

## 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 sector 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 objectivo 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 mais de 700 associados.

A redacção deste novo referencial normativo teve em consideração um conjunto de preocupações, tais como, focalização em aspectos de serviços que são significativos para o cliente, requisitos objectivos e verificáveis, ir para além dos requisitos legais (actividade com elevada legislação aplicável), melhorar a imagem do sector 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 actividade, que se agrupam da seguinte forma:

- |                               |                                   |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| ▪ Planeamento da actividade   | ▪ Atendimento ao cliente          |
| ▪ Aprovisionamento e recepção | ▪ Infra-estruturas e Equipamentos |
| ▪ Armazenamento               | ▪ Higienização                    |
| ▪ Preparação e Fabrico        | ▪ Resíduos                        |
| ▪ Transporte                  | ▪ Comportamento e higiene pessoal |
| ▪ Informação ao cliente       | ▪ Controlo de Pragas              |
| ▪ Requisitos de Gestão        |                                   |



O cumprimento dos requisitos da especificação não derroga o cumprimento dos requisitos legais, nacionais ou comunitários, e outros que a gestão subscreva.

O processo de certificação inicia-se com a realização de uma auditoria de concessão no estabelecimento, onde é avaliado o grau de cumprimento dos requisitos da especificação. Caso seja evidenciado o cumprimento na íntegra de todos os requisitos especificados é atribuída a certificação.

As auditorias de acompanhamento são realizadas anualmente e antecipadas por uma visita cliente mistério. A visita cliente mistério avalia a prestação do serviço, através da compra de produtos de pastelaria, padaria e afins, sem que o estabelecimento saiba que está a ser avaliado.

O ciclo de certificação é de 5 anos (validade do certificado), ao fim do qual será realizada uma auditoria de renovação de conteúdo igual à da concessão. Em todas as auditorias, a equipa auditoria deve avaliar o cumprimento dos requisitos definidos na APCER 3011 bem como a implementação do Plano de Controlo definido na especificação.

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;
- 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.

A APCER pretende assim ir ao encontro das expectativas deste sector de actividade, apostando na continuidade da qualidade do serviço que prestamos, cumprindo o nosso compromisso de criação de valor para os nossos clientes, preservando sempre os valores da independência, imparcialidade e credibilidade.

Sede	Delegação Lisboa	Delegação Funchal
Edifício Serviços Exponor, 2º andar Av. Dr. António Macedo 4450-617 Leça da Palmeira Tel.: 229 993 600 Fax: 229 993 601 E-mail: info@apcer.pt	Edifício Rosa Praça das Indústrias 1300-307 Lisboa Tel.: 213 616 430 Fax: 213 616 439 E-mail: info@apcer.pt	Edifício Executivo, 1º C Av. do Infante 9000-015 Funchal Tel.: 291 235 140 Fax: 291 282 317 E-mail: apcer.madeira@apcer.pt

