

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 fabrício 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 aspectos 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 comprehende o cumprimento de um conjunto de requisitos associados às características deste tipo de atividade, que se agrupam da seguinte forma:

- Planeamento da atividade
- Aprovisionamento e receção
- Armazenamento

- 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

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 fabrício próprio, sendo as principais vantagens da implementação e posterior certificação:

- O envolvimento de todos os colaboradores;

A APCER pretende assim ir ao encontro das expectativas deste setor de atividade, 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.

Para mais informações contactar os nossos serviços.



André Ramos
Gestor de Produto APCER

