



# Excelência na gestão de manutenção de restaurantes com a Infrasppeak

**Empresa**  
Platform

**País**  
Portugal

**Colaboradores**  
3,000

**Marcas**  
27

**Restaurantes**  
150+





## Sobre a Platform

A Platform é um grupo líder no setor da restauração, fundado em 1998, que tem um portfólio diversificado de **27 marcas diferentes** e mais de **150 restaurantes**, empregando mais de **3.000 pessoas**. A missão do grupo é criar experiências gastronômicas únicas, combinando ingredientes de qualidade com técnicas de classe mundial. Desde estabelecimentos de alta gastronomia, como o **Alma, um restaurante com estrela Michelin**, até marcas de restauração casual, como **Vitaminas** e **TalhoBurger**, a Platform está comprometida em oferecer um serviço de excelência a todos os seus clientes.

Operar com uma gama tão ampla de conceitos requer uma abordagem meticulosa às operações de manutenção. Como observa o IT & Services Director, Fernando Croca, **“gerimos uma variedade de marcas e conceitos, cada um com as suas necessidades específicas, mas o objetivo comum é garantir consistência e excelência em cada local.”**

## Os desafios

O rápido crescimento da Platform apresentou desafios operacionais significativos. Gerir a manutenção desta vasta rede foi particularmente difícil, pois os seus sistemas estavam desatualizados e não equipados para lidar com a escala ou complexidade das suas operações.

Antes de adotar a Infraspark, os processos de manutenção da Platform eram manuais, com fluxos de trabalho baseados em papel e informações dispersas. Os técnicos dependiam muito de chamadas telefônicas, o que causava confusão, e a falta de um registo centralizado tornava impossível acompanhar ordens de trabalho de forma eficaz. Como recorda Fernando Croca, **“tínhamos frequentemente atrasos na resolução de problemas simplesmente porque a informação correta não estava disponível no momento certo. As lacunas de comunicação entre as lojas e o departamento de manutenção atrasavam tudo.”**

Essas ineficiências começaram a ter impacto tanto nos custos operacionais, como na moral da equipa. A falta de atualizações em tempo real significava que os gerentes de loja muitas vezes não sabiam quando um problema seria resolvido, levando à frustração e a uma queda na

confiança no departamento de manutenção. Tornou-se claro que **a Plateform precisava de uma solução digital para otimizar as suas operações.**



“A Infraspak transformou completamente a forma como gerimos a manutenção. Os dados em tempo real e a comunicação melhorada deram-nos o controlo necessário para manter os nossos restaurantes a funcionar sem problemas. Não se trata apenas de poupar tempo — trata-se de dar à nossa equipa a confiança de que tudo está sob controlo.”

— **Fernando Croca**, IT & Services Director na Plateform

## Porque a Plateform escolheu a Infraspak

Após considerar várias soluções, a Plateform decidiu estabelecer parceria com a Infraspak. A decisão foi influenciada por dois fatores chave: adaptabilidade e suporte ao cliente. A plataforma da Infraspak oferecia a

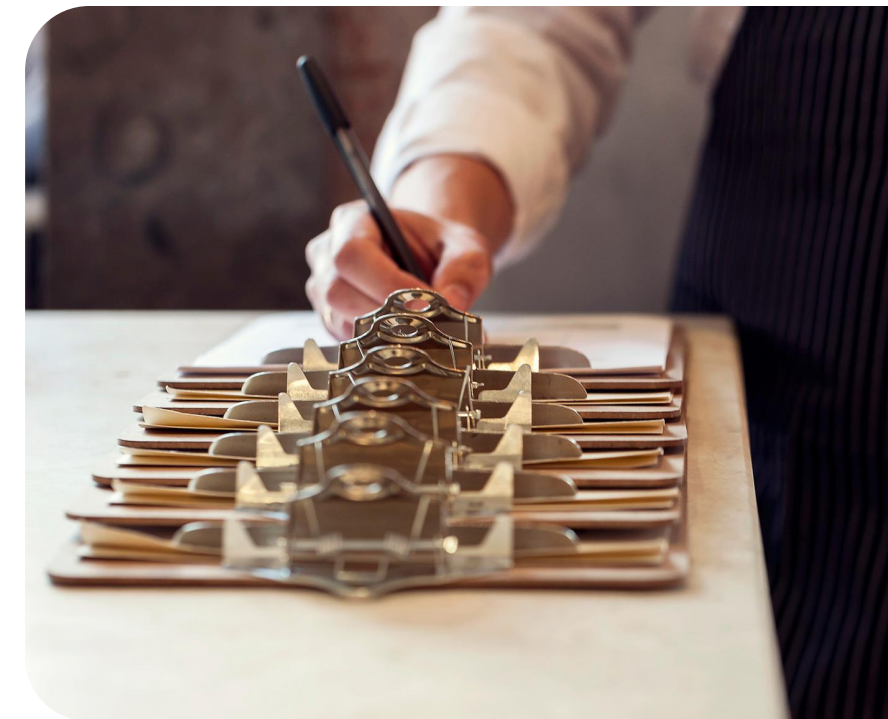
flexibilidade necessária para gerir a manutenção preventiva e reativa de uma forma alinhada com as complexas necessidades operacionais da Plateform.



“A capacidade da Infraspak se integrar perfeitamente nas nossas operações diárias foi um grande atrativo. Não se tratava apenas de escolher um software; tratava-se de encontrar um parceiro que compreendesse os desafios únicos de gerir um grupo de restaurantes tão diversificado. O suporte pré e pós-venda da Infraspak deu-nos a confiança de que tomámos a decisão certa.”

— **Fernando Croca**, IT & Services Director na Plateform

Além disso, a Plateform valorizou a **interface amigável da Infraspak** e a sua capacidade de **fornecer dados em tempo real**, garantindo que todos os intervenientes relevantes — desde gestores de manutenção até diretores de lojas — tivessem acesso à mesma informação. Esta **transparência foi crucial para melhorar a comunicação interna** e garantir que as tarefas de manutenção fossem tratadas de forma mais eficiente.



## Processo de implementação

A implementação da Infraspak na Plateform começou em meados de 2023, liderada por Fernando Croca e pelo Equipment & Maintenance Director, Miguel Vale. O processo não foi isento de desafios, especialmente numa organização tão grande. **“Com mais de 150 restaurantes e múltiplas equipas envolvidas, a transição para um novo sistema exigiu um planeamento e coordenação cuidadosos”**, diz Miguel.

Apesar da resistência inicial à mudança, o apoio da equipa de Customer Success da Infraspak fez toda a diferença. **“O seu acompanhamento durante o processo de implementação foi inestimável”**, acrescenta Fernando. “Estavam sempre disponíveis, tanto por telefone como por e-mail, para nos ajudar a resolver problemas e garantir que estávamos a tirar o máximo partido da plataforma.”

Um passo fundamental na implementação foi garantir que toda a equipa de manutenção — com técnicos internos e externos — estivesse a bordo. A Plateform integrou a aplicação móvel da Infraspak, permitindo aos **técnicos registarem as suas atividades e atualizarem o**

**estado das ordens de trabalho em tempo real.** Esta mudança para o registo digital agilizou as operações e proporcionou um nível de transparência que antes não existia.



**“A Infraspak simplificou todo o nosso processo de manutenção. Antes, estávamos sobrecarregados com milhares de pedidos pendentes. Agora temos controlo total sobre o que precisa ser feito e quando. Tornou as nossas operações mais eficientes, e estamos a ver os resultados na satisfação geral das nossas equipas.”**

**— Miguel Vale, Equipment & Maintenance Director na Plateform**

## Resultados e impacto

Desde a adoção da Infraspak, a Plateform tem visto melhorias substanciais em várias áreas da sua operação. O número de **pedidos de manutenção pendentes foi reduzido em 50%**, e a eficiência da equipa melhorou significativamente. “Quando entrei em dezembro de 2023,

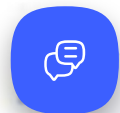




tínhamos cerca de **2.000 pedidos de manutenção abertos**. Em menos de um ano, reduzimos esse número para cerca de 1.000”, diz Miguel Vale. **“Tem sido incrível para nós.”**

Um dos maiores benefícios da Infraspēak tem sido o aumento da visibilidade e do controlo. Os gerentes de loja e diretores de marca agora têm acesso a informações em tempo real sobre o estado das tarefas de manutenção, o que lhes permite planear de forma mais eficaz. Como explica Fernando, **“o nível de informação disponível para a nossa equipa é maior do que nunca. Agora podemos acompanhar cada etapa de um problema de manutenção, desde o relato inicial até à sua resolução, e isso deu a todos mais confiança no sistema.”**

Este aumento da visibilidade também levou a uma melhor tomada de decisões. Com relatórios detalhados e análises, a equipa de gestão da Platform pode agora priorizar tarefas com base na urgência e garantir que os recursos sejam alocados da forma mais eficaz. **“Já não estamos a reagir aos problemas à medida que surgem; estamos a planear com antecedência, e isso fez uma enorme diferença na forma como operamos”**, diz Fernando.



**“A transparência e as atualizações em tempo real que agora temos com a Infraspēak tornaram a gestão das lojas muito mais fácil. Antes, não fazíamos ideia de quando um pedido de manutenção seria tratado, mas agora tudo está claro, e podemos planear em torno disso. É uma grande melhoria na forma como operamos.”**

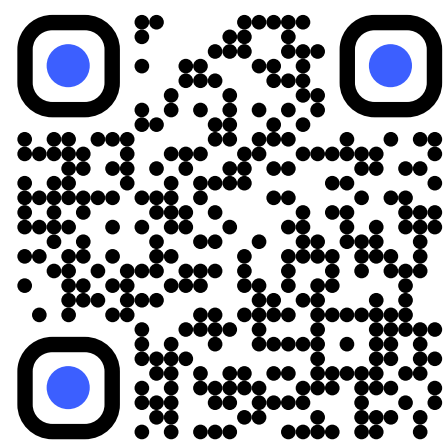
**— Filipe Tavares, Operations Supervisor na Honorato e Talho Burger**

## Perspetivas futuras

A olhar para o futuro, a Platform está comprometida em expandir o uso da Infraspēak para outros departamentos além da manutenção. **“Já vimos como a Infraspēak transformou as nossas operações de manutenção, e acreditamos que pode fazer o mesmo por outras áreas do nosso negócio”**, diz Fernando. **“O nosso objetivo é integrar totalmente a plataforma em todos os departamentos, desde a gestão de compras até à gestão de projetos, garantindo que cada aspeto da nossa operação seja o mais eficiente e conectado possível.”**

Além de expandir o uso, a Plateform está também a trabalhar em estreita colaboração com a Infraspark para desenvolver novas funcionalidades adaptadas às suas necessidades específicas. Uma das áreas de foco é a integração da Infraspark com os sistemas de IT existentes da Plateform, como a sua plataforma ERP, para criar um fluxo de informação contínuo em toda a organização. “Estamos constantemente à procura de formas de melhorar e, com a Infraspark, temos um parceiro disposto a inovar connosco,” acrescenta Miguel.

Fale com um  
especialista



### A manutenção inteligente começa aqui!

Dê à sua equipa as ferramentas de que precisa para dar o seu melhor, e descubra como podemos tornar a sua operação verdadeiramente inteligente, interligada e colaborativa.





+

P L A T E F O R M

RUI SANCHES