

PROJECTO CONJUNTO PROMOVIDO PELA AIPAN

RESULTA NA CERTIFICAÇÃO DAS PRIMEIRAS 10 EMPRESAS DO SECTOR

Certificação ERS APCER 3011/1, mais um passo na QUALIFICAÇÃO e CREDIBILIZAÇÃO do sector.

Nos últimos anos os industriais da panificação e pastelaria têm procurado estratégias de crescimento num mercado que tem atraído.

Para os empresários em geral, e para a AIPAN em particular, torna-se cada vez mais claro que a aposta do sector e a sua afirmação junto de um consumidor cada vez mais informado e exigente, e com perda de poder de compra, passa por entregar ao cliente mais valor no acto de compra.

Estratégias bem-sucedidas têm apostado na diferenciação pelo produto e serviço entregue, assim como pela qualificação de empresários e colaboradores. A adopção de novos modelos organizacionais e de fazer negócio, acrescentando inovação à tradição, são outras opções estratégicas a não esquecer.

O foco no cliente é a cultura pretendida!

Perante esta necessidade, acresce o desafio de identificação e normalização dos processos chave que contribuem para a satisfação do nosso cliente. Fazer sempre bem, garantir qualidade de produto e serviço, e envolver todos os parceiros de negócio na sua avaliação, nomeadamente os nossos clientes.

A implementação de um sistema da qualidade e a posterior certificação é uma mais-valia para as empresas, pois permite-lhes incutir uma atitude de melhoria contínua, identificando e eliminando falhas, assim como definindo e partilhando o que são boas práticas no negócio.

Neste sentido, está de parabéns a AIPAN e as 10 empresas que aceitaram o desafio de adoptarem um referencial de especificação de requisitos de serviço, ERS APCER 3011/1, com o objectivo final de obterem a certificação do Sistema da Qualidade do Serviço em Padarias e Pastearias no âmbito: produção, comercialização e distribuição de produtos de padaria e pastelaria.

Um processo que embora caracterizado por algumas barreiras naturais à entrada, se revelou no final muito profícuo graças ao acreditar de todos os envolvidos, ao percurso de aprendizagem, à melhoria dos processos e tarefas que resultou da implementação dos requisitos do referencial, e ao grande empenho e envolvimento das equipas.

No imediato a certificação pela APCER destas primeiras 10 empresas será o reconhecimento do trabalho realizado, sendo que numa perspectiva de continuidade e sustentabilidade será certamente o reconhecimento e satisfação dos clientes e outras partes interessadas, a melhoria da imagem e notoriedade do sector e das empresas certifi-



DOCE TALENTO
UNIPESSOAL, LDA.
(MAIA)



adas, o acesso a novos mercados, a redução de custos de funcionamento através da melhoria do desempenho operacional e uma nova cultura de sensibilização e motivação dos colaboradores, orientada para a satisfação do cliente.

Durante o processo de implementação do referencial foi notório o interesse e satisfação manifestados pelos clientes ao terem conhecimento de que a empresa onde compravam estava em processo de certificação. Os clientes deixaram mensagens positivas em momentos como o inquérito de satisfação, ao verificarem melhoria ao nível da exposição dos produtos e na informação disponibilizada ao cliente.

É um cliente satisfeito, fiel a uma marca ou empresa, é um excelente activo intangível para qualquer organização, pois cada cliente satisfeito fala, em média, para outras cinco-seis pessoas da sua satisfação, e isso é muito eficaz tendo um efeito multiplicador nas vendas.

As primeiras 10 já conseguiram!

Que esta conquista seja um estímulo para juntos continuarmos no caminho do aumento da profissionalização, diferenciação e prestígio do sector. As próximas irão certamente dar mais dimensão e irão reforçar a imagem do sector.

Incluir lista das 10 empresas participantes do Projecto Conjunto:

AIPAL - Agrupamento Industrial de Panificação de Espinho, Lda - Espinho

CAMIPÃO - Panificadores Unidos do Concelho de Caminha, Lda - Caminha

CEREPAL - Produtos Alimentares, Lda - Paços de Ferreira

DOCE TALENTO - Unipessoal, Lda - Maia

PADARIA PASTELARIA VEIGA, S.A. - Vila do Conde

PADAFIDELIS - PÃO QUENTE E PASTELARIA, Lda - Penafiel

PADARIA NACIONAL DE GUIMARÃES, Lda - Guimarães

PAVICO - Concentração Vimaranesa de Panificação, S.A. - Guimarães

RIBAPÃO - Sociedade Panificadora, Lda - Famalicão

SOARES, VIEIRA & Cª, Lda - Vila Nova de Gaia

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 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 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 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

