

# **Relatório Anual de Autoavaliação de curso**

**Licenciatura 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>12</b>
<b>4. ESTUDANTES</b>	<b>14</b>
4.1 Caracterização dos estudantes por género, idade e ano curricular	<b>14</b>
4.2. Caracterização dos estudantes por distrito de proveniência	<b>14</b>
4.3 Caracterização dos estudantes por nível de escolaridade dos pais	<b>15</b>
4.4 Procura do ciclo de estudos nos últimos 3 anos	<b>16</b>
4.5 Regime de ingresso no ano letivo de 2019/2020	<b>16</b>
4.6 Estudantes com estatuto de Trabalhador-Estudante	<b>17</b>
<b>5. RESULTADOS</b>	<b>18</b>
5.1 Taxa de sucesso por UC	<b>18</b>
5.2 Distribuição de classificações por UC	<b>22</b>
5.3 Abandono total no ciclo de estudos	<b>23</b>
5.4 Eficiência Formativa	<b>24</b>
5.5 Estudantes com apoio social	<b>25</b>
5.6 Síntese dos resultados de apreciação global do curso pelos estudantes	<b>25</b>
5.7 Síntese dos resultados de apreciação global do curso pelos docentes	<b>29</b>
5.8 Síntese dos resultados em regime de ensino remoto de emergência	<b>31</b>
5.9 Síntese dos resultados sobre a empregabilidade	<b>32</b>
5.10 Resultado das atividades científicas, tecnológicas e/ou artísticas do curso	<b>33</b>
5.11 Internacionalização	<b>39</b>
5.12 Atividade de articulação com a comunidade desenvolvida no âmbito do curso	<b>40</b>
5.13 Protocolos de Cooperação e Parcerias estabelecidas	<b>40</b>
<b>6. APRECIÇÃO GLOBAL</b>	<b>42</b>
6.1 Análise dos resultados	<b>42</b>
6.2 Grau de concretização de propostas de melhoria anteriores	<b>44</b>
6.3 Análise SWOT	<b>44</b>
6.4 Boas Práticas	<b>46</b>
6.5 Proposta de ações de melhoria	<b>46</b>
6.6 Medidas concretas a implementar em 2020/2021	<b>48</b>
6.7 Aprovação e divulgação	<b>49</b>

## REVISÃO DOCUMENTAL

---

REVISÃO DO DOCUMENTO			
Versão	Alteração	Por	Data
1.0	Emissão do documento	GAGQ	2021.01.29

*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 da Licenciatura em Gestão Hoteleira (LGH), 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 e 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 + N.º 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, evidencia um resultado francamente positivo dos finalistas de LGH em relação ao curso, apresentando uma média ao grupo de questões realizado de 4,2 (considerando uma escala de 1 a 5). No que concerne à Opinião dos finalistas sobre a Coordenação do Curso (CC) e sobre o Campus, o valor baixa ligeiramente para 3,7 e 3,5, respetivamente.

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.

## 2. MECANISMOS DE GARANTIA DA QUALIDADE DO CURSO

---

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 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 reclamação por estudantes do curso. Não há registo de qualquer outro 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 publico 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 Cristina dos Santos Freitas Barqueira	Doutor	-	100
Ana Isabel do Nascimento Ferreira Runa	Doutor	-	100
António Carrusca Pimenta de Brito	Licenciado	Título de especialista (DL 206/2009)	100
António José das Neves Pires Amado	Doutor	-	100
António Manuel Henrique Fernandes	Doutor	Título de especialista (DL 206/2009)	50
Carimo Hassam Rassal	Mestre	Título de especialista (DL 206/2009)	50
Carlos Eduardo do Jogo Leal Cabeleira	Doutor	-	100
Carlos Manuel Cardoso Vilela da Mota	Doutor	-	
Constantino Dias Teixeira	Doutor	-	100
Diana Sofia da Silva Marques	Doutor	-	100
Felipa Cristina Henriques Rodrigues Lopes dos Reis	Doutor	-	60
José Frederico Monteiro Vicente	Mestre	CTC da Instituição proponente	100
José João Jordano Serrano	Licenciado	Título de especialista (DL 206/2009)	100
Luís António Guerreiro dos Santos Francisco	Licenciado	Título de especialista (DL 206/2009)	100
Maria Cristina Frazão da Silva Catarro	Licenciado	CTC da Instituição proponente	100
Patrícia Alves De Carvalho Lobo	Doutor	-	50
Paula Manuela Oliveira Tavares de Carvalho	Licenciado	-	100
Paulo Jorge de Almeida Gonçalves	Doutor	-	30
Renato Lapa Caria	Licenciado	-	100
Rui Miguel Cortez de Castro e Quadros	Mestre	Título de especialista	100

### 3. EQUIPA DOCENTE DO CICLO DE ESTUDOS

Nome	Grau	Especialista	Regime de Tempo
		(DL 206/2009)	
Sara Vilhena Martins de Almeida Leite	Doutor	CTC da Instituição proponente	100
Simone Gonçalves Fernandes	Mestre	-	10
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 carreira e de docentes convidados, bem como à distribuição dos professores de carreira por categoria. No que diz respeito ao corpo docente próprio, é estabelecido um limite legal de conformidade e cumprimento de no mínimo 60% e, do total de 24 docentes que integram o corpo docente, evidencia-se um resultado percentual de 86% de ETI, valor francamente acima do mínimo legal requerido para o cumprimento legal exigido. Por sua vez, é estabelecido um limite legal de conformidade e cumprimento um mínimo de 50% do corpo docente qualificado, e do total de 24 docentes que integraram o corpo docente do ciclo de estudos em 19/20, evidencia-se um resultado percentual de 51% de ETI, portanto, ligeiramente acima do requerido para o cumprimento legal exigido. Acresce que, para além disso, existem quatro doutoramentos em curso há mais de um ano, evidenciando, pois, o curso uma boa dinâmica de formação e qualificação do corpo docente que aumentará ainda a margem de cumprimento deste requisito legal. Por último, em termos de conformidade legal, é requerida a necessidade de corpo docente especializado no mínimo de 50%, e do total de 24 docentes que integram o corpo docente, evidencia-se um resultado percentual total de 51% em relação ao total de ETI (18,3% Docentes do ciclo de estudos com o grau de doutor especializados

### 3. EQUIPA DOCENTE DO CICLO DE ESTUDOS

nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI) e 33% de Especialistas, não doutorados, de reconhecida experiência e competência profissional nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI)). 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, no que diz respeito ao corpo docente próprio e especializado. É de referir que no que diz respeito ao corpo docente, existe uma percentagem de 51% que lecionam no ISEC Lisboa a tempo integral há mais de três anos. Em detalhe pode ser consultada a informação na [Tabela 3](#).

Tabela 3 Equipa docente do ciclo de estudos

	<b>19/20</b>
N.º Total de Docentes	<b>24</b>
N.º Total de Corpo Docente Próprio	<b>17</b>
% Total ETI de Corpo Docente Próprio	<b>86%</b>
N.º total Docentes com Grau de Doutor	<b>13</b>
% Total ETI com grau de Doutor	<b>51%</b>
N.º Docentes Doutores Especializados nas áreas fundamentais do Ciclo de Estudos (ETI)	<b>6</b>
N.º de Docentes Especialistas não doutorados, nas áreas fundamentais do ciclo de estudos (ETI)	<b>7</b>
% Total ETI de Docentes Doutorados Especializados, nas áreas fundamentais do Ciclo de Estudos	<b>18,3%</b>
% Total ETI de Docentes Especialistas não doutorados, nas áreas fundamentais do Ciclo de Estudos	<b>33%</b>
N.º Docentes em tempo integral com ligação à instituição por período superior a 3 anos	<b>51%</b>
N.º de docentes em programas de doutoramento há mais de um ano	<b>4</b>

## 4. ESTUDANTES

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

Da análise dos dados apresentados na [Tabela 4](#), torna-se evidente que a licenciatura em análise, apresenta uma propensão para o género feminino que se evidencia como uma feminização do corpo discente no que concerne à distribuição por género dos estudantes que a frequentam (38% pertencem ao género masculino e 62% ao género feminino), situando-se sobretudo na faixa etária entre os 20-23 anos (54%), seguindo-se uma faixa etária de alunos entre os 24 e os 27 anos (18%), sendo os restantes elementos distribuídos nas restantes faixas etárias.

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

Idade	N.º de alunos	1.º ano			2.º ano			3.º ano			Total	%		
		Género		%	Género		%	Género		%				
		M	F			M		F			M	F		
<20	15	7	8	21	4	0	4	11	0	0	0	0	19	12
20-23	33	16	17	46	25	6	19	68	26	9	17	53	84	54
24-27	10	4	6	14	6	1	5	16	13	5	8	27	29	18
28-35	7	4	3	10	1	1	0	3	8	4	4	16	16	10
>35	6	2	4	8	1	0	1	3	2	1	1	4	9	6
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>157</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 significativo de 69%, em relação à totalidade de estudantes que frequentaram o ciclo de estudos em 2019/2020, seguindo-se do distrito de Setúbal (16%) e de Aveiro (8%), apresentando os restantes distritos um valor residual e de semelhante distribuição ([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. Salieta-se ainda a existência de um aluno proveniente de Espanha, no entanto, não permite inferir se este facto é, por si só, um fator de possível internacionalização do ciclo de estudos.

## 4. ESTUDANTES

Tabela 5 País e/ou distrito de proveniência dos estudantes

País	Distrito	1.º ano		2.º ano		3.º ano		Total	
		N.º alunos	%	N.º de alunos	%	N.º de alunos	%	N.º de alunos	%
Espanha	-	1	1	0	0	0	0	1	1
	Aveiro	7	10	2	5	4	8	13	8
	Beja	1	1	0	0	0	0	1	1
	Faro	0	0	1	3	2	4	3	2
	Lisboa	46	65	27	73	36	73	109	69
	Santarém	1	1	1	3	0	0	2	1
	Setúbal	14	20	5	14	6	12	25	16
Portugal	Viseu	1	1	0	0	0	0	1	1
	Região Autónoma da Madeira	0	0	0	0	1	2	1	1
	Região Autónoma dos Açores	0	0	1	3	0	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>157</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 entre o nível de escolaridade Secundário (14%) e Superior e 9.º ano (10% *exaequo*), sendo residual a percentagem de progenitores nas restantes habilitações, ainda assim, semelhante às distribuições de progenitores com a restante categoria de 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				3.º ano				Mãe		Pai	
	Mãe	%	Pai	%	Mãe	%	Pai	%	Mãe	%	Pai	%	Total	%	Total	%
Superior	4	6	1	1	6	16	5	14	12	24	9	18	22	14	15	10
Especialização Tecnológica (Nível 4)	2	3	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	2	1	2	1
Especialização Tecnológica (Nível 3)	4	6	7	10	2	5	1	3	7	14	5	10	13	8	13	8
Secundário (12.º ano)	8	11	9	13	4	11	4	11	10	20	9	18	22	14	22	14
3.º Ciclo (7.º, 8.º e 9.º ano)	4	6	4	6	3	8	5	14	4	8	6	12	11	7	15	10
2.º Ciclo (5.º e 6.º ano)	1	1	0	0	5	14	1	3	0	0	2	4	6	4	3	2
1.º Ciclo (1.º, 2.º, 3.º e 4.º ano)	2	3	2	3	2	5	5	14	2	4	3	6	6	4	10	6

## 4. ESTUDANTES

Habilitações	1.º ano				2.º ano				3.º ano				Mãe		Pai	
	Mãe	%	Pai	%	Mãe	%	Pai	%	Mãe	%	Pai	%	Total	%	Total	%
Sabe ler e escrever, mas não tem o 4.º ano	0	0	0	0	1	3	1	3	0	0	0	0	1	1	1	1
Não sabe ler nem escrever	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0
Não Definido	46	65	47	66	14	38	14	38	13	27	15	31	73	46	76	48
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

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

O indicador sobre a procura deste ciclo de estudos evidencia um decréscimo na procura, face à oferta disponibilizada, nos últimos três anos letivos, tendo ficado, aproximadamente, 29%, 51%, 57% das vagas por preencher nos últimos três anos letivos, respetivamente (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	49	54	74
N.º de colocados	48	43	72
N.º inscritos no 1º ano 1ª vez	48	43	72
Alunos em mobilidade (ERASMUS)	-	-	1
Nota de candidatura do último colocado	<b>12,5</b>	<b>9,8</b>	<b>9,8</b>
Nota média de entrada	<b>12,8</b>	<b>12,4</b>	<b>12,1</b>

\* a presente tabela não contempla os estudantes em regime de aluno externo.

### 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 na Licenciatura em Gestão Hoteleira do ISEC Lisboa, na sua maioria ingressaram através de Regime geral de acesso (79), seguindo-se a forma de ingresso de Titulares de diploma de curso técnico superior profissional (29) e Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos (25), seguindo-se as restantes formas de ingresso com um valor inferior.

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

## 4. ESTUDANTES

Habilitação Anterior	1º ano/ 1ª Vez	Geral (com os restantes anos curriculares)
Regime geral de acesso	29	79
Titulares de diploma de especialização tecnológica	1	4
Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos	12	25
Concurso especial de acesso e ingresso para estudantes internacionais	8	11
Titulares de diploma de curso técnico superior profissional	19	29
Transferência	0	0
Mudança de Curso	0	0
Mudança de instituição/cursos	2	3
Reingresso	0	4
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	1	1
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>156</b>
<b>Erasmus</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Aluno Externo</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

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

No que concerne ao total de alunos que frequentaram a licenciatura em apreço no ano letivo 2019/2020, verifica-se que 34 (22%) possuíam o estatuto de trabalhador-estudante (Tabela 9).

Tabela 9 Estudantes com estatuto de trabalhador-estudante

Ano Curricular	N.º de Trabalhadores Estudantes	Género	
		M	F
1.º	13	5	8
2.º	5	0	5
3.º	16	6	10
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>23</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 (91%) na Licenciatura em Gestão Hoteleira 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
9173101	Economia I	65	93%	65	85%	-8%	83	47%	-38%	S1
9173102	Ética e Deontologia	56	98%	56	88%	-10%	81	86%	-1%	S1
9173103	Informática de Gestão	54	100%	54	94%	-6%	79	89%	-6%	S1
9173104	Inglês I	58	98%	58	83%	-15%	84	85%	2%	S1
9173105	Introdução à Gestão	61	96%	61	85%	-11%	81	81%	-4%	S1
9173106	Língua Estrangeira I (Espanhol I)	56	96%	56	91%	-5%	78	94%	3%	S1
9173107	Probabilidades e Estatística	60	94%	60	73%	-21%	83	83%	10%	S1
9173108	Seminário I	62	91%	62	89%	-2%	81	85%	-4%	S1
9173109	Contabilidade Geral	64	69%	64	70%	2%	93	83%	12%	S2
9173110	Economia II	63	86%	63	60%	-26%	87	85%	25%	S2
9173111	Inglês II	67	90%	67	82%	-8%	84	83%	1%	S2
9173112	Legislação Turística e Hoteleira	56	94%	56	88%	-6%	82	85%	-2%	S2
9173113	Língua Estrangeira II (Espanhol II)	61	94%	61	84%	-10%	83	81%	-3%	S2
9173114	Métodos Quantitativos	74	60%	74	61%	1%	101	85%	24%	S2
9173115	Princípios de Gestão Hoteleira	53	96%	53	89%	-7%	82	87%	-2%	S2
9173116	Téc. de Produção e Serviços Hoteleiro I	60	91%	60	85%	-6%	83	84%	-1%	S2
9173117	Gestão de Alojamento I	46	74%	46	78%	4%	59	93%	15%	S1
9173118	Gestão da Produção Alimentar	48	63%	48	71%	8%	69	75%	5%	S1
9173119	Gestão de Recursos Humanos	43	91%	43	84%	-8%	56	95%	11%	S1
9173120	Higiene e Segurança Alimentar	45	78%	45	84%	7%	55	100%	16%	S1
9173121	Inglês III	50	73%	50	90%	17%	53	96%	6%	S1
9173122	Língua Estrangeira III (Espanhol III)	47	79%	47	83%	4%	55	91%	8%	S1
9173123	Nutrição e Dietética	46	85%	46	87%	2%	56	96%	9%	S1
9173124	Seminário II	54	78%	54	85%	7%	58	95%	10%	S1
9173125	Contabilidade de Gestão	41	71%	41	80%	9%	62	76%	-5%	S2
9173126	Gestão de Alojamento II	49	75%	49	84%	9%	63	89%	5%	S2
9173127	Gestão de Eventos	38	83%	38	97%	14%	56	100%	3%	S2
9173128	Gestão de Marketing	35	82%	35	83%	1%	61	93%	11%	S2
9173129	Gestão da Qualidade	37	84%	37	92%	8%	50	94%	2%	S2
9173130	Inglês IV	43	77%	43	93%	16%	52	88%	-5%	S2
9173131	Língua Estrangeira IV (Espanhol IV)	36	73%	36	81%	7%	53	87%	6%	S2
9173132	Téc. de Produção e Serviço Hoteleiro II	30	91%	30	93%	2%	54	89%	-4%	S2

## 5. RESULTADOS

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
9173133	Enogastronomia	33	97%	33	97%	0%	46	100%	3%	S1
9173134	Desenvolvimento Pessoal e Profissional	33	97%	33	97%	0%	34	100%	3%	S1
9173135	Design Hoteleiro	32	97%	32	94%	-3%	44	100%	6%	S1
9173136	Gestão de F&B	31	84%	31	90%	7%	47	98%	8%	S1
9173137	Informática Aplicada à Hotelaria	29	100%	29	93%	-7%	49	96%	3%	S1
9173138	Negociação e Técnicas de Vendas	28	100%	28	100%	0%	44	100%	0%	S1
9173140	Gestão Logística	14	93%	14	86%	-8%	21	90%	5%	S1
9173141	Gestão Hoteleira em Unidades de Saúde	8	100%	8	100%	0%	32	100%	0%	S1
9173142	Seminário III	27	97%	27	100%	3%	50	98%	-2%	S1
9173143	Estágio	30	77%	30	83%	7%	40	95%	12%	S2
9173144	Gestão Estratégica	34	100%	34	94%	-6%	38	97%	3%	S2
9173145	Gestão Financeira	38	89%	38	82%	-7%	39	95%	13%	S2
9173146	Gestão de Projeto	34	92%	34	88%	-4%	47	94%	5%	S2
9173148	Atividade e Cultura Turística	22	96%	22	86%	-9%	19	100%	14%	S2
9173149	Comunicação Organizacional	8	100%	8	100%	0%	27	100%	0%	S2
9173151	Mercados e Destinos Turísticos	1	100%	1	100%	0%	16	100%	0%	S2
9173152	Empreendedorismo	24	100%	24	100%	0%	20	100%	0%	S2
9173153	Sustentabilidade Ambiental	23	97%	23	96%	-1%	42	95%	0%	S2
			<b>88%</b>		<b>85%</b>	<b>-3%</b>		<b>91%</b>	<b>6%</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 negativa na média global da taxa de sucesso do curso, entre o ano letivo 2017/2018 e 2018/2019, invertendo o resultado em relação a 2019/2020, ainda assim, um resultado superior ao obtido em 2017/2018. De salientar que no caso 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, evidenciou-se uma tendência negativa nas UC de “Legislação Turística e Hoteleira”, “Língua Estrangeira II (Espanhol II)”, “Princípios de Gestão Hoteleira”, “Téc. de Produção e Serviços Hoteleiro I”, “Contabilidade de Gestão” e “Téc. de Produção e Serviço Hoteleiro II”, comparativamente com o ano letivo de 2018/2019 e em alguns casos também em relação a 2017/2018.

## 5. RESULTADOS

---

De acordo com os dados dos relatórios de avaliação contínua, verifica-se que, em termos médios, a taxa de aprovação nos últimos três anos letivos (2017/18, 2018/19 e 2019/20) subiu, variando entre os 88% e os 91%.

Salienta-se que a UC de “Economia I” apresenta uma taxa de sucesso escolar a baixo dos 50%, o que carece de acompanhamento e definição de ações de melhoria por parte da coordenação de curso.

No relatório de sucesso escolar analisado no presente estudo (que pode ser consultado em [https://www.iseclisboa.pt/images/relatorios/RSE\\_GAGQ\\_LGH\\_20192020\\_V1.0.pdf](https://www.iseclisboa.pt/images/relatorios/RSE_GAGQ_LGH_20192020_V1.0.pdf)), verifica-se, ainda, que as taxas de aprovação dos alunos considerados “Regulares” e dos alunos com estatuto de trabalhador-estudante no ano letivo de 2019/2020, são de 88% e 93%, respetivamente, 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, 13 UC em que a taxa de aprovação dos alunos com estatuto de trabalhador estudante é inferior aos alunos considerados “Regulares”, a saber Economia I (47% para alunos regulares, 46% para trabalhadores estudantes), Gestão de Alojamento I (94% para alunos regulares e 86% para alunos trabalhadores estudantes), Gestão da Produção Alimentar (81% para alunos regulares e 40% para alunos trabalhadores estudantes), Gestão de Recursos Humanos (96% para alunos regulares e 88% para trabalhadores estudantes), Língua Estrangeira III (Espanhol III) (91% para alunos regulares e 90% para trabalhadores estudantes), Seminário II (96% para alunos regulares e 86% para trabalhadores estudantes), Contabilidade de Gestão (77% para alunos regulares e 70% para trabalhadores estudantes), Gestão de Alojamento II (91% para alunos regulares e 80% para trabalhadores estudantes), Gestão da Qualidade (95% para alunos regulares e 91% para trabalhadores estudantes), Inglês IV (93% para alunos regulares e 70% para trabalhadores estudantes), Língua Estrangeira IV (Espanhol IV) (88% para alunos regulares e 80% para trabalhadores estudantes), Téc. De Produção e Serviço Hoteleiro II (91% para alunos regulares e 82% para trabalhadores estudantes) e Estágio (100% para alunos regulares e 85% para trabalhadores estudantes), sendo que, para estes casos, deverá ser analisado pela coordenação do CE, a origem desta discrepância e

## 5. RESULTADOS

definição de medidas de acompanhamento de trabalhadores estudantes com vista a aumentar a sua taxa de sucesso nestas UC (Tabela 11).

Tabela 11 Variação das Taxas de Aprovação no ano letivo 19/20, comparativamente entre os alunos considerados "Regulares" e os alunos com estatuto trabalhador-estudante (TE)

UC	Aprovados		Inscritos		Taxa de Aprovação	
	Regular	TE	Regular	TE	Regular	TE
Economia I	33	6	70	13	47%	46%
Ética e Deontologia	56	14	67	14	84%	100%
Informática de Gestão	57	13	66	13	86%	100%
Inglês I	59	12	71	13	83%	92%
Introdução à Gestão	54	12	68	13	79%	92%
Língua Estrangeira I (Espanhol I)	60	13	65	13	92%	100%
Probabilidades e Estatística	56	13	68	15	82%	87%
Seminário I	56	13	68	13	82%	100%
Contabilidade Geral	59	18	74	19	80%	95%
Economia II	61	13	74	13	82%	100%
Inglês II	58	12	72	12	81%	100%
Legislação Turística e Hoteleira	57	13	69	13	83%	100%
Língua Estrangeira II (Espanhol II)	67	0	83	0	81%	-
Métodos Quantitativos	67	19	81	20	83%	95%
Princípios de Gestão Hoteleira	58	13	69	13	84%	100%
Téc. de Produção e Serviços Hoteleiro I	56	14	69	14	81%	100%
Gestão de Alojamento I	49	6	52	7	94%	86%
Gestão da Produção Alimentar	48	4	59	10	81%	40%
Gestão de Recursos Humanos	46	7	48	8	96%	88%
Higiene e Segurança Alimentar	48	7	48	7	100%	100%
Inglês III	42	9	44	9	95%	100%
Língua Estrangeira III (Espanhol III)	41	9	45	10	91%	90%
Nutrição e Dietética	46	8	48	8	96%	100%
Seminário II	49	6	51	7	96%	86%
Contabilidade de Gestão	40	7	52	10	77%	70%
Gestão de Alojamento II	48	8	53	10	91%	80%
Gestão de Eventos	48	8	48	8	100%	100%
Gestão de Marketing	45	12	49	12	92%	100%
Gestão da Qualidade	37	10	39	11	95%	91%
Inglês IV	39	7	42	10	93%	70%
Língua Estrangeira IV (Espanhol IV)	38	8	43	10	88%	80%
Téc. de Produção e Serviço Hoteleiro II	39	9	43	11	91%	82%
Enogastronomia	35	11	35	11	100%	100%
Desenvolvimento Pessoal e Profissional	24	10	24	10	100%	100%
Design Hoteleiro	35	9	35	9	100%	100%
Gestão de F&B	34	12	35	12	97%	100%
Informática Aplicada à Hotelaria	34	13	36	13	94%	100%
Negociação e Técnicas de Vendas	33	11	33	11	100%	100%
Gestão Logística	14	5	16	5	88%	100%
Gestão Hoteleira em Unidades de Saúde	22	10	22	10	100%	100%

## 5. RESULTADOS

UC	Aprovados		Inscritos		Taxa de Aprovação	
	Regular	TE	Regular	TE	Regular	TE
Seminário III	35	14	36	14	97%	100%
Estágio	27	11	27	13	100%	85%
Gestão Estratégica	24	13	25	13	96%	100%
Gestão Financeira	25	12	27	12	93%	100%
Gestão de Projeto	30	14	33	14	91%	100%
Atividade e Cultura Turística	12	7	12	7	100%	100%
Comunicação Organizacional	23	4	23	4	100%	100%
Mercados e Destinos Turísticos	9	7	9	7	100%	100%
Empreendedorismo	14	6	14	6	100%	100%
Sustentabilidade Ambiental	26	14	28	14	93%	100%
<b>Soma:</b>	<b>2 073</b>	<b>506</b>			-	-
<b>Valores Médios:</b>	<b>41</b>	<b>10</b>			<b>88%</b>	<b>93%</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>15</b>	<b>4</b>			<b>10%</b>	<b>13%</b>

### 5.2. Distribuição de Classificações por UC

No que concerne à distribuição de classificações por UC no ano letivo de 2019/2020, evidencia-se apenas uma UC cuja taxa de aprovação é inferior a 50% comparativamente às restantes UC (Tabela 12).

Tabela 12 Sucesso Escolar nas Unidades Curriculares

Código UC	Nome da UC	Inscritos (1)	Aprov. e Credit. (2)	% Aprovados (3)	CM Aprovados (4)
9173101	Economia I	83	39	47%	12,0
9173102	Ética e Deontologia	81	70	86%	13,9
9173103	Informática de Gestão	79	70	89%	15,1
9173104	Inglês I	84	71	85%	14,6
9173105	Introdução à Gestão	81	66	81%	12,8
9173106	Língua Estrangeira I (Espanhol I)	78	73	94%	17,2
9173107	Probabilidades e Estatística	83	69	83%	13,7
9173108	Seminário I	81	69	85%	15,6
9173109	Contabilidade Geral	93	77	83%	14,0
9173110	Economia II	87	74	85%	13,9
9173111	Inglês II	84	70	83%	15,3
9173112	Legislação Turística e Hoteleira	82	70	85%	13,6
9173113	Língua Estrangeira II (Espanhol II)	83	67	81%	16,2
9173114	Métodos Quantitativos	101	86	85%	14,6
9173115	Princípios de Gestão Hoteleira	82	71	87%	16,3
9173116	Téc. de Produção e Serviços Hoteleiro I	83	70	84%	16,6
9173117	Gestão de Alojamento I	59	55	93%	13,0
9173118	Gestão da Produção Alimentar	69	52	75%	13,3

## 5. RESULTADOS

Código UC	Nome da UC	Inscritos (1)	Aprov. e Credit. (2)	% Aprovados (3)	CM Aprovados (4)
9173119	Gestão de Recursos Humanos	56	53	95%	14,0
9173120	Higiene e Segurança Alimentar	55	55	100%	14,4
9173121	Inglês III	53	51	96%	13,4
9173122	Língua Estrangeira III (Espanhol III)	55	50	91%	17,2
9173123	Nutrição e Dietética	56	54	96%	13,3
9173124	Seminário II	58	55	95%	15,5
9173125	Contabilidade de Gestão	62	47	76%	11,8
9173126	Gestão de Alojamento II	63	56	89%	14,3
9173127	Gestão de Eventos	56	56	100%	14,5
9173128	Gestão de Marketing	61	57	93%	14,8
9173129	Gestão da Qualidade	50	47	94%	12,9
9173130	Inglês IV	52	46	88%	13,7
9173131	Língua Estrangeira IV (Espanhol IV)	53	46	87%	15,7
9173132	Téc. de Produção e Serviço Hoteleiro II	54	48	89%	15,1
9173133	Enogastronomia	46	46	100%	12,8
9173134	Desenvolvimento Pessoal e Profissional	34	34	100%	13,6
9173135	Design Hoteleiro	44	44	100%	15,5
9173136	Gestão de F&B	47	46	98%	13,2
9173137	Informática Aplicada à Hotelaria	49	47	96%	14,3
9173138	Negociação e Técnicas de Vendas	44	44	100%	14,3
9173140	Gestão Logística	21	19	90%	13,3
9173141	Gestão Hoteleira em Unidades de Saúde	32	32	100%	16,0
9173142	Seminário III	50	49	98%	15,6
9173143	Estágio	40	38	95%	17,1
9173144	Gestão Estratégica	38	37	97%	15,9
9173145	Gestão Financeira	39	37	95%	11,7
9173146	Gestão de Projeto	47	44	94%	16,9
9173148	Atividade e Cultura Turística	19	19	100%	15,1
9173149	Comunicação Organizacional	27	27	100%	13,9
9173151	Mercados e Destinos Turísticos	16	16	100%	15,1
9173152	Empreendedorismo	20	20	100%	16,0
9173153	Sustentabilidade Ambiental	42	40	95%	13,5
<b>Médias do Curso:</b>				<b>91%</b>	<b>14,6</b>
<b>Desvio Padrão:</b>				<b>9%</b>	<b>1,4</b>

### 5.3. Abandono Total no ciclo de estudos

A taxa de abandono total do ciclo de estudos (Tabela 13), calculada relativamente aos alunos que se encontravam no 1.º, 2.º e 3.º ano curricular em 2018/2019 para o ano letivo 2019/2020 foi de 7% correspondente ao abandono do ciclo de estudos por parte de 5 alunos, o que corresponde à média normal

## 5. RESULTADOS

para este tipo de ciclo de estudos. De igual modo, dos 157 alunos inscritos no ano letivo 2019/2020, 2 realizaram o seu reingresso no ciclo de estudos, 64 eram alunos oriundos do 1.º ano curricular ou 2.º ano curricular de 2018/2019, 19 reprovaram em anos letivos anteriores e 1 era antigo alunos externos (Tabela 13).

Tabela 13 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, 2.º e 3.º ano)	
Total de alunos inscritos 1.º ano	Total de alunos inscritos 2.º ano	Total de alunos inscritos 2.º ano	Total de alunos inscritos 3.º ano	N.º	%
31	39	37	49	5	7

### 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, neste caso em concreto, nos três anos curriculares. A Tabela 14 apresenta os resultados correspondentes aos últimos 3 anos letivos e a Tabela 15 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 superior à taxa de conclusão (67% e 12%, respetivamente).

Tabela 14 Eficiência formativa em 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
N.º de Diplomados	26	21	33
N.º de Diplomados em N	16	13	27
N.º de Diplomados em N+1	6	7	3
N.º de Diplomados em N+2	1	13	3
N.º de Diplomados em > N+2	3	-	-

## 5. RESULTADOS

Tabela 15 Taxa de Aprovação e de Conclusão em 2019/2020

N.º de Inscritos 3.º ano	N.º de Diplomados	Taxa de Aprovação*	Taxa de Conclusão** em 3 anos	N.º anos para a conclusão	N.º de alunos por anos de conclusão	Média das Classificações
49	33	67%	12%	N	4	14,07
				N+1	0	
				N+2	1	
				N+3	0	
				N+5	1	

\*Taxa correspondente à relação entre o número de alunos diplomados e o n.º de alunos inscritos no 3.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).

Conforme se pode verificar, apesar de a taxa de conclusão ser de 12%, a taxa de aprovação é superior a 50% (67%), o que pode ser em parte justificado pelo facto de haver uma percentagem, ainda que pouco significativa, de alunos com estatuto trabalhador-estudante, que têm mais dificuldade na conciliação entre as suas obrigações profissionais e o estudo. Esta é uma situação que carece de acompanhamento pela coordenação de curso e docentes orientadores no sentido de ajudarem os estudantes a concluir os seus estudos nos prazos previstos.

### 5.5. Estudantes com Apoio Social

Verifica-se que no ano letivo de 2019/2020, 22 alunos usufruíu de apoio social, em particular do apoio de bolsas DGES 2019-2020, perfazendo uma percentagem significativa do total de alunos que frequentaram a Licenciatura em Gestão Hoteleira no respetivo ano letivo. De igual modo, a nível de apoios internos, verificou-se a existência de 8 alunos com acordos especiais de pagamento e 15 com situação de dívida por resolver.

### 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

## 5. RESULTADOS

---

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.

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 4,0 (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 4,2, numa escala entre 1 e 6, em que 1 significa Muito Insatisfeito e 6 significa Muito Satisfeito. Salienta-se que não é efetuada uma análise comparativa inter semestral, devido à alteração das escalas utilizadas.

## 5. RESULTADOS



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\\_LGH\\_201920\\_1S\\_Curso\\_V1.0.pdf](https://www.iseclisboa.pt/images/relatorios/RMP_GAGQ_LGH_201920_1S_Curso_V1.0.pdf))

## 5. RESULTADOS

<b>Média do curso:</b>	4,2	
<b>Satisfação Geral com o ISEC Lisboa</b>	3,7	
Grau de satisfação com o curso	3,9	
Grau de satisfação com o ISEC Lisboa	3,5	
Grau de satisfação com o seu empenho nas UC	3,8	
Grau de satisfação com os docentes	3,5	
Grau de satisfação com os espaços e serviços	3,9	
<b>Avaliação da Unidade Curricular</b>	4,2	
O interesse dos conteúdos lecionados	4,2	
A adequação da componente prática	4,2	
A articulação das várias componentes da UC (Teórica; Prática; Teórico-prática; laboratórios; seminários, etc.)	4,1	
A adequação da extensão do programa	4,2	
A adequação das atividades propostas aos objetivos definidos para a UC	4,1	
A articulação entre as atividades desenvolvidas na UC e as competências adquiridas anteriormente	4,2	
A adequação dos elementos de estudo e bibliografia recomendados	4,2	
A adequação dos créditos atribuídos à UC, face à carga de trabalho estimada para os alunos	4,1	
<b>Metodologias e Ferramentas utilizadas na UC</b>	4,2	
A adequação dos meios disponibilizados para a UC (equipamentos, laboratórios, salas de informática, etc.)	4,2	
A disponibilização das ferramentas informáticas, adequadas à UC	4,2	
<b>Metodologias e Ferramentas utilizadas na UC (ERE)</b>	4,1	
A plataforma Moodle é intuitiva	4,2	
A apresentação dos conteúdos através das sessões de aulas presenciais (via Zoom, p.e.) foi apropriada	4,2	
A apresentação dos conteúdos através de aulas não presenciais foi apropriada	4,1	
O processo de aprendizagem foi facilitado pela plataforma utilizada	4,1	
A quantidade/qualidade dos materiais para estudo na Plataforma (apontamentos, bibliografia, exercícios)	4,1	
Os exercícios resolvidos/propostos na plataforma consolidaram a aprendizagem dos conteúdos da UC	4,1	
Os momentos de interação com o docente (sessões de aulas presenciais, discussões em fóruns, contactos por email)	4,2	
<b>Processo de Avaliação da UC</b>	4,2	
Nível de satisfação com os momentos de avaliação não presencial (Testes no Moodle, Trabalhos Extra, Apresentações Online, etc)	4,2	
O processo de avaliação foi adequado ao tipo de ensino (ensino remoto ou presencial) e objetivos da UC	4,2	
O processo de avaliação foi claramente apresentado	4,2	
O volume de trabalho/tempo exigido para obter aprovação final foi adequado	4,1	
<b>Dinâmica do Ensino-Aprendizagem</b>	4,3	
A capacidade de estímulo e motivação dos estudantes para a UC	4,1	
A criação de um clima favorável à aprendizagem e à participação ativa dos estudantes	4,2	
O estímulo à autonomia dos estudantes	4,2	
O acompanhamento do trabalho do estudante	4,2	
A disponibilidade para esclarecer dúvidas	4,4	
A disponibilidade para esclarecer dúvidas	4,4	
Disponibilização de materiais e elementos de estudo	4,4	
Cumprimento do programa	4,3	

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\\_LGH\\_201920\\_2S\\_Curso\\_V1.0.pdf](https://www.iseclisboa.pt/images/gagq/RMP_LGH_201920_2S_Curso_V1.0.pdf))

## 5. RESULTADOS

<b>Desempenho do Docente</b>	<b>4,4</b>	
A assiduidade e pontualidade às atividades letivas	4,5	
A clareza na exposição dos conteúdos da UC	4,3	
O domínio dos conteúdos programáticos	4,5	
A organização dos conteúdos e atividades durante as horas de contacto	4,3	
A qualidade dos materiais didáticos utilizados durante as horas de contacto	4,3	
A utilização da plataforma MOODLE pelo professor	4,4	
O cumprimento das regras de avaliação acordadas com os estudantes	4,5	
<b>Desempenho do Docente (ERE)</b>	<b>4,3</b>	
À planificação dos conteúdos apresentados (sessões presenciais, aulas não presenciais, apontamentos, exercícios)	4,3	
À dinâmica criada nas sessões presenciais	4,2	
À abordagem dos temas	4,3	
Ao apoio pedagógico prestado (esclarecimento de dúvidas, discussão em fóruns, contacto via email)	4,4	
À adequação da comunicação assíncrona	4,3	
À adequação da comunicação síncrona	4,3	
Avaliação global do desempenho do docente	4,4	

Figura 3 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\\_LGH\\_201920\\_2S\\_Curso\\_V1.0.pdf](https://www.iseclisboa.pt/images/gagq/RMP_LGH_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) em particular, 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 de 71% e no curso da Licenciatura em Gestão Hoteleira foi de 72%. O RFUC do curso em apreço reuniu a perceção dos docentes quanto ao funcionamento do ciclo de estudos em 2019/2020 e segundo eles, 11% dos estudantes não estava preparado para frequentar as UC. Maioritariamente consideraram que os alunos tiveram interesse pelos conteúdos lecionados e 61% dos docentes referiram que os estudantes eram pontuais. Os docentes mostraram-se satisfeitos com o prazo de entregas dos trabalhos e foram bastante solicitados para o esclarecimento de dúvidas. Os docentes consideram, ainda que, o volume de trabalho pedido aos alunos face aos créditos atribuídos à UC que lecionam foi adequado, assim

## 5. RESULTADOS

---

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. 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 claramente 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 28% dos docentes indicaram ter implementado novas medidas didáticopedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, referindo exercícios práticos, a participação dos alunos num projeto de investigação na área de hotelaria e a utilização dos laboratórios virtuais da New Mexico State University e o software Food Defense Plan Builder da FDA. Um dos fatores considerado em grande parte como ponto fraco foi a dificuldade dos alunos, nomeadamente no que diz respeito à falta de preparação, tendo sido apresentada como sugestão de melhoria, terem mais aulas práticas, com mais trabalho de campo.

No que concerne ao segundo semestre do ano letivo de 2019/2020, a taxa de resposta global foi de 58% e no curso de Licenciatura em Gestão Hoteleira foi de 50%. Maioritariamente consideraram que os alunos tiveram interesse pelos conteúdos lecionados e genericamente estavam satisfeitos com a pontualidade dos estudantes. No que diz respeito ao prazo de entrega dos trabalhos, observou-se que os docentes estão satisfeitos com o cumprimento dos prazos por parte dos alunos e apurou-se também que os docentes foram relativamente 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 igualmente apropriada. A relação com os alunos foi considerada na generalidade muito boa e os horários estabelecidos para as UC foram considerados, na sua maioria, pedagogicamente adequados. A maioria

## 5. RESULTADOS

---

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. Refere-se que 92% dos docentes indicou ter implementado novas medidas didático pedagógicas relevantes para os resultados de aprendizagem, referindo nomeadamente a adaptação ao ensino a distância. A dificuldade de adaptação dos alunos ao ensino à distância foi o fator mais referido como ponto fraco e como sugestões de melhoria foi os docentes referiram que deveria existir uma maior interação entre as várias UC e deveria existir uma maior aplicação das matérias a casos de estudo.

### 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 estudo de Licenciatura apresentou uma taxa de resposta de 25%, sendo que a Licenciatura em Gestão Hoteleira apresentou uma taxa de resposta de 26%.

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 expectável, que o tempo disponível nesta modalidade, é, na realidade, menor, tendo sido transmitidas dificuldades sentidas em particular na conciliação entre as várias esferas

## 5. RESULTADOS

---

(profissional/familiar/académica). Foi, também, possível perceber que em alguns casos, a disponibilidade para o ensino das unidades curriculares acaba por ser condensada, levando em alguns casos à substituição dos momentos presenciais docente-estudante por outras ferramentas de trabalho o que pode, em alguns casos originar uma sobrecarga nos elementos de trabalho e/ou avaliação solicitados.

### 5.9. Síntese dos resultados sobre a Empregabilidade

A última informação publicada a esta data pela DGEEC “Caracterização dos desempregados registados com habilitação superior – junho de 2020 – Tabela Geral” aponta para os 66 diplomados entre 2015 a 2019 (141 se considerarmos o período entre 2000 e 2019) e a inexistência de diplomados desempregados (inscritos no centro de desemprego do IEFP) entre 2015 a 2019, representando assim uma taxa de empregabilidade de 100% (17 desempregados entre 2000 e 2019, representando 87,9% de taxa de empregabilidade (<https://www.dgeec.mec.pt/np4/92/>)).

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.

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, 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 da formação.

## 5. RESULTADOS

---

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

O ISEC Lisboa tem realizado um grande esforço na promoção de atividades de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (I&DT). Uma das medidas com maior impacto foi a criação da nova estrutura da Direção Geral para a Investigação e Desenvolvimento (DGID) e a definição de uma política científica própria e respetivos mecanismos de apoio às práticas de investigação. O ISEC Lisboa disponibiliza a todos os docentes um conjunto de ferramentas e de mecanismos de apoio à investigação, algumas já referidas, como por exemplo, a contemplação na distribuição de serviço docente de horas para investigação, o apoio financeiro para publicações em revistas e jornais científicos, o apoio financeiro para deslocações e inscrições em eventos internacionais de caráter científico para atualização científica e para a apresentação de resultados das atividades de I&DT dos docentes/investigadores do ISEC Lisboa, o acesso a bases de dados, formação específica em metodologias de investigação e utilização de programas de análise de dados, e o apoio financeiro à realização de projetos de I&DT em áreas consideradas estratégicas para o ISEC Lisboa. Para além dos mecanismos referidos, o ISEC Lisboa tem vindo a premiar os docentes que publicaram livros ou artigos científicos. Este conjunto de medidas permitiu obter nos últimos anos um forte incremento na Investigação Científica da Instituição.

De modo a preparar os alunos para o desenvolvimento de atividades de investigação, foi proposta junto da A3ES a alteração do plano de estudos da licenciatura, prevendo-se a inclusão, logo no 1.º semestre do 1.º ano curricular, de uma UC de Iniciação às Práticas de Investigação com vista a preparar os alunos para esta realidade, prevendo-se que a mesma, assim que entre em funcionamento, venha contribuir para que os alunos participem ativamente em atividades de I&DT desde o início dos seus estudos. De particular relevância o apoio à publicação científica com a disponibilização de serviços de tradução disponibilizados de forma gratuita pelo ISEC Lisboa.

No que respeita à investigação científica desenvolvida neste ciclo de estudos, apresenta-se a atividade de investigação e desenvolvimento tecnológico realizada no ano letivo de 2019/2020:

## 5. RESULTADOS

---

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

Ribeiro, M.J., Oliveira, A.P., Martins, P.G., **Barqueira, A.**, (2020). O Ensino Superior na Qualificação de Competências em Proteção Civil – Um Modelo Metodológico de Pesquisa. In: e-book "Educação e a Apropriação e Reconstrução do Conhecimento Científico", Editora Atena, Brasil.

**Fernandes, S.**, Neves S. (2019). "Sonhos que Ajudam" – Alimentação adaptada para doentes oncoló  
Fernandes S, Neves S. 2019. "Sonhos que Ajudam" – Alimentação adaptada para doentes oncológicos. Merck Portugal, Grupo de Estudos de Cancro Cabeça e Pescoço. 1ª Edição.

Morgado, C. .... **Fernandes, A.**, et al. (2020) Effect of Rocha Pear Peel Extracts Added to Wheat and Rye Bread Formulations on Acrylamide Reduction and Sensory Quality Maintenance. In: Monteiro J. et al. (eds) INCREaSE 2019. INCREaSE 2019. Springer, Cham. Nunes A., Morgado C., **Fernandes, A.**, Guerra M., Brandão C. (2020) Perception of the Determinants of Quality and Food Safety by Catering Clients in a Restaurant in the Torres Novas Region. In: Monteiro J. et al. (eds) INCREaSE 2019. INCREaSE 2019. Springer, Cham.

Iglesias, C.; Morgado, C.; Guerra, M.; **Fernandes, A.**; Brandão, C., 2020, "Evaluation and Perception of Quality by School Meals Consumer". 151-159. Springer International Publishing,. 10.1007/978-3-030-30938-1\_12.

Nunes, A.; Morgado, C.; **Fernandes, A.**; Guerra, M.; Brandão, C. 2020. "Perception of the Determinants of Quality and Food Safety by Catering Clients in a Restaurant in the Torres Novas Region". 223-232. Springer International Publishing, 10.1007/978-3-030-30938-1\_18.

Costa J., Morgado C., **Fernandes, A.**, Guerra M., Brandão C. (2020) Profile and Motivations of Consumers of Organic Products. In: Monteiro J. et al. (eds) INCREaSE 2019. INCREaSE 2019. Springer.

Iglesias C., Morgado C., Guerra M., **Fernandes, A.**, Brandão C. (2020) Evaluation and Perception of Quality by School Meals Consumer. In: Monteiro J. et al. (eds) INCREaSE 2019. INCREaSE 2019. Springer, Cham sa.

## 5. RESULTADOS

---

**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.

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

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

## 5. RESULTADOS

---

**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.

**Quadros, R.** (2019). Internacionalização de uma Companhia Aérea, Universidade Europeia, abril 2019;

**Quadros, R.** (2019). Air Summit Universidades, ANCILLARY REVENUE o desafio das Companhias de Baixo Custo, Universidade de Trás os Montes e Alto Douro, abril 2019;

**Quadros, R.** (2019). Strategic Outlook for Human Capital needs in Portuguese Speaking Countries (moderador em painel), LusoAvia, 2º Encontro Internacional Países Lusófonos, maio 2019.

**Rassal, C.** (2020). Turismo e Hospitalidade de A a Z. Em A. Correia, & À. Rodrigues, Turismo e Hospitalidade de A a Z (p. 25,35, 39, 43, 44, 45, 72, 73, 179, 251, 310,311,312,343,344,345 3 346). Portugal: Edições Actual (ISBN: 9789896945053).

## 5. RESULTADOS

---

**Reis, F. & Lopes, C.** (2019). A Inteligência Emocional Como Fator Determinante da Liderança. Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações (R-LEGO), nº9, pp.31-44, ISSN:2183-5845.

**Reis, F. L.** (2019). *Manual de Gestão Das Organizações – Teoria e Prática*, Edições Silabo. ISBN:978-972-618-955-8, 1ª Edição 2ª Impressão.

**Runa, A. I.,** (2019). Emoções, comunicação online e género. In Marta-Lazo & Perez-Calle (Eds). Sabiduria digital para la comunicaci3n inteligente. Livro de atas del VIII *Congreso Internacional de Investigaci3n e Informaci3n Digital* – (pp. 323-324)

Zaragoza: Ediciones Egregius. ISBN 978-84-17270-92-6

**Runa, A. I.,** (2019, outubro). Emoções, comunicação online e género. In Marta-Lazo & Perez-Calle (Eds). Comunicaç3o apresentada no 8º Congreso Internacional de Investigaci3n e comunicaci3n digital-sabiduria digital para la comunicaci3n inteligente. Universidad Zaragoza: Zaragoza.

**Runa, A. I.,** (2019). Emoções, comunicaç3o online e género. In Marta-Lazo & Perez-Calle (Eds). Sabiduria digital para la comunicaci3n inteligente. Livro de atas del VIII *Congreso Internacional de Investigaci3n e Informaci3n Digital* – (pp. 323-324)

Zaragoza: Ediciones Egregius. ISBN 978-84-17270-92-6

**Runa, A.I.** (2020). Emoções, Comunicaç3o Online e Género. In Fábio Oliveira & Silmara Takazaki (Coord.). El género en la comunicaci3n: relaciones y representatividade. (pp 99-123). Colecci3n Comunicaci3n E Informaci3n Digital. Ediciones Egregius. ISBN 978-84-18167-16-4.

**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, Comunicaç3o Online E Género. In Marta-Lazo & Perez-Calle (Eds). Sabiduria digital para la comunicaci3n inteligente. Livro de atas del VIII Congreso Internacional de Investigaci3n e Informaci3n Digital – (pp. 323-324) Zaragoza: Ediciones Egregius. ISBN 978-84-17270-92-6.

**Runa, A. I.,** et al (2020, 22 outubro) “Suddenly we were all online”: perceptions and practices experienced by faculty and students during emergency teaching. Apresentado no âmbito da conferência EDEN 2020

## 5. RESULTADOS

---

Online Research Workshop Enhancing the human experience of learning with technology. Le@d, Universidade Aberta. Portugal.

**Leite, S.** (2019). *Acreditam no príncipe encantado?* Porto: Porto Editora, Col. "O Mundo da Inês".

Viseu, S., **Almeida, A. P.**, Lopes, J., Neves, C., Cruz, C. e Pires, C (2019) (org.). *25 anos do Fórum Português de Administração Educacional – Edição Comemorativa*. Lisboa: Fórum Português de Administração Educacional.

**Leite, S.** (2019). *Norma e uso: contributo para a reflexão sobre um compromisso delicado*, palestra inaugural do Ciclo de Palestras sobre Usos do Português, Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Bragança, 22/02/2019.

**Leite, S.** (2019). *Desleixo vs brio: subsídio para a vitória num conflito subestimado*, palestra proferida na Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, em 07/05/2019.

**Leite, S.** (2019). *"Sísifo. Miguel Torga"*. Jogos Florais. Disponível em <https://www.jogosflorais.com/poemas-de-antes/2019/4/sisifo> e com versão em inglês disponível em <https://www.jogosflorais.com/old-poems/2019/4/sisyphus>.

**Leite, S.** (2019). *"10 Aspetos a ter em conta para falar e escrever bem"*. *Bons Negócios* 26/07/2019. Disponível em <https://bonsnegocios.com.pt/10-aspetos-a-ter-em-conta-para-falar-e-escrever-bem/>

**Leite, S. A.** (2019). *Chegaram os Rapazes!*. Porto: Porto Editora. Col. "O Mundo da Inês".

**Leite, S. A.** (2019). *Férias Atribuladas*. Porto: Porto Editora. Col. "O Mundo da Inês".

**Leite, S. A.** (2019). *Acreditam no Príncipe Encantado?*. Porto: Porto Editora. Col. "O Mundo da Inês".

**Leite, S.** (2020). *Quem Disse Que Namorar Era Simples?* Porto: Porto Editora.

**Leite, S. A.** (2020). *Ensaio sobre a Leitura do Ensaio no Ensino Secundário*. In P. F. O. Neto (coord.), *Peças para um Ensaio*. Belo Horizonte: Moinhos, pp. 375-390.

Batista, A. **Leite, S. A.**; Meirim, J & Rubim, G., org. (2020). *Colóquio Contra a Literatura: Programas (e Metas) nas Escolas*. IELT.

**Leite, S. A. (2020)**. *E Agora Como se Faz uma Aula?* In A. Batista; S. Leite, J. Meirim & G. Rubim, org., *Colóquio Contra a Literatura; programas (e Metas) nas Escolas*. IELT.

## 5. RESULTADOS

---

**Leite, S. A. (2020).** Ensaio Sobre a Leitura do Ensaio no Ensino Secundário In P. Neto, org. Peças para um ensaio. Col. Estudos Saramaguianos. 375-390. Moinhos.

**Leite, S. (2020).** Ensaio sobre a Leitura do Ensaio no Ensino Secundário. In P. Neto (Ed.), Peças para um Ensaio. Col. “Estudos Saramaguianos”, pp. 375-390. Belo Horizonte: Moinhos.

Evidencia-se no ano de 2019/2020 um aumento da produção científica, quando comparado com os anos letivos anteriores. Continua a não resultar clara em todos os projetos e publicações a participação de estudantes nas atividades de I&DT, necessitando essa área de maior intervenção da coordenação de curso e docentes.

### 5.11. Internacionalização

No que concerne à internacionalização do ciclo de estudos em análise, verifica-se que 29% dos estudantes que o frequentavam no ano letivo 2019/2020, eram alunos estrangeiros. Relativamente a alunos em mobilidade Erasmus em regime *incoming* ou *outgoing*, frequentaram o ciclo de estudos apenas um aluno em regime *incoming*. No que concerne aos docentes do ciclo de estudos, não se evidenciou no ano letivo 2019/2020 qualquer docente em processo de mobilidade *outgoing* ou *incoming*. Por último, verificou-se no ano letivo em apreço, a mobilidade de um não docente em regime *outgoing*.

Os esforços desenvolvidos pelo ISEC Lisboa têm melhorado consistentemente os seus indicadores de internacionalização. No entanto, a pandemia de Covid-19 introduziu novos problemas e desafios para o desenvolvimento de novos programas de mobilidade de entrada e de saída Erasmus. Apesar disso, o ISEC Lisboa desenvolveu formas interessantes, importantes e inovadoras de colaboração, destacadas nas linhas seguintes.

Numa prática de internacionalização, o ISEC Lisboa tem concretizadas as ligações no âmbito deste ciclo de estudos Carta Europeia ERASMUS (desde 2007 e 2021-27) e Carta Alargada da EUC (2009).

## 5. RESULTADOS

### 5.12. Atividade de articulação com a comunidade desenvolvida no âmbito do curso

No que respeita, ainda, às atividades de prestação de serviços à comunidade, enunciam-se as mesmas estabelecidas no âmbito de internacionalização, mencionadas em 5.11, através do estabelecimento de 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 16).

Tabela 16 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;

## 5. RESULTADOS

---

- 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..
- 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, destaca-se o cumprimento de todos os 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, ainda que no cumprimento um mínimo de 50% do corpo docente qualificado e o mínimo de 50% do corpo docente qualificado e da necessidade de corpo docente especializado no mínimo de 50%, os resultados evidenciados sejam aproximados em ambos os parâmetros (51% *ex aequo*), carecendo de análise e eventual tomada de ação por parte da coordenação de curso e direção de escola.

No que concerne aos estudantes, verifica-se que a licenciatura em análise, apresenta uma feminização do corpo discente no que concerne à distribuição por género dos estudantes que a frequentam (38% pertencem ao género masculino e 62% ao género feminino), situando-se sobretudo na faixa etária entre os 20-23 anos (54%), seguindo-se uma faixa etária de alunos entre os 24 e os 27 anos (18%), sendo os restantes elementos distribuídos nas restantes faixas etárias.

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

Verifica-se ainda que o distrito onde a proveniência dos estudantes é maior, situa-se em Lisboa, sendo os restantes residuais, à exceção de Setúbal e Aveiro. A escolaridade dos pais e das mães dos estudantes em todos os anos curriculares do curso, situa-se entre o nível de escolaridade Secundário (14%) e Superior e 9.º ano (10% *exaequo*), sendo residual a percentagem de progenitores nas restantes habilitações, ainda assim, semelhante às distribuições de progenitores com a restante categoria de habilitações.

Analisando os dados particulares ao ciclo de estudos, verifica-se um aumento na sua procura nos últimos três anos letivos, revelando a absoluta necessidade de avaliar a pertinência do aumento de vagas à tutela deste ciclo de estudos. Relativamente ao regime de ingresso verifica-se que na sua maioria ingressaram através de Regime geral de acesso (79), seguindo-se a forma de ingresso de Titulares de diploma de curso técnico superior profissional (29) e Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos (25), seguindo-se as restantes formas de ingresso com um valor inferior.

Os resultados apresentados relativamente à taxa de sucesso por UC evidenciam uma tendência positiva na média global da taxa de sucesso do curso, relativamente consistente ao longo dos últimos três anos letivos, apesar de algumas UC requererem uma atenção especial, designadamente no que se refere à definição de medidas de apoio e acompanhamento aos estudantes trabalhadores. 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 7%, evidenciando-se como um número médio e em linha para este tipo de ciclos de estudos, indo ao encontro da média com as melhores instituições nacionais e internacionais.

Em comparação entre os três últimos anos letivos, verifica-se uma eficiência formativa média (correspondente à relação entre o N.º de diplomados e o N.º de alunos inscritos), apresentando uma taxa de conclusão reduzida (12%), como descrito na Tabela 14 e na Tabela 15, sendo recomendável a intervenção por parte da coordenação de curso na inversão dos resultados verificados.

No que concerne à produção científica, verifica-se um volume pouco significativo, nomeadamente no que se refere às publicações com revisão por pares em revistas com factores de impacto, sendo essencial

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

incrementá-lo, bem como a participação em projetos de investigação, designadamente aplicada, na área do ciclo de estudos. De realçar, também, a absoluta necessidade de se envolver os estudantes, desde o primeiro ano do ciclo de estudos nas atividades de investigação e produção científica e da adoção de medidas de incremento à Internacionalização. No que concerne à Ligação à Comunidade, face ao apresentado no presente RAAC, é de salutar as boas práticas adotadas, ainda que seja importante promover a sua manutenção e crescimento sempre que possível.

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

Verifica-se que foram cumpridas integralmente todas condições e propostas de melhoria propostas pela A3ES na acreditação anterior (plano de estudos conducente ao grau de licenciado em Gestão Hoteleira, publicado pelo Despacho n.º 11174/2014, no Diário da República, 2.ª série, N.º 169 de 3 de setembro de 2014, foi acreditado por decisão do Conselho de Administração da Agência de Avaliação do Ensino Superior (A3ES) e registado pela Direção-Geral do Ensino Superior a 31/07/2014 com o número R/A-Ef 944/2011/AL01) e 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 alguns destes docentes que participam neste ciclo de estudos já trabalham em conjunto com sucesso noutras ofertas formativas ministradas no ISEC Lisboa;
4. Flexibilidade dos professores no acompanhamento da formação académica, tendo em conta necessidades específicas dos estudantes, em especial dos estudantes/trabalhadores;

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

5. Satisfação evidente dos estudantes que frequentam o ciclo de estudos, fruto do espelhado no processo de monitorização pedagógica;
6. Existência de infraestruturas e sistemas tecnológicos para as interações pedagógicas entre professores e estudantes e para acesso a recursos de estudo e investigação;
7. Existência de uma oferta, aberta à comunidade, com envolvimento de docentes e estudantes do ciclo de estudo na realização de ações que se enquadram na missão e objetivos deste ciclo de estudos;
8. 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;
9. Instrumentos de controlo da qualidade e metodologias de ensino levados a cabo e com o conhecimento dos estudantes;
10. Existência de medidas de incremento à internacionalização em termos de estudantes e professores visitantes e de apoio e incentivo à I&DT;
11. Existência de um sistema integrado de gestão académica que assegura a tramitação desmaterializada e digital de todos os processos académicos;
12. Espaços amplos, bom ambiente académico e bons acessos ao Campus.

### PONTOS FRACOS

1. Nível reduzido de participação de estudantes em projetos e atividades de investigação e produção científica;
2. Reduzida produção científica na área do ciclo de estudos e, reduzida taxa de publicação de artigos científicos em revistas indexadas e/ou com revisão por pares;
3. Nível reduzido de procura face às vagas disponíveis, nos últimos três anos letivos;
4. Centralização e alguma dependência ainda dos Serviços Académicos em alguns momentos de interação entre alunos e o ISEC Lisboa;
5. Reduzida taxa de participação em programas de mobilidade ERASMUS +, quer *incoming*, quer *outgoing*.
6. Reduzida taxa de internacionalização e participação em projetos em rede com parceiros nacionais e/ou internacionais.

### OPORTUNIDADES

1. Nova Carta ESHES que permite a 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. Melhoría 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. Inserção no mercado de trabalho através da Rede Know Now Know How;
9. Boa localização geográfica do ISEC Lisboa e rede de transportes envolventes;
10. Capacidade crescente de prestação de serviços à comunidade;
11. Crescente utilização das plataformas online de Ensino-Aprendizagem;
12. Processo de transição digital em curso no ISEC Lisboa.

### CONSTRANGIMENTOS

1. Situação pandémica a afetar fortemente o setor do ensino superior no geral e em particular o da hotelaria;
2. Crise económica e financeira que coloca importantes questões de capacidade financeira dos estudantes para suportarem 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. Persistência de uma visão desqualificante do Ensino Superior Politécnico e, mais especificamente, do Ensino Superior Privado.

### 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.

De igual modo, realçamos a prolífica atividade do ciclo de estudos nas atividades de ligação à comunidade, nomeadamente no que se refere à promoção e organização de seminários.

### 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;

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

2. Aumentar o número de protocolos para mobilidade Erasmus + na área do ciclo de estudos;
3. 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;
4. Estabelecer com entidades parceiras, dinâmicas de promoção do exercício da atividade profissional futura, de promoção do *networking* e disseminação de boas práticas;
5. 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;
6. Consolidar a aposta na internacionalização do curso;
7. Desenvolver um plano de comunicação do curso que seja apelativo e moderno de modo a apelar à captação de novos públicos, designadamente os mais jovens;
8. 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;
9. 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;
10. 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;
11. 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);

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

---

- 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);
- i) alteração do regulamento geral e regulamentos específicos dos ciclos de estudos de licenciatura de modo a incluir a previsão de que o acesso a nota igual ou superior a 18 valores está dependente da publicação de artigo em revista indexada em que o estudante em questão conste como 1.º autor (em curso a alteração para entrar em vigor em 2021/2022).

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:

1. Desenhar, em conjunto com a Direção Geral de Comunicação e Relações Externas (DGCRE) e gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) um plano de comunicação específico para este ciclo de estudos com vista a captar novos públicos para o mesmo, designadamente de públicos mais jovens;
2. Criação de jornadas de trabalho científico, com integração de docentes em equipas multidisciplinares para o incentivo à produção científica, com apoio à escrita;

## 6. APRECIÇÃO GLOBAL

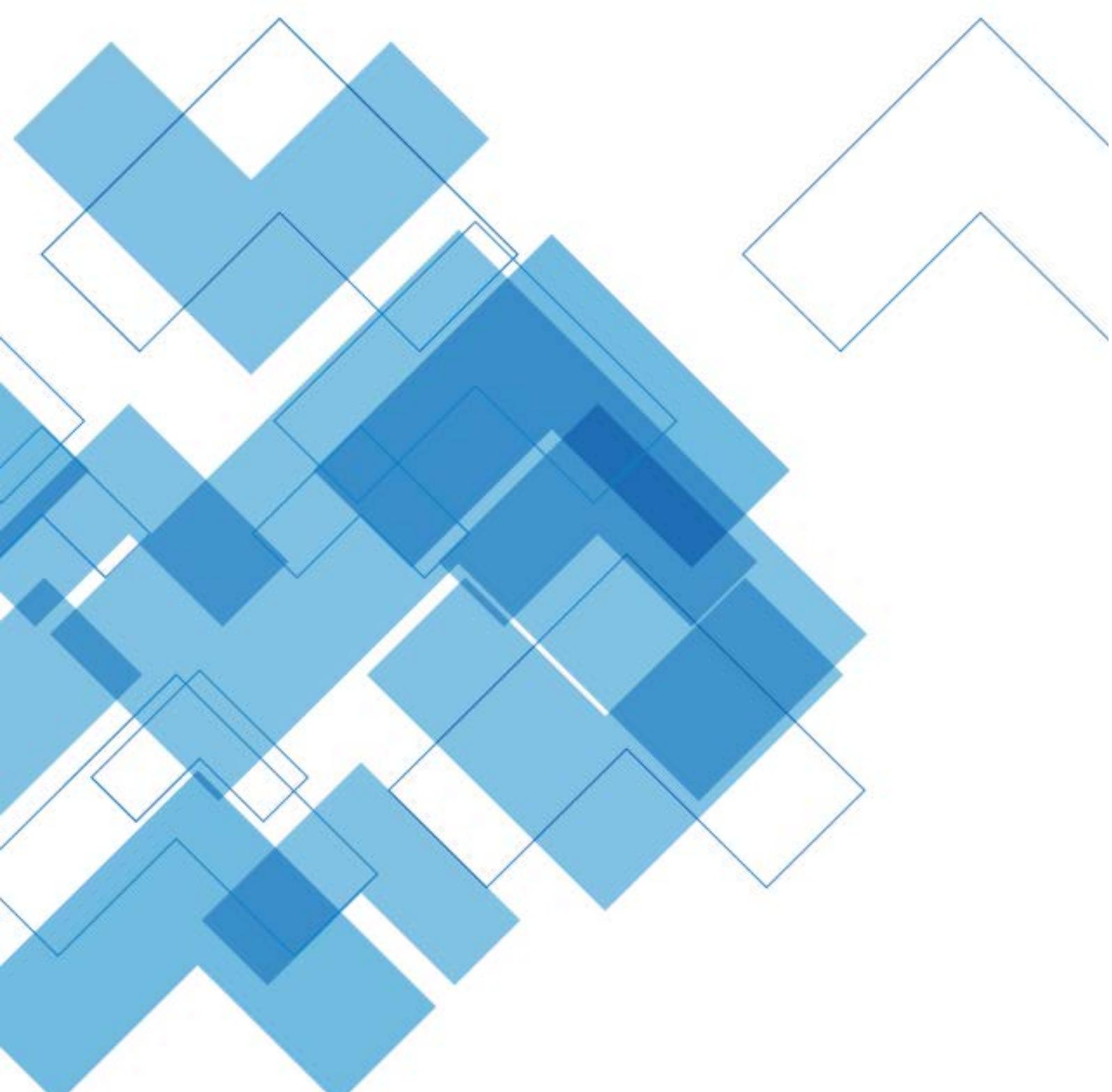
---

3. Divulgar o Regulamento para atribuição de Bolsas Universitarias 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;
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. Criar mecanismos de monitorização e acompanhamento do programa de tutorias de modo a permitir avaliar os resultados do mesmo e o nível de satisfação dos estudantes e docentes com o mesmo.
6. A coordenação de curso deve avaliar a possibilidade de implementação e outras medidas concretas que promovam o aumento das taxas de sucesso escolar dos estudantes trabalhadores e, em geral, em todas as UC com taxas de aprovação inferiores a 70%.

### 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