



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

RELATÓRIO ANUAL

TESP – GESTÃO DE TURISMO

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.	10
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	12
6.3 Propostas de melhoria	12
6.2 Avaliação das melhorias introduzidas no ciclo de avaliação	12
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 40 estudantes, dos quais 23 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
25	17	42	24	20	44	23	17	40

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 29 estudantes no ano 2024/25 enquanto o género masculino tem 11 estudantes inscritos.

Género	2022/23		2023/24		2024/25	
	Número	%	Número	%	Número	%
Masculino	11	26	12	27,3	11	27,5
Feminino	31	74	32	72,7	29	72,5
Total	42	100	44	100	40	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	30	30	30
Nº de candidatos	49	30	25
Nº de colocados	22	24	24
Nº de inscritos primeiro ano primeira vez	22	24	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	5	17	0	0	22	7	15	10	14	0	0	24	9	15	7	14	0	3	24	8	16
%	23	77	0	0	100	32	68	41,7	58,3	0	0	100	37,5	62,5	29,2	58,3	0	12,5	100	33,3	66,7

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.

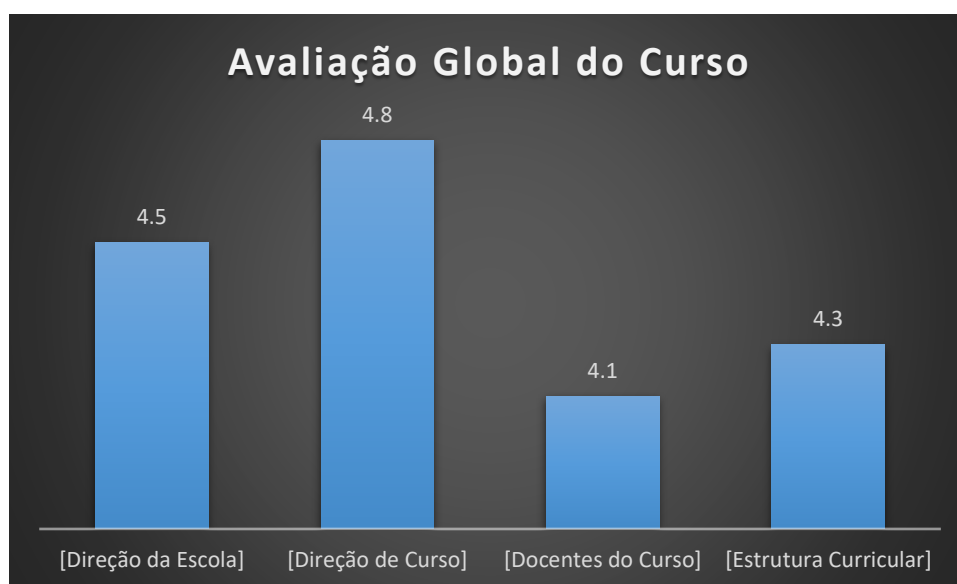


Gráfico 1 – Avaliação do curso pelos estudantes no último ano

Os estudantes do curso atribuem classificações entre 4,1 e 4,8 como se apresenta no quadro 5. A média global em 2023/24 ficou situada nos 4,4.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Direção IES	3,8	3,6	4,5
Direção curso	3,4	4	4,8
Estrutura curricular	3,7	3,4	4,3
Docentes	3,8	3,8	4,1
Média Global	3,7	3,7	4,4

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.

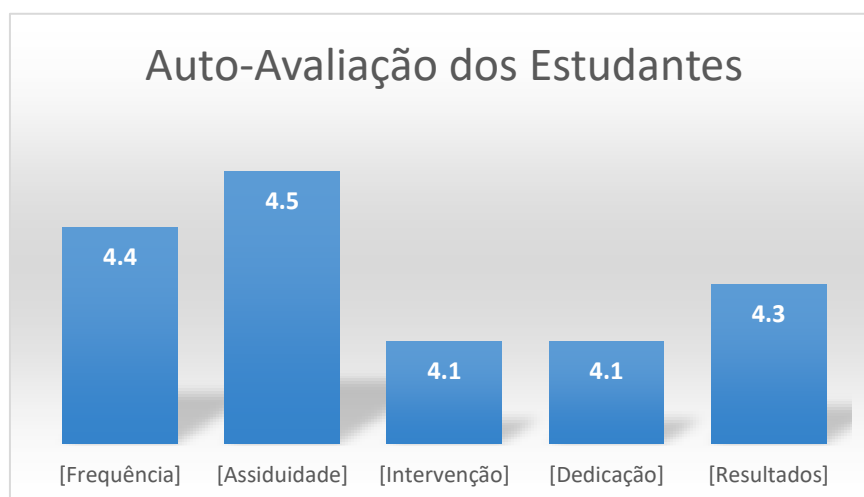


Gráfico 2 – Autoavaliação dos estudantes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes fazem uma avaliação aos itens com valores entre 4,1 e 4,5. A média global ficou situada nos 4,3.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Frequência	3,8	3,8	4,4
Assiduidade	3,8	3,6	4,5
Intervenção	3,4	3,8	4,1
Dedicação	3,6	4,0	4,1
Resultados	3,4	3,8	4,3
Média global	3,6	3,8	4,3

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.

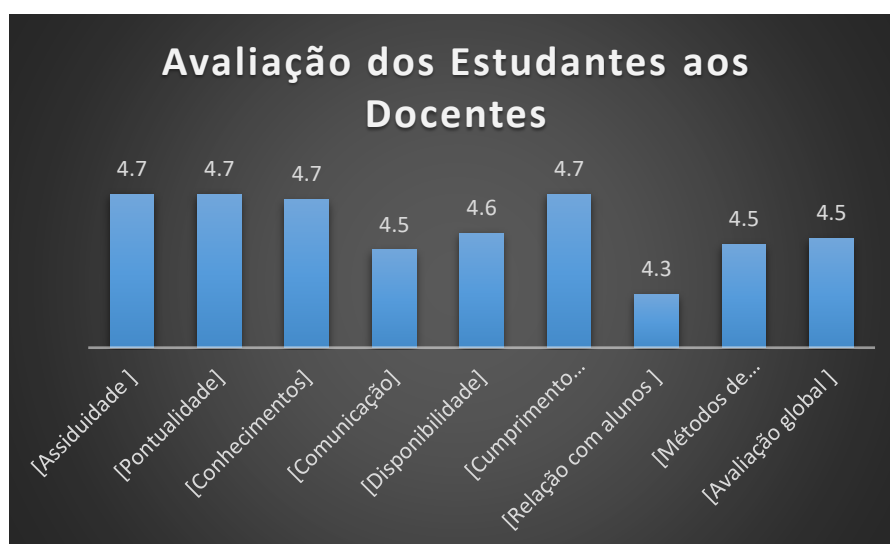


Gráfico 3 – Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes do curso avaliam de forma muito positiva todos os itens com valores entre 4,3 e 4,7, como se pode analisar no quadro 7. A média global situou-se em 4,6 no ano 2023/24.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Assiduidade	4,8	4,6	4,7
Pontualidade	4,5	4,3	4,7
Conhecimento	4,5	4,0	4,7
Comunicação	4,2	3,9	4,5
Disponibilidade	4,3	4,3	4,6
Cumprimento do programa	4,5	4,3	4,7
Relação com alunos	4,2	4,1	4,3
Métodos de avaliação	4,1	3,9	4,5
Média global	4,3	3,9	4,6

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.

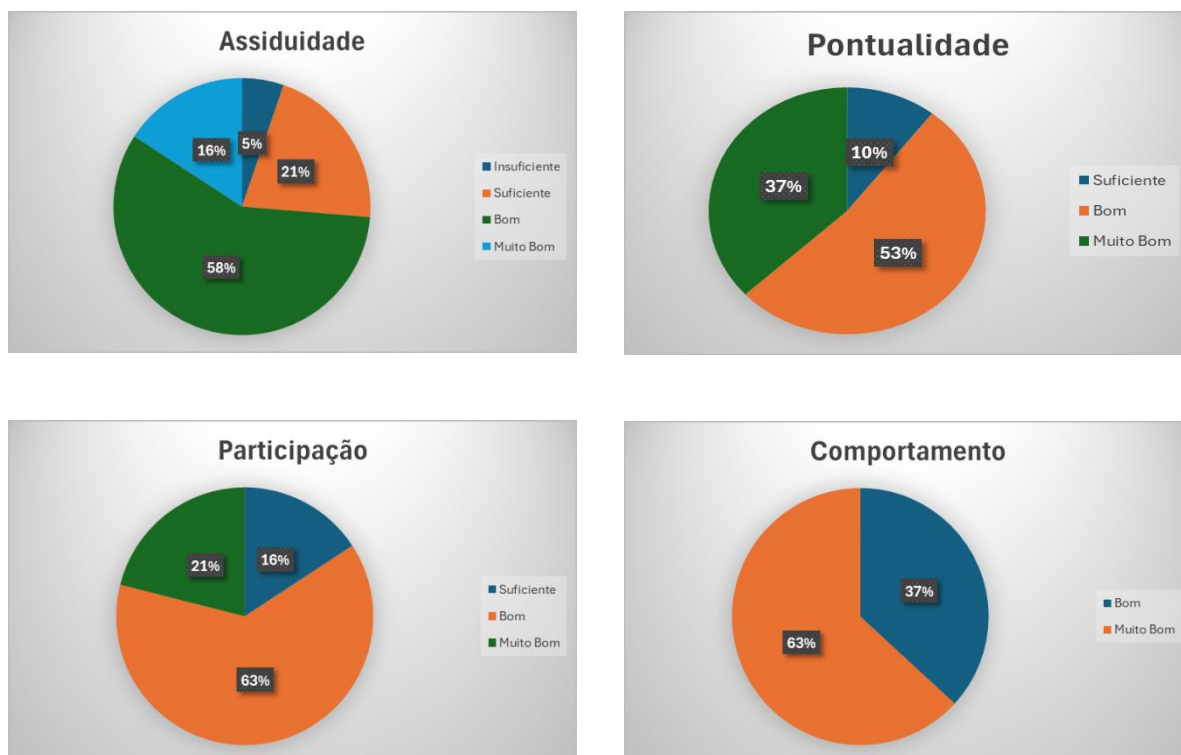


Gráfico 4 – Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Apresentam-se a seguir os resultados mais relevantes. Os docentes do curso fazem uma avaliação dos respetivos itens entre 3,8 e 4,6. A média global de 2023/24 ficou situada em 4,2 como se verifica no quadro 8.

Itens	2021/22	2022/23	2023/24
Assiduidade	3,0	3,5	3,8
Pontualidade	3,4	3,7	4,3
Participação	3,9	3,7	4,1
Comportamento	4,2	4,3	4,6
Média global	3,6	3,8	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 no nº de graduados e o nº de graduados em N anos são 4.

Eficiência Formativa	2021/22	2022/23	2023/24
Nº de diplomados	7	6	4
Nº de diplomados em N anos	7	6	4
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	2021/22	2022/23	2023/24
	% Apro.	% Apro.	% Apro.
Introdução ao Turismo	44	100	86,7
Língua Inglesa I	92,3	85,71	70,6
Língua portuguesa	69,2	85,71	93,3
Métodos Quantitativos	66,7	70	73,3
Introdução à Gestão de Empresas Turísticas	78,6	88,89	73,3
Tecnologias da Informação e Comunicação	90	36,84	84,6
Gestão de Recursos Humanos	50	75	75
Língua Inglesa II	50	87,50	72,2
Gestão da Qualidade	76,92	75	82,4
Língua espanhola	100	53,85	65
Gestão Comercial	90,91	57,14	42,9
Princípios de Marketing	69,23	40	40
Operações Turísticas e Sistemas de Reserva	50	100	50
Legislação Turística	100	87,50	100
Contabilidade de Gestão	91,7	90	100
Segurança e Higiene no Trabalho	64,3	88,89	100
Itinerários Turísticos	91,7	66,67	85,7
Organização de Eventos e Animação Turística	64,3	100	100
Marketing Digital e Inovação Turística	100	77,78	100
Introdução à Hotelaria e Restauração	92,3	100	100
Estágio	100	100	100
Média	77,4	79,36	81

Quadro 10 - Taxa de sucesso

4.3 Taxa de abandono

No quadro 11, verifica-se que no ano 2023/24 não se registaram abandonos.

Ciclo de estudos	2021/22			2022/23			2023/24		
	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%	Insc.	Aband.	%
TESP - GT	45	4	8,8	42	6	14%	44	0	0

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 2023/24.

Ciclo de estudos	Tempo médio (anos)		
	2021/22	2022/23	2023/24
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, 58% dos docentes indicam a mesma como muito adequada. Quanto à adequação dos recursos disponíveis, 100% indicam que os mesmos são adequados ou muito adequados.

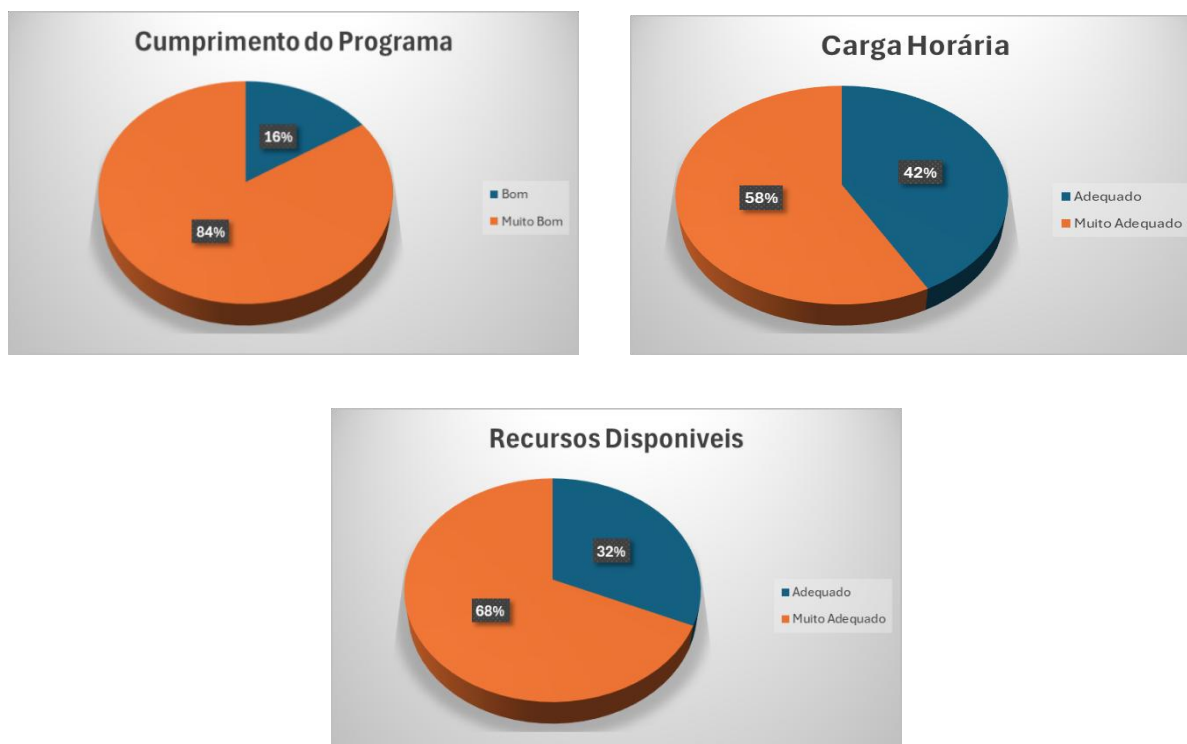


Gráfico 5 – Condições de funcionamento do ciclo de estudos no último ano

5.2 Grau de cumprimento dos objetivos.

No que diz respeito ao cumprimento dos objetivos, 79% dos docentes refere como muito bom e 21% 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” (68,4%), “Estudos de Casos” (52,6%) e “Sala de Aula Invertida” (36,8%), foram as mais usadas.

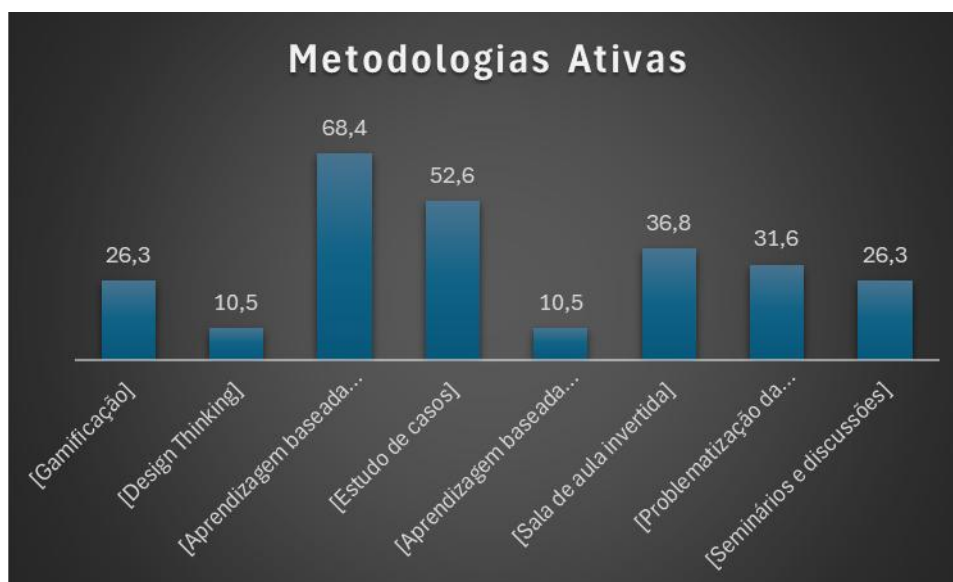


Gráfico 7 – Metodologias de Ensino do ciclo de estudos no último ano

5.4 Grau de adequação da bibliografia

Na generalidade dos docentes (84%) refere como sendo adequada a bibliografia.

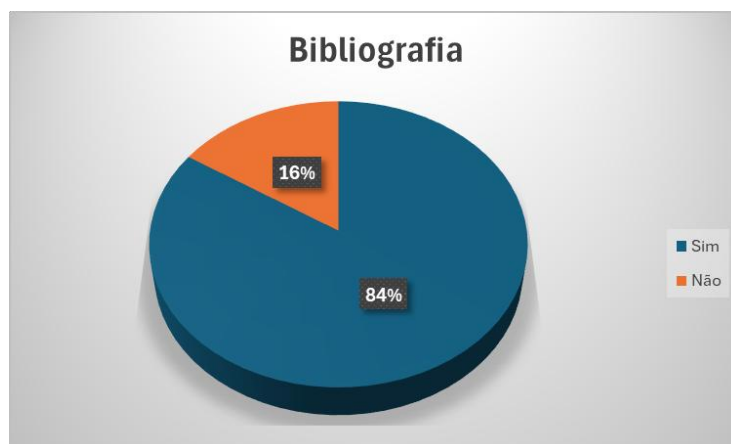


Gráfico 8 – Grau de adequação da bibliografia do ciclo de estudos no último ano

6. Conclusões

A autoavaliação institucional referente ao ano letivo 2023/24 constituiu o sétimo 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.

Relativamente à taxa de sucesso, sete 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.

Duas 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	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.	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.	Continuar a 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	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.	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.	Continuar a 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