



**ISLA-Instituto Superior de Gestão e Administração de  
Santarém**

RELATÓRIO ANUAL

TESP – GESTÃO ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS

ANO LETIVO 2023-2024

dezembro 2024

## Índice

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESTUDANTES	3
2.1. Estudantes inscritos por ano curricular	3
2.2 Caraterização por género	3
2.3 Procura	4
2.4 Regime de acesso e Impacto regional (origem dos estudantes)	4
3. AMBIENTE DE ENSINO E APRENDIZAGEM	4
3.1 Resultados dos inquéritos pedagógicos aos estudantes	4
3.1.1 Avaliação dos estudantes às unidades curriculares	4
3.1.2 Autoavaliação dos estudantes por ciclo de estudos	5
3.1.3 Avaliação dos estudantes ao desempenho dos docentes por ciclo de estudos	6
3.2 Resultados dos inquéritos pedagógicos aos docentes	7
4. RESULTADOS	8
4.1 Eficiência Formativa	8
4.2 Taxa de sucesso por unidade curricular de cada curso	8
4.3 Taxa de abandono	9
4.4 Tempo médio de conclusão do curso	9
5. SÍNTESE DOS RELATÓRIOS AVALIAÇÃO DAS UC PELOS DOCENTES	9
5.1 Condições de funcionamento.	9
5.2 Grau de cumprimento dos objetivos.	10
5.3 Metodologias de Ensino.	11
5.4 Grau de adequação da bibliografia	11
6. CONCLUSÕES	12
6.1 Síntese dos resultados	12
6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação	13
6.2.1 Avaliação de proposta do relatório de autoavaliação anterior	13
6.3 Propostas de melhoria	13
6.4 Considerações finais	13

## 1. Introdução

O ISLA-Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém (ISLA-Santarém) persegue de forma ativa a excelência como o principal objetivo de melhorar a qualidade dos seus processos e serviços enquanto instituição de Ensino Superior. Com este objetivo o ISLA-Santarém aprovou e publicou em abril de 2015 o Manual da Qualidade, destinado a garantir os mecanismos de qualidade nos serviços prestados na instituição e no qual se descrevem as linhas orientadoras da instituição, e os objetivos estratégicos que se pretende alcançar.

Conforme definido no Manual da Qualidade o ISLA-Santarém está empenhado em consolidar os instrumentos que melhor permitam assegurar a excelência do ensino e a satisfação de todos os intervenientes no processo educativo.

O relatório que agora se apresenta constitui um documento onde se sintetizam os resultados obtidos no ano letivo 2023-2024 nos diferentes pontos em análise, conforme previsto no Manual da Qualidade do ISLA-Santarém.

Nos casos em que existem dados consolidados referentes aos anos letivos anteriores faz-se a apresentação dos mesmos com a finalidade de permitir a comparação da evolução do desempenho.

## 2. Estudantes

### 2.1. Estudantes inscritos por ano curricular

Apresenta-se a seguir a análise dos indicadores relacionados com os estudantes, nomeadamente, número de inscritos no ciclo de estudos. Conforme se pode observar no quadro 1, no ano letivo 2024/25 inscreveram-se no ciclo de estudos um total de 72 estudantes, dos quais 40 são estudantes de 1.º ano.

2022/23			2023/24			2024/25		
1.º Ano	2.º Ano	Total	1.º Ano	2.º Ano	Total	1.º Ano	2.º Ano	Total
39	32	71	38	37	75	40	32	72

Quadro 1 – Estudantes inscritos por ciclo de estudos

### 2.2 Caracterização por género

Na análise feita à caracterização por género apresentada no quadro 2, continua-se a verificar que o género feminino é maioritário com 50 estudantes no ano 2023/24 enquanto o género masculino tem 25 estudantes inscritos.

Género	2022/23		2023/24		2024/25	
	Número	%	Número	%	Número	%
Masculino	23	32,4	25	33,4	24	33,3
Feminino	48	67,6	50	66,6	48	66,7
Total	71	100	75	100	72	100

Quadro 2 – Estudantes inscritos por género

## 2.3 Procura

Nos últimos três anos letivos os resultados da procura foram os que se apresentam no quadro 3, organizado por nº de vagas, nº de candidatos, nº de colocados, nº de inscritos primeiro ano primeira vez, nota de candidatura do último colocado e nota média de entrada.

Procura	2022/23	2023/24	2024/25
Nº de vagas	40	40	40
Nº de candidatos	77	60	56
Nº de colocados	38	37	42
Nº de inscritos primeiro ano primeira vez	37	37	38

Quadro 3 – Estudantes inscritos

## 2.4 Regime de acesso e Impacto regional (origem dos estudantes)

O quadro 4 apresenta o regime de acesso correspondente ao ciclo de estudos no ano letivo 2024/25.

	2022/23						2023/24						2024/25								
	Regime acesso					Origem		Regime acesso					Origem		Regime acesso					Origem	
	CI/PT	CI/INT	M23	OT	TOT	NUT	OT	CI/PT	CI/INT	M23	OT	TOT	NUT	OT	CI/PT	CI/INT	M23	OT	TOT	NUT	OT
N	18	18	1	1	38	25	13	18	14	1	4	37	22	15	20	17	0	1	38	16	22
%	47,4	47,4	2,6	2,6	100	65,8	34,2	48,6	37,9	2,7	10,8	100	59,5	40,5	52,7	44,7	0	2,6	100	42,1	57,9

Quadro 4 – Resumo da procura nos três últimos anos letivos

## 3. Ambiente de ensino e aprendizagem

Os questionários a docentes e estudantes foram realizados *online* através da plataforma LimeSurvey tendo os convites sido enviados aos respondentes através de e-mail. Os respondentes foram convidados a classificar cada um dos itens apresentados utilizando-se para tal uma escala de resposta de 1 a 5 em que, 1 corresponde a nada Muito Insuficiente, 2 Insuficiente, 3 Suficiente, 4 Bom e 5 Muito Bom.

### 3.1 Resultados dos inquéritos pedagógicos aos estudantes

Os inquéritos pedagógicos aos estudantes foram realizados no final de cada um dos semestres letivos a que dizem respeito, ou seja, durante os meses de janeiro e junho, respetivamente. Apresentam-se a seguir os resultados mais relevantes.

#### 3.1.1 Avaliação dos estudantes às unidades curriculares

Neste ponto procede-se à análise dos resultados obtidos tendo por base as respostas dos estudantes em relação às unidades curriculares que frequentaram.

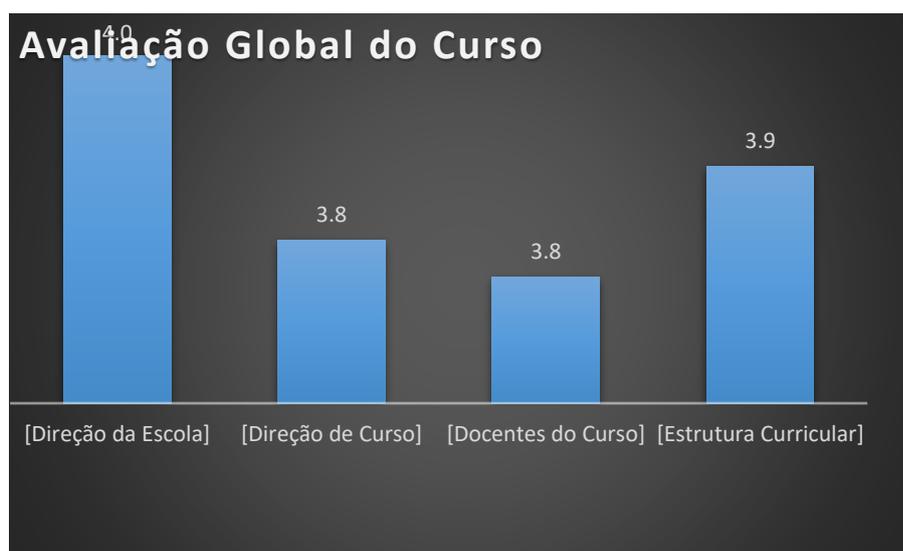


Gráfico 1 – Avaliação do curso pelos estudantes no último ano

Os estudantes do curso atribuem classificações entre 3,8 e 4,0 a todos os itens. A média global em 2023/24 ficou fixada em 3,9.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Direção IES	4,2	4,1	4,0
Direção curso	4,2	3,6	3,8
Estrutura curricular	4,2	4,0	3,9
Docentes	4,4	4,2	3,8
Média Global	4,3	4,0	3,9

Quadro 5 – Avaliação do curso pelos estudantes

### 3.1.2 Autoavaliação dos estudantes por ciclo de estudos

Neste ponto apresentam-se os resultados da autoavaliação dos estudantes em relação ao seu desempenho no ciclo de estudos.

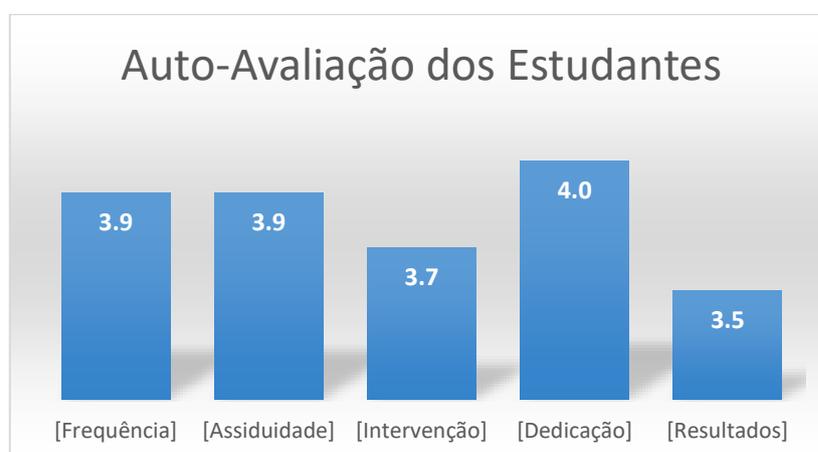


Gráfico 2 – Autoavaliação dos estudantes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes fazem uma avaliação positiva em todos os itens, com valores entre 3,5 e 4,0 em 2023/24, sendo o valor mais baixo atribuído ao item “resultados” com 3,5. A média global de 2023/24 ficou situada nos 3,8.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Frequência	4,5	4,2	3,9
Assiduidade	4,5	4,2	3,9
Intervenção	4,1	4,1	3,7
Dedicação	4,4	4,4	4,0
Resultados	4,1	4,0	3,5
Média global	4,3	4,2	3,8

Quadro 6 – Autoavaliação dos estudantes do ciclo de estudos

### 3.1.3 Avaliação dos estudantes ao desempenho dos docentes por ciclo de estudos

Neste item apresentam-se os resultados relativos à avaliação realizada pelos estudantes em relação aos docentes que lecionam no ciclo de estudos que frequentam.

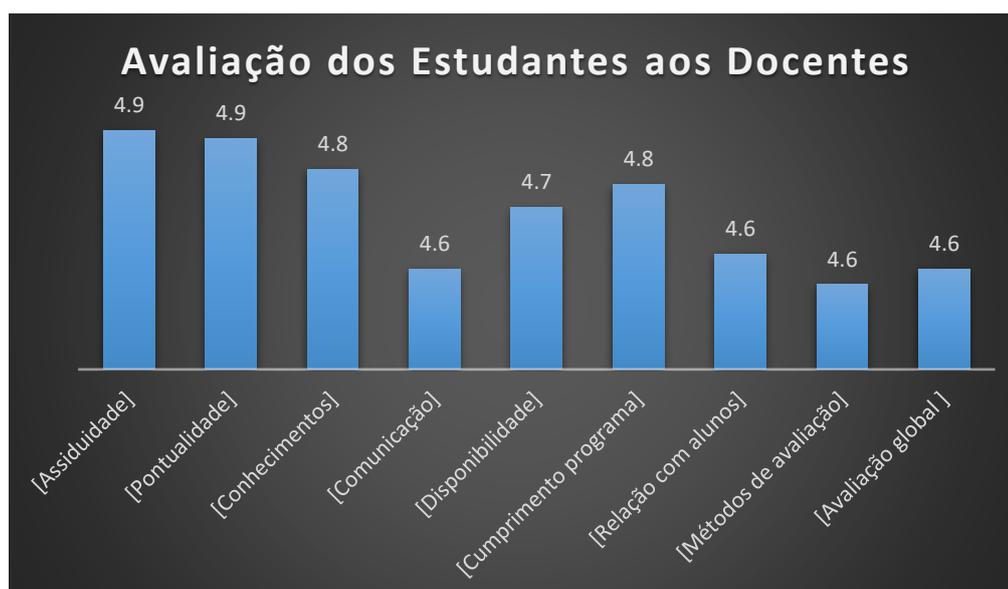


Gráfico 3 – Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Todos os itens ficaram situados entre 4,6 e 4,9 como se pode analisar no quadro 7. A média global foi de 4,7 em 2023/24.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Assiduidade	4,7	4,6	4,9
Pontualidade	4,7	4,8	4,9
Conhecimento	4,6	4,6	4,8
Comunicação	4,5	4,4	4,6
Disponibilidade	4,6	4,5	4,7
Cumprimento do programa	4,6	4,5	4,8
Relação com alunos	4,5	4,5	4,6

Métodos de avaliação	4,4	4,4	4,6
Média global	4,5	4,6	4,7

Quadro 7 - Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos

### 3.2 Resultados dos inquéritos pedagógicos aos docentes

Os inquéritos pedagógicos aos docentes foram realizados no final de cada um dos semestres a que dizem respeito, ou seja, durante os meses de janeiro e junho, respetivamente.

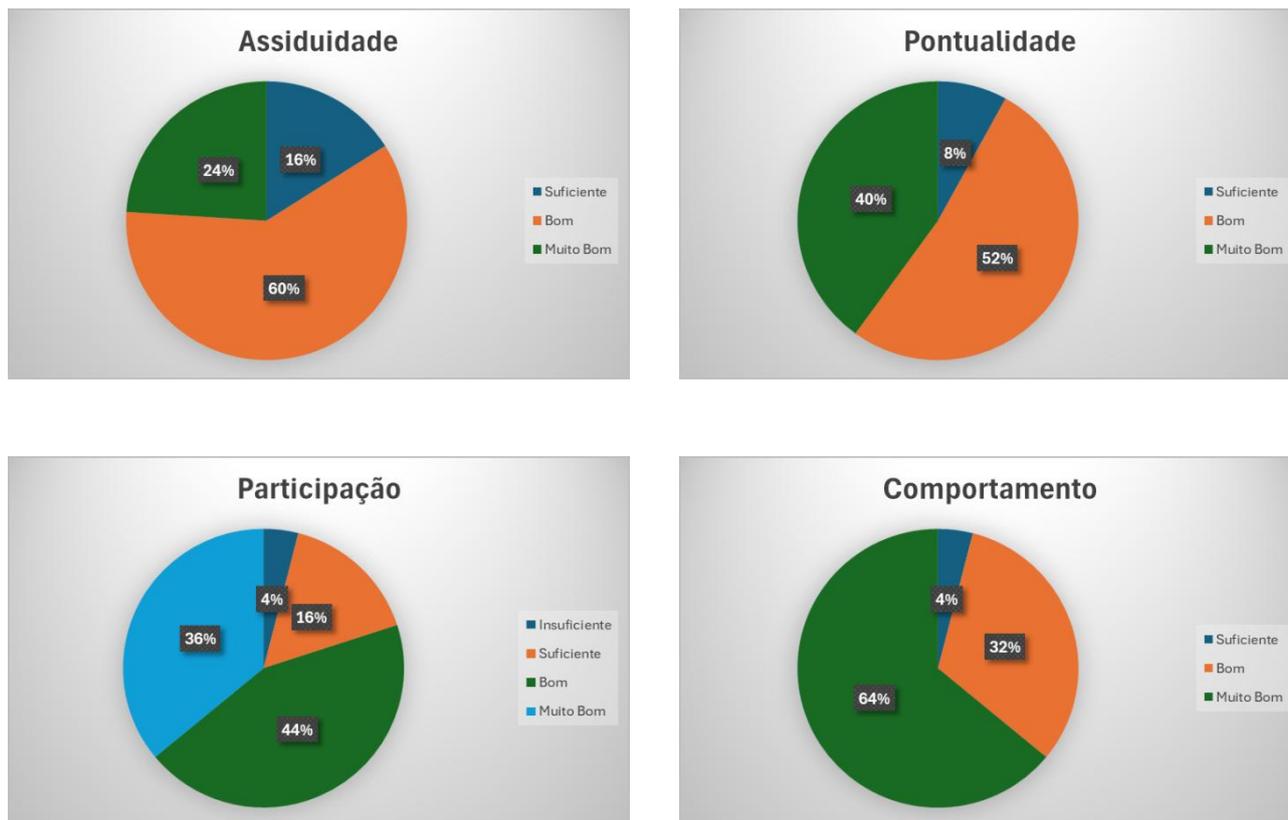


Gráfico 4 – Avaliação dos docentes aos estudantes do ciclo de estudos no último ano

Apresentam-se a seguir os resultados mais relevantes. Os docentes do curso fazem uma avaliação positiva a todos os itens, com as avaliações a variarem entre 4,1 e 4,6. A média global em 2023/24 foi de 4,3 como se verifica no quadro 8.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Assiduidade	4,2	4,1	4,1
Pontualidade	4,5	4,1	4,3
Participação	4,5	4,4	4,1
Comportamento	4,6	4,7	4,6
Média global	4,4	4,3	4,3

Quadro 8 - Avaliação dos docentes aos estudantes do ciclo de estudos

## 4. Resultados

### 4.1 Eficiência Formativa

No quadro 9 referente á eficiência formativa em 2022/23 no nº de graduados e o nº de graduados em N anos são 12.

<b>Eficiência Formativa</b>	<b>2021/22</b>	<b>2022/23</b>	<b>2023/24</b>
Nº de diplomados	20	19	12
Nº de diplomados em N anos	20	19	12
Nº de diplomados em N+1 anos	0	0	0
Nº de diplomados em N+2 anos	0	0	0
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	0	0	0

Quadro 9 – Eficiência formativa

### 4.2 Taxa de sucesso por unidade curricular de cada curso

O quadro 10 mede a percentagem de estudantes que obtiveram sucesso nas unidades curriculares em que se encontravam inscritos.

<b>Unidade Curricular</b>	<b>2021/22</b>	<b>2022/23</b>	<b>2023/24</b>
	<b>% Apro.</b>	<b>% Apro.</b>	<b>% Apro.</b>
Língua portuguesa	86,7	84	87,5
Métodos Quantitativos	58,1	55,17	69,4
Língua inglesa	79,3	91,67	61,5
Organização e Gestão	93,1	86,36	69,7
Técnicas Administrativa de Recursos Humanos	75,8	64	71,9
Tecnologias da Informação e Comunicação	96,7	76	96,3
Gestão da Formação	80,7	78,26	80,8
Gestão da Qualidade	100	88,89	96,3
Comportamento Organizacional	75,7	68	96,4
Introdução à Contabilidade e Fiscalidade	82,7	90,48	73,3
Gestão das Pessoas nas Organizações	74,2	80	93,3
Sistemas de Recompensa e Carreiras	69,7	90	93,1
Noções de Direito da Empresa e do Trabalho	61,5	56,67	87,5
Segurança e Higiene no Trabalho	96,6	100	100
Sistemas de Informação Aplicados	100	95,65	100
Avaliação de Desempenho	96,6	92	100
Liderança e Técnicas de Comunicação e Negociação	100	92	83,3
Processos de Recrutamento e Seleção	93,3	100	100
Gestão de Equipas e Organização do Trabalho	96,7	100	100
Estágio	100	100	100
Média	85,9	84,5	88

Quadro 10 - Taxa de sucesso

### 4.3 Taxa de abandono

No quadro 11, verifica-se que no ano 2023/24 a taxa de abandono foi de 5,3%, o que corresponde a 4 abandonos.

Ciclo de estudos	2021/22			2022/23			2023/24		
	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%
TESP - GARH	75	4	5,3	71	10	14%	75	4	5,3

Quadro 11 – Taxa de abando nos últimos 3 anos por ciclo de estudos

### 4.4 Tempo médio de conclusão do curso

Conforme se pode observar no quadro 12, o tempo médio de conclusão do curso situa-se nos 2 anos em 2023/24.

Ciclo de estudos	Tempo médio (anos)		
	2021/22	2022/23	2023/23
TESP - GARH	2,0	2,0	2,0

Quadro 12 - Tempo médio de conclusão dos cursos

## 5. Síntese dos relatórios avaliação das UC pelos docentes

### 5.1 Condições de funcionamento.

No que diz respeito ao cumprimento do programa das UC, os docentes maioritariamente classificam como tendo sido muito bom. Relativamente às cargas horárias das UC, 52% dos docentes indicam a mesma como muito adequada. Quanto à adequação dos recursos disponíveis, 100% indicam que os mesmos são adequados ou muito adequados.



Gráfico 5 – Condições de funcionamento do ciclo de estudos no último ano

#### 5.2 Grau de cumprimento dos objetivos.

No que diz respeito ao cumprimento dos objetivos, 64% dos docentes refere como muito bom.

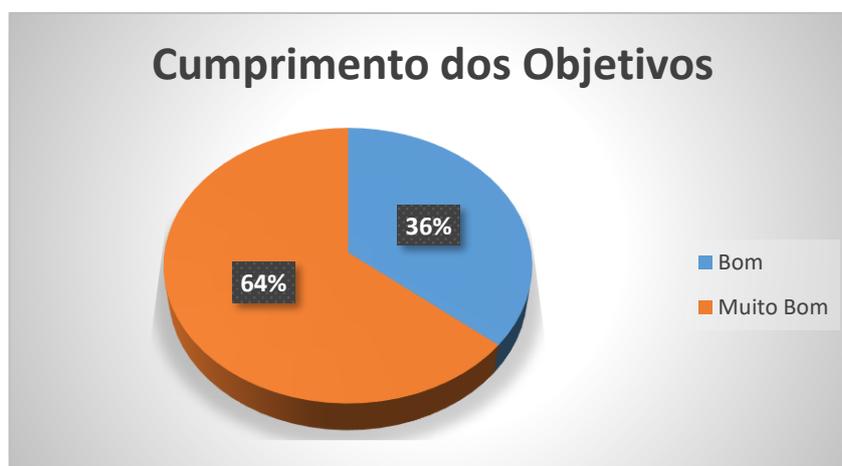


Gráfico 6 – Grau de cumprimento dos objetivos do ciclo de estudos no último ano

### 5.3 Metodologias de Ensino.

À questão colocada aos docentes onde é solicitado que refiram que metodologias utilizaram nas UC, surge o seguinte gráfico, onde podemos perceber que são utilizadas diversas, sendo que os “Estudos de Casos” (52%) e “Aprendizagem baseada em Problemas” (48%), foram as mais usadas.

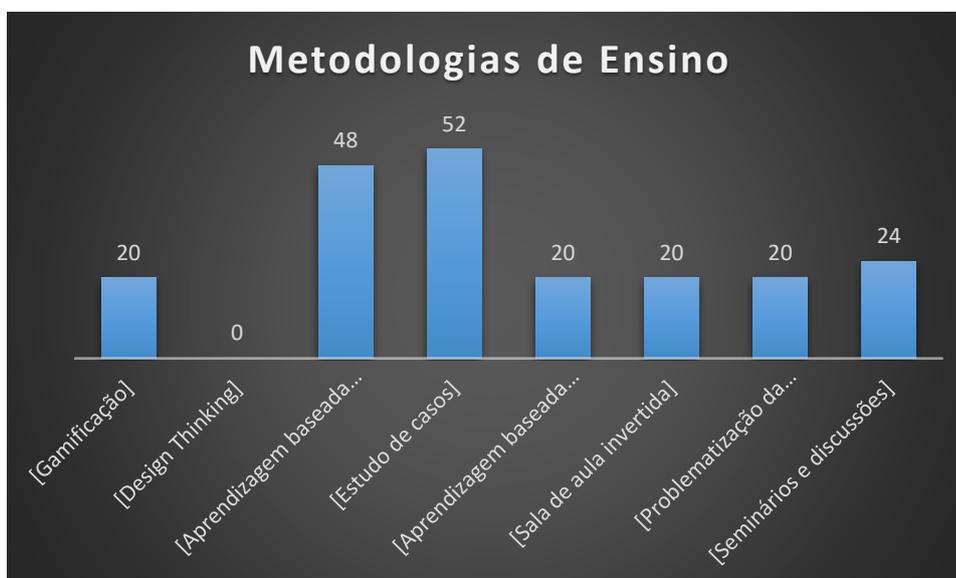


Gráfico 7 – Metodologias de Ensino do ciclo de estudos no último ano

### 5.4 Grau de adequação da bibliografia

Na generalidade os docentes indicam como sendo totalmente adequada a bibliografia da respetiva UC.

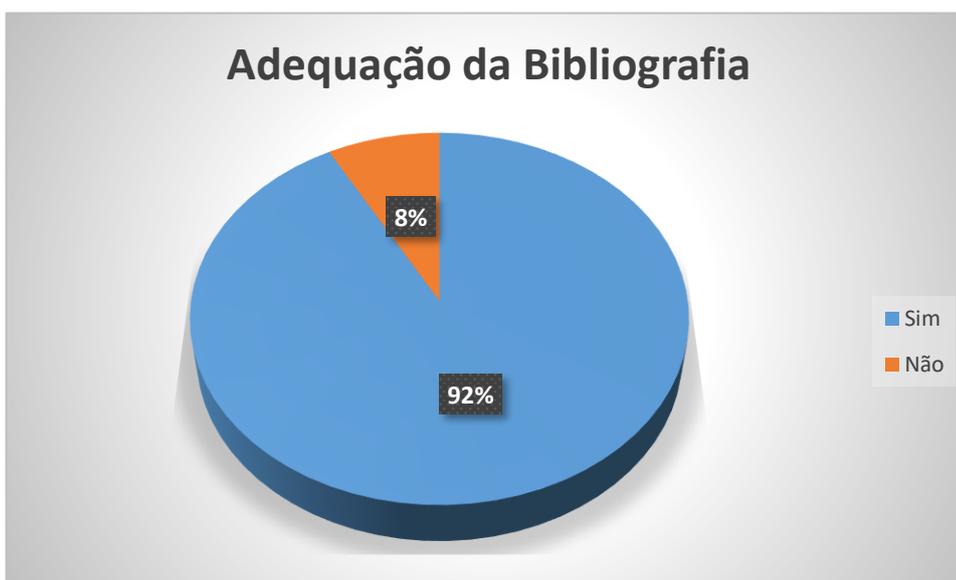


Gráfico 8 – Grau de adequação da bibliografia do ciclo de estudos no último ano

Foi sugerida a inclusão da seguinte bibliografia na seguinte UC:

#### - **Segurança Higiene do Trabalho:**

Substituir: Freitas, L.C. (2016). Segurança e Saúde do Trabalho (3.ª Ed.). Silabo

Em substituição: Freitas, L.C. (2022). Segurança e Saúde do Trabalho (5.ª Ed.) Silabo

Sugestão de inclusão de nova bibliografia:

- Pinto, A. (2019). ISO 45001:2018 Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. Lidel

- NP ISO 45001:2019 – Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho. Requisitos e orientação para a sua utilização

## **6. Conclusões**

A autoavaliação institucional referente ao ano letivo 2023/24 constituiu o sexto ciclo de avaliação anual depois da reformulação do SIGQ e vem na sequência dos ciclos de avaliação iniciados em 2017/18.

### **6.1 Síntese dos resultados**

Considerando que o processo de autoavaliação deve ter subjacente uma perspetiva de melhoria contínua, apresentam-se a seguir os aspetos que se consideram com resultados excecionais e aqueles em que se obtiveram resultados pouco satisfatórios.

Foram considerados com **Resultado excecional** os itens em que se verifica um dos seguintes três resultados, conforme aplicável:

- Item com classificação média superior a 4,8 pontos numa escala de 1 a 5:
- Taxa de sucesso superior a 95%.
- Desenvolvimento elevado do item.

Nove UC apresentam uma taxa de aproveitamento superior a 95% e os itens “assiduidade e pontualidade” dos docentes foram classificados com 4,9 pontos.

Foram considerados com **Resultado pouco satisfatório** os itens em que se verifica um dos seguintes três resultados, conforme aplicável:

- Item com avaliação inferior a 3,5 pontos numa escala de 1 a 5.
- Taxa de sucesso inferior a 60%.
- Desenvolvimento reduzido do item.

Nenhuma UC registou uma taxa de sucesso inferior a 60% e nenhum item ficou abaixo dos 3,5 pontos.

## 6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação

### 6.2.1 Avaliação de proposta do relatório de autoavaliação anterior

No quadro 13 analisam-se os resultados obtidos nas ações de melhoria propostas.

Proposta de melhoria	Ação	Resultado	Estado
<b>Reforçar estratégias de divulgação/promoção do CE</b>	O reforço das estratégias de divulgação permitiu a obtenção de resultados tendo o número de candidaturas ultrapassado o número de vagas que foram todas preenchidas.	Aumento dos estudantes internacionais	Concluído
<b>Incrementar as atividades de enriquecimento curricular</b>	Implementaram-se várias atividades conforme reportado no ponto 7.3.1	Aumento muito expressivo das atividades	Concluído

*Quadro 13 – Avaliação das propostas do relatório de autoavaliação anterior*

### 6.3 Propostas de melhoria

Apesar dos resultados obtidos a Comissão de Autoavaliação considera que se deve continuar a investir nas melhorias proposta na avaliação anterior (quadro 14).

Proposta de melhoria	Ação	Resultado esperado
<b>Reforçar estratégias de divulgação/promoção do CE</b>	Continuar a estratégia delineada em anos anteriores.	Continuar a preencher todas as vagas
<b>Incrementar as atividades de enriquecimento curricular</b>	Continuar o investimento em atividades de enriquecimento curricular.	Aumentar as atividades

*Quadro 14 – Propostas de melhoria*

### 6.4 Considerações finais

Embora se tenha verificado um número significativo de respostas aos questionários a equipa de autoavaliação considera que deverá continuar a ser feito um esforço de sensibilização no sentido de motivar as partes interessadas (estudantes e docentes) a responder aos questionários de modo a aumentar a representatividade dos resultados obtidos.

Por último, regista-se com agrado a disponibilidade demonstrada por todos os atores envolvidos na recolha de dados imprescindível para a concretização do presente relatório.

*A Direção de Curso*