

# Relatório Anual de Autoavaliação de curso

CTeSP em Gestão Hoteleira



# ÍNDICE

---

<b>1. NOTA INTRODUTÓRIA</b>	<b>4</b>
<b>2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO</b>	<b>5</b>
2.1 Procedimentos de recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica	<b>5</b>
2.2 Discussão e utilização dos resultados das avaliações do ciclo de estudos na definição de ações de melhoria	<b>9</b>
<b>3. EQUIPA DOCENTE DO CICLO DE ESTUDOS</b>	<b>11</b>
3.1 Constituição do Corpo Docente	<b>11</b>
3.2 Cumprimento dos requisitos legais	<b>11</b>
<b>4. ESTUDANTES</b>	<b>13</b>
4.1 Caracterização dos estudantes por género, idade e ano curricular	<b>13</b>
4.2. Caracterização dos estudantes por distrito de proveniência	<b>13</b>
4.3 Caracterização dos estudantes por nível de escolaridade dos pais	<b>14</b>
4.4 Procura do ciclo de estudos nos últimos 3 anos	<b>15</b>
4.5 Regime de ingresso no ano letivo de 2019/2020	<b>15</b>
4.6 Estudantes com estatuto de Trabalhador-Estudante	<b>16</b>
<b>5. RESULTADOS</b>	<b>17</b>
5.1 Taxa de sucesso por UC	<b>17</b>
5.2 Distribuição de classificações por UC	<b>18</b>
5.3 Abandono total no ciclo de estudos	<b>19</b>
5.4 Eficiência Formativa	<b>20</b>
5.5 Estudantes com apoio social	<b>21</b>
5.6 Síntese dos resultados de apreciação global do curso pelos estudantes	<b>21</b>
5.7 Síntese dos resultados de apreciação global do curso pelos docentes	<b>24</b>
5.8 Síntese dos resultados em regime de ensino remoto de emergência	<b>26</b>
5.9 Síntese dos resultados sobre a empregabilidade	<b>27</b>
5.10 Resultado das atividades científicas, tecnológicas e/ou artísticas do curso	<b>28</b>
5.11 Internacionalização	<b>32</b>
5.12 Atividade de articulação com a comunidade desenvolvida no âmbito do curso	<b>32</b>
5.13 Protocolos de Cooperação e Parcerias estabelecidas	<b>33</b>
<b>6. APRECIÇÃO GLOBAL</b>	<b>35</b>
6.1 Análise dos resultados	<b>35</b>
6.2 Grau de concretização de propostas de melhoria anteriores	<b>37</b>
6.3 Análise SWOT	<b>37</b>
6.4 Boas Práticas	<b>39</b>
6.5 Proposta de ações de melhoria	<b>40</b>
6.6 Medidas concretas a implementar em 2020/2021	<b>41</b>
6.7 Aprovação e divulgação	<b>42</b>

## REVISÃO DOCUMENTAL

---

REVISÃO DO DOCUMENTO			
Versão	Alteração	Por	Data
1.0	Emissão do documento	GAGQ	2021.JAN.29

*No caso de imprimir este documento, este passa automaticamente a ser uma "Cópia Não Controlada".  
A utilização do presente documento implica a confirmação prévia de que corresponde à versão em vigor, junto do GAGQ.*

## **1. NOTA INTRODUTÓRIA**

---

O presente relatório foi produzido no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade do Instituto Superior de Educação e Ciências de Lisboa (de ora em diante designado apenas por SIGQ-ISEC Lisboa), o qual pretende apresentar-se como uma autoavaliação ao Curso de Técnico Superior Profissional em Gestão Hoteleira (CTeSPGH), no ano letivo 2019/2020, em particular, no âmbito dos instrumentos utilizados no acompanhamento do respetivo curso. Sendo constante o foco do ISEC Lisboa na melhoria contínua do desempenho organizacional, numa perspetiva de eficácia e eficiência do sistema, esta representa-se como uma ferramenta de apoio à monitorização do sistema de controlo e avaliação interno implementado, com especial enfoque no macroprocesso Ensino-Aprendizagem.

O presente relatório de autoavaliação é realizado anualmente, entre dezembro de janeiro de cada ano, de modo a poder incluir a informação, dados e resultados de todas as épocas de avaliação (a última das quais ocorre em dezembro de cada ano).

O relatório compreende 6 secções: (1) Nota Introdutória; (2) Mecanismos de Garantia da Qualidade do Curso; (3) Equipa Docente do Ciclo de Estudos; (4) Estudantes; (5) Resultados e (6) Apreciação Global.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados no RGPD.

## 2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO

### 2.1 Procedimentos de recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica

No âmbito do macroprocesso Ensino-Aprendizagem o SIGQ-ISEC Lisboa visa o cumprimento dos programas curriculares acreditados e dos objetivos de aprendizagem e a melhoria contínua do funcionamento das unidades curriculares que integram os planos curriculares dos ciclos de estudos conducentes de grau (e cursos não conducentes de grau), assentando num sistema de auscultação dos interlocutores do processo (alunos, docentes, coordenadores, direções de curso e empregadores, entre outros), contribuindo para uma análise regular e sistematizada do funcionamento do ensino-aprendizagem, contribuindo para a sua consolidação e melhoria contínua e ajudando na identificação de situações que carecem de intervenção organizacional, enquadrando-se neste processo, e última análise, como um processo de revisão contínua dos ciclos de estudo. Na [Tabela 1](#), são sistematizados alguns dos instrumentos utilizados e cujos resultados em 2019/2020 servem de base ao presente relatório anual de autoavaliação.

Tabela 1 Instrumentos de monitorização utilizados enquanto mecanismos de garantia da qualidade do curso

Designação	Objetivo	Indicador	Periodicidade
<b>Inquéritos de Monitorização Pedagógica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relevar a importância da participação do papel dos estudantes no processo ensino-aprendizagem, através da recolha da sua opinião no semestre em que a UC esteve em funcionamento, no respetivo ano letivo;</li><li>• Operacionalizador da reflexão sobre o processo educativo e do par UC/Docente;</li><li>• Promotor do reajustamento de conteúdos e métodos de aprendizagem e de ensino;</li><li>• Permite a disponibilização à comunidade ISEC Lisboa, de informação contextualizada, atualizada e objetiva que permite a rastreabilidade e comparabilidade.</li></ul>	Nível de satisfação + Taxa de Resposta	Semestral
<b>Relatório de Funcionamento da Unidade Curricular</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relevar a importância da participação do papel dos docentes no processo ensino-aprendizagem;</li><li>• Promotor da autoavaliação do par UC/Docente, face aos conteúdos e métodos de aprendizagem e de ensino definidos na FUC;</li><li>• Permite a disponibilização à comunidade ISEC Lisboa de informação contextualizada, atualizada e objetiva que permite a rastreabilidade e comparabilidade.</li></ul>	Nível de cumprimento do programa e objetivos + Taxa de Resposta	Semestral
<b>Sucesso Escolar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhar a progressão dos alunos, UC a UC, na frequência do seu ciclo de estudos e, face aos</li></ul>	Taxa de Aprovação	Anual

## 2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO

Designação	Objetivo	Indicador	Periodicidade
	resultados obtidos adotar medidas de caráter predominante preventivo com vista à melhoria do seu desempenho, mitigação de processos de retenção e ou abandono escolar, entre outros.		
<b>Inquérito satisfação aos Finalistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar a satisfação dos estudantes finalistas do ISEC Lisboa, tanto com o curso como com o Campus.</li> </ul>	Taxa de Resposta + Nível de satisfação	Anual
<b>Inquérito Empregabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar a taxa de empregabilidade dos diplomados dos ciclos de estudos ministrados no ISEC Lisboa;</li> <li>Averiguar a sua evolução profissional durante e após a conclusão do seu ciclo de estudos;</li> <li>Compreender de que forma a frequência do ciclo de estudos contribuiu para a melhoria do seu perfil profissional.</li> </ul>	% de diplomados empregados + Tempo desde a obtenção do diploma até obtenção de emprego	Anual
<b>Abandono Escolar/Desistências</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as causas que levaram os alunos inscritos num determinado ano letivo, não continuarem os seus estudos com o ISEC Lisboa, no ano letivo seguinte.</li> </ul>	Taxa de abandono + Causas de Abandono	Anual
<b>Gestão de Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar matérias relativas à atuação e ao funcionamento do ISEC Lisboa e que se enquadram na sua autonomia e ou devem ser objeto de regulamentação, alvo de reclamações por parte dos seus alunos.</li> </ul>	N.º de reclamações + N.º de melhorias implementadas	Anual
<b>Relatório de autoavaliação do Macroprocesso Ligação à Comunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir para avaliar de que forma a instituição está dotada de mecanismos para promover, avaliar e melhorar a colaboração interinstitucional e com a comunidade, nomeadamente quanto ao seu contributo para o desenvolvimento regional e nacional, procurando a par, salvaguardar a garantia da qualidade nos processos nucleares da missão institucional.</li> </ul>	N.º de projetos realizados + Contributo económico e social	Anual
<b>Relatório Autoavaliação do Macroprocesso Internacionalização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar o número de estudantes e docentes estrangeiros (<i>incoming</i> e <i>outgoing</i>) no ciclo de estudos.</li> </ul>	N.º de alunos estrangeiros + N.º de Docentes Estrangeiros	Anual
<b>Relatório Autoavaliação do Macroprocesso I&amp;DT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar a evolução da produção científica efetuada pelo ISEC Lisboa, nos mais diversos domínios e, em particular, na dinâmica de cada ciclo de estudos/curso.</li> </ul>	N.º de projetos científicos + N.º de publicações científicas + Nº de docentes envolvidos em I&DT +	Anual

## 2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO

Designação	Objetivo	Indicador	Periodicidade
		N.º de alunos envolvidos em I&DT	

No final de cada semestre, alunos e docentes preenchem um questionário (via *Google Forms*) de opinião relativamente a cada UC, Inquérito de Monitorização Pedagógica (IMP) e Relatórios de Funcionamento da Unidade Curricular (RFUC), respetivamente, solicitando-se aos coordenadores de curso e direções de escola a sua intervenção, apelando à participação dos alunos. Os dados coligidos são tratados pelo Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade (GAGQ), e disponibilizados aos docentes objeto dos mesmos, às respetivas coordenações de curso, direções de escola, Conselho Pedagógico (CP) e ao Conselho de Direção do ISEC Lisboa. A par, é realizada a publicação de um relatório resumo, com os dados da avaliação do curso, no site do ISEC Lisboa e enviado por e-mail para todos os estudantes do curso. Os relatórios podem, ainda, ser consultados na intranet do ISEC Lisboa. Os resultados dos inquéritos de monitorização pedagógica referentes ao funcionamento do curso em análise no ano letivo de 2019/2020 são apresentados mais à frente no presente relatório nas [Figuras 1 a 3](#).

No que diz respeito aos relatórios de Sucesso Escolar, os mesmos são elaborados, no mês de janeiro do ano seguinte ao ano letivo em análise, com recurso a dados disponibilizados pelos Serviços Académicos do ISEC Lisboa e coligidos pelo GAGQ, com enfoque no aproveitamento escolar de cada aluno em cada UC do seu ciclo de estudos. Os resultados correspondentes ao sucesso escolar do curso em análise no ano letivo de 2019/2020 são apresentados nos pontos 5.1. e 5.2 do presente relatório.

Relativamente ao inquérito de satisfação global realizado anualmente aos alunos finalistas do ISEC Lisboa, apresenta como principal objetivo avaliar a sua satisfação com o curso e com o Campus onde se insere o ISEC Lisboa e, a par, perceber quais os atributos dessa satisfação que têm maior importância na constituição da mesma, sendo por isso identificados como determinantes para a realização de melhorias estratégicas que invertam os resultados menos positivos obtidos. Todavia, o último inquérito realizado

## 2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO

---

que contempla o período aqui em apreço, não contém na amostra qualquer resposta dos alunos do curso em análise, pelo que não são aqui considerados.

O inquérito de empregabilidade é realizado através de contacto telefónico aos alunos diplomados do ISEC Lisboa, após coligida a informação sobre os mesmos junto dos Serviços Académicos, e desta forma, procura-se averiguar a taxa de empregabilidade dos antigos alunos dos ciclos de estudos ministrados no ISEC Lisboa, a sua evolução profissional durante e após a conclusão do seu ciclo de estudos e ainda, compreender de que forma a frequência do ciclo de estudos contribuiu para a melhoria do seu perfil profissional. Recorrendo também a um inquérito telefónico e, após coligir a informação junto dos Serviços Académicos sobre os alunos que não procederam à sua renovação de matrícula, de um ano letivo para o outro, o GAGQ entra em contacto com os ex-alunos do ISEC Lisboa, recorrendo a um formulário previamente definido, por forma a identificar as causas que levaram os alunos inscritos num determinado ano letivo, não continuarem os seus estudos com o ISEC Lisboa, no ano letivo seguinte. Com os dados obtidos nos diversos instrumentos acima indicados, a coordenação de curso, a direção da escola e/ou o CP, elaboram um conjunto de recomendações, sempre que aplicável, as quais culminam num Plano de Melhorias a implementar e a acompanhar no âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa, fazendo face a situações passíveis de intervenção e/ou procurando disseminar as boas práticas junto das restantes partes interessadas. Os resultados obtidos são analisados no ponto 5.3. do presente relatório.

No que diz respeito em particular às Reclamações, salienta-se que os alunos dispõem de vários mecanismos para apresentar reclamações, quer presenciais, quer por escrito, quer através da plataforma “Requerimentos” a que podem aceder através do sítio de internet do ISEC Lisboa. As reclamações são objeto de análise e tratamento pelo Secretário-Geral do ISEC Lisboa que, sempre que necessário, as encaminha aos órgãos competentes – Conselhos Pedagógicos, Conselhos Técnico-Científicos, Coordenadores de Curso, Diretores de Escola –, para a adoção de medidas corretivas e/ou introdução de melhorias. Após tratamento é comunicado ao estudante o resultado da reclamação.

Anualmente, em julho de cada ano letivo, é feita a análise do conjunto das reclamações recebidas, através do Relatório conjunto do Secretário-Geral e do GAGQ, o qual é enviado ao Conselho de Direção do ISEC



## 2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO

---

Lisboa, para análise e implementação de melhorias. No que se refere a este aspeto, os dados compilados junto do Secretário-Geral e do Provedor do Estudante revelam que em 2019/2020 não foi apresentada nenhuma única reclamação por estudantes do curso e, como tal, não existe registo de qualquer descontentamento com o funcionamento do curso ou do ISEC Lisboa, nem queixas de carácter pedagógico ou científico.

### 2.2 Discussão e utilização dos resultados das avaliações do ciclo de estudos na definição de ações de melhoria

Após a realização dos respetivos relatórios de análise e/ou avaliação, os mesmos são dados a conhecer a toda a comunidade do ISEC Lisboa para que sejam conhecidos os resultados dos momentos de avaliação realizados. Os resultados das diversas avaliações conduzidas são analisados ao nível dos órgãos responsáveis pela gestão científica e pedagógica do curso, designadamente comissão de curso, Conselho Pedagógico e Conselho Científico, nos quais participam docentes e alunos, bem como nas Direções de Escolas e Conselho de Direção. Os resultados são utilizados para efetuar ajustes nos programas das UC, bem como para reafectar docentes e recursos, ao longo do ciclo de estudos, e ainda para reorganizar horários e modos de funcionamento do mesmo, caso aplicável (i.e.; caso existam UC sinalizadas, ou seja, com taxas de aprovação inferiores a 50%, estas são alvo de um plano de melhoria, analisado e acompanhado pelo GAGQ, Coordenação de Curso e Direção de Escola, nos termos previstos pelo SIGQ-ISEC Lisboa). Os resultados obtidos são também objeto de reflexão e atuação do Conselho de Direção do ISEC Lisboa e considerados na definição de novos planos de ação anuais.

De igual modo, o presente RAAC (Relatório Anual de Autoavaliação de Curso), após concluído e aprovado é distribuído à Coordenação do Curso, Direção de Escola e Conselho de Direção do ISEC Lisboa, para análise e definição dos planos e ações de melhoria a implementar com vista a melhorar o desempenho do curso. O mesmo é também dado a conhecer à restante comunidade educativa, incluindo estudantes, ficando público no site do ISEC Lisboa.

## **2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO**

---

Por último, importa referir que, desde o ano letivo 2019/2020, inclusive, foi implementado um processo de autoavaliação anual aos macroprocessos nucleares definidos no âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa, incluindo o macroprocesso ensino-aprendizagem, levado a cabo pelo grupo gestor do respetivo macroprocesso, que contribui para o acompanhamento estruturado desses mesmos macroprocessos e, para a reflexão sobre os resultados atingidos, apresentando-se como um testemunho realista e, ao mesmo tempo, inspirador para os próximos anos do ISEC Lisboa.

### 3. EQUIPA DOCENTE DO CICLO DE ESTUDOS

#### 3.1. Constituição do corpo docente

No que concerne à equipa docente do ciclo de estudos a mesma é apresentada na [Tabela 2](#).

Tabela 2 Equipa docente do ciclo de estudos

Nome	Grau	Especialista	Regime de Tempo
Ana Cristina de Mendonça e Costa Pereira Neto	Doutor	-	100
Ana Isabel do Nascimento Ferreira Runa	Doutor	-	100
António Augusto Baptista Rodrigues	Doutor	-	100
António José das Neves Pires Amado	Doutor	-	100
Constantino Dias Teixeira	Doutor	-	100
João Paulo Rodrigues	Mestre	-	25
José João Jordano Serrano	Licenciado	Título de especialista (DL 206/2009)	100
Lígia Maria Jesus Dantas da Silva Simas	Licenciado	CTC da Instituição proponente	70
Luís António Guerreiro dos Santos Francisco	Licenciado	Título de especialista (DL 206/2009)	100
Mónica Filipa Nunes Carvalho Gomes	Mestre	-	100
Patrícia Alves De Carvalho Lobo	Doutor	-	50
Paulo Jorge de Almeida Gonçalves	Doutor	-	30
Sandrina Maria da Silva Esteves	Doutor	-	100
Vasco Manuel Bento David	Licenciado	CTC da Instituição proponente	100

#### 3.2. Cumprimento de requisitos legais

Em resposta ao cumprimento dos demais requisitos legais (artigos 5.º a 14.º Decreto Lei n.º 74/2006, de 24 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.º 107/2008, de 25 de junho, n.º 230/2009, de 14 de setembro, n.º 115/2013, de 7 de agosto, n.º 63/2016, de 13 de setembro e n.º 65/2018, de 16 de agosto, é efetuada a análise da equipa docente do ciclo de estudos em análise. O documento legislativo mencionado determina o cumprimento por parte da instituição de ensino superior das disposições previstas nos estatutos de carreira docente aplicáveis relativamente às percentagens de professores de

### 3. EQUIPA DOCENTE DO CICLO DE ESTUDOS

carreira e de docentes convidados, bem como à distribuição dos professores de carreira por categoria. Segundo a alínea b) do número 2.º do artigo 40.º-B, é definido que a atribuição do diploma de técnico superior profissional, de um corpo docente total que seja qualificado e especializado na área ou áreas de formação fundamentais do ciclo de estudos. Considera-se assim, que o corpo docente é:

- a) Qualificado quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 30 % de docentes com o grau de doutor, docentes integrados na carreira docente respetiva ou por especialistas de reconhecida experiência e competência profissional na área ou áreas de formação fundamentais do ciclo de estudos em causa;
- b) Especializado quando o corpo docente não integrado na alínea anterior seja constituído por assistentes ou professores convidados a tempo parcial que desenvolvem a sua atividade profissional principal na área ou áreas de formação fundamentais do ciclo de estudos em causa.

No caso do ciclo de estudos em análise total de 15 docentes que integram o corpo docente enquanto qualificado, evidencia-se um resultado percentual de 57% de ETI, valor francamente acima do mínimo legal requerido para o cumprimento legal exigido. Em relação ao que diz respeito ao corpo docente próprio, verifica-se um resultado percentual de 85%.

Salienta-se, com uma consideração positiva, a seleção do corpo docente do ciclo de estudos em resposta clara ao cumprimento dos normativos e requisitos legais. qualificado. Em detalhe podem ser consultada a informação na [Tabela 3](#).

Tabela 3 Equipa docente do ciclo de estudos

	Corpo Docente	Próprio	Qualificado
N.º Total de Docentes	15	10,00	8,00
N.º Total de Docentes (ETI)	11,75	10,00	6,75
% ETI	-	85%	57%

## 4. ESTUDANTES

### 4.1. Caracterização dos Estudantes por género, idade e ano curricular

Da análise dos dados apresentados na [Tabela 4](#), verifica-se uma distribuição relativamente uniforme do corpo discente no que concerne à distribuição por género dos estudantes que a frequentam (60% pertencem ao género feminino e 40% ao género masculino), situando-se a distribuição das faixas etárias predominantes nos 20 a 23 anos (58%), seguida da faixa etária inferior aos 20 anos (27%) e as restantes faixas etárias uma distribuição inferior.

Tabela 4 Género e idade, por ano curricular, dos estudantes

Idade	N.º de alunos	1.º ano			2.º ano			Total	%	
		Género M	Género F	%	N.º alunos	Género M	Género F			%
<20	18	8	10	41%	3	1	2	9%	21	27%
20-23	23	9	14	52%	22	8	14	65%	45	58%
24-27	1	0	1	2%	6	4	2	18%	7	9%
28-35	0	0	0	0%	1	0	1	3%	1	1%
>35	2	0	2	5%	2	1	1	6%	4	5%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

### 4.2 Caracterização dos estudantes por distrito de proveniência

Destaca-se que Lisboa, à semelhança do que acontece com outros ciclos de estudo do ISEC Lisboa, continua a ser o distrito de maior proveniência de estudantes, registando um valor percentual de 71%, seguida do distrito de Setúbal (17%), para a totalidade de estudantes que frequentaram o ciclo de estudos em 2019/2020, apresentando os restantes distritos um valor residual ([Tabela 5](#)). Nestes casos subsidiários a escolha pelo ISEC Lisboa poderá dever-se à rede viária facilitadora das deslocações, pese embora a reduzida percentagem não permitir uma aferição total da capacidade de atração de alunos do ISEC Lisboa, que se sobreponha às IES congéneres sedeadas nas mesmas áreas.

## 4. ESTUDANTES

Tabela 5 País e/ou distrito de proveniência dos estudantes

País	Distrito	1.º ano		2.º ano		Total	
		N.º alunos	%	N.º de alunos	%	N.º de alunos	%
Portugal	Aveiro	4	9%	1	3%	5	6%
	Castelo Branco	1	2%	0	0%	1	1%
	Faro	0	0%	1	3%	1	1%
	Leiria	1	2%	0	0%	1	1%
	Lisboa	30	67%	25	76%	55	71%
	Região Autónoma da Madeira	1	2%	0	0%	1	1%
	Santarém	1	2%	0	0%	1	1%
	Setúbal	7	16%	6	18%	13	17%
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

### 4.3. Caracterização dos Estudantes por nível de escolaridade dos pais

A escolaridade dos pais e das mães dos estudantes em todos os anos curriculares do curso, situa-se maioritariamente ao nível do Ensino Superior, Secundário (12.º ano) e/ou 3.º Ciclo (7.º, 8.º e 9.º ano) de escolaridade, sendo residual a percentagem de progenitores nas restantes habilitações (Tabela 6). Salienta-se ainda o peso do fator “Não Definido” na indicação do presente indicador, correspondendo a estudantes que não facultaram esta informação.

Tabela 6 Nível de escolaridade dos pais dos estudantes

Habilitações	1.º ano				2.º ano				Mãe		Pai	
	Mãe	%	Pai	%	Mãe	%	Pai	%	Total	%	Total	%
Superior	2	5%	1	2%	6	18%	4	12%	8	10%	5	6%
Especialização Tecnológica (Nível 4)	1	2%	0	0%	1	3%	0	0%	2	3%	0	0%
Especialização Tecnológica (Nível 3)	0	0%	0	0%	2	6%	2	6%	2	3%	2	3%
Secundário (12.º ano)	2	5%	1	2%	8	24%	7	21%	10	13%	8	10%
3.º Ciclo (7.º, 8.º e 9.º ano)	0	0%	4	9%	5	15%	8	24%	5	6%	12	15%
2.º Ciclo (5.º e 6.º ano)	3	7%	0	0%	0	0%	2	6%	3	4%	2	3%
1.º Ciclo (1.º, 2.º, 3.º e 4.º ano)	1	2%	3	7%	2	6%	1	3%	3	4%	4	5%
Sabe ler e escrever, mas não tem o 4.º ano	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Não sabe ler nem escrever	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Não Definido	35	80%	35	80%	10	29%	10	29%	45	58%	45	58%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

## 4. ESTUDANTES

### 4.4. Procura do ciclo de estudos nos últimos 3 anos

O indicador sobre a procura deste ciclo de estudos evidencia um aumento da sua procura nos últimos três anos letivos, verificando-se no último ano letivo um número superior de colocados face à oferta disponível (Tabela 7).

Tabela 7 Procura do ciclo de estudos nos últimos 3 anos letivos

Ano letivo	17/18	18/19	19/20
N.º de vagas	40	40	40
N.º de candidatos	29	32	43
N.º de colocados	28	30	42
N.º inscritos no 1º ano 1ª vez	28	30	42
Alunos em mobilidade (ERASMUS)	-	-	-
Nota de candidatura do último colocado	<b>12,33</b>	<b>10,00</b>	<b>11,60</b>
Nota média de entrada	<b>14,16</b>	<b>14,01</b>	<b>14,05</b>

### 4.5. Regime de ingresso no ano letivo de 2019/2020

Pela análise da Tabela 8, verifica-se que os alunos que no ano letivo 2019/2020 ingressaram pela 1.ª vez no ciclo de estudos em análise, na sua maioria através do regime de Mudança de Curso, seguindo-se o regime de Transferência, Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos e Reingresso, apresentando as restantes opções um valor nulo.

Tabela 8 Regime de ingresso no ano letivo de 2019/2020

Habilitação Anterior	1º ano/ 1ª Vez	Geral (com os restantes anos curriculares)
Regime geral de acesso	0	0
Titulares de diploma de especialização tecnológica	0	0
Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos	2	6
Concurso especial de acesso e ingresso para estudantes internacionais	0	0
Titulares de diploma de curso técnico superior profissional	0	0
Transferência	5	6
Mudança de Curso	35	65

## 4. ESTUDANTES

Habilitação Anterior	1º ano/ 1ª Vez	Geral (com os restantes anos curriculares)
Mudança de instituição/cursos	0	0
Reingresso	0	1
Mudança de instituição/cursos - anteriormente inscritos ao abrigo do concurso especial de acesso e ingresso para estudantes internacionais	0	0
Titulares de outros cursos superiores	0	0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>78</b>
<b>Erasmus</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Aluno externo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 4.6. Estudantes com Estatuto de Trabalhador-Estudante

No que concerne ao total de alunos que frequentaram o CTESP em apreço no ano letivo 2019/2020, verifica-se que 5 (6%) possuíam o estatuto de trabalhador-estudante, distribuídos por ambos os anos curriculares (Tabela 9).

Tabela 9 Estudantes com estatuto de trabalhador-estudante

Ano Curricular	N.º de Trabalhadores Estudantes	Género	
		M	F
1.º	2	0	2
2.º	3	1	2
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>



## 5. RESULTADOS


### 5.1. Taxa de Sucesso por UC

Segundo os dados coligidos pelos Serviços Académicos do ISEC Lisboa relativos ao aproveitamento escolar e, após tratamento da informação pelo GAGQ, verifica-se uma taxa de sucesso elevada (84%) no ano letivo de 2019/2020 (Tabela 10).


Tabela 10 Taxa de Sucesso por UC

Código UC	Nome da UC	N.º inscritos 17/18	2017/2018	N.º inscritos 18/19	2018/2019	(*)	N.º inscritos 19/20	2019/2020	(*)	SEMESTRE
63001	Técnicas de Expr. e Comum.	30	93%	33	67%	-27%	46	85%	18%	S1
63002	Tecnologias de Inform. e	28	96%	31	71%	-25%	47	83%	12%	S1
63003	Inglês	28	100%	30	63%	-37%	45	89%	26%	S1
63004	Economia e Gestão	28	96%	31	65%	-32%	47	79%	14%	S1
63005	Ética e Deontologia	28	96%	30	73%	-23%	44	86%	13%	S1
63006	Métodos Quantitativos	35	66%	43	35%	-31%	58	84%	50%	S1
63007	Gestão de Eventos	31	87%	30	77%	-10%	46	89%	12%	S2
63008	Segurança no Trabalho	36	83%	35	57%	-26%	46	74%	17%	S2
63009	Introdução à Gestão Turística	29	93%	31	68%	-25%	46	85%	17%	S2
63010	Gestão de Comida e Bebida	31	90%	31	68%	-23%	45	84%	17%	S2
63011	Gestão de Compras	29	90%	31	65%	-25%	47	81%	16%	S2
63012	Marketing e Vendas	31	87%	32	53%	-34%	49	71%	18%	S2
63013	Legislação Hoteleira	30	87%	33	70%	-17%	46	85%	15%	S2
63014	Espanhol	23	96%	26	96%	1%	23	96%	-1%	S1
63015	Francês	23	87%	27	93%	6%	23	96%	3%	S1
63016	Contabilidade	29	69%	33	52%	-17%	32	56%	5%	S1
63017	Gestão de Alojamento	26	65%	33	82%	16%	26	88%	7%	S1
63018	Nutrição e Dietética	24	83%	28	93%	10%	23	87%	-6%	S1
63019	Higiene e Segurança Alimentar	23	70%	30	70%	0%	27	85%	15%	S1
63020	Gestão de Recursos Humanos	23	83%	28	93%	10%	24	88%	-5%	S1
63021	Estágio	20	85%	31	84%	-1%	21	90%	7%	S2
			<b>86%</b>		<b>70%</b>	<b>-16%</b>		<b>84%</b>	<b>14%</b>	

(\*) Variação percentual relativamente ao ano letivo anterior.

 Funcionamento das UC em ERE.

 Variação negativa da taxa de aprovação em relação ao ano letivo anterior.

 Variação positiva da taxa de aprovação em relação ao ano letivo anterior.

Destaca-se uma tendência positiva na média global da taxa de sucesso do curso, ao longo dos últimos três anos letivos, ainda que, com um decréscimo no ano letivo 2018/2019 em relação ao ano letivo 2017/2018, tendo-se invertido a tendência no último ano letivo de 2019/2020. De salientar que no caso

## 5. RESULTADOS

---

das UC que funcionaram em regime de ensino remoto de emergência (ERE) devido à situação de pandemia COVID19 que Portugal atravessa no período em análise, o qual ocorreu no segundo semestre do ano letivo de 2019/2020, permitiu evidenciar uma ligeira tendência positiva nas diversas UC, comparativamente com o ano transato. Ainda assim, a coordenação do ciclo de estudos deve ter particular atenção à necessidade de reforçar as medidas de apoio ao ensino e aprendizagem, quando em ensino a distância ou remoto de emergência, se houver novamente lugar a essa situação, de modo a inverter a tendência e a garantir a manutenção das elevadas taxas de aprovação do ciclo de estudos na generalidade dos estudantes.

Chama-se particular atenção para a inexistência de UC cujas taxas de aprovação se situaram inferiores a 50%, apresentando-se como uma evidência bastante positiva. Não obstante, verificou-se a ocorrência de uma UC com valor de aprovação entre os 50% e os 70% (Contabilidade), alvo de reflexão por parte da coordenação de curso.

No relatório de sucesso escolar do presente estudo, verifica-se que as taxas de aprovação dos alunos considerados "Regulares" e dos alunos com estatuto TE no ano letivo de 19/20, são de, respetivamente, 83% e 86% considerando-se, portanto, que os estudantes com estatuto TE não sentem, de um modo geral, dificuldades acrescidas, quando comparados com os alunos considerados "Regulares". Existem, no entanto, dez UC no curso em que a taxa de aprovação dos alunos com estatuto Regulares é superior (variando entre 1 e 15%) aos alunos considerados TE, sendo que, para este caso, está a ser analisado pela coordenação do CE, a origem desta discrepância. Este é um acompanhamento necessário e estruturante, face ao número de estudantes TE que integram estas turmas, sendo que muitos destes estudantes têm dificuldade em conciliar a sua vida académica, profissional e familiar.

### 5.2. Distribuição de Classificações por UC

No que concerne à distribuição de classificações por UC no ano letivo de 2019/2020, não se evidencia nenhuma UC cuja taxa de aprovação é inferior a 50%, no entanto assinala-se uma UC com taxa de aprovação compreendida entre 50% e 70%, comparativamente às restantes UC ([Tabela 11](#)).

## 5. RESULTADOS

Tabela 11 Sucesso escolar e classificação média ponderada nas unidades curriculares

Código UC	Nome da UC	Inscritos (1)	Aprov. e Credit. (2)	% Aprovados (3)	CM Aprovados (4)
63001	Técnicas de Expr. e Comum.	46	39	85%	12,2
63002	Tecnologias de Inform. e Comum.	47	39	83%	15,3
63003	Inglês	45	40	89%	15,1
63004	Economia e Gestão	47	37	79%	12,5
63005	Ética e Deontologia	44	38	86%	13,8
63006	Métodos Quantitativos	58	49	84%	15,3
63007	Gestão de Eventos	46	41	89%	13,5
63008	Segurança no Trabalho	46	34	74%	14,3
63009	Introdução à Gestão Turística	46	39	85%	13,8
63010	Gestão de Comida e Bebida	45	38	84%	13,4
63011	Gestão de Compras	47	38	81%	13,1
63012	Marketing e Vendas	49	35	71%	12,8
63013	Legislação Hoteleira	46	39	85%	13,2
63014	Espanhol	23	22	96%	18,3
63015	Francês	23	22	96%	13,6
63016	Contabilidade	32	18	56%	12,2
63017	Gestão de Alojamento	26	23	88%	12,5
63018	Nutrição e Dietética	23	20	87%	13,8
63019	Higiene e Segurança Alimentar	27	23	85%	13,1
63020	Gestão de Recursos Humanos	24	21	88%	11,4
<b>Médias do Curso:</b>				<b>84%</b>	<b>13,8</b>
<b>Desvio Padrão:</b>				<b>9%</b>	<b>1,6</b>

### 5.3. Abandono Total no ciclo de estudos

A taxa de abandono total do ciclo de estudos (Tabela 12), calculada relativamente aos alunos que se encontravam no 1.º e 2.º ano curricular em 2018/2019 para o ano letivo 2019/2020 foi de 24% correspondente ao abandono do ciclo de estudos por parte de 16 alunos, o que corresponde a um valor superior à média normal para este tipo de ciclo de estudos. Salienta-se que os alunos que se encontravam inscritos no 2.º ano do ano letivo 19/20, 19 correspondiam a estudantes inscritos no 1.º ano ou 2º ano 2018-2019, 11 tinham reprovado em anos anteriores e um encontrava-se em situação de reingresso.

## 5. RESULTADOS

Tabela 12 Abandono total no ciclo de estudos, 2019/2020 em relação a 2018/2019

Ano Letivo de 2018/2019		Ano Letivo 2019/2020		Abandono Total (1.º e 2.º ano)	
Total de alunos inscritos 1.º ano	Total de alunos inscritos 2.º ano	Total de alunos inscritos 2.º ano		N.º	%
30	37	34		16	24%

### 5.4. Eficiência Formativa

Outro aspeto monitorizado prende-se com a eficiência formativa, isto é, com o número de anos em que os estudantes inscritos pela primeira vez num ciclo de estudos levam para o concluir. A eficiência formativa é tanto maior quanto menor for esse mesmo número de anos. Considera-se que há plena eficiência formativa quando todos os estudantes inscritos num determinado ano concluem o ciclo de estudos no número de anos de duração do mesmo. A Tabela 13 apresenta os resultados correspondentes aos últimos 3 anos letivos e a Tabela 14 apresenta a taxa de aprovação e de conclusão específica referente ao ano letivo em apreço, de 2019/2020. Conforme se pode verificar, a taxa de aprovação é de 53% e a de conclusão é elevada (94%) não se evidenciando assim, plena eficiência formativa.

Tabela 13 Eficiência formativa em 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
N.º de Diplomados	16	18	18
N.º de Diplomados em N	12	13	16
N.º de Diplomados em N+1	4	2	2
N.º de Diplomados em N+2	-	2	-
N.º de Diplomados em > N+2	-	1	-

## 5. RESULTADOS

Tabela 14 Taxa de Aprovação e de Conclusão em 2019/2020

N.º de Inscritos 2.º ano	N.º de Diplomados	Taxa de Aprovação*	Taxa de Conclusão**	N.º anos para a conclusão	N.º de alunos por anos de conclusão	Média das Classificações
34	18	53%	94%	N	17	14,44
				N+1	1	
				N+2	0	
				N+3	0	
				N+ 5	0	

\*Taxa correspondente à relação entre o número de alunos diplomados e o n.º de alunos inscritos no 2.º ano.

\*\*Taxa correspondente à relação entre o n.º total de alunos diplomados e o n.º de alunos diplomados com um máximo de duas matrículas (em três anos).

### 5.5. Estudantes com Apoio Social

Verifica-se que no ano letivo de 2019/2020 não existiram estudantes a usufruir de apoio social, em particular do apoio de bolsas DGES 2019–2020. Ao nível dos apoios internos, existiram oito alunos do ciclo de estudos em questão com acordo especial de pagamento e quinze estudantes apresentam situação de dívida por resolver.

Assim, evidencia-se uma percentagem expressiva de alunos que necessitam de apoio social para frequentar o curso, carecendo de eventual análise por parte da coordenação de curso e direção do ISEC Lisboa.

### 5.6. Síntese dos resultados da apreciação global do curso pelos estudantes

O apuramento dos dados relativos à monitorização pedagógica semestral constitui por si só um elemento fundamental para que possamos ter a perceção do nível de satisfação dos alunos do ISEC Lisboa sobre as unidades curriculares que frequentam e sobre o desempenho de cada docente em particular, assim como, a identificação de pontos fortes e possíveis melhorias. É através da análise dos seus *inputs* e avaliação estruturada que o ISEC Lisboa consegue evoluir com foco num melhor desempenho Institucional e melhoria contínua, em prol de uma das partes interessadas mais relevantes.

## 5. RESULTADOS

No que diz respeito ao processo de monitorização pedagógica e, considerando uma escala entre 1 e 5, em que 1 significa Muito Insatisfeito e 5 significa Muito Satisfeito, verifica-se que no primeiro semestre de 2019/2020 a média de curso situou-se nos 3,8 (Figura 1). Fruto da evolução do próprio SIGQ-ISEC Lisboa, no segundo semestre do ano letivo de 2019/2020, foi reajustado o inquérito de monitorização pedagógica, para abarcar um conjunto mais abrangente de questões, aquando o momento de contato com os estudantes. No segundo semestre do ano letivo 2019/2020 a média de curso situou-se em 5,1, numa escala entre 1 e 6, em que 1 significa Muito Insatisfeito e 6 significa Muito Satisfeito (Figura 2). Salienta-se que não é efetuada uma análise comparativa inter semestral, devido à alteração das escalas utilizadas.



Figura 1 Resultado da monitorização pedagógica no primeiro semestre do ano letivo 2019/2020  
(Disponível para consulta aqui: [https://www.iseclisboa.pt/images/relatorios/RMP\\_GAGQ\\_CTeSPGH\\_201920\\_1S\\_Curso\\_V1.0.pdf](https://www.iseclisboa.pt/images/relatorios/RMP_GAGQ_CTeSPGH_201920_1S_Curso_V1.0.pdf))

## 5. RESULTADOS










































<b>Média do curso:</b>	<b>5,1</b>	
<b>Satisfação Geral com o ISEC Lisboa</b>	<b>4,0</b>	
Grau de satisfação com o curso	<b>3,9</b>	
Grau de satisfação com o ISEC Lisboa	<b>3,7</b>	
Grau de satisfação com o seu empenho nas UC	<b>3,9</b>	
Grau de satisfação com os docentes	<b>3,5</b>	
Grau de satisfação com os espaços e serviços	<b>5,2</b>	
<b>Avaliação da Unidade Curricular</b>	<b>5,2</b>	
O interesse dos conteúdos lecionados	<b>5,2</b>	
A adequação da componente prática	<b>5,2</b>	
A articulação das várias componentes da UC (Teórica; Prática; Teórico-prática; laboratórios; seminários, etc.)	<b>5,2</b>	
A adequação da extensão do programa	<b>5,3</b>	
A adequação das atividades propostas aos objetivos definidos para a UC	<b>5,2</b>	
A articulação entre as atividades desenvolvidas na UC e as competências adquiridas anteriormente	<b>5,1</b>	
A adequação dos elementos de estudo e bibliografia recomendados	<b>5,2</b>	
A adequação dos créditos atribuídos à UC, face à carga de trabalho estimada para os alunos	<b>5,2</b>	
<b>Metodologias e Ferramentas utilizadas na UC</b>	<b>5,2</b>	
A adequação dos meios disponibilizados para a UC (equipamentos, laboratórios, salas de informática, etc.)	<b>5,0</b>	
A disponibilização das ferramentas informáticas, adequadas à UC	<b>5,4</b>	
<b>Metodologias e Ferramentas utilizadas na UC (ERE)</b>	<b>5,2</b>	
A plataforma Moodle é intuitiva	<b>5,3</b>	
A apresentação dos conteúdos através das sessões de aulas presenciais (via Zoom, p.e.) foi apropriada	<b>5,3</b>	
A apresentação dos conteúdos através de aulas não presenciais foi apropriada	<b>4,9</b>	
O processo de aprendizagem foi facilitado pela plataforma utilizada	<b>5,3</b>	
A quantidade/qualidade dos materiais para estudo na Plataforma (apontamentos, bibliografia, exercícios)	<b>5,2</b>	
Os exercícios resolvidos/propostos na plataforma consolidaram a aprendizagem dos conteúdos da UC	<b>5,2</b>	
Os momentos de interação com o docente (sessões de aulas presenciais, discussões em fóruns, contactos por email)	<b>5,1</b>	
<b>Processo de Avaliação da UC</b>	<b>5,1</b>	
Nível de satisfação com os momentos de avaliação não presencial (Testes no Moodle, Trabalhos Extra, Apresentações Online, etc)	<b>5,0</b>	
O processo de avaliação foi adequado ao tipo de ensino (ensino remoto ou presencial) e objetivos da UC	<b>5,3</b>	
O processo de avaliação foi claramente apresentado	<b>5,2</b>	
O volume de trabalho/tempo exigido para obter aprovação final foi adequado	<b>5,0</b>	
<b>Dinâmica do Ensino-Aprendizagem</b>	<b>5,1</b>	
A capacidade de estímulo e motivação dos estudantes para a UC	<b>5,0</b>	
A criação de um clima favorável à aprendizagem e à participação ativa dos estudantes	<b>5,1</b>	
O estímulo à autonomia dos estudantes	<b>5,1</b>	
O acompanhamento do trabalho do estudante	<b>5,1</b>	
A disponibilidade para esclarecer dúvidas	<b>5,0</b>	
A disponibilidade para esclarecer dúvidas	<b>5,1</b>	
Disponibilização de materiais e elementos de estudo	<b>5,2</b>	
Cumprimento do programa	<b>5,3</b>	

Figura 2 Resultado da monitorização pedagógica no segundo semestre do ano letivo 2019/2020 (1 de 2)  
 (Disponível para consulta aqui: [https://www.iseclisboa.pt/images/gagq/RMP\\_CTeSPGH\\_201920\\_25\\_Curso\\_V1.0.pdf](https://www.iseclisboa.pt/images/gagq/RMP_CTeSPGH_201920_25_Curso_V1.0.pdf))

## 5. RESULTADOS

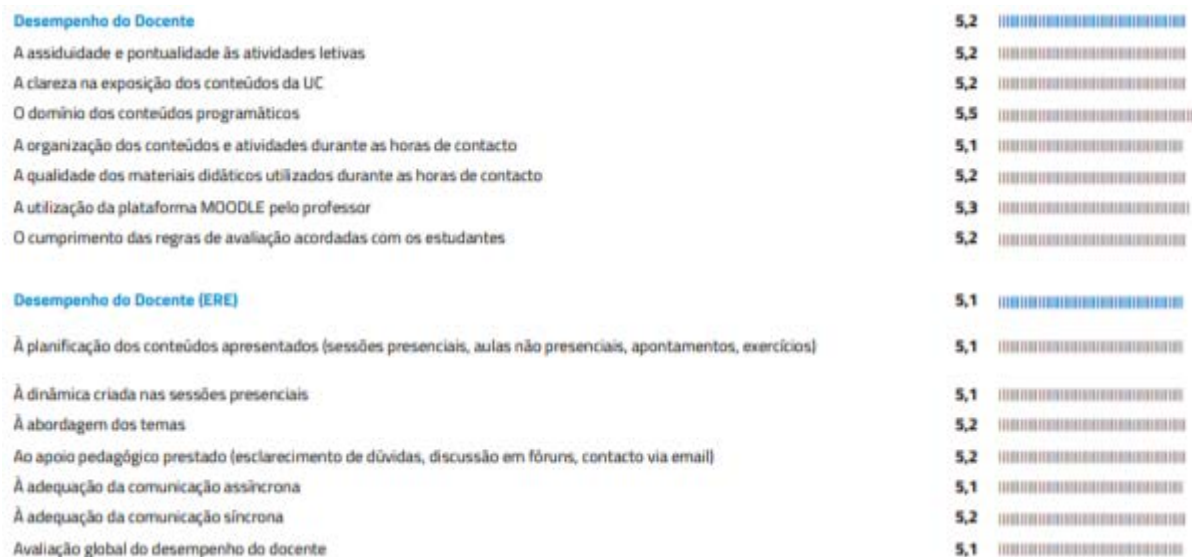


Figura 2 Resultado da monitorização pedagógica no segundo semestre do ano letivo 2019/2020 (2 de 2)  
(Disponível para consulta aqui: [https://www.iseclisboa.pt/images/gagq/RMP\\_CTeSPGH\\_201920\\_2S\\_Curso\\_V1.0.pdf](https://www.iseclisboa.pt/images/gagq/RMP_CTeSPGH_201920_2S_Curso_V1.0.pdf))

### 5.7. Síntese dos resultados da apreciação global do curso pelos docentes

No que diz respeito ao processo de auscultação aos docentes, no que concerne ao funcionamento das unidades curriculares (RFUC), este é um instrumento que pretende contribuir para avaliar o funcionamento individualizado de cada UC do curso em apreço, segundo a perceção do docente que lecionou a mesma e, de forma complementar, em exercício de contraditório comparar com a perceção recolhida pelo inquérito de monitorização pedagógica efetuado aos alunos que refletem a sua satisfação com as UC/Docentes em particular, e nos cursos lecionados em geral, pelo ISEC Lisboa.

O processo de RFUC no primeiro semestre do ano letivo de 2019/2020 apresentou uma taxa de resposta global foi de 71% e o curso em análise apresentou uma taxa de resposta de 77%. O RFUC do curso reuniu a perceção dos docentes quanto ao funcionamento do ciclo de estudos em 2019/2020 e segundo eles 10% dos estudantes não estavam preparados para frequentar as UC. Maioritariamente consideraram que os alunos tiveram interesse pelos conteúdos lecionados e 60% dos docentes referiram que os estudantes eram pontuais.

Os docentes mostram-se satisfeitos no que diz respeito ao prazo de entregas dos trabalhos, e foram bastante solicitados para o esclarecimento de dúvidas. Os docentes consideram, ainda que, o volume de



## 5. RESULTADOS

---

trabalho pedido aos alunos face aos créditos atribuídos à UC que lecionam foi adequado, assim como os materiais didáticos fornecidos e a utilização da plataforma Moodle, que consideram ser bastantes e apropriados. A relação com os alunos foi considerada, no geral, boa e muito boa e os horários estabelecidos para as UC foram considerados pedagogicamente adequados. Maioritariamente os docentes cumpriram acima de 90% do programa e consideraram as aulas lecionadas adequadas ao descrito nas FUC. O processo de avaliação também foi considerado cumprido, com as adequadas metodologias. A maior parte dos alunos foram aprovados e os docentes mostraram-se muito satisfeitos com a média das classificações das Unidades Curriculares. Esta informação poderá ser validada no final do ano letivo de 2019/2020 quando for feito o levantamento e análise do sucesso escolar referente a este ano letivo. Refere-se que 80% dos docentes indicaram ter implementado novas medidas didáticopedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, referindo realização de trabalhos grupo e aulas mais práticas, com instruções passo a passo. Um dos fatores considerados em grande parte como ponto fraco foi a preparação base dos alunos, tendo sido apresentada como sugestão de melhoria, mais aulas práticas, de forma a existir uma melhor compreensão da matéria.

No que concerne ao segundo semestre do ano letivo de 2019/2020, a taxa de resposta global foi de 58% e no curso em análise foi de 71%. Segundo a perceção dos docentes, , 40% dos estudantes não estavam preparados para frequentar as UC. Maioritariamente consideraram que os alunos tiveram interesse pelos conteúdos lecionados e 80% dos docentes está satisfeito com a pontualidade dos estudantes. No que diz respeito ao prazo de entregas dos trabalhos, observou-se uma distribuição uniforme nas respostas e apurou-se também que os docentes foram solicitados com frequência para o esclarecimento de dúvidas. Os docentes consideram, ainda que, o volume de trabalho pedido aos alunos face aos créditos atribuídos à UC foi adequado. Os materiais didáticos fornecidos foram adequados e a utilização da plataforma Moodle foi muito apropriada. A relação com os alunos foi considerada muito boa e os horários estabelecidos para as UC foram considerados, na sua maioria, pedagogicamente adequados. A maioria dos docentes cumpriu com 100% do programa e consideraram as aulas lecionadas adequadas ao descrito nas FUC. O processo de avaliação também foi considerado cumprido, com as adequadas metodologias.

## 5. RESULTADOS

---

Apurou-se que 60% dos alunos foram aprovados e os docentes mostraram-se bastante satisfeitos com a média das classificações obtidas nas Unidades Curriculares. Esta informação poderá ser validada quando for feito o levantamento e análise do sucesso escolar referente ao ano letivo 2019/2020.

Refere-se que 60% dos docentes indicou ter implementado novas medidas didaticopedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, tendo referido as sessões Zoom e a aplicação de casos reais, como algumas medidas inovadoras. A falta de autonomia de alguns alunos foi o elemento referido como ponto fraco e como sugestões de melhoria foi recomendado a formação aos alunos sobre aulas em Ensino à Distância.

### 5.8. Síntese dos resultados em regime de Ensino Remoto de Emergência

Refletindo uma síntese analítica dos resultados obtidos, foi realizado um processo de monitorização pedagógica intermédia, face ao ensino remoto de emergência adotado no 2.º semestre do ano letivo de 2019/2020 pelo ISEC Lisboa, situação provocada pela pandemia da COVID-19. O ISEC Lisboa adaptou as suas metodologias de ensino e de avaliação face às orientações das entidades de saúde, mas atentas as questões de equidade no acesso ao ensino e as dificuldades apresentadas pelos estudantes neste período particular, os processos de ensino e aprendizagem nesta modalidade foram particularmente monitorizados e acompanhados com vista a assegurar que nenhum estudante ficasse prejudicado na sua aprendizagem e avaliação e garantindo-se a qualidade e o rigor de todo o processo. Nesse âmbito foi construído instrumento específico para o efeito, tendo-se verificado que a taxa de resposta global (CTeSP, Licenciatura, Mestrado e Pós-Graduação) no processo de monitorização pedagógica intermédia foi de 21% e, o ciclo de estudos de CTeSP apresentou uma taxa de resposta de 14%, sendo que o curso em análise apresentou uma taxa de resposta de 27%.

Os alunos que responderam ao presente inquérito de monitorização pedagógica intermédia, expressaram de forma positiva a sua satisfação com as alternativas adotadas nas Unidades Curriculares adotadas pelo ISEC Lisboa (78%), face à pandemia da COVID-19. Ainda assim salientou-se, ao contrário do que seria a lógica de que remotamente o tempo é em maior quantidade, pelos alunos se encontrarem em casa, é, na

## 5. RESULTADOS

---

realidade, menor, tendo sido transmitido através das dificuldades por si apontadas e em particular à conciliação entre as várias esferas (profissional/familiar/académica). Foi possível perceber que em alguns casos, a disponibilidade para o ensino das unidades curriculares acaba por ser condensada, eliminado o contacto direto e presencial entre alunos e docentes, levando em alguns casos à sua substituição por outras ferramentas de trabalho ou sobrecarga nos elementos de trabalho e/ou avaliação solicitados.

### 5.9. Síntese dos resultados sobre a Empregabilidade

De acordo com os dados oficiais (DGEEC e DGES), a taxa de empregabilidade dos diplomados do CTESP em Desenvolvimento de Produtos Multimédia do ISEC Lisboa (com cursos concluídos entre 2000 e 2019) era, em junho de 2020, de 100%. Segundo estes dados, em junho de 2020, existiam, entre 2000 e 2019, 43 diplomados, dos quais nenhum registado com situação de desemprego (Fonte: junho de 2020 - Tabela Geral, <http://www.dgeec.mec.pt/np4/92/>). De salientar que em junho de 2020 não se encontrava registado nenhum diplomado desempregado no IEFP a mais de 12 meses e que, no mesmo período de tempo, não se encontravam nenhum dos diplomados (com cursos concluídos entre 2015 e 2019) desempregados e registados no IEFP a menos de 12 meses.

No âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa o GAGQ conduziu um estudo em junho de 2020, com o objetivo de analisar a empregabilidade dos diplomados do ISEC Lisboa, nos anos letivos de 2016/2017, 2017/2018 e 2018/2019. Os resultados alcançados permitiram avaliar que, genericamente, os diplomados conseguiram arranjar emprego na área do seu ciclo de estudos e, a sua maioria, em menos de um mês após a conclusão do curso. Constatou-se, igualmente, que embora a taxa de empregabilidade à data de aplicação do inquérito e na altura que os diplomados frequentavam o ciclo de estudos não tenha sofrido alterações significativas, houve um incremento de 4% na percentagem de diplomados que arranjou emprego na área do ciclo de estudos, após o término do mesmo. Este incremento foi mais evidente nos cursos de Licenciatura em Ciências Aeronáuticas e Licenciatura em Design e Produção Gráfica.

Dos dados obtidos, foi possível ainda averiguar se, os diplomados que estavam desempregados, tinham dado prioridade em seguir com os seus estudos e adquirir novas competências, tendo-se constatado que,

## 5. RESULTADOS

---

da amostra, apenas 3% o fez. Dos diplomados que decidiram dar continuidade aos seus estudos, apenas 1% ingressou num curso no ISEC Lisboa, sendo que os restantes optaram por outras instituições de ensino. Destes diplomados, verificou-se que apenas uma percentagem muito reduzida conseguiu encontrar emprego na sua área de estudo, após a conclusão desta segunda formação.

### 5.10. Resultado das atividades científicas, tecnológicas e/ou artísticas do curso

As diversas atividades desenvolvidas pelo corpo docente em 2019 e 2020 que resultaram na produção científica técnica e artística é listada de seguida:

**Amado, A.** (2020). Da Inconstitucionalidade das Alterações Legislativas do Covid-19- Real ou Aparente, Revista ALAMEDA, 6, 82-91.

**Esteves, S.** (2020) Desafia-te: Caderno de Escrita Criativa, Lisboa: Editora 2020.

Fuertes, M., Nunes, C., Rosa, J., **Esteves, S.** & Almeida, T. (2020). Teoria, Práticas e Investigação em Intervenção Precoce II. Lisboa: CIED - Centro Interdisciplinar de Estudos Educacionais, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Lisboa. E-book.

Sousa, O., Ferreira, P., Estrela, A., **Esteves, S.** (2020) Investigação e Práticas em Leitura. Lisboa: CIED - Centro Interdisciplinar de Estudos Educacionais, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Lisboa.

Marques, D., **Esteves, S.**, & Fuertes, M. (2020, in press). Qualidade da vinculação e desenvolvimento de crianças em acolhimento residencial. M. Fuertes, C. Nunes, J. Rosa, S. Esteves, & A. Almeida (org). In Teoria, práticas e investigação em intervenção precoce II. Lisboa: CIED/ESELx-IPL.

Almeida, A. P. e **Esteves, S.** (2019). Já sei Ler: Leitura em Voz Alta. Poster apresentado no 4º Encontro de Literatura para a Infância *Asas para Ler*, que decorreu a 24 de maio no ISEC Lisboa.

Almeida, A. P. e **Esteves, S.** (2019). Reading Out Loud: Perceptions and Practices of Primary School Teachers. December 2019. Proceedings Conference: Innovation In Language Learning International Conference At: Florence, Italy

## 5. RESULTADOS

---

Almeida, A.P. e **Esteves, S.** (2019). Práticas de leitura em voz alta na escola, Família e comunidade: a experiência do projeto Já sei ler – leitura em voz alta. Comunicação proferida no XV Congreso Internacional Galego-Portugués de Psicopedagogía, realizado na Universidade da Coruña, os días 4, 5 e 6 de setembro de 2019.

**Francisco, L.** (2019). Quando o Talento não se sente bem na empresa. In R. Amaral & S. de Sá, Ganhar, 2018. Disponível em <http://www.ecultura.sapo.pt/artigo/23637> p.46-47.

**Lobo, P.A.** "Reframing The New Mestiza: Identity Politics And Social Commitment In Chicana Art", 2020. (forthcoming,). Hungarian Journal of English and American Studies.

**Pereira Neto, A.** (2019). The fantasy of the natural/cultural elements as symbolic tourist attractions through senses and technology. 5th International Multidisciplinary Congress PHI 2019 (Book Series) edited by Taylor & Francis Group. P. 533-537. Ebook ISBN 978049297755 (**SCOPUS**)

**Pereira Neto, A.** (2019). Communication and Knowledge in tourism services- a cultural perspective. in CALLE, B.P., MARTA-LAZO, C (ed). Sabiduria Digital para la comunicación inteligente. (libro de actas del VIII Congreso Internacional para la Comunicación Inteligente). Zaragoza: Egregius. pp. 361-362. ISBN 978-84-17270-92.

Raposo, E. M. & **Pereira Neto, A.** (2019). Cante- Intangible Cultural Heritage of Humanity: Representation of a Traditional Art in the city of Almada In: Maria Alessandra Segantini (ed.), AMPS Proceedings Series 15. Tangible – Intangible Heritage(s) – Design, social and cultural critiques on the past, the present and the future. University of East London, UK. 13 – 15 June pp. 281-291.

**Pereira Neto, A.** (2019, maio). *Autenticidade das Experiências Turísticas e Conhecimento*, Comunicação apresentada na secção Profissional de Etnografia, Sociedade de Geografia de Lisboa.

**Pereira Neto, A.** (2019, outubro). *Communication and Knowledge in tourism services- a cultural perspective*. Comunicação apresentada no 8º Congreso Internacional de Investigación e comunicación digital-sabiduria digital para la comunicación inteligente. Universidad Zaragoza. Zaragoza.

## 5. RESULTADOS

---

**Pereira Neto, A.** (2019, outubro). *The fantasy of the natural /cultural elements as symbolic tourist attractions*. 5.º Congresso Internacional Multidisciplinar PHI 2019 - Inteligência, Criatividade e Fantasia | Sorbonne Nouvelle. Paris.

**Pereira Neto, A.** (2019). *Os Moinhos Gastronómicos de Almada*. Revista Memória Alentejana, N ° 41. Pp 46.

**PEREIRA NETO, Ana.** (2020). Communication and Knowledge in Tourism Services – a Cultural Perspective, in Garcia, Maria y Pena, Daniel Martin (coord). *Identidad y cultura. Creación del conocimiento*. (127 -144). Zaragoza, España: Ediciones Egregius y GICID Universidad de Zaragoza. ISBN 978-84-18167-24-9.

**Pereira Neto, Ana.** (Aceite 2020) Peer Revised: Tradition and Innovation in Proença-a-Nova Foodways (code 14579), accepted for Publication as a Chapter at the PHI Book Serie III. Taylor and Francis Group.

**Pereira Neto, Ana.** (2020). 5th International Multidisciplinary Congress PHI 2019 (Book Series) edited by Taylor & Francis Group. *The Fantasy of the Natural/Cultural Elements as Symbolic Tourist Attractions Through Senses and Technology*. PP. 533-537. Hbk ISBN 978036727192.

**Pereira Neto, Ana.** (2020). 5th International Multidisciplinary Congress PHI 2019 (Book Series) edited by Taylor & Francis Group. *The fantasy of the natural/cultural elements as symbolic tourist attractions through senses and technology*. PP. 533-537 Hbk ISBN 978036727192.

**Pereira Neto, Ana.** (2020, janeiro). *Arte e identidade na tradição popular portuguesa- o corpo e o espírito*. Etnografia e Artes: Criatividade e Progresso em Povos e Culturas. Sociedade de Geografia de Lisboa. Lisbon.

**Pereira Neto, Ana.** (2020, January). *Arte e identidade na tradição popular portuguesa- o corpo e o espírito*. Paper presented at Etnografia e Artes: Criatividade e Progresso em Povos e Culturas. Sociedade de Geografia de Lisboa. Lisbon.

**Rodrigues, A.** (2019). RIQUA. *A Responsabilidade Social e a Sustentabilidade nas organizações: a ISO 26000*.

**Rodrigues, A.** (2019). FORGES. *A Transformação Digital no Ensino Superior: Obrigação? Opção? Oportunidade?*

## 5. RESULTADOS

---

**Rodrigues, A.** (2019). VII Congreso Internacional Virtual sobre Transformación e Innovación en las organizaciones. Aprovechar la innovación intraemprendedora ante la innovación abierta.

**Rodrigues, A.** (2019). XIII Congreso Virtual Internacional sobre Turismo y Desarrollo. Turismo sostenible: un modelo de desarrollo necesario.

**Rodrigues, A.** (2019). Educaweb. Los retos del desplazamiento individual y corporativo.

**Rodrigues, A.** (2019). Los departamentos de marketing con conciencia mercadológica en los centros educativos: una exigencia.

**Rodrigues, A.** (2019). La conciliación como medio para atraer a los docentes a dirigir centros educativos.

**Rodrigues, A.** (2020). Taking Advantage of Intra-Entrepreneurial Innovation Before Open Innovation, Journal of Business and Economics (JBE20200302-1) (a publicar em Dezembro 2020).

**Rodrigues, A.** (2020). "Anticipando lo que pasará, explicar lo que no ha sucedido", Congreso Internacional sobre COVID-19: Consecuencias Psicológicas, Sociales, Políticas y Económicas, Universidad de Málaga, 14 a 28 de maio.

**Rodrigues, A.** (2020). "Economía Social y Solidaria Como Contribución a un Desarrollo Más Justo", III Congreso Internacional sobre Economía Social y Desarrollo Local Sostenible, Universidade de Málaga, 25 febreiro a 10 de março.

**Rodrigues, A.** (2020). "Desmarketing en tiempos de incertidumbre: Turismo y Hotelaría", Congreso Internacional sobre Turismo y Desarrollo, Universidade de Málaga, 14 a 28 de julho.

**Runa, A. I.**, (2019, outubro). Emoções, comunicação online e género. In Marta-Lazo & Perez-Calle (Eds). Comunicação apresentada no 8º Congreso Internacional de Investigación e comunicación digital-sabiduría digital para la comunicación inteligente. Universidad Zaragoza: Zaragoza.

**Runa, A.I.** (2020). Emoções, Comunicação Online e Género. In Fábio Oliveira & Silmara Takazaki (Coord.). El género en la comunicación: relaciones y representatividade. (pp 99-123). Colección Comunicación E Información Digital. Ediciones Egregius. ISBN 978-84-18167-16-4.

## 5. RESULTADOS

---

**Runa, A. I.** (2020). 6th International Multidisciplinary Congress PHI 2020 (Book Series III) edited by Taylor & Francis Group. Online Adult Training and Emotions: From Tradition to Formative Innovation (no prelo)

**Runa, A. I.,** (2019/20). Emoções, Comunicação Online E Género. In Marta-Lazo & Perez-Calle (Eds). Sabiduria digital para la comunicaci3n inteligente. Livro de atas del VIII Congresso Internacional de Investigaci3n e Informaci3n Digital – (pp. 323-324) Zaragoza: Ediciones Egregius. ISBN 978-84-17270-92-6.

Os resultados da investiga3o cient3fica mostram que, a atividade cient3fica dos docentes do ciclo de estudos n3o se encontra ainda consolidada de forma transversal a todo o corpo docente, ainda assim, 3 not3rio que esta se encontra em franco desenvolvimento. Outro aspeto a ter em considera3o 3 n3o resultar evidente na produ3o cient3fica a participa3o dos estudantes, pelo que este deve ser tido em considera3o nas melhorias a implementar.

### 5.11. Internacionaliza3o

No que concerne 3 internacionaliza3o do ciclo de estudos em an3lise, verifica-se que 13% dos estudantes que o frequentavam no ano letivo 2019/2020, eram alunos estrangeiros. Relativamente aos processos de mobilidade Erasmus, verificou-se a inexist3ncia de discentes e/ou docentes em regime de mobilidade *incoming* ou *outgoing* em frequ3ncia do ciclo de estudos. Por 3ltimo, verificou-se no ano letivo em apre3o, a mobilidade de um n3o docente em regime *outgoing*.

Adicionalmente, numa pr3tica de internacionaliza3o, o ISEC Lisboa tem concretizadas as liga3o3es no 3mbito deste ciclo de estudos Carta Europeia ERASMUS (desde 2007 e 2021-27) e Carta Alargada da EUC (2009).

### 5.12. Atividade de articula3o com a comunidade desenvolvida no 3mbito do curso

No que respeita, ainda, 3s atividades de presta3o de servi3os 3 comunidade, enunciam-se as mesmas estabelecidas no 3mbito de internacionaliza3o, mencionadas em 5.11, atrav3s do estabelecimento de



## 5. RESULTADOS

diversos acordos de parceria. A par, foram desenvolvidos diversos seminários, como forma de articulação ativa com a comunidade e, desenvolvida em particular, no âmbito do ciclo de estudos em análise (Tabela 15).

Tabela 15 Seminários realizados no ano letivo 2019/2020

	Mês/Ano	Empresa	Tema
Seminários	Out/19	Várias	Seminário Ser Diretor Hoteleiro
	Out/19	Várias	Seminário Restauração Pública e Percurso de Carreira
	Out/19	Várias	Seminário Turismo Acessível
	Out/19	Várias	Seminário - PMS   Sistemas Informáticos para a Hotelaria e Restauração
	Nov/19	Várias	Seminário Vendas em Hotelaria
	Nov/19	Várias	Seminário Empregabilidade Jovem no Setor do Turismo e da Hotelaria
	Jan/20	Várias	Ciclo de Seminários Gestão Hoteleira   Seminário - Revenue Management e Consultoria

### 5.13. Protocolos de Cooperação e Parcerias estabelecidas

No que respeita à formalização de protocolos de cooperação e parcerias estabelecidas, destacam-se no decorrer do ano letivo 2019/2020, os seguintes:

- 1) Adesão à FORGES – Fórum de Gestão do Ensino Superior nos Países;
- 2) Adesão à rede MetaRed Global e Meta Red Portugal. (2020);
- 3) Adesão à Aliança ODS Portugal (2019);
- 4) Adesão à International Association of Universities (2020);
- 5) Protocolo com a Universidade Europeia de Madrid com vista ao desenvolvimento conjunto de atividades de I&D, formação, intercâmbio de docentes e investigadores, etc.;
- 6) ORSIES - Observatório da Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior;
- 7) IPAI – Instituto Português de Auditoria Interna;
- 8) Protocolo com a Universidade Europeia de Madrid com vista ao desenvolvimento conjunto de atividades de I&D, formação, intercâmbio de docentes e investigadores, etc..

## **5. RESULTADOS**

---

- 9) **Residência RECALL** (<https://www.recall.pt/>) inaugurada em 15 de setembro de 2019 a Residência de Estudantes RECALL com capacidade de 42 camas e situada dentro do Campus Académico, sendo um equipamento que fortalece as condições de acolhimento de estudantes e docentes estrangeiros.

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

### 6.1. Análise dos Resultados

Realizando uma análise crítica aos capítulos anteriormente apresentados no presente relatório de autoavaliação, destaca-se a versatilidade dos diferentes procedimentos de recolha de informação, acompanhamento e avaliação periódica que constituem os mecanismos de garantia da qualidade do curso, definidos no âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa e, que apesar de não restritivos aos macroprocesso Ensino-Aprendizagem e, em conformidade com aquilo que são as melhores práticas nas instituições de ensino superior de referência, nacionais e internacionais, seguindo as recomendações e referenciais da Agência A3ES (em conformidade com a agência Europeia ENQA), contemplam os padrões essenciais de garantia da qualidade em todas as dimensões do ensino e aprendizagem que tocam também dimensões dos restantes macroprocessos nucleares definidos, a saber: Investigação, Desenvolvimento e Inovação; Ligação à Comunidade e Internacionalização. Adicionalmente, aliado aos diversos momentos de monitorização, existe a prática de transparência na divulgação da informação produzida para posterior análise das diversas partes interessadas e, tomada de ação sempre que aplicável.

No que diz respeito à composição do corpo docente no ciclo de estudos e de corpo docente, destaca-se o cumprimento de todos os requisitos legais (artigos 15.º a 26.º Decreto Lei n.º 74/2006, de 24 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.º 107/2008, de 25 de junho, n.º 230/2009, de 14 de setembro, n.º 115/2013, de 7 de agosto, n.º 63/2016, de 13 de setembro e n.º 65/2018, de 16 de agosto).

No que concerne aos estudantes, verifica-se uma distribuição relativamente uniforme do corpo discente no que concerne à distribuição por género dos estudantes que a frequentam (60% pertencem ao género feminino e 40% ao género masculino), situando-se a distribuição das faixas etárias predominantes nos 20 a 23 anos (58%), seguida da faixa etária inferior aos 20 anos (27%) e as restantes faixas etárias uma distribuição inferior. Destaca-se que Lisboa, à semelhança do que acontece com outros ciclos de estudo do ISEC Lisboa, continua a ser o distrito de maior proveniência de estudantes, registando um valor percentual de 71%, seguida do distrito de Setúbal (17%), para a totalidade de estudantes que frequentaram o ciclo de estudos em 2019/2020, apresentando os restantes distritos um valor residual. No que diz respeito aos seus progenitores, situa-se maioritariamente ao nível do Ensino Superior, Secundário (12.º

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

ano) e/ou 3.º Ciclo (7.º, 8.º e 9.º ano) de escolaridade, sendo residual a percentagem de progenitores nas restantes habilitações.

Analisando os dados particulares ao ciclo de estudos evidencia um aumento da sua procura nos últimos três anos letivos, verificando-se no último ano letivo um número superior de colocados face à oferta disponível. Relativamente ao regime de ingresso verifica-se que os alunos que no ano letivo 2019/2020 ingressaram pela 1.ª vez no ciclo de estudos em análise, na sua maioria através do regime de Mudança de Curso, seguindo-se o regime de Transferência, Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos e Reingresso, apresentando as restantes opções um valor nulo.

Os resultados apresentados relativamente à taxa de sucesso por UC evidenciam uma tendência positiva na média global da taxa de sucesso do curso, ao longo dos últimos três anos letivos, ainda que, com um decréscimo no ano letivo 2018/2019 em relação ao ano letivo 2017/2018, tendo-se invertido a tendência no último ano letivo de 2019/2020. Em relação ao abandono no ciclo de estudos, verificou-se uma taxa de abandono total em 2019/2020, comparativamente com o ano letivo transato, de 24%, o que, é um resultado superior à média das melhores instituições nacionais e internacionais, e de necessária análise e reflexão por parte da coordenação de curso, direção de escola e, eventualmente, direção do ISEC Lisboa, procedendo à implementação de um Plano de Melhorias que compreendam um conjunto de medidas que, promovam a retenção dos alunos inscritos.

Em comparação entre os três últimos anos letivos, verifica-se uma eficiência formativa elevada (correspondente à relação entre o N.º de diplomados e o N.º de alunos inscritos) como descrito na [Tabela 13](#) e na [Tabela 14](#). Conforme se pode verificar, a taxa de aprovação é de 53% e a de conclusão é elevada (94%) não se evidenciando assim, plena eficiência formativa.

No que concerne à produção científica, verifica-se que os resultados da investigação científica mostram que, a atividade científica dos docentes do ciclo de estudos não se encontra ainda consolidada de forma transversal a todo o corpo docente, ainda assim, é notório que esta se encontra em franco desenvolvimento. De realçar, também, a absoluta necessidade de se envolver os estudantes, desde o

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

primeiro ano do ciclo de estudos nas atividades de investigação e produção científica. Por último, no que diz respeito à Ligação à Comunidade, é evidente a aposta no desenvolvimento deste macroprocesso nuclear por parte da coordenação de curso e direção de escola, sendo de salutar a continuação desta aposta e recomendação da exportação de sinergias e desafios partilhados com outros cursos/escolas do ISEC Lisboa e/ou parceiros externos.

### 6.2. Grau de concretização de propostas de ação de melhoria anteriores

Uma vez que, este é o primeiro ano em que se instituiu o RAAC neste formato, as medidas de melhoria anteriores eram registadas e monitorizadas avulsa e diretamente pelas coordenações de curso pelo que não há nada a registar neste relatório, sendo o mesmo alvo de avaliação no ano letivo seguinte no RAAC que vier a ser elaborado referente ao ano letivo de 2020/2021.

### 6.3. Análise SWOT

#### **PONTOS FORTES**

1. Forte enquadramento da proposta com a missão, visão, valores, objetivos e projeto educativo do ISEC Lisboa;
2. Consolidada oferta formativa de qualidade, com investimento evidente nos diversos recursos necessários à sua diferenciação, em linha com as melhores práticas nacionais/internacionais;
3. Corpo docente próprio, qualificado e especializado e que se constitui como uma equipa multidisciplinar coesa e articulada na medida em que os docentes que participam neste ciclo de estudos já trabalham em conjunto com sucesso noutras ofertas formativas ministradas no ISEC Lisboa;
4. Maioria dos docentes em regime de tempo integral, tendo uma ligação estável com a instituição;
5. Flexibilidade dos professores no acompanhamento da formação académica, tendo em conta necessidades específicas dos estudantes, em especial dos estudantes/trabalhadores;
6. Satisfação evidente dos estudantes que frequentam o ciclo de estudos, fruto do espelhado no processo de monitorização pedagógica;
7. Existência de infraestruturas e sistemas tecnológicos para as interações pedagógicas entre professores e estudantes e para acesso a recursos de estudo e investigação;
8. Realização de seminários com convidados externos em várias áreas de conhecimento, contribuindo para estabelecer relação entre a teoria e a prática;

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

9. Possibilidade de várias experiências em estágios/contextos de formação diversos, proporcionada pelo elevado número de protocolos ativos (instituições públicas e privadas) e pela continuidade temporal de colaboração de docentes cooperantes com o ISEC Lisboa;
10. Elevado grau de satisfação das instituições que recebem os estagiários que salientam a facilidade da sua integração, as suas competências ao nível da planificação e no recurso a materiais manipuláveis adequados às atividades;
11. Existência de uma oferta, aberta à comunidade, com envolvimento de docentes do ciclo de estudo na realização de ações de formação contínua para educadores e professores, que se enquadram na missão e objetivos deste ciclo de estudos;
12. Excelente relacionamento entre Direção, Coordenação, docentes, não docentes e discentes, promotor de um ótimo ambiente de ensino-aprendizagem, e facilitador da resolução rápida e pessoal de situações problemáticas;
13. Instrumentos de controlo da qualidade e metodologias de ensino levados a cabo e com o conhecimento dos estudantes;
14. Existência de medidas de incremento à internacionalização em termos de estudantes e professores visitantes;
15. Existência de um sistema integrado de gestão académica que assegura a tramitação desmaterializada e digital de todos os processos académicos;
16. Espaços amplos, bom ambiente académico e bons acessos ao Campus.

### PONTOS FRACOS

1. Reduzida taxa de publicação de artigos científicos em revistas indexadas e/ou com revisão por pares;
2. Inexistência de uma sala multiusos para desenvolvimento autónomo em ambiente de co-work;
3. Nível reduzido de participação de estudantes em projetos e atividades de investigação e produção científica;
4. Centralização e alguma dependência ainda dos Serviços Académicos em alguns momentos de interação entre alunos e o ISEC Lisboa;
5. Falta de experiências de campo na indústria integradas no plano de curricular.

### OPORTUNIDADES

1. Captação de novos públicos internacionais;
2. Promoção da mobilidade dos estudantes inscritos no ciclo de estudos;
3. Estabelecimento de parcerias continuadas com outras instituições, nacionais e estrangeiras;
4. Existência de fundos e linhas de financiamento disponíveis para desenvolvimento de iniciativas de investigação colaborativa e aplicada na área do ciclo de estudos.
5. Comunicação eficaz dos aspetos diferenciadores do ciclo de estudos.
6. Melhoria da estrutura curricular e plano de estudos do CE, nomeadamente através dos resultados oriundos de processos de autoavaliação como o decorrente, em que participam docentes e discentes;

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

7. Investimento, por parte do ISEC Lisboa e dos docentes do curso de estudos, na área da investigação aplicada envolvendo estudantes do ciclo de estudos, promovendo e incentivando a continuidade de uma formação ao longo da vida;
8. Envolvimento dos estudantes em projetos de investigação e de ligação à comunidade (p.e. o projeto Conhecer para Aprender e o projeto Liderança de Professores), com vista à divulgação em eventos científicos e à publicação de artigos;
9. Inserção no Mercado de trabalho através da Rede Know Now Know How;
10. Boa localização geográfica do ISEC Lisboa e rede de transportes envolventes;
11. Capacidade crescente de prestação de serviços à comunidade;
12. Aumento das necessidades emergentes das áreas criativas e gráficas resultantes da digitalização acelerada pela pandemia (procura de profissionais crescente);
13. Crescente utilização das plataformas online de Ensino-Aprendizagem;
14. Processo de transição digital em curso no ISEC Lisboa.

### CONSTRANGIMENTOS

1. Situação pandémica a afetar fortemente o setor do ensino superior;
2. Crise económica e financeira que coloca importantes questões de capacidade financeira dos estudantes para suportar as propinas do ciclo de estudos.
3. Limitações impostas pelas atuais condições e modelos de financiamento do ensino superior com desvantagem para o ensino privado;
4. Concorrência de outras instituições de ensino superior, públicas e privadas, que ministram a mesma oferta formativa no distrito de Lisboa e limítrofes;
5. Persistência de uma visão desqualificante do Ensino Superior Politécnico e, mais especificamente, do Ensino Superior Privado;
6. Dificuldade dos estudantes em assistir a todas as aulas presenciais, por serem trabalhadores (com ou sem estatuto);
7. Oferta formativa concorrencial na região de Lisboa;
8. Forte comunicação visual, com autonomização de identidade, de cursos concorrentes.

### 6.4. Boas Práticas

Relativamente às práticas que se podem considerar meritórias podemos salientar a preocupação e acompanhamento constante que docentes, coordenação do curso e direção de escola em relação a todos os estudantes do curso, permitindo identificar precocemente situações que carecem de resolução ou intervenção, diminuindo eficazmente potenciais focos de conflito ou descontentamento.

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

De igual modo salienta-se, também, a proximidade com as entidades de estágio e potenciais empregadores permitindo que estudantes façam facilmente a ponte entre o ensino e a aplicação prática. Por fim parece-nos ser de destacar também o elevado conjunto de atividades de ligação à comunidade do ciclo de estudos através da organização anual de um conjunto de projetos, eventos e iniciativas que promovem o contacto entre estudantes, instituições, empresas, empregadores e outras e abrindo o ciclo de estudos ao exterior.

### 6.5. Propostas de Ações de Melhoria

Com vista a melhorar o desempenho do ciclo de estudos em análise, recomenda-se a adoção de ações de melhoria nas seguintes áreas:

1. Criação de jornadas de trabalho científico, com integração de docentes em equipas multidisciplinares para o incentivo à produção científica, com apoio à escrita.
2. Continuar a promover o aumento da mobilidade de alunos e docentes através da realização de atividades de apelo à mobilidade e/ou disponibilização de informação sobre apoios disponíveis para o efeito;
3. Estabelecer com entidades parceiras, dinâmicas de promoção do exercício da atividade profissional futura, de promoção do *networking* e disseminação de boas práticas;
4. Promover o desenvolvimento e a organização, bem como a disseminação, de atividades e investigação juntos dos alunos, apelando ao seu envolvimento e participação nas mesmas.
5. Consolidar a aposta na internacionalização do curso.
6. No âmbito do processo de transformação digital do ISEC Lisboa, em curso, elaborar e implementar, até ao 2021/2022 um Plano de Criação de Serviço de Empréstimos Digitais e de Criação de Laboratórios Virtuais na área do ciclo de estudos;
7. Nos próximos 3 anos, com início no ano letivo de 2020/2021, aumentar o acervo digital e serviços de referência da Biblioteca do ISEC Lisboa na área do ciclo de estudos;



## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

9. No âmbito do processo de transformação digital do ISEC Lisboa, adotar instrumentos que permitam a validação e verificação de documentos e a certificação de assinaturas de modo a reduzir em 90% a necessidade de interação presencial com os Serviços Académicos;

10. Aplicar os mecanismos previstos na Política Científica do ISEC Lisboa para aumento da produção científica dos docentes e dos docentes com estudantes, designadamente:

- a) o reconhecimento da produção e disseminação de conhecimento científico e tecnológico no modelo de avaliação de desempenho docente (já implementado);
- b) a contemplação no serviço docente de horas para investigação, no ano seguinte àquele em que os docentes revelarem maior produção científica (já implementado);
- c) apoio financeiro para publicação em revistas e jornais científicos de impacto e apresentações em iniciativas científicas com possibilidade de publicação (já implementado);
- d) existência de equipamento laboratorial adequado aos projetos de I&DT (já implementado);
- e) financiamento interno para projetos de I&DT, criando o “Concurso de Projetos de Investigação do ISEC Lisboa” (já implementado);
- f) formação específica em metodologias de investigação e utilização de programas de análise de dados (já implementado);
- g) divulgação de *calls* para financiamentos externos e de iniciativas científicas (já implementado);
- h) apoio ao estabelecimento de parcerias nacionais e internacionais por parte da Direção Geral para a Investigação e Desenvolvimento (DGID) e do Gabinete de Relações Internacionais (GRI) (já implementado).

A monitorização deve ser contínua e, no final do ano letivo de 2022 devem ser avaliados os resultados da produção científica e adequadas as medidas em função do desempenho obtido neste indicador.

### 6.6. Medidas concretas a implementar no ano letivo 2020/2021

Considerando a particular premência de introdução de melhorias em alguns processos internos, recomenda-se, com caráter imediato, a adoção das seguintes medidas:

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

1. Criação de jornadas de trabalho científico, com integração de docentes em equipas multidisciplinares para o incentivo à produção científica, com apoio à escrita;
2. Divulgar o Regulamento para atribuição de Bolsas Universitatis para a internacionalização com vista a promover o aumento da mobilidade de alunos e docentes através da realização de atividades de apelo à mobilidade e/ou disponibilização de informação sobre apoios disponíveis para o efeito;
3. Promover o desenvolvimento e a organização, bem como a disseminação, de atividades e investigação juntos dos alunos, apelando ao seu envolvimento e participação nas mesmas.
4. Rever o Regulamento Geral de CTESP e Regulamento Específico do curso com vista a inclusão de medidas que incentivem a concretização de produção científica.

### 6.7. Aprovação e Divulgação

Face a todo o supra exposto, deve o presente RAAC ser remetido para apreciação e atuação em conformidade, à Coordenação do ciclo de estudos e Direção de Escola.

Deve, também, ser remetido ao Conselho Pedagógico e ao Conselho de Direção para aprovação e implementação das medidas de melhoria, cuja execução será acompanhada pelo GAGQ e divulgado a toda a comunidade académica, incluindo estudantes, no site do ISEC Lisboa em Qualidade > Ensino e Aprendizagem.



**ISECLISBOA.PT**

ALAMEDA DAS LINHAS DE TORRES, 179

1750-142 LISBOA

+351 217 541 310

G.AVALIACAO@ISECLISBOA.PT