



# Plano de Actividades 2015

**Ficha Técnica:**

**Período Coberto:** 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2015

**Coordenação Geral:** Ministério da Juventude Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos  
Ministério das Finanças

**Entidade Executora:** Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde – entidade Publica Empresarial

**Parceiro:** Projecto CVE 059 - Cooperação Luxemburguesa

## INDÍCE

<b>1. SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Enquadramento.....</b>	<b>6</b>
Missão.....	10
Visão.....	10
Valores.....	10
Objectivos Estratégicos e Metas para 2015 .....	10
<b>3. DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES.....</b>	<b>12</b>
<b>4. Previsão de Despesas e Receitas para 2015 .....</b>	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
<b>5. MATRIZ DO QUADRO LÓGICO DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2015.....</b>	<b>Erro! Marcador não definido.</b>

## 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O sector do Turismo representa para Cabo Verde um factor de crescimento da sua economia, contribuindo com 23% para o PIB Nacional.

Acresce a esta mais-valia dois aspectos estruturantes:

- ✓ o sector do turismo é o maior empregador de jovens à procura do primeiro emprego, promovendo uma mobilidade social entre Ilhas, que contribui para a diminuição da pobreza e a integração em postos de trabalho remunerados.
- ✓ o sector do turismo promove actualmente emprego qualificado pela acção da EHTCV, o que dignifica as profissões, estimula o aumento dos salários e, sobretudo, promove o destino turístico e fomenta o investimento no sector.

Os resultados alcançados pela EHTCV no período 2011- 2014, representam um valor acrescentado em quantidade e qualidade para o sector privado, o qual justifica uma formação sub-sectorial especializada para a Hotelaria, Restauração e Turismo.

Daí, que o Turismo tenha sido organizado pelo Governo como um Cluster, demarcando e verticalizando este sector, pelo que a educação/formação da EHTCV obedece à lógica de um sub-sector específico, pela sua dinâmica e características próprias.

É nesta linha que a estratégia central de intervenção da EHTCV, EPE desde o início do seu funcionamento em 2011, enquanto um pólo tecnológico para a formação no sector da Hotelaria e do Turismo, tem-se concentrado sobretudo na qualificação profissional inicial de jovens para serem verdadeiros agentes de mudança e contribuírem para a melhoria da competitividade das empresas do sector.

Em quase 4 anos de actividade (3 anos e 9 meses), a EHTCV-EPE vem realizando as suas actividades com a aplicação intensiva de um programa de assistência técnica da cooperação luxemburguesa, através do Projecto CVE/059, o que tem permitido uma sistemática transferência de competências enquanto suporte dos resultados qualitativos atingidos.

A EHTCV-EPE vem consolidando o seu processo formativo, registrando **no triênio 2011 - 2014 um total de 1.623 diplomados em ações de formação inicial e 375 em ações de formação contínua** (training profissional e training executivo).

Constata-se uma evolução da oferta formativa, tendo sido beneficiados **246** formandos em 2011, **274** em 2012, **404** em 2013 e **700** em 2014. Constata-se ainda em 2014, um alargamento da oferta formativa para níveis de formação avançada (para licenciados) e de especialização (para profissionais e diplomados na área).

O modelo instalado corresponde aos referenciais internacionalmente reconhecidos para uma Escola de Hotelaria e Turismo, cujo desempenho é assegurado por 14 formadores internos e 39 externos, bem como por 10 técnicos, enquanto pessoal não docente e 2 elementos do Conselho de Administração (Presidente e Administradora não Executiva).

A credibilidade da Escola pode ainda aferir-se pelas parcerias estabelecidas com as empresas que acolhem em cada edição a totalidade (100%) dos formandos em estágios, sobretudo nas Ilhas de Santiago, Boavista e Sal, com **uma taxa de empregabilidade de 73 % dos diplomados**. De assinalar, que deste número não constam aqueles que emigraram para trabalhar na sua especialidade em Angola ou na Europa, e outros que montaram o seu próprio negócio.

Por outro lado, os parceiros sociais têm vindo a patrocinar as propinas de alguns alunos, sendo de referir que a EHTCV mantém no seu leque de financiadores 25 instituições nacionais, que apoiaram **642** alunos carenciados com bolsas de estudo no período 2011 a 2014.

Em Novembro de 2012, a Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde recebeu o estatuto de Entidade Pública Empresarial (EPE). Com esta alteração a Escola adquiriu uma dimensão empresarial, que lhe conferiu um novo cariz e dimensionou novas possibilidades em termos de actividade formativa.

Na sequência, um Business Plan 2013-2019 foi elaborado e aprovado em Conselho de Ministros, com vista a garantir a continuidade de transferências de valor decrescente do Estado neste período e o aumento progressivo da geração de receitas próprias por parte da Escola – sendo de realçar a importância da entrada em funcionamento da Residência de alunos & Hotel Escola, prevista em 2015.

Neste contexto ainda, às duas Unidades Descentralizadas de Formação em Produção (UDFP) nos Restaurantes do Instituto Nacional da Previdência Social (2013) e da CVTelecom (2014) juntou-se uma Cafeteria/Restaurante e sala de banquetes de prestígio, instalado no Palácio do Governo, cujas obras e equipamentos de renovação foram apoiados pelo Projecto da Cooperação Luxemburguesa. A inauguração teve lugar a 20 de Julho na presença dos Ministros da Presidência; de Estado e da Saúde; da Juventude, Emprego e Desenvolvimento dos Recursos Humanos; e dos Assuntos Parlamentares, bem como pelo representante a.i. do MAE do Luxemburgo e do Representante Regional da Lux-Development.

Acresce, neste quadro, o aumento e consolidação das aulas práticas em posto real de trabalho para clientes externos na própria Escola, tendo sido realizados **158 eventos**, com cerca de **4.881 participantes**, complemento indispensável para a preparação dos alunos para a vida activa, o que demonstra o prestígio e confiança que a Escola transmite junto das entidades públicas e privadas que procuram os seus serviços, permitindo a realização de receitas para o funcionamento da Instituição e dos seus cursos.

Estas actividades, bem como as receitas provenientes das mensalidades dos alunos permitiram que o objectivos previsto no Business Plan 2013 e 2014 foram atingidos, pelo que 45,5% do orçamento global da EHTCV foi suportado pelo Orçamento do Estado e 54,5% pelas receitas próprias geradas pelas EHTCV.

Em síntese, ao longo deste percurso (2011 – 2014), destacam-se como principais ganhos:

- Qualificação profissional de 1.623 jovens nas áreas de Hotelaria, Restauração e Turismo;
- Montagem de uma rede de parcerias de estágios curriculares composta por cerca de 60 empresas do sector (unidades hoteleiras, restaurantes, agências de viagens e turismo, etc.), que receberam 100% dos alunos;
- Taxa de empregabilidade de 73% entre os diplomados em cursos de qualificação profissional inicial.
- Capacitação de 375 profissionais do activo em acções de aperfeiçoamento profissional, dos quais 152 resultaram de um protocolo de parceria inovador assinado com o grupo hoteleiro Meliá/Resort Group;

- Aumento progressivo da procura pelos jovens – maioritariamente do sexo feminino (78%) - dos novos cursos de formação inicial da Escola, tendo registado até a presente data mais de 3.000 inscritos;
- Montagem de uma rede de parcerias sociais composta por 25 entidades nacionais, tendo beneficiado 337 formandos carenciados (cerca 35% dos beneficiários da formação inicial).
- Certificação Internacional em HACCP em 2013 e renovação do Certificado em Dezembro de 2014;
- Transformação da EHTCV em Entidade Pública Empresarial.
- Montagem e entrada em funcionamento de três Unidades Descentralizadas de Formação/Produção;
- Montagem de uma rede de clientes no quadro das actividades de serviços de alimentos e bebidas para a realização de práticas em posto real de trabalho na Escola e a conseqüente arrecadação de receitas, composta por mais de 30 entidades (Instituições da AP, Empresas, etc);
- Resultados 100% atingidos na aplicação do previsto no Business Plan, com a entrega da comparticipação do Estado e uma evolução positiva nas receitas arrecadadas, o que garantiu em 2013 o equilíbrio orçamental da Escola, tudo apontando, face à performance dos resultados do 2º semestre, que o mesmo volte a suceder em 2014;
- Elaboração do Plano de Marketing, Manual de Operações e Regulamento Interno para a operacionalização da Residência de Estudantes e Hotel Escola da EHTCV, cuja conclusão das obras e montagem dos equipamentos está previsto para Março de 2015.

## **2. ENQUADRAMENTO**

A EHTCV apresenta desde de Novembro de 2012 uma nova condição organizacional, por imposição do seu estatuto de Entidade Pública Empresarial (EPE). Esta situação confere-lhe uma acrescida autonomia de gestão do ponto de vista pedagógico, logístico e financeiro.

Assim, o Plano de Actividades para 2015 reflecte a plena adequação à nova realidade, que tem subjacente a necessária viabilidade e sustentabilidade financeira inerente à sua nova condição.

As actividades planeadas para 2015 visam dar continuidade às actividades realizadas em 2014 num contexto de um novo ciclo de gestão da EHTCV, EPE pautada por mudanças no Conselho de Administração.

O principal objectivo da EHTCV para 2015 reporta-se ao aperfeiçoamento do conceito formativo baseado na formação/produção, que implica a salvaguarda da formação modular do Sistema Nacional de Qualificações, mas introduz uma articulação das práticas em posto real de trabalho com a formação em produção e prestação de serviços, tendo em vista atender as necessidades de formação de profissionais altamente qualificados para o sector HRT e ainda, promover a geração de receitas próprias através da maximização do know-how e dos recursos físicos disponíveis.

De forma objectiva e já experimentada na área da Restauração – Cozinha, Pastelaria e Restaurante & Bar, pretende-se continuar a aplicar este princípio tanto *in door*, na Escola, mas também *out door*, nas Unidades Descentralizadas de Formação em Produção do INPS, CVTelecom e Palácio do Governo.

Por outro lado, a entrada em funcionamento, no primeiro semestre de 2015, da Residência de Estudantes e Hotel Escola permitirá alargar a oferta formativa da EHTCV, sobretudo na área da Hotelaria, em Recepção e Andares, consolidando o modelo formativo em contexto real de trabalho com clientes externos.

A figura abaixo sintetiza o universo de intervenção da EHTCV-EPE, designada por *CAMPUS EHTCV*, com resultados satisfatórios de execução em 2014 e perspectivas de incremento para 2015 com a abertura da Residência de Estudantes e Hotel Escola:



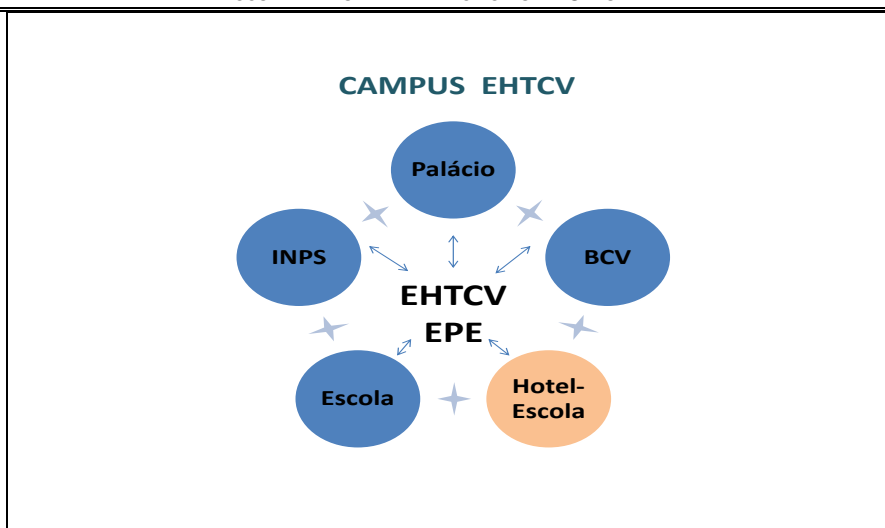


Figura 1: Campus EHTCV

Subentende-se a complexidade da performance exigida ao Conselho de Administração, aos formadores e ao suporte técnico logístico, pelo que o seu reforço em áreas críticas e a sua valorização através de acções de formação específicas e de assistência técnica “on Job” constituem um dos objectivos primordiais para 2015, com especial destaque para o apoio na montagem, operacionalização e comercialização do Hotel-Escola.

Por outro lado, as actividades incidem também em matérias de inovação pedagógica, através de:

- Realização de cursos superiores profissionalizantes na área da Gestão Hoteleira;
- Realização de cursos de curta duração - cursos de capacitação - em áreas de especialização como animação em empreendimentos turísticos; guias de natureza e de montanha; organização de eventos; catering para eventos; apoio aéreo-portuário; e outras temáticas.
- Consolidação da oferta de cursos de formação avançada em horário pós-laboral de formação especializada em “Gestão Hoteleira Internacional”.

Todas estas acções serão enquadradas numa estratégia de comunicação & vendas, para atrair alunos, captar clientes e ampliar a imagem da Escola, de forma a prepará-la para concretizar desafios futuros, sobretudo na óptica da descentralização da sua actividade para outras Ilhas, envolvendo-se em projectos

de formação para a reciclagem dos profissionais no activo e para abertura de novas unidades.

Por outro lado, em 2015 será dada continuidade à estratégia de promoção de parcerias para a internacionalização da EHTCV.

De referir, ainda que, a autonomia do ponto de vista pedagógico, logístico e financeiro, que o Estatuto da EHTCV-EPE lhe atribuiu, implica em 2015 a implementação de um novo modelo de gestão hoteleira e contabilístico-financeiro, suportado em conceitos e em sistemas de gestão integrada, que permitam acompanhar a operação com rigor e just in time, bem como uma apresentação de contas compatíveis com a transparência e fiabilidade exigidas a uma Entidade Publica Empresarial. Implícito está o princípio da promoção da melhoria organizacional da empresa, com a capacitação de seus recursos humanos, a melhoria da eficiência dos processos que favoreçam à prestação de um serviço de qualidade, com elevados níveis de qualificação e desempenho, bem como a melhoria da gestão económico-financeira e a eficiência dos recursos.

## **MISSÃO**

A EHTCV-EPE tem a missão de promover a difusão do conhecimento e do desenvolvimento de competências para o exercício de actividades profissionais de excelência nas áreas da hotelaria, da restauração e do turismo, fornecendo para o mercado de trabalho da Hotelaria, Restauração e Turismo, profissionais qualificados, enquanto verdadeiros "agentes de mudança", viabilizando deste modo o acesso dos jovens ao emprego e ao aumento da produtividade das empresas, factores determinantes para a atracção de investimentos e da competitividade da oferta turística de Cabo Verde.

## **VISÃO**

A Visão da EHTCV é transformar-se num pólo de referência no desenvolvimento de competências e promoção do conhecimento nas áreas da hotelaria, da restauração e do turismo, capitalizando o posicionamento geo-estratégico e a competitividade de Cabo Verde.

## **VALORES**

Na realização da sua actividade, a EHTCV deve basear-se em princípios prioritários que qualifiquem e dignifiquem os serviços prestados e o ambiente interno de trabalho, como sejam:

- Compromisso
- Ética
- Excelência
- Rigor
- Espírito de Equipa

## **OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS E METAS PARA 2015**

Os objectivos estratégicos da EHTCV-EPE para o ano de 2015 e as respectivas Metas previstas são as indicadas no quadro seguinte:

<b>OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>RESULTADOS E METAS</b>
OE 1 - Consolidar e alargar a oferta de cursos de formação inicial da EHTCV nas áreas de hotelaria, restauração e turismo.	400 Beneficiários qualificados
OE 2 – Implementar um programa de formação contínua com destaque para as ilhas mais turísticas do país (formação descentralizada)	230 Beneficiários capacitados
OE 3 - Continuar a Execução do Business Plan da EHTCV/Abertura da Residência de Estudantes e Hotel-Escola	Cobrir 70% do orçamento de despesas da EHTCV (EHTCV+Residência)
OE4 – Ampliar da rede de parcerias nacionais e internacionais.	Assinatura de novos Acordos de Parceria
OE5 – Reforçar a visibilidade/promoção da Instituição a nível Nacional e Internacional (Comunicação e Imagem).	Renovação do Site/FB da EHTCV; Visibilidade Nacional e Internacional da EHTCV
OE 6 – Reforçar a eficiência e eficácia da gestão da EHTCV	Implementar o modelo de gestão por Processos e Resultados
OE 7– Reforçar o Conselho de Administração da EHTCV	Administrador Executivo nomeado
OE 8 – Apropriação das actividades de Assistência Técnica do Projecto CVE 059/programa de sustentabilidade.	Integração dos técnicos contratados pelo Projecto para o arranque da Residência e Hotel-Escola no quadro de pessoal da EHTCV.  POA 2015 do Projecto CVE 059 integrado nas actividades da EHTCV.
OE 9 – Implementar mecanismos de Seguimento e Avaliação na EHTCV (monitoring).	Realizar 3 relatórios de seguimento e avaliação.

### 3. DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES

**OBJECTIVO ESTRATÉGICO 1 - CONSOLIDAR E ALARGAR A OFERTA DE CURSOS DE FORMAÇÃO INICIAL DA EHTCV NAS ÁREAS DE HOTELARIA, RESTAURAÇÃO E TURISMO.**

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 1.1.** CONCLUIR 4 ACÇÕES DE FORMAÇÃO INICIAL TRANSITADOS DE 2014;
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 1.2.** REALIZAR 11 NOVAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO INICIAL NAS ÁREAS DE HOTELARIA (4), RESTAURAÇÃO (6) E TURISMO (1);

**Indicador:** Nº de Beneficiários. **Meta:** 400.

A EHTCV continuará a trabalhar no sentido do alargamento e a diversificação da oferta de cursos de qualificação profissional na área HRT de qualidade, nas áreas prioritárias para o desenvolvimento do cluster do Turismo e que continuem a promover a empregabilidade e a inclusão social dos jovens cabo-verdianos.

De referir que os cursos da área da Restauração (Cozinha, Pastelaria, Restaurante e Bar), continuam a ter, em 2015, uma maior representatividade no leque da oferta formativa da EHTCV, tendo em consideração três factores de base: i)- a equipa de formadores e as instalações especialmente concebidas para o efeito, acrescidos das potencialidades oferecidas pelos espaços em exploração actual e potencial, como os Restaurantes do INPS; CVT; Palácio do Governo e Cafeteria da Residência estudantil; ii) – a procura pelo mercado de trabalho deste perfil de profissionais; iii) – o número sempre crescente de candidatos aos cursos. Este cúmulo de razões endógenas e exógenas, tem exigido a permanente melhoria desta oferta de formação, do ponto de vista pedagógico e operacional, constituindo a área da Restauração uma vocação especial da Escola, que se deve manter e ampliar.

Contudo, os cursos da área da Hotelaria irão ganhar uma nova dinâmica em 2015 por causa da abertura, no segundo trimestre de 2015, da Residência de Estudantes & Hotel Escola, possibilitando uma nova oferta de cursos nas áreas de Gestão de Alojamento/Governança, Recepção e Acolhimento Hoteleiro e Serviços básicos de andares.

Perspectiva-se, ainda, avançar em 2015 com um curso superior profissionalizante da área de Gestão Hoteleira com o intuito de dotar os beneficiários de competências técnicas e tecnológicas especializadas para ingressarem em postos de trabalho ao nível da gestão intermédia de Unidades Hoteleiras e, ainda, em PME's do sector.

Os cursos de qualificação profissional inicial da EHTCV continuam a respeitar as orientações do Sistema Nacional de Qualificações, seguindo os referenciais do Catálogo Nacional das Qualificações, sem prejuízo de, mantendo os referenciais mínimos do SNQ, agregar módulos e unidades formativas para complementar as competências de base, em função das necessidades das empresas do sector ditadas pela constante evolução e desenvolvimento do sector.

Para cumprir com o previsto no **Objectivo Estratégico 1**, ao longo de 2015 serão realizadas as seguintes actividades:

- ✓ **Actividade 1.1.** - Concluir o curso de Técnico de Operações Turísticas e Hoteleiras, de nível 5, 1ª edição. **Resultado** – 40 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.2.** - Concluir o curso de Cozinha, de nível 4, 8ª edição. **Resultado** – 90 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.3.** - Concluir o curso de Restaurante e Bar, de nível 4, 8ª edição. **Resultado** – 30 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.4.** - Concluir o curso de Pastelaria/panificação, de nível 3, 7ª edição. **Resultado** – 40 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.5.** – Realizar novo curso de Cozinha, de nível 4. **Resultado** – 80 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.6.** – Realizar novo curso de Restaurante/bar, de nível 3 (1 edições). **Resultado** – 20 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.7.** – Realizar novo curso de Pastelaria/panificação, de nível 3 (2 edições). **Resultado** – 70 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.8.** – Realizar novo curso de Cafeteria/bar, de nível 3. **Resultado** – 20 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.9.** – Realizar novo curso de Gestão de Alojamento Hoteleiro, de nível 5. **Resultado** – 40 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.10.** – Realizar novo curso de Técnico de Agências de Viagem e Turismo, de nível 5. **Resultado** – 40 jovens qualificados;

- ✓ **Actividade 1.11.** – Realizar novo curso de Informação e Animação Turístico-cultural, de nível 5. **Resultado** – 20 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.12.** – Realizar 1ª edição do curso de Serviços básicos de Andares, de nível 2. **Resultado** – 20 jovens qualificados;
- ✓ **Actividade 1.13.** – Realizar a 1ª edição do curso superior profissionalizante em Gestão Hoteleira, de nível 5. **Resultado** – 20 jovens qualificados.

**OBJECTIVO ESTRATÉGICO 2 – IMPLEMENTAR UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTÍNUA E DE ESPECIALIZAÇÃO PARA ACTIVOS COM ENFOQUE NAS ILHAS MAIS TURÍSTICAS DO PAÍS.**

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 2.1.** REALIZAR 10 ACÇÕES DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA ACTIVOS DAS ILHAS DE SANTIAGO, SAL, BOAVISTA, S. VICENTE E FOGO.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 2.2.** REALIZAR UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO AVANÇADA/FORMAÇÃO DE FORMADORES PARA A ÁREA DO TURISMO.

**Indicador:** Nº de Beneficiários. **Meta:** 230.

Este objectivo estratégico será materializado no programa de formação contínua descentralizada que procura responder às necessidades evidentes e urgentes dos profissionais que actuam em unidades hoteleiras e turísticas das ilhas com maior importância turística (Sal, Boavista, Santiago, Fogo e S. Vicente).

Tratam-se de cursos de curta ou média duração para capacitação, aperfeiçoamento ou especialização de profissionais no activo ou de outros potenciais interessados que pretendam adquirir competências de “saber-fazer” em domínios específicos da actividade profissional.

Com efeito, foram identificadas um conjunto de temáticas relacionadas com as áreas de Cozinha, Pastelaria, Restaurante e Bar, Idiomas específicos para HRT, Sistemas Informáticos específicos para HRT, Higiene e Segurança Alimentar, entre outros.

Para cumprir com o previsto no **Objectivo Estratégico 2**, ao longo de 2015 serão realizadas as seguintes actividades:

- ✓ **Actividade 2.1.** – Realizar curso de capacitação em Cozinha Elementar nas ilhas do Sal, S. Vicente e Boavista. **Resultado** – 45 jovens/activos capacitados;

- ✓ **Actividade 2.2.** – Realizar curso de capacitação em Pastelaria Elementar nas ilhas de S. Vicente, Boavista e Fogo. **Resultado** – 45 jovens/activos capacitados;
- ✓ **Actividade 2.3.** – Realizar curso de capacitação em Serviço de Restaurante e Bar nas ilhas do Sal e Boavista. **Resultado** – 30 jovens/activos capacitados;
- ✓ **Actividade 2.4.** – Realizar curso de Capacitação em Inglês básico para Restauração na Praia (EHTCV). **Resultado** – 15 jovens/activos capacitados;
- ✓ **Actividade 2.9.** – Realizar curso de Especialização e Formação Formadores em Animação e Guias de Montanha. **Resultado** – 15 activos capacitados;
- ✓ **Actividade 2.10.** – Realizar curso de Especialização e Formação Formadores em Animação em Unidades Turístico-hoteleiras. **Resultado** – 15 activos capacitados.
- ✓ **Actividade 2.11.** – Realizar curso de Especialização e Formação Formadores em Organização de Eventos Culturais e Festivais. **Resultado** – 15 activos capacitados.

**OBJECTIVO ESTRATÉGICO 3 – CONTINUAR A IMPLEMENTAÇÃO DO BUSINESS PLAN DA EHTCV/ABERTURA DA RESIDÊNCIA DE ESTUDANTES E HOTEL ESCOLA.**

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 3.1.** ABERTURA DA RESIDÊNCIA DE ESTUDANTES E HOTEL ESCOLA DA EHTCV.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 3.2.** CONSOLIDAR AS UNIDADES DESCENTRALIZADAS DE FORMAÇÃO EM PRODUÇÃO DA EHTCV.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 3.3.** CONSOLIDAR AS ACTIVIDADES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA EHTCV ENQUADRADAS NA FORMAÇÃO.

**Indicador:** Taxa de ocupação no soft opening da Residência (Maio a Dezembro 2015). **Meta:** 20%

**Indicador:** Aumento da Base de Clientes. **Meta:** 20% de aumento face a 2014.

**Indicador:** Aumento das Receitas próprias. **Meta:** 10% de aumento face a 2014.

O Business Plan da EHTCV para o período 2013-2019 constitui um documento orientador para o desenvolvimento institucional a médio prazo, baseado num conjunto de linhas de



intervenção operacional que tenham por objectivo nuclear garantir a viabilidade Económica e Financeira da EHTCV, EPE.

O referido Business Plan foi aprovado em Conselho de Ministros, com vista a garantir a continuidade de transferências de valor decrescente do Estado neste período e o aumento progressivo da geração de receitas próprias por parte da Escola – sendo de realçar a importância da entrada em funcionamento da Residência de alunos em 2015. Trata-se de uma oportunidade de extensão da formação profissional em contexto real de trabalho realizada pela EHTCV e de arrecadação de receitas para a sua sustentabilidade.

Neste contexto foram montadas **3 Unidades Descentralizadas de Formação em Produção** em Restaurantes Self-service do Instituto Nacional da Previdência Social (2013) e da CV Telecom (2014) e do Palácio do Governo (2014).

A **Residência & Hotel Escola** assume-se como um activo estratégico pelo seu potencial de inovação e diferenciação, em particular do ponto de vista formativo, mas também pela seu potencial financeiro e de geração de receitas no seio do projecto do Campus EHTCV.

Trata-se de uma unidade singular pelo portfolio de serviços/produtos e clientes que oferece, mas também, pela sua acção-dimensão integradora do conceito associado a este Projecto. Neste sentido, a Residência & Hotel-Escola da EHTCV exige um conjunto de respostas de marketing e de estratégias de comercialização diferenciadas, mas simultaneamente integradas face ao contexto do Projecto, procurando aproveitar e explorar sinergias existentes e potenciais.

Com a abertura prevista para o segundo semestre de 2015, a nova estrutura contará com um total de 56 quartos e demais infra-estruturas básicas de um estabelecimento de alojamento, correspondente a uma capacidade de alojamento de 150 pessoas (Alunos Júniores - 48 raparigas e 48 rapazes; 54 Alunos Séniores-54 – 24 quartos duplos aos quais acrescem 3 quartos de aplicação e apartamento T1). A Residência de Estudantes integra ainda diversas valências de carácter social e de apoio, como sejam salas de estudo, de convívio, enfermaria, lavandaria cafetaria, etc., bem como três quartos piloto e um apartamento, que permitem aulas de formação, nas áreas de Front e Back-office. e de andares/governança.

Os espaços exteriores sucedem-se criando áreas de função específica, associados aos espaços interiores que servem directamente: um pátio de serviços estabelece a ligação funcional entre as zonas de serviço da Escola e da Residência & Hotel Escola, um pátio central organiza a vida social dos estudantes, dando acesso às áreas sociais e de formação e por último, o campo de jogos, cujo acesso é feito por uma bancada em anfiteatro, sombreada por um volume suspenso composto por quartos.

Assim, para dar continuidade à implementação do Business Plan, em 2015 serão realizadas as seguintes actividades:

Para o **Objectivo específico 3.1. Abertura da Residência de Estudantes e Hotel Escola da EHTCV:**

- ✓ **Actividade 3.1.** – Lançar o plano de Marketing da Residência e Hotel Escola (Promoção e divulgação nos meios de Comunicação social, redes sociais e outros);
- ✓ **Actividade 3.2.** – Promover a Residência nas outras ilhas e concelhos do país. **Resultado:** 15 deslocações realizadas;
- ✓ **Actividade 3.3.** – Promover a Residência & Hotel-Escola a nível Internacional. **Resultado:** 3 deslocações realizadas. Articulação com o MIREX, Embaixadas e parceiros internacionais efectuada;
- ✓ **Actividade 3.4.** – Iniciar o processo de constituição do quadro de pessoal mínimo para o arranque da Residência. **Resultado** – 1 Governanta geral, 2 Técnicos/formadores para a área da Recepção, 2 seguranças, 2 empregadas de limpeza.
- ✓ **Actividade 3.5.** – Iniciar a implementação do plano operacional da Residência e Hotel Escola. **Resultado** – Residência operacional.
- ✓ **Actividade 3.6.** – Assegurar o orçamento de funcionamento da Residência e Hotel Escola. **Resultado** – Disponibilidade financeira para suportar as despesas com o pessoal, segurança, higiene, energia, água e manutenção garantida.
- ✓ **Actividade 3.7.** – Organizar a inauguração da Residência de Estudantes e Hotel Escola. **Resultado** – Residência inaugurada e posteriores condições para iniciar o seu funcionamento.
- ✓ **Actividade 3.8.** – Iniciar a operação do Hotel Escola da EHTCV.

Para o **Objectivo específico 3.2 e 3.3: Consolidar as Unidades Descentralizadas de Formação em Produção EHTCV e as actividades de prestação de Serviços enquadrados na formação:**

- ✓ **Actividade 3.9.** – Implementar novos procedimentos operacionais de gestão nas UDFP com vista à melhoria da eficiência e eficácia dos serviços prestados e incrementar os resultados operacionais;

- ✓ **Actividade 3.10.** – Incrementar o plano comercial da EHTCV por forma a alargar a base de clientes de serviços de A&B na EHTCV e implementar medidas para a fidelização e captação de novos clientes;
- ✓ **Actividade 3.11.** – Implementar novos mecanismos para incrementar a articulação entre a prestação de serviços de A&B e a formação em produção dos cursos de Cozinha, Pastelaria e Restaurante/bar;

**OBJECTIVO ESTRATÉGICO 4 – AMPLIAR A REDE DE PARCERIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS.**

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 4.1.** REFORÇAR A REDE DE PARCEIROS DE FORMAÇÃO, ESTÁGIOS E EMPREGO A NÍVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 4.2.** REFORÇAR A REDE DE PARCEIROS SOCIAIS.

**Indicador:** Aumento da rede de parceiros de formação e sociais. **Meta:** 10% de aumento face a 2014.

A nível nacional importa continuar a ampliar a rede de empresas parceiras que acolhem os formandos em estágios curriculares e reforçar a bolsa de parceiros sociais que apoiam os formandos mais carenciados da EHTCV.

Neste particular a operacionalização do Conselho Consultivo previsto na al) b) do artº 9º do Decreto-Lei nº 30/2012 de 15 de Novembro , começando por aprovar um regulamento de funcionamento que preveja a reunião plenária do Conselho e ainda duas secções, uma na ilha do Sal e outra na Ilha da Boavista, as principais Ilhas turísticas do País, que sejam ouvidas previamente em reuniões locais, através de entidades cooptadas por estarem em total conexão de actividade com os fins da EHTCV-EPE, como o prevê o nº 2 do artº 20º do referido Diploma legal.

A título de exemplo, na Ilha do Sal, a Câmara de Turismo, a ASA e a Câmara Municipal, bem como representantes dos Hotéis que mais colaboram com a Escola (Meliã; Belo Horizonte; Odjo d’Água; Morabeza) e na Ilha da Boavista a Sociedade de Desenvolvimento da Boavista e Maio, a Câmara Municipal e representantes do Hotéis Iberhostar; Decameron e Riu.

A **nível internacional** pretende-se consolidar as parcerias existentes e em plena acção (Instituto de Turismo de Portugal; e a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril/Cestur), bem como ampliar as parcerias já existentes com outras instituições do Brasil e da Europa, e ainda avançar para a concretização da assinatura e materialização de um plano de acção com a Escola de Restauração e Turismo de Talona - Angola.

Por outro lado, iniciar as diligências para a implementação de uma estratégia de "partnership networks" começando pela definição clara dos segmentos de intervenção e dos potenciais parceiros, sendo de ter em consideração o domínio da "culinary arts", pela performance da EHTCV neste domínio e por se tratar de um campo de alta especialização internacional, com efeitos multiplicadores evidentes em Países carentes deste tipo de formação.

A nível dos **parceiros sociais** importa continuar a alargar a rede e consolidar as parcerias existentes, identificando novas estratégias de parceria que abarquem apoios a propina e alojamento na Residência de Estudantes, dirigidos essencialmente a jovens de outras ilhas e outros concelhos do país.

**OBJECTIVO ESTRATÉGICO 5 – MELHORAR A VISIBILIDADE DAS ACTIVIDADES DA EHTCV (INCREMENTAR AS ACTIVIDADES DE COMUNICAÇÃO E MARKETING)**

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 5.1.** REALIZAR E PARTICIPAR EM FEIRAS E MOSTRAS DE SABERES E COMPETÊNCIAS;
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 5.2.** PARTICIPAR EM PROGRAMAS RADIOFÓNICOS E TELEVISIVOS;
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 5.3.** DINAMIZAR O WEB SITE E A PÁGINA DO FACEBOOK;
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 5.4.** DINAMIZAR O WORKSHOPS TEMÁTICOS (BAR, RESTAURANTE, COZINHA E PASTELARIA);
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 5.5.** REALIZAR OPEN DAY POR OCASIÃO DO 4º ANIVERSÁRIO DA EHTCV.

**Indicador:** Aumento da visibilidade da EHTCV.

As prioridades em termos de comunicação institucional da EHTCV passam pela dinamização de actividades que promovam a formação ministrada na EHTCV e os vários

cursos e da Residência e Hotel Escola, através montagem de veículos comunicacionais (publicidade na rádio, TV, jornais, conferência de imprensa, Open Day, workshops); participação em acções de promoção da Escola e dos seus serviços no país e no exterior (feiras de turismo, concursos e/ou workshops gastronómicos), a edição de material audio-visual e gráfico para fins promocionais específicos (flyers, banners, etc.), manutenção do site da página do facebook, bem como da divulgação internacional (com o apoio das Embaixadas) da Brochura Institucional trilingue.

Assim sendo serão realizadas as seguintes actividades:

- ✓ **Actividade 5.1.** – Realizar a Mostra de Saberes e Competências na EHTCV (com todos os cursos de formação inicial) por ocasião do 4º aniversário da EHTCV – 19 de Julho. **Resultado:** 1 mostra de saberes e competências realizada.
- ✓ **Actividade 5.3.** – Realizar o Serviço de Buffet de Pequeno-Almoço (Brunch) aberto ao público. **Resultado:** 3 buffet realizados.
- ✓ **Actividade 5.4.** – Realizar uma Conferência Internacional sobre a Gastronomia e Recursos marinhos em parceria com a ULPGC e a UNICV . por ocasião da comemoração do dia Internacional do Turismo (27 Set 2015). **Resultado** – 1 Conferência Internacional realizada.
- ✓ **Actividade 5.5.** – Realizar actividades televisivos e radiofónicos sobre as formações e profissões HRT em parceria com a TCV e a RTC. **Resultado** – Realização de 3 actividades televisivos e radiofónicos.
- ✓ **Actividade 5.6.** – Manter actualizado o website e a pagina do facebook.
- ✓ **Actividade 5.7.** – Realizar 1 Open Day na Residência de Estudantes e Hotel Escola por ocasião do 4º aniversário da EHTCV. **Resultado** – 1 Open Day realizado.
- ✓ **Actividade 5.8.** – Realizar workshops temáticos. **Resultado** – 3 workshops realizados.

**OBJECTIVO ESTRATÉGICO 6 – MELHORAR A EFICIÊNCIA E A EFICÁCIA DA GESTÃO DA EHTCV, EPE.**

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 6.1.** REFORÇAR O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA EHTCV.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 6.2.** REFORÇAR O DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO E DE ALIMENTOS E BEBIDAS DA EHTCV.

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 6.3.** REFORÇAR O DEPARTAMENTO TÉCNICO E PEDAGÓGICO DA EHTCV.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 6.4.** INICIAR UM PROCESSO DE RECENTRAGEM DOS RH DA EHTCV E IMPLEMENTAR INSTRUMENTOS DE GESTÃO DE RH.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 6.5.** AVALIAR O DESEMPENHO DOS FORMADORES E TÉCNICOS DA EHTCV
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 6.6.** IMPLEMENTAR UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE FORMADORES E TÉCNICOS DA EHTCV.
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 6.7.** IMPLEMENTAR SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO.

**Indicador:** Relatório de avaliação global da Instituição.

Visando melhorar a eficiência e a eficácia da gestão da EHTCV para dar resposta cabal aos seus objectivos enquanto Entidade Publica Empresarial, prevê-se a realização de um conjunto de actividades que passam sobretudo pelo reforço de áreas estratégicas para a Instituição por um lado, e pela recentragem dos RH da EHTCV e dos custos operacionais, por outro.

Com a abertura no 1º trimestre de 2015 da Residência de Estudantes e Hotel-Escola e a consolidação das Unidades Descentralizadas de Formação em Produção, o “Campus EHTCV” ficará completo e conseqüentemente a gestão da EHTCV, EPE tornar-se-á mais complexa, justificando assim, o reforço do Conselho de Administração pela nomeação, pela tutela, do Administrador Executivo e do Fiscal Único.

Ao nível dos Departamentos técnicos e operacionais perspectiva-se o reforço dos departamentos Financeiro, Técnico e Pedagógico com a nomeação/contratação dos seus respectivos coordenadores.

A melhoria do desempenho global da EHTCV implica o reforço dos procedimentos em todos os sectores, a estruturação dos processos de gestão, a melhoria da qualidade do serviço prestado, o aumento da produtividade e ganhos em termos de eficiência e eficácia no domínio da gestão administrativa e financeira.

Assim, importa implementar um processo de recentragem dos RH por formar a maximizar a produtividade por via da implementação de mecanismos de gestão dos RH capazes de promover o desempenho, o alcance dos resultados Institucionais e a motivação e satisfação profissional. Neste particular, pretende-se Igualmente promover a formação e o

desenvolvimento das competências do pessoal da EHTCV através de acções de reciclagem e especialização (coaching, ou formação "on job"), a frequência de acções de formação em instituições ou unidades empresariais que respondam às exigências de "up grade" das competências pretendidas, nomeadamente aquelas com quem a EHTV tem Protocolos de cooperação e assistência.

A consolidação do processo de implementação dos sistemas integrados de gestão, nomeadamente: ERP Primavera, Plataforma de Requisições, Sistema de Gestão Académica, Sistema de Front Office, constitui outro pilar fundamental para se atingir os resultados pretendidos em 2015, no domínio da eficiência e transparência da gestão.

Especificamente serão realizadas as seguintes actividades:

- ✓ **Actividade 6.1.** – Contratação de um Financeiro sénior para reforçar o Dep. Administrativo e Financeiro. **Resultado:** 1 Financeiro contratado.
- ✓ **Actividade 6.2.** – Reorganizar o Departamento de Alimentos e Bebidas e contratar o Coordenador Técnico. **Resultado:** 1 Coordenador Técnico nomeado;
- ✓ **Actividade 6.3.** – Reorganizar o Departamento de Formação/Coordenação Pedagógica e contratar/nomear o Coordenador Pedagógico. **Resultado:** 1 Coordenador Pedagógico nomeado;
- ✓ **Actividade 6.4.** – Recentrar os RH da EHTCV com a implementação de novas modalidades de contratos por objectivo e resultados. **Resultado:** Contratos revistos.
- ✓ **Actividade 6.5.** – Implementar o sistema de avaliação de desempenho dos RH da EHTCV. **Resultado** – 2 Relatórios de avaliação de desempenho realizados.
- ✓ **Actividade 6.6.** – Implementar o programa de formação de formadores e técnicos da EHTCV (áreas técnicas de cozinha, pastelaria, Restaurante/bar e áreas pedagógicas e comportamentais transversais). **Resultado** – 11 formadores e técnicos capacitados.
- ✓ **Actividade 6.7.** – Consolidar a implementação dos Sistemas Integrados de Gestão (Primavera, Plataforma de Requisições, SGA, Front Office). **Resultado** – Sistemas Integrados de Gestão consolidados.
- ✓ **Actividade 6.8.** – Integrar a EHTCV na rede do Estado através dos serviços prestados pelo NOSI. **Resultado** – EHTCV integrada na rede do Estado/custos com comunicação/internet reduzidos.

- ✓ **Actividade 6.9.** – Implementar o sistema de gestão por processos e Resultados. **Resultado** – Processos mapeados e procedimentos definidos em todas as secções e departamentos da EHTCV.

**OBJECTIVO ESTRATÉGICO 7 – IMPLEMENTAR MECANISMOS DE SEGUIMENTO E AVALIAÇÃO DAS ACTIVIDADES DA EHTCV.**

- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 7.1.** IMPLEMENTAR O PROCESSO DE SEGUIMENTO PÓS FORMAÇÃO DOS FORMANDOS DA EHTCV (TRIMESTRAL);
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 7.2.** AVALIAR A QUALIDADE DOS CURSOS DA EHTCV (TRIMESTRAL);
- ✓ **OBJECTIVO ESPECÍFICO 7.3.** IMPLEMENTAR O MODELO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO GLOBAL DA EHTCV (SEMESTRAL).

**Indicador:** Relatórios de seguimento e avaliação. **Meta:** 3.

Especificamente serão realizadas as seguintes actividades:

- ✓ **Actividade 7.1.** – Realizar a monitorização trimestral do indicador da Empregabilidade dos formandos da EHTCV. **Resultado:** 4 Relatórios de empregabilidade realizados e divulgados.
- ✓ **Actividade 7.2.** – Implementar o processo de avaliação dos cursos com a realização de avaliações trimestrais. **Resultado:** 4 Relatórios de avaliação dos cursos elaborados e divulgados.
- ✓ **Actividade 7.3.** – Implementar o processo de avaliação do desempenho global da EHTCV (modelo CAF/EFQM). **Resultado:** 2 Relatórios de avaliação do desempenho global (EHTCV + UDFP) realizado.
- ✓ **Actividade 7.4.** – Socializar os resultados de avaliação e definir planos de acção para melhoria através de reuniões gerais da EHTCV. **Resultado** – 2 reuniões gerais realizadas.
- ✓ **Actividade 7.5.** – Realizar avaliações internas da aplicação dos procedimentos do HACCP. **Resultado** – 3 auditorias internas realizadas.
- ✓ **Actividade 7.6.** – Realizar a avaliação externa para renovação do Certificado HACCP. **Resultado** – 1 Auditoria externa realizada.