



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

RELATÓRIO ANUAL

TESP – GESTÃO COMERCIAL E VENDAS

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	7
4.1 Eficiência Formativa	7
4.2 Taxa de sucesso por unidade curricular de cada curso	8
4.3 Taxa de abandono	8
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.	9
5.3 Metodologias de Ensino.	10
5.4 Grau de adequação da bibliografia	10
6. CONCLUSÕES	11
6.1 Síntese dos resultados	11
6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação	11
6.2.1 Avaliação de proposta do relatório de autoavaliação anterior	11
6.3 Propostas de melhoria	12
6.4 Considerações finais	12

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 26 estudantes, sendo os mesmos de 1º 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
21	--	21	--	13	13	26	--	26

Quadro 1 – Estudantes inscritos por ciclo de estudos

2.2 Caracterização por género

Na análise feita à caracterização por género apresentada no quadro 2, verifica-se que o género feminino tem 9 estudantes inscritos e o género masculino no ano 2024/25 tem 17 estudantes inscritos.

Género	2022/23		2023/24		2024/25	
	Número	%	Número	%	Número	%
Masculino	12	57	6	46	17	65,4
Feminino	8	43	7	54	9	34,6
Total	21	100	13	100	26	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 e nº de inscritos primeiro ano primeira vez.

Procura	2012/23	2023/24	2024/25
Nº de vagas	25	25	25
Nº de candidatos	31		31
Nº de colocados	21	0	28
Nº de inscritos primeiro ano primeira vez	21	0	24

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	3	18	0	0	21	6	15	--	--	--	--	--	--	8	16	0	0	24	10	14	
%	14	86	0	0	100	29	71	--	--	--	--	--	--	33,3	66,7	0	0	100	41,7	58,3	

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.

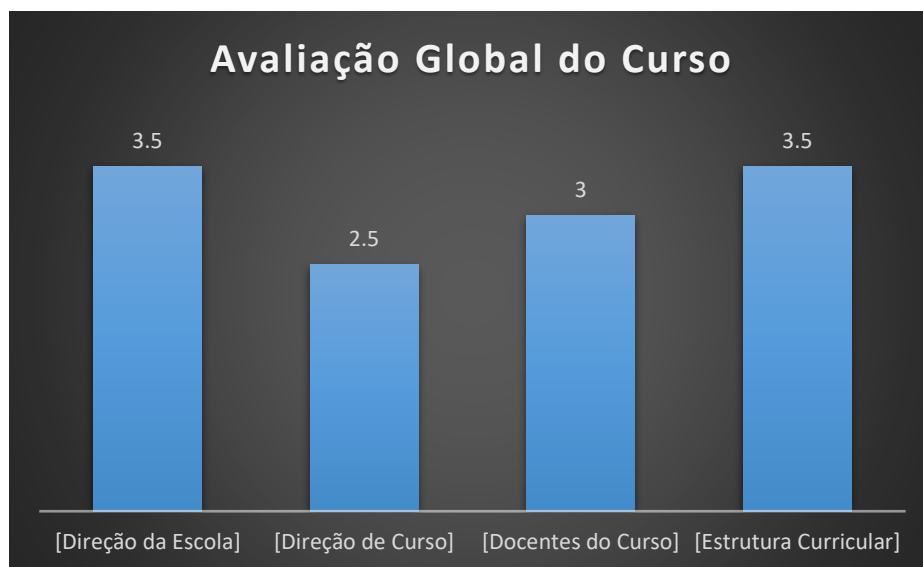


Gráfico 1 – Avaliação do curso pelos estudantes no último ano

Os estudantes do curso atribuem classificações entre 2,5 e 3,5 em 2023/24. A média global em 2023/24 é de 3,1.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Direção IES	4,1	4,0	3,5
Direção curso	4,1	1,0	2,5
Estrutura curricular	4,2	3,0	3,5
Docentes	4,0	4,0	3,0
Média Global	4,1	3,0	3,1

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.

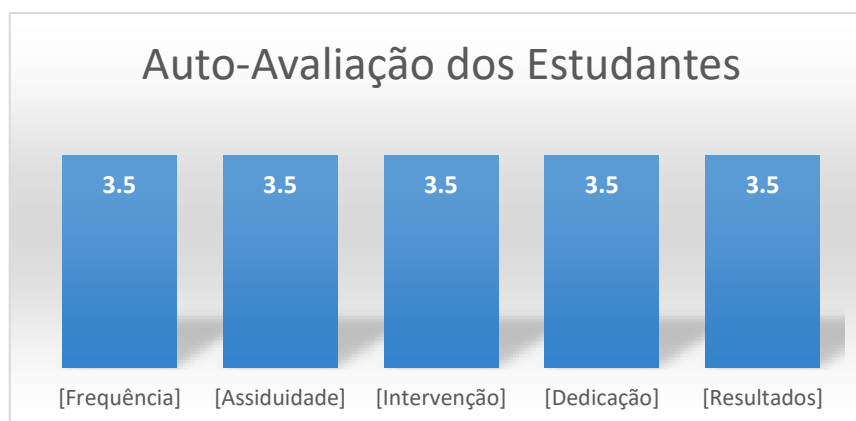


Gráfico 2 – Autoavaliação dos estudantes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes fazem uma avaliação de 3,5 a todos os itens como se pode verificar no quadro 6, ficando a média global em 2023/24 com o valor de 3,5.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Frequência	4,3	4,0	3,5
Assiduidade	4,3	3,0	3,5
Intervenção	3,8	3,0	3,5
Dedicação	3,6	4,0	3,5
Resultados	3,9	3,0	3,5
Média global	4,0	3,4	3,5

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. A taxa de resposta no respetivo questionário que permitiria aceder aos dados, foi nula, pelo que não é possível apresentar resultados.

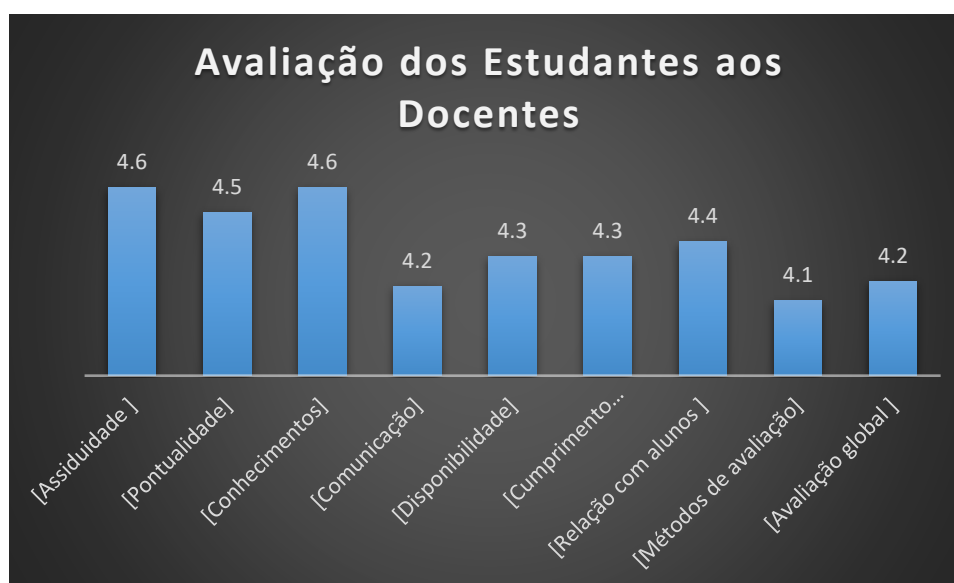


Gráfico 3 – Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Assiduidade	4,4	5,0	--
Pontualidade	4,2	5,0	--
Conhecimento	4,5	5,0	--
Comunicação	4,3	4,0	--
Disponibilidade	4,4	4,0	--
Cumprimento do programa	4,5	5,0	--
Relação com alunos	4,2	4,0	--
Métodos de avaliação	4,1	5,0	--
Média global	4,3	4,0	--

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.

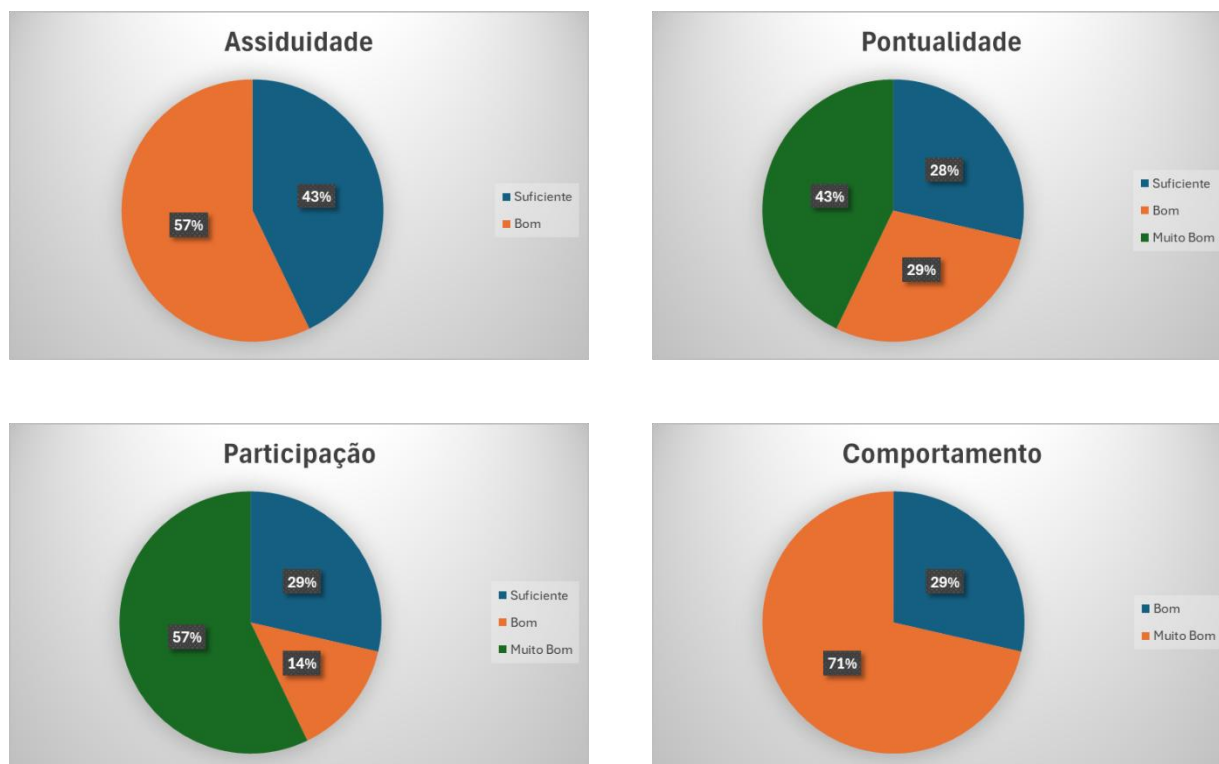


Gráfico 4 – Avaliação dos docentes aos estudantes do ciclo de estudos no último ano

Apresentam-se a seguir os resultados mais relevantes. Os docentes do curso fazem uma avaliação muito positiva em relação ao “comportamento” dos estudantes com o valor de 4,7, tendo ficado situados os restantes itens entre 3,6 e 4,3. A média global de 2023/24, ficou situada em 4,2.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Assiduidade	4,0	3,9	3,6
Pontualidade	3,9	4,3	4,1
Participação	4,0	4,3	4,3
Comportamento	4,7	4,9	4,7
Média global	4,1	4,3	4,2

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 2023/24, houve 3 diplomados.

Eficiência Formativa	2021/22	2022/23	2023/24
Nº de diplomados	6	--	3
Nº de diplomados em N anos	6	--	3
Nº de diplomados em N+1 anos	0	--	0
Nº de diplomados em N+2 anos	0	--	0
Nº de diplomados em mais de N+2 anos	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.

Unidade Curricular	2021/22	2022/23	2023/24
	% Apro.	% Apro.	% Apro.
Tecnologias de Informação e Comunicação	--	100	--
Comportamento Humano nas Organizações	--	100	--
Língua portuguesa	--	85,71	--
Organização e Gestão	--	100	--
Métodos Quantitativos	--	57,14	--
Língua inglesa	--	57,14	--
Comportamento do Consumidor	--	50	--
Gestão Comercial	--	63,64	--
Análise e Controlo de Custos	--	75	--
Princípios de Marketing	--	71,43	--
Estudos de Mercado	--	100	--
Economia	--	71,43	--
Comunicação de Marketing	100	--	80
Técnicas de Negociação e Venda	86,7	--	75
Gestão da Força de Vendas	100	--	100
Comércio Eletrónico	100	--	75
Direito dos Mercados	100	--	77
Distribuição e Desenvolvimento dos Locais de Venda	92,3	--	100
Estágio	100	--	100
Média	97	77,62	86,71

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 7,7%.

Ciclo de estudos	2021/22			2022/23			2023/24		
	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%
TESP - GCV	16	3	18,7	21	1	4,8	13	1	7,7

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, não existe tempo médio pois não existiram diplomados no ano 2022/23, por não ter havido frequência de 2º ano.

Ciclo de estudos	Tempo médio (anos)		
	2021/22	2022/23	2023/24
TESP - GCV	2	--	2

Quadro 12 – Tempo médio de conclusão do curso

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, 57% dos docentes indicam a mesma como muito adequada. Quanto à adequação dos recursos disponíveis, 100% indicam que os mesmos são adequados ou muito adequados.

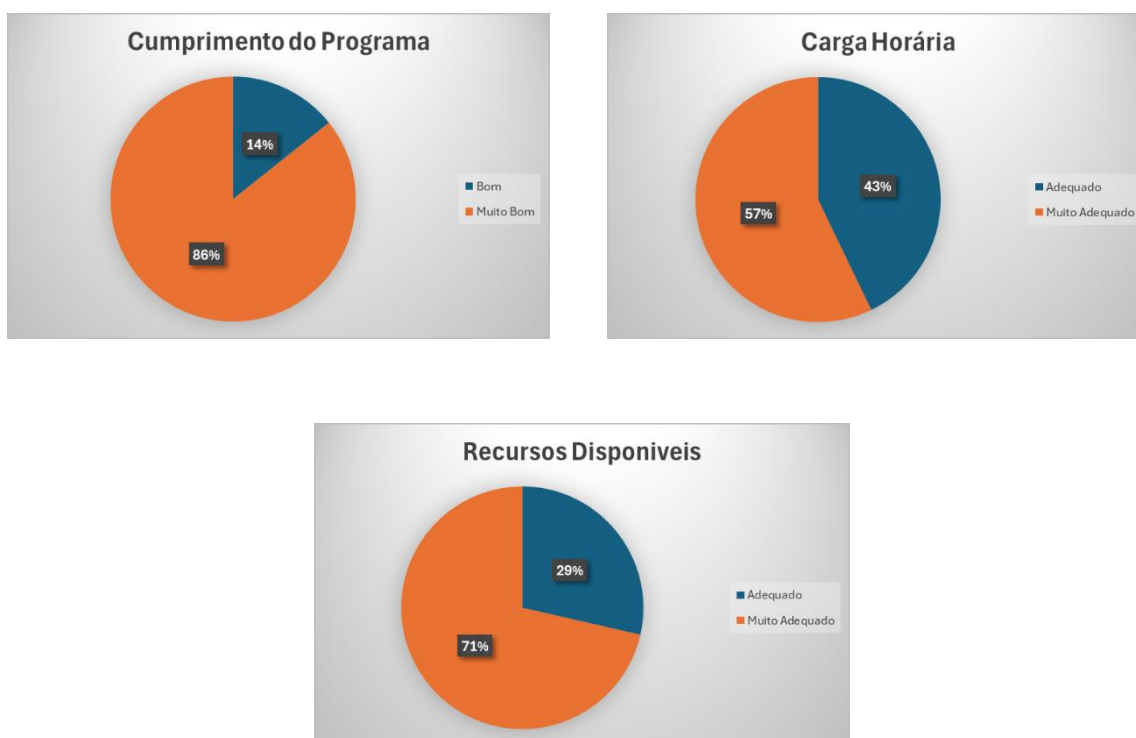


Gráfico 5 – Condições de funcionamento do ciclo de estudos no último ano

5.2 Grau de cumprimento dos objetivos.

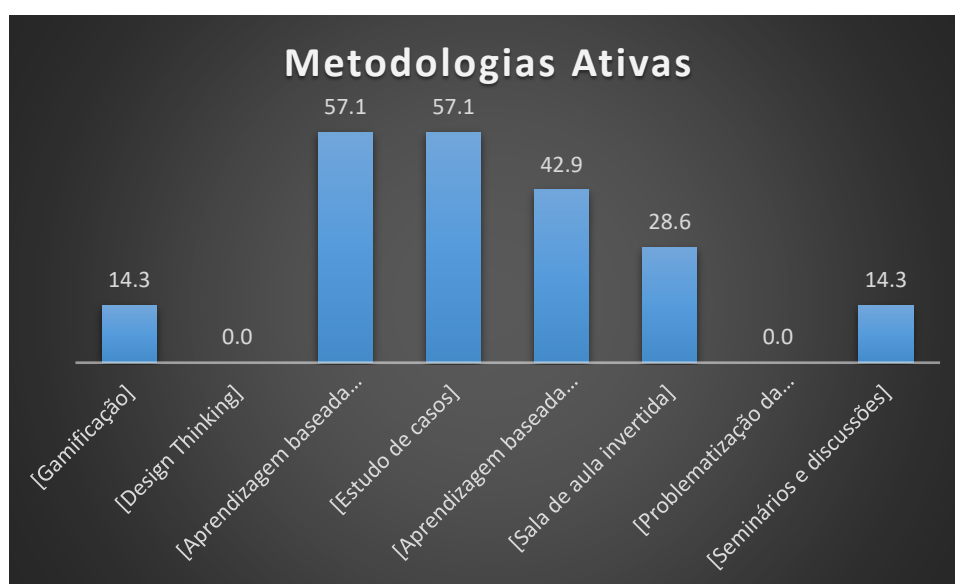
No que diz respeito ao cumprimento dos objetivos, 86% dos docentes refere como muito bom.



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 e Aprendizagem baseada em problemas” (57,1%) foram as mais usadas.



5.4 Grau de adequação da bibliografia

Maior parte dos docentes indicam como sendo totalmente adequada a bibliografia da respetiva UC (86%).



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

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 do primeiro ciclo de avaliação realizado 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 excepcionais e aqueles em que se obtiveram resultados pouco satisfatórios.

Foram considerados com **Resultado excepcional** 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.

Na taxa de sucesso, duas UC registam uma taxa de aproveitamento superior a 95%.

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.

Os itens “Direção de Curso” e “Docentes” registaram avaliação inferior a 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
Reforçar estratégias de divulgação/promoção do CE	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
Incrementar as atividades de enriquecimento curricular	Implementaram-se várias atividades.	Aumento das atividades	Concluído

Quadro 13 – Avaliação das propostas do relatório de autoavaliação anterior

6.3 Propostas de melhoria

Apesar da melhoria registada nos 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
Reforçar estratégias de divulgação/promoção do CE	Continuar a estratégia delineada em anos anteriores.	Continuar a preencher todas as vagas
Incrementar as atividades de enriquecimento curricular	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