

APCER 3011

QUALIDADE DO SERVIÇO EM PADARIAS E PASTELARIAS



APCER 3011
QUALIDADE DO SERVIÇO
EM PADARIAS E PASTELARIAS

Especificação de Requisitos de Serviço

Para responder às necessidades dos estabelecimentos que comercializam produtos de pastelaria, padaria e afins, com ou sem fabrico próprio, a APCER – Associação Portuguesa de Certificação, desenvolveu a especificação de serviço APCER 3011 – Qualidade do Serviço em Padarias e Pastelarias.

O reconhecimento público e a credibilidade do setor da panificação e pastelaria, assentam em princípios que se regem pela qualidade do produto e do serviço, sendo estes, os principais pilares desta especificação.

Com o objetivo de credibilizar o processo, a especificação APCER 3011 é o resultado do trabalho realizado por uma Comissão Técnica, constituída pelas partes interessadas. A AIPAN - Associação dos Industriais de Panificação, Pastelaria e Similares do Norte, foi a entidade promotora representando todos os seus associados.

A redação deste novo referencial

normativo teve em consideração um conjunto de preocupações, tais como, focalização em aspetos de serviços que são significativos para o cliente, requisitos objetivos e verificáveis, ir para além dos requisitos legais (atividade com elevada legislação aplicável), melhorar a imagem do setor e atender às suas características particulares (Ex. micro empresas).

A especificação apresenta um corpo principal, onde se encontram definidos os requisitos de serviço e é complementado por um anexo onde se encontra o Plano de Controlo que permite a verificação da conformidade com os requisitos mencionados.

A prestação do serviço compreende o cumprimento de um conjunto de requisitos associados às características deste tipo de atividade, que se agrupam da seguinte forma:

- Preparação e Fabrico
 - Transporte
 - Informação ao cliente
 - Atendimento ao cliente
 - Infraestruturas e Equipamentos
 - Higienização
 - Resíduos
 - Comportamento e higiene pessoal
 - Controlo de Pragas
 - Requisitos de Gestão
 - Melhoria da fiabilidade das operações realizadas;
 - Formalização de boas práticas de qualidade nos estabelecimentos;
 - Diferenciação baseada na qualidade do produto e serviço;
 - Melhoria da imagem percebida pelo consumidor e público em geral;
 - Reconhecimento por uma entidade independente.
- O cumprimento dos requisitos da especificação não derroga o cumprimento dos requisitos legais, nacionais ou comunitários, e outros que a gestão subscreva.
- Pretende-se que este documento seja um referencial de apoio à melhoria contínua e consequente satisfação dos clientes, dos estabelecimentos que comercializam produtos de pastelaria, padaria e afins, com ou sem fabrico próprio, sendo as principais vantagens da implementação e posterior certificação:
- O envolvimento de todos os colaboradores;

- Planeamento da atividade
- Aprovisionamento e receção
- Armazenamento



André Ramos
Gestor de Produto APCER

