



# Consultoria e Formação Contínua

---

## *Programa de Melhoria Contínua da Qualidade dos Serviços na Restauração*

Programa destinado a empresas de Restauração. Oportunidade de melhorar a qualidade no serviço que prestam aos clientes, tendo como referência o Manual de Boas Práticas e um acompanhamento e formação por parte da nossa equipa.

**Finalidade:**

Apoio à melhoria da qualidade dos serviços dos estabelecimentos de restauração, por via da introdução de melhorias significativas ao nível dos serviços, instalações ou equipamentos.

**Destinatários:**

Empresas de Restauração: restaurante, *snack-bar*, *pizzaria*, *take-away*, café, bar, pastelaria, gelataria, casa de chá, ...

**Informações:**

Paula Ribeiro – Responsável da Unidade de Consultoria e Formação Contínua da EFTA

**Contacto:**

Av. 5 de Outubro, n.º 7, Sala 11, Ed. Central  
3800-428 Aveiro  
Telefone: 234 483 470  
*Email:* paula.ribeiro@efta.edu.pt

**Programa:**

- Adesão ao Programa através do preenchimento do Formulário de Adesão.
- Escolha da Equipa de Consultores, de acordo com o tipo de atividade.
- Elaboração de um Diagnóstico de Necessidades do estabelecimento.
- Apresentação de um Projeto à empresa \*.
- Entrega do Manual de Boas Práticas específico para cada estabelecimento.
- Acompanhamento da implementação de medidas corretivas e/ou de melhoria de acordo com o proposto no Manual.
- Elaboração de um Plano de Formação Contínua, de acordo com o diagnóstico.
- Execução do Plano de Formação.
- Avaliação do Programa implementado.

\* Após aceitação da Proposta por parte da empresa, será elaborado um contrato de prestação de serviços.

## Quem somos

## Consultoria

## Formação

### Quem somos

A EFTA – Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro tem como objeto social a prestação de serviços de formação profissional, ensino e consultoria na área do Turismo, da Hotelaria e da Restauração.

O departamento de Consultoria e Formação Contínua foi criado com o objetivo de disponibilizar soluções à medida de cada cliente. Propõe-se colaborar ativamente com as empresas interessadas na implementação e acompanhamento de Projetos que visem a reestruturação e/ou melhoria dos serviços, adequados a cada área da atividade, à estrutura empresarial e aos seus objetivos estratégicos.

### Consultoria

O setor da Restauração assume hoje uma importância relevante no contexto da oferta turística nacional, aliada à crescente exigência dos consumidores. Assim, a implementação de padrões de qualidade torna-se necessário para garantir aos clientes o acesso a serviços e produtos de qualidade que respondam às suas necessidades e expectativas.

A EFTA lança o Programa de Melhoria Contínua da Qualidade dos Serviços na Restauração, cuja metodologia consiste em criar serviços à medida do cliente.

Temos uma equipa de consultores de elevada competência e experiência nas diferentes áreas do setor, que garante que cada solução esteja de acordo com as necessidades reais do cliente.

A implementação e acompanhamento são sempre feitos em conjunto e em tempo real com os nossos clientes, eliminando, assim, possíveis constrangimentos que possam dificultar o sucesso do projeto e o regular funcionamento da atividade.

A nossa intervenção é tanto mais abrangente quanto maior for o empenhamento de cada cliente no seu processo de melhoria contínua.

Esta metodologia já foi testada em alguns estabelecimentos, incluindo cozinhas, tendo-se obtido resultados muito satisfatórios.

### Formação

A Formação Contínua enquadra-se no reforço da qualificação dos ativos empregados e desempregados, de modo a contribuir para o desenvolvimento das suas competências

técnicas, sociais e relacionais, através de ações de reciclagem, atualização e aperfeiçoamento, permitindo às empresas fazer face a um mercado cada vez mais exigente e competitivo. Dispomos de uma equipa de Formadores com elevada competência e experiência pedagógica e profissional.

A Formação Contínua é desenvolvida de acordo com três linhas estratégicas convergentes:

- Melhorar e adequar a oferta formativa à procura e às novas exigências do mercado dos setores do Turismo, da Hotelaria e da Restauração;
- Promover uma qualificação profissional de excelência;
- Contribuir, através de uma formação de qualidade, para o crescimento dos setores do Turismo, da Hotelaria e da Restauração.