

# **Padarias do Rio de Janeiro satisfazem consumidores**

***Qualidade, atendimento, higiene e preço são aprovados em pesquisa da Firjan***

*Rio, 10 de outubro de 2007*

Os consumidores que freqüentam as padarias do Estado do Rio estão bastante satisfeitos com a qualidade, o atendimento, a higiene e os preços que encontram. Prova disso é que as padarias são a primeira escolha na hora da compra, deixando para trás supermercados e ambulantes. Do outro lado do balcão, é grande a preocupação com a limpeza e a qualificação de pessoal. As padarias também estão mais informatizadas e pretendem contratar mais nos próximos 24 meses. Essas são algumas das conclusões de duas pesquisas realizadas pelo Sistema Firjan e apresentadas nesta quarta-feira, dia 10, durante o 1º Congresso de Panificação e Confeitaria do Estado do Rio de Janeiro, na própria Firjan.

A pesquisa com os consumidores entrevistou 818 pessoas no ato da compra em panificações e confeitarias, neste mês de outubro. Dessas, 82,5% se disseram satisfeitas com a qualidade dos produtos, 82,3% com o atendimento, 80,6% com a higiene e 63,3% com os preços. O local onde os entrevistados mais compram os produtos de panificação é a própria padaria (84,7%), seguida pelos supermercados (14,2%). Os motivos declarados para isso foram o acesso fácil, preço, atendimento e qualidade dos estabelecimentos. Apenas 10,6% dos entrevistados disseram comprar em ambulantes, e 89,4% não o fazem por medo da procedência desconhecida, falta de qualidade e das condições de higiene.

Mais de 65% dos consumidores se mostraram receptivos à diversificação das atividades das padarias. Eles gostariam de ter opções como restaurantes dentro das lojas (44,4% responderam que certamente freqüentariam), por motivo de comodidade, fácil acesso e diversidade de serviços num mesmo local.

## **Empresas tradicionais e preocupadas com a higiene**

A pesquisa realizada com as panificações e confeitarias revelou um setor dominado por pequenas e tradicionais empresas – 93,5% não têm filiais, 52,9% são exclusivamente padarias/confeitarias e 53,2% empregam de quatro a 11 funcionários. A média de existência dessas empresas é de 14 anos, e 32,8% já têm mais de 20 anos de mercado. Responderam ao questionário 1.562 empresas de 76 municípios do estado, durante o mês de setembro.

O setor tem uma grande preocupação com a higiene. Utilizam filtros de purificação de água 86,4% dos estabelecimentos, e em 91,5% todos os funcionários usam uniformes. A qualificação profissional está em alta, tanto para os gestores – metade já fez algum curso específico para a área – quanto para seus funcionários (55,1%).

Na parte de gestão dos negócios, foi apontada como maior despesa a folha de pagamento, que em média representa 12% do faturamento, seguida por energia elétrica (6%) e aluguel (4%). A previsão de investimentos e contratações está em alta. Dos entrevistados, 31,8% pretendem adquirir novos equipamentos nos próximos 24 meses, e 37,7% querem adotar programas de qualidade. Para o mesmo período, a previsão de aumento de quadro de pessoal foi citada por 35%.

Quanto à tecnologia, os sistemas informatizados estão presentes em 58,6% dos caixas, e 32,6% das padarias os utilizam na gestão de estoques.

O maior problema apontado na condução do negócio foi, disparado, a carga de impostos, citada por 87,5% dos entrevistados. A concorrência dos ambulantes chegou a 63,9%, e com os supermercados, 45,7%. Segurança pública (38,3%) e fiscalização (24%) vêm a seguir.

### **Mais informações**

Sistema Firjan – Assessoria de Comunicação  
(21) 2563-4257  
assecom@firjan.org.br