



ISLA-Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém

RELATÓRIO ANUAL

TESP - GESTÃO DE TURISMO

ANO LETIVO 2022-2023

Dezembro 2023

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESTUDANTES	3
2.1. Estudantes inscritos por ano curricular	3
2.2 Caracterização 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	9
4.3 Taxa de abandono	9
4.4 Tempo médio de conclusão do curso	10
5. SÍNTESE DOS RELATÓRIOS AVALIAÇÃO DAS UC PELOS DOCENTES	10
5.1 Condições de funcionamento.	10
5.2 Grau de cumprimento dos objetivos.	11
5.3 Metodologias de Ensino.	11
5.4 Grau de adequação da bibliografia	11
6. CONCLUSÕES	13
6.1 Síntese dos resultados	13
6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação	13
6.3 Propostas de melhoria	13
6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação	14
6.3 Propostas de melhoria	14
6.4 Considerações finais	14

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 2022-2023 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 2023/24 inscreveram-se no ciclo de estudos um total de 44 estudantes, dos quais 24 são estudantes de 1.º ano.

2021/22			2022/23			2023/24		
1.º Ano	2.º Ano	Total	1.º Ano	2.º Ano	Total	1.º Ano	2.º Ano	Total
30	15	45	25	17	42	24	20	44

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 32 estudantes no ano 2023/24 enquanto o género masculino tem 12 estudantes inscritos.

Género	2021/22		2022/23		2023/24	
	Número	%	Número	%	Número	%
Masculino	22	48,9	11	26	12	27,3
Feminino	23	51,1	31	74	32	72,7

Total	45	100	42	100	44	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	2021/22	2022/23	2023/24
Nº de vagas	30	30	30
Nº de candidatos	60	49	30
Nº de colocados	29	22	24
Nº de inscritos primeiro ano primeira vez	29	22	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 2023/24.

	2021/22						2022/23						2023/24								
	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	13	16	0	0	29	10	19	5	17	0	0	22	7	15	10	14	0	0	24	9	15
%	44,8	55,2	0	0	100	34,5	65,5	23	77	0	0	100	32	68	41,7	58,3	0	0	100	37,5	62,5

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 esurveysPro 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 satisfeito, 2 pouco satisfeito, 3 satisfeito, 4 muito satisfeito e 5 excepcionalmente satisfeito.

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.

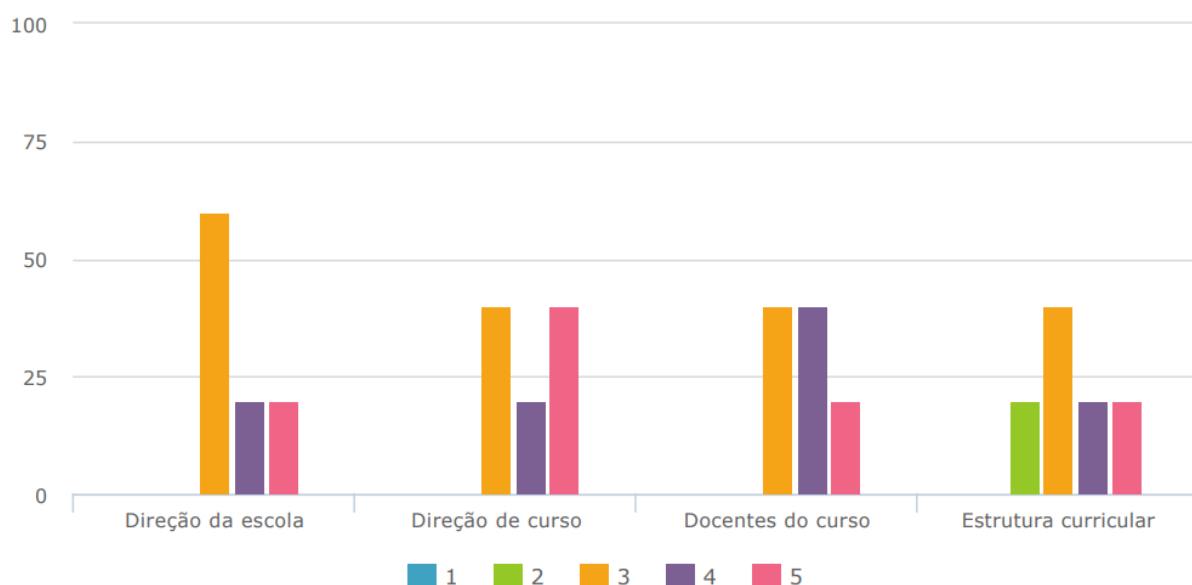


Gráfico 1 – Avaliação do curso pelos estudantes no último ano

Os estudantes do curso atribuem classificações entre 3,4 e 4,0 como se apresenta no quadro 5. A média global em 2022/23 ficou situada nos 3,7.

Itens	2020/21	2021/22	2022/23
Direção IES	4,0	3,8	3,6
Direção curso	4,0	3,4	4
Estrutura curricular	4,1	3,7	3,4
Docentes	4,1	3,8	3,8
Média Global	4,1	3,7	3,7

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.

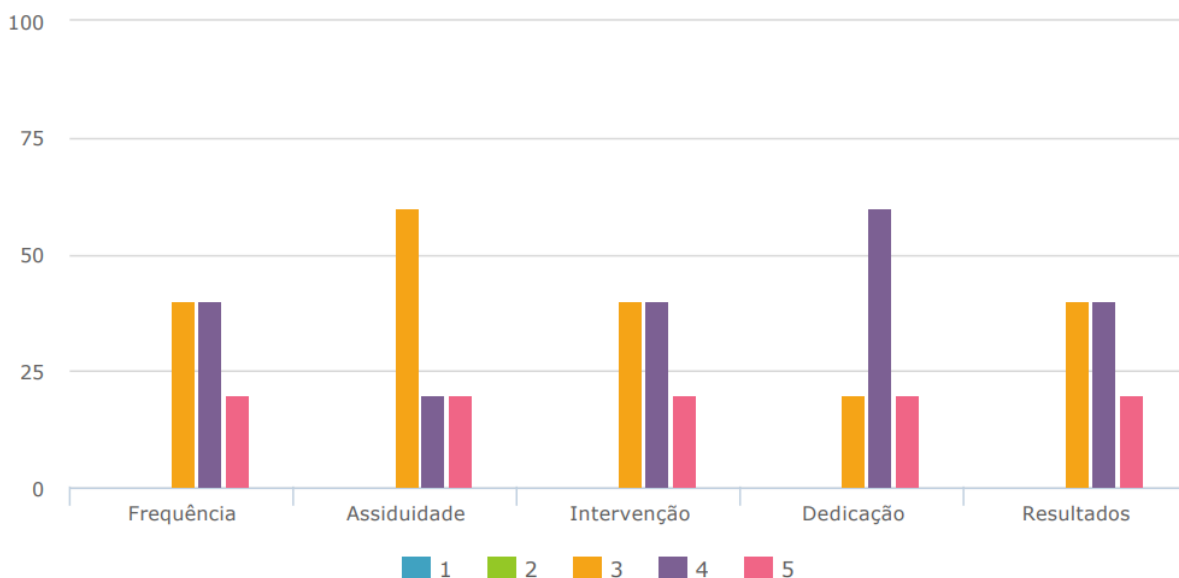


Gráfico 2 – Autoavaliação dos estudantes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes fazem uma avaliação aos itens com valores entre 3,6 e 4,0. A média global ficou situada nos 3,8.

Itens	2020/21	2021/22	2022/23
Frequência	4,2	3,8	3,8
Assiduidade	4,1	3,8	3,6
Intervenção	4,0	3,4	3,8
Dedicção	4,3	3,6	4,0
Resultados	4,0	3,4	3,8
Média global	4,1	3,6	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.

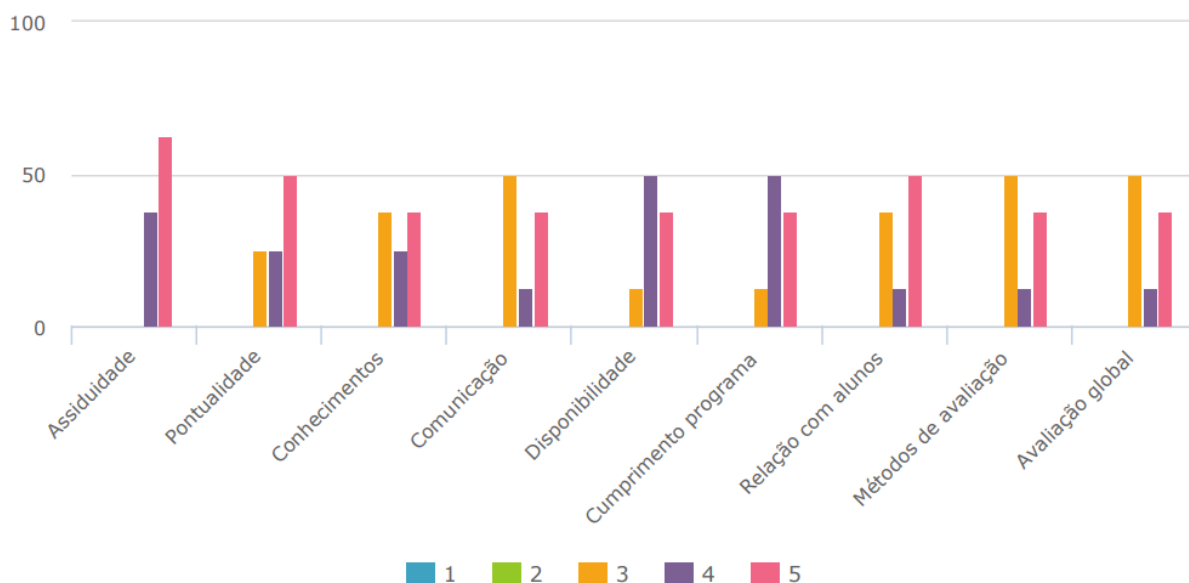


Gráfico 3 – Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes do curso avaliam de forma muito positiva todos os itens com valores entre 3,9 e 4,3, como se pode analisar no quadro 7. A média global situou-se em 3,9 no ano 2022/23.

Itens	2020/21	2021/22	2022/23
Assiduidade	4,8	4,8	4,6
Pontualidade	4,8	4,5	4,3
Conhecimento	4,7	4,5	4,0
Comunicação	4,4	4,2	3,9
Disponibilidade	4,6	4,3	4,3
Cumprimento do programa	4,7	4,5	4,3
Relação com alunos	4,4	4,2	4,1
Métodos de avaliação	4,5	4,1	3,9
Média global	4,5	4,3	3,9

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 estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Apresentam-se a seguir os resultados mais relevantes. Os docentes do curso fazem uma avaliação dos respetivos itens entre 3,5 e 4,3. A média global de 2022/23 ficou situada em 3,8 como se verifica no quadro 8.

Itens	2020/21	2021/22	2022/23
Assiduidade	2,7	3,0	3,5
Pontualidade	3,0	3,4	3,7
Participação	3,7	3,9	3,7
Comportamento	3,8	4,2	4,3
Média global	3,3	3,6	3,8

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 6.

Eficiência Formativa	2020/21	2021/22	2022/23
Nº de diplomados	17	7	6
Nº de diplomados em N anos	17	7	6
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.

Unidade Curricular	2020/21	2021/22	2022/23
	% Apro.	% Apro.	% Apro.
Introdução ao Turismo	55	44	100
Língua Inglesa I	87,50	92,3	85,71
Língua portuguesa	93,75	69,2	85,71
Métodos Quantitativos	66,67	66,7	70
Introdução à Gestão de Empresas Turísticas	52,63	78,6	88,89
Tecnologias da Informação e Comunicação	52,38	90	36,84
Gestão de Recursos Humanos	64,3	50	75
Língua Inglesa II	68,8	50	87,50
Gestão da Qualidade	73,3	76,92	75
Língua espanhola	68,8	100	53,85
Gestão Comercial	65	90,91	57,14
Princípios de Marketing	84,6	69,23	40
Operações Turísticas e Sistemas de Reserva	75	50	100
Legislação Turística	95,24	100	87,50
Contabilidade de Gestão	90,48	91,7	90
Segurança e Higiene no Trabalho	100	64,3	88,89
Itinerários Turísticos	100	91,7	66,67
Organização de Eventos e Animação Turística	100	64,3	100
Marketing Digital e Inovação Turística	100	100	77,78
Introdução à Hotelaria e Restauração	95,45	92,3	100
Estágio	100	100	100
Média	80,4	77,4	79,36

Quadro 10 - Taxa de sucesso

4.3 Taxa de abandono

No quadro 11, verifica-se que no ano 2022/23 a taxa de abandono foi de 14%, o que corresponde a 6 abandonos.

Ciclo de estudos	2020/21			2021/22			2022/23		
	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%
TESP - GT	56	7	12,5	45	4	8,8	42	6	14%

Quadro 11 – Taxa de abandono 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 2022/23.

Ciclo de estudos	Tempo médio (anos)		
	2020/21	2021/22	2022/23
TESP - GT	2	2	2

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, 66,67% dos docentes indicam a mesma como muito adequada. Quanto à adequação dos recursos disponíveis, 100% indicam que os mesmos são adequados ou muito adequados.

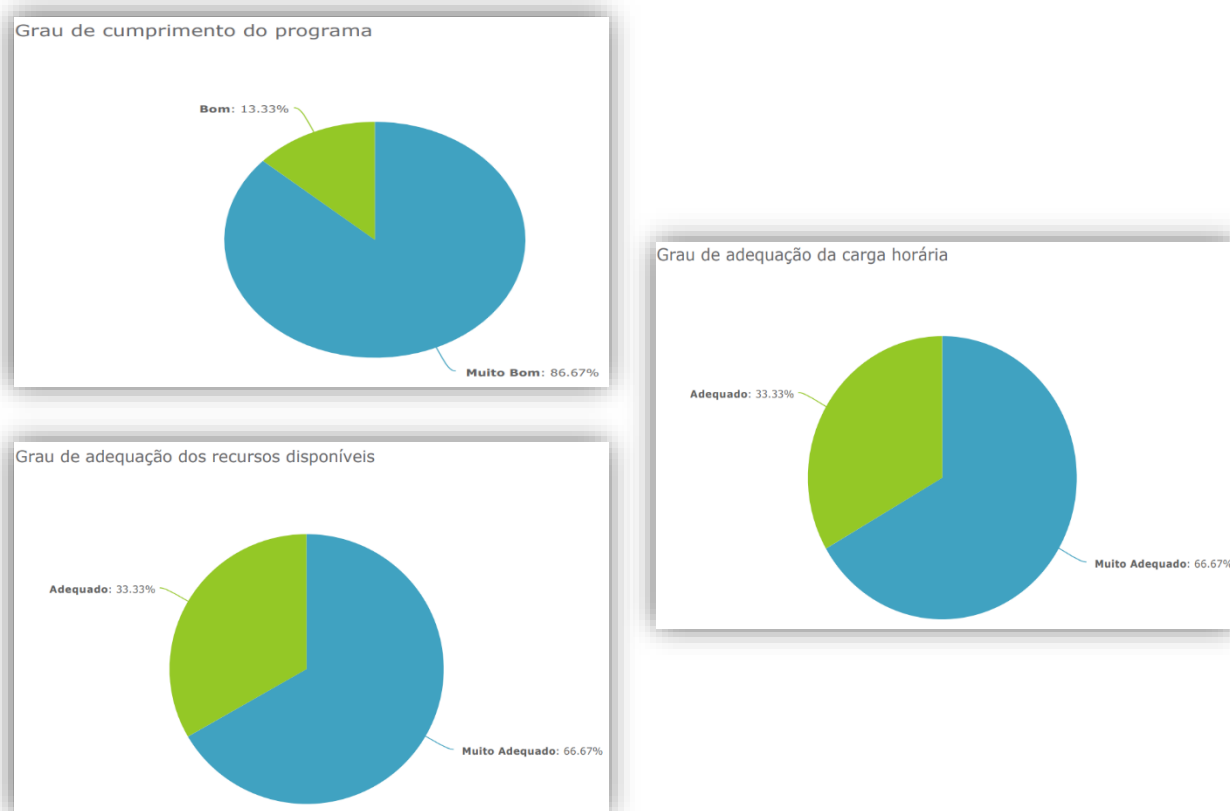


Gráfico 5 – Condições de funcionamento do ciclo de estudos no último ano

5.2 Grau de cumprimento dos objetivos.

No que diz respeito ao cumprimento dos objetivos, 73,33% dos docentes refere como muito bom e 26,67% como tendo sido bom.

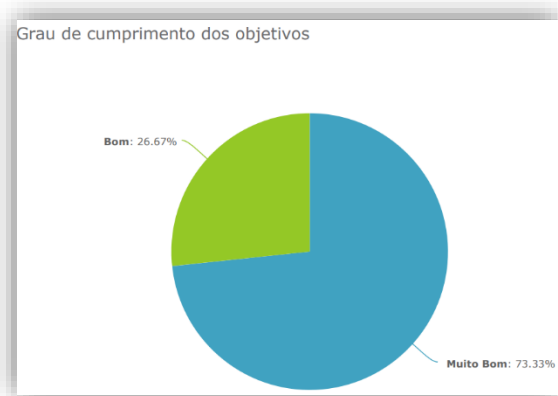


Gráfico 6 – Grau de cumprimento dos objetivos do ciclo de estudos no último ano

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 a “Aprendizagem baseada em problemas” (53,33%), “Estudos de Casos” (66,67%) e “Problematização da Realidade” (46,67%), foram as mais usadas.

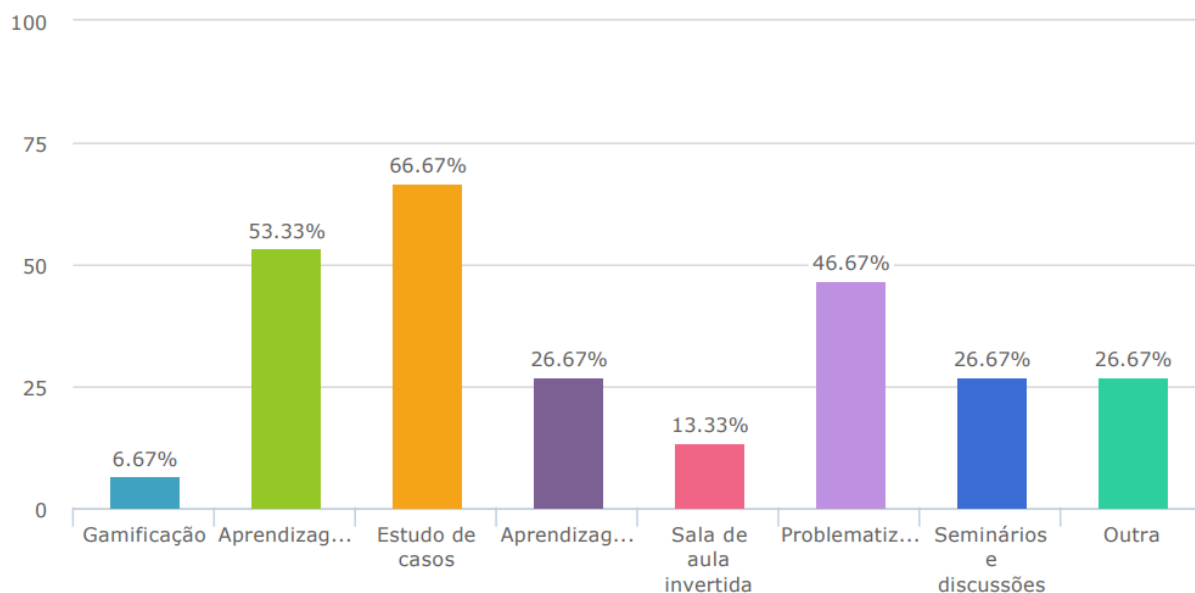


Gráfico 7 – Metodologias de Ensino do ciclo de estudos no último ano

5.4 Grau de adequação da bibliografia

Na generalidade dos docentes (80%) refere como sendo adequada a bibliografia.

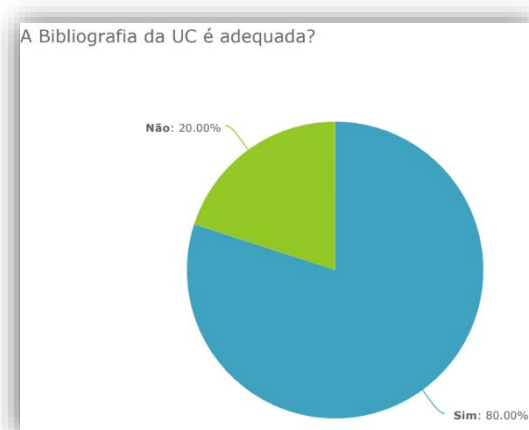


Gráfico 8 – Grau de adequação da bibliografia do ciclo de estudos no último ano

Foram sugeridas as seguintes alterações de bibliografia neste ciclo de estudos:

Organização de Eventos e Animação Turística - Vieira, J. M. (2015). Eventos e Turismo - planeamento e organização - da teoria à prática. Lisboa, Portugal: Edições Sílabo, Lda.

Itinerários Turísticos –

- Abranja, N., Alcântara, A., Braga, C., Marques, A., & Nunes, R. (2018). *Gestão de Agências de Viagens e Turismo*. Lisboa: Lidel
- Carvalho, P. (2021). *Walking & Cycling. Uma Nova Geografia do Turismo*. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Gestão da Qualidade –

- Norma Portuguesa NP 4427:2004 – Requisitos. Caparica Instituto Português da Qualidade (2012)
Alterar: Norma Portuguesa NP 4427:2018 – Requisitos. Caparica Instituto Português da Qualidade (2018)

- Normas da Série NP EN ISO 9000:2008 (9000,9001 e 9004)
Alterar: Normas da Série NP EN ISO 9000 (9000:2015,9001:2015 e 9004:2019)

- NP EN ISO 19011:2013
Alterar: NP EN ISO 19011:2018

6. Conclusões

A autoavaliação institucional referente ao ano letivo 2022/23 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 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.

Relativamente à taxa de sucesso, cinco UC's registaram percentagem acima dos 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.

O item “estrutura curricular” obteve menos de 3,5 pontos. Quatro UC's obtiveram taxa de sucesso inferior a 60%.

6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação

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	Reforço das estratégias de divulgação do CE.	Não se registou evolução positiva	Concluído

Quadro 13 – Avaliação das propostas do relatório de autoavaliação anterior

6.3 Propostas de melhoria

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.	Preencher todas as vagas

Quadro 14 – Propostas de melhoria

6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação

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	Reforçar as estratégias de divulgação do CE..	Não se registou evolução positiva	Concluído

Quadro 15 – Avaliação das propostas do relatório de autoavaliação anterior

6.3 Propostas de melhoria

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.	Preencher todas as vagas

Quadro 16 – Propostas de melhoria

6.4 Considerações finais

Embora se tenha verificado um aumento muito substancial nas 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

Aprovação/homologação

Este relatório foi objeto de análise pelos órgãos institucionais nas áreas da respetiva competência nas seguintes datas:

- Conselho Pedagógico: reunião de 16-01-2024
- Conselho Técnico-Científico: reunião de 30-01-2024

Aprovado pelo Despacho n.º 1/2024 do Diretor de 01-02-2024