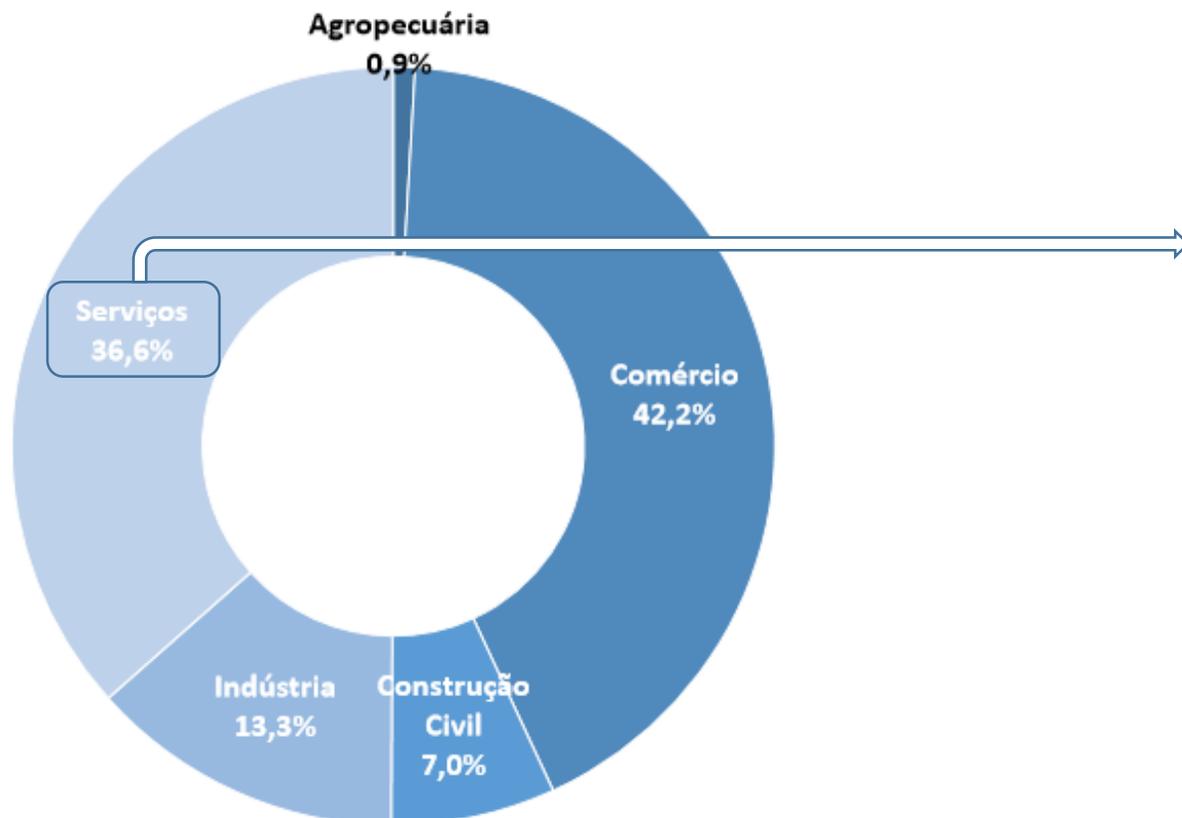
Estado	Qtd	Região	Qtd
RO	9	Norte	60
AC	4		
AM	17		
PA	19		
AP	2		
TO	9		
MA	8		
PI	12	Nordeste	287
CE	48		
RN	27		
PB	14		
PE	61		
AL	19		
SE	11		
BA	87	Sudeste	833
MG	158		
ES	53		
RJ	157		
SP	465		
PR	133		
SC	75		
RS	85		
MS	17	Centro-Oeste	149
MT	26		
GO	47		
DF	59		
Total com UF	1622		
Link Externo Fora do Perfil (Filtro)	164		
Total	1786		

- Compuseram a amostra empresas de 26 estados.
- O único estado que não contou com respostas foi Roraima.
- Os estados que contaram com a maior quantidade de respostas foram SP, MG, RJ e PR.
- Os estados que contaram com a menor quantidade de respostas foram AP, AC e MA.

Universo

Estado	Qtd	Região	Qtd
RR	151	Norte	2864
RO	336		
AC	144		
AM	709		
PA	953		
AP	157		
TO	414		
MA	487	Nordeste	13934
PI	462		
CE	1732		
RN	737		
PB	627		
PE	3253		
AL	1091		
SE	408	Sudeste	39248
BA	5137		
MG	5458		
ES	2136		
RJ	8117		
SP	23537		
PR	4918		
SC	2111		
RS	3665	Centro-Oeste	6347
MS	1203		
MT	1099		
GO	1811		
DF	2234		
Total	73087		

Distribuição dos pequenos negócios empresariais por setor econômico. Brasil, valores projetados para 31/12/2017. (Público do Sebrae,2017)



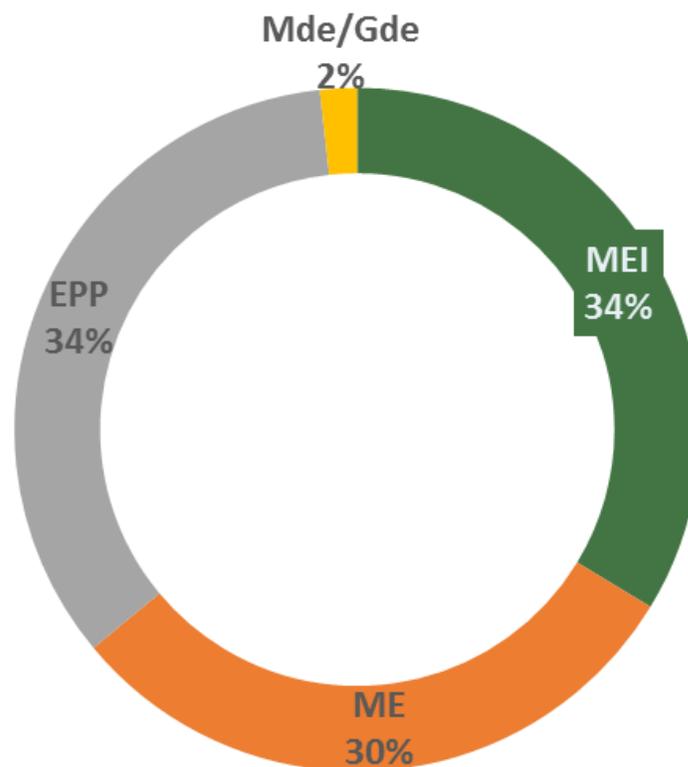
Fonte: Sebrae, com base em dados da Receita Federal.

Os 20 segmentos com maior concentração de pequenos negócios empresariais. Brasil, valores projetados para 31/12/2017. (Público do Sebrae,2017)

CNAE	Pequenos Negócios Total	
	Nº Empresas	Participação
Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios	991.792	7,7%
Cabeleireiros, manicure e pedicure	516.690	4,0%
Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios – minimercados	396.628	3,1%
Lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares	324.643	2,5%
Restaurantes e similares	202.954	1,6%
Obras de alvenaria	240.237	1,9%
Comércio a varejo de peças e acessórios novos para veículos automotores	155.181	1,2%
Bares e outros estabelecimentos especializados em servir bebidas	194.491	1,5%
Transporte rodoviário de carga, exceto produtos perigosos e mudanças, intermunicipal, interestadual e internacional	119.341	0,9%
Atividades de Estética e outros serviços de cuidados com a beleza	179.153	1,4%
Comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal	163.876	1,3%
Comércio varejista de bebidas	152.582	1,2%
Comércio varejista de outros produtos não especificados anteriormente	136.009	1,1%
Instalação e manutenção elétrica	138.747	1,1%
Serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores	133.889	1,0%
Comércio varejista de materiais de construção em geral	118.419	0,9%
Confecção de peças do vestuário, exceto roupas íntimas e as confeccionadas sob medida	130.893	1,0%
Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática	123.202	1,0%
Comércio varejista de produtos alimentícios em geral ou especializado em produtos alimentícios não especificados anteriormente	120.884	0,9%
Fornecimento de alimentos preparados preponderantemente para consumo domiciliar	129.118	1,0%
Soma Principais CNAE	4.668.727	36,0%
Demais CNAE	8.284.118	64,0%
Total do Porte	12.952.845	100,0%

Fonte: Sebrae, com base em dados da Receita Federal.

Qual foi o faturamento do seu negócio, no ano de 2016?

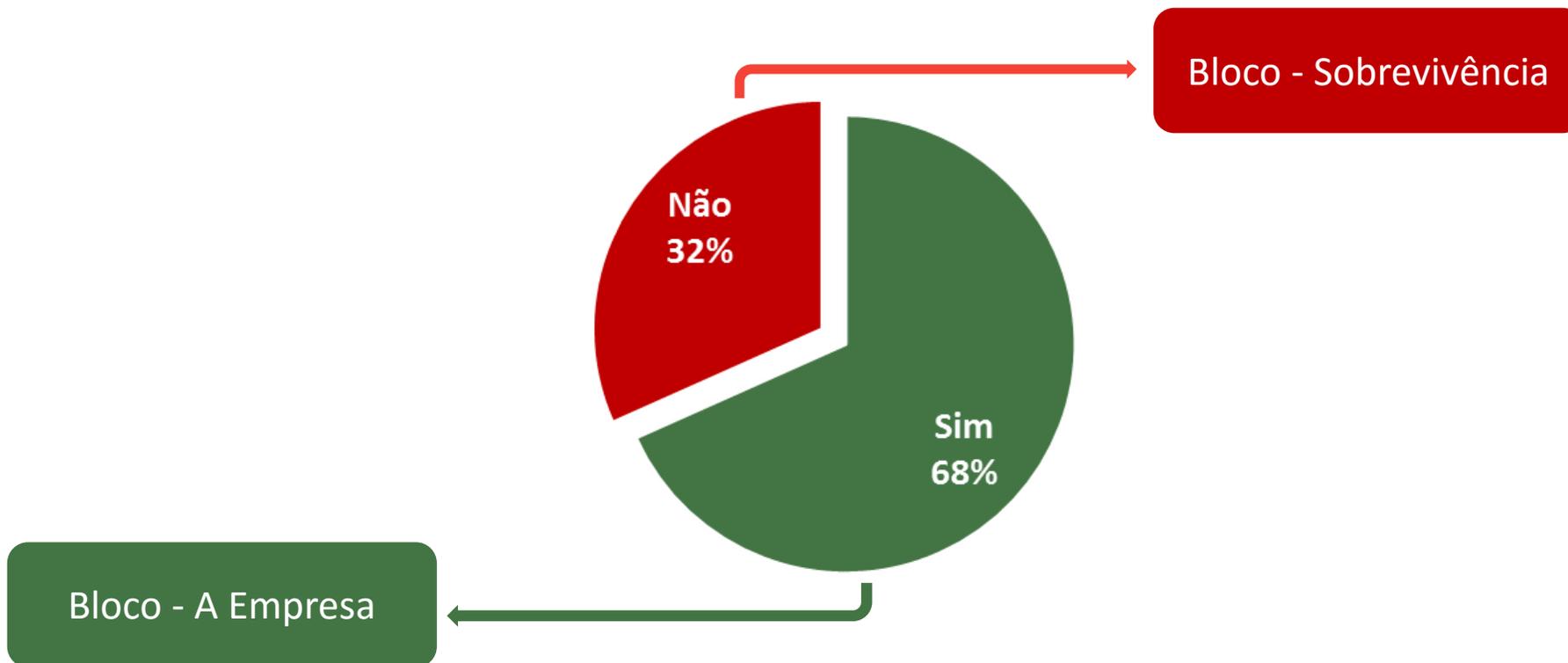


- Com base no faturamento anual informado pelos respondentes é possível estimar o porte das empresas que compõem a amostra da pesquisa.
- Nota-se que a amostra foi composta por basicamente por um terço de MEI, um terço de ME e um terço de EPP.
- Algumas empresas informaram faturamento equivalente a Médias e Grandes. Como foram apenas alguns casos, pode ser o caso de se tratar de um erro de preenchimento.

1 0 0 1 0
0 0 1 0 1

Questão
Filtro

O (A) Sr. é proprietário de Bar, Restaurante, Cantina, Lanchonete, padaria, confeitaria, food truck ou qualquer estabelecimento que fornece alimentos prontos?

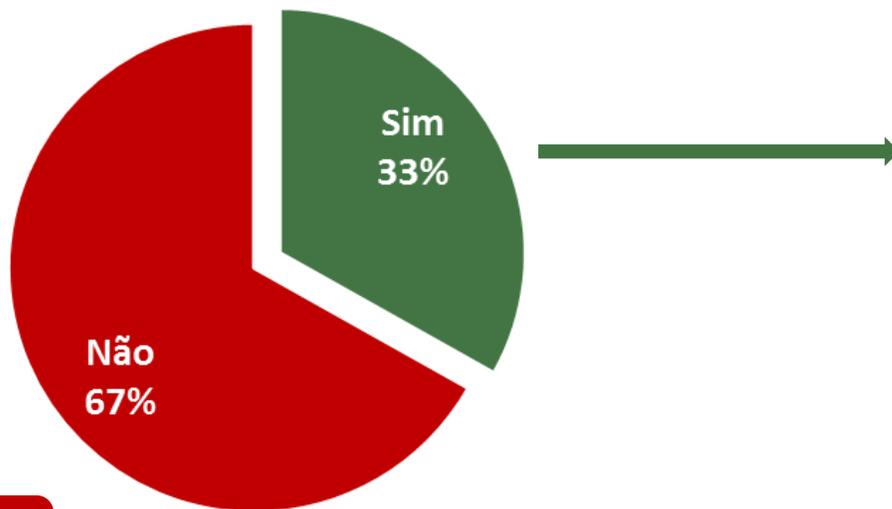


- Com o objetivo de garantir que os respondentes fossem proprietários de negócios relacionados a alimentação fora do lar, a primeira pergunta pedia para que os convidados confirmassem essa informação.
- Nota-se que apesar de ter sido usado a base de clientes Sebrae (base que possui uma qualidade superior do que base de não-clientes) cerca de 1/3 dos convidados não confirmou a informação de que seriam proprietários de um negócio do ramo de alimentação fora do lar.



Sobrevivência

Você já teve um Bar, Restaurante, Cantina, Lanchonete, padaria, confeitaria, food truck ou qualquer estabelecimento que fornece alimentos prontos?



Pesquisa Encerrada

- Para aqueles que não confirmaram serem proprietários de um negócio relacionado a Alimentação fora do lar, foi perguntado se no passado haviam sido.
- Nota-se que na maioria dos casos de negativa da primeira pergunta, o motivo não foi decorrente fechamento de um negócio que outrora existiu.
- Entre aqueles (33%) que afirmaram que já tinham tido um negocio no ramo de alimentação fora do lar, os motivos de fechamento mais citados foram o baixo faturamento e as dificuldades financeiras.

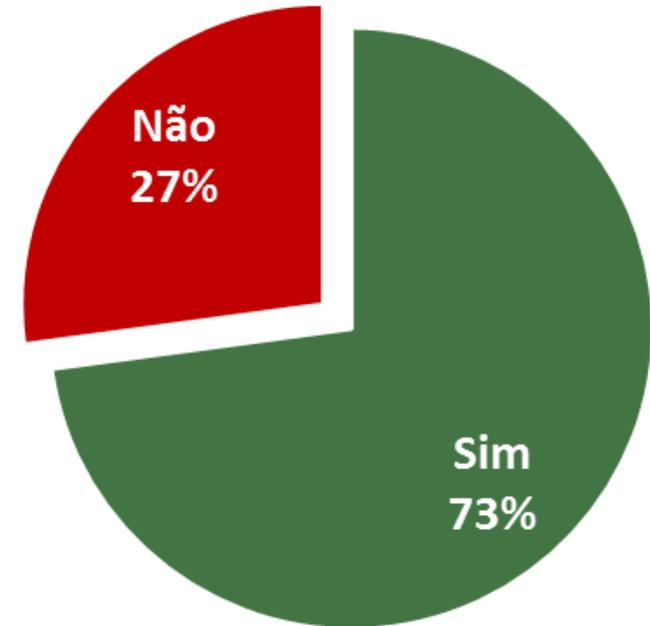
Por que fechou o seu negócio? Múltipla Escolha



Você já teve um Bar, Restaurante, Cantina, Lanchonete, padaria, confeitaria, food truck ou qualquer estabelecimento que fornece alimentos prontos?



O(A) Sr.(a) pretende abrir outro negócio?

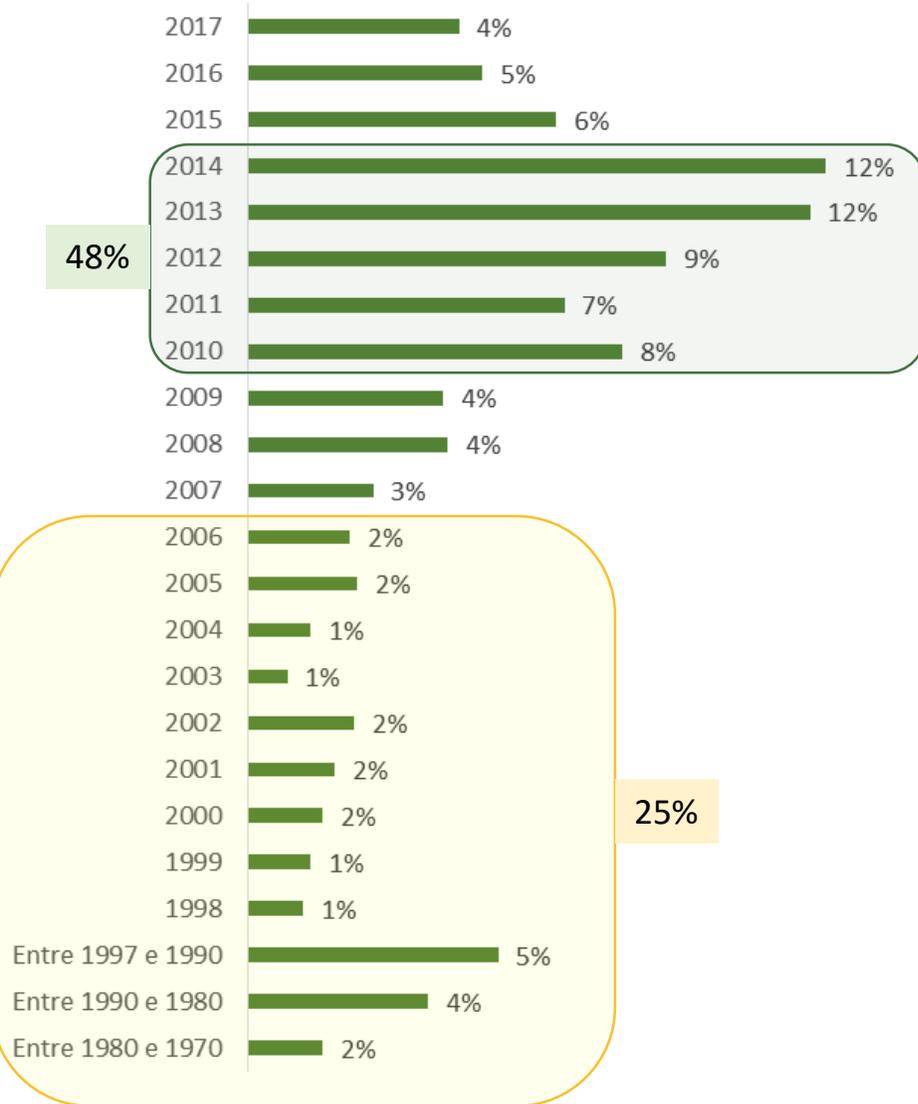


- Nota-se que a maioria daqueles que já tiveram um negócio e hoje não possuem, pretendem abrir um outro negócio no futuro.



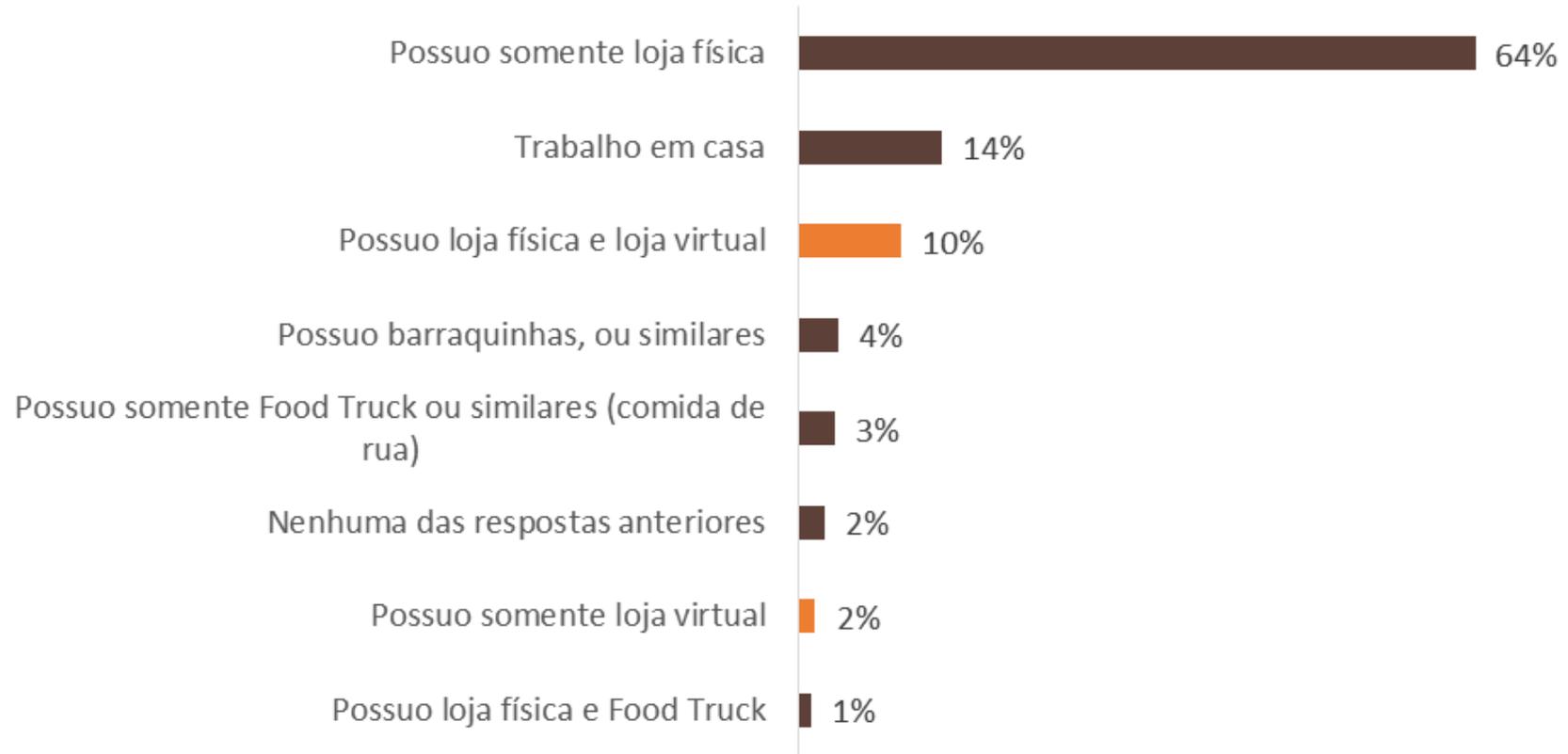
A empresa

Em que ano abriu o seu negócio?



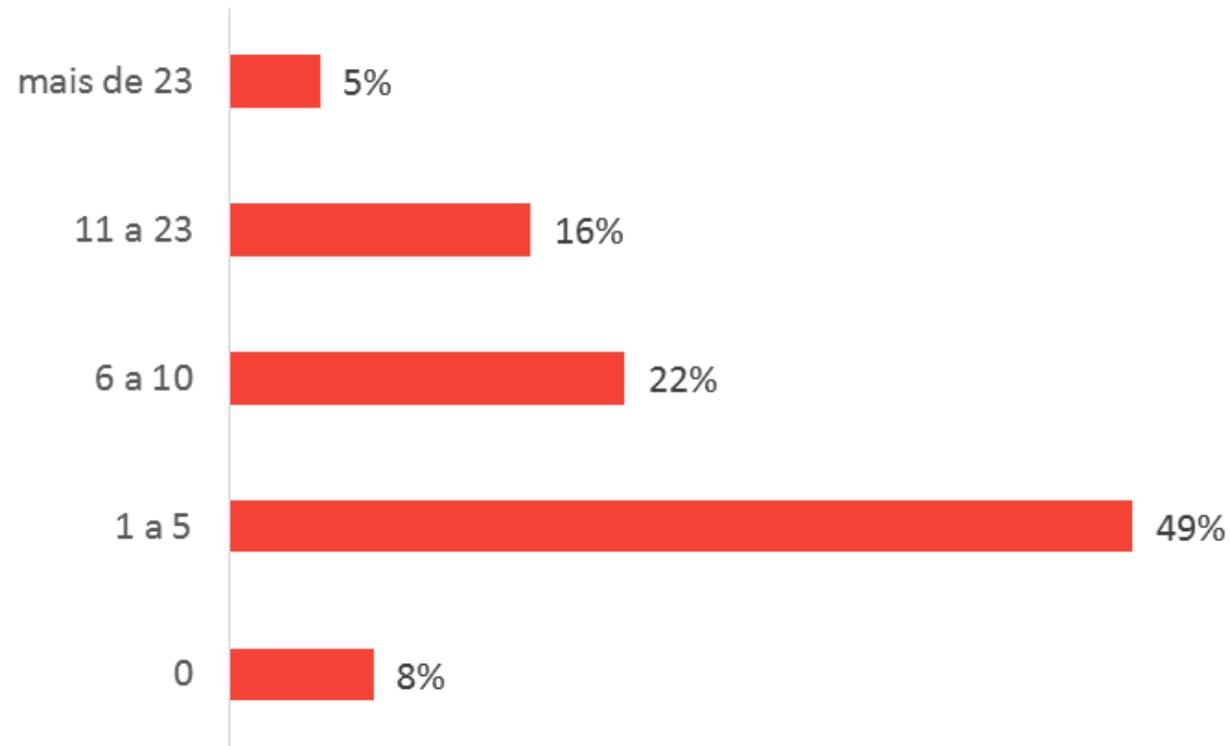
- Nota-se que a maioria das empresas entrevistadas são empresas jovens.
- A maioria das empresas (48%) possuem de 3 a 7 anos de existência.
- ¼ das empresas possuem mais de 10 anos de existência.
- Nota-se uma concentração de empresas que foram criadas entre 2010 e 2014, período marcado por expansão econômica e realização de grandes eventos no país.

Como o seu negócio está estruturado?



- A maioria dos negócios (64%) está estruturados como loja física.
- Apenas 12% possuem loja virtual.

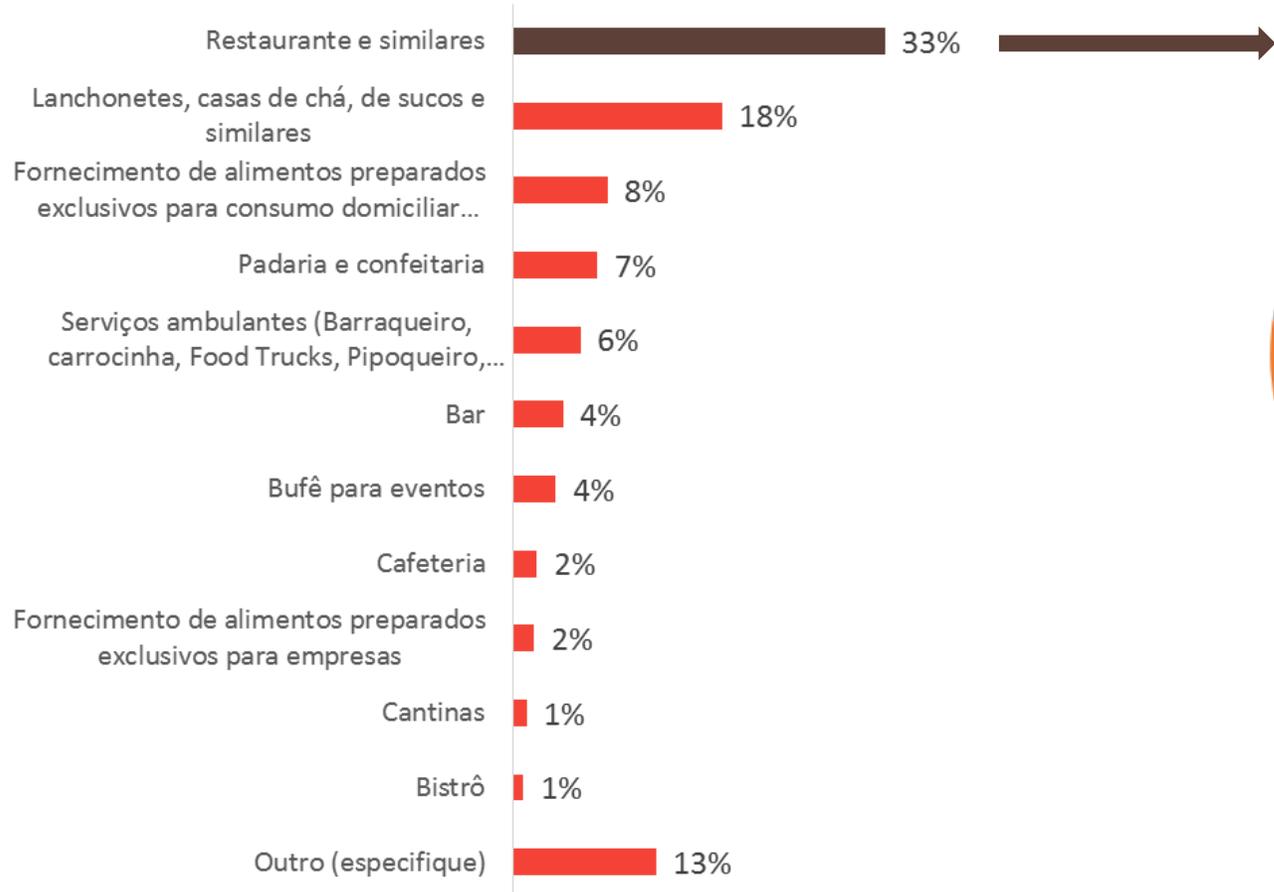
Quantos funcionários são alocados em todas as etapas da operação do seu negócio?



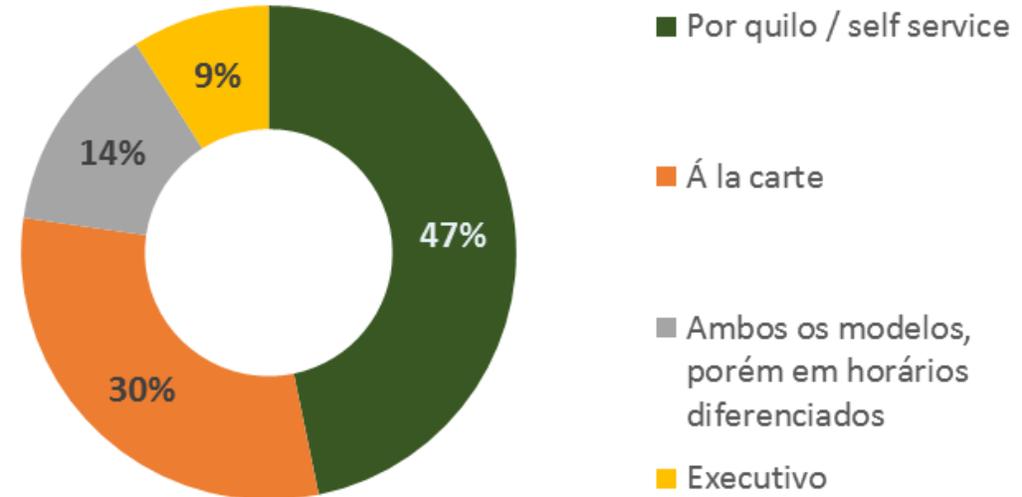
Mediana
4,5

- A maioria dos empresários possui de 1 a 5 funcionários alocados na operação do negócio.
- Tendo em vista a existência de muitos casos extremos, a mediana se mostra com a melhor medida de tendência central.

Qual o tipo de negócio que o Sr. (a) tem?

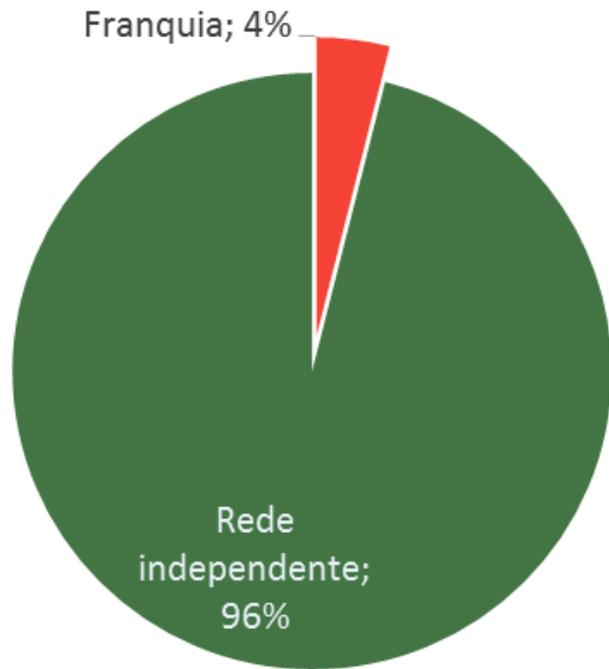


Qual tipo de restaurante?

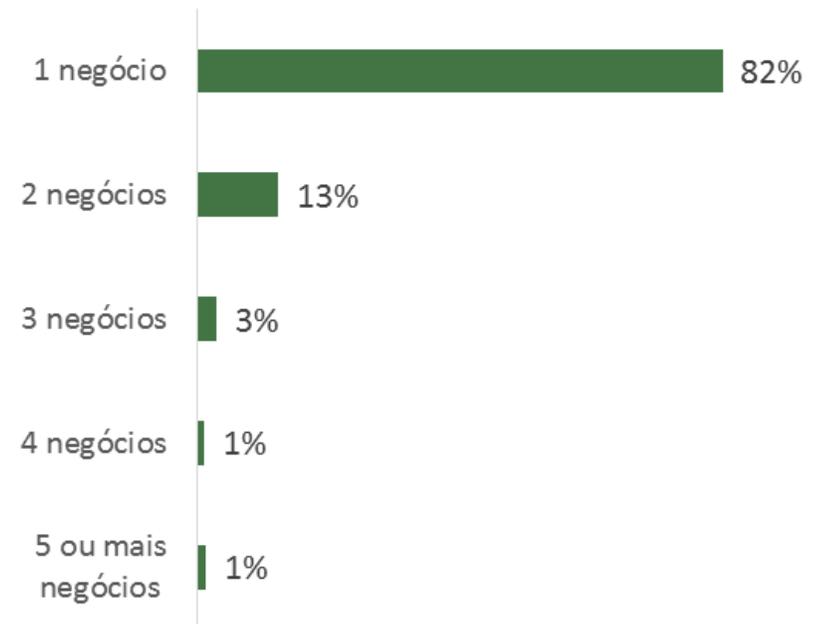


- Restaurantes de comida por quilo (self service) é o tipo de negócio mais comum no segmento de alimentação fora do lar.
- Lanchonetes são o segundo tipo de negocio mais comum no segmento de alimentação fora dor lar.
- Juntos Restaurantes e lanchonetes respondem por 51% dos negócios de alimentação fora do lar.

Qual o formato do seu negócio?

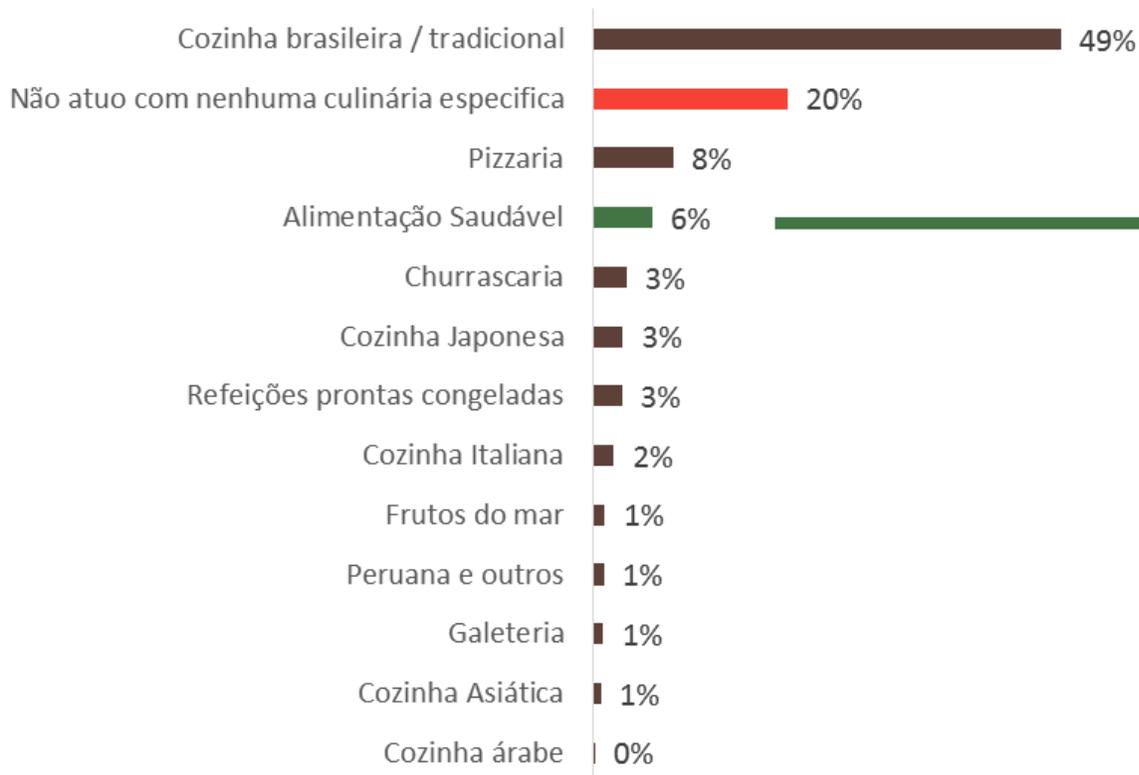


Quantos negócios o Sr.(a) possui?

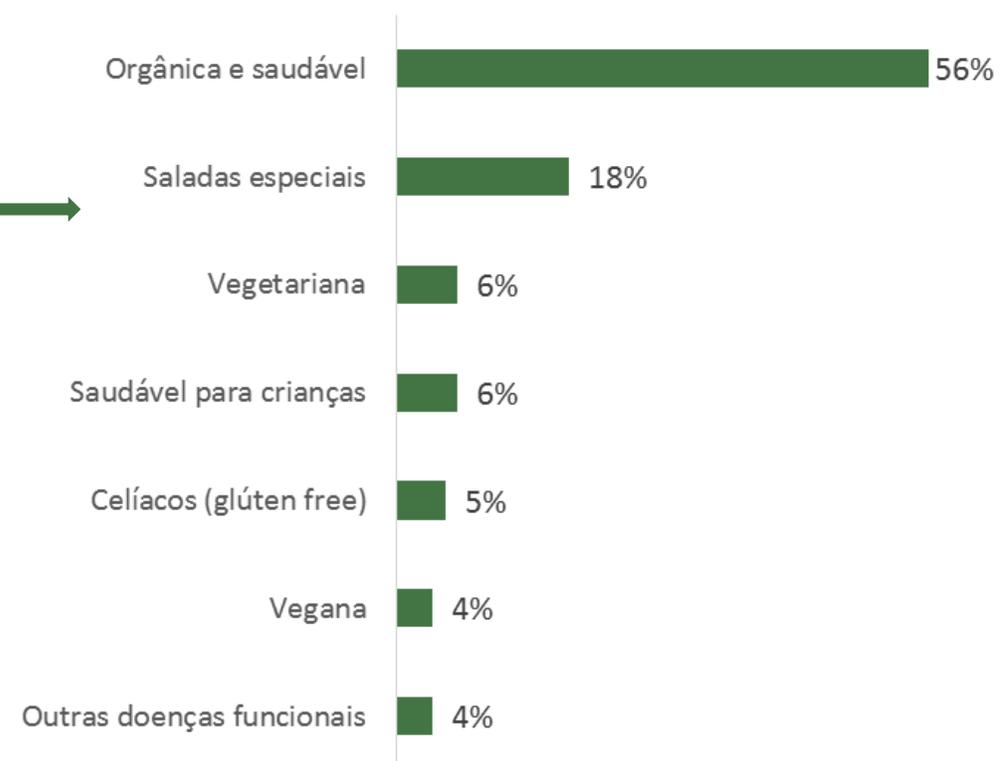


- É raro a existência de franquias entre as MPE do segmento de alimentação fora do lar.
- Importante destacar que a base utilizada foi a de clientes do Sebrae, e que provavelmente, isso faz com que a proporção de franqueados seja menor do que a encontrada no universo de empresas de Alimentação fora do lar.
- Também é raro encontrar empreendedores que tenham mais de um negócio.

Em quais segmentos o seu negócio atua?



Qual o tipo de alimentação saudável que o Sr.(a) investiu no seu negócio?



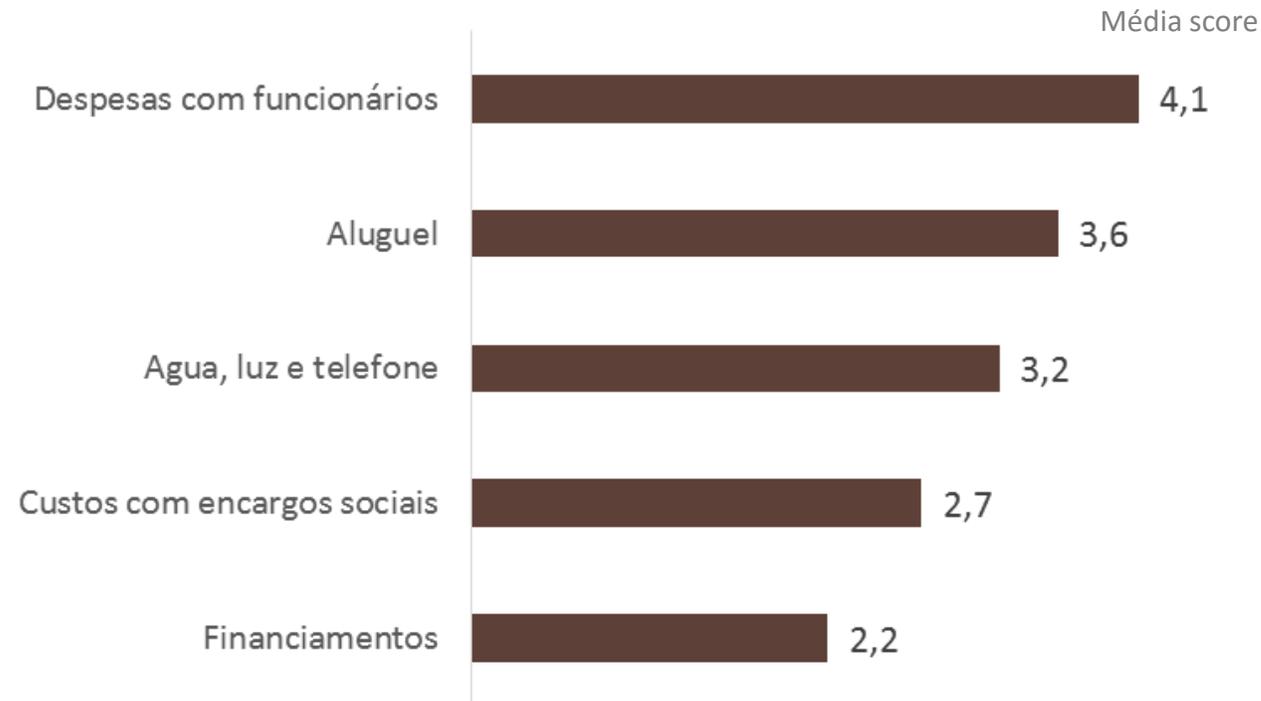
- A maioria dos negócios trabalha com cardápio da cozinha brasileira/tradicional.
- Apenas 31% dos negócios atuam na produção de alimentos específicos ou de cozinhas específicas.
- Apenas 6% atuam na produção de alimentos saudáveis. Dentro dessa categoria, a maioria trabalha com alimentos Orgânicos e Saudáveis.



Operação do Negócio

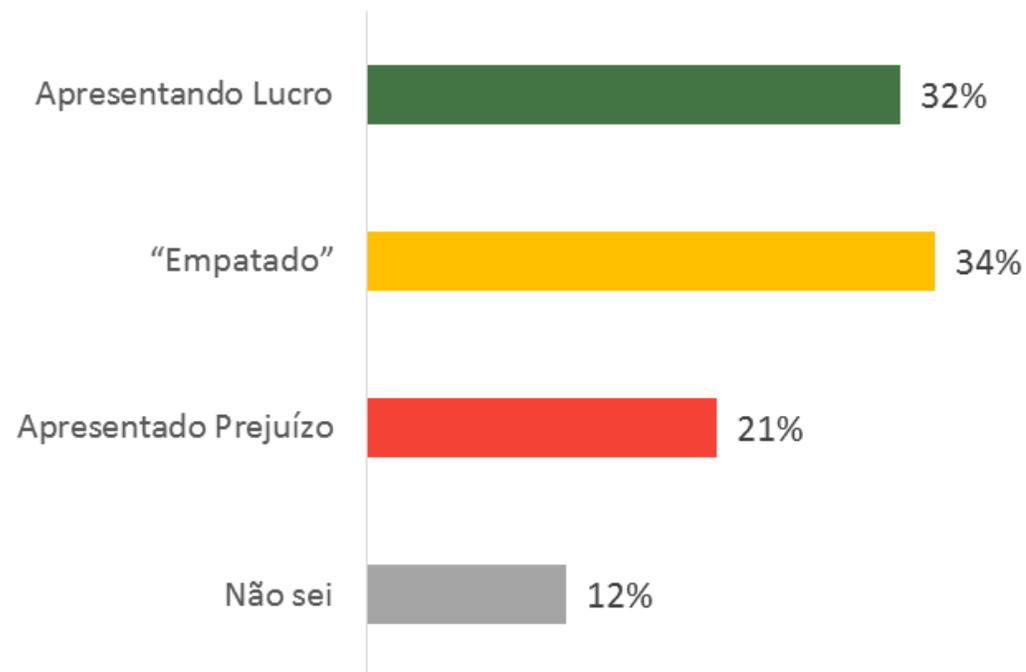
O custo operacional está relacionado a quais itens?

Ordene os itens colocando em 1ª aquele que impacta mais o seu custo operacional e assim sucessivamente.



- Para os empresários a despesa com os funcionários e o aluguel são os itens que mais impactam no custo operacional do seu negócio.

Como está o desempenho financeiro da operação do seu negócio em relação ao ano de 2016?

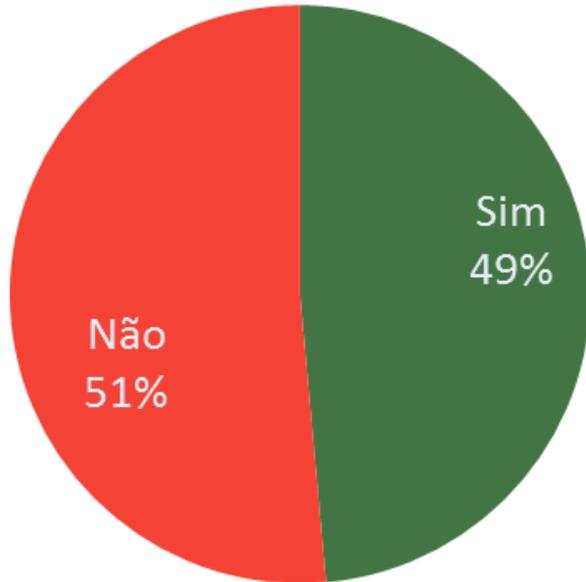


- Em relação ao desempenho financeiro do seu negócios, a maioria dos empresários relatou estar tendo lucro ou estar “empatado” quando compara o desempenho de 2016 e 2017.
- Chama atenção a proporção significativa de empresários que não souberam informar o desempenho financeiro do seu negócios, indicando a existência de uma gestão financeira frágil.

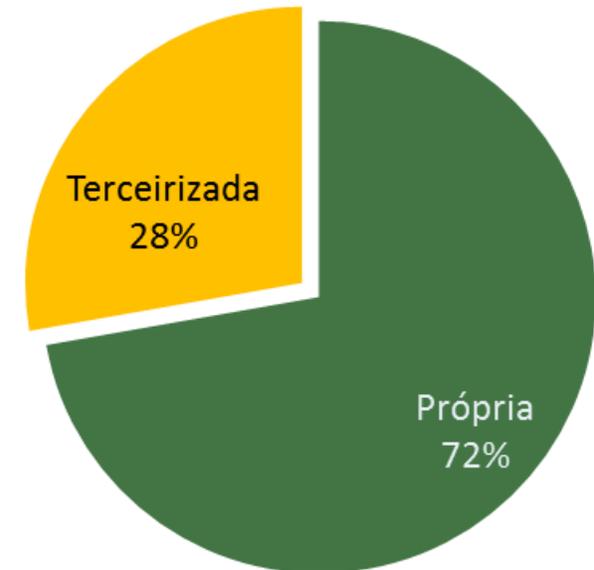


Logística

Vocês fazem delivery?

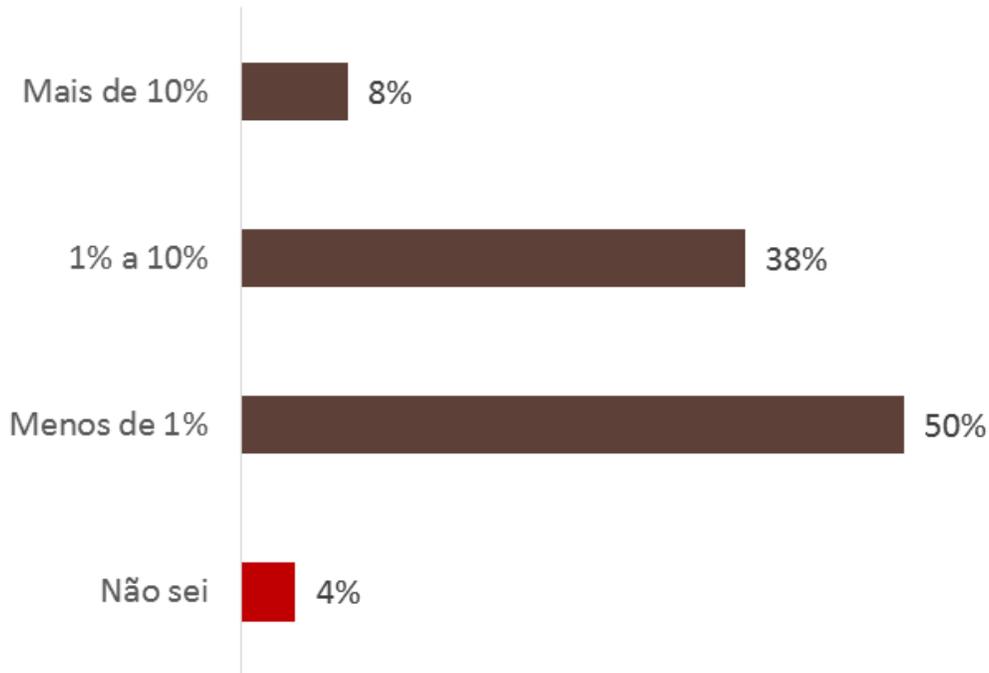


A sua operação de entrega/delivery é própria ou terceirizada?

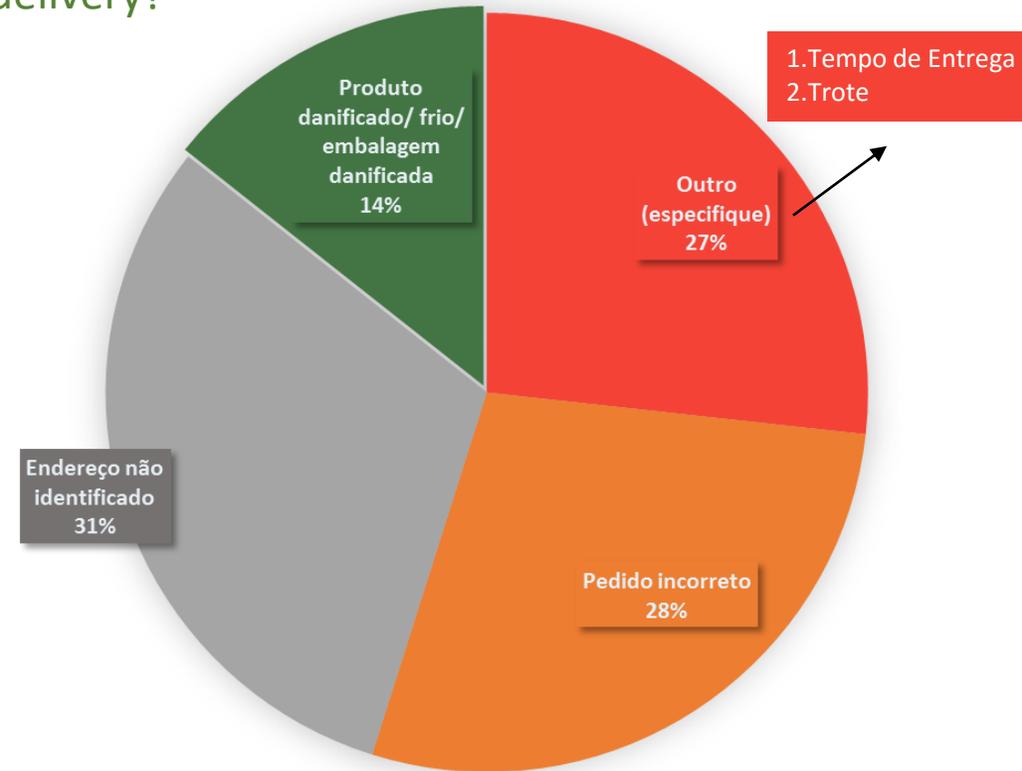


- Metade dos empresários do ramo de alimentação fora do lar realizam Delivery.
- Entre aqueles que realizam Delivery a maioria (72%) possui serviço próprio de Delivery.

Qual o custo da devolução de entregas do delivery sobre o total do faturamento ?



Qual o principal motivo de devolução das entregas do delivery?

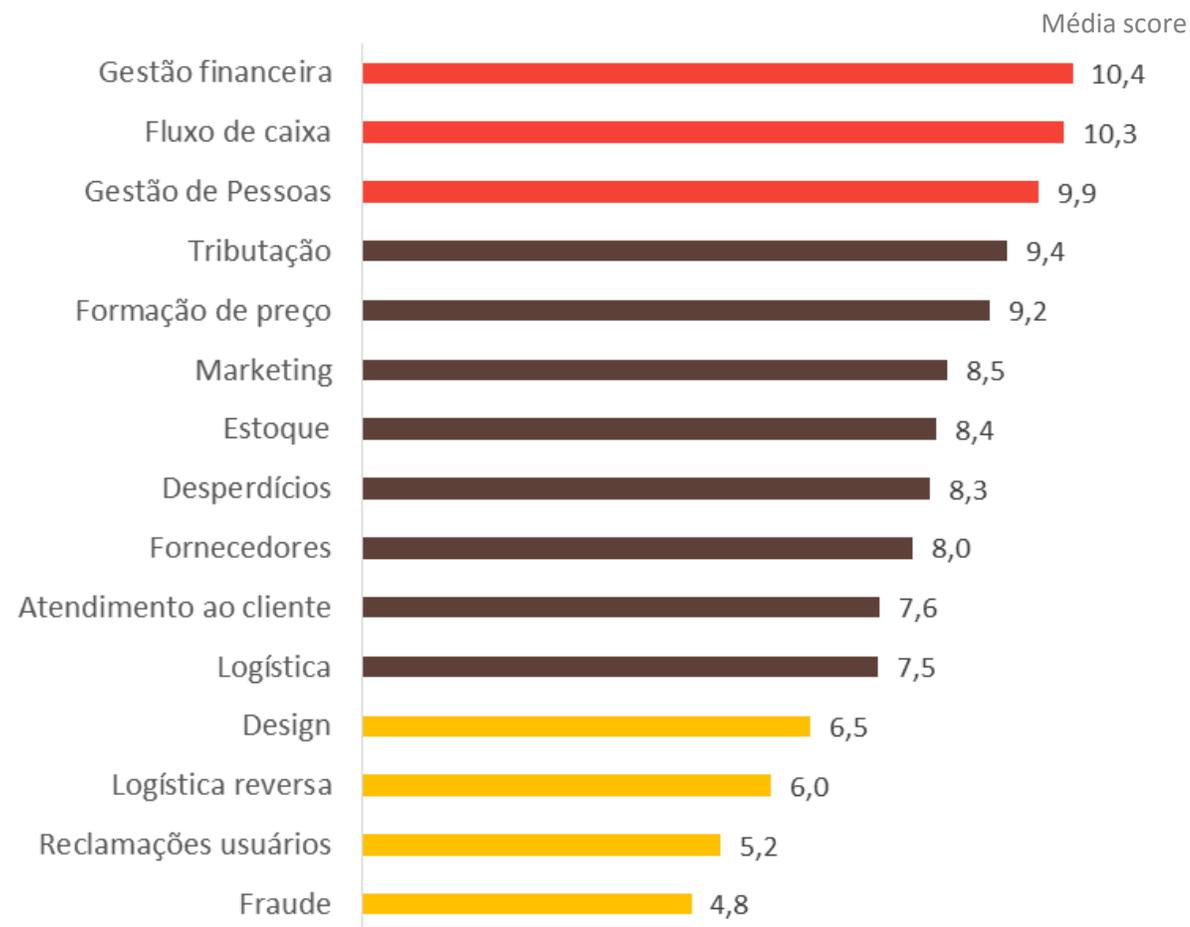


- O custo de devolução de entregas do delivery possuem pouco impacto no faturamento do negocio, 50% dos respondentes informaram valores inferiores a 1%.
- Os principais motivos de devolução de entrega são Endereço não identificado e Pedido incorreto.



Gestão do Negócio

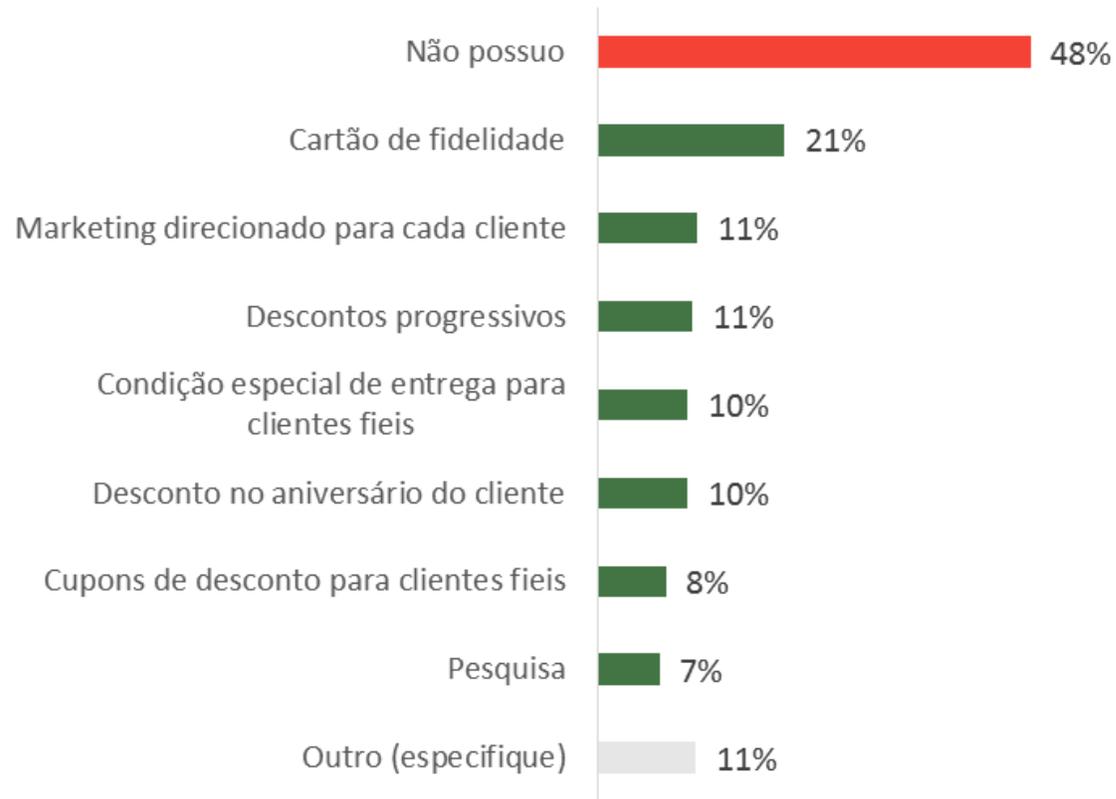
Ordene as principais dificuldades na rotina de gestão do seu negócio.



- Para os empresários a Gestão financeira, Fluxo de Caixa e a Gestão de Pessoas são as principais dificuldades enfrentadas na rotina de gestão do negócio.

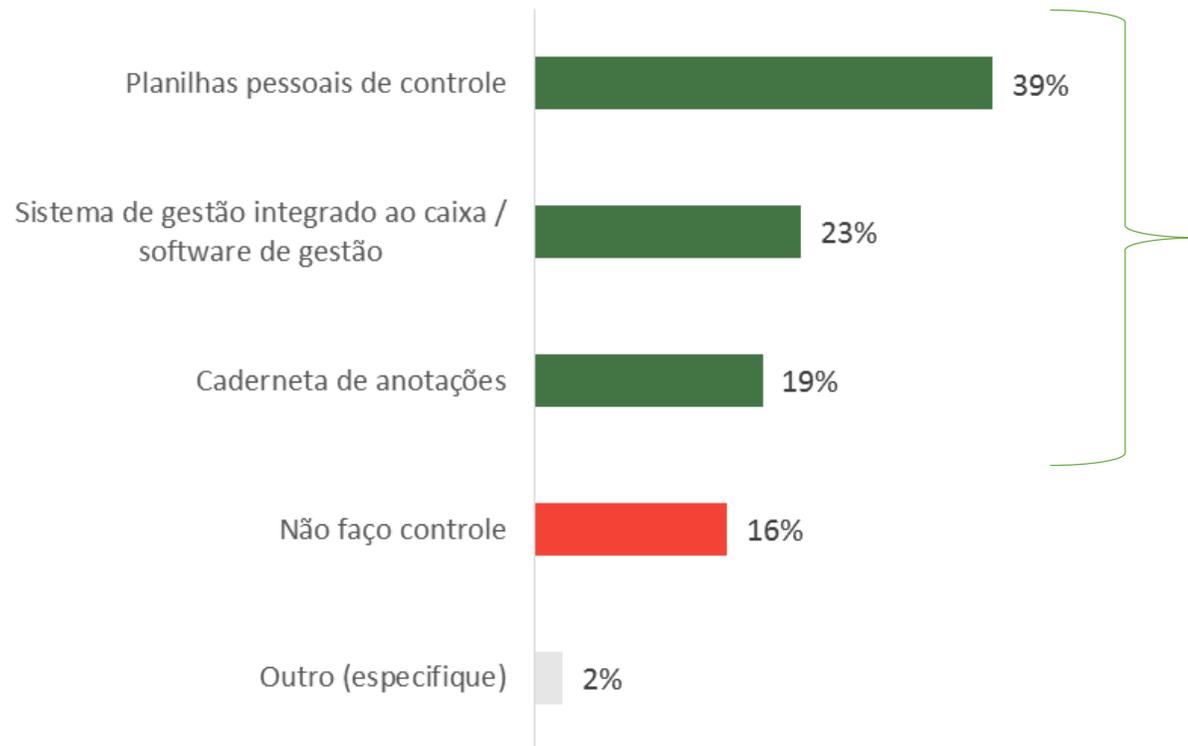
O(a) Sr.(a) tem alguma estratégia de fidelização do cliente?

Múltipla Escolha

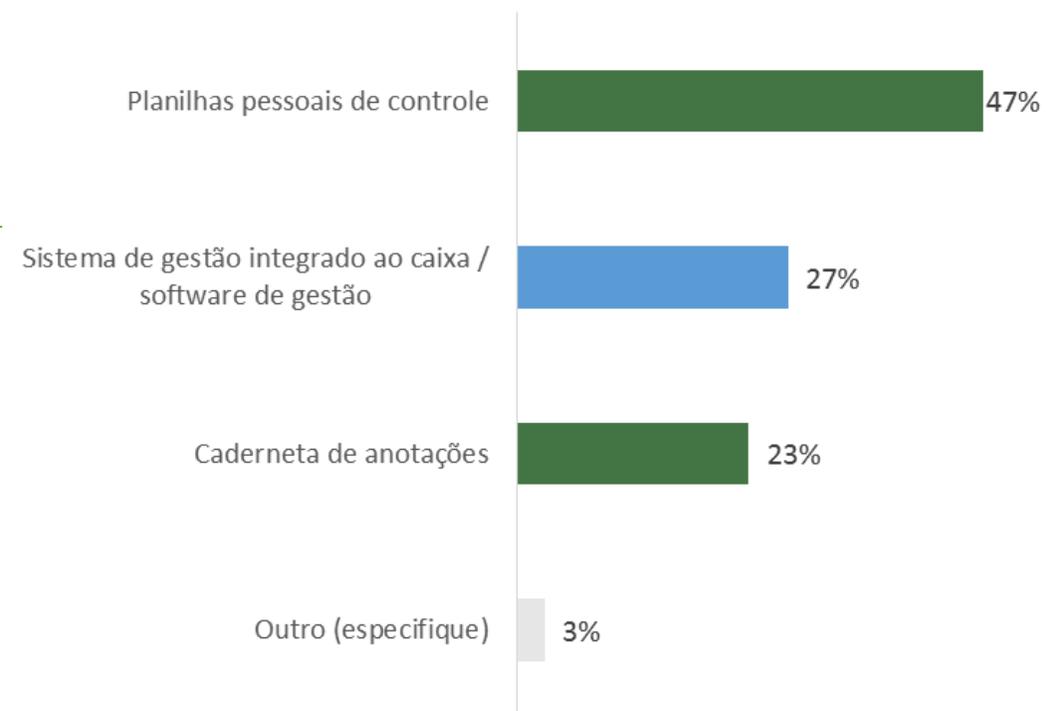


- Cerca de metade dos empresários afirmaram não possuir nenhuma estratégia de fidelização dos seus clientes.
- Entre aqueles que possuem alguma estratégia, o cartão fidelidade foi a estratégia mais comum.

Como o Sr. (a) realiza a gestão do seu negócio?



Considerando apenas aqueles que fazem gestão



- A maioria dos empresários (82%) afirmou realizar procedimentos de controle na gestão do seu negócio.
- O sistema de controle mais comum foram as Planilhas pessoais de controle.
- Nota-se uma pequena prevalência de sistemas de gestão integrado.
- Daqueles que realizam gestão, 73% ainda usam ferramentas manuais.

Qual é o principal diferencial competitivo do seu negócio?



- Na percepção dos empreendedores, a Qualidade dos produtos é o principal diferencial competitivo do seu negócio.
- Nota-se que 65% dos respondentes entendem que Qualidade e Atendimento é o principal diferencial competitivo do seu negócio. Apesar destes serem atributos importantes, chama a atenção a concentração de respostas em apenas esses dois atributos.

Quais das ações listadas você realiza no negócio?

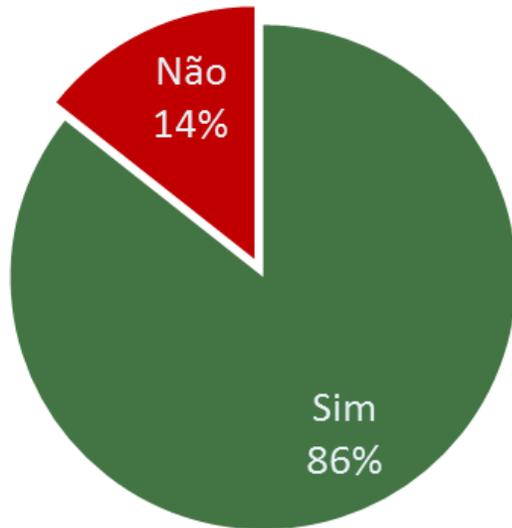


- Dentre as ações apresentadas para os empresários, “pedir opinião dos clientes sobre cardápio e qualidade da refeição” foi a mais citada.
- Por outro lado, “ter um profissional de nutrição contratado” e “investir em tecnologia e equipamentos” foram as ações menos citadas.



Tendências

Sua empresa espera fazer investimentos nos próximos anos?



- Poucos foram os empresários que disseram que não esperam fazer investimentos nos próximos anos.
- Importante salientar que esse resultado é mais um indicador de otimismo do que da existência de um planejamento de investimento.
- Os principais alvos desses investimentos são a “melhoria do atendimento ao cliente”, “marketing” e “redes sociais”.
- Dentre os alvos desses investimentos, chama atenção a intenção de investimentos na área digital (Inovações como aplicativos e softwares de gestão e Pedidos Online).

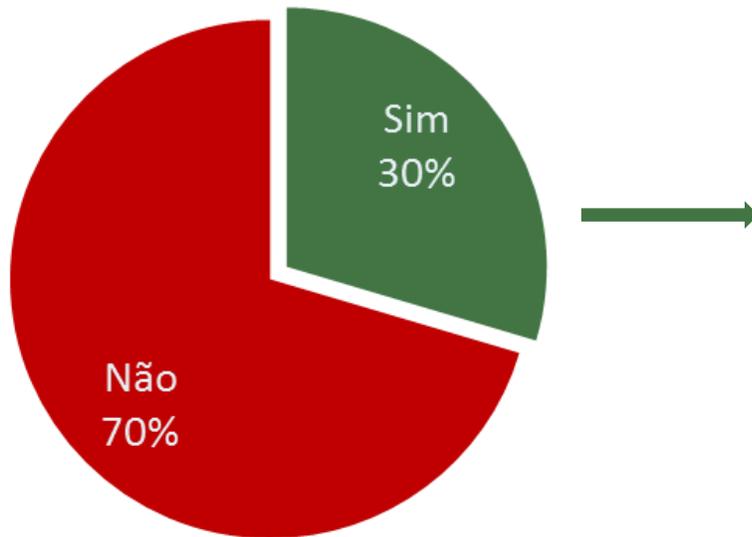
Onde sua empresa esperar fazer investimos nos próximos dois anos? Múltipla Escolha





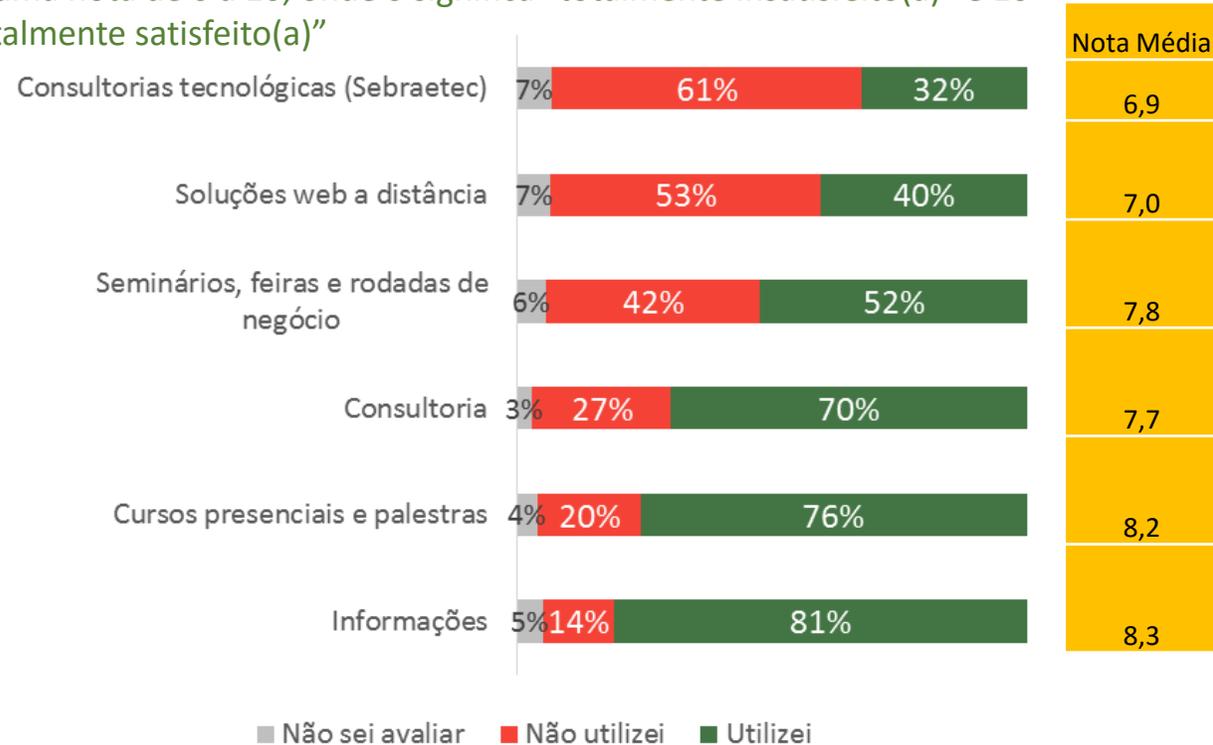
Relacionamento
com o Sebrae

Você conhece os produtos Sebrae oferecidos especificamente a empresas que atuam no segmento de alimentação fora do lar?



Quais serviços já utilizou para o seu negócio, e qual o seu nível de satisfação com cada um deles?

Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito(a)” e 10 “totalmente satisfeito(a)”



- Apenas 1/3 dos entrevistados afirmou conhecer algum produto do Sebrae oferecido especificamente para as empresas que atuam na alimentação fora do lar.
- Para aqueles que afirmaram conhecer algum produto Sebrae, questionou-se que serviços eles já tinham utilizado e sua satisfação com cada um deles.
- Nota-se que Informações e Cursos presenciais/Palestras foram os mais utilizados, sendo que os cursos presenciais apresentaram o menor índice de satisfação.



Considerações Finais

- A maioria das empresas do segmento de Alimentação fora do lar são empresas jovens, 48% delas possuem de 3 a 7 anos de existência.
- A maioria dos empresários (82%) cuida apenas de um negócio.
- Em relação ao tamanho da equipe, nota-se que a maioria conta com uma equipe pequena, visto que 49% possui de 1 a 5 funcionários.
- Apesar disso, na visão dos empresários, a Despesa com funcionários é o item que mais impacta o custo operacional da empresa.
- Restaurantes de comida por quilo (Self Service) é o tipo de negócio mais comum no segmento de Alimentação fora do lar. Lanchonetes são o segundo tipo de negócio mais comum.
- Metade das empresas realizam Delivery e o fazem por meio de operação própria.
- Em relação a estratégias de fidelização de clientes, nota-se que 48% não possuem nenhuma estratégia de fidelização.
- Apenas 30% dos empresários conhece algum produto do Sebrae oferecido especificamente para empresas que atuam na Alimentação fora do lar, apontando uma oportunidade para o Sebrae dar mais visibilidade as ações de capacitação para estes empresários.
- Dos 33% que já tiveram empresas de alimentação, 73% disseram que abririam outro negócio.

Essa pesquisa é produto da **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae Nacional, sob demanda da **Unidade de Atendimento Setorial Comércio e Serviços** do Sebrae Nacional.

Mais informações com

Kennyston Lago – kennyston.lago@sebrae.com.br

Karen Sitta - karen.sitta@sebrae.com.br

