



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

RELATÓRIO ANUAL

TESP – MARKETING DIGITAL E COMÉRCIO ELETRÓNICO

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 | 11 |
| 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 |
| 6.4 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 61 estudantes, 37 pertencentes ao 1.º ano e os restantes 24 ao 2º 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 |
| 26 | 21 | 47 | 34 | 26 | 60 | 37 | 24 | 61 |

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 masculino é maioritário com 37 estudantes no ano 2024/25 enquanto o género feminino tem 24 estudantes inscritos.

| Género | 2022/23 | | 2023/24 | | 2024/25 | |
|-----------|---------|-----|---------|------|---------|------|
| | Número | % | Número | % | Número | % |
| Masculino | 25 | 53 | 38 | 63,3 | 37 | 60,6 |
| Feminino | 22 | 47 | 22 | 36,7 | 24 | 39,4 |
| Total | 47 | 100 | 60 | 100 | 61 | 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 | 35 | 35 | 45 |
| Nº de candidatos | 54 | 43 | 48 |
| Nº de colocados | 27 | 34 | 36 |
| Nº de inscritos primeiro ano primeira vez | 25 | 34 | 36 |

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 | | 11 | 14 | 2 | 0 | 27 | 15 | 12 | 19 | 14 | 0 | 1 | 34 | 14 | 20 | 22 | 11 | 0 | 3 | 36 | 24 | 12 |
| % | | 41 | 52 | 7 | 0 | 100 | 56 | 44 | 55,8 | 41,2 | 0 | 3 | 100 | 41,2 | 58,8 | 61 | 30,6 | 0 | 8,4 | 100 | 66,6 | 33,4 |

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.

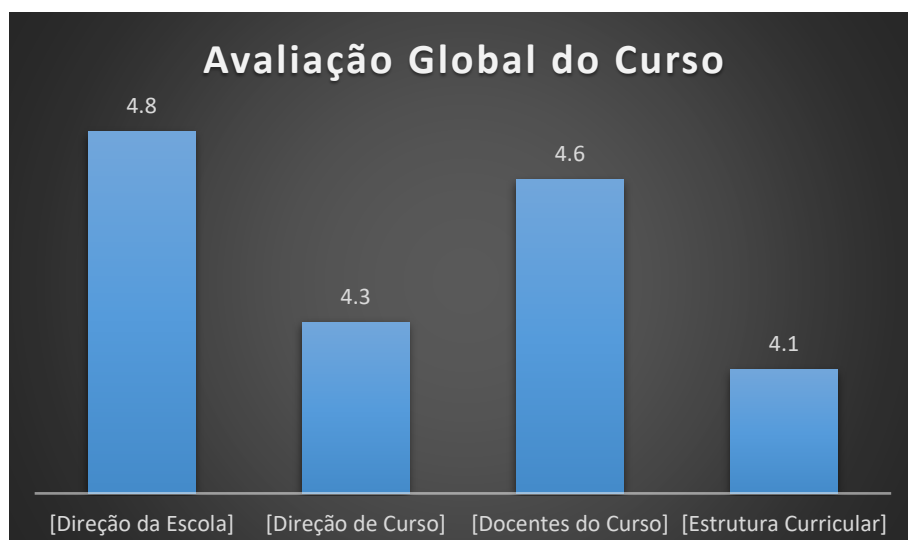


Gráfico 1 - Avaliação do curso pelos estudantes no último ano

Os estudantes do curso atribuem classificações entre 4,1 e 4,6, como se apresenta no quadro 5. A média global foi de 4,4 em 2023/24.

| Itens | 2021/22 | 2022/23 | 2023/24 |
|----------------------|---------|---------|---------|
| Direção IES | 4,1 | 3,7 | 4,8 |
| Direção curso | 3,9 | 3,4 | 4,3 |
| Estrutura curricular | 3,9 | 3,6 | 4,1 |
| Docentes | 3,9 | 4,0 | 4,6 |
| Média Global | 3,9 | 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.

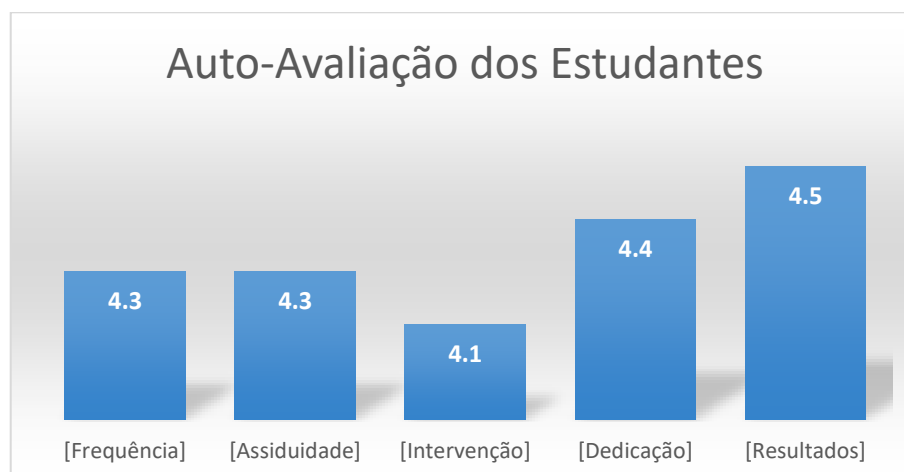


Gráfico 2 – Autoavaliação dos estudantes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes fazem uma avaliação dos itens, com valores entre 4,1 e 4,5. A média global foi de 4,3.

| Itens | 2021/22 | 2022/23 | 2023/24 |
|--------------|---------|---------|---------|
| Frequência | 4,0 | 4,1 | 4,3 |
| Assiduidade | 4,0 | 4,1 | 4,3 |
| Intervenção | 3,5 | 4,3 | 4,1 |
| Dedicação | 3,9 | 4,1 | 4,4 |
| Resultados | 3,9 | 3,9 | 4,5 |
| Média global | 3,9 | 4,1 | 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.

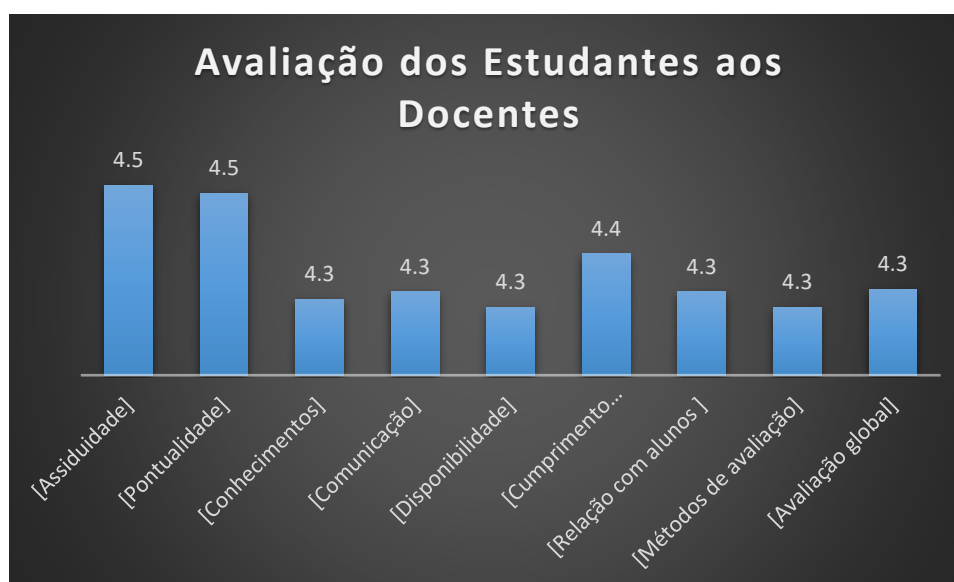


Gráfico 3 – Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Os estudantes do curso avaliam de forma muito positiva o desempenho dos docentes, com os valores a ficarem concentrados entre 4,3 e 4,5 como se pode analisar no quadro 7. A média global foi de 4,4.

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

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. Apresentam-se a seguir os resultados mais relevantes.

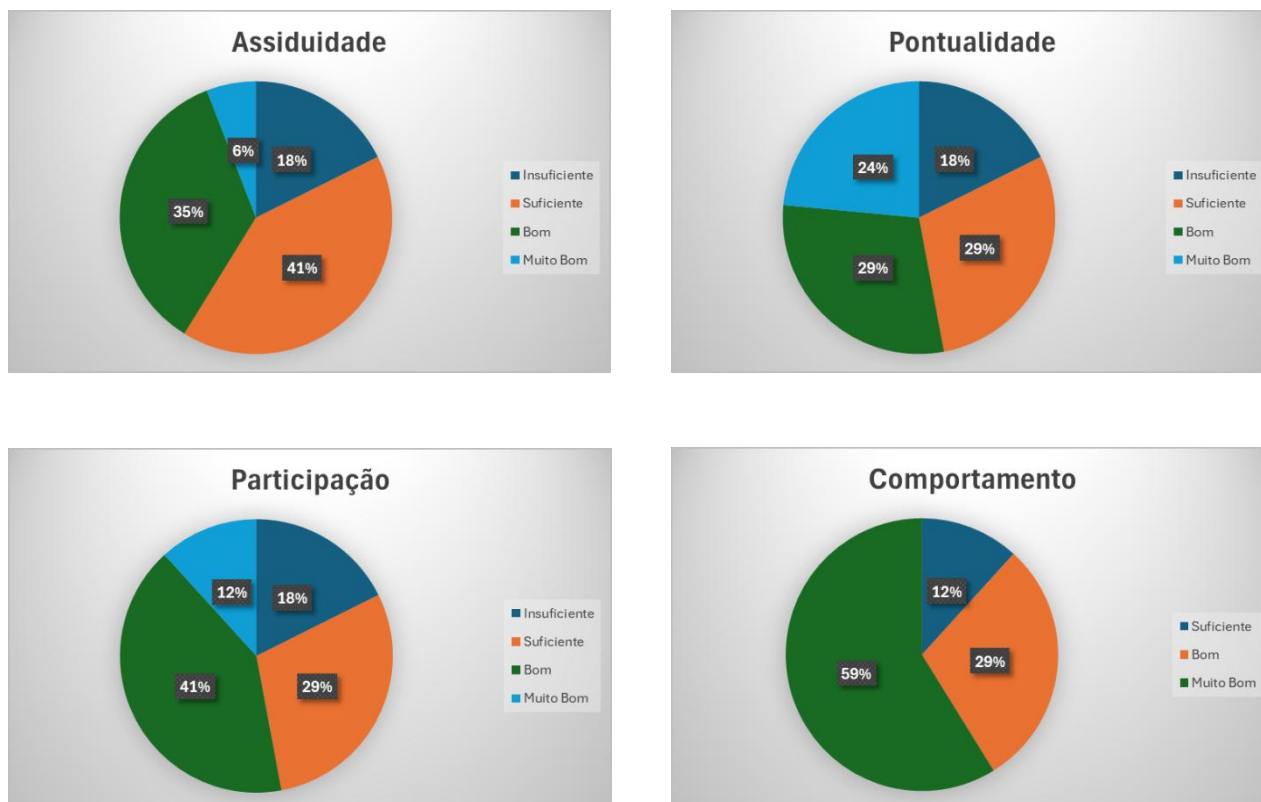


Gráfico 4 – Avaliação dos estudantes aos docentes do ciclo de estudos no último ano

Os docentes do curso fazem uma avaliação positiva em todos os itens, com os valores a variarem entre 3,2 e 4,5. A média global ficou fixada nos 3,7 como se verifica no quadro 8.

| Itens | 2021/22 | 2022/23 | 2023/24 |
|---------------|---------|---------|---------|
| Assiduidade | 3,7 | 3,9 | 3,2 |
| Pontualidade | 3,7 | 3,8 | 3,6 |
| Participação | 4,5 | 4,1 | 3,5 |
| Comportamento | 4,7 | 4,3 | 4,5 |
| Média global | 4,1 | 4,0 | 3,7 |

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 15 diplomados.

| Eficiência Formativa | 2021/22 | 2022/23 | 2023/24 |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Nº de diplomados | -- | 11 | 15 |
| Nº de diplomados em N anos | -- | 11 | 15 |
| 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. |
| Língua portuguesa | 91,7 | 85,71 | 96 |
| Língua inglesa | 84 | 86,36 | 73,3 |
| Métodos Quantitativos | 52,2 | 47,83 | 76,6 |
| Tecnologias de Informação e Comunicação | 88 | 60 | 88 |
| Organização e Gestão | 84,6 | 70,83 | 68,6 |
| Princípios de Marketing | 91,3 | 65,38 | 71,4 |
| Comunicação de Marketing | 71,43 | 87,50 | 75 |
| Ferramentas de produção de Conteúdos Digitais | 100 | 100 | 95,2 |
| Plataformas Digitais e Redes Sociais | 100 | 87,50 | 90 |
| Web Marketing | 95 | 60,87 | 74,8 |
| Comportamento do Consumidor | 71,43 | 56,52 | 70 |
| Gestão de conteúdos Web | 100 | 64,29 | 85 |
| Estudos de Mercado | -- | 94,74 | 91,7 |
| Legislação Informática e do comércio Eletrónico | -- | 100 | 92,9 |
| Marketing Digital | -- | 100 | 92,9 |
| Comércio Eletrónico | -- | 95 | 100 |
| Design Thinking | -- | 100 | 100 |
| Projeto integrado Digital | -- | 100 | 100 |
| Estágio | -- | 100 | 100 |
| Média | 86 | 82,24 | 86,4 |

Quadro 10 - Taxa de sucesso

4.3 Taxa de abandono

A taxa de abandono em 2023/24 foi de 5%.

| Ciclo de estudos | 2021/22 | | | 2022/23 | | | 2023/24 | | |
|-------------------------|----------------|---------------|----------|----------------|---------------|----------|----------------|---------------|----------|
| | Insc. | Aband. | % | Insc. | Aband. | % | Insc. | Aband. | % |
| TESP - MDCE | 36 | 3 | 8,3 | 47 | 3 | 19% | 60 | 3 | 5% |

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 em 2023/24 foi de 2 anos.

| Ciclo de estudos | Tempo médio (anos) | | |
|------------------|--------------------|---------|---------|
| | 2021/22 | 2022/23 | 2023/24 |
| TESP - MDCE | -- | 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, 53% dos docentes indicam a mesma como muito adequada. Quanto à adequação dos recursos disponíveis, 100% indicam que os mesmos são adequados ou muito adequados.

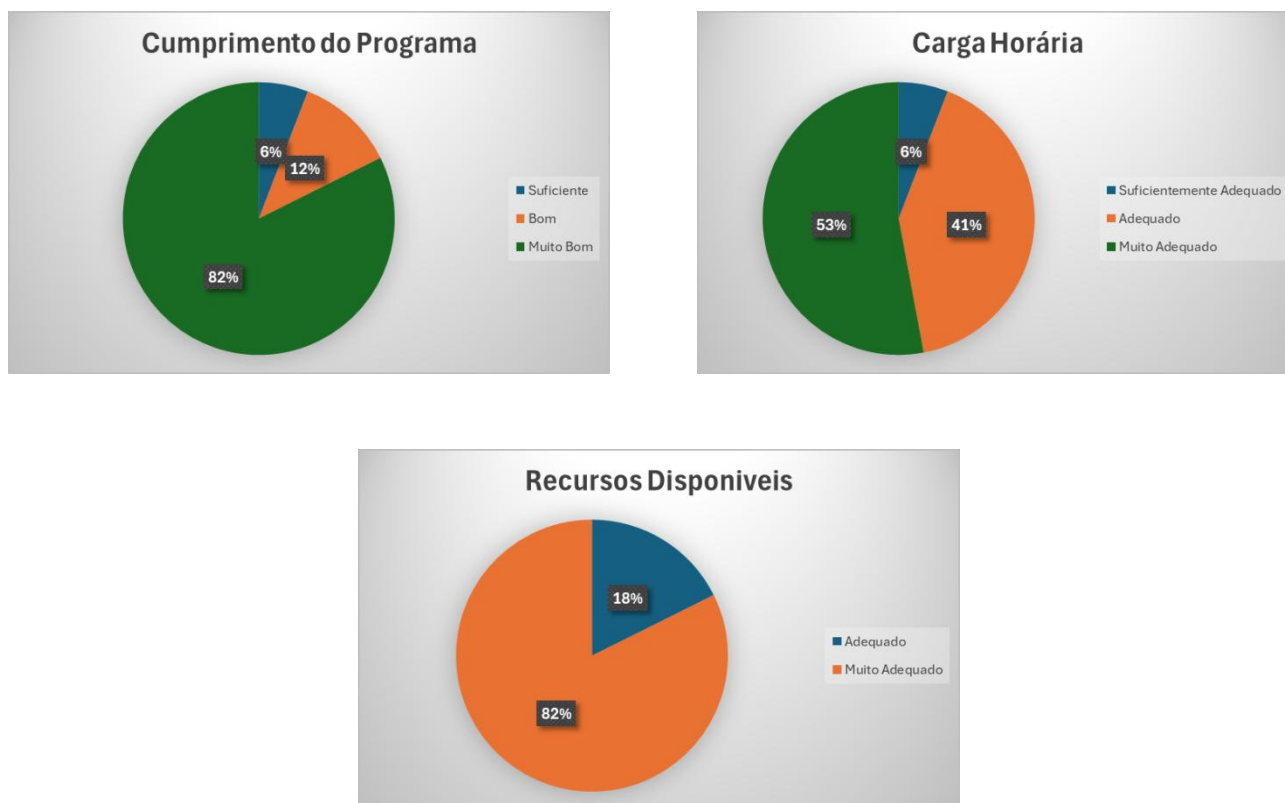


Gráfico 5 – Condições de funcionamento do ciclo de estudos no último ano

5.2 Grau de cumprimento dos objetivos.

No que diz respeito ao cumprimento dos objetivos, 41% dos docentes refere como muito bom e 47% 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” (58,8%) e “Aprendizagem baseada em projetos” (52,9%) foram as mais usadas.

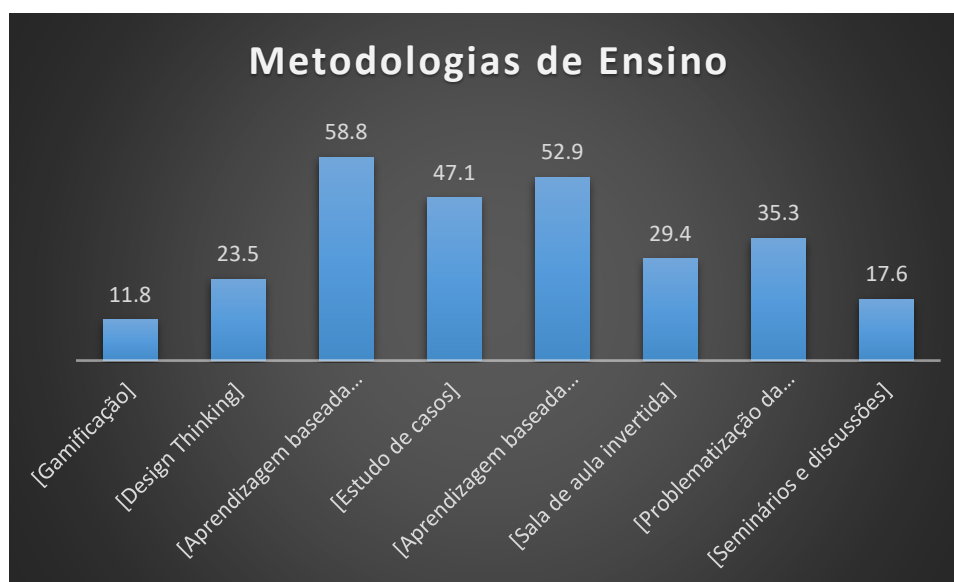


Gráfico 7 – Metodologias de Ensino do ciclo de estudos no último ano

5.4 Grau de adequação da bibliografia

A generalidade dos docentes (88%) refere como sendo adequada a bibliografia

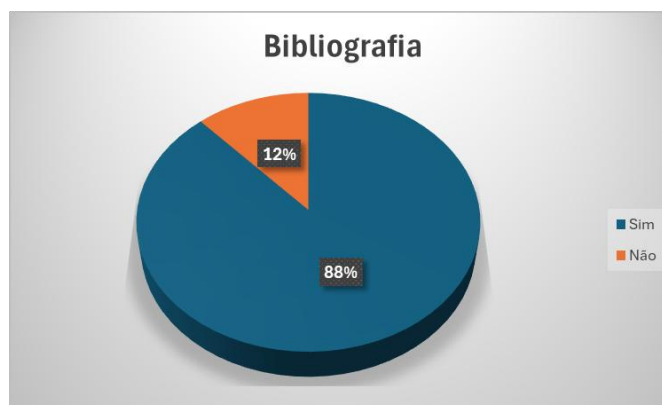


Gráfico 8 – Grau de adequação da bibliografia do ciclo de estudos no último ano

6. Conclusões

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

Seis UC registaram uma taxa de sucesso, 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.

O item “Assiduidade dos alunos” obteve menos de 3,5 pontos. Nenhuma UC obteve 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

6.4 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