



instituto politécnico de gestão e tecnologia

MESTRADO EM GESTÃO

Implementação dos Referenciais A3ES no Sistema Interno de Gestão da Qualidade ISLA-IPGT

Daniela Filipa Duarte Braga

Projeto Aplicado

VILA NOVA DE GAIA

Setembro | 2024

Projeto Aplicado de Mestrado realizado sob a orientação do(s) Prof. Doutor Carlos Miguel Fernandes Oliveira e Mestre Manuel António Freitas Costa apresentada ao ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia de Vila Nova de Gaia para obtenção do grau de Mestre em Gestão, conforme o Despacho n.º 8476/2020.



INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

Implementação dos Referenciais A3ES no Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA-IPGT

Daniela Filipa Duarte Braga

Aprovado em 19/09/2024

Composição do Júri

Prof. Doutor Marco Aurélio Ribeiro Lamas
Presidente

Mestre Manuel Freitas Costa
Orientador/a

Prof. Doutor José Carlos Vieira de Sá
Arguente

Vila Nova de Gaia

2024

“Quando pensamos, fazemo-lo com o fim de julgar ou chegar a uma conclusão; quando sentimos, é para atribuir um valor pessoal a qualquer coisa que fazemos.”

Carl Jung

Agradecimentos

A realização deste projeto só foi possível graças ao apoio e contributo de várias pessoas com quem me cruzei e que me ajudaram e encorajaram ao longo de todo este processo.

Ao Prof. Doutor Carlos Miguel Oliveira, o meu muito obrigada, pelo apoio e orientação durante todo o meu percurso académico.

Ao Mestre Manuel Freitas, o meu sincero obrigada, pela orientação, apoio e disponibilidade demonstrado ao longo da realização deste projeto.

Aos meus colegas e amigos, pelo apoio constante e companheirismo ao longo desta jornada.

A todos os docentes com quem tive o privilégio de privar ao longo do meu percurso académico, expresso a minha sincera gratidão.

A todos os meus colegas de trabalho que, direta ou indiretamente, me apoiaram ao longo destes anos. É de facto um prazer pertencer à família ISLA.

Por último, e talvez o agradecimento mais especial, muito obrigada ao meu irmão e aos meus pais, os meus anjos da guarda, por me apoiarem e guiarem ao longo de toda a minha vida. Este trabalho é por vocês e para vocês.

Por fim, gostaria de estender meu agradecimento ao ISLA-IPGT por me acolher a nível profissional e por me proporcionar a oportunidade continuar dos meus estudos. Estou profundamente grata pelo reconhecimento recebido, fundamental para o meu crescimento pessoal e profissional.

Resumo

A qualidade da oferta formativa das Instituições do Ensino Superior, sejam públicas ou privadas, tem sido, claramente, o fator determinante na tomada de decisão por parte dos potenciais clientes, neste caso, estudantes e parceiros, tendo em conta as variáveis existentes desde o preço das propinas e emolumentos, à localização e à opinião geral sobre a instituição.

De forma a garantir que todos os cursos criados e oferecidos cumprem com os requisitos de qualidade adequados, foi criada a Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Para além de avaliar e acreditar os ciclos de estudo, a A3ES tem autonomia para acreditar e auditar os sistemas internos de garantia da qualidade das IES.

O presente projeto tem como objetivo principal a implementação dos referenciais da A3ES no sistema interno de garantia da qualidade do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, numa perspetiva interna como colaboradora da Instituição e participante da Comissão de Avaliação e Qualidade.

A metodologia adotada foi a de Investigação-Ação, cujo ponto de partida foi a interpretação do memorando da A3ES recebido pela Instituição em estudo no seguimento do processo de avaliação e acreditação do seu sistema interno de garantia da qualidade.

A visita da Comissão de Avaliação Externa em 2021 proporcionou um feedback valioso, resultando num plano de ações de melhoria com uma taxa de concretização de 67% até ao final do primeiro trimestre de 2024, destacando-se as áreas do Ensino e Aprendizagem, da Colaboração Interinstitucional e dos Serviços de Apoio como aquelas que mais contribuíram, positivamente, para o alcance dessa taxa.

Para a consolidação do seu SIGQ, recomenda-se que a IES reformule o seu Manual da Qualidade, melhore os seus procedimentos de comunicação com todas as partes interessadas e implemente as ações de melhoria por concretizar e não concretizadas, antes de submeter novamente o seu processo junto da A3ES.

Palavras-chave: Qualidade; SIGQ; Ensino Superior; Melhoria Contínua; A3ES.

Abstract

The quality of the training offered by higher education institutions, whether public or private, has been the determining factor in the decision-making of potential customers, in this case, students and partners, considering the existing variables, from the price of tuition fees and fees to location and general opinion about the institution.

The Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education was created to ensure that all courses created and offered comply with the appropriate quality requirements. In addition to evaluating and accrediting study cycles, A3ES has the autonomy to accredit and audit HEIs' internal quality assurance systems.

The main objective of this project is to implement the A3ES benchmarks in the internal quality assurance system of ISLA—Polytechnic Institute of Management and Technology, from an internal perspective as a collaborator of the Institution and participant in the Evaluation and Quality Committee.

The methodology adopted was that of action research, whose starting point was the interpretation of the A3ES memorandum received by the Institution under study following the evaluation and accreditation process of its internal quality assurance system.

The visit of the External Evaluation Committee in 2021 provided valuable feedback, resulting in an improvement action plan with a completion rate of 67% by the end of the first quarter of 2024, highlighting the areas of Teaching and Learning, Interinstitutional Collaboration and Support Services as those that contributed the most, positively, to achieve this rate.

For the consolidation of its IQAS, it is recommended that the HEI reformulate its Quality Manual, improve its communication procedures with all stakeholders and implement the improvement actions to be implemented and not implemented, before submitting its process again to A3ES.

Keywords: Quality; SIGQ; Higher education; Continuous Improvement; A3ES.

Índice

Índice de Figuras.....	XIII
Índice de Tabelas.....	XV
Índice de Anexos.....	XVII
Lista de Abreviaturas.....	XX
1. Introdução.....	1
2. Revisão da Literatura.....	4
2.1. Sistemas de Gestão da Qualidade: Modelos.....	5
2.1.1. Deming Application Model.....	5
2.1.2. European Foundation for Quality Management	7
2.1.3. Malcolm Baldrige National Quality Award	9
2.1.4. International Organization for Standardization (ISO)	11
2.1.5. Shingo Model	14
2.2. Qualidade aplicada no Ensino Superior Europeu.....	18
2.3. Qualidade aplicada no Ensino Superior Português.....	19
2.3.1. Referenciais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES	19
2.4. Análise Comparativa dos Modelos de Sistemas de Gestão da Qualidade....	26
3. Metodologia.....	29
4. Caracterização do ISLA-IPGT	31
4.1. Apresentação da Entidade.....	31
4.2. História	32
4.3. Missão, Visão e Valores	33
4.4. Projeto Científico, Cultural e Pedagógico.....	34
4.5. Estrutura Orgânica do ISLA-IPGT	35

4.6. Política para a Qualidade	36
4.7. Comissão de Avaliação e Qualidade	38
4.8. Processos do SIGQ do ISLA-IPGT	39
5. Projeto Aplicado: ISLA-IPGT	41
5.1. Apreciação genérica do SIGQ do ISLA-IPGT por parte da CAE em 2021	41
5.2. Intervenções Específicas realizadas no SIGQ após o memorando da CAE....	44
5.2.1. Manual da Qualidade	44
5.2.2. Sistema de Gestão da Qualidade	46
5.2.3. Recolha de Informação Relevante	47
5.2.4. Ensino e Aprendizagem	47
5.2.5. Serviços de Apoio	48
5.2.6. Publicação de informação relevante para as partes interessadas.....	49
5.3. Análise do Estado de Implementação do Plano de Ações de Melhoria (à data de 31 de março de 2024)	50
6. Discussão dos Resultados Obtidos e Análise Crítica	52
6.1. Discussão dos Resultados Obtidos	52
6.2. Análise Crítica	55
7. Considerações Finais, Limitações e Trabalhos Futuros	59
7.1. Considerações Finais	59
7.2. Limitações	61
7.3. Trabalho Futuro	62
8. Referências Bibliográficas	63

Índice de Figuras

Figura 1 – Ciclo PDCA.....	6
Figura 2 – Modelo EFQM.....	8
Figura 3 – Critérios Malcolm Baldrige National Quality Award.....	10
Figura 4 – Estrutura da ISO 9001:2015 e o ciclo PDCA.....	13
Figura 5 – Modelo Shingo.....	14
Figura 6 - Princípios orientadores do Modelo Shingo.....	16
Figura 7 – Oferta Formativa do ISLA-IPGT.....	32
Figura 8 – Organograma Funcional do ISLA-IPGT.....	35
Figura 9 – Organização SIGQ do ISLA-IPGT.....	37
Figura 10 - Mapa de Processos.....	40
Figura 11 - Fluxograma da Monitorização e Revisão do Processo de Ensino e Aprendizagem.....	48
Figura 12 - Análise SWOT.....	57

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Tabela comparativa dos Sistemas de Gestão da Qualidade.....	27
Tabela 2 – Quadro-Resumo do Plano das Ações de Melhoria	44
Tabela 3 - Quadro-Resumo do Grau de Implementação do Plano de Ações de Melhoria (a 31/03/2024).....	51
Tabela 4 – Análise Comparativa de Exemplos de SIGQ de IES, a Nível Nacional e a Nível Europeu	54

Índice de Anexos

ANEXO A - Plano de Ações de Melhoria

ANEXO B - Análise ao Estado de Implementação do Plano de Ações de Melhoria

ANEXO C - Regulamento do Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA – IPGT

ANEXO D - Monitorização da Eficiência Formativa do Ano Letivo 2022/2023

ANEXO E - Monitorização do Sucesso Escolar do Ano Letivo 2022/2023

ANEXO F - Plano Anual de Atividades dos Serviços Académicos e Administrativos do Ano Letivo 2021/2022

ANEXO G - Plano Anual de Atividades da Comissão de Avaliação e Qualidade do Ano Letivo 2021/2022

ANEXO H - Relatório e Monitorização do SIGQ do Ano Letivo 2021/2022

ANEXO I - Relatório Anual de Atividades do Centro de Informática e Multimédia do Ano Letivo 2021/2022

ANEXO J - Relatório de Empregabilidade - Inquérito a Estudantes Diplomados do Ano Letivo 2021/2022

ANEXO K - Relatório de Análise - Inquérito de Satisfação de Docentes do Ano Letivo 2022/2023

ANEXO L - Relatório de Análise - Inquérito de Satisfação de Estudantes do Ano Letivo 2022/2023

ANEXO M - Relatório de Análise - Inquérito Pedagógico de Docentes do Ano Letivo 2022/2023

ANEXO N - Relatório de Análise - Inquérito Pedagógico de Estudantes do Ano Letivo 2022/2023

ANEXO O – Ficha da Unidade Curricular (FUC)

ANEXO P – Relatório da Unidade Curricular (RUC)

ANEXO Q - Relatório de Avaliação do Curso (RAC)

ANEXO R – Relatório da Unidade Orgânica de Ensino

ANEXO S – Manual de Apoio ao SIGQ

ANEXO T – Matriz de Correspondência entre os Referenciais A3ES, Requisitos ISO 9001.2015 e Processos

ANEXO U - ASIGQ/20/00022 – Memorando de Apreciação Genérica do SIGQ do ISLA-IPGT (Não disponível para consulta)

Lista de Abreviaturas

A3ES - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

CAE - Comissão de Avaliação Externa

CAF - Common Assessment Framework

CAQ - Comissão de Avaliação e Qualidade

CEOS.PP - Centro de Estudos Organizacionais e Sociais do Politécnico do Porto

CESPE - Centro de Serviços e Projetos ao Exterior

CTeSP - Cursos Técnicos Superiores Profissionais

DGEEC - Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência

DGES – Direção Geral de Ensino Superior

EEES - Espaço Europeu do Ensino Superior

EFQM - European Foundation for Quality Management

ENQA - Association for Quality Assurance in Higher Education

ESG - European Standards and Guidelines

EUA - Estados Unidos da América

FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia

FINEEC - Finnish Education Evaluation Centre

FUC - Ficha da Unidade Curricular

IES - Instituições de Ensino Superior

IPQ - Instituto Português da Qualidade

IPS - Instituto Politécnico de Setúbal

ISLA-IPGT - ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

ISO - International Organization for Standardization

MBNQA - Malcolm Baldrige National Quality Award

MQ – Manual da Qualidade

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

PDCA - Plan-Do-Check-Act

RAA - Relatório de autoavaliação

RAC - Relatório de Avaliação do Curso

RJIAS - Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior

RJIES - Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior

RUC - Relatório de Unidade Curricular

RUO - Relatório da Unidade Orgânica

SIGQ - Sistema Interno de Garantia da Qualidade

SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats

1. Introdução

Este capítulo tem como objetivo apresentar o projeto “Implementação dos Referenciais Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) no Sistema Interno de Gestão da Qualidade no ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia”, desenvolvido no âmbito do 2º ano do Mestrado em Gestão da mesma instituição.

Esta investigação tem como objetivo descrever o processo de implementação dos referenciais da A3ES nos processos do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia que, até à data, tem toda a sua oferta formativa acreditada pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, quando se trata de licenciaturas e mestrados, e pela Direção Geral de Ensino Superior relativamente aos cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP).

A decisão de submeter o sistema interno de garantia da qualidade (SIGQ) para avaliação e acreditação no âmbito da qualidade por parte da A3ES é estratégica, uma vez que ter acreditação por uma entidade externa e com competências ao nível da acreditação, se torna um fator diferenciador na escolha final dos estudantes. Por outro lado, a acreditação é fundamental para a Avaliação Institucional e para a avaliação dos Ciclos de Estudo, que também é feita pela A3ES; uma vez que indica e demonstra que o sistema interno de garantia da qualidade implementado pela Instituição de Ensino Superior (IES) está de acordo com os parâmetros definidos pela agência, tornando-se assim um ponto benéfico e muito relevante para a decisão final a ser tomada pela Comissão de Avaliação Externa (CAE).

Numa fase inicial, o ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA-IPGT) adotou uma estratégia definida no compromisso de melhoria contínua, com a implementação de ações de melhoria assentes no processo de autoavaliação baseado na Common Assessment Framework (CAF) no entanto, em finais de 2018, decidiu atualizar o seu SIGQ para as diretrizes da ISO 9001, com os respetivos ajustes em termos de ensino superior, alinhando o sistema com os padrões internacionais reconhecidos.

Em 2020, a IES iniciou o processo de validação do sistema já desenvolvido com as orientações definidas pela A3ES, reforçando o seu compromisso com a melhoria contínua, subtendo o pedido de Acreditação do seu SIGQ à Agência em meados de junho do mesmo ano.

Para a prossecução do objetivo principal deste projeto, é importante definir alguns passos a cumprir para uma boa execução do trabalho e, por isso, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Analisar o memorando recebido em 2021, como resultado da visita da CAE;
- Identificar as ações necessárias para implementar os referenciais da A3ES nos processos do SIGQ do ISLA-IPGT;
- Descrever as ações elaboradas no âmbito do projeto;
- Efetuar uma análise ao plano de ação definido, com o grau de execução de cada uma delas.

No que diz respeito à estrutura do presente projeto aplicado, o documento está dividido por seis capítulos. No primeiro capítulo, a Introdução, é apresentado o tema desenvolvido e respetivos objetivos, neste caso, descrever o processo de implementação dos referenciais da A3ES nos processos do SIGQ do ISLA-IPGT.

Numa segunda fase, Revisão da Literatura, é efetuado o enquadramento teórico do tema, sobretudo modelos de SIGQ, a aplicação da qualidade do ensino superior no Espaço Europeu e Português, respetivamente.

No capítulo três, a Metodologia, com uma breve caracterização do método de investigação adotado ao longo do projeto, Investigação Ação, e respetivas ferramentas, análise documental e observação-participante.

No quarto capítulo, apresenta-se a história da IES em estudo, o ISLA-IPGT, designadamente, a sua missão, visão e valores, o projeto científico, estrutura orgânica e política da Qualidade.

No capítulo quinto, é descrita a aplicação do projeto na Instituição, desde a fase do diagnóstico, do planeamento das ações a executar para colmatar as fraquezas

detetadas, da ação, exemplificando o trabalho desenvolvido em alguns aspetos e, por fim, de reflexão, analisando o estado da execução das tarefas à data de 31 de março de 2024.

Por fim, as considerações finais, limitações e trabalhos futuros, capítulo seis, onde se descreve os as conclusões obtidas de todo o projeto e uma reflexão sobre as limitações encontradas, assim como trabalhos futuros propostos para a IES.

2. Revisão da Literatura

O segundo capítulo diz respeito à revisão da literatura relevante para este projeto, e incide, essencialmente, numa análise teórica sobre os vários modelos de SIGQ, sobre a qualidade no ensino superior na Europa e em Portugal.

Ao longo dos anos, os modelos da qualidade foram evoluindo, tendo em conta à sua abordagem e às práticas utilizadas, abrangendo todos os setores de atividade de modo a auxiliar as organizações a gerir e melhorar a qualidade das suas atividades e/ou dos serviços prestados (Fonseca *et al.*, 2021b).

Atualmente, os mercados estão cada vez mais rigorosos e voláteis, tendo em conta o fator de globalização e de regulamentação dos mesmos. Os clientes estão mais exigentes e a competitividade entre concorrentes cada vez mais elevada, por isso é crucial que as organizações, independentemente do seu setor de atividade, desenvolvam estratégias que aumentem a qualidade de serviço e reduza os prazos e os custos, para que se tornem únicas e diferenciadas relativamente à concorrência (Raposo, 2021).

Nesse sentido e, segundo Raposo (2021), implementar um sistema de gestão da qualidade é benéfico para a empresa, uma vez que é possível melhorar o seu desempenho, implementar melhores práticas de gestão, aumentar a produtividade, entre outros, com o objetivo primordial de satisfazer os seus clientes.

Existem, atualmente, modelos standardizados de qualidade - Malcolm Baldrige National Quality Award e o Modelo Shingo, utilizados nos Estados Unidos da América; European Foundation for Quality Management, utilizado na Europa; Deming Application Prize Model, utilizado no Japão; International Organization for Standardization, a nível internacional - que são frequentemente utilizados como guias pelas organizações no seu processo de implementação de um sistema de qualidade (Claver *et al.*, 2003 e Sfredo *et al.*, 2021).

2.1. Sistemas de Gestão da Qualidade: Modelos

2.1.1. Deming Application Model

O Modelo de Deming está baseado na teoria de William Edward Deming, e desenvolvido por Anderson *et.al* (1994), que defendiam que a qualidade total só será atingida através da melhoria contínua dos processos, controlo estatístico dos processos e o papel ativo da gestão de topo nos processos de uma organização (Douglas & Fredendall, 2004).

Neste sentido, o modelo é constituído por 14 pontos entendidos como essenciais para o estabelecimento do plano de ação de uma organização, nomeando como “obrigações da gestão de topo” (Deming, 1981, p.16) que considera que nunca serão completamente cumpridas, no entanto são cruciais para o exercício da sua função e para a empresa nomeadamente (Deming, 1981, p.17-22):

1. “O próximo dividendo trimestral não é tão importante como a existência da empresa daqui a dez, vinte ou trinta anos;
2. Aprender a nova filosofia;
3. Exigir provas estatísticas do controlo do processo, juntamente com as peças críticas recebidas;
4. A exigência de provas estatísticas de controlo de processos na aquisição de produtos críticos implicará, para a maioria das empresas, uma redução drástica do número de fornecedores com que lidam;
5. Utilizar métodos estatísticos para descobrir, em qualquer ponto problemático, a fonte do problema;
6. Instituir meios modernos de formação no local de trabalho;
7. Melhorar a supervisão;
8. Eliminar o medo;
9. Quebrar as barreiras entre os departamentos;
10. Eliminar os objetivos numéricos, os slogans, imagens, cartazes, exortando as pessoas a aumentar a produtividade, assinar o seu trabalho como um autógrafo, etc., tão frequentemente espalhados por toda a fábrica;
11. Analise cuidadosamente as normas de trabalho;

12. Instituir um programa de formação massivo para os empregados em métodos estatísticos simples, mas poderosos;
13. Instituir um programa vigoroso de reciclagem de pessoas em novas competências;
14. Criar uma estrutura na gestão de topo que promova todos os dias os treze pontos acima referidos”.

Neste sentido, qualquer empresa que cumpra os 14 princípios de Deming verificará que é possível atingir “resultados espetaculares, grandes melhorias de qualidade e produtividade e redução de desperdícios” (Deming, 1985, p.11).

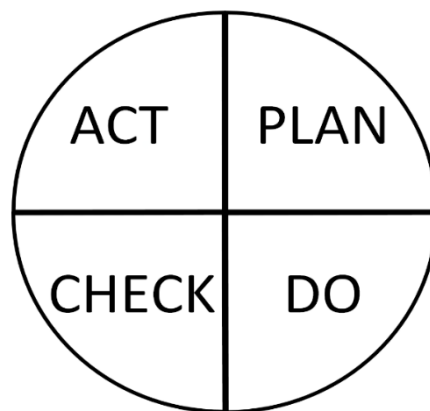


Figura 1 – Ciclo PDCA
(adaptado de Lean Institute, 2024)

Para além disso, Deming contribuiu para o desenvolvimento do ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), representado na Figura 1, também conhecido como ciclo de Deming/Shewhart, que foi criado, por Walter Shewhart (Pinto, 2014, citado por Calçada, 2019). Trata-se de uma ferramenta simples que serve como base à melhoria contínua das empresas e é composto por quatro fases: “elaborar o plano (Plan), implementar o plano (Do), verificar os resultados obtidos (Check) e realizar ajustes (Act)” (Makhdhud *et al.*, 2020, p.19).

No processo do desenvolvimento do ciclo do PDCA, Deming detetou sete categorias que considerou como “doenças mortais” e fatais para o crescimento, prosperidade e qualidade das organizações, que são a “liderança visionária; cooperação interna e externa, aprendizagem, gestão de processos, melhoria contínua, realização dos funcionários e, por fim, satisfação dos clientes” (Anderson *et al.*, 1994, citado por Douglas & Fredendall, 2004, p. 395).

2.1.2. European Foundation for Quality Management

O modelo da European Foundation for Quality Management (EFQM) surgiu por volta dos anos 90 e pode ser utilizado, de acordo com Wongrassamme, Gardiner e Simmons (2003), citado por Doeleman *et al.* (2014) “como modelo de diagnóstico para a realização de uma autoavaliação e como modelo de controlo de gestão”.

O Modelo de EFQM é visto como uma ferramenta imprescindível para as empresas, sendo considerado como “uma estrutura global que apoia as organizações de qualquer natureza, setor ou dimensão na gestão da mudança e na melhoria do desempenho organizacional” (Fonseca, 2022, p.3).

Este modelo está baseado num conjunto de princípios considerados indispensáveis no campo da qualidade para uma performance de excelência. Estes são: a liderança, a gestão de colaboradores, política e estratégia, alianças e recursos, gestão de processos, resultados visíveis em pessoas, resultados relativos aos clientes, resultados na sociedade e resultados-chave (Claver *et al.*, 2003).

Neste sentido, o modelo divide-se entre duas áreas importantes, os resultados e os facilitadores. O primeiro aspeto referido é composto pelos resultados de pessoas, do cliente, da sociedade e principais resultados do desempenho. Assim, o modelo cobre tanto a performance tangível quanto a intangível e possibilita às organizações a criação de indicadores que meçam todo o tipo de fatores (tangíveis e intangíveis), bem como a mensuração e controlo da sua performance e o desenvolvimento de facilitadores relevantes (Young Kim *et al.*, 2010).

Ao longo dos anos, o Modelo EFQM é revisto e ajustado aos contextos atuais a todos os níveis. Em 2019, foi feita uma revisão que resulta o Modelo EFQM de 2020 onde se enfatiza a criação de valor sustentável para os stakeholders, abordando as condições económico-sociais e ambientais de uma organização (Fonseca, 2022).

De acordo com EFQM (2012), a versão anterior defendia três segmentos específicos (Nenadál, 2020, p. 19):

- “Os conceitos fundamentais de excelência. Eram cerca de oito princípios fundamentais de excelência organizacional: acrescentar valor para os clientes, criar um futuro sustentável, desenvolver a capacidade organizacional, aproveitar a criatividade e a inovação, liderar com visão, inspiração e integridade, gerir com agilidade, ter sucesso através do talento das pessoas, sustentar resultados notáveis.
- Os critérios como estrutura para ajudar as organizações a converter conceitos fundamentais em prática (9 critérios principais e 32 parciais foram incluídos nesta estrutura).
- A lógica RADAR como estrutura de avaliação dinâmica que permite calcular o nível global de excelência organizacional (maturidade), através da identificação e descoberta de áreas para a próxima melhoria do sistema de gestão”.



Figura 2 – Modelo EFQM
(Fonte: APQ, 2024)

A estrutura atual do Modelo EFQM 2020 (Figura 2) é flexível e adaptável, visa apoiar as organizações na criação de valor, conciliando a transformação com o desempenho, e procura o sucesso organizacional alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e dos valores ético-empresariais europeus (Fonseca, 2022).

Adicionalmente e, comparando com a versão anterior, os conceitos de excelência não são explicitamente delineados, mas subte-se que estão integrados em todas as secções do modelo e a lógica RADAR foi mantida e incorporada como parte essencial do processo natural do modelo EFQM 2020. A estrutura global do modelo foi simplificada, tornando mais fácil para os gestores compreenderem e aplicarem as diretrizes propostas, uma vez que conseguem concentrar os seus esforços na implementação eficaz, mais rápida e eficiente (Nenadál, 2020).

2.1.3. Malcolm Baldrige National Quality Award

À semelhança do que aconteceu no Japão (com o prémio de Deming, atribuído às organizações com a melhor qualidade de produto), também os Estados Unidos da América (EUA) criaram, em 1988, o Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), um prémio de reconhecimento concedido a empresas dos EUA que demonstram excelência na qualidade do seu produto e/ou serviço (Lee *et al.*, 2003).

Este modelo tinha como objetivo principal incentivar as empresas a focarem os seus esforços nos seus sistemas de gestão da qualidade e melhorarem o desempenho geral dos seus negócios. Por outro lado, tinha o propósito de “trazer a consciência sobre a importância da excelência de desempenho; apreciar o contributo da empresa para a realização da gestão da qualidade e incentivar as empresas a partilharem as técnicas que utilizaram; motivar as empresas dos EUA a melhorarem o seu padrão de qualidade e a procurarem a excelência e, por fim, promover uma concorrência saudável entre as empresas e, assim, impulsionar o crescimento económico do país” (Ananthalakshmi, 2020, p.112-113).

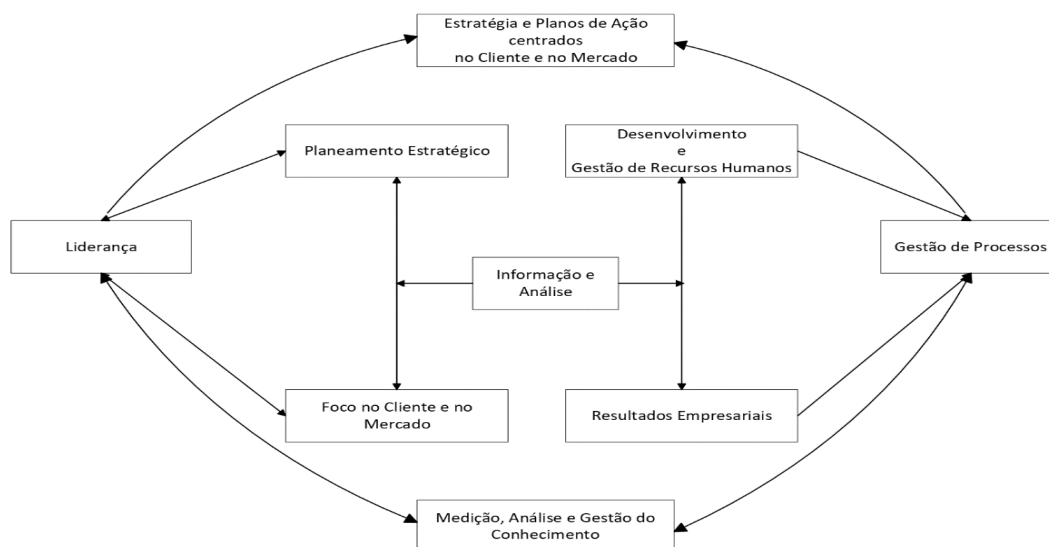


Figura 3 – Critérios Malcolm Baldrige National Quality Award
(adaptado de Lee et al. 2006)

Segundo Ananthalakshmi (2020), o MBNQA tem sete critérios base, que podem ser aplicados a todas as áreas da gestão, para proceder à avaliação do desempenho das organizações (Figura 3), analisando (Davis *et al.*, 2005 e Peschel, 2008, citado por Alamiri *et al.*, 2020):

- A forma de como a gestão de topo define a orientação estratégica da empresa, estabelecendo a visão, missão e os seus valores e a atuação da mesma com a comunidade envolvente – Liderança;
- O modo de como a empresa define os seus objetivos e metas, determinando os principais planos de ação e respetivas estratégias, desde a alocação de recursos à implementação de medidas que garantam a conclusão dos mesmos - Planeamento Estratégico;
- A determinação dos requisitos e expectativas dos clientes e mercados, através da análise do mercado, feedback dos clientes, tendências, entre outros - Foco no cliente e no mercado;
- A gestão eficaz e análise de dados e informações da empresa, para apoiar os processos de gestão e do desempenho da mesma - Informação e Análise;
- O desenvolvimento de todo o potencial humano da organização, através da formação e comunicação alinhados com os objetivos estipulados, criando um

ambiente propício para o crescimento pessoal e profissional e, consequentemente, do crescimento da empresa - Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos;

- A definição de fluxos de trabalho claros, alocação adequada de recursos e respetiva monitorização de desempenho e melhoria contínua - Gestão de Processos;
- O desempenho operacional da empresa relativamente às suas principais áreas de atividade, essencialmente, à satisfação do cliente, gestão financeira e de recursos humanos e relação com os seus *stakeholders* - Resultados de Negócios.

Para além dos aspetos já referidos, vários autores defendem que o sucesso na implementação de um sistema de qualidade está amplamente relacionado com a liderança da gestão de topo. Neste sentido, o MBNQA define a liderança como o auxílio que a gestão de topo faculta no âmbito de guiar os seus colaboradores, definir valores organizacionais e acordar as expectativas referentes à performance (Lee *et al.*, 2003).

2.1.4. International Organization for Standardization (ISO)

A International Organization for Standardization (ISO) foi criada em 1947, na Suíça, com a natureza de uma organização sem fins lucrativos que congrega vários organismos de normalização de todo o mundo como, por exemplo, em Portugal o Instituto Português da Qualidade (IPQ), com o objetivo principal de desenvolver e publicar normas internacionais com os mais diversos temas, produzidas por peritos reconhecidos (APCER, 2015).

A primeira versão das normas ISO 9000 foi publicada em 1987, cujo objetivo é estabelecer diretrizes e critérios específicos para implementação dos sistemas de gestão da qualidade, mas também permitir a padronização e a melhoria contínua dos processos internos das organizações, independentemente do setor de atividade. Ao longo dos anos, as normas ISO 9000 passam por várias revisões e atualizações, de modo a acompanhar as mudanças constantes dos mercados e inovações nas práticas da gestão, mas ao longo dos anos têm sofrido várias revisões (Duret & Pillet, 2009 citados por Machado, 2018).

As normas da família ISO 9000 são compostas, essencialmente, pela ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 9004:2009 e a ISO/TS 9002:2016, as quais visam promover a consciencialização das organizações relativamente às suas responsabilidades e compromissos no âmbito da satisfação dos clientes e das partes interessadas, incluindo (APCER, 2015 e IPG, 2015a):

- O reconhecimento das suas necessidades e expectativas;
- O comprometimento com a melhoria contínua;
- O estabelecimento de processos que permitam responder à procura e ao feedback dos clientes;
- A garantia da conformidade dos requisitos e legislação aplicável;
- A implementação de práticas que permitam medir e monitorizar o nível de satisfação dos clientes e partes interessadas;
- A atuação proativa para corrigir problemas e evitar não conformidades que possam afetar a satisfação de cada um.

As normas mencionadas anteriormente têm como base um conjunto de princípios de gestão da qualidade desenvolvidos por vários especialistas nos anos 90, reconhecidos como “gurus da qualidade”, como Deming e o ciclo do PDCA (APCER, 2015).

A ISO 9001 é uma norma internacional que tem como objetivo estabelecer os requisitos que um sistema de gestão da qualidade tem de assegurar, de modo a garantir a qualidade dos seus resultados e a melhoria contínua de todos os seus processos (Castillo-Martinez *et al.*, 2020).

A norma ISO 9001 passou por várias revisões ao longo dos anos com a finalidade de melhorar a gestão da qualidade nas organizações. A primeira versão foi editada em 1987 e dividia-se em três tipos de modelo de gestão, tendo em conta a natureza das organizações e, neste caso, com o foco para entidades cuja atividade se cingia em criar e produzir novos produtos. Em 1994, a nova atualização baseava-se na garantia da qualidade como fundamento para a certificação, trazendo, desta vez, um foco mais claro para a garantia da qualidade. As revisões de 2000 e 2008 trouxeram uma nova abordagem à norma, tornando-se assim de maior facilidade de compreensão, mais

dinâmico, claro e eficaz. A versão atual, publicada em 2015, reflete uma mudança de paradigma, onde a qualidade não é apenas vista como conformidade com requisitos, mas sim como uma ferramenta que agrega valor ao negócio e aos seus clientes (Pinto, 2010, citado por Mota, 2021).

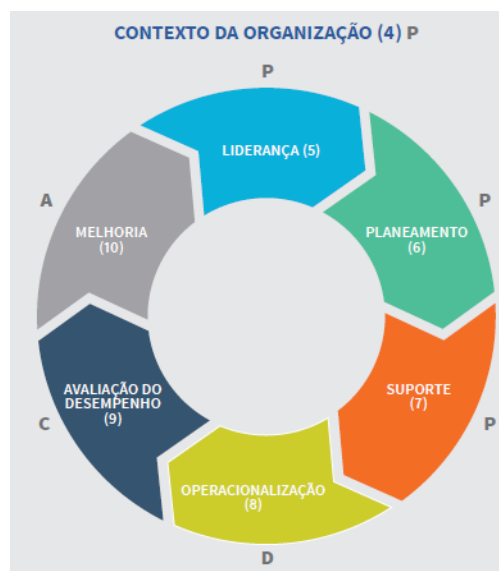


Figura 4 – Estrutura da ISO 9001:2015 e o ciclo PDCA
(fonte: APCER, 2015, p.37)

De acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2015, o documento divide-se por seis capítulos principais, que tratam, individualmente, os temas relacionados com a liderança, planeamento, suporte, operacionalização, avaliação de desempenho e a melhoria, integralmente relacionados com o ciclo PDCA (Figura 4). Adicionalmente, são definidos oito princípios de gestão da qualidade, nomeadamente o foco no cliente, a liderança, o comprometimento das pessoas, a abordagem por processos, a melhoria, a tomada de decisão baseada em evidências e, por último, a gestão das relações.

As organizações que adotem a ISO 9001:2015 devem estabelecer a abordagem por processos que lhes permitirá definir os processos fulcrais para a sua atividade e o modo como interagem entre si, utilizando o ciclo PDCA para assegurar que os seus processos têm o suporte suficiente a nível de recursos e que são devidamente aproveitados assim como potenciar as oportunidades de melhoria que possam daí surgir. Ainda assim, é importante que possuam o pensamento baseado no risco, para que as organizações encontrem os fatores capazes de causar desvios no seu processo e no seu sistema de

gestão da qualidade, devendo implementar ferramentas de controlo preventivo para minimizar qualquer impacto e/ou resultado negativo (IPQ, 2015b).

Na perspetiva de Fonseca *et al.* (2021a), a certificação da ISO 9001 traduz-se em benefícios para as empresas ao nível operacional, de mercado e de rentabilidade, impulsionando a melhoria “na definição de responsabilidade e obrigações dos colaboradores; na consciencialização para a cultura da qualidade; na comunicação interna; na definição e padronização dos procedimentos de trabalho; na relação e comunicação com o cliente e melhoria da quota de mercado e expansão para mercados internacionais, aumentando a competitividade” e ainda permite a “redução dos custos internos, aumento da rentabilidade, aumento da produtividade e/ou eficiência” (Fonseca *et al.*, 2021a, p. 839).

2.1.5. Shingo Model

O Modelo Shingo foi desenvolvido na década de 1980, com base nos ensinamentos de Shigeo Shingo, um dos pioneiros do sistema de produção da Toyota, cujo objetivo era promover a excelência organizacional das empresas, premiando as que adotassem práticas de melhoria contínua para alcançar padrões de qualidade elevados (Shingo Institute, 2024).

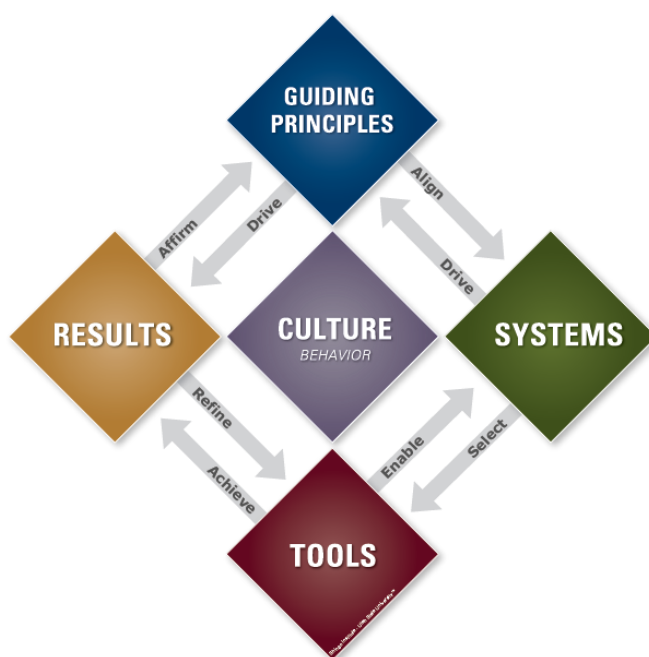


Figura 5 – Modelo Shingo
(Fonte: Shingo Institute, 2024)

Ao longo dos anos, o Modelo Shingo (figura 5) evoluiu e passou a ser aplicável não só na indústria, mas nos mais diversos setores, promovendo uma visão mais ampla e integrada de excelência, e incorpora, atualmente, as seguintes dimensões (Shingo Institute, 2024):

- **Princípios orientadores** (Guide Principles): servem como alicerce para criar uma cultura organizacional sustentável e funcionam como facilitadores culturais, promovendo comportamentos e valores da organização, incentivando a melhoria contínua e garantem que as estratégias e as ações cumprem com o alinhamento organizacional;
- **Ferramentas** (Tools): as organizações devem utilizar as ferramentas como suporte, não esquecendo a importância de saber como se utilizam e, principalmente, o modo de aplicabilidade de cada uma;
- **Sistemas** (Systems): conjunto de processos, pessoas e procedimentos, interligados entre si, com o objetivo principal de execução dos princípios orientadores;
- **Resultados** (Results): os líderes devem priorizar os resultados numa perspectiva de gestão, recorrendo a KPIs, mas também avaliar o desempenho da organização numa perspectiva do cliente, por exemplo, de modo a garantir os melhores resultados possíveis;
- **Cultura** (Culture): a cultura organizacional deve espelhar os comportamentos desejáveis para que sejam alcançadas as metas a nível organizacional.

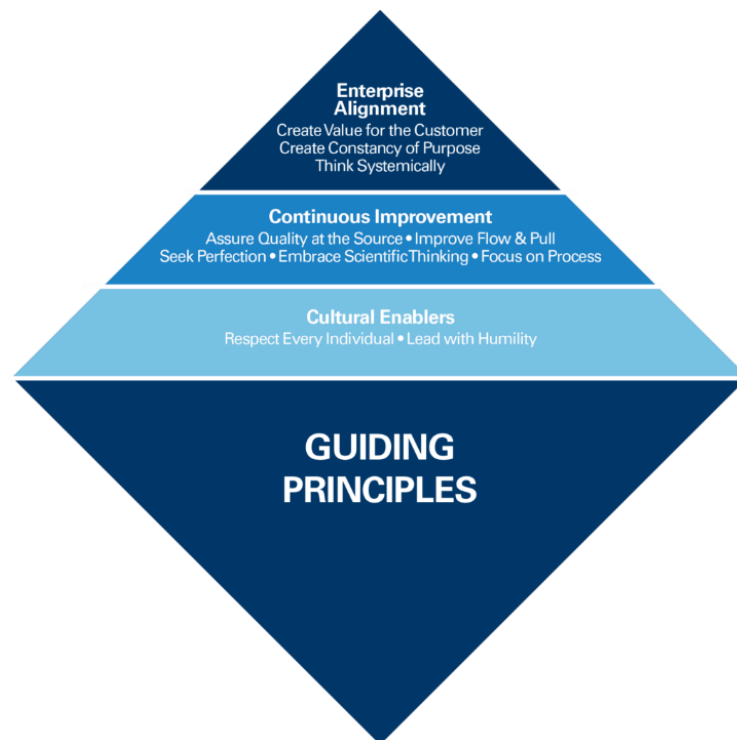


Figura 6 - Princípios orientadores do Modelo Shingo
(Fonte: Shingo Institute, 2024)

Os princípios orientadores (figura 6) do Modelo Shingo estão divididos em três dimensões, formando uma estrutura que sustenta a excelência organizacional e a melhoria contínua, fortalecendo a cultura organizacional orientada para a eficiência e a satisfação do cliente (Shingo Institute, 2024; Noites, 2023):

- **Facilitadores culturais:** foco nos elementos essenciais que moldam a cultura organizacional, priorizando as pessoas;
 - **Respeite cada indivíduo:** demonstração de respeito por todos os *stakeholders* da organização (quer internos, quer externos), fortalecendo o compromisso e a lealdade;
 - **Liderar com humildade:** criar um ambiente positivo onde os colaboradores se sentem respeitados e motivados, principalmente, pelo líder da organização.
- **Melhoria contínua:** abrange práticas e mentalidades focadas em aprimorar o valor percebido pelo cliente e na visão abrangente da saúde, segurança e meio ambiente.

- **Procurar a perfeição:** cultivar uma mentalidade de melhoria contínua, com o objetivo de fazer sempre melhor;
- **Adotar o pensamento científico:** incentivar a exploração de novas ideias e práticas, permitindo uma compreensão mais precisa da realidade e implementação de processos mais eficazes;
- **Foco nos processos:** manter o foco e o aperfeiçoamento dos processos, uma vez que todos os resultados, sejam bons ou maus, são consequência da sua implementação;
- **Garantir a qualidade na fonte:** garantir que a execução é feita corretamente desde o início, de modo que qualquer defeito detectado seja de fácil correção, evitando falhas sistemáticas e recorrentes;
- **Aperfeiçoar o flow & pull:** procurar eliminar desperdícios e maximizar o valor para o cliente, mantendo o fluxo de trabalho constante e criar valor em resposta à procura real.
- **Alinhamento organizacional:** refere o alinhamento e a aplicação coerente dos princípios ao longo de todos os processos no negócio;
 - **Pensar sistematicamente:** compreender a conexão entre os elementos do sistema, para ser possível a tomada de decisões alinhadas com os objetivos da organização, garantindo melhorias eficazes;
 - **Criar continuidade de propósito:** ter clareza quanto ao propósito e metas da organização, promovendo maior adaptação e confiança no que diz respeito a correr riscos;
 - **Criar valor para o cliente:** definir claramente o que o cliente deseja e que está disposta a pagar, direcionando os esforços da organização para atender às suas expectativas.

Posto isto, o Modelo Shingo destaca a importância da cultura e da comunicação numa organização, uma vez que a cultura não determina apenas a forma como as empresas operam, mas também explica o porquê das decisões que são tomadas (Edgeman, 2018).

2.2. Qualidade aplicada no Ensino Superior Europeu

A urgência em garantir a qualidade no ensino superior, seja universitário ou politécnico, surge em 2004 quando é criada a Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) e, conseqüentemente, foram criados os European Standards and Guidelines (ESG), mais conhecidos como Normas e Orientações para a Garantia da Qualidade no Espaço Europeu do Ensino Superior (EEES) (ENQA, 2015).

As normas ESG são fundamentais para as IES, tendo como objetivos principais (ESG, 2015, p.7):

- “estabelecem uma estrutura comum para os sistemas de garantia da qualidade do ensino e da aprendizagem a nível de ensino e aprendizagem a nível europeu, nacional e institucional;
- Permitem a garantir e melhorar a qualidade do ensino superior no EEES;
- Apoiam a confiança mútua, facilitando assim o reconhecimento e a mobilidade dentro e fora das fronteiras nacionais;
- Fornecem informações sobre a garantia da qualidade no EEES”.

Apesar disso, não se pode considerar as ESG como normas de qualidade, uma vez que não definem os procedimentos obrigatórios de como devem ser implementados os sistemas de gestão da qualidade, mas sim orientações para preservar a prestação do ensino e aprendizagem no ensino superior, uma vez que fornecem os critérios pelos quais as IES são avaliadas, garantindo que todas as instituições responsáveis pela acreditação e avaliação da qualidade no EEES cumprem com o mesmo raciocínio, desde os princípios, processos e procedimentos exigidos (ESG, 2015).

Neste sentido, as IES devem considerar outras normas e modelos, como a ISO 9001, para desenvolver, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade eficiente que suprima todas as suas necessidades. Ao adotar estas normas, beneficiam assim de uma abordagem mais sistemática e baseada em processos para garantir a qualidade nas atividades académicas e administrativas, permitindo uma monitorização eficaz do seu desempenho e, ao considerá-las em conjunto com os ESG, garante a conformidade com padrões internacionais de qualidade e excelência (Vorobyova *et al.*, 2022).

2.3. Qualidade aplicada no Ensino Superior Português

De modo a cumprir e implementar todas as recomendações recebidas pela ENQA, Portugal criou um conjunto de regimes e estatutos que regulam as IES e, consequentemente, a qualidade no ensino (Duarte, 2017).

De acordo com o artigo 6.º do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), de dez de setembro de 2007, as IES têm como missão a criação, transmissão e difusão do conhecimento, articulando de forma integrada os processos de ensino-aprendizagem, investigação e de desenvolvimento experimental para contribuir ativamente para o progresso da sociedade em geral (DGES, 2007c).

Para além do RJIES, as Instituições de Ensino Superior são abrangidas pelo Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior (RJIAS), cujo objeto de atuação, tal como o nome indica, é avaliar a eficácia e excelência das IES de acordo com os indicadores de desempenho definidos e respetivos resultados. Este regime tem como principais objetivos a melhoria da qualidade, informar a sociedade sobre o desempenho das IES e desenvolver e definir uma cultura interna de garantia de qualidade ao nível institucional (DGES, 2007b).

É importante referir que os estudantes das IES têm um papel fundamental no processo de avaliação da qualidade, nomeadamente, através do papel ativo no processo de autoavaliação; da participação em inquéritos anónimos, onde podem fornecer o feedback mais crítico e construtivo sobre o desempenho do corpo docente e funcionamento geral das disciplinas; da presença nos processos de avaliação externa e, por fim, da eleição dos seus representantes em órgãos de gestão, conforme o artigo 12.º do RJIAS.

2.3.1. Referenciais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES

Com a evolução do conceito da qualidade e consequente evolução dos SIGQ das IES, o Estado Português, a cinco de novembro de 2007, criou a A3ES com o principal fim de avaliar e acreditar as IES e dos respetivos ciclos de estudo – licenciaturas e mestrados e

ainda tem autonomia de avaliar o desempenho das funções que visam assegurar padrões elevados e a melhoria contínua nas IES em Portugal, segundo o artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 369/2007 (DGES, 2007a).

De acordo com a Lei n.º 38/2007 de dezasseis de agosto, a avaliação da qualidade das IES e dos seus ciclos de estudos é feita por duas etapas, autoavaliação e avaliação externa.

O processo de autoavaliação pressupõe o preenchimento de um guião de autoavaliação disponível no site da A3ES e, aquando da demonstração de interesse em submeter a IES à avaliação, na plataforma disponibilizada pela agência. As IES precisam de definir e implementar, formalmente, quais os procedimentos existentes para aprovar, acompanhar e avaliar os seus ciclos de estudos, estabelecer critérios claros para a contratação do pessoal docente, nomeadamente requisitos de qualificação e experiência, garantir a disponibilização de recursos didáticos apropriados para o processo de ensino-aprendizagem e a gestão eficaz de toda a informação relevante, facilitando o acesso à informação quantitativa e qualitativa a publicar (DGES, 2007b).

No que diz respeito à avaliação externa, a entidade responsável é A3ES e o processo é dirigido por uma equipa de especialistas externos e imparciais no processo de avaliação da IES. Pressupõe visitas às IES e marcação de reuniões com os diferentes intervenientes da entidade de ensino, sejam colaboradores, docentes, estudantes e entidades parceiras, com o objetivo de auscultar os mesmos em relação ao relatório de autoavaliação (RAA), procedimentos e costumes adotados. A duração da acreditação é estipulada de acordo com a avaliação feita e é transmitida à IES no relatório de auditoria elaborado pela A3ES no final deste processo (DGES, 2007b).

Para auxiliar as IES no processo de avaliação dos SIGQ, a A3ES disponibilizou um conjunto de referenciais e procedimentos que podem ser adotados de modo a cumprir com os requisitos necessários para obter a acreditação.

Os referenciais utilizados pela A3ES para a aplicação de critérios de auditoria no processo de certificação dos SIGQ tem por base os ESG e requisitos legais aplicáveis e, são apresentados e explicados, em anexo, no Manual para o Processo de Auditoria da

entidade cujo objetivo é ajudar as IES neste processo de concepção e implementação dos seus sistemas.

Segundo a A3ES (2016), o conjunto de cerca de 13 referenciais estão divididos e agrupados em cinco áreas principais, nomeadamente:

- **Política para a Garantia da Qualidade** onde se sugere que a IES deve ter políticas bem definidas para garantir a qualidade e a melhoria contínua;
 - **Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade:** destaca a importância da adoção de uma política para a garantia da qualidade e a prossecução dos objetivos da qualidade definidos, implicando que a IES tenha uma cultura de qualidade solidificada, baseada em políticas e objetivos claramente definidos e acessíveis à comunidade; que a documentação institucional reflita a estratégia para a melhoria contínua da qualidade, através da gestão estratégica e a responsabilidade de cada um dos intervenientes. Para além disso, a organização e implementação do SIGQ, o envolvimento dos estudantes e demais partes interessadas, a integridade académica também são pilares importantes para este referencial.
- **Garantia da Qualidade nos Processos Nucleares da Missão Institucional** que abrangem os processos centrais que constituem a missão institucional, desde o processo de ensino-aprendizagem, investigação, internacionalização e colaboração interinstitucional e com a comunidade envolvente;
 - **Referencial 2 – Concepção e aprovação da oferta formativa:** é fundamental que a IES garanta que os cursos que disponibiliza sejam devidamente estruturados, de modo a atingir os objetivos de aprendizagem estabelecidos, com clara especificação das habilitações e qualificações alcançadas. A IES deve demonstrar o seu processo formal de criação e de aprovação dos cursos, tendo em atenção que é crucial envolver os estudantes e demais partes interessadas no processo de concepção dos cursos e promover a normal progressão dos estudantes e definir a carga de trabalho esperada, expressa em ECTS, incluindo oportunidades de experiência profissional.

- **Referencial 3 – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante:** reforça a necessidade de adoção de procedimentos que garantam que o ensino e aprendizagem está centrado no estudante, promovendo a sua ativa participação nos processos de aprendizagem e avaliação. Para atingir esse objetivo, a IES deve criar ambientes de aprendizagem que respeitem a diversidade dos estudantes, considerando as especificidades de cada um, utilizando métodos de ensino diferenciados, avaliar e ajustar regularmente os métodos escolhidos, promover a autonomia dos estudantes e garantir que dispõem de orientação e apoio adequados, fomentando o respeito mútuo na relação estudante-professor e, por fim, disponibilizar mecanismos para lidar com as reclamações dos mesmos.
- **Referencial 4 – Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação:** a IES deve disponibilizar regulamentos para todas as fases do processo de ensino e aprendizagem, desde o momento da admissão do estudante até à certificação do mesmo. Para isso, é indispensável que as políticas de admissão adotadas sejam transparentes, os estudantes devem receber o apoio da Instituição para progredir nos seus estudos, reconhecendo as suas qualificações e fornecer a certificação final que ateste os estudos concluídos.
- **Referencial 5 – Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos:** é imprescindível que a Instituição avalie e reveja toda a sua oferta formativa, de modo a garantir que estão a cumprir com os objetivos inicialmente definidos e que suprimem as necessidades dos estudantes e da comunidade envolvente, promovendo a melhoria contínua dos cursos.
- **Referencial 6 – Investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível:** destaca o modo de como a IES promove e melhora a sua investigação, o desenvolvimento profissional e atividade científica, de acordo com sua missão. É essencial estabelecer os mecanismos para gerir e valorizar todo o trabalho de investigação e desenvolvimento produzido.

- **Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade:** de modo a promover e melhorar a sua colaboração com outras instituições e com a comunidade, a IES deve estabelecer procedimentos que facilitem essa colaboração e que garantam que as atividades externas como, por exemplo, eventos culturais e com outras IES, prestação de serviços, participações em projetos nacionais que contribuam com o desenvolvimento local, seja eficaz e benéficos para todos os envolvidos.
- **Referencial 8 – Internacionalização:** a IES deve estabelecer procedimentos para facilitar atividades internacionais, como a participação em programas de educação e formação, coordenação de projetos de pesquisa a nível internacional e a ligação para a mobilidade de estudantes, pessoal docente e não docente, com a finalidade de garantir que existe um esforço em dinamizar colaborações internacionais eficazes e benéficas para as partes envolvidas.
- **Garantia da qualidade na Gestão de Recursos e Serviços de Apoio** inclui a importância da gestão eficaz tanto dos recursos humanos como dos recursos materiais e serviços de apoio e implica que a IES possua pessoal qualificado e suficiente, para além das infraestruturas e serviços adequados, para apoiar as atividades inerentes;
 - **Referencial 9 – Recursos humanos:** destaca a importância dos docentes no ensino de qualidade e do pessoal não docente nos serviços de apoio aos estudantes. A IES tem como obrigação proporcionar um ambiente favorável ao desempenho eficaz dos docentes, promovendo processos de recrutamento justos e adequados, oportunidades de desenvolvimento profissional e de integração entre a atividade de ensino e de investigação. Por outro lado, é crucial que existam procedimentos de avaliação de desempenho, formação, promoção e de reconhecimento do pessoal docente e não docente, garantindo transparência nos vários processos.
 - **Referencial 10 – Recursos materiais e serviços:** de forma a garantir que o desenvolvimento dos estudantes nas atividades de ensino e aprendizagem e investigação é adequado, a IES tem de implementar

mecanismos que permita recolher e analisar informações sobre a adequação e manutenção dos recursos disponíveis e ainda estabelecer procedimentos para assegurar a gestão eficaz dos recursos e serviços da Instituição.

- **Gestão e publicitação da informação** que diz respeito à gestão eficiente da informação, desde a recolha à disseminação da mesma, sendo importante a existência de sistemas e processos para gerir informações relevantes e divulgá-las;
 - **Referencial 11 – Gestão da informação:** determina a gestão eficaz da informação, através da recolha, análise e uso eficiente de todos os dados e resultados obtidos através dos vários processos inerentes à atividade de ensino, incluindo também a obtenção de informação sobre as necessidades das partes interessadas, utilização de sistemas confiáveis para recolher dados, garantindo que os resultados obtidos são utilizados no processo de tomada de decisão e que todos os envolventes são tidos em consideração na avaliação e melhoria contínua da Instituição.
 - **Referencial 12 – Informação pública:** A IES deve divulgar um conjunto de informação, atualizada e facilmente acessível a todas as partes interessadas, sobretudo a sua missão e os seus objetivos estratégicos, oferta formativa, corpo docente e as suas qualificações, regulamentos, resultados obtidos através de inquéritos, por exemplo, entre outras informações que constam no artigo 162º, nº 2, do RJES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG,
- **Avaliação externa periódica** destaca a importância da necessidade de revisão e avaliação constante por parte de entidades externas de modo a garantir a conformidade dos padrões estabelecidos e a melhoria contínua.
 - **Referencial 13 – Carácter cíclico da garantia externa da qualidade:** define que a IES seja submetida, regularmente, a avaliações externas em conformidade com os ESG, uma vez que estas avaliações fornecem observações valiosas sobre a qualidade das atividades da Instituição, garantindo a qualidade a nível geral, mas também verificam a eficácia do SIGQ.

Estes referenciais são ainda utilizados como base de apreciação para a auditoria por parte da Agência, com o objetivo de se avaliar individualmente o desenvolvimento de cada um, em quatro níveis, suficiente, parcial, substancial ou muito avançado.

É fundamental que a IES, para obter um parecer favorável na certificação do seu SIGQ por parte da A3ES, cumpra, especificamente, todos os critérios pré-definidos que consistem em todas as áreas de análise serem, no mínimo, consideradas parcialmente desenvolvidas, nunca ultrapassando o limite de quatro áreas com esta apreciação e, nas áreas relacionadas com a política da garantia da qualidade institucional e o processo de ensino e aprendizagem, apresentar, pelo menos, uma apreciação de substancialmente desenvolvida (A3ES, 2020).

No final do preenchimento do RAA e no decorrer das visitas da agência, é importante que a IES tenha as evidências, exemplos e procedimentos de, pelo menos, dois anos consecutivos, de modo a fundamentar toda a informação transmitida (A3ES, 2020).

Geralmente, nas visitas às IES, a A3ES pode solicitar mais evidências, para além das enviadas no RAA, de forma a analisarem a qualidade da informação dispensada. A duração da visita é, por norma, cerca de dois dias e meio, com um programa pré-definido e acordado entre as partes, com a descrição completa dos intervenientes – nome, cargo, função e posição na equipa, por exemplo – e no momento final da mesma, a agência apresenta, de forma verbal, uma apreciação rápida e sucinta sobre a auditoria a elementos da IES convidados como o/a Presidente, Administrador/a, entre outros.

O processo termina com a apreciação final do relatório produzido pela CAE e determina o período de certificação que pode ser de 6 anos, quando a entidade cumpre com todos os requisitos e apresenta evidências suficientes; pode ser uma certificação condicional caso existam áreas que estejam ainda parcialmente desenvolvidas ou caso IES não cumpra com os requisitos mínimos esperados a A3ES pressupõe a suspensão do processo para nova auditoria.

Em suma, o processo de garantia nas IES em Portugal é conduzido pela A3ES, através de uma abordagem que envolve a autoavaliação e avaliação externa, fornecendo referências e orientações para auxiliar as instituições neste processo, abrangendo áreas

como políticas de qualidade, ensino centrado no estudante, recursos humanos e materiais, gestão da informação, entre outros. Por conseguinte, as IES devem seguir diretrizes rigorosas e procedimentos estabelecidos para garantir a qualidade das suas áreas nucleares, desde o ensino e da aprendizagem, investigação, internacionalização e a relação com a comunidade envolvente, com o objetivo final de obter a certificação da Agência, seja a nível da oferta formativa, institucional ou do seu SIGQ.

2.4. Análise Comparativa dos Modelos de Sistemas de Gestão da Qualidade

Os sistemas de gestão da qualidade desempenham um papel crucial na definição dos padrões de excelência e na melhoria contínua das organizações. Os modelos anteriormente apresentados servem como uma orientação prática para as empresas com o objetivo de aumentar a eficiência, reduzir desperdícios e garantir que os produtos e/ou serviços prestados estão em conformidade com as expectativas das partes interessadas, tornando-se assim valiosos num ambiente de mercado competitivo.

No entanto, cada um dos modelos apresentam abordagens variadas e adaptadas às necessidades específicas de cada setor de atividade e, com o objetivo de perceber qual destes modelos pode ser, simultaneamente, aplicado numa IES, cumprindo com os requisitos obrigatórios da A3ES, a autora elaborou uma tabela comparativa (tabela 1) que permite ter uma visão abrangente das suas aplicações práticas, analisando alguns fatores como a sua origem, aplicação, objetivo, abordagem, certificação e, por último, que benefícios trazem às organizações.

Tabela 1 - Tabela comparativa dos Sistemas de Gestão da Qualidade

Modelo	Origem	Aplicação	Objetivo	Abordagem	Certificação	Benefícios
Modelo de Deming	Japão, 1951	Indústrias e setores diversos	Controlo de Qualidade Total e melhoria contínua	Baseado nos 14 pontos de Deming e no ciclo PDCA; foco em processos e liderança.	Não certificável	Melhoria de qualidade, produtividade, redução de variabilidade, confiança a longo prazo.
EFQM	Europa, 1989	Organizações públicas e privadas	Excelência organizacional e desempenho sustentável	Estrutura dividida em critérios: liderança, estratégia, gestão de pessoas, processos, resultados diversos.	Não certificável	Cultura de excelência e inovação, melhor desempenho organizacional, criação de valor para as partes interessadas.
MBNQA	EUA, 1987	Qualquer setor	Excelência organizacional e foco nos resultados	Sete critérios principais: liderança, planeamento estratégico, foco no cliente, análise e gestão de dados.	Não certificável	Incentivo à melhoria contínua e inovação; reconhecimento pela excelência de desempenho; crescimento económico.
ISO 9001	Internacional, 1987	Todos os setores	Gestão de qualidade de processos e foco no cliente	Abordagem baseada em oito princípios, como foco no cliente e melhoria contínua, usando o ciclo PDCA.	Certificável	Gestão de processos e produtos, satisfação do cliente, redução de riscos e desperdícios.
Modelo Shingo	EUA, 1988	Setores com foco em excelência operacional	Excelência operacional com base nos princípios Lean.	Enfatiza a melhoria contínua, cultura de respeito e envolvimento dos colaboradores.	Não certificável	Melhoria contínua, cultura organizacional focada em excelência, redução de desperdícios.
A3ES	Portugal, 2007	Instituições de ensino superior	Avaliação e acreditação da qualidade no ensino superior	Autoavaliação e auditorias externas baseadas nos referenciais da A3ES e ESG, envolvendo partes interessadas.	Acreditação obrigatória	Garantia da qualidade no ensino superior, incentivo à melhoria contínua e alinhamento com padrões europeus.

A análise comparativa dos modelos permite concluir que o Modelo de Deming e o Modelo Shingo destacam-se por aplicarem a mesma filosofia de gestão, assente na melhoria contínua dos processos e o envolvimento da liderança e dos colaboradores, no entanto, estes modelos não exigem certificação e são menos estruturados em termos de auditorias formais, diferindo assim do modelo da A3ES.

Por outro lado, os modelos da ISO 9001 e o EFQM apresentam ideologias e práticas mais alinhadas com os referenciais da A3ES, tanto pela estrutura dos critérios de avaliação e auditoria como pelo foco na melhoria contínua e na transparência perante os *stakeholders*, características fundamentais para garantir a qualidade e a confiança nas IES em Portugal.

No que diz respeito à ISO 9001, o modelo é aplicável a vários setores, utiliza o ciclo PDCA, promove a melhoria contínua, o foco no cliente e uma abordagem baseada em processos e o alinhamento com padrões da qualidade internacionais, elementos essenciais para a A3ES. No caso do modelo EFQM, é um modelo muito utilizado na Europa, que promove também a excelência organizacional, criação de valor e avaliação de desempenho, organizando-se por critérios como a liderança, estratégia e resultados, o que permite às IES realizarem autoavaliações sistemáticas, estrutura valorizada pela A3ES para aprimorar os seus processos de avaliação e acreditação.

Posto isto, as IES podem beneficiar ao aplicarem um destes dois modelos, da ISO 9001 e o EFQM, em conjunto com os referenciais da A3ES, tendo sempre em atenção às suas necessidades específicas. Se as IES procurarem uma abordagem mais abrangente e flexível, o modelo EFQM poderá ser a melhor opção, mas se o objetivo é a padronização de processos e a obtenção de uma certificação, a ISO 9001 poderá ser o mais recomendável.

3. Metodologia

O presente capítulo tem como objetivo descrever a abordagem de investigação e as ferramentas de pesquisa utilizadas para a conceção deste projeto, descrevendo as várias fases de trabalho.

A presente proposta de investigação tem como fim a elaboração de um projeto, uma investigação-ação aplicada a uma instituição de ensino superior, o ISLA-IPGT, com o principal objetivo de implementar os referenciais da A3ES no sistema interno de garantia da qualidade da instituição.

A metodologia de investigação adotada é do tipo investigação-ação, uma vez que se pretende, através da execução deste projeto, levantar problemas reais da organização e encontrar e executar ações que permitam corrigi-los, utilizando uma abordagem qualitativa, recorrendo a técnicas como a análise documental e à observação-participante. Segundo Greenwood (2007), citado por Cohlán (2011), esta metodologia tem uma natureza colaborativa e participativa, o que permite o envolvimento ativo das partes interessadas ao longo de todo processo, enfatizando que se trata de um processo cíclico de diagnóstico, planeamento, ação e validação, conduzindo a uma aprendizagem iterativa e à melhoria contínua.

Posto isto, o projeto teve várias fases de trabalho e, numa primeira instância, para contextualizar a temática do Sistema de Gestão da Qualidade, realizou-se uma revisão da literatura assente em vários conceitos da qualidade, nomeadamente a análise a modelos utilizados nos SIGQ, o conceito de Qualidade no Ensino Superior Europeu e Português, mais precisamente a aplicabilidade dos Referenciais da A3ES.

Numa segunda fase, procedeu-se à interpretação do memorando recebido em 2021, no âmbito do pedido de acreditação do SIGQ do ISLA-IPGT pela A3ES, de modo a identificar quais as observações feitas pela agência, essencialmente os pontos fracos e a melhorar, assim como se procedeu à elaboração de um plano de ações de melhoria para colmatar qualquer fraqueza identificada, com referência ao respetivo prazo de execução de cada ação e ao(s) interveniente(s) envolvido(s).

Para a prossecução das tarefas, foi importante analisar detalhadamente as práticas, atividades e procedimentos relevantes e já existentes no SIGQ do ISLA-IPGT, com o intuito de as enquadrar com o contexto organizacional, bem como para auxiliar na execução de cada tarefa que ficou encarregue da Comissão de Avaliação e Qualidade (CAQ) da Instituição.

A terceira fase foi direcionada para o processo de tratamento das observações que incidiram no SIGQ, para isso o trabalho elaborado focou-se mais propriamente em produzir documentos em falta para a organização, de modo a cumprir com as ações de melhoria anteriormente propostas.

Por último, na quarta fase, é feito um ponto de situação do plano de ações de melhoria definidas, à data de 31 de março de 2024 e com base no memorando da A3ES, de modo a identificar as ações realizadas, as que se encontram pendentes de finalização e as que a Instituição não conseguiu concretizar. Para o efeito, recorreu-se à elaboração de um mapa de controlo, com referência ao estado de execução de cada ação de melhoria, com recurso às cores do semáforo (verde – ação finalizada; amarelo – ação em curso; vermelho – ação ainda não iniciada).

A finalização deste projeto tem a ambição de contribuir para que o ISLA-IPGT submeta novamente um pedido de acreditação do SIGQ à A3ES, considerando que os trabalhos desenvolvidos cumprem os requisitos estipulados.

4. Caracterização do ISLA-IPGT

No quarto capítulo é feita uma caracterização da Entidade onde incide este projeto, mais precisamente, o ISLA-IPGT, incluindo a sua apresentação; evolução histórica; missão, visão e valores; projeto científico, cultural e pedagógico; estrutura orgânica; política da qualidade e a respetiva comissão.

4.1. Apresentação da Entidade

A ENSIGAIA – Educação e Formação, Sociedade Unipessoal, Lda é a entidade instituidora do ISLA-IPGT que se rege, atualmente, pelo Despacho n.º 851/2022 que diz respeito aos Estatutos do ISLA-IPGT, definindo as competências, direitos e deveres da Entidade Instituidora e da Instituição de Ensino Superior.

O ISLA-IPGT goza de autonomia científica, pedagógica e cultural relativamente à sua Entidade Instituidora, permitindo a livre definição, organização e seleção de áreas de ensino e investigação alinhadas com os seus objetivos estratégicos (ISLA-IPGT, 2022a).

Para além disso, tem a liberdade e a responsabilidade de determinar os ciclos de estudos, cursos conferentes de grau, a serem oferecidos que, após serem submetidos a apreciação da Entidade Instituidora, são sujeitos a acreditação por parte da A3ES (ISLA-IPGT, 2022a). Por outro lado, os cursos não conferentes de grau, como os CTeSP, são avaliados pela DGES e a Formação Avançada é aprovada internamente pelo Diretor da UNIFOR.

Em 2021, o ISLA-IPGT adquiriu novas instalações, localizadas em Vila Nova de Gaia no Edifício BelaVista, sito Rua Diogo de Macedo, nº 192, dispondo de mais de sete mil metros quadrados de área útil, com a “capacidade para albergar 1.400 alunos por turno, assegurando uma capacidade de acolhimento diária de 4.200 alunos nos três turnos de funcionamento (ISLA-IPGT, 2023a, p.4).

A oferta formativa (figura 7) atual da IES é composta por cursos não conferentes de grau, como os CTeSP, cursos conferentes de grau de 1º (Licenciaturas) e 2º Ciclo (Mestrados) e formação avançada (Pós-Graduações e Microcredenciais).

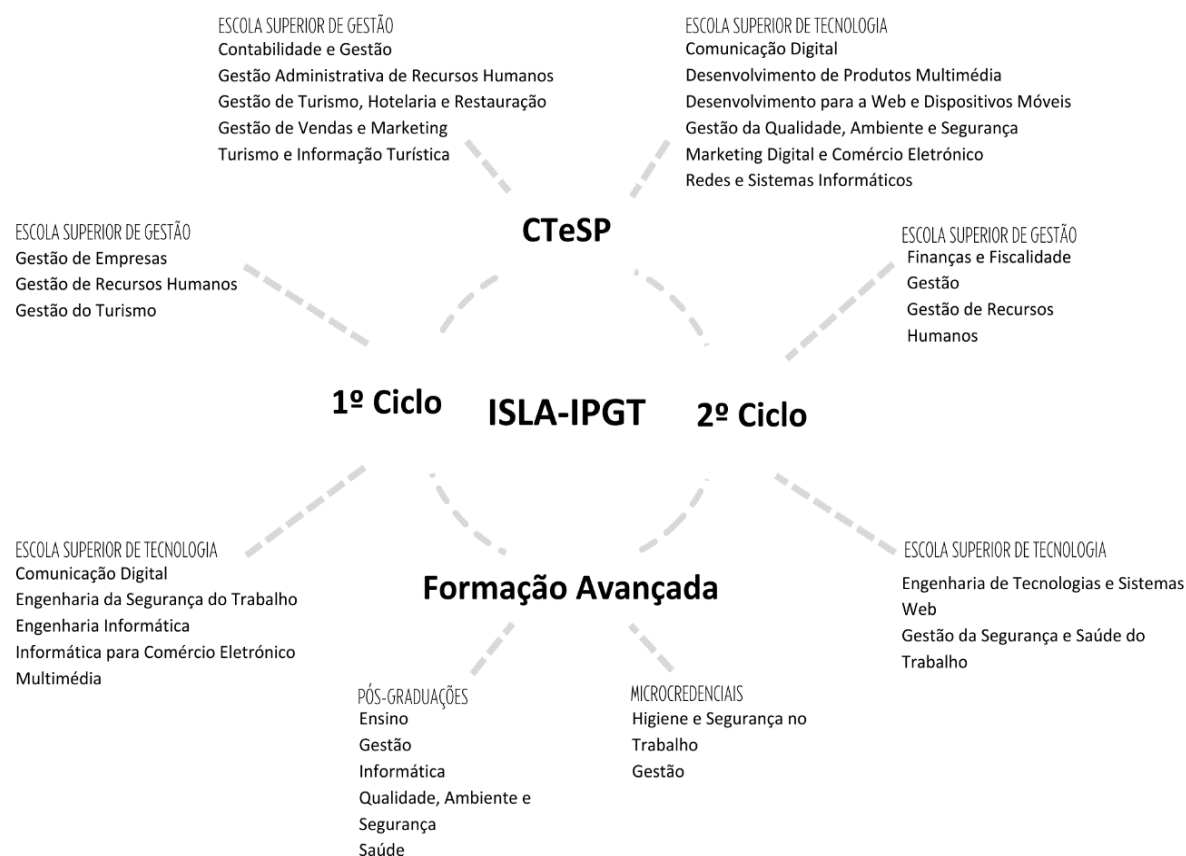


Figura 7 – Oferta Formativa do ISLA-IPGT
(fonte: ISLA-IPGT, 2024b)

4.2. História

O Instituto Superior de Línguas e Administração foi a primeira IES privada em Portugal, constituída em 1962 na cidade de Lisboa, desde então, com um papel fundamental na difusão da cultura e na promoção da formação e educação.

A política de crescimento do grupo resultou na abertura de mais quatro escolas: ISLA Santarém, criado em 1984, o ISLA Bragança (1985), o ISLA-IPGT (1989) e, por fim, o ISLA Leiria (1990). Todas as escolas possuem entidades instituidoras autónomas e com fins lucrativos. As mesmas são controladas por uma sociedade gestora de participações sociais designada UNISLA.

Inicialmente, a Instituição apenas possuía oferta formativa ao nível de Línguas e Administração, tais como cursos de Ciências Empresariais, Gestão de Recursos Humanos, Psicologia do Trabalho e Tradutores e Secretariado.

Em novembro de 2011, o Grupo UNISLA, que já não integrava o ISLA de Lisboa, passou a pertencer ao Grupo COFAC, mais conhecido como Grupo Lusófona. Em 2013, o ISLA de Vila Nova de Gaia deixa de ser um Instituto Universitário, alterando a sua natureza jurídica para ISLA-Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, tornando-se assim o segundo Instituto Politécnico Privado a funcionar em Portugal com a denominação incluída no nome.

4.3. Missão, Visão e Valores

A **missão** do ISLA-IPGT reflete o compromisso da Instituição em abranger e impactar a sua comunidade académica, desde os estudantes à comunidade envolvente.

Para isso, o ensino disponibilizado baseia-se na aquisição de competências através do desenvolvimento holístico, que permite o aperfeiçoamento das habilidades específicas e essenciais de cada um, preparando os estudantes para os desafios do mercado de trabalho. O compromisso com a investigação científica e tecnológica da Instituição demonstra um esforço contínuo para estimular e progredir no conhecimento, promovendo uma cultura de inovação e de pensamento crítico da sua comunidade académica.

Para além disso, o ISLA-IPGT, sendo uma instituição de ensino superior politécnico, compromete-se em oferecer serviços que tragam benefícios tanto para a comunidade quanto para a própria Instituição, garantindo uma utilização eficaz dos recursos.

A **visão** da Instituição é, efetivamente, destacar-se como líder no ensino superior politécnico privado em Portugal, ampliando e aprofundando o legado do conhecimento humano.

A estratégia envolve ser competitivo, concentrando-se no conhecimento aplicado e colocar sempre o estudante no centro do processo de ensino-aprendizagem. Além disso, a Instituição reconhece as suas responsabilidades económicas, sociais e culturais,

especialmente numa perspetiva local e regional, nunca esquecendo os outros mercados envolventes.

Os **valores** do ISLA-IPGT refletem o comprometimento da Instituição em cumprir a sua visão e atender às necessidades dos estudantes e restantes partes interessadas, reforçando o seu compromisso com a qualidade, inovação, responsabilidade, espírito crítico e cooperativo, valores essenciais para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição.

4.4. Projeto Científico, Cultural e Pedagógico

O **Projeto Científico, Cultural e Pedagógico** do ISLA-IPGT está assente na promoção do conhecimento científico e tecnológico em diversas áreas do saber, desde Educação às Engenharias.

A Instituição procura contribuir, de maneira abrangente, para o desenvolvimento educacional, cultural e científico, a nível local e global, através:

- Da oferta de um ensino prático e de qualidade;
- Do papel ativo na promoção da cultura na comunidade local, envolvendo-se em atividades, eventos e iniciativas culturais da região;
- Da Pesquisa Científica e tecnológica;
- Da prestação de serviços, incluindo projetos sociais, parcerias com organizações locais e outras iniciativas;
- Da participação ativa em redes internacionais, compartilhando o conhecimento e participar em iniciativas educacionais e de investigação;
- Do apoio à Mobilidade Internacional de estudantes, pessoal docente e não docentes, de modo a enriquecer o processo de ensino-aprendizagem, reconhecendo os benefícios desta experiência.

Estes objetivos evidenciam o esforço da Instituição em impulsionar o seu papel como agente transformador da comunidade académica, estudantil e envolvente.

4.5. Estrutura Orgânica do ISLA-IPGT

A estrutura orgânica do ISLA-IPGT assenta na divisão por duas grandes áreas, a Área Académica, sob a alçada do/a Presidente e a Área Administrativa e Financeira, depende do/a Administrador e, conseqüentemente, do/a Delegado/a da Administração (ISLA-IPGT, 2023b).

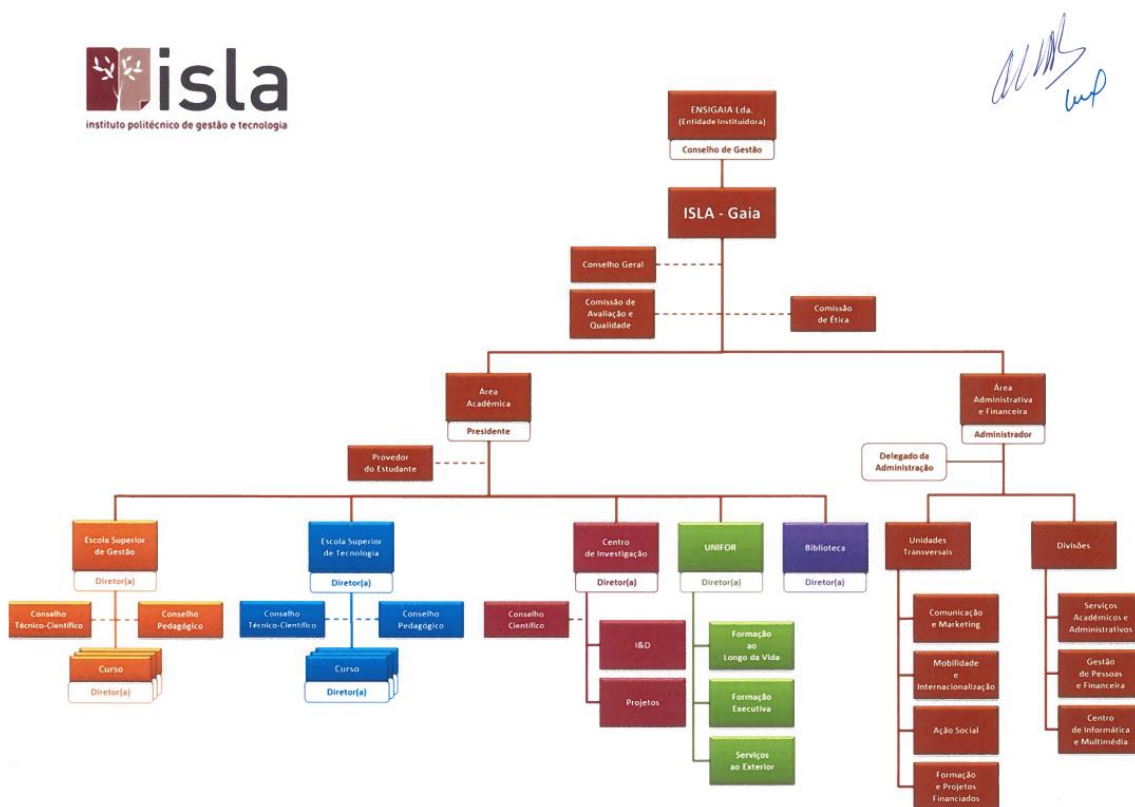


Figura 8 – Organograma Funcional do ISLA-IPGT

(fonte: ISLA-IPGT, 2022b)

De acordo com o organograma da Instituição (ISLA-IPGT, 2022b), ilustrado na figura 8, a área académica contempla duas unidades orgânicas de ensino – Escola Superior de Gestão e Escola Superior de Tecnologia –, uma unidade orgânica de investigação – Centro de Investigação –, uma Unidade de Formação Avançada e de Prestação de Serviços – UNIFOR – e, por fim, a Biblioteca.

Na Área Administrativa e Financeira, a IES tem os seus departamentos divididos por dois grandes grupos: unidades transversais, dedicadas a realizar projetos e alcançar os objetivos estratégicos fixados e alinhados com a missão da Instituição, – Comunicação e Marketing, Mobilidade e Internacionalização, Ação Social e Formação e Projetos

Financiados – e divisões cuja natureza técnica e administrativa implica a gestão dos processos e necessidades do ISLA-IPGT de uma forma mais eficiente e eficaz – Serviços Académicos e Administrativos, Gestão de Pessoas e Financeira e Centro de Informática e Multimédia.

Para além destas áreas, o ISLA-IPGT possui órgãos principais desde o/a Presidente, o/a Administrador e o Conselho Geral, cada um com as suas responsabilidades definidas nos Estatutos da IES, e órgãos complementares como, por exemplo, o/a Provedor do Estudante, a Comissão de Ética e a Comissão de Avaliação e Qualidade.

4.6. Política para a Qualidade

De acordo com o Manual da Qualidade (MQ) do ISLA-IPGT, a Instituição implementou o seu SIGQ, tendo por base recomendações, nomeadamente, do RJIES, dos Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade da A3ES, dos ESG e ainda da Norma NP EN ISO 9001 (ISLA-IPGT, 2020a).

Nesse sentido, o ISLA-IPGT assume, no seu MQ, o compromisso de oferecer cursos que visam desenvolver competências em sintonia com as necessidades da economia e da sociedade, prestar serviços à comunidade dentro das áreas de conhecimento da Instituição, contribuir para o desenvolvimento dos estudantes, docentes e comunidade envolvente através de projetos de pesquisa aplicada, enquanto promove relações institucionais a nível nacional e internacional. Adicionalmente, procura garantir a satisfação das partes interessada e cumprir com todos os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, enquanto implementa, gere e melhora continuamente o seu sistema de gestão da garantia.

Para a concretização da sua missão institucional, os princípios de gestão da qualidade estabelecidos pelo ISLA-IPGT incluem o foco no cliente, reconhecendo a importância dos estudantes, docentes, colaboradores e a comunidade envolvente; liderança, onde os órgãos de gestão estabelecem a orientação da organização; comprometimento das pessoas, considerando que o envolvimento de todos os níveis é essencial para o sucesso da Instituição; abordagem por processos, visando a eficiência na concretização dos objetivos estratégicos definidos; melhoria contínua, procurando constantemente

aprimorar o desempenho geral da IES; tomada de decisões com base em evidências, garantindo desta forma que as decisões são fundamentadas em dados concretos; e, por último, gestão de relações, considerando a interdependência entre a Instituição e a comunidade envolvente, de modo a criar valor para a sociedade em geral.

Para além disso, e com o objetivo primordial de melhoria contínua, a política da qualidade assenta também no ciclo PDCA (figura 9), estabelecendo os procedimentos, responsabilidades e os recursos disponíveis para a prossecução do planeamento estratégico e obter os resultados esperados.



Figura 9 – Organização SIGQ do ISLA-IPGT
(fonte: ISLA-IPGT, 2024a)

4.7. Comissão de Avaliação e Qualidade

A CAQ é uma estrutura permanente do ISLA-IPGT, que opera sob a dependência hierárquica e funcional do Conselho Geral e é composta por vários membros, incluindo o/a Presidente, o/a Coordenador Executivo do SIGQ, os/as Presidentes das Unidades Orgânicas de Ensino e de Investigação, entre outros.

A CAQ tem como objetivo primordial a dinamização e manutenção do SIGQ da Instituição e de organização e apoio nos processos de avaliação e acreditação dos ciclos de estudo da IES. Para além disso, tem como responsabilidades (ISLA-IPGT, 2023, p.6):

- “Assegurar a gestão integrada e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como as interfaces com as estruturas em cada Unidade Orgânica;
- Assegurar o desenvolvimento, gestão e aplicação dos sistemas de autoavaliação e avaliação institucional do ISLA-IPGT;
- Apoiar os processos de criação, alteração e extinção dos ciclos de estudo e dos respetivos planos de estudos, incluindo cursos não conferentes de grau académico;
- Auscultar regularmente as necessidades e os níveis de satisfação das partes interessadas, bem como proceder ao tratamento, análise e divulgação dos respetivos resultados;
- Assegurar o reporte da informação sobre avaliação e qualidade, nomeadamente para a gestão e controlo dos processos, aos diversos órgãos e entidades;
- Preparar dados estatísticos e informação no domínio da avaliação e da qualidade;
- Coordenar o processo de acreditação junto da Agência A3ES ou da entidade que lhe suceda, dos cursos integrados nos ciclos de estudos ministrados no ISLA-IPGT”.

Adicionalmente, a CAQ é também responsável por providenciar informações regulares sobre as atividades do ISLA-IPGT, elaborar relatórios da qualidade, planear e gerir a execução de um programa de auditorias internas, acompanhar e apoiar as unidades

orgânicas nos processos de acreditação, desenvolver um sistema de gestão de risco, e recolher dados para a obtenção de indicadores de desempenho.

De uma forma sucinta, a CAQ desempenha um papel crucial no ISLA-IPGT, assegurando a gestão eficaz de todos os processos relacionados com a avaliação e melhoria contínua do SIGQ de modo a contribuir significativamente para a missão da Instituição de oferecer qualidade no ensino, alinhada com as necessidades do mercado e da sociedade.

4.8. Processos do SIGQ do ISLA-IPGT

De um modo geral, o SIGQ do ISLA-IPGT é composto por 17 processos divididos em três grupos principais, organizados conforme a ISO 9001 (figura 10), interligados entre si de modo a satisfazer as necessidades da Instituição e das suas partes interessadas:

- **Processos de Gestão Estratégica:** focam na definição e implementação de objetivos estratégicos na Instituição a longo prazo, sempre com o princípio de melhoria contínua;
- **Processos de Cadeia de Valor:** centra-se na missão e concretização do projeto educativo da IES, abrangendo processos desde a criação e acompanhamento dos cursos, investigação e acompanhamento do estudante;
- **Processos de Suporte:** abrangem as áreas de apoio e suporte, desde os recursos financeiros, materiais e humanos e infraestruturas do ISLA-IPGT.

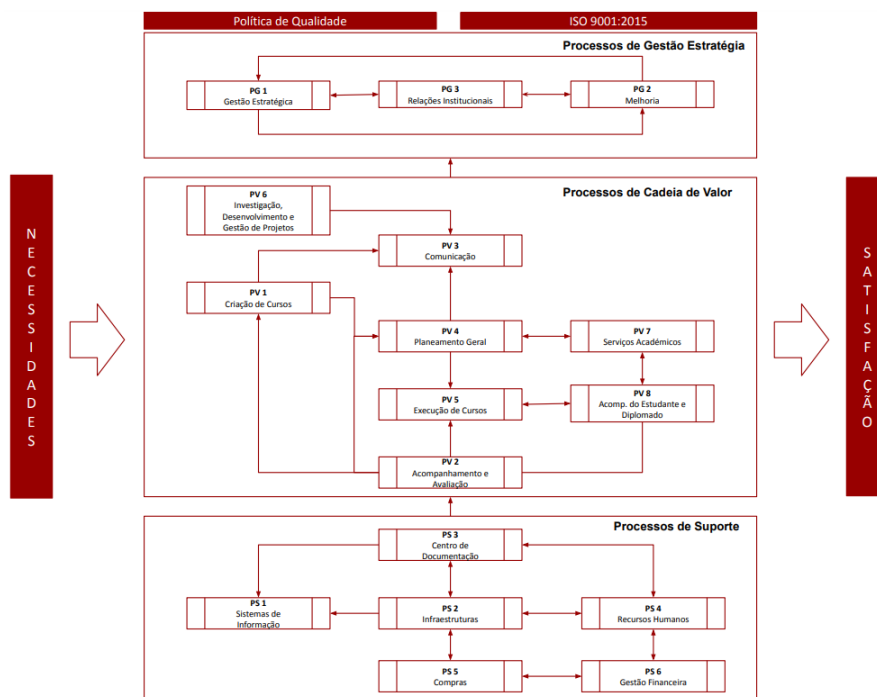


Figura 10 - Mapa de Processos
(fonte: ISLA-IPGT, 2024c)

5. Projeto Aplicado: ISLA-IPGT

Neste capítulo será apresentado todo o trabalho desenvolvido para a implementação dos referenciais A3ES no SIGQ do ISLA-IPGT.

Até ao ano letivo 2018-2019, a Instituição dispunha de um sistema segundo o modelo Common Assessment Framework (CAF), baseado numa “metodologia mais simplificada do Modelo EFQM, que permite a autoavaliação através da qual uma organização procede ao diagnóstico do seu desempenho numa perspectiva de melhoria contínua” (ISLA-IPGT, 2016, p.8).

Desde fevereiro de 2019, o ISLA-IPGT tem unido esforços para implementar um SIGQ segundo a norma ISO 9001:2015 e os referenciais A3ES, ainda que, naquela altura, numa fase prematura. Durante esta jornada de trabalhos, o Instituição teve vários períodos de avaliação externa por parte da A3ES, tanto a nível institucional como a nível de novos ciclos de estudo ou de ciclos de estudo em funcionamento.

Em 2020, o ISLA-IPGT decidiu que o seu SIGQ deveria ser auditado pela A3ES e a 30 de junho desse ano submeteu o RAA que viria a ser a base de trabalho da CAE na visita realizada em 2021.

5.1. Apreciação genérica do SIGQ do ISLA-IPGT por parte da CAE em 2021

Em 2020, o ISLA-IPGT apresentou a sua intenção de auditoria e certificação do seu SIGQ para avaliação e acreditação pela A3ES. No entanto, foi vontade do ISLA-IPGT retirar o processo, tendo em conta que, para demonstrar solidez no sistema, era necessário ter pelo menos dois anos de implementação e consolidação, o que não se verificava à data.

Após a visita por parte da CAE ao ISLA-IPGT no ano de 2021 e, na sequência do pedido de suspensão do processo de certificação do SIGQ, foi emitido um memorando que apresentava de forma detalhada uma avaliação do SIGQ, com base nas informações fornecidas no RAA submetido e das evidências adicionais solicitadas durante a visita virtual.

Neste sentido, a CAE identificou várias fragilidades no SIGQ, destacando que, embora existissem políticas e procedimentos definidos, a sua implementação foi considerada parcial e muitos dos processos definidos requerem ainda algum aprofundamento e consolidação, dada a sua recente implementação, tendo-se destacado os seguintes aspetos:

- **Desenvolvimento recente do SIGQ:** o sistema foi implementado recentemente e não demonstra, ainda, eficácia em todas as áreas, recomendando-se assim que exista um período mais longo de atuação, de modo a consolidar e fortalecer os mecanismos de gestão da qualidade;
- **Manual da Qualidade:** o MQ à data não atendia totalmente aos objetivos e necessidades da Instituição, sendo recomendada uma reformulação para torná-lo mais claro e abrangente;
- **Falta de foco na melhoria contínua:** embora existissem mecanismos formais definidos, considerou-se que ainda não era possível evidenciar, de forma clara, como é que a Instituição garantia a melhoria contínua em todas as áreas relevantes para a sua missão enquanto IES, e que era urgente que o ISLA-IPGT sistematizasse e consolidasse esses procedimentos, através do acompanhamento e avaliação do sistema como um todo;
- **Envolvimento das partes interessadas:** a comunicação e participação dos estudantes e demais partes interessadas nos processos de gestão da qualidade foram considerados insuficientes e precisam de ser melhorados, através da segmentação de informações de acordo com os destinatários, reforço da visibilidade da Instituição e das suas Escolas, no âmbito da investigação, internacionalização e ligação com a comunidade, entre outros.

De um modo geral, a CAE reconheceu que os esforços do ISLA-IPGT na adoção de uma política de gestão da qualidade e que, apesar de existirem lacunas e fragilidades no sistema, que era recente, acreditava que existia uma dinâmica forte de implementação e desenvolvimento dos processos que possibilitará a que o SIGQ nos próximos anos consiga ser eficaz, reforçando, no entanto, que existia um grande défice de evidências substancial relativamente a cada um dos pontos avaliados.

Neste sentido, a Instituição encarou estas observações como ponto de partida para os trabalhos necessários a desenvolver, com o objetivo final de submeter novamente, num futuro próximo, o seu sistema para avaliação por parte da A3ES.

A nível institucional, este período foi ligeiramente controverso e com alguns percalços, uma vez que o Coordenador do SIGQ que tinha acompanhado os trabalhos até à visita, solicitou, por motivos pessoais, dispensa das suas funções cerca de um mês antes da visita. Neste mesmo ano, foram nomeados dois novos coordenadores, um em março de 2021, antes da visita, e outro em maio de 2021, após a mesma. Apesar de todos os esforços, o que se pode reparar, analisando os respetivos relatórios, é que os trabalhos desenvolvidos eram escassos e que o SIGQ era exatamente igual à data de submissão do RAA e da visita realizada.

A partir de maio de 2022, foi nomeada uma nova Coordenadora do SIGQ e este foi o ponto de viragem do processo e, sendo assim, foi elaborado uma análise ao memorando recebido pela CAE, utilizado como ponto de partida para a revisão e a melhoria contínua do sistema, com o objetivo final de preparar a IES para uma nova submissão de acreditação do seu SIGQ por parte da A3ES e que resultou no plano de ações de melhoria representado no Anexo A.

Assim, foram identificadas as observações e/ou recomendações efetuadas no memorando pela CAE, que deram origem a 52 ações de melhoria a implementar a partir do ano letivo 2020/2021. Algumas destas ações de melhoria foram logo executadas nesse mesmo ano letivo de 2020/2021, em que se recebeu a análise da CAE, por serem de fácil implementação.

A tabela 2 apresenta um resumo quantitativo das ações de melhoria planeadas, de modo a obter-se uma visão abrangente do número de ações para cada âmbito/referencial avaliado, e o seu respetivo peso de ponderação, de modo a identificar prioridades e definir a alocação de recursos, face aos esforços e/ou volume de trabalho a realizar.

Tabela 2 – Quadro-Resumo do Plano das Ações de Melhoria

Âmbito / Referencial	N.º de Ações de Melhoria	%
Manual da Qualidade	7	13%
SIGQ	3	6%
Recolha de informação relevante	2	4%
Partes Interessadas	6	11%
Ensino e Aprendizagem	8	15%
Investigação	8	15%
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	4	8%
Gestão do Pessoal	5	9%
Serviços de Apoio	2	4%
Sistema de Informação	3	6%
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	5	9%
TOTAL	52	100%

Assim, constata-se que as áreas identificadas com maior necessidade de intervenção, com uma ponderação de 15% do total das ações de melhoria a implementar, foram a do referencial de Ensino e Aprendizagem e do referencial de Investigação. Por outro lado, os referenciais da Recolha de Informação Relevante e dos Serviços de Apoio são os que representam a menor ponderação do total das ações de melhoria a implementar, em ambos os casos de 4%, com apenas duas ações de melhoria a executar em cada uma delas.

5.2. Intervenções Específicas realizadas no SIGQ após o memorando da CAE

Após análise do memorando, foi de fácil perceção que existiam lacunas no SIGQ e nos respetivos documentos de suporte que, de alguma forma, não permitiam à A3ES auferir que o sistema estava implementado, que era de conhecimento de toda a comunidade, interna e externa, e que o mesmo produzia resultados relevantes para as áreas nucleares da Instituição, desde o Ensino e Aprendizagem, Investigação, Internacionalização e Ligação à Comunidade.

5.2.1. Manual da Qualidade

O MQ atual do ISLA-IPGT foi apontado como um dos pontos que precisava urgentemente de uma reformulação, uma vez que se trata do documento mais importante de um SIGQ de qualquer organização.

As recomendações por parte da A3ES sobre este tema recaiam, essencialmente, na reestruturação do MQ de forma a torná-lo mais compreensível por todas as partes interessadas, em descrever os processos do SIGQ do ISLA-IPGT, clarificar a relação entre a ISO 9001:2015 e os ESG/Referenciais A3ES, assim como descrever a coordenação do SIGQ, definir os instrumentos de gestão da qualidade e identificar as partes interessadas internas e externas.

Posto isto e, sabendo que era prioridade a revisão do MQ, foram feitas pesquisas em várias entidades de ensino superior com resultados de acreditação positivos, de modo a usar o seu exemplo para o ISLA-IPGT.

No entanto, desde 2021, a Instituição passou por vários processos de avaliação e acreditação de novos ciclos de estudo e institucional, onde o MQ era um dos instrumentos importantes de validação da implementação do SIGQ na IES e é imperativo que a versão atual esteja “formalmente aprovada com pelo menos um ano de antecedência para que as evidências apresentadas correspondam ao funcionamento do sistema tal como preconizado na versão atual do manual que é apresentada” (A3ES, 2020, p.7), o que tornou difícil a revisão, aprovação e implementação do mesmo.

Por isso, e por ter sido impossível alterar o atual MQ, foi decidido criar um Manual de Apoio ao SIGQ (Anexo S) para cumprir com as recomendações propostas, contendo este as seguintes alterações e princípios:

- **Reformular a estrutura e a organização do MQ:** o Manual de Apoio está organizado pelos referenciais A3ES, escrito com uma linguagem simples e de fácil compreensão.
- **Clarificar a articulação dos processos da ISO 9001:2015 com os ESG/referenciais A3ES:** de modo a conseguir exemplificar a articulação entre a norma ISO 9001:2015 e os referenciais A3ES, foi criada uma matriz de correspondência (Anexo T), onde é feita uma comparação entre os requisitos e os critérios de avaliação de cada um e se estabelece as áreas ou elementos em comum.
- **Caracterizar os processos definidos:** foi elaborado um capítulo referente à organização dos processos do SIGQ do ISLA-IPGT, apresentando o mapa de

processos e uma breve caracterização dos mesmos, incluindo a definição do objetivo e de atividades gerais de cada um dos processos da Gestão Estratégica, Cadeia de Valor e de Suporte.

- **Caracterizar as estruturas de coordenação estratégica e operacional do SIGQ, a CAQ:** para além de estar definido a organização do SIGQ e o modo em como é assegurada a coordenação da CAQ, o Manual de Apoio tem também a descrição das responsabilidades de cada um dos órgãos e serviços no sistema da Instituição.
- **Definir os instrumentos de gestão da qualidade utilizados em cada vertente do SIGQ:** cada capítulo apresenta os instrumentos utilizados para garantir a qualidade dos seus procedimentos e a forma como é feita a manutenção da mesma.
- **Identificar e caracterizar as partes interessadas (internas e externas) e a sua participação no SIGQ:** foi criado um capítulo para explicar o “envolvimento dos estudantes e demais parceiros (internos e externos) nos processos de garantia da qualidade”, identificado cada uma das partes e o modo como intervêm no SIGQ, desde a inquéritos dirigidos a cada um, colaboração em eventos, estabelecimento de parcerias nas áreas nucleares da IES e participação ativa nos conselhos pedagógicos, técnico-científicos e conselho geral, de acordo com as suas responsabilidades.

É importante salientar que este Manual de Apoio é uma versão de trabalho que está a ser melhorado ao longo de todo o processo, com vista a ser a próxima versão do MQ da Instituição.

5.2.2. Sistema de Gestão da Qualidade

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do ISLA-IPGT, a CAE considerou que se encontrava pouco robusto e sugeriu que a CAQ adotasse a meta-avaliação como ferramenta para o acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema.

Nesse sentido, para além da recolha de indicadores robustos e confiáveis, o SIGQ passou a produzir planos de atividades (Anexo G), anualmente, com a programação das atividades globais a realizar pelo ISLA-IPGT, assim como as atividades a realizar pelas

áreas nucleares, como é o caso da ESG, da EST e do Centro de Investigação, onde se delineiam as atividades propostas com os respetivos responsáveis. Paralelamente são elaborados os relatórios do SIGQ (Anexo H) com o objetivo de avaliar o desempenho do sistema a cada ano letivo, onde são analisadas as áreas nucleares da IES e respetivos resultados obtidos assim como o funcionamento geral dos serviços gerais.

5.2.3. Recolha de Informação Relevante

Ao nível da recolha e tratamento de dados, a CAE declarou que o processo de tratamento e análise de resultados obtidos, assim como a sua evolução, era insuficiente e aconselharam a elaboração de relatórios de análise dos dados recolhidos.

A partir de 2022, a CAQ passou não só a elaborar relatórios de análise dos vários inquéritos recolhidos, desde inquéritos pedagógico (Anexos M e N) e de satisfação (Anexos K e L), respondidos pelos estudantes e corpo docente, e de empregabilidade (Anexo J), mas também a monitorizar e avaliar a eficiência formativa (Anexo D) e do sucesso escolar (Anexo E). Todos os inquéritos e respetivos relatórios estão disponíveis à comunidade através da página do SIGQ no website da Instituição.

5.2.4. Ensino e Aprendizagem

No que diz respeito ao processo de ensino e aprendizagem, a CAE forneceu algumas recomendações que foram logo implementadas pela Instituição relativamente aos relatórios de autoavaliação ao nível das unidades curriculares, dos cursos e das unidades orgânicas, mas também acerca das fichas das unidades curriculares (FUC) (Anexo O). Em 2019, a IES não conseguiu demonstrar a implementação destas ferramentas, tendo em conta que os anexos enviados remontavam ao ano letivo 2019-2020 e era necessário que as evidências tivessem um histórico de, pelo menos, dois anos letivos, obrigatoriamente.

Atualmente, o corpo docente tem a obrigação de preencher as FUC no início de cada semestre e, no fim, os Relatórios das Unidades Curriculares (RUC) (Anexo P), tendo por base as unidades curriculares em que são docentes regentes. Após a finalização de todos os RUC, o/a Diretor/a do Curso preenche o Relatório de Avaliação do Curso (RAC) (Anexo

Q) e com esta informação preenchida, o/a Diretor/a da Escola elabora o Relatório da Unidade Orgânica (RUO) (Anexo R).

Este processo (figura 11) é feito de forma digital, na Secretaria Netp@, interligado entre si e com os inquéritos preenchidos, ao nível do docente, do curso e da satisfação com a Instituição. A CAQ vai controlando ao longo do ano letivo o preenchimento destes instrumentos e em falta de alguma informação, contacta via email o/a Diretor/a do Curso e, em caso de persistência, entra em contacto diretamente com o/a Docente, uma vez que os relatórios estão interligados e na falta de algum dado, a informação não fica corretamente preenchida.

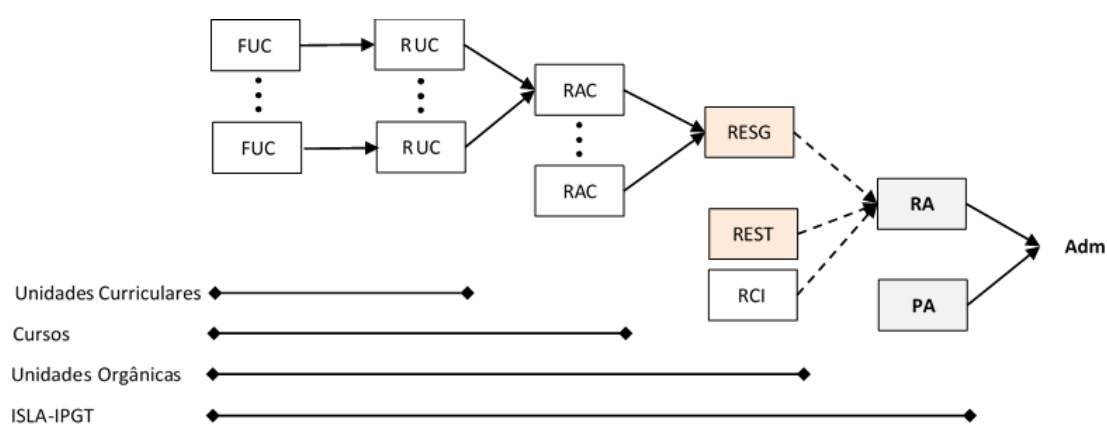


Figura 11 - Fluxograma da Monitorização e Revisão do Processo de Ensino e Aprendizagem

(Fonte: Godinho, 2023)

5.2.5. Serviços de Apoio

Quanto aos Serviços de Apoio, a CAE sugeriu que todos os serviços efetuassem a elaboração de relatórios anuais de autoavaliação, uma medida que já estava implícita no MQ, mas que à data da auditoria não se encontrava concretizada. A partir de 2021, os serviços passaram a produzir o plano de atividades para o ano letivo em curso (Anexo F) e o relatório de atividades (Anexo I), apresentando os resultados obtidos no ano letivo anterior.

Por outro lado, era importante que a missão, constituição e funcionamento da CAQ estivesse devidamente regulamentada, de modo a exemplificar a respetiva articulação com as várias áreas do ISLA-IPGT e, para a execução desta recomendação, a Instituição criou, em 2022, o Regulamento do Sistema Interno de Gestão da Qualidade (Anexo C).

5.2.6. Publicação de informação relevante para as partes interessadas

Relativamente a este ponto foram cumpridos alguns pontos das orientações da CAE que a IES recebeu, nomeadamente:

- **O reforço da visibilidade da Instituição e das suas unidades orgânicas no website do ISLA-IPGT, em particular nas vertentes da investigação, internacionalização, bem como da colaboração interinstitucional e com a comunidade:** o website do ISLA-IPGT passou a ter uma nova estrutura, os separadores foram atualizados dando ênfase à Instituição, com um menu próprio para o ISLA Gaia, um menu para o Ensino, tendo em conta a variedade de oferta formativa existente, um para a Cooperação, um para a Investigação e outro para a Internacionalização que interliga, respetivamente, com o website do Centro de Serviços e Projetos ao Exterior (CESPE), para do Centro de Investigação e para o do departamento da Internacionalização.
- **Divulgar estatísticas atualizadas referentes à empregabilidade dos ciclos de estudos em funcionamento:** em cada um dos cursos da IES, está disponível as taxas de empregabilidade recolhidos pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) e nos relatórios de empregabilidade elaborados.
- **Compilação e devidamente disponibilização, de forma agregada, toda a informação regulamentar relativa aos direitos e deveres dos estudantes, incluindo o acesso a estatutos especiais:** relativamente a este ponto, os regulamentos e toda a informação que é obrigatória e que a IES considere importante colocar à disposição da comunidade, principalmente, dos estudantes, estão disponíveis no website da Instituição.
- **Melhorar a visibilidade dos mecanismos para a submissão de sugestões ou reclamações no seu *website* institucional:** em 2021, a Instituição apenas tinha disponível o livro de reclamações, obrigatório para todas as organizações e, de modo a cumprir com esta recomendação, foi criado um formulário de preenchimento online para recolher sugestões, reclamações e/ou elogios, disponível na página do SIGQ no website do ISLA-IPGT.

O site é um dos veículos de comunicação mais importantes da Instituição e encontra-se previsto a criação de um novo site, com uma nova estrutura e muito mais informação relevante disponível, mas ainda sem data final de implementação prevista. As equipas do ISLA-IPGT tem estado a trabalhar na manutenção do conteúdo, juntamente com os colegas da Universidade Lusófona, a quem recaem as responsabilidades de construir o novo website.

Para além disso e, de forma a tornar todo o conteúdo acessível, foi criada uma Intranet, com acessos restritos e internos para o pessoal docente e não docente. Este portal tem como objetivo principal de centralizar a informação da IES num só local, desde regulamentos, relatórios internos dos vários departamentos, acessos rápidos a vários recursos internos desde os horários e calendários académicos. Apesar de já estar em funcionamento e com os respetivos acessos, este site ainda não se encontra totalmente finalizado, uma vez que o objetivo é que cada Diretor e/ou Responsável do departamento e a sua respetiva equipa, tenham total independência na gestão dos conteúdos expostos.

5.3. Análise do Estado de Implementação do Plano de Ações de Melhoria (à data de 31 de março de 2024)

O ISLA-IPGT tem reunido esforços para aprimorar as suas práticas de gestão nas mais diversas áreas da Instituição, nomeadamente, na área do ensino e aprendizagem, assegurando a satisfação de estudantes e docentes, fomentando ainda a investigação e a ligação com a comunidade.

De modo a avaliar o progresso do Plano de Ações de Melhoria anteriormente definido, a autora elaborou uma tabela detalhada do estado de implementação das Ações de Melhoria que constam do Plano, à data de 31 de março de 2024 (Anexo B). Analisando a tabela 3, na qual se apresenta um resumo do estado de implementação das ações de melhoria, conclui-se que cerca de 67% destas já foram concluídas, com o cumprimento integral das ações de melhoria enquadradas nos referenciais de Ensino e Aprendizagem, de Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade e de Serviços de Apoio. No entanto, existem 32% de ações de melhoria que ainda não foram finalizadas, em que 17% já se encontram em fase de implementação, mas 15% não foram ainda iniciadas,

nomeadamente, as enquadradas nos referenciais das Partes Interessadas, Sistemas de Informação e Investigação.

Tabela 3 - Quadro-Resumo do Grau de Implementação do Plano de Ações de Melhoria (a 31/03/2024)

Âmbito / Referencial	●		●		●		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Manual da Qualidade	5	71%	2	29%	0	0%	7
SIGQ	1	33%	2	67%	0	0%	3
Recolha de informação relevante	1	50%	1	50%	0	0%	2
Partes Interessadas	2	33%	1	0%	3	67%	6
Ensino e Aprendizagem	8	100%	0	0%	0	0%	8
Investigação	6	75%	0	0%	2	25%	8
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	3	100%	0	0%	0	0%	3
Gestão do Pessoal	4	80%	1	20%	0	0%	5
Serviços de Apoio	2	100%	0	0%	0	0%	2
Sistema de Informação	0	0%	0	0%	3	100%	3
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	3	60%	2	40%	0	0%	5
TOTAL	35	67%	9	17%	8	15%	52

● - Concretizada | ● - Parcialmente Concretizada | ● - Não Concretizada

6. Discussão dos Resultados Obtidos e Análise Crítica

6.1. Discussão dos Resultados Obtidos

O ISLA-IPGT tem feito avanços significativos na implementação e melhoria contínua do seu SIGQ, que abrangem várias áreas estratégicas, uma vez que a maioria das ações de melhoria planeadas (67%) foram concluídas com sucesso, destacando-se os seguintes exemplos: a implementação dos planos e relatórios de atividades, ao nível das unidades orgânicas de Ensino e de Investigação e dos serviços administrativos e académicos; a definição de procedimentos para monitorizar a qualidade da oferta formativa, no âmbito do ensino e aprendizagem, com o preenchimento de RUC e RAC, vários inquéritos e respetivas análises; a implementação de um sistema de avaliação de desempenho de pessoal docente e não docente robusto e com critérios claros.

Apesar de dois terços das ações de melhoria planeadas terem sido concluídas com sucesso, existem ainda áreas de intervenção que exigem algum trabalho adicional, como a necessidade de fortalecer a análise dos indicadores e, em outras áreas, ainda existem ações de melhoria por concretizar, como as dimensões das Partes Interessadas, da Investigação e dos Sistemas de Informação.

No que diz respeito à dimensão das Partes Interessadas, é notório que ainda existe um longo caminho de trabalho por parte do ISLA-IPGT, principalmente em relação à participação informal dos estudantes nos processos de Gestão da Qualidade, como em comissões de autoavaliação de cursos, por exemplo, e no Conselho Pedagógico. Atualmente, os estudantes têm a possibilidade de se proporem como representantes de curso no Conselho Pedagógico, aspeto que quando avaliado pela CAE não existia, tornando assim o processo mais voluntário e de interesse para o próprio estudante. Ainda assim, a IES tem feito um esforço para envolver mais os estudantes em atividades como projetos e eventos, porém a participação continua a ser diminuta, podendo-se justificar pelo facto de que o perfil do estudante no ISLA-IPGT ser, maioritariamente, de trabalhadores-estudantes, que possuem menos tempo disponível para atividades deste carácter.

Relativamente à dimensão da Investigação, o Centro de Investigação do ISLA-IPGT ainda não se encontra avaliado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), nem possui uma comissão externa, dada a sua pequena dimensão, sendo o trabalho executado até à data ainda insuficiente para ser possível obter tal acreditação. A Instituição demonstrou, desde 2021, melhorias significativas na produção científica, nomeadamente, no ano letivo 2022/2023, resultados das medidas de apoio do Centro de Investigação do ISLA-IPGT, investimento de integração de docentes e estudantes em projetos financiados de investigação e desenvolvimento, por exemplo. Atualmente, existe uma proposta de parceria com o Centro de Estudos Organizacionais e Sociais do Politécnico do Porto (CEOS.PP) para que o ISLA-IPGT seja um Centro de Investigação / *Innovation Hub* do CEOS.PP.

Por fim, a dimensão dos Sistemas de Informação que apresenta três recomendações sem nenhuma ação de melhoria implementada no período em análise. Desde 2011, a IES pertence ao Grupo Lusófona, atualmente designado como Ensino Lusófona e, com a sua integração, os sistemas de gestão académica, como o SIGES e todos os produtos que dele resultam, foram aplicados na integra no ISLA-IPGT. Sendo assim, para além de uma relação de parceria entre as diversas instituições, o Ensino Lusófona pode ser visto como uma entidade externa que presta um serviço ao ISLA-IPGT, no sector dos sistemas de informação, legalmente enquadrado nas normas obrigatórias que abrangem o Ensino Superior. Esta observação, provavelmente, não foi tida em conta pela CAE em 2021, uma vez que as recomendações fornecidas se encontram totalmente asseguradas pelo Ensino Lusófona como entidade externa.

Apesar das dificuldades referidas anteriormente, e de forma a comparar o SIGQ do ISLA-IPGT com o SIGQ de outras IES, apresenta-se uma análise, na tabela 4, que classifica os níveis de implementação dos Referenciais da A3ES, no Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) e em várias IES acreditadas entre 2013 e 2018, e as diretrizes da Finnish Education Evaluation Centre (FINEEC), que certificou a Universidade de Helsínki, enquadrando na mesma os resultados do SIGQ do ISLA-IPGT, obtidos após a análise do grau de implementação do Plano de Ações de Melhoria à data de 31 de março de 2024.

Tabela 4 – Análise Comparativa de Exemplos de SIGQ de IES, a Nível Nacional e a Nível Europeu

Entidade Acreditadora	A3ES			FINEEC
	Restantes IES	IPS	ISLA-IPGT 2024	Universidade de Helsinki
Referencial				
Política institucional para a Qualidade	↗	↗	↗	↗
Ensino e Aprendizagem	↗	↗	↗	↗
Investigação e Desenvolvimento	↘	↘	↘	↗
Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade	↘	↗	↗	↗

↗ | Maior grau de implementação/desenvolvimento

↘ | Menor grau de implementação/desenvolvimento

(adaptado de Gonçalves *et al.*, 2018 e FINEEC, 2023)

De acordo com o estudo feito por Gonçalves *et al.* (2018), apenas considerando os referenciais 1, 3, 6 e 7 avaliados pela A3ES no processo de acreditação do SIGQ, as IES certificadas entre 2013 e 2018 possuíam um maior nível de desenvolvimento em dois referenciais, um referente à Política Institucional para a Qualidade e o outro ao Ensino e Aprendizagem, tendo um menor nível de desenvolvimento nos referenciais da Investigação e Desenvolvimento e da Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade.

Do mesmo modo, o ISLA-IPGT, cujos resultados se encontram alinhados com os obtidos pelo IPS, um Instituto Politécnico congénere, mas do setor público, apresenta um nível de desenvolvimento concordante com os resultados obtidos pelas restantes IES, nomeadamente, nos referenciais da Política Institucional para a Qualidade, do Ensino e Aprendizagem e da Investigação e Desenvolvimento, mantendo o mesmo grau de implementação/desenvolvimento. No que diz respeito ao referencial da Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade, as duas IES do Ensino Politécnico apresentam uma tendência positiva, sugerindo que mantêm práticas distintas e eficazes na integração com outras instituições e com a comunidade envolvente.

Por outro lado, a Universidade de Helsinki, analisando o relatório de auditoria disponibilizado por FINEEC, foi acreditada por um período de 6 anos e obteve uma boa classificação nos três critérios sujeitos a avaliação, neste caso, “se a IES cria

competências; se a IES promove o impacto e a renovação e se a IES melhora a qualidade e o bem-estar” (FINEEC, 2023, p.2). Cada um dos critérios abrange várias temáticas, podendo-se considerar que este mantém um maior nível de implementação/desenvolvimento das áreas avaliadas, comparativamente ao ISLA-IPGT, ao IPS e às restantes IES avaliadas pela A3ES.

De um modo geral, as IES revelam uma diversidade de abordagens e de níveis de desenvolvimento, sendo que algumas instituições apresentam pontos fortes em áreas específicas, como a Política Institucional para a Qualidade e Ensino e Aprendizagem, e outras enfrentam desafios em aspetos referentes à Investigação e Desenvolvimento e Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade, destacando a importância de implementar e aprimorar o SIGQ da Instituição.

6.2. Análise Crítica

A implementação e manutenção de um SIGQ eficaz exige um esforço gigantesco da IES e da gestão de topo, no sentido que é necessário um planeamento meticuloso, com a alocação dos recursos necessários, materiais e humanos, de forma adequada e consciente, e uma coordenação exímia que consolide o compromisso contínuo com a qualidade por toda a comunidade académica, neste caso, do ISLA-IPGT.

Apesar das ações de melhoria propostas abrangerem grande parte das áreas cruciais do ISLA-IPGT, na perspetiva dos Referenciais da A3ES, existem ainda questões e/ou limitações, na perspetiva da autora, que necessitam de uma maior atenção por parte da Gestão de Topo e da respetiva CAQ como, por exemplo:

- **Sobrecarga Administrativa e Resistência à Mudança:** embora se tenha tentado não sobrecarregar os serviços, académicos e administrativos, o trabalho burocrático acaba por ser indispensável, considerando que é a base de suporte de demonstração de eficácia do SIGQ. Grande parte das reclamações que surgiram, centram-se essencialmente em tarefas anuais, como o preenchimento das FUC, RUC, RAC, na dimensão académica e na produção de planos e relatórios de atividades, recolha de dados, na dimensão administrativa, cuja importância ainda não é, de todo, entendida e acaba por surgir resistência às mudanças que

se tem vindo a tentar implementar. Para além disso, também se encontra alguma resistência na adoção de novos métodos de trabalho, mais rápidos e tecnológicos, principalmente na área administrativa, cuja causa reside na falta de formação nestas áreas e, por ser muitas das vezes incompreensível, pela maioria do pessoal não docente, o que se torna depois difícil de implementar.

- **Complexidade e Acessibilidade do Manual da Qualidade:** atualmente, o MQ do ISLA-IPGT ainda não se encontra alterado, pelo que se torna difícil a consolidação da cultura da Qualidade na Instituição e, uma vez que se trata do documento mais importante para um SIGQ, é crucial que a IES, nos próximos meses, se debruce neste assunto e que proceda à sua atualização, baseando-se nas indicações da A3ES e nos seus referenciais. Apesar de se ter criado um Manual de Apoio, com a estrutura adequada e linguagem simples, a sua extensão pode prejudicar a absorção da informação e, por conseguinte, o seu não entendimento. O objetivo deverá ser simplificar esta versão do Manual e convertê-lo no novo Manual da Qualidade do ISLA-IPGT.
- **Dependência técnica do Ensino Lusófono:** o ISLA-IPGT pertence, desde 2011, ao Ensino Lusófono, o que se tem traduzido, em termos técnicos, numa grande dependência dos serviços do ISLA-IPGT dos serviços centrais, principalmente, ao nível de sistemas de informação e sistema de gestão académico. De um modo geral, esta dependência possui pontos favoráveis, permitindo à Instituição o acesso a recursos e infraestruturas avançadas, suporte administrativo e operacional eficiente, aumento do reconhecimento e credibilidade, assim como de diversas oportunidades de colaboração interinstitucional, mas, por outro lado, implica que o ISLA-IPGT perca, possivelmente, alguma autonomia no que diz respeito a decisões estratégicas influenciadas pelo Ensino Lusófono, e que se traduzem em limitações na adaptação de programas e processos específicos às necessidades da Instituição. Posto isto, é fulcral que a IES encontre um equilíbrio, de modo a beneficiar estrategicamente com esta relação e estabelecer um “ponto de equilíbrio” no cruzamento da informação para que os serviços funcionem adequadamente, garantindo que possui um grau de independência que permita a adaptação e alteração dos procedimentos conforme as suas necessidades.

Resumindo, a implementação e manutenção do SIGQ no ISLA-IPGT exige um esforço contínuo da Gestão de Topo, da CAQ e de toda a comunidade académica, tendo em conta que, para ser possível adquirir robustez e eficácia do seu sistema, não basta apenas proceder à resolução dos desafios encontrados, mas promover e incentivar o compromisso contínuo com a qualidade, para que todos as partes interessadas se encontrem alinhadas com os objetivos estratégicos da Instituição, permitindo que a IES possa beneficiar de oportunidades que possam também surgir.

Com a finalidade de obter uma visão de gestão abrangente do SIGQ do ISLA-IPGT, à data de 31 de março de 2024, é importante elaborar uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*), representada na figura 12, para determinar quais os fatores internos e externos que influenciam o desempenho e a eficácia do seu sistema.

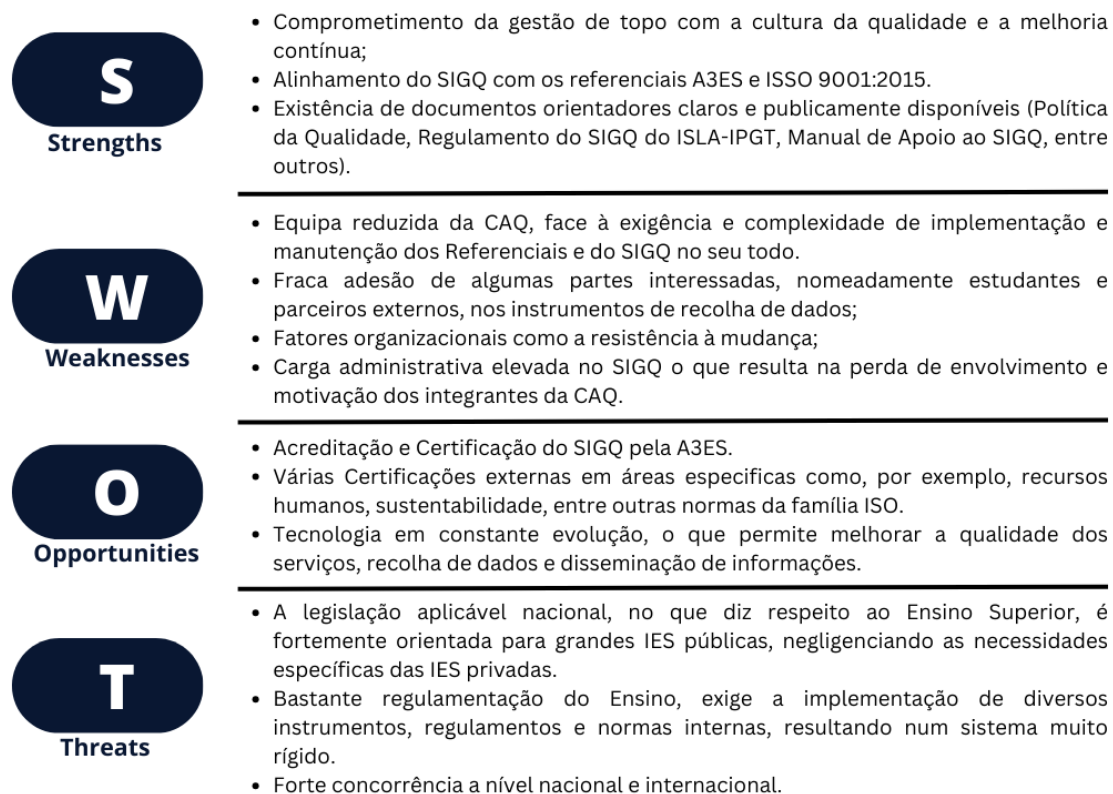


Figura 12 - Análise SWOT

(Fonte: Elaboração própria)

Assim sendo, foi possível definir um conjunto de fatores positivos – Forças e Oportunidades-, que o SIGQ do ISLA-IPGT tem ao seu dispor e que deverá ter em conta para delinear seu futuro como o comprometimento da gestão de topo com a cultura da Qualidade e a evolução constante da tecnologia. Neste sentido, é importante que a IES considere algumas estratégias para a colmatar as suas Fraquezas e ultrapassar as Ameaças que possam surgir como, por exemplo, o investimento da formação e no aumento de elementos da CAQ, para que possuam conhecimento e disponibilidade para incrementar o SIGQ na sua totalidade e adquirir e implementar ferramentas tecnológicas que reduzam a carga administrativa elevada.

7. Considerações Finais, Limitações e Trabalhos Futuros

Neste ponto serão apresentadas as considerações finais relacionadas com o projeto de Implementação dos referenciais A3ES no SIGQ do ISLA-IPGT, destacando os pontos mais importantes da conceção do mesmo e as suas limitações de implementação.

7.1. Considerações Finais

A implementação de sistemas de gestão da qualidade, como o *Deming Application Model*, o modelo EFQM ou o MBNQA, é fundamental para todas as organizações, independentemente do seu setor de atividade, uma vez que permite que as entidades possuam não só estruturas robustas capazes de promover a melhoria contínua, mas também proporcionam ferramentas práticas para garantir a gestão eficaz, liderança estratégica e inovação na organização.

No contexto do ensino superior, a adoção de modelos de gestão da qualidade, como o estipulado pela norma ISO 9001, não só valoriza a qualidade de serviço prestado ao nível da educação, mas também consolida o prestígio das IES, atraindo potenciais clientes e parceiros e auxilia a adaptação organizacional a mudanças repentinas ao nível socioeconómicas e tecnológicas. Por outro lado, a standardização dos padrões da qualidade ESG e a A3ES, servem como orientação às IES no processo de garantia da qualidade, fomentando o reconhecimento e a confiança entre as instituições, quer a nível nacional e internacional.

Apesar dos vários desafios que possam surgir, como a necessidade de recursos adequados e o compromisso com a qualidade, a integração contínua das normas internacionais de gestão da qualidade com as especificidades do ensino superior é essencial para garantir uma educação de qualidade e a competitividade das instituições, preparando-as para responder eficazmente às exigências emergentes da sociedade e do mercado de trabalho.

A conceção, implementação e manutenção do SIGQ do ISLA-IPGT enfrentou alguns desafios iniciais, tendo em conta o trabalho desenvolvido desde 2019 e, numa fase tão crucial, como uma Visita Institucional da A3ES, com a mudança de coordenadores num

curto espaço de tempo e a necessidade da reestruturação do sistema para cumprir com os requisitos da ISO 9001:2015 e, em simultâneo, com os referenciais da A3ES.

A visita da CAE em 2021 proporcionou à IES um *feedback* valioso sobre as áreas que necessitavam de melhorias e trabalhos adicionais que, rapidamente, se tornou um plano de ações de melhoria a implementar, especialmente, nas áreas consideradas nucleares pela A3ES como o Ensino e Aprendizagem, a Investigação, Internacionalização e a Ligação com a Comunidade e Partes Interessadas.

O trabalho desenvolvido ao longo dos últimos anos, cujo objetivo era identificar e corrigir as diversas fragilidades do SIGQ do ISLA-IPGT, alinhando-o com as expectativas e recomendações a A3ES, demonstrou um progresso significativo, cerca de 67% das ações de melhoria concluídas até ao final do primeiro trimestre de 2024, destacando-se pela positiva as áreas de Ensino e Aprendizagem, da Colaboração Interinstitucional e com a Comunidade e dos Serviços de Apoio.

Apesar do progresso alcançado pela Instituição, existem ainda ações de melhoria que necessitam de mais atenção e que pressupõe a continuidade da sua implementação, nomeadamente, em áreas como a Investigação e o Envolvimento das Partes Interessadas, de modo que a IES possa reunir as condições necessárias para a submissão de um novo pedido de acreditação do SIGQ à A3ES, de forma cuidadosamente planeada e executada, com o objetivo final de obter a acreditação por parte da Agência.

No sentido de submeter o SIGQ à acreditação pela A3ES, recomenda-se à IES que priorize a reformulação do seu Manual da Qualidade, tendo em conta as orientações da A3ES, e dos seus referenciais, e da ISO 9001:2015, assegurando que será um documento claro, abrangente e alinhado com os objetivos estratégicos e com as suas necessidades, compreendido por todas as partes interessadas.

É importante que a IES e os respetivos departamentos, se foquem no Envolvimento das Partes Interessadas, melhorando as estratégias de comunicação atuais, de modo a promover a transparência e a partilha de informação relevante aos seus *stakeholders*, e fomentando a participação do corpo docente, não docente e discente nos processos de gestão da qualidade.

Para além disso, a CAQ deverá definir procedimentos concretos de revisão e partilha de informação, impulsionando o uso ativo da *Intranet* a nível interno, pelo pessoal docente e não docente, e criando estratégias de disseminação de informação relevante e crucial para a manutenção da cultura da qualidade.

7.2. Limitações

A autora deste projeto colabora com a CAQ desde 2019, já tendo participado em várias auditorias por parte da A3ES, tanto ao nível institucional como ao nível das avaliações dos ciclos de estudo em funcionamento e, ainda auxiliado em processos de criação de novos cursos, essencialmente, apoiando na inserção e confirmação da informação.

Posto isto, detetou, ao longo dos anos, algumas limitações no SIGQ do ISLA-IPGT que corroboram com os resultados do trabalho desenvolvido:

- A implementação e consolidação de um SIGQ robusto leva algum tempo e, às vezes, não chega a ser compreendido pela Gestão de Topo. A submissão do processo à A3ES em 2020 veio comprovar isso mesmo, principalmente, que a IES ainda tem um longo caminho pela frente até ter um sistema capaz de satisfazer todas as recomendações e requisitos estabelecidos pela A3ES ou até por outra entidade externa certificadora.
- As mudanças na coordenação e a sua respetiva frequência também veio prejudicar a implementação das ações de melhoria detetadas, tendo em conta que, desde 2020, data da submissão, até meados de 2022, pouco ou nada se produziu. A atual coordenadora enfrentou alguns desafios no respetivo mandato, tendo em conta o estado do SIGQ quando assumiu as funções.
- Embora o ISLA-IPGT tenha tentado melhorar a comunicação e o envolvimento das partes interessadas como os estudantes, docentes e comunidade envolvente, a sua participação nas atividades da Instituição e diretamente no SIGQ ainda é insuficiente.
- A complexidade dos processos faz com que os trabalhos sejam demorados e burocráticos, como a produção de documentação, planos e relatórios, o que faz com que as pessoas responsáveis demorem a efetuar o seu preenchimento e,

consequentemente, resistem às mudanças implementadas e necessárias para o SIGQ.

7.3. Trabalho Futuro

Por fim, para trabalho futuro, seria importante perceber a aplicabilidade real de um dos modelos anteriormente apresentados, nomeadamente a ISO 9001 e o EFQM, num SIGQ de uma IES em Portugal, em conjunto com os referenciais da A3ES, de forma a demonstrar a ligação entre os modelos e os resultados que se pode obter numa acreditação.

8. Referências Bibliográficas

- A3ES. (2013). Manual de Avaliação. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Disponível em: <https://a3es.pt/sites/default/files/Manual%20de%20avalia%C3%A7%C3%A3o.pdf>
- A3ES. (2016). Referencias para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Disponível em: https://www.a3es.pt/sites/default/files/Referenciais%20SIGQ_PT_V1.2_Out2016.pdf
- A3ES. (2020). Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o Processo de Auditoria. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Disponível em: https://a3es.pt/sites/default/files/Manual%20Auditoria_PT_V1.4_Jan2020.pdf
- A3ES. (2021). Memorando de Apreciação Genérica do SIGQ do ISLA-IPGT. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.
- A3ES. (2022). Plano Estratégico. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Disponível em: <https://www.a3es.pt/pt/o-que-e-a3es/plano-estrategico/plano-estrategico-2021-2024>
- A3ES. (s.d.). Glossário da A3ES. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Disponível em: <http://www.a3es.pt/sites/default/files/Gloss%C3%A1rio%20A3ES.pdf>
- A3ES. (s.d.). O que é A3ES. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Disponível em: <https://a3es.pt/pt/o-que-e-a3es>
- Alamiri, M., Ameen, A., Isaac, O., Alrajawy, I., & Al-Shibami, A. H. (2020). The moderating Role of the innovation on the Relationship between achievement, Enablers, and

organizational Excellence: organizational and business excellence model. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 4(2), 1-10. Disponível em:

<https://ejournal.lucp.net/index.php/ijmhs/article/view/1049>

Ananthalakshmi, V. (2020). Business Excellence Models-An Overview. *Think India Journal*, 22(43), 110-116. Disponível em:

<https://doi.org/10.1080/14783363.2011.624774>

Anderson, J., Rungtusanatham, M., & Schroeder, R. (1994). A theory of quality management underlying the Deming management method. *Academy of Management Review*, 19, 472–509. Disponível em:

<https://doi.org/10.5465/amr.1994.9412271808>

APCER. (2015). *Guia do Utilizador ISO 9001:2015*. Associação Portuguesa de Certificação.

APQ. (2024). Reconhecimentos EFQM. Associação Portuguesa para a Qualidade. Disponível em: <https://apq.pt/reconhecimentos-efqm/modelo/>

Calçada, R. F. D. (2019). *Melhoria nos processos produtivos: um caso de estudo numa linha de montagem* [Master's thesis, Universidade de Coimbra]. Estudo Geral Repositório científico da UC. Disponível em:

<https://hdl.handle.net/10316/97277>

Castillo-Martinez, A.; Medina-Merodio, J.-A.; Gutierrez-Martinez, J.-M.; Sanz, L. F. (2020). Proposal for a Maintenance Management System in industrial environments based on ISO 9001 and ISO 14001 standards. *Computer Standards & Interfaces*, (), 103453–. Disponível em:

<https://doi.org/10.1016/j.csi.2020.103453>

Claver, E., Tarí, J. J., & Molina, J. F. (2003). Critical factors and results of quality management: An empirical study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(1), 91–118. Disponível em:

<https://doi.org/10.1080/14783360309709>

- Deming, W. E. (1981). Improvement of quality and productivity through action by Management. *National Productivity Review*, 1(1), 12-22. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/npr.4040010105>
- Deming, W. E. (1985). Transformation of western style of management. *Interfaces*, 15(3), 6-11. Disponível em: <https://doi.org/10.1287/inte.15.3.6>
- DGES. (2007a). Direção-Geral do Ensino Superior. Decreto-Lei n.º 369/2007, de 5 de novembro - Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. Disponível em: <https://dre.pt/application/file/629341>
- DGES. (2007b). Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior. Direção-Geral do Ensino Superior. Disponível em: <https://dre.pt/application/file/637086>
- DGES. (2007c). RJIES Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro - Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior. Direção-Geral do Ensino Superior. Disponível em: <https://dre.pt/application/file/640244>
- Doeleman, H. J., ten Have, S., & Ahaus, C. T. B. (2014). Empirical evidence on applying the European Foundation for Quality Management Excellence Model, a literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(5-6), 439-460. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.862916>
- Douglas, T. J., & Fredendall, L. D. (2004). Evaluating the Deming Management Model of Total Quality in Services. *Decision Sciences*, 35(3), 393-422. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.0011-7315.2004.02569.x>
- Duarte, J. (2017). *O Impacte da Acreditação da A3ES na Gestão da Qualidade no Ensino Superior – Um estudo de caso no IPT* [Master's thesis, Instituto Politécnico de Tomar – Escola Superior de Gestão de Tomar]. Repositório Comum. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/21305>
- Edgeman, R. (2018). Excellence models as complex management systems: An examination of the Shingo operational excellence model. *Business Process*

Management Journal, 24(6), 1321–1338. Disponível em:
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2018-0049>

ENQA. (2015). *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)*. European Association for Quality Assurance in Higher Education. Disponível em: https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

FINEEC. (2023). Audit of the University of Helsinki. Finnish Education Evaluation Centre. Disponível em: <https://auditoinnit.karvi.fi/luvut/abstract-10/en/>

Fonseca, L. (2022). The EFQM 2020 model. A theoretical and critical review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 33(9-10), 1011-1038. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14783363.2021.1915121>

Fonseca, L., Cardoso, M. C., Pereira, M. T., & Ávila, P. (2021a). ISO 9001 certification benefits: A principal component analysis. *FME Transactions*, 49(4), 835-841. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.22/18807>

Fonseca, L.; Amaral, A.; Oliveira, J. (2021b). Quality 4.0: The EFQM 2020 Model and Industry 4.0 Relationships and Implications. *Sustainability* 2021, 13, 3107. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su13063107>

Godinho, A. (2023). Reunião Geral dos Docentes 2023. [Power Point]. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.

Gonçalves, H.; Ribeiro, J. S.; & Serrano, O. (2018). *Implementação dos referenciais A3ES nos SIGQ certificados: o caso do Instituto Politécnico de Setúbal*. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/25868>

IPQ. (2015a). NP EN ISO 9000:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade Fundamentos e vocabulário. Instituto Português Da Qualidade.

IPQ. (2015b). NP EN ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade. Instituto Português Da Qualidade.

ISLA-IPGT. (2016). Relatório de Autoavaliação AINST_16_00073. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/80-institucional.html?download=383:relatorio-de-autoavaliacao-institucional>

ISLA-IPGT. (2020a). Manual da Qualidade do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/109-documentos-de-suporte.html?download=322>manual-qualidade>

ISLA-IPGT. (2020b). Plano Estratégico do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/109-documentos-de-suporte.html?download=148:plano-estrategico-isla-2025>

ISLA-IPGT. (2022a). Estatutos do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/75-composicao-dos-orgaos-de-gestao.html?download=65:estatutos-do-isla-instituto-politecnico-de-gestao-e-tecnologia>

ISLA-IPGT. (2022b). Organigrama Funcional do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/75-composicao-dos-orgaos-de-gestao.html?download=365:organigrama>

ISLA-IPGT. (2023a). Plano Anual 2023/2024. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/77-planos-anuais-de-atividade.html?download=1672:plano-anual-2023-2024>

ISLA-IPGT. (2023b). Regulamento Orgânico do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em:

<https://www.islagaia.pt/pt/documentos-online/category/14-regulamentos.html?download=1547:regulamento-organico-isla-ipgt>

ISLA-IPGT. (2024a). Sistema Interno de Gestão da Qualidade. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/instituto-alias/sistema-interno-de-gestao-da-qualidade.html>

ISLA-IPGT. (2024b). ISLA Gaia. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/>

ISLA-IPGT. (2024c). SIGQ – Sistema de Gestão Interno da Qualidade. ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.islagaia.pt/pt/instituto-alias/sistema-interno-de-gestao-da-qualidade/137-sistema-de-gestao-da-qualidade/726-plano-estrategico.html>

Lean Institute. (2024). Plan, Do, Check, Act (PDCA). Lean Enterprise Institute. Disponível em: <https://www.lean.org/lexicon-terms/pdca/>

Lee, S. M., Rho, B.-H., & Lee, S.-G. (2003). Impact of Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria on organizational quality performance. *International Journal of Production Research*, 41(9), 2003–2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0020754031000077329>

Lee, S. M., Zuckweiler, K. M., & Trimi, S. (2006). Modernization of the Malcolm Baldrige national quality award. *International Journal of Production Research*, 44(23), 5089-5106. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00207540500161043>

Machado, S. R. (2018). *Implementação da Norma Iso 9001 Numa Empresa do Setor têxtil* [Doctoral dissertation, Universidade do Minho]. Repositório Universidade do Minho. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1822/55411>

Makhdhud, S., & Abizar, H. (2020). Use of Deming Cycle in Developing Mechanical Technique Business in Serang. *Steam Engineering*, 2(1), 18-22. Disponível em: <https://doi.org/10.37304/jptm.v2i1.1662>

- Mota, A.S.C.. (2021). *Motivações e Benefícios da Certificação NP ISO 9001 em Empresas do Setor Alimentar*. [Master's thesis, Universidade Lusófona]. Repositório Científico Lusófona. Disponível em: <https://recil.ensinolusofona.pt/handle/10437/12685>
- Nenadál, J. (2020). The New EFQM Model: What is Really New and Could Be Considered as a Suitable Tool with Respect to Quality 4.0 Concept?. *Quality Innovation Prosperity*, 24(1), 17–28. Disponível em: <https://doi.org/10.12776/qip.v24i1.1415>
- Noites, H. S. (2023). *Estudo do Impacto do Modelo EFQM e o Modelo Shingo na Segurança das Empresas Portuguesas*. [Master's thesis, Instituto Superior de Engenharia do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.22/24209>
- Raposo, B. (2021). *Utilização de ferramentas da qualidade na melhoria do desempenho da produção de masterbatches*. [Master's thesis, Instituto Superior de Engenharia de Lisboa]. Repositório Científico Instituto Politécnico de Lisboa. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.21/13862>
- Sfreddo, L. S., Vieira, G. B. B., Vidor, G., & Santos, C. H. S. (2021). ISO 9001 based quality management systems and organisational performance: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(3-4), 389-409. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1549939>
- Shingo Institute. (2024). Shingo Model. Disponível em: <https://shingo.org/shingo-model/>
- Vorobyova, O., Horokhova, M., Ilichuk, L., Tverezovska, N., Drachuk, O., & Artemchuk, L. (2022). ISO standards as a quality assurance mechanism in higher education. *Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala*, 14(2), 73-88. Disponível em: <https://doi.org/10.18662/rrem/14.2/567>
- Young Kim, D., Kumar, V., & Murphy, S. A. (2010). European Foundation for Quality Management Business Excellence Model. *International Journal of Quality &*

Reliability Management, 27(6), 684–701.

Disponível em:

<https://doi.org/10.1108/02656711011054551>

ANEXO A - Plano de Ações de Melhoria

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Manual da Qualidade	O MQ em vigor não cumpre totalmente os objetivos definidos, enquanto documento de caracterização e descrição do SIGQ-ISLA.	CAQ (R)	Realizar uma revisão completa do Manual da Qualidade	ano letivo 2022/2023
Manual da Qualidade	O MQ não é de fácil perceção e interiorização pela comunidade ISLA-IPGT (interna e externa).	CAQ (R)	Simplificar a linguagem e a estrutura do Manual da Qualidade	ano letivo 2022/2023
Manual da Qualidade	Clarificação da articulação do Sistema aos referenciais ESG/A3ES, através de explicitação da ligação entre estes referenciais e os Processos (requisitos A3ES e requisitos da norma ISO 9001).	CAQ (R)	Esclarecer a conexão entre o SIGQ e os referenciais ESG/A3ES e a ISO 9001	ano letivo 2022/2023
Manual da Qualidade	Breve caracterização dos Processos.	CAQ (R)	Realizar uma breve caracterização dos processos do SIGQ-ISLA	ano letivo 2022/2023
Manual da Qualidade	Item próprio com referência às estruturas de coordenação estratégica e operacional do SIGQ, sua constituição e competências, bem como da estrutura de apoio logístico.	CAQ (R)	Realizar uma breve caracterização das estruturas de coordenação estratégica e operacional do SIGQ-ISLA	ano letivo 2022/2023
Manual da Qualidade	No capítulo de descrição do Sistema e para além da caracterização dos mecanismos e procedimentos, referir os instrumentos de GQ associados a cada uma das vertentes em análise.	CAQ (R)	Incluir no Manual da Qualidade uma seção dedicada aos instrumentos de gestão da qualidade utilizados em cada vertente do sistema, destacando sua aplicação e importância.	ano letivo 2022/2023
Manual da Qualidade	Identificação e caracterização das partes interessadas (internas e externas) e sua participação nos processos de GQ.	CAQ (R)	Identificar e caracterizar todas as partes interessadas, tanto internas quanto externas, e descrever como elas participam nos processos de gestão da qualidade.	ano letivo 2022/2023

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
SIGQ	As auditorias internas ainda não evidenciam um foco particular na dimensão dinâmica dos processos de ensino e aprendizagem, de investigação e de relação com a sociedade.	CAQ (R)	Atualizar o plano de auditorias internas para incluir uma análise mais abrangente e detalhada das dimensões dinâmicas dos processos de ensino e aprendizagem, pesquisa e interação com a sociedade	ano letivo 2023/2024
SIGQ	A reflexão com base em indicadores robustos é claramente insuficiente, com repercussões na identificação de medidas e planos de melhoria , estruturados e formalizados, com identificação das ações , sua calendarização e responsáveis pela aprovação e posterior acompanhamento.	CAQ (R)	Desenvolver e implementar um sistema de indicadores robustos para avaliar o desempenho do SIGQ, permitindo uma reflexão mais profunda e informada sobre os resultados e identificação de áreas de melhoria.	ano letivo 2022/2023
SIGQ	Implementar o acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do Sistema como um todo, através de exercícios de meta-avaliação e produção anual dos correspondentes relatórios, contendo proposta de plano de melhoria que, após validação e aprovação pelas estruturas de coordenação estratégica de topo, seja formalizado, executado e monitorizado (<i>relatório de desempenho, revisão do sistema e plano de ação com metas, responsáveis e datas</i>).	CAQ (R)	Estabelecer um processo formal de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ	ano letivo 2022/2023

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Recolha de informação relevante	Verifica-se ser insuficiente o processo de tratamento e análise dos resultados obtidos e sua evolução aos vários níveis de agregação da informação, recomendando-se a elaboração de relatórios analíticos de avaliação de resultados.	CAQ (R)	Rever e aprimorar os procedimentos de tratamento e análise dos resultados obtidos, para além de desenvolver e implementar a elaboração de relatórios analíticos	ano letivo 2022/2023
Recolha de informação relevante	Verifica-se ainda não estarem formalizados planos de melhoria (onde conste a seguinte informação Descritivo de cada ação; Meios necessários à sua implementação; Responsáveis pela execução e pelo acompanhamento; Cronograma de execução e de monitorização; Avaliação do impacto das medidas (avaliação da eficácia).	CAQ (R)	Estabelecer um processo formal para a elaboração e formalização de planos de melhoria, incluindo a descrição da cada ação, meios necessários à implementação, responsáveis pela execução e prazo de execução.	ano letivo 2022/2023
Partes interessadas	Insuficiência na comunicação com as partes interessadas (PI).	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Implementar um plano de comunicação abrangente que inclua diferentes canais de comunicação, como e-mails, boletins informativos, redes sociais e reuniões presenciais ou virtuais.	ano letivo 2024/2025
Partes interessadas	Insuficiente participação dos estudantes nas estruturas internas, designadamente nos <u>órgãos de gestão pedagógica</u> .	CP (R)	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação efetiva dos estudantes no Conselho Pedagógico	ano letivo 2024/2025

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Partes interessadas	Diminuto, ou sem carácter formal, o envolvimento dos estudantes nos processos de GQ.	CAQ (R)	Criar espaços formais e informais para que os estudantes contribuam com suas perspetivas e feedbacks sobre a qualidade de ensino e aprendizagem.	ano letivo 2022/2023
Partes interessadas	Diminuto, ou sem carácter formal, o envolvimento dos estudantes fora dos órgãos estatutários onde têm representação.	CAQ (R)	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação efetiva dos estudantes com a Instituição.	ano letivo 2024/2025
Partes interessadas	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação efetiva das PI internas e externas nos processos de GQ.	CAQ (R)	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação efetiva das PI internas e externas nos processos de GQ.	ano letivo 2024/2025
Partes interessadas	Implementar procedimentos de retorno da informação às PI relevantes, em particular aos <u>estudantes</u> , relativamente à autoavaliação e melhorias consideradas (de modo que possam conhecer a forma como os seus contributos foram considerados nas decisões tomadas e, assim, reconhecer os benefícios associados à participação nesses processos).	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Disponibilização dos Relatórios de Autoavaliação à comunidade.	ano letivo 2021/2022
Ensino e aprendizagem	Aprofundar os procedimentos relativos à conceção e aprovação da <u>oferta formativa</u> , visando assegurar a qualidade dos projetos e sua acreditação.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ (P) Corpo docente (P)	Realizar uma revisão completa dos procedimentos existentes para a conceção e aprovação da oferta formativa.	ano letivo 2021/2022

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Ensino e aprendizagem	Alargar a análise ao nível da unidade orgânica, contemplando toda a oferta formativa da unidade, com disponibilização de relatório-síntese de autoavaliação da qualidade e adequação da oferta, bem como do ensino/aprendizagem, incluindo plano de melhoria, em cumprimento do estabelecido no MQ.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Elaborar um relatório-síntese, anualmente, de autoavaliação da qualidade e adequação da oferta.	ano letivo 2021/2022
Ensino e aprendizagem	Elaborar e formalizar um plano estruturado de ação com o objetivo de melhorar as taxas de resposta aos questionários pedagógicos e de satisfação.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Implementar procedimentos claros para monitorizar a taxas de resposta dos estudantes e docentes nos questionários.	ano letivo 2021/2022
Ensino e aprendizagem	Reforçar a análise crítica e reflexão sobre a informação proveniente de inquéritos, com consequente elaboração de relatórios analíticos de avaliação dos resultados obtidos, incluindo reporte aos vários níveis de agregação.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Estabelecer um processo sistemático para analisar os resultados dos inquéritos pedagógicos e de satisfação, visando identificar áreas de melhoria. Isso incluirá a elaboração de relatórios analíticos detalhados e a implementação de medidas corretivas conforme necessário.	ano letivo 2021/2022
Ensino e aprendizagem	Implementar procedimentos que garantam o preenchimento atempado de FUC em todas as UC em funcionamento em cada ano letivo e reforçar o acompanhamento da informação disponibilizada, atualizando, validando, e ainda monitorizando informação em falta.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Desenvolver e implementar procedimentos claros para garantir que todas as FUC sejam preenchidas atempadamente em todas as unidades curriculares em funcionamento a cada ano letivo.	ano letivo 2021/2022

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Ensino e aprendizagem	Instituir procedimentos de validação e aprovação dos relatórios das unidades curriculares (RUC) e dos relatórios anuais de curso (RAC), por forma a garantir a qualidade da reflexão e da análise crítica em todos os cursos, <u>incluir sinalização automática de boas práticas e de situações críticas</u> , com base em critérios pré-definidos.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Desenvolver e implementar procedimentos claros para validação e aprovação dos RUC e RAC.	ano letivo 2021/2022
Ensino e aprendizagem	Monitorizar a evolução das taxas de adesão ao preenchimento de RUC e RAC, tendo em conta a necessidade eventual de formalização de procedimentos visando a correção de desvios relativamente à meta expectável de 100%.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Estabelecer um sistema de monitorização regular para acompanhar a adesão ao preenchimento de RUC e RAC.	ano letivo 2021/2022
Ensino e aprendizagem	Proceder à formalização de <u>Planos de Melhoria de Curso</u> , enquanto planos estruturados de ação, devendo ser aprovados e incluir, nomeadamente, <u>descritivo de cada ação, meios necessários à sua implementação, responsáveis pela execução e pelo acompanhamento, cronograma de execução e de monitorização</u> , entre outros, devendo ainda estar prevista <u>avaliação do impacto das medidas</u>	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Elaborar e formalizar planos estruturados de melhoria de curso, incluindo descrição de cada ação, recursos necessários, responsáveis pela execução e acompanhamento, cronograma de execução e monitorização, entre outros.	ano letivo 2021/2022
Investigação	O CI não se encontra avaliado pela FCT.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Estabelecimento de um cronograma para a preparação e submissão da candidatura.	ano letivo 2026/2027

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Investigação	Não obstante a Instituição ter vindo a desenvolver esforços para o reforço das suas atividades de I&D, não existem evidências de que esses esforços se estejam a traduzir em resultados relevantes e consistentes.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Elaboração de relatórios de monitorização do desempenho das atividades de investigação.	ano letivo 2021/2022
Investigação	Identificar domínios científicos prioritários onde o ISLA-IPGT é mais competitivo, onde existe massa crítica e potencial para diferenciar a investigação e tornar a Instituição uma referência nesses domínios.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Elaboração de relatórios de monitorização do desempenho das atividades de investigação.	ano letivo 2021/2022
Investigação	Definir parcerias estratégicas, visando o enriquecimento da massa crítica das equipas, o reforço da interdisciplinaridade e multidisciplinaridade, bem como a expansão das atividades de <i>networking</i> .	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Identificação de potenciais parceiros e instituições com interesses comum e desenvolvimento de atividades conjuntas.	ano letivo 2021/2022
Investigação	Clarificar o conceito de investigador integrado no CI, pela definição de critérios de exigência de produtividade científica assente em padrões internacionais e alinhados com a prática das unidades de investigação nacionais do mesmo domínio avaliadas pela FCT.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Desenvolvimento de critérios claros e transparentes para a regulamentação de Bolseiro de Investigação	ano letivo 2022/2023

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Investigação	Reforçar a política científica da Instituição no referente à promoção de condições de trabalho, de estímulos à produção científica e de incentivos à captação de financiamento propícios à criatividade científica, bem como à promoção de talento e ao desenvolvimento de competências científicas.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Implementação de medidas para aumentar a captação de financiamento para projetos de investigação.	ano letivo 2021/2022
Investigação	Garantir mecanismos e procedimentos de GQ que visem promover a melhoria e a mudança e que identifiquem de forma eficaz as instâncias de qualidade deficiente.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Estabelecimento de procedimentos para garantir a qualidade e integridade dos dados de investigação.	ano letivo 2021/2022
Investigação	Dispor de uma comissão externa de aconselhamento científico, composta por individualidades de reconhecido mérito, tendo por função acompanhar o desenvolvimento da política de investigação do CI, bem como apreciar e avaliar a sua atividade científica e funcionamento.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Criação de uma comissão externa.	ano letivo 2026/2027
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	O nível de internacionalização atingido, bem como o acompanhamento das ações realizadas, é insuficiente.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um plano de atividades detalhado com ações específicas, prazos e responsáveis para alcançar as metas estabelecidas.	ano letivo 2021/2022

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Apresentar evidências das ações levadas a cabo ao nível da internacionalização nas várias vertentes (ensino, investigação, mobilidade de estudantes, docentes/investigadores e outros trabalhadores).	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um relatório de atividades detalhado, descrevendo todas as atividades de internacionalização e mobilidade.	ano letivo 2021/2022
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Disponibilizar evidências das análises efetuadas e dos planos de melhoria propostos ou em curso, na sequência de avaliação no âmbito do SIGQ.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um relatório de atividades detalhado, descrevendo todas as atividades de internacionalização e mobilidade.	ano letivo 2021/2022
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Caracterizar os mecanismos de promoção instituídos tendo em vista incrementar o nível de internacionalização, designadamente no referente à investigação e à mobilidade <i>in</i> e <i>out</i> .	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um plano de atividades detalhado com ações específicas, prazos e responsáveis para alcançar as metas estabelecidas.	ano letivo 2021/2022

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Gestão do pessoal	No âmbito das políticas de gestão do pessoal não é perceptível, na documentação apresentada, a existência de mecanismos de deteção de instâncias de qualidade deficiente ao nível do desempenho do pessoal docente e não docente, nem de reconhecimento e valorização do mérito profissional <i>(o desempenho do pessoal docente está fora do âmbito do PS04. É efetuado no âmbito da atividade 4 do processo PV02).</i>	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Estabelecer mecanismos claros de avaliação de desempenho para todo o pessoal, docente e não docente, com critérios objetivos e transparentes.	ano letivo 2020/2021
Gestão do pessoal	Procedimentos e critérios a que obedece o recrutamento de pessoal docente e pessoal não docente e sua progressão.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Estabelecer critérios claros para a progressão na carreira, levando em consideração mérito, experiência e qualificações.	ano letivo 2020/2021
Gestão do pessoal	Evidências de um sistema consolidado de avaliação do desempenho de pessoal docente e não docentes.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Implementar um sistema robusto de avaliação de desempenho para pessoal docente e não docente.	ano letivo 2020/2021

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Gestão do pessoal	Evidências de que se trata de um instrumento promotor de melhoria.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Integrar feedback e resultados da avaliação de desempenho individualmente.	ano letivo 2020/2021
Gestão do pessoal	Evidências de monitorização das ações de formação realizadas, quanto à eficácia e impacto nas atividades profissionais desenvolvidas.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Implementar um sistema de monitorização de registo de participação em atividades de formação.	ano letivo 2024/2025
Serviços de Apoio	Todos os Serviços procedam à elaboração de relatórios anuais de autoavaliação.	CAQ (P) Responsáveis de cada Serviço (R)	Estabelecer um processo formal para que todos os serviços preparem relatórios de atividades.	ano letivo 2022/2023
Serviços de Apoio	CAQ - a sua missão, constituição e funcionamento devem estar regulamentados, sendo de clarificar a articulação com as Unidades Orgânicas, Serviços e entidades externas.	CAQ (P) Presidente (R) Administradora (R)	Regulamentar a missão, a constituição e o funcionamento do CAQ (Conselho de Avaliação da Qualidade).	ano letivo 2022/2023
Sistema de Informação (SI)	Porém, dada a complexidade do SI, deve ser dada particular atenção à interoperabilidade entre subsistemas e plataformas.	Centro de Informática e Multimédia (R)		

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Sistema de Informação (SI)	Alguns testemunhos referiram a necessidade de garantir maior autonomia à Instituição na adaptação do SI à realidade institucional do ISLA-IPGT, o que reforçou a perceção da CAE da necessidade de reflexão em torno da adequação da estrutura e arquitetura de comunicação interna e externa do SI do ISLA-IPGT.	Centro de Informática e Multimédia (R)		
Sistema de Informação (SI)	Não é perceptível, com base nas evidências apresentadas, se se encontram previstos procedimentos de avaliação periódica da adequação dos sistemas e plataformas informáticas disponíveis.	Centro de Informática e Multimédia (R)		
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	O reforço da visibilidade da Instituição e das suas unidades orgânicas no portal do ISLA-IPGT, em particular nas vertentes da <u>investigação</u> , <u>internacionalização</u> , bem como da <u>colaboração interinstitucional</u> e com a <u>comunidade</u> .	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Realizar uma revisão do website institucional para identificar áreas de melhoria.	ano letivo 2022/2023
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Disponibilização, de acesso público, a informação relativa a cada UC parte dos planos de estudos dos cursos, designadamente os objetivos de aprendizagem, metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação, bibliografia recomendada e docente ou docentes que a lecionam.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Colocar na página de cada curso, acessos às FUC e informações como objetivos de aprendizagem, metodologias de ensino, bibliografia recomendada e detalhes sobre os docentes responsáveis pelo curso.	ano letivo 2024/2025

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ações de Melhoria	Implementação a partir de
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Divulgar estatísticas atualizadas referentes à empregabilidade dos ciclos de estudos em funcionamento.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Disponibilizar estatísticas de empregabilidade em cada um dos cursos.	ano letivo 2021/2022
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Compilação e devidamente disponibilização, de forma agregada, toda a informação regulamentar relativa aos direitos e deveres dos estudantes, incluindo o acesso a estatutos especiais.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Disponibilizar informações e documentação de forma clara e organizada no website da Instituição.	ano letivo 2022/2023
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Melhorar a visibilidade dos mecanismos para a submissão de sugestões ou reclamações no seu <i>website</i> institucional.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Criar e implementar um novo sistema de submissão de sugestões, reclamações e/ou elogios na página web.	ano letivo 2022/2023

ANEXO B - Análise ao Estado de Implementação do Plano de Ações de Melhoria

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Manual da Qualidade	O MQ em vigor não cumpre totalmente os objetivos definidos, enquanto documento de caracterização e descrição do SIGQ-ISLA.	CAQ (R)	Realizar uma revisão completa do Manual da Qualidade	●
Manual da Qualidade	O MQ não é de fácil perceção e interiorização pela comunidade ISLA-IPGT (interna e externa).	CAQ (R)	Simplificar a linguagem e a estrutura do Manual da Qualidade	●
Manual da Qualidade	Clarificação da articulação do Sistema aos referenciais ESG/A3ES, através de explicitação da ligação entre estes referenciais e os Processos (requisitos A3ES e requisitos da norma ISO 9001).	CAQ (R)	Esclarecer a conexão entre o SIGQ e os referenciais ESG/A3ES e a ISO 9001	●
Manual da Qualidade	Breve caracterização dos Processos.	CAQ (R)	Realizar uma breve caracterização dos processos do SIGQ-ISLA	●
Manual da Qualidade	Item próprio com referência às estruturas de coordenação estratégica e operacional do SIGQ, sua constituição e competências, bem como da estrutura de apoio logístico.	CAQ (R)	Realizar uma breve caracterização das estruturas de coordenação estratégica e operacional do SIGQ-ISLA	●
Manual da Qualidade	No capítulo de descrição do Sistema e para além da caracterização dos mecanismos e procedimentos, referir os instrumentos de GQ associados a cada uma das vertentes em análise.	CAQ (R)	Incluir no Manual da Qualidade uma seção dedicada aos instrumentos de gestão da qualidade utilizados em cada vertente do sistema, destacando sua aplicação e importância.	●
Manual da Qualidade	Identificação e caracterização das partes interessadas (internas e externas) e sua participação nos processos de GQ.	CAQ (R)	Identificar e caracterizar todas as partes interessadas, tanto internas quanto externas, e descrever como elas participam nos processos de gestão da qualidade.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
SIGQ	As auditorias internas ainda não evidenciam um foco particular na dimensão dinâmica dos processos de ensino e aprendizagem, de investigação e de relação com a sociedade.	CAQ (R)	Atualizar o plano de auditorias internas para incluir uma análise mais abrangente e detalhada das dimensões dinâmicas dos processos de ensino e aprendizagem, pesquisa e interação com a sociedade	●
SIGQ	A reflexão com base em indicadores robustos é claramente insuficiente, com repercussões na identificação de medidas e planos de melhoria, estruturados e formalizados, com identificação das ações, sua calendarização e responsáveis pela aprovação e posterior acompanhamento.	CAQ (R)	Desenvolver e implementar um sistema de indicadores robustos para avaliar o desempenho do SIGQ, permitindo uma reflexão mais profunda e informada sobre os resultados e identificação de áreas de melhoria.	●
SIGQ	Implementar o acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do Sistema como um todo, através de exercícios de meta-avaliação e produção anual dos correspondentes relatórios, contendo proposta de plano de melhoria que, após validação e aprovação pelas estruturas de coordenação estratégica de topo, seja formalizado, executado e monitorizado (relatório de desempenho, revisão do sistema e plano de ação com metas, responsáveis e datas).	CAQ (R)	Estabelecer um processo formal de acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do SIGQ	●
Recolha de informação relevante	Verifica-se ser insuficiente o processo de tratamento e análise dos resultados obtidos e sua evolução aos vários níveis de agregação da informação, recomendando-se a elaboração de relatórios analíticos de avaliação de resultados.	CAQ (R)	Rever e aprimorar os procedimentos de tratamento e análise dos resultados obtidos, para além de desenvolver e implementar a elaboração de relatórios analíticos	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Recolha de informação relevante	Verifica-se ainda não estarem formalizados planos de melhoria (onde conste a seguinte informação Descritivo de cada ação; Meios necessários à sua implementação; Responsáveis pela execução e pelo acompanhamento; Cronograma de execução e de monitorização; Avaliação do impacto das medidas (avaliação da eficácia).	CAQ (R)	Estabelecer um processo formal para a elaboração e formalização de planos de melhoria, incluindo a descrição da cada ação, meios necessários à implementação, responsáveis pela execução e prazo de execução.	●
Partes interessadas	Insuficiência na comunicação com as partes interessadas (PI).	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Implementar um plano de comunicação abrangente que inclua diferentes canais de comunicação, como e-mails, boletins informativos, redes sociais e reuniões presenciais ou virtuais.	●
Partes interessadas	Insuficiente participação dos estudantes nas estruturas internas, designadamente nos órgãos de gestão pedagógica.	CP (R)	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação efetiva dos estudantes no Conselho Pedagógico	●
Partes interessadas	Diminuto, ou sem caráter formal, o envolvimento dos estudantes nos processos de GQ.	CAQ (R)	Criar espaços formais e informais para que os estudantes contribuam com suas perspectivas e feedbacks sobre a qualidade de ensino e aprendizagem.	●
Partes interessadas	Diminuto, ou sem caráter formal, o envolvimento dos estudantes fora dos órgãos estatutários onde têm representação.	CAQ (R)	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação efetiva dos estudantes com a Instituição.	●
Partes interessadas	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação efetiva das PI internas e externas nos processos de GQ.	CAQ (R)	Estabelecer plano(s) de ação visando melhorar o envolvimento e participação	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
			efetiva das PI internas e externas nos processos de GQ.	
Partes interessadas	Implementar procedimentos de retorno da informação às PI relevantes, em particular aos estudantes, relativamente à autoavaliação e melhorias consideradas (de modo que possam conhecer a forma como os seus contributos foram considerados nas decisões tomadas e, assim, reconhecer os benefícios associados à participação nesses processos).	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Disponibilização dos Relatórios de Autoavaliação à comunidade.	●
Ensino e aprendizagem	Aprofundar os procedimentos relativos à conceção e aprovação da oferta formativa, visando assegurar a qualidade dos projetos e sua acreditação.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ (P) Corpo docente (P)	Realizar uma revisão completa dos procedimentos existentes para a conceção e aprovação da oferta formativa.	●
Ensino e aprendizagem	Alargar a análise ao nível da unidade orgânica, contemplando toda a oferta formativa da unidade, com disponibilização de relatório-síntese de autoavaliação da qualidade e adequação da oferta, bem como do ensino/aprendizagem, incluindo plano de melhoria, em cumprimento do estabelecido no MQ.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Elaborar um relatório-síntese, anualmente, de autoavaliação da qualidade e adequação da oferta.	●
Ensino e aprendizagem	Elaborar e formalizar um plano estruturado de ação com o objetivo de melhorar as taxas de resposta aos questionários pedagógicos e de satisfação.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Implementar procedimentos claros para monitorizar a taxas de resposta dos estudantes e docentes nos questionários.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Ensino e aprendizagem	Reforçar a análise crítica e reflexão sobre a informação proveniente de inquéritos, com consequente elaboração de relatórios analíticos de avaliação dos resultados obtidos, incluindo reporte aos vários níveis de agregação.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Estabelecer um processo sistemático para analisar os resultados dos inquéritos pedagógicos e de satisfação, visando identificar áreas de melhoria. Isso incluirá a elaboração de relatórios analíticos detalhados e a implementação de medidas corretivas conforme necessário.	●
Ensino e aprendizagem	Implementar procedimentos que garantam o preenchimento atempado de FUC em todas as UC em funcionamento em cada ano letivo e reforçar o acompanhamento da informação disponibilizada, atualizando, validando, e ainda monitorizando informação em falta.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Desenvolver e implementar procedimentos claros para garantir que todas as FUC sejam preenchidas atempadamente em todas as unidades curriculares em funcionamento a cada ano letivo.	●
Ensino e aprendizagem	Instituir procedimentos de validação e aprovação dos relatórios das unidades curriculares (RUC) e dos relatórios anuais de curso (RAC), por forma a garantir a qualidade da reflexão e da análise crítica em todos os cursos, incluir sinalização automática de boas práticas e de situações críticas, com base em critérios pré-definidos.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Desenvolver e implementar procedimentos claros para validação e aprovação dos RUC e RAC.	●
Ensino e aprendizagem	Monitorizar a evolução das taxas de adesão ao preenchimento de RUC e RAC, tendo em conta a necessidade eventual de formalização de procedimentos visando a correção de desvios relativamente à meta expectável de 100%.	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Estabelecer um sistema de monitorização regular para acompanhar a adesão ao preenchimento de RUC e RAC.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Ensino e aprendizagem	Proceder à formalização de Planos de Melhoria de Curso, enquanto planos estruturados de ação, devendo ser aprovados e incluir, nomeadamente, descritivo de cada ação, meios necessários à sua implementação, responsáveis pela execução e pelo acompanhamento, cronograma de execução e de monitorização, entre outros, devendo ainda estar prevista avaliação do impacto das medidas	Presidente (P) Diretores/as de Escolas (R) CAQ(P)	Elaborar e formalizar planos estruturados de melhoria de curso, incluindo descrição de cada ação, recursos necessários, responsáveis pela execução e acompanhamento, cronograma de execução e monitorização, entre outros.	●
Investigação	O CI não se encontra avaliado pela FCT.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Estabelecimento de um cronograma para a preparação e submissão da candidatura.	●
Investigação	Não obstante a Instituição ter vindo a desenvolver esforços para o reforço das suas atividades de I&D, não existem evidências de que esses esforços se estejam a traduzir em resultados relevantes e consistentes.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Elaboração de relatórios de monitorização do desempenho das atividades de investigação.	●
Investigação	Identificar domínios científicos prioritários onde o ISLA-IPGT é mais competitivo, onde existe massa crítica e potencial para diferenciar a investigação e tornar a Instituição uma referência nesses domínios.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Elaboração de relatórios de monitorização do desempenho das atividades de investigação.	●
Investigação	Definir parcerias estratégicas, visando o enriquecimento da massa crítica das equipas, o reforço da interdisciplinaridade e multidisciplinaridade, bem como a expansão das atividades de networking.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Identificação de potenciais parceiros e instituições com interesses comum e desenvolvimento de atividades conjuntas.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Investigação	Clarificar o conceito de investigador integrado no CI, pela definição de critérios de exigência de produtividade científica assente em padrões internacionais e alinhados com a prática das unidades de investigação nacionais do mesmo domínio avaliadas pela FCT.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Desenvolvimento de critérios claros e transparentes para a regulamentação de Bolseiro de Investigação	●
Investigação	Reforçar a política científica da Instituição no referente à promoção de condições de trabalho, de estímulos à produção científica e de incentivos à captação de financiamento propícios à criatividade científica, bem como à promoção de talento e ao desenvolvimento de competências científicas.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Implementação de medidas para aumentar a captação de financiamento para projetos de investigação.	●
Investigação	Garantir mecanismos e procedimentos de GQ que visem promover a melhoria e a mudança e que identifiquem de forma eficaz as instâncias de qualidade deficiente.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Estabelecimento de procedimentos para garantir a qualidade e integridade dos dados de investigação.	●
Investigação	Dispor de uma comissão externa de aconselhamento científico, composta por individualidades de reconhecido mérito, tendo por função acompanhar o desenvolvimento da política de investigação do CI, bem como apreciar e avaliar a sua atividade científica e funcionamento.	Centro de Investigação (R) Presidente (P)	Criação de uma comissão externa.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	O nível de internacionalização atingido, bem como o acompanhamento das ações realizadas, é insuficiente.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um plano de atividades detalhado com ações específicas, prazos e responsáveis para alcançar as metas estabelecidas.	●
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Apresentar evidências das ações levadas a cabo ao nível da internacionalização nas várias vertentes (ensino, investigação, mobilidade de estudantes, docentes/investigadores e outros trabalhadores).	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um relatório de atividades detalhado, descrevendo todas as atividades de internacionalização e mobilidade.	●
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Disponibilizar evidências das análises efetuadas e dos planos de melhoria propostos ou em curso, na sequência de avaliação no âmbito do SIGQ.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um relatório de atividades detalhado, descrevendo todas as atividades de internacionalização e mobilidade.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Colaboração interinstitucional e com a comunidade	Caracterizar os mecanismos de promoção instituídos tendo em vista incrementar o nível de internacionalização, designadamente no referente à investigação e à mobilidade in e out.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Coordenador do Gabinete de Relações de Institucionais e Mobilidade (R)	Desenvolver um plano de atividades detalhado com ações específicas, prazos e responsáveis para alcançar as metas estabelecidas.	●
Gestão do pessoal	No âmbito das políticas de gestão do pessoal não é perceptível, na documentação apresentada, a existência de mecanismos de deteção de instâncias de qualidade deficiente ao nível do desempenho do pessoal docente e não docente, nem de reconhecimento e valorização do mérito profissional (o desempenho do pessoal docente está fora do âmbito do PS04. É efetuado no âmbito da atividade 4 do processo PV02).	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Estabelecer mecanismos claros de avaliação de desempenho para todo o pessoal, docente e não docente, com critérios objetivos e transparentes.	●
Gestão do pessoal	Procedimentos e critérios a que obedece o recrutamento de pessoal docente e pessoal não docente e sua progressão.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Estabelecer critérios claros para a progressão na carreira, levando em consideração mérito, experiência e qualificações.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Gestão do pessoal	Evidências de um sistema consolidado de avaliação do desempenho de pessoal docente e não docentes.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Implementar um sistema robusto de avaliação de desempenho para pessoal docente e não docente.	●
Gestão do pessoal	Evidências de que se trata de um instrumento promotor de melhoria.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Integrar feedback e resultados da avaliação de desempenho individualmente.	●
Gestão do pessoal	Evidências de monitorização das ações de formação realizadas, quanto à eficácia e impacto nas atividades profissionais desenvolvidas.	Presidente (P) Administradora (P) Delegado da Administração (P) Diretor(a) da Escola (P) CAQ (P) Gestão de Pessoas e Financeira (R)	Implementar um sistema de monitorização de registo de participação em atividades de formação.	●
Serviços de Apoio	Todos os Serviços procedam à elaboração de relatórios anuais de autoavaliação.	CAQ (P) Responsáveis de cada Serviço (R)	Estabelecer um processo formal para que todos os serviços preparem relatórios de atividades.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Serviços de Apoio	CAQ - a sua missão, constituição e funcionamento devem estar regulamentados, sendo de clarificar a articulação com as Unidades Orgânicas, Serviços e entidades externas.	CAQ (P) Presidente (R) Administradora (R)	Regulamentar a missão, a constituição e o funcionamento do CAQ (Conselho de Avaliação da Qualidade).	●
Sistema de Informação (SI)	Porém, dada a complexidade do SI, deve ser dada particular atenção à interoperabilidade entre subsistemas e plataformas.	Centro de Informática e Multimédia (R)		●
Sistema de Informação (SI)	Alguns testemunhos referiram a necessidade de garantir maior autonomia à Instituição na adaptação do SI à realidade institucional do ISLA-IPGT, o que reforçou a perceção da CAE da necessidade de reflexão em torno da adequação da estrutura e arquitetura de comunicação interna e externa do SI do ISLA-IPGT.	Centro de Informática e Multimédia (R)		●
Sistema de Informação (SI)	Não é perceptível, com base nas evidências apresentadas, se se encontram previstos procedimentos de avaliação periódica da adequação dos sistemas e plataformas informáticas disponíveis.	Centro de Informática e Multimédia (R)		●
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	O reforço da visibilidade da Instituição e das suas unidades orgânicas no portal do ISLA-IPGT, em particular nas vertentes da investigação, internacionalização, bem como da colaboração interinstitucional e com a comunidade.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Realizar uma revisão do website institucional para identificar áreas de melhoria.	●

Âmbito / Referencial	Observação / Recomendação	Intervenientes	Ação	Estado da Execução
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Disponibilização, de acesso público, a informação relativa a cada UC parte dos planos de estudos dos cursos, designadamente os objetivos de aprendizagem, metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação, bibliografia recomendada e docente ou docentes que a lecionam.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Colocar na página de cada curso, acessos às FUC e informações como objetivos de aprendizagem, metodologias de ensino, bibliografia recomendada e detalhes sobre os docentes responsáveis pelo curso.	●
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Divulgar estatísticas atualizadas referentes à empregabilidade dos ciclos de estudos em funcionamento.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Disponibilizar estatísticas de empregabilidade em cada um dos cursos.	●
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Compilação e devidamente disponibilização, de forma agregada, toda a informação regulamentar relativa aos direitos e deveres dos estudantes, incluindo o acesso a estatutos especiais.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Disponibilizar informações e documentação de forma clara e organizada no website da Instituição.	●
Publicação de informação relevante para as partes interessadas	Melhorar a visibilidade dos mecanismos para a submissão de sugestões ou reclamações no seu website institucional.	CAQ (R) Comunicação e Marketing (P)	Criar e implementar um novo sistema de submissão de sugestões, reclamações e/ou elogios na página web.	●

ANEXO C - Regulamento do Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA – IPGT

Regulamento do Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Preâmbulo

As Normas e Orientações Europeias para a Garantia Interna da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (ESG2005) foram objeto de revisão em maio de 2015, tendo sido aprovada uma nova versão (ESG2015), estas normas foram o resultado do processo de Bolonha e Termos de Garantia da Qualidade, cujas alterações introduzidas resultaram de uma participação de todas as organizações envolvidas, passando por várias fases de consulta pública com o objetivo de clarificar, orientar e sistematizar os padrões europeus para a garantia da qualidade.

A sua implementação baseia-se em quatro princípios fundamentais que têm vindo a consolidar a garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior (EHEA), a saber:

1. As instituições de ensino superior têm responsabilidade primária pela qualidade e garantia da qualidade das atividades que desenvolvem;
2. A garantia da qualidade responde à diversidade de sistemas, instituições, programas e estudantes do ensino superior;
3. A garantia da qualidade suporta o desenvolvimento de uma cultura de qualidade;
4. A garantia da qualidade tem em consideração as necessidades e expectativas dos estudantes, da sociedade e outras partes interessadas.

Artigo 1.º

Âmbito

1. O presente Regulamento tem por objeto o estabelecimento das bases e princípios do Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (SIGQ-ISLA), definindo a sua constituição, competências, organização e funcionamento.
2. O SIGQ-ISLA abrange toda a Instituição, cobrindo todas as dimensões da missão institucional e inclui, de forma sistemática, todas as atividades desenvolvidas pela instituição.
3. O SIGQ-ISLA tem como função garantir a melhoria contínua de todas as dimensões da missão institucional, promovendo e acompanhando a implementação de sistemas de gestão da qualidade nas suas diversas formas, através de ações participativas e acompanhadas de todos os intervenientes, parceiros e interessados.

Artigo 2.º

Estrutura e Coordenação

1. O SIGQ-ISLA é constituído pela Comissão de Avaliação e Qualidade (CAQ).
2. Cabe ao(à) Coordenador(a) Executivo(a) do SIGQ-ISLA a responsabilidade de implementação e gestão do SIGQ-ISLA, sob consulta do(a) Presidente.
3. Compete aos restantes elementos da CAQ coadjuvar o(a) Presidente no âmbito das competências definidas no número anterior.

Artigo 3.º

Comissão de Avaliação e Qualidade

1. A CAQ tem carácter permanente e exerce a sua atuação na dependência hierárquica e funcional do Conselho Geral, ou na pessoa em que este delegue esta competência, sendo constituída por:
 - a) Presidente;
 - b) Coordenador(a) Executivo(a) do Sistema Interno de Gestão da Qualidade;
 - c) Presidentes das Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação;
 - d) Delegado(a) da Administração;
 - e) Presidente da Associação de Estudantes ou o(a) estudante a quem este(a) delegar essa competência;
 - f) Outros órgãos ou figuras internas e/ou externas convidadas.
2. A CAQ exerce as suas atribuições do sistema interno de gestão da qualidade e acreditação de ciclos de estudo e compete-lhe:
 - a) Assegurar a gestão integrada e a melhoria contínua do sistema interno de garantia da qualidade, bem como as interfaces com as estruturas em cada unidade orgânica;
 - b) Apoiar os processos de criação, alteração e extinção dos ciclos de estudo e dos respetivos planos de estudos, incluindo cursos não conferentes de grau académico;
 - c) Acompanhar, monitorizar e assegurar as condições do funcionamento do sistema interno de monitorização e avaliação da qualidade do ISLA-IPGT, em conformidade com as orientações superiores: Apreçar relatórios e propostas de revisão;
 - d) Proceder a atividades de controlo interno, de modo a avaliar a organização, funcionamento, fiabilidade e qualidade dos sistemas de controlo, tendo em vista a identificação de problemas e a formulação de recomendações;
 - e) Garantir a conformidade legal, estatutária e regulamentar das decisões e operações;
 - f) Assegurar o cumprimento das políticas e decisões;
 - g) Definir as áreas de maior risco financeiro e operacional, de corrupção e infrações conexas;
 - h) Providenciar informações regulares sobre a contingência de atividades do ISLA-IPGT;
 - i) Elaborar os relatórios da qualidade, com base nos relatórios das unidades orgânicas, divulgar os resultados e monitorizar as medidas de melhoria preconizadas;
 - j) Planear e gerir a execução de um programa de auditorias internas relativas ao funcionamento da gestão da qualidade e promover abordagens de melhoria contínua e de cultura institucional;
 - k) Acompanhar e apoiar as unidades orgânicas na tramitação dos processos de acreditação prévia, de alteração e de avaliação/acreditação de ciclos de estudos pela agência de avaliação e acreditação do ensino superior (A3ES) e pela DGES;
 - l) Analisar os resultados das auditorias externas;
 - m) Assegurar o reporte da informação sobre controlo interno aos diversos órgãos de gestão e entidades;
 - n) Preparar dados estatísticos e informação no domínio do controlo interno;
 - o) Desenvolver um sistema de gestão de risco para o ISLA-IPGT;
 - p) Assegurar que existem processos que permitam a avaliação dos perfis de risco das atividades desenvolvidas nas diferentes unidades orgânicas e serviços do ISLA-IPGT;
 - q) Auditar os sistemas e processos de avaliação e mitigação dos riscos;
 - r) Recolher e manter atualizados os dados para a obtenção de indicadores de desempenho do sistema de gestão da qualidade;
 - s) Recolher os dados para a obtenção de indicadores de desempenho dos ciclos de estudo;

- t) Auscultar regularmente as necessidades e os níveis de satisfação das partes interessadas, bem como proceder ao tratamento, análise e divulgação dos respetivos resultados;
- u) Executar outras atividades que, no domínio do controlo interno, da avaliação e qualidade, lhe sejam cometidas.

Artigo 4.º

Instrumentos do SIGQ-ISLA

São instrumentos do SIGQ-ISLA, independentemente de outros que venham a ser definidos pela CAQ:

- a) Plano Estratégico do ISLA-IPGT;
- b) Manual da Qualidade do ISLA-IPGT;
- c) Planos e Relatórios de Atividades do ISLA-IPGT;
- d) Plano de Atividades do SIGQ-ISLA;
- e) Relatório e monitorização do SIGQ-ISLA.

Artigo 5.º

Funcionamento

1. A CAQ reúne por convocatória do seu presidente.
2. A CAQ dispõe de meios humanos e materiais que lhe sejam afetos pelos Órgãos de Gestão do ISLA-IPGT.

Artigo 6.º

Aprovação e Alteração

1. Compete à CAQ interpretar o presente Regulamento e integrar as suas lacunas. Em caso de urgência, pode o(a) seu(sua) Presidente assumir estas competências, sendo as suas decisões ratificadas na primeira reunião do órgão.
2. Cabe ao(à) Presidente, sob proposta da CAQ, aprovar e/ou alterar o presente Regulamento.

Artigo 7.º

Casos Omissos

Quaisquer casos omissos a este Regulamento serão resolvidos pelo Presidente sob proposta ou após audição da CAQ.

Artigo 8.º

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação por Despacho Conjunto, do(a) Presidente e da Administração.
2. Os documentos relativos ao SIGQ-ISLA são publicitados em local próprio do sítio da internet do ISLA-IPGT.

**ANEXO D - Monitorização da Eficiência Formativa do Ano Letivo
2022/2023**



instituto politécnico de gestão e tecnologia

MONITORIZAÇÃO DA EFICIÊNCIA FORMATIVA

Ano letivo 2022/2023

ENSIGAIA – Educação e Formação, Soc. Unipessoal, Lda.

Entidade instituidora do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Rua Diogo de Macedo, n.º 192 | 4400-107 Vila Nova de Gaia | NIF: 504822047

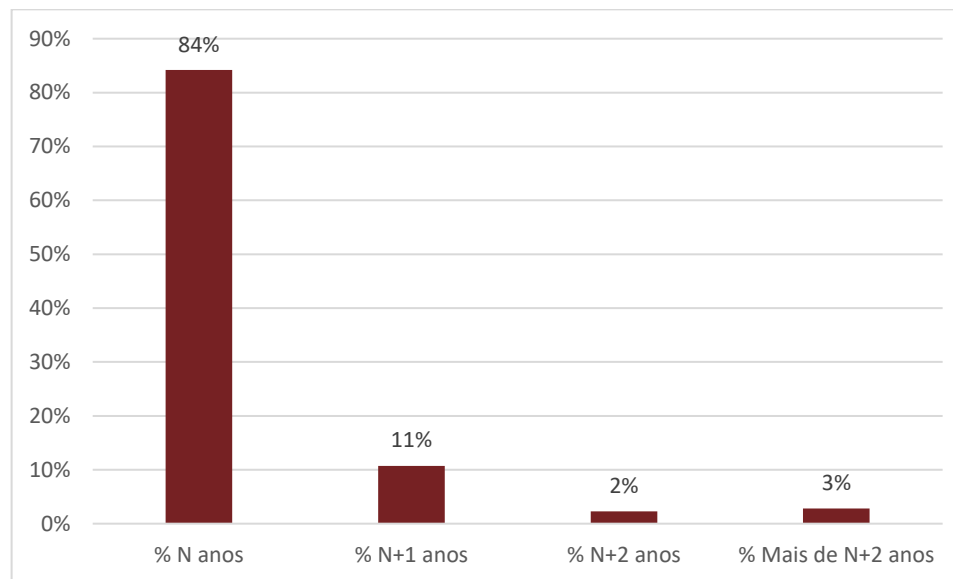
Tel. + 351 22 377 29 80 | Fax + 351 22 377 29 85 | email: info@islagaia.pt | <https://www.islagaia.pt/pt/>

Índice

1. Súmula Instituição	1
1.1. Valores por Instituição	1
1.2. Valores totais da Instituição	1
2. Análise por Unidade Orgânica - Escola de Gestão	2
Representação gráfica da taxa de Eficiência Formativa na Unidade Orgânica	2
Taxa de Eficiência Formativa por Ciclo de Estudos da Unidade Orgânica	3
3. Análise por Unidade Orgânica - Escola de Tecnologia	4
Representação gráfica da taxa de Eficiência Formativa na Unidade Orgânica	4
Taxa de Eficiência Formativa por Ciclo de Estudos da Unidade Orgânica	5

1. Súmula Instituição

1.1.Valores por Instituição

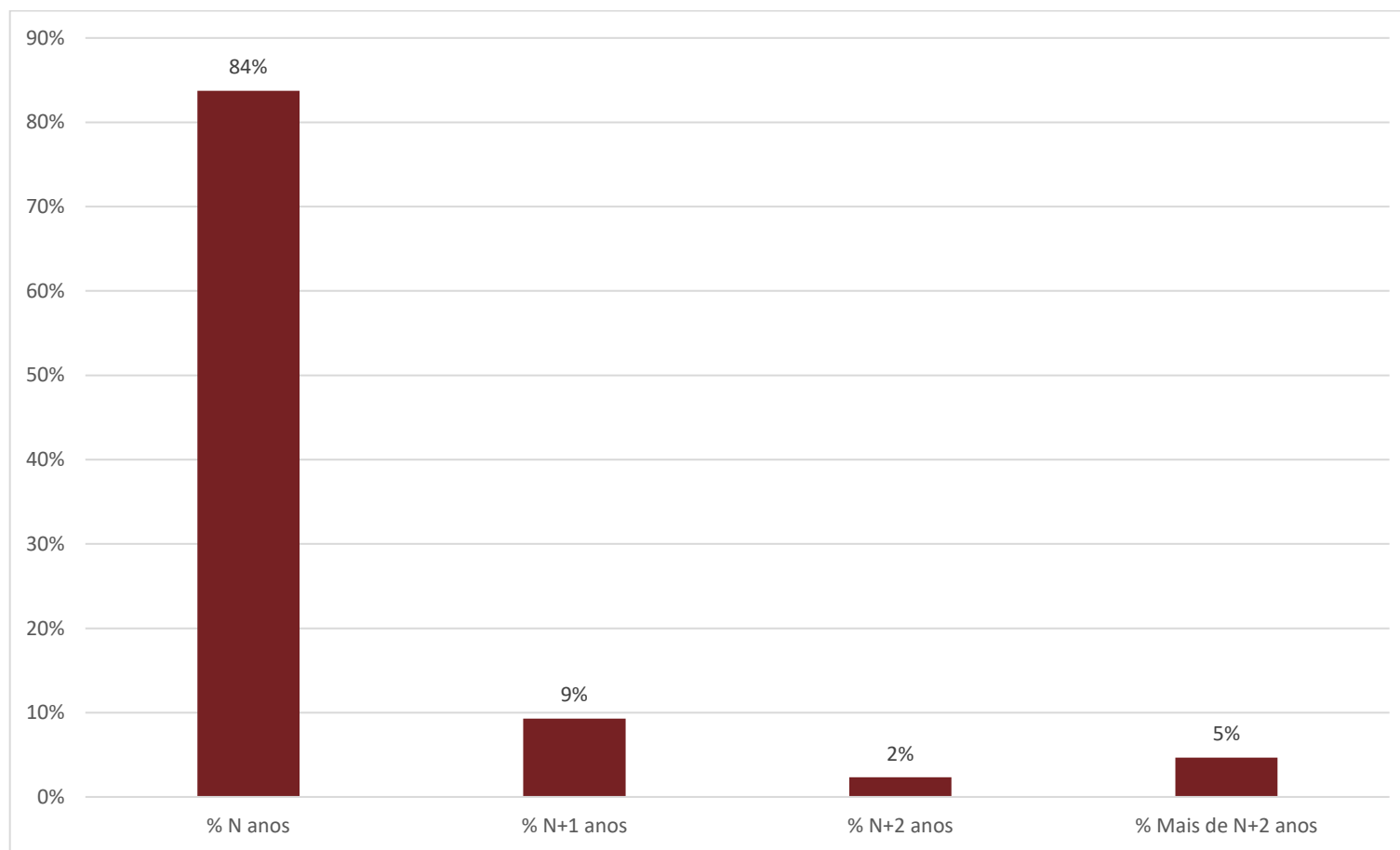


1.2.Valores totais da Instituição

Unidade Orgânica	Total de Diplomados	Nº de Anos para Conclusão pelos Diplomados			
		N anos	N+1 anos	N+2 anos	Mais de N+2 anos
ISLA GAIA - Escola Superior de Gestão	86	72	8	2	4
ISLA GAIA - Escola Superior de Tecnologia	91	77	11	2	1
Total	177	141	18	4	5

2. Análise por Unidade Orgânica - Escola de Gestão

Representação gráfica da taxa de Eficiência Formativa na Unidade Orgânica

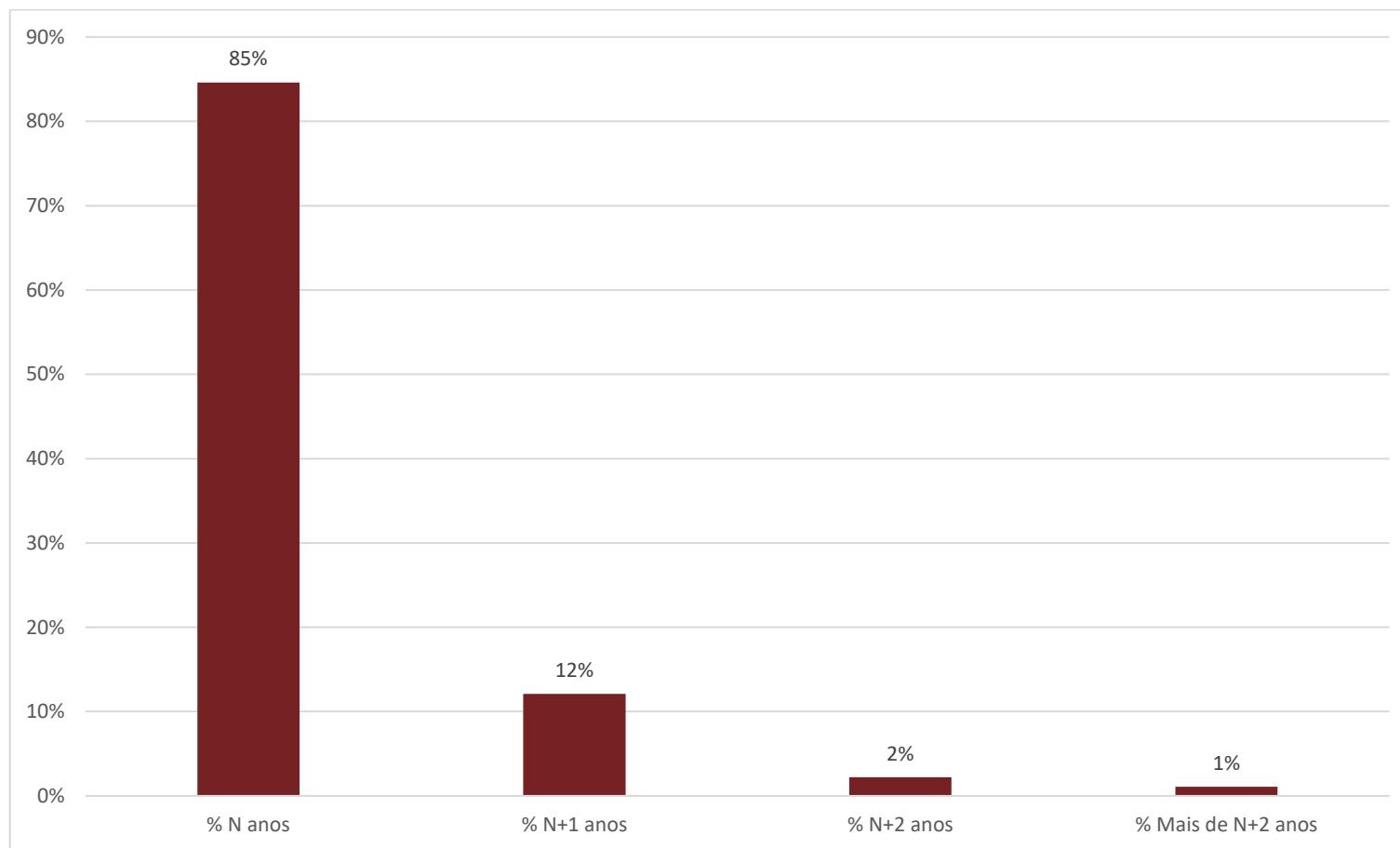


Taxa de Eficiência Formativa por Ciclo de Estudos da Unidade Orgânica

Grau	Designação	Total de Diplomados	Nº de Anos para conclusão pelos Diplomados			
			N anos	N+1 anos	N+2 anos	Mais de N+2 anos
CTeSP	Contabilidade e Gestão	2	2	0	0	0
CTeSP	Gestão Administrativa de Recursos Humanos	10	8	1	0	1
CTeSP	Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	4	3	1	0	0
CTeSP	Turismo e Informação Turística	3	3	0	0	0
Licenciatura	Gestão de Empresas	26	20	2	1	3
Licenciatura	Gestão de Recursos Humanos	25	22	3	0	0
Licenciatura	Gestão do Turismo	8	8	0	0	0
Mestrado	Gestão	2	1	1	0	0
Mestrado	Gestão de Recursos Humanos	6	5	0	1	0

3. Análise por Unidade Orgânica - Escola de Tecnologia

Representação gráfica da taxa de Eficiência Formativa na Unidade Orgânica



Taxa de Eficiência Formativa por Ciclo de Estudos da Unidade Orgânica

Grau	Designação	Total de Diplomados	Nº de Anos para conclusão pelos Diplomados			
			N anos	N+1 anos	N+2 anos	Mais de N+2 anos
CTeSP	Comunicação Digital	4	4	0	0	0
CTeSP	Desenvolvimento de Produtos Multimédia	10	7	2	1	0
CTeSP	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	14	11	2	0	1
CTeSP	Marketing Digital e Comércio Eletrónico	9	8	1	0	0
CTeSP	Redes e Sistemas Informáticos	15	13	2	0	0
Licenciatura	Comunicação e Tecnologia Digital	5	3	1	1	0
Licenciatura	Engenharia da Segurança do Trabalho	11	8	3	0	0
Licenciatura	Engenharia Informática	19	19	0	0	0
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	2	2	0	0	0
Mestrado	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	2	2	0	0	0

**ANEXO E - Monitorização do Sucesso Escolar do Ano Letivo
2022/2023**



MONITORIZAÇÃO DO SUCESSO ESCOLAR

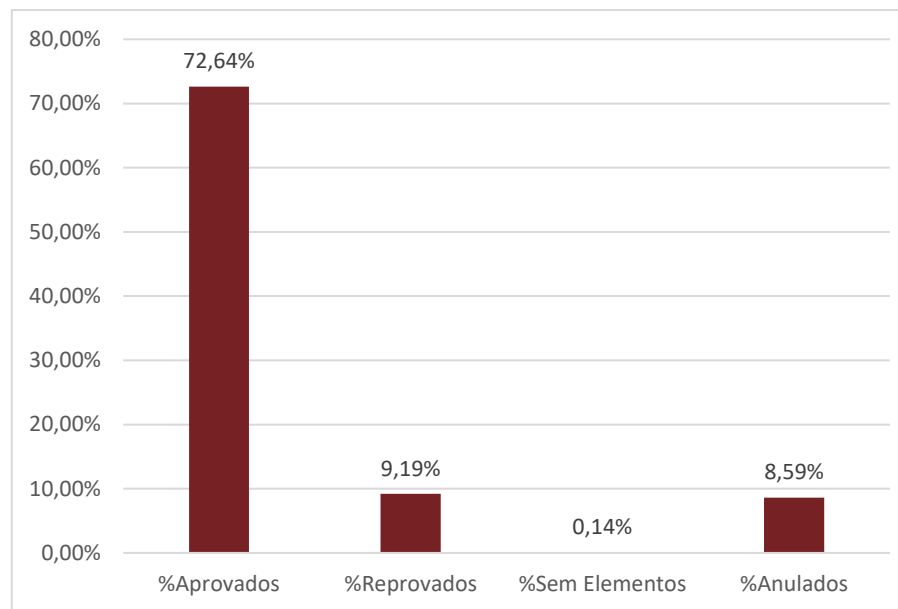
Ano letivo 2022/2023

Índice

1. Valores Totais da Instituição	1
1.1. Formação Não Conferente de Grau	1
1.2. Formação Conferente de Grau - Licenciaturas.....	2
1.1. Formação Conferente de Grau - Mestrados	3
1.2. Formação Pós-Graduada	4
2. Valores totais por Unidade Orgânica – Escola Superior de Gestão	5
2.1. Formação Não Conferente de Grau	5
2.2. Formação Conferente de Grau - Licenciaturas.....	5
2.3. Formação Conferente de Grau - Mestrados	6
3. Valores totais por Unidade Orgânica – Escola Superior de Tecnologia	7
3.1. Formação Não Conferente de Grau	7
3.2. Formação Conferente de Grau - Licenciaturas.....	7
3.3. Formação Conferente de Grau - Mestrados	8

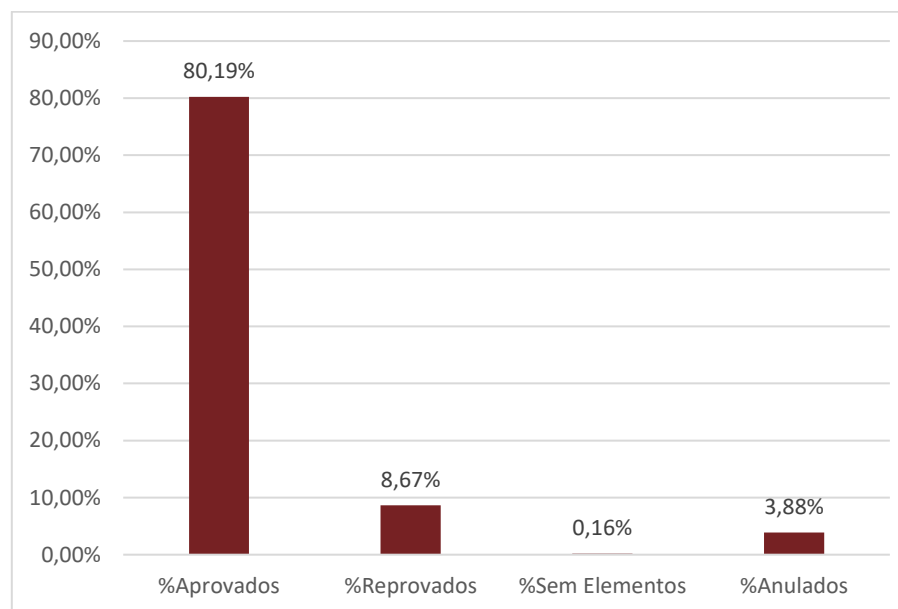
1. Valores Totais da Instituição

1.1. Formação Não Conferente de Grau



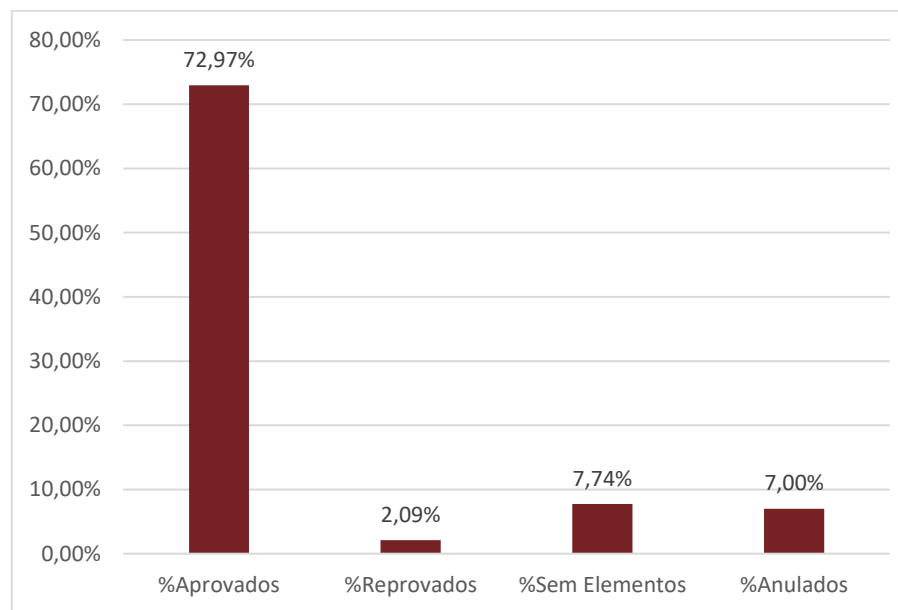
Escola Superior	Curso	%Aprovados	%Reprovados	%Sem Elementos	%Anulados
Gestão	Contabilidade e Gestão	63,29%	13,92%	0,00%	7,59%
Gestão	Gestão Administrativa de Recursos Humanos	73,81%	6,25%	0,89%	12,80%
Gestão	Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	71,64%	6,97%	0,00%	11,94%
Gestão	Turismo e Informação Turística	32,26%	0,00%	0,00%	51,61%
Tecnologia	Comunicação Digital	68,02%	5,23%	0,00%	4,07%
Tecnologia	Desenvolvimento de Produtos Multimédia	71,35%	15,10%	0,00%	8,59%
Tecnologia	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	81,58%	9,04%	0,11%	4,46%
Tecnologia	Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Tecnologia	Marketing Digital e Comércio Eletrónico	79,34%	7,16%	0,00%	3,03%
Tecnologia	Redes e Sistemas Informáticos	78,29%	8,97%	0,14%	4,49%
N/A	Alunos Externos	16,67%	13,33%	0,00%	28,89%

1.2. Formação Conferente de Grau - Licenciaturas



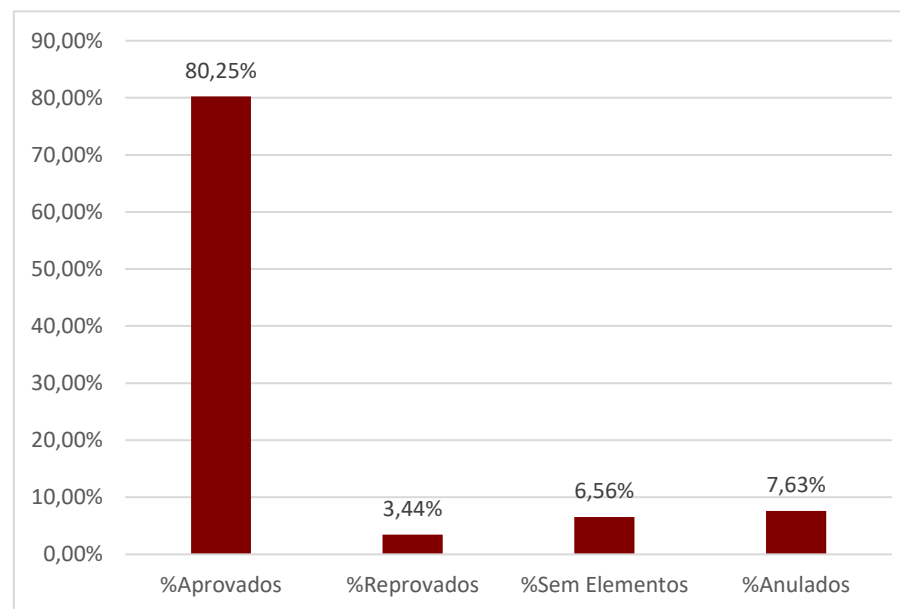
Escola Superior	Curso	%Aprovados	%Reprovados	%Sem Elementos	%Anulados
Gestão	Gestão de Empresas	80,92%	8,00%	0,12%	3,48%
Gestão	Gestão de Recursos Humanos	87,65%	5,46%	0,07%	1,50%
Gestão	Gestão do Turismo	79,04%	6,52%	0,57%	7,08%
Tecnologia	Comunicação e Tecnologia Digital	79,55%	0,00%	0,00%	0,00%
Tecnologia	Engenharia da Segurança do Trabalho	77,45%	7,42%	0,30%	8,61%
Tecnologia	Engenharia Informática	77,08%	12,07%	0,08%	1,91%
Tecnologia	Multimédia	64,67%	15,76%	0,00%	16,30%
Tecnologia	Alunos Externos	64,66%	15,26%	0,80%	11,65%

1.1. Formação Conferente de Grau - Mestrados



Escola Superior	Curso	%Aprovados	%Reprovados	%Sem Elementos	%Anulados
Gestão	Gestão de Recursos Humanos	88,00%	0,00%	0,00%	2,00%
Gestão	Gestão	66,29%	0,76%	18,56%	7,58%
Gestão	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	64,38%	6,85%	1,37%	0,00%
Tecnologia	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	64,77%	5,18%	6,74%	11,40%

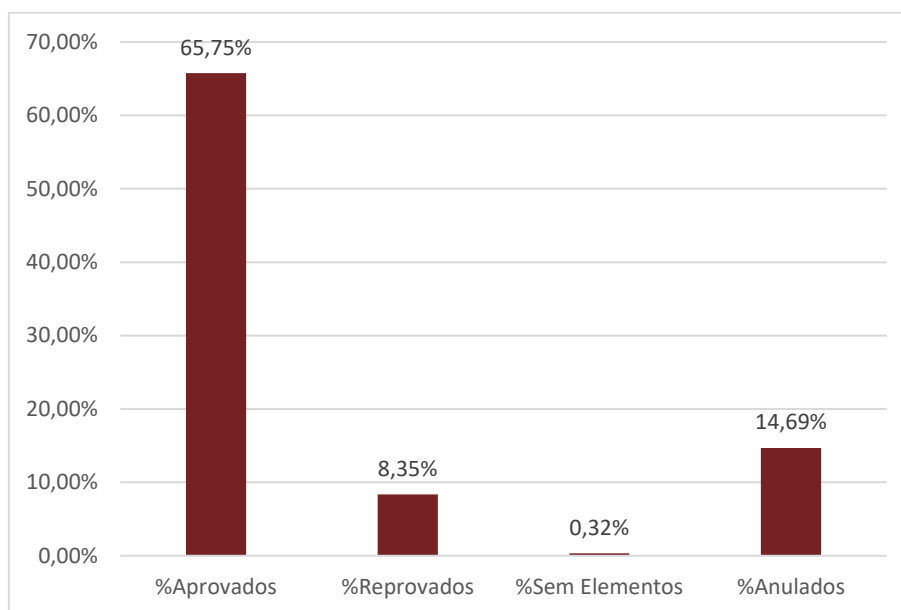
1.2. Formação Pós-Graduada



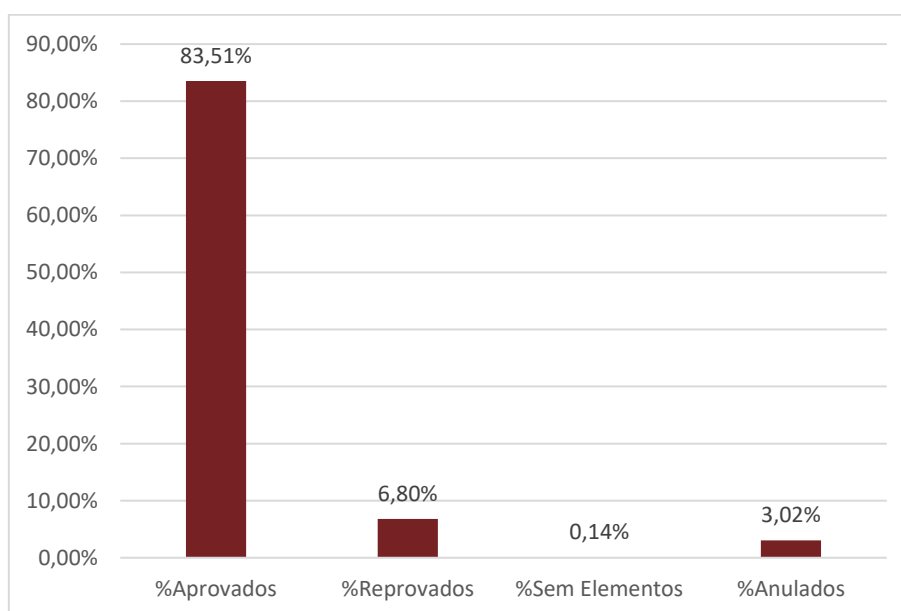
Instituição	Curso	%Aprovados	%Reprovados	%Sem Elementos	%Anulados
ISLA	Corporate Happiness - Culture and Strategy	89,80%	0,00%	0,51%	7,14%
ISLA	Gestão Avançada de Recursos Humanos	83,33%	0,00%	0,00%	16,67%
ISLA	Gestão de Bibliotecas Escolares	66,41%	1,93%	7,34%	23,17%
ISLA	Analytics e Data Science Empresarial	64,57%	6,86%	0,00%	27,14%
ISLA	Enfermagem do Trabalho	90,91%	0,00%	0,00%	9,09%

2. Valores totais por Unidade Orgânica – Escola Superior de Gestão

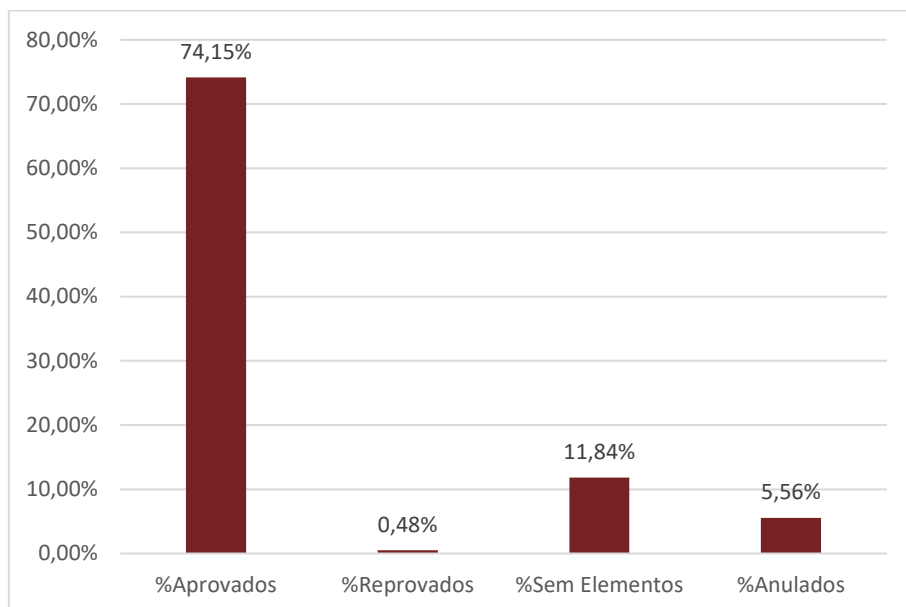
2.1. Formação Não Conferente de Grau



2.2. Formação Conferente de Grau - Licenciaturas

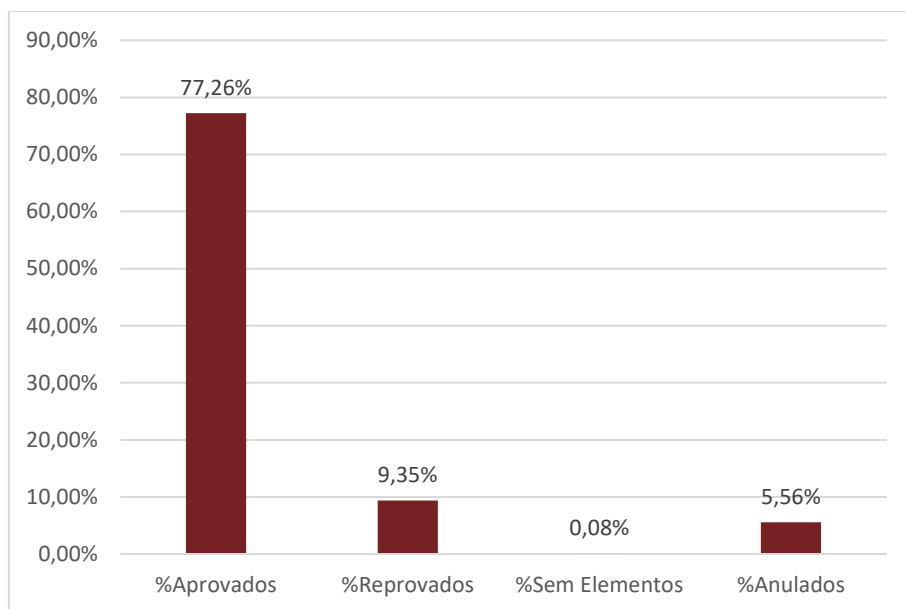


2.3. Formação Conferente de Grau - Mestrados

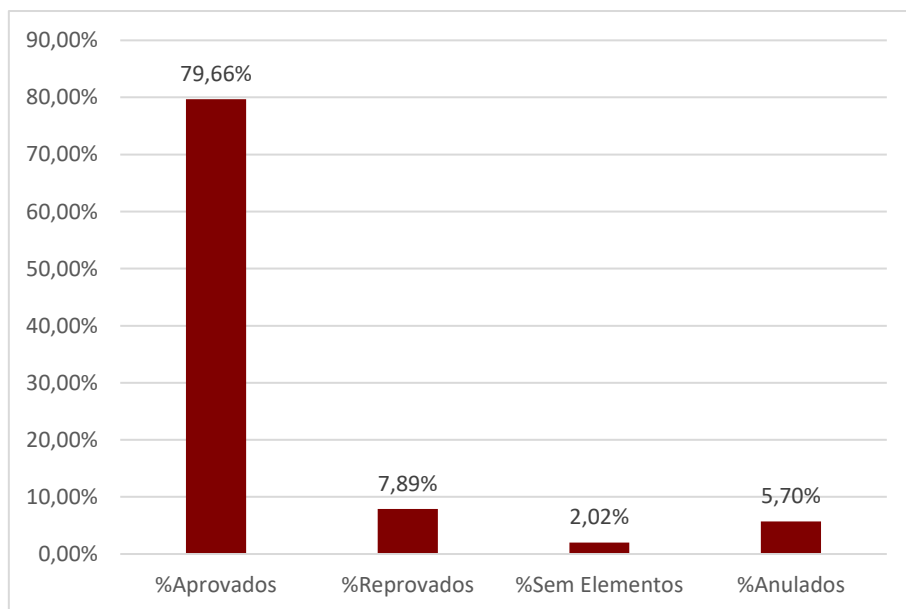


3. Valores totais por Unidade Orgânica – Escola Superior de Tecnologia

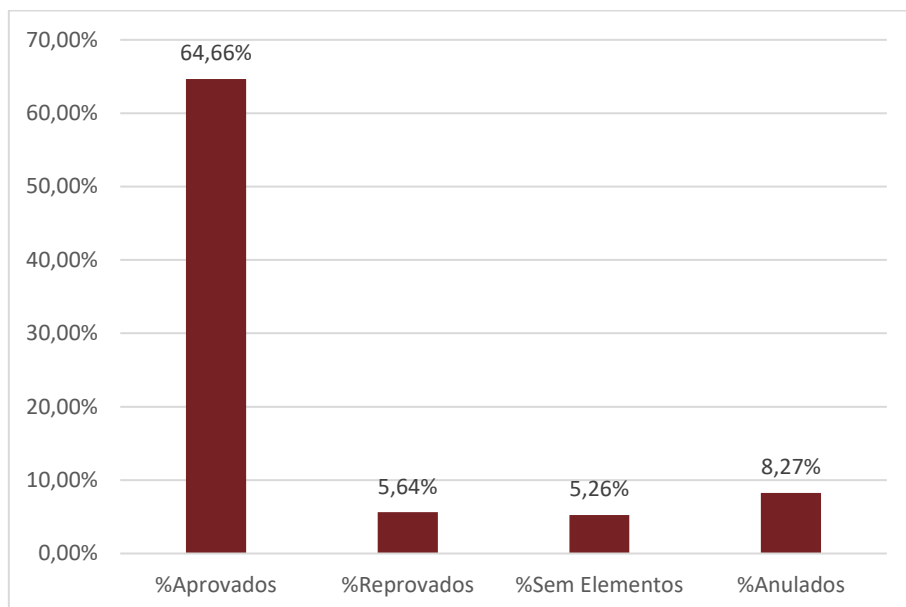
3.1. Formação Não Conferente de Grau



3.2. Formação Conferente de Grau - Licenciaturas



3.3. Formação Conferente de Grau - Mestrados



**ANEXO F - Plano Anual de Atividades dos Serviços Académicos e
Administrativos do Ano Letivo 2022/2023**



instituto politécnico de gestão e tecnologia

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

Serviços Académicos e Administrativos

Ano letivo 2022/23

ENSIGAIA – Educação e Formação, Soc. Unipessoal, Lda.

Entidade instituidora do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Rua Diogo de Macedo, n.º 192 | 4400-107 Vila Nova de Gaia | NIF: 504822047

Tel. + 351 22 377 29 80 | Fax + 351 22 377 29 85 | email: info@islagaia.pt | <https://www.islagaia.pt/pt/>

Índice

1. Introdução.....	1
2. Organização.....	2
2.1. Visão.....	2
2.2. Missão	2
2.3. Valores.....	2
3. Definição de objetivos e atividades	4
4. Conclusão	5

1. Introdução

O presente documento, com base no Plano ISLA 2025 e no Relatório Anual 2021/2022, foi concebido de modo que possa ser útil na identificação das atividades que se julgam relevantes, urgentes e de interesse para o êxito desta Instituição.

Consequentemente, este Plano Anual 2022/23 visa a maximização das sinergias a todos os níveis: humano, infraestruturas, experiência e posicionamento.

O Plano Anual 2022/23 do ISLA-IPGT é um documento que se pretende compilador das diferentes atividades e projetos, propostos e indexados a cada uma das unidades orgânicas da Instituição, encontrando-se organizado em cinco tópicos distintos.

- Organização;
- Recursos;
- Oferta formativa;
- Medidas estratégicas;
- Proposta de Atividades.

A sua análise e aprovação são fundamentais e servirá de base para um orçamento previsional condicionador das atividades a desenvolver. O orçamento constitui documento autónomo.

Os Serviços Académicos e Administrativos têm como missão a gestão e organização de todos os assuntos académicos de acordo com a legislação em vigor, acompanhar o seu percurso até à obtenção do respetivo grau académico.

Os Serviços Académicos e Administrativos estão na dependência direta do Diretor Académico e devem garantir a regularidade da gestão dos processos académicos dos estudantes desde o momento de ingresso até à data de conclusão e respetiva certificação. Garantem a aplicação de todas as normas e procedimentos que decorram de regulamentos internos ou de normas estabelecidas por legislação aplicável ao Ensino Superior.

Os Serviços Académicos e Administrativos exercem um leque muito alargado de atividades desde informações aos candidatos até à promoção de uma boa integração dos estudantes durante o seu percurso académico. Apoia os estudantes durante todo o seu percurso facilitando na resolução de problemas.

2. Organização

2.1. Visão

Ser líder no ensino superior politécnico em Portugal, ampliando e aprofundando o legado do conhecimento humano e passar os benefícios desse conhecimento para os outros. Ser competitivo, ser intensivo no conhecimento aplicado e colocar o(a) estudante no centro de aprendizagem, tendo em consideração as responsabilidades económicas, sociais e culturais da Instituição numa perspetiva local e regional, sem esquecer ainda os outros mercados em que intervém.

2.2. Missão

A missão do ISLA-IPGT passa por desenvolver um ensino baseado na aquisição de competências, participando ativamente no sistema nacional de ensino; na promoção da investigação científica e tecnológica através da participação em redes internacionais de formação de ensino superior e de investigação. Para além disso, apostar na prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca e racional que permita o aproveitamento máximo de todos os recursos e na cooperação internacional, promovendo a mobilidade internacional da comunidade académica.

2.3. Valores

Com o propósito de cumprir a visão da Instituição e satisfazer as necessidades dos(as) seus(suas) estudantes, o ISLA-IPGT assume como valores institucionais:

- **Qualidade:** Atividade de ensino e aprendizagem e de investigação do ISLA-IPGT tem como foco as expectativas e necessidades dos(as) Estudantes e demais Partes Interessadas, com o objetivo de trabalhar ativamente, com consciência e ambição e com base na autoavaliação, procurando a excelência.
- **Inovação:** Promove, continuamente, novas ideias, aproveitando-as para desenvolver novos processos, metodologias pedagógicas, sistemas, produtos ou serviços. Incentiva a criatividade e a aplicação de soluções inovadoras, tanto nos processos de ensino e aprendizagem como nos processos administrativos e financeiros, de modo a atingir e superar os objetivos estratégicos do ISLA-IPGT.
- **Responsabilidade:** O ISLA-IPGT assume um comportamento íntegro, ético, honesto e transparente no relacionamento com os(as) Estudantes e demais Partes Interessadas,

respeitando a confidencialidade dos dados pessoais e profissionais inerentes a todo o processo de ensino e investigação.

- **Espírito crítico e cooperativo:** O ISLA-IPGT promove um clima de comunicação aberta, honesta e direta, permitindo a cooperação entre colaboradores, através da partilha de informação e conhecimento, de modo a desenvolver soluções e estratégias mais adequadas à realidade da Instituição e, deste modo estimula o espírito crítico, implementando um ambiente de trabalho saudável e positivo.

3. Definição de objetivos e atividades

Definição de Objetivos	Atividades	Responsabilidade	Notas
Desmaterialização dos processos dos estudantes	Incentivar a utilização da Secretaria NetP@	SAA	É um processo que terá de ser desenvolvido por fazes
Reduzir o incumprimento por parte dos estudantes	Controlo mais apertado das contas correntes	SAA	Todos os meses antes do dia 08 enviar SMS a lembrar o pagamento
Acompanhar os estudantes com dificuldades financeiras	Encaminhados para a Ação Social	SAA e AS	
Matricular todos os estudantes que ingressaram	Telefonemas, e-mail	SAA	
Contactar os candidatos	SMS ou e-mail	SAA	Tirar dúvidas e aproximar os candidatos à Instituição
Organizar os pedidos de equivalência	Criar um ficheiro com os pedidos	SAA	

4. Conclusão

Em conclusão, um plano de atividades é uma ferramenta importante para garantir a eficácia e eficiência das atividades em uma instituição de ensino superior. Ao definir metas e objetivos claros, estabelecer prazos bem definidos e implementar processos eficientes, é possível melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos estudantes e à restante comunidade acadêmica.

Neste sentido, é fundamental que o plano de atividades seja adaptado às necessidades específicas da instituição, garantindo que os objetivos e metas estejam alinhados com a missão e visão da instituição.

É importante que a organização dos processos dos estudantes siga a legislação em vigor para evitar problemas legais. Além disso, a utilização de meios eletrônicos pode ser uma forma eficaz de incentivar os requerimentos online e reduzir o incumprimento dos estudantes. O acompanhamento dos estudantes com dificuldades financeiras pode ser crucial para garantir a continuidade dos seus estudos.

Em suma, um plano de atividades é uma importante ferramenta para garantir a melhoria contínua dos serviços oferecidos por uma instituição educacional, proporcionando aos estudantes e demais membros da comunidade acadêmica um ambiente propício para o aprendizado, crescimento pessoal e profissional.

**ANEXO G - Plano Anual de Atividades do Gabinete de Avaliação
e Qualidade do Ano Letivo 2022/2023**



Plano de Atividades

Gabinete de Avaliação e Qualidade

Ano letivo 2021/22

Conteúdo

INTRODUÇÃO 2

ÂMBITO 3

OBJETIVOS..... 5

RESPONSABILIDADES..... 6

 Estrutura Orgânica..... 6

 Modelo Integrado de Gestão 6

 Organização do SIGQ-ISLA..... 7

ATIVIDADES DE QUALIDADE 9

 Transformação Institucional 10

 Transformação Organizacional 11

 Transformação Digital 12

 Transformação Material..... 12

LISTA DE SIGLAS

A	Administração
A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CAQ	Comissão de Avaliação e Qualidade
CI	Centro de Investigação
CIM	Centro de Informática e Multimédia
CIM	Centro de Informático e Multimédia
CM	Comunicação e Marketing
CRH	Contabilidade e Recursos Humanos
EI	Entidade Instituidora
ESG	Escola Superior de Gestão
EST	Escola Superior de Tecnologia
FPF	Formação e Projetos Financiados
GRIM	Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade
IBA Gaia	ISLA Business Academy
ISLA Gaia	ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia
P	Presidente
PE	Provedor(a) do Estudante
SAA	Serviços Académicos e Administrativos
SAS	Serviços de Ação Social
SIGQ-ISLA	Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA Gaia
UNIFOR	Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços

INTRODUÇÃO

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ-ISLA) do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA Gaia) orienta-se pelas indicações fornecidas pelos padrões internacionais e demais determinações constantes do regime jurídico nacional.

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as instituições deverão dispor de uma política e procedimentos para a garantia e gestão da qualidade, designadamente dos seus programas e graus, e que, para o efeito, deverão desenvolver e implementar uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia política e procedimentos referidos deverão ter um estatuto formal, estar publicamente disponíveis e prever um papel relevante para os(as) estudantes e demais parceiros.

Nas orientações associadas aos padrões internacionais é recomendado que a declaração de política institucional para a qualidade inclua, nomeadamente, a estratégia institucional para a qualidade e os padrões de qualidade, a organização do sistema de garantia e gestão da qualidade, as responsabilidades das Unidades Orgânicas (UO) e de pessoas na garantia e gestão da qualidade, incluindo os(as) estudantes, e as formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

O Plano do SIGQ do pretende ser um documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade do ISLA Gaia, para desenvolver o efetivo compromisso com as metas propostas e as ações definidas no Plano Estratégico e Plano de Atividades do ISLA. Define as ações necessárias para avaliar e gerir a qualidade, de acordo com os diferentes referenciais a adotar e priorizando as áreas de implementação e os respetivos calendários de atuação.

O presente plano pretende assumir o compromisso do ISLA Gaia com o processo de melhoria contínua e com o propósito de evoluir para modelos de certificação e de acreditação de excelência, assegurando a garantia da qualidade.

ÂMBITO

O SIGQ-ISLA tem como objeto as diversas dimensões da missão institucional, abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pela Instituição.

Na sua dupla dimensão de apoio ao planeamento estratégico e promoção contínua da qualidade e de informação e prestação de contas à comunidade, tem por finalidade promover a definição e documentação dos elementos estruturantes, visando a implementação da política para a qualidade, a saber:

- a) A estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
- b) As responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de gestão da qualidade;
- c) Os processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
- d) As formas de participação dos estudantes, pessoal docente, investigador e parceiros externos;
- e) A organização e melhoria contínua dos sistemas e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

Conforme já referido, o SIGQ-ISLA baseia-se nas recomendações da A3ES, tem em consideração os European Standards and Guidelines for Quality Assurance e ainda os princípios e normativos expressos na ISO 9001, e integra os valores e cultura da qualidade desenvolvidos ao longo da história do ISLA Gaia.

A coordenação funcional é assegurada pela CAQ à qual cabe, especificamente:

- a) Assegurar o apoio técnico e administrativo ao funcionamento dos órgãos do SIGQ-ISLA;
- b) Gerir o processo de concretização da gestão da qualidade e da autoavaliação;
- c) Gerir a recolha, sistematização e análise da informação sobre a qualidade;
- d) Gerir a articulação do SIGQ-ISLA com os serviços, unidades e estruturas do ISLA Gaia;
- e) Gerir a articulação do SIGQ-ISLA com as entidades externas relacionadas com a gestão da qualidade;
- f) Apoiar as UO's na realização de processos de autoavaliação;
- g) Preparar o relatório de autoavaliação institucional;
- h) Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informação sobre o SIGQ-ISLA;
- i) Propor revisões ao Manual da Qualidade.

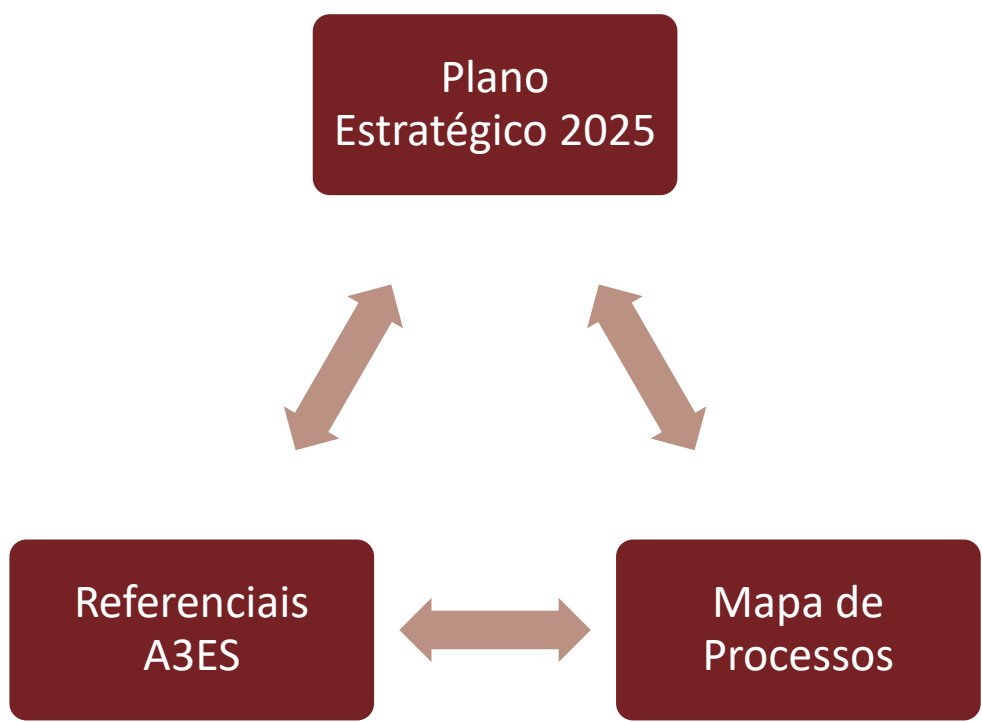
O ISLA Gaia, no âmbito da atividade consagrada nos seus estatutos, assume de forma continuada o compromisso de:

- a) Contribuir para o desenvolvimento de competências através de cursos ajustados às necessidades da economia, sociedade e pessoas;
- b) Prestar serviços à comunidade enquadrados nas áreas de conhecimento e intervenção da Instituição;
- c) Contribuir para o desenvolvimento dos seus estudantes, corpo docente e sociedade em geral através de projetos de investigação e desenvolvimento aplicado;
- d) Promover as relações institucionais ao nível do ensino superior, tanto nacional como internacional;
- e) Procurar satisfação das partes interessadas e o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- f) Implementar, manter e melhorar continuamente o seu sistema de gestão da qualidade.

OBJETIVOS

O Plano do SIGQ 2021-22 foi elaborado após a reflexão sobre a efetiva concretização e cumprimento das metas estabelecidas para as ações que constavam do Plano de Atividades do ISLA Gaia.

Este plano foi elaborado com base na relação dos referenciais A3ES e dos processos da Instituição. Por outro lado, foi feito um planeamento de atividades para o ano letivo 2021-22, recorrendo aos objetivos estratégicos do Plano Estratégico 2025, Referenciais A3ES e os processos, descrevendo as ações concretas que estão em curso ou que serão implementadas, monitorizando o seu estado de execução, definindo as respetivas datas para conclusão e os responsáveis pela coordenação e execução de cada uma destas ações.



É importante salientar que os processos definidos estão também interligados com os referenciais A3ES numa matriz de correspondência.

RESPONSABILIDADES

Estrutura Orgânica

O ISLA Gaia adota um [modelo organizacional](#) que promove a interação entre as suas unidades, com vista à realização dos projetos que concretizam a sua missão e objetivos, assegurando a eficiência e eficácia dos seus meios e recursos.

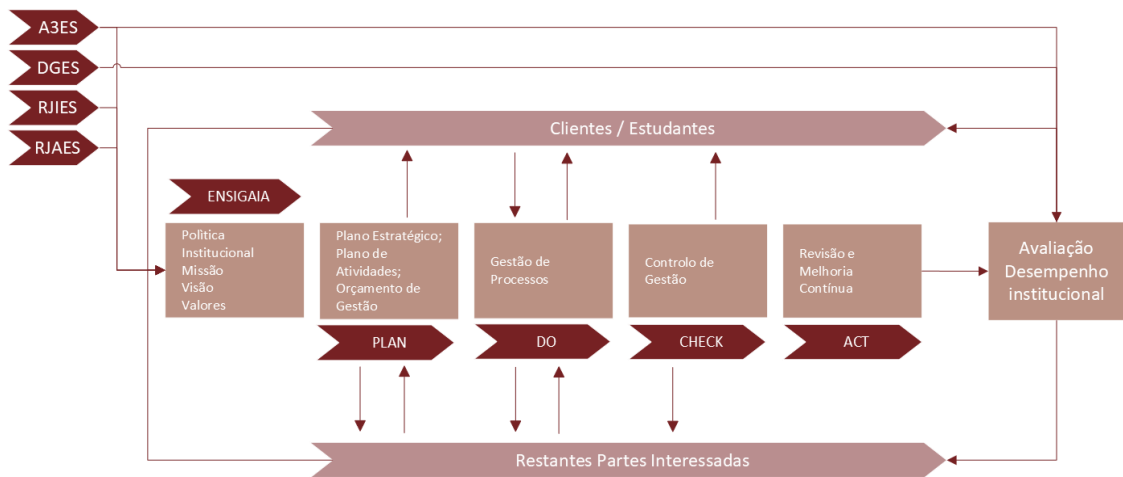
A organização, sob responsabilidade do Conselho de Gestão, promove e aplica instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da sua atividade científico-pedagógica e os resultados das avaliações internas e externas refletem -se necessariamente na implementação de medidas de melhoria da qualidade.

Os diferentes serviços contribuem de várias formas para os processos de gestão da qualidade, em função das suas competências (SAA, SAS, GRIM, CI, entre outros) orientam-se pela melhoria contínua dos processos.

Os parceiros internos e externos, particularmente, os(as) estudantes, pessoal docente, diplomados, entidades acolhedoras de estagiários, parceiros empresariais intervêm no SIGQ-ISLA através da resposta a inquéritos, na participação em diversos eventos e das parcerias e protocolos como, por exemplo, parcerias de prestação de serviços, investigação e projetos.

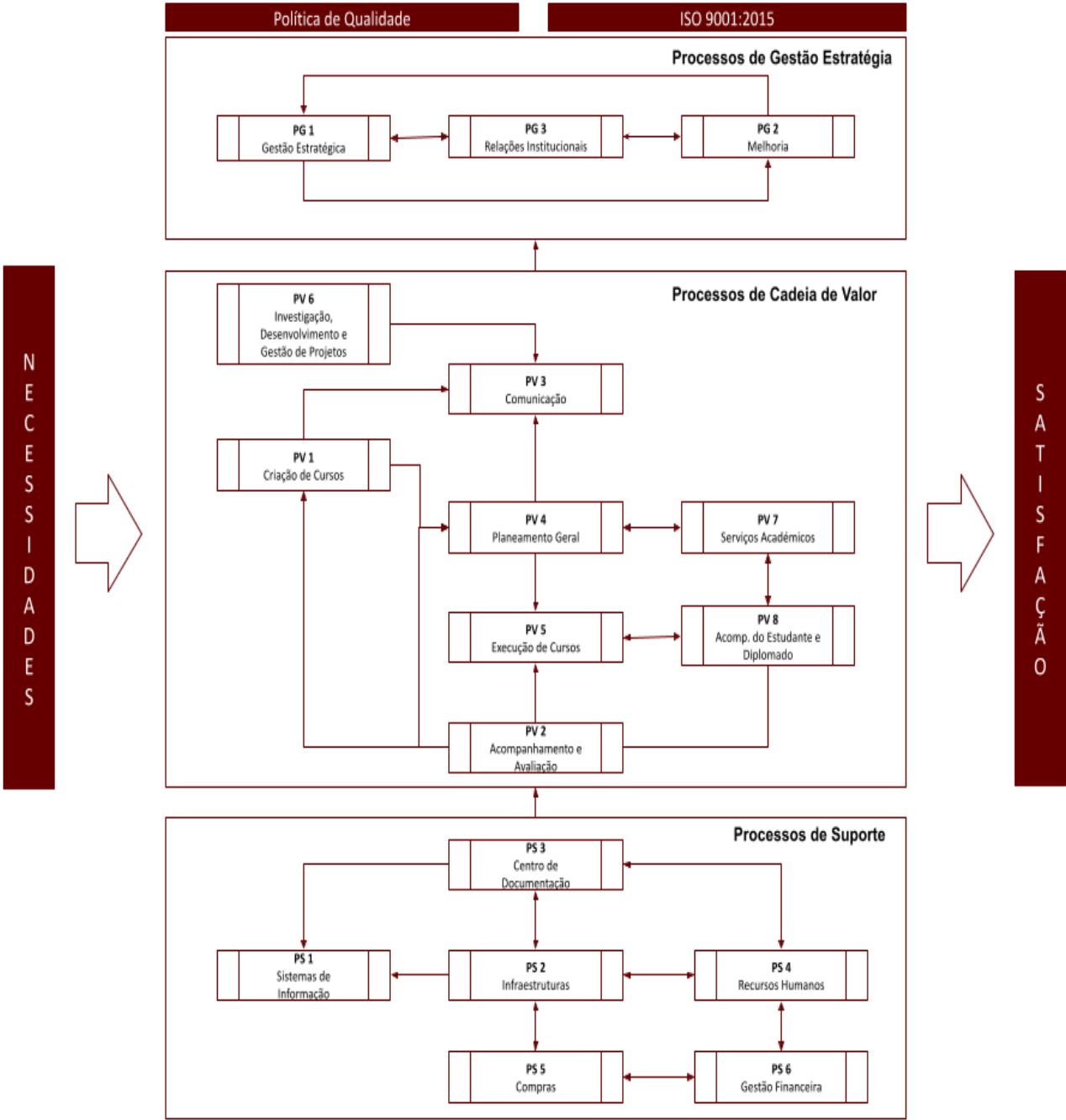
Modelo Integrado de Gestão

O modelo Integrado de gestão do ISLA Gaia tem um papel fundamental na organização e no planeamento estratégico de toda a Instituição. Para além dos *stakeholders* internos, é importante que as demais partes interessadas sejam consideradas em todos os processos inerentes, uma vez que são um elemento principal para todo o processo abaixo definido.



Organização do SIGQ-ISLA

O SIGQ-ISLA identificou, através do mapa de processos abaixo representado, que possui três grandes grupos de processos, segundo a ISO 9001:2015, Processos de Gestão Estratégica, Processos de Cadeia de Valor e, por fim, Processos de Suporte, interligados entre si com um objetivo comum de satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, quer internas quer externas.



Segundo o ponto 4.4. da norma ISO 9001:2015, “a organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão da qualidade, incluindo os processos necessários e as suas interações”. Deste modo, é necessário que cada processo definido na imagem anterior disponha e determine na respetiva ficha de processo:

- a) As entradas requeridas e saídas esperadas;
- b) A sequência e interação destes processos;
- c) Aplicar os critérios e métodos (incluindo monitorização, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operacionalização e o controlo eficazes destes processos;
- d) Os recursos necessários para estes processos e assegurar a sua disponibilidade;
- e) Atribuir as responsabilidades e as autoridades para estes processos;
- f) Tratar os riscos e as oportunidades;
- g) Avaliar os processos e implementar quaisquer alterações necessárias;
- h) Melhorar os processos e o sistema de gestão da qualidade.

É importante que, sempre que necessário, a organização deve “manter a informação documentada necessária para suportar a operacionalização dos seus processos; reter informação documentada para ter confiança em que os processos são implementados de acordo com o planeado”. (ISO 9001:2015)

A distribuição de responsabilidades, tendo em conta os processos definidos, está representada na tabela abaixo.

Tipo	Processos	Responsáveis
PG	PG 1 – Gestão Estratégica	Presidente
	PG 2 – Melhoria	Coordenador(a) Executivo(a) do SIGQ
	PG 3 – Relações Institucionais	Presidente
PV	PV 1 – Criação de Cursos	Diretores(as) da(s) Escola(s) Superior(es) Diretor(a) da UNIFOR
	PV 2 – Acompanhamento e Avaliação	Diretor(a) da UNIFOR
	PV 3 – Comunicação	Diretor(a) do Departamento de Comunicação
	PV 4 – Planeamento Geral	Responsável pelos SAA
	PV 5 – Execução de Cursos	Diretores(as) da(s) Escola(s) Superior(es) Diretor(a) da UNIFOR
	PV 6 – Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos	Diretor(a) do Centro de Investigação Diretor(a) da Formação Extracurricular Diretor(a) da UNIFOR
	PV 7 – Serviços Académicos	Responsável pelos SAA
	PV 8 – Acompanhamento. do Estudante e Diplomado	Assistente de Direção
PS	PS 1 – Sistemas de Informação	Coordenador(a) do CIM
	PS 2 - Infraestruturas	Coordenador(a) do CIM
	PS 3 – Centro de Documentação	Diretor(a) da Biblioteca
	PS 4 – Recursos Humanos	Delegado(a) da Administração
	PS 5 – Compras	Delegado(a) da Administração
	PS 6 – Gestão Financeira	Delegado(a) da Administração

Legenda: PG – Processos de Gestão Estratégica | PV – Processos de Cadeia de Valor | PS – Processos de Suporte

ATIVIDADES DE QUALIDADE

O plano de atividades que aqui se apresenta sintetiza as ações a desenvolver pela Instituição durante o ano 2021/22, em ordem ao cumprimento da sua missão e reforço da sua competitividade nacional e internacional.

Considerando o enquadramento definido no Plano Estratégico 2025, o presente plano de atividades integra um conjunto significativo de ações que visam capacitar a Instituição para responder aos desafios de médio e longo prazo que enfrenta, contribuindo assim para o seu reposicionamento global como Instituição dual de ensino e investigação aplicada que atua ao longo de todas as dimensões do quadrado do conhecimento: ensino, investigação, ligação à comunidade e prestação de serviços.

Este plano está dividido em módulos transformacionais:

- a) Transformação Institucional;
- b) Transformação Organizacional;
- c) Transformação Digital;
- d) Transformação Material.

Cada módulo transformacional integra um conjunto limitado de atividades que correspondem a objetivos concretos cuja realização é facilmente mensurável. A articulação entre todos os módulos transformacionais e a execução das atividades que estes integram, resulta num processo dinâmico de evolução e transformação da Instituição, onde o nível tático e operacional se conjugam simbioticamente em ordem a garantir o desenrolar da estratégia da Instituição.

Transformação Institucional

Transformação Institucional				
Referenciais A3ES	Ação	Objetivo	Prazo	Responsabilidade
Recursos Humanos	Revisão Plano de Carreira Docente	Concluir o processo de criação formal do quadro com a integração de todos os docentes e investigadores selecionados na sequência do processo de avaliação	Durante 2021/2022	CAQ; P; A;
		Iniciar a abertura de concursos internacionais para o eventual preenchimento das vagas sobranes	Durante 2021/2022	ESG; EST
Conceção e aprovação oferta formativa	Expansão da oferta educativa conducente à obtenção de grau	Numa nova licenciatura numa área tecnológica	Set/21	EST
		Um novo mestrado na área do turismo	Set/21	ESG
Ensino e Aprendizagem	Promoção de Formação ao Longo da Vida	Promoção de micro-credenciais e formação profissionalizante	A partir de set/2021	IBA
Investigação	Reforço de Atividades de Investigação e inovação	Candidaturas e Projetos	Início 2021/2022	CI; FPF
		Submissão de um mínimo de 12 candidaturas a programas de financiamento	Início 2021/2022	
		Incentivo ao I&D	Início 2021/2022	P; A;
		3 Iniciativas sob a forma de concursos: Excelência na Investigação; Boas práticas de Investigação no Ensino; Melhor prática pedagógica inovadora; Seed Funding CI.	Início 2021/2022	ESG;EST
		Comunicação e disseminação de ciência	Início 2021/2022	CI; A
		Reforço do apoio a todas as atividades de comunicação de ciência	Início 2021/2022	CI; FPF
Internacionalização	Aumento do grau de Internacionalização	Erasmus Mundus – Submissão, no mínimo, de 1 proposta	Durante 2021/2022	ESG; EST; GRIM
		Crescimento em 20% da mobilidade em todos os níveis Identificar e apoiar todos docentes e estudantes que possam participar em programas de mobilidade	Durante 2021/2022	

Transformação Institucional				
Referenciais A3ES	Ação	Objetivo	Prazo	Responsabilidade
Admissão de estudantes	Reforço substancial da capacidade de atrair e fidelizar estudantes	Mais 5% de novos estudantes em cursos conferentes de grau	Durante 2021/2022	ESG; EST;
		Mais 10% de novos estudantes em ofertas não conferentes de grau	Durante 2021/2022	CM
Recursos Materiais	Criação de um Novo modelo de gestão orçamental e controlo da estrutura de custos	Aumente o grau de autonomia das UO e facilite a articulação com a Entidade Instituidora	Durante 2021/2022	A; FPF

Transformação Organizacional

Referenciais A3ES	Ação	Objetivo	Prazo	Responsabilidade
Políticas para a garantia da qualidade	Sistema Interno de Gestão da Qualidade	Manutenção do Sistema Interno de Gestão da Qualidade	Durante 2021/2022	CAQ
Recursos Humanos	Formação e integração de docentes e investigadores	Revisão do “kit” de acolhimento e modelo de integração	set/2022	CAQ; SAA
	Gestão de talentos	Reconhecimento do Talento Humano	Durante 2021/2022	CAQ; P; A; ESG; EST
Ensino e Aprendizagem	Sistema de Tutoria	Assegurar o apoio ao Provedor do Estudante	Durante 2021/2022	CAQ; PE; ESG; EST
	<i>ISLA Business Academy</i>	Promoção, de forma organizada, de toda a formação não conferente de grau, que o ISLA Gaia possa dispor e prestação de serviços à comunidade	Durante 2021/2022	IBA
Informação Pública	Unidades de Apoio Transversal	Projeção da imagem da Instituição	Durante 2021/2022	CIM
Internacionalização		Promoção e gestão de todas iniciativas que se encontrem ao abrigo de protocolos de cooperação internacionais	Durante 2021/2022	GRIM

Ensino, aprendizagem e avaliação		Dinamização de todas as atividades relacionadas com o apoio a estudantes e à comunidade	Durante 2021/2022	SAS
Investigação		Prestar apoio à obtenção de financiamento para os mais diversos tipos de ações de formação e projetos de investigação	Durante 2021/2022	FPF
Serviços de Apoio	Gestão e Planeamento Académico	Gestão dos processos académicos e administrativos	Durante 2021/2022	SAA; A
		Gestão de pessoas e financeira Em articulação com a direção financeira da entidade instituidora	Durante 2021/2022	A; CRH
		Apoio às atividades académicas, de investigação e de todos restantes serviços da Instituição, como por exemplo, equipamento didático e informática	Durante 2021/2022	CIM; A

Transformação Digital

Referenciais A3ES	Ação	Objetivo	Prazo	Responsabilidade
Serviços de Apoio	Implementação do novo ERP GIAF	O ISLA Gaia deverá manter-se atento e pronto para aderir ao processo de implementação do novo ERP GIAF	Durante 2021/2022	A; SAA: CIM
	Sistema de gestão digital de documentação	Desmaterialização e digitalização de todo o processo de armazenamento e circulação de documentação na Instituição	Durante 2021/2022	CIM; A

Transformação Material

Referenciais A3es	Ação	Objetivo	Prazo	Responsabilidade
Serviços de Apoio	Infraestruturas	Processo de investimento em novas condições materiais ao nível das infraestruturas	Durante 2021/2022	A; EI
		Processo de apetrechamento e manutenção de espaços e equipamentos para ensino e investigação	Durante 2021/2022	A; CIM

Legendas: CAQ – Comissão de Avaliação e Qualidade | A – Administração | P – Presidente | CIM – Centro de Informático e Multimédia | SAA – Serviços Académicos e Administrativos | EI – Entidade Instituidora | CRH – Contabilidade e Recursos Humanos | FPF – Formação e Projetos Financiados | SAS – Serviços de Ação Social | GRIM – Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade | IBA – ISLA Business Academy | ESG – Escola Superior de Gestão | EST – Escola Superior de Tecnologia | PE – Provedor(a) do Estudante | CM – Comunicação e Marketing | CI – Centro de Investigação

**ANEXO H - Relatório e Monitorização do SIGQ do Ano Letivo
2021/2022**



Relatório e monitorização do SIGQ

Ano letivo 2021/22

Conteúdo

ENQUADRAMENTO 1

ISLA - INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA..... 1

 Missão, Visão e Valores..... 1

 Visão..... 1

 Missão..... 1

 Valores 2

 Modelo Integrado de Gestão 3

 Estrutura Orgânica..... 3

 Plano Estratégico 2025 3

POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE 7

 Política da Qualidade..... 7

 Síntese e Balanço das Recomendações de Melhoria 8

 Acreditação e avaliação..... 10

ENSINO, APRENDIZAGEM..... 11

 Modelo Pedagógico 11

 Ensino em Números..... 12

 Ciclo de Estudo - Licenciaturas 12

 Matrículas 12

 Distribuição de Estudantes por Género 12

 Total de Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez 13

 Abandono Escolar 13

 Sucesso Escolar 13

 Diplomados em 2021/22 13

 Ciclo de Estudo - Mestrado 14

 Matrículas 14

 Distribuição de Estudantes por Género 14

 Total de Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez 14

 Abandono Escolar 14

 Sucesso Escolar 14

 Diplomados em 2021/22 15

 Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)..... 15

 Matrículas 15

 Distribuição de Estudantes por Género 15

 Total de Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez 16

 Sucesso Escolar 16

Diplomados em 2021/22	17
Formação Pós-Graduada	17
Matrículas	17
Distribuição de Estudantes por Género	17
Outras Formações	17
Matrículas	17
Distribuição de estudantes por Género	18
Distribuição de estudantes por nacionalidade	18
MONITORIZAÇÃO CONTINUA DA OFERTA FORMATIVA	19
Avaliação Pedagógica	19
Ciclo de Estudo - Licenciaturas	20
Ciclo de Estudo - Mestrados	20
Avaliação da Satisfação	21
Ciclo de Estudo - Licenciaturas	21
Serviços gerais	21
Espaços, equipamentos e estruturas pedagógicas	21
Ciclo de Estudo - Mestrado	22
Serviços gerais	22
Espaços, equipamentos e estruturas pedagógicas	22
Serviços gerais	22
Espaços, equipamentos e estruturas pedagógicas	23
Eficácia dos Procedimentos de Avaliação	23
INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	24
Investigação em Números	24
Produção Científica	24
Atividades e Eventos Científicos	25
Orientações e participação em júris	25
Investir na prestação de serviços	26
INTERNACIONALIZAÇÃO	27
RECURSOS E SERVIÇOS	29
Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Estudantes	29
Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Docentes	29
Recursos Humanos	30
Processo de recrutamento e seleção	30
Pessoal Docente e Não Docente	31
Pessoal Docente	31
Pessoal Não Docente	32

Avaliação de desempenho do pessoal docente e não docente	32
Pessoal Docente.....	32
Pessoal Não Docente	33
Plano de Formação Contínua	34
Recursos materiais e serviços de apoio	34
COOPERAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	35
Parcerias estabelecidas e serviços à comunidade.....	35
BOLSAS.....	37
Bolsas DGES	37
Estudantes com Descontos de protocolos e Benefícios Educacionais atribuídos pela Ação Social	37
Ciclo de Estudo - Licenciaturas	38
Ciclo de Estudo - Mestrado	38
Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP).....	38
Formação Pós-Graduada	38
Outras Formações.....	38
AUSCULTAÇÃO ÀS PARTES INTERESSADAS	39
Entidades Externas	39
Participação das Partes Interessadas.....	39
Sugestões/Elogios e Reclamações	39
AUDITORIAS.....	40
Auditorias Externas	40
Formação certificada por entidades credenciadas.....	40
ANÁLISE DE OCORRÊNCIAS	41
MATRIZ SWOT.....	42
OPORTUNIDADES DE MELHORIA	43
CONCLUSÃO	46

Índice de Figuras

Figura 1-Modelo Integrado de Gestão	3

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução dos Graus Académicos do Pessoal Docente.....	31
Gráfico 2 - Evolução dos Graus Académicos do Pessoal Não Docente	32

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Síntese de Matrículas Licenciaturas	12
Tabela 2-Distribuição de Estudantes por Género	12
Tabela 3 - Vagas Ocupadas no 1ºAno pela 1ªvez.....	13
Tabela 4- Abandono Escolar.....	13
Tabela 5 -Sucesso Escolar.....	13
Tabela 6 - Diplomados em 2021/22	13
Tabela 7 - Síntese Matrículas Mestrado.....	14
Tabela 8 - Distribuição de Estudantes por Género	14
Tabela 9 - Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez	14
Tabela 10 - Abandono Escolar.....	14
Tabela 11 - Sucesso Escolar.....	14
Tabela 12 - Diplomados 2021-22	15
Tabela 13 - Síntese de Matrículas CTeSP	15
Tabela 14 - Distribuição de Estudantes por Género	15
Tabela 15 - Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª Vez.....	16
Tabela 16 - Abandono Escolar.....	16
Tabela 17 - Sucesso Escolar.....	16
Tabela 18 - Diplomados 2021-22	17
Tabela 19 - Síntese de Matrículas Pós-Graduação.....	17
Tabela 20 - Distribuição de Estudantes por Género	17
Tabela 21 - Síntese de Matrículas de Outras Formações.....	17
Tabela 22 - Distribuição de Estudantes por Género	18
Tabela 23 - Distribuição de Estudantes por nacionalidade.....	18
Tabela 24 - Resultados da Avaliação Pedagógica Licenciaturas.....	20
Tabela 25 - Resultados da Avaliação Pedagógica Mestrados	20
Tabela 26 - Resultados de Avaliação Pedagógica CTeSP	20
Tabela 27 - Resultados de Avaliação de Satisfação dos Serviços Gerais.....	21
Tabela 28 - Resultados de Avaliação de Satisfação de Espaços, Equipamentos e Estruturas Pedagógicas.....	21
Tabela 29 - Resultados de Avaliação de Satisfação dos Serviços Gerais.....	22
Tabela 30 - Resultados de Avaliação de Satisfação de Espaços, Equipamentos e Estruturas Pedagógicas.....	22
Tabela 31 - Resultados de Avaliação de Satisfação dos Serviços Gerais.....	22
Tabela 32 - Resultados de Avaliação de Satisfação de Espaços, Equipamentos e Estruturas Pedagógicas.....	23
Tabela 33 - Evolução da Produção Científica	24
Tabela 34 - Evolução das Atividades e Eventos Científicos.....	25
Tabela 35 - Evolução do nº de orientações de trabalhos de final de curso.....	25
Tabela 36 - Evolução do nº de participações em provas públicas de trabalhos finais de curso.	25
Tabela 37 - Síntese de Acordos Assinados	28
Tabela 38 - Síntese dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Estudantes.....	29
Tabela 39 - Síntese dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Docentes	30
Tabela 40 - Evolução do Nº de Docentes	31
Tabela 41 - Resultados dos Indicadores.....	35

Tabela 42 - Evolução do nº de Parcerias e Serviços à Comunidade..... 35

Tabela 43 - Nº de Bolsas de Excelência 37

Tabela 44 - Nº de Bolsas de Mérito..... 37

Tabela 45 - Nº de Bolsas da DGES 37

Tabela 46 - Nº de estudantes com Isenção por Curso de Licenciatura..... 38

Tabela 47 - Nº de estudantes com Isenção por Curso de Mestrado 38

Tabela 48 - Nº de estudantes com Isenção por Curso de CTeSP 38

Tabela 49 - Nº de estudantes com Isenção Curso de Pós-Graduação 38

Tabela 50 - Nº de estudantes com Isenção por Outras Formações 38

Tabela 51 - Ciclos de estudo submetidos para Avaliação 40

Tabela 52 - Formação Certificada 40

Tabela 53 - Análise SWOT 42

ENQUADRAMENTO

O presente relatório tem como objetivo analisar e refletir sobre o progresso e impacto do SIGQ do ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA Gaia).

O período temporal em análise abrange o ano letivo 2020-2021, incluindo análise das atividades gerais previstas para o ano letivo em questão, assim como atividades do processo de ensino e aprendizagem realizadas.

O relatório teve por base a informação disponibilizada nos seguintes documentos e/ou softwares:

- a) Plano Estratégico 2025;
- b) Plano e Relatório de Atividades 2020-2021;
- c) Manual da Qualidade;
- d) Inquéritos Pedagógicos;
- e) Estatísticas exportadas do Discoverer (Óráculo do Grupo Lusófona);
- f) Relatório das Unidades Orgânicas;
- g) Avaliações de Desempenho do Pessoal Docente e Não Docente

ISLA - INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

O Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa, fundado em 1962, foi a primeira instituição privada de Ensino Superior Universitário em Portugal.

Beneficiando de mais de cinco décadas de experiência, saber e prestígio, surgiram as Instituições de Santarém (1984), Bragança (1985), Vila Nova de Gaia (1989) e Leiria (1990), obtendo do Ministério da tutela as necessárias autorizações e o reconhecimento de interesse público, o que determinou as suas integrações no sistema educativo português.

Sempre inovador em diversas áreas de ensino, o Grupo UNISLA foi criando novos cursos ajustados às reais necessidades do mercado, preenchendo lacunas do sistema de Ensino Superior em Portugal e impulsionando o crescimento do Ensino Superior em geral.

Como consequência de alterações estatutárias, ocorridas em 2000, o Grupo UNISLA passou a englobar apenas três das Instituições do Ensino Superior Universitário: ISLA Santarém, ISLA Leiria e ISLA.

Mais tarde, em novembro de 2011, o Grupo UNISLA passou a integrar o Grupo COFAC, o maior grupo de Ensino Superior particular português, com escolas na grande maioria de países de expressão lusófona.

Entretanto, na sequência desta integração, em 2013, o ISLA alterou a sua natureza jurídica, com passagem a Instituto Politécnico, passando então a designar-se ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA Gaia).

Missão, Visão e Valores

Visão

Ser líder no ensino superior politécnico em Portugal, ampliando e aprofundando o legado do conhecimento humano e passar os benefícios desse conhecimento para os outros. Ser competitivo, ser intensivo no conhecimento aplicado e colocar o(a) estudante no centro de aprendizagem, tendo em consideração as responsabilidades económicas, sociais e culturais da Instituição numa perspetiva local e regional, sem esquecer ainda os outros mercados em que intervém.

Missão

A missão do ISLA-IPGT passa por desenvolver um ensino baseado na aquisição de competências, participando ativamente no sistema nacional de ensino; na promoção da investigação científica e tecnológica através da participação em redes internacionais de formação de ensino superior e de investigação. Para além disso, apostar na prestação de serviços à comunidade, numa

perspetiva de valorização recíproca e racional que permita o aproveitamento máximo de todos os recursos e na cooperação internacional, promovendo a mobilidade internacional da comunidade académica.

Valores

Com o propósito de cumprir a visão da Instituição e satisfazer as necessidades dos(as) seus(suas) estudantes, o ISLA-IPGT assume como valores institucionais:

Qualidade: Atividade de ensino e aprendizagem e de investigação do ISLA-IPGT tem como foco as expectativas e necessidades dos(as) Estudantes e demais Partes Interessadas, com o objetivo de trabalhar ativamente, com consciência e ambição e com base na autoavaliação, procurando a excelência.

Inovação: Promove, continuamente, novas ideias, aproveitando-as para desenvolver novos processos, metodologias pedagógicas, sistemas, produtos ou serviços. Incentiva a criatividade e a aplicação de soluções inovadoras, tanto nos processos de ensino e aprendizagem como nos processos administrativos e financeiros, de modo a atingir e superar os objetivos estratégicos do ISLA-IPGT.

Responsabilidade: O ISLA-IPGT assume um comportamento íntegro, ético, honesto e transparente no relacionamento com os(as) Estudantes e demais Partes Interessadas, respeitando a confidencialidade dos dados pessoais e profissionais inerentes a todo o processo de ensino e investigação.

Espírito crítico e cooperativo: O ISLA-IPGT promove um clima de comunicação aberta, honesta e direta, permitindo a cooperação entre colaboradores, através da partilha de informação e conhecimento, de modo a desenvolver soluções e estratégias mais adequadas à realidade da Instituição e, deste modo estimula o espírito crítico, implementando um ambiente de trabalho saudável e positivo.

Modelo Integrado de Gestão

O modelo Integrado de gestão do ISLA Gaia tem um papel fundamental na organização e no planeamento estratégico de toda a Instituição. Para além dos *stakeholders* internos, é importante que as demais partes interessadas sejam consideradas em todos os processos inerentes, uma vez que são um elemento principal para todo o processo abaixo definido.

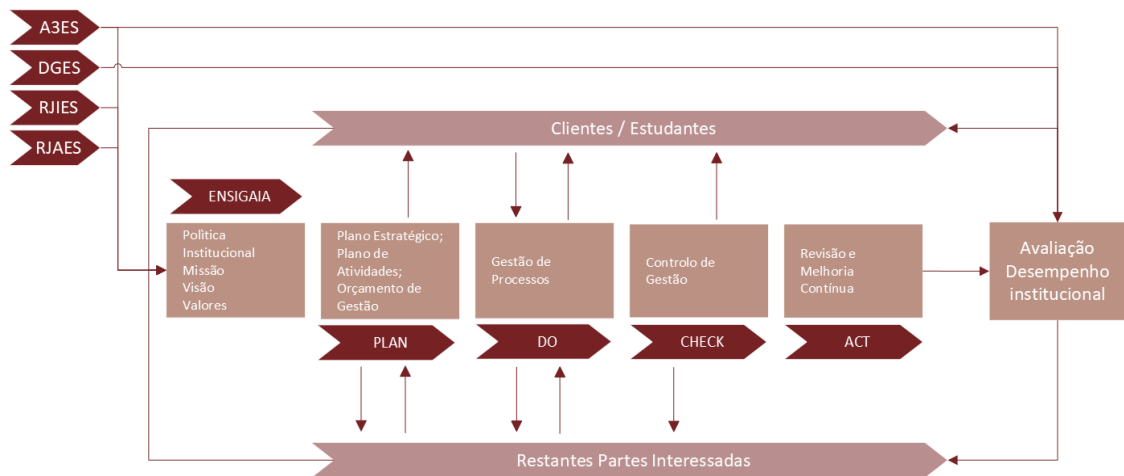


Figura 1-Modelo Integrado de Gestão

Estrutura Orgânica

O ISLA Gaia adota um [modelo organizacional](#) que promove a interação entre as suas unidades, com vista à realização dos projetos que concretizam a sua missão e objetivos, assegurando a eficiência e eficácia dos seus meios e recursos.

Plano Estratégico 2025

O ISLA Gaia entende o seu crescimento e consolidação através de parcerias (nacionais e internacionais) e desenvolve a sua afirmação nos domínios para que se vocaciona. Foram definidos os seguintes objetivos específicos:

EFICÁCIA

OE1.1. Consolidação da oferta formativa com atribuição de diploma

O estudo das tendências no posicionamento do ISLA Gaia na ótica da procura de formação concentra-se no número de estudantes inscritos pela primeira vez nos diversos níveis de formação, na empregabilidade, no feedback dos diplomas que já se encontram no mercado de trabalho e na oferta formativa disponível na região.

Com base nos resultados desta análise, o ISLA Gaia gere a oferta formativa que dispõe, investe na captação de novos estudantes e procura criar novos cursos de modo a satisfazer novas necessidades.

Objetivo Estratégico

Posicionar o ISLA Gaia até 2025 como um reconhecido centro de formação, desenvolvimento e investigação procurando competir com as melhores escolas de Portugal.

OE1.2. Consolidação da oferta formativa com atribuição de certificado

O ISLA Gaia define o seu posicionamento, tendo em conta o número de estudantes inscritos nos diversos níveis de formação que atribuem certificado, na empregabilidade, no feedback dos que já se encontram no mercado de trabalho e na oferta formativa disponível na região.

Objetivo Estratégico

Aumentar o número de estudantes nos diversos níveis de formação que atribuem certificado.

OE1.3. Dispor de formação certificada

O ISLA Gaia tem de alargar a sua oferta formativa de forma a proporcionar aos seus estudantes e graduados a possibilidade de se manterem permanentemente atualizados e devidamente preparados para o mercado de trabalho, proporcionando formação de qualificação, de especialização e de conversão profissional.

O ISLA Gaia deverá procurar estabelecer protocolos de cooperação com entidades devidamente credenciadas de modo a permitir que, para além dos normais diplomas, os seus graduados possam obter certificados a nível nacional e internacional que, inclusivamente, complemente a formação que dispõe, com atribuição de diploma ou certificado.

Objetivo Estratégico

Alargar a oferta formativa e acompanhar as tendências de mercado.

Estabelecer protocolos de cooperação com entidades credenciadas proporcionando assim formação certificada.

OE2.1. Incentivar a produção e transmissão do conhecimento e tecnologia

A reputação externa do ISLA Gaia como instituição de I&D é o fator mais importante que condiciona determinantemente o sucesso do Plano ISLA 2025, para além de atrair investigadores de referência através de reuniões e estratégias de desenvolvimento.

Objetivo Estratégico

Encorajar e apoiar os docentes a tornarem-se progressivamente investigadores ativos;

Apostar em duas ou três áreas do I&D chave, com capacidade de participar em projetos a nível nacional e internacional;

Investir na prestação de serviços;

OE3.1. Promover protocolos de cooperação

O ISLA Gaia está decidido a estabelecer e manter relações construtivas, de valor acrescentado, com outros estabelecimentos de ensino superior, especialmente com as instituições portuguesas e as do Norte da Península Ibérica, e outras que entendam o seu projeto educativo como mutuamente beneficiário. O interesse nestas relações está necessariamente assente no facto de se poder simultaneamente aproximar e posicionar como uma das escolas de referência. Mantendo um equilíbrio adequado entre estes dois imperativos de referência mantém um importante desafio estratégico para o seu futuro próximo.

O ISLA Gaia, comparativamente a outras instituições de ensino superior, é de facto uma instituição pequena. Pequena no número de cursos que ministra e na quantidade de recursos humanos. No entanto, unindo-se às restantes instituições do grupo a que pertence, ganha-se rapidamente outra dimensão, permitindo-lhe participar mais facilmente em projetos que de outra forma lhe seria muito difícil.

Objetivo Estratégico

Criar sinergias com outras instituições de ensino superior permitindo assim projetar o ISLA Gaia a nível nacional e internacional.

OE4.1. Dinamizar a cooperação com entidades da região

Esta promessa aplica-se especialmente à região onde se encontra.

Como Instituição com responsabilidade social, esta prioridade é exemplificada pelo apoio do ISLA Gaia a programas de apoio local, regional e internacional para entender e minimizar a pobreza, desigualdade racial e outras formas de privação económica, cultural e social.

Objetivo Estratégico

Contribuir para o desenvolvimento social, cultural e económico de forma a minimizar as desigualdades.

OE5.1. Dinamizar a mobilidade

Mesmo que através de propinas mais reduzidas, um aumento de estudante estrangeiros não afetará os custos fixos e poder-se-á completar os limites de vagas estabelecidos pelo Ministério da tutela.

Objetivo Estratégico

Promover a mobilidade tanto de estudantes como de docentes.

OE6.1. Apoio a estudantes

A Instituição procura garantir que todos os estudantes, independentemente das suas origens, tenham acesso a programas de apoio flexíveis e permanentemente disponíveis, num ambiente de aprendizagem que permita a conclusão dos seus estudos com sucesso.

A Instituição está comprometida com valores e políticas no sentido da igualdade racial e social, procurando a igualdade no emprego e progressão, e de proporcionar aos seus estudantes, independentemente das suas origens, apoio que permita a satisfação e realização de todos os seus potenciais.

Objetivo Estratégico

Proporcionar a todos os estudantes programas de apoio flexíveis permitindo a conclusão dos estudos com sucesso e a sua integração no mercado de trabalho.

OE6.2. Apoio a diplomados

O ISLA Gaia deverá apoiar a gestão da carreira dos seus diplomados, que já integram o mercado de trabalho, e proporcionar aos finalistas dos vários cursos programas de estágio baseados em protocolos e relacionamentos privilegiados com empresas, assim como ações livres de formação específica.

Objetivo Estratégico

Proporcionar a todos os estudantes programas de apoio flexíveis permitindo a conclusão dos estudos com sucesso e a sua integração no mercado de trabalho.

OE7.1. Promover uma cultura de serviços orientada para o cliente

Manter sistemas de gestão, processos e serviços a todos os níveis da Instituição que deem resposta às necessidades académicas, concentrados estrategicamente, em satisfazer exemplarmente todas as obrigações e responsabilidades internas e externas, e proporcionar aos colaboradores segurança, ambiente de trabalho satisfatório, oferecendo oportunidades compensadoras para o desenvolvimento profissional.

Objetivo Estratégico

Manter sistemas de gestão, processos e serviços que deem resposta às necessidades académicas.

OE8.1. Dispor de académicos e investigadores de alto nível

Se o Plano ISLA 2025 é para ser um êxito, a Instituição terá de recrutar investigadores de valor reconhecido pelos seus pares a nível nacional, em pelo menos duas ou três importantes áreas científicas.

O objetivo é criar equipas de investigação à volta dessas pessoas de grande calibre de modo a que se possa produzir I&D do mais alto nível.

Objetivo Estratégico

Recrutar investigadores de valor reconhecidos em duas ou três áreas científicas.

OE8.2. Incentivar a inovação pedagógica

Devido à relativa escassez de recursos financeiros que garantidamente se manterá nos próximos anos em comparação entre o ISLA Gaia e a maioria das melhores escolas que procura igualar, uma estratégia imperativa é o sucesso na rentabilização de recurso, e a nível de grupo, de uma forma mais eficaz e eficiente do que é normalmente praticado no setor do ensino superior.

Objetivo Estratégico

Rentabilizar os recursos financeiros de uma forma mais eficaz e eficiente.

OE9.1. Promover a imagem institucional

O principal critério é fazer com que todos os seus parceiros recebam regularmente informação sobre os planos e progressos do ISLA Gaia, permitindo que eles partilhem os seus sucessos, reconheçam os seus problemas e proporcionem apoio no alcançar dos seus objetivos.

O objetivo é facilitar um verdadeiro “grande passo em frente” do desempenho institucional e assegurar a imagem dessa mudança perante a opinião pública.

Objetivo Estratégico

Apresentar o desempenho institucional e assegurar uma imagem de mudança perante a opinião pública.

POLÍTICA PARA A GARANTIA DA QUALIDADE

Política da Qualidade

O ISLA Gaia, no âmbito da atividade consagrada nos seus estatutos, assume de forma continuada o compromisso de:

- a) Contribuir para o desenvolvimento de competências através de cursos ajustados às necessidades da economia, sociedade e pessoas;
- b) Prestar serviços à comunidade enquadrados nas áreas de conhecimento e intervenção da Instituição;
- c) Contribuir para o desenvolvimento dos seus estudantes, corpo docente e sociedade em geral através de projetos de investigação e desenvolvimento aplicado;
- d) Promover as relações institucionais ao nível do ensino superior, tanto nacional como internacional;
- e) Procurar satisfação das partes interessadas e o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- f) Implementar, manter e melhorar continuamente o seu sistema de gestão da qualidade.

Síntese e Balanço das Recomendações de Melhoria

Recomendação de Melhoria	Grau de Concretização
Novo Portal em Institucional em desenvolvimento	Em desenvolvimento O novo Portal está em desenvolvimento pelo Grupo Lusófona.
Processo de informatização	Atingido Tendo em consideração as metodologias pedagógicas e do processo de inovação redimensionou-se o sistema informático de apoio às aulas lecionadas à distância e em modo misto. Adquiriu-se licenças de software e renovou-se outras já existentes.
Aumentar o número de Parcerias e protocolos (nacionais e internacionais): • 30 parcerias Erasmus; • 5 protocolos assinados ou em negociação avançada (nacionais/internacionais)	Atingido Foram estabelecidas 31 parcerias Erasmus+ 3 Protocolos assinados: Amar Gaia - Associação para o Desenvolvimento de Gaia; Persian Gulf University (Irão); Universidade de San Marino. + 10 em negociação avançada: Stow Ovar Grupo EniEduk (Brasil) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (Brasil) iNUA Hotels- Hospitality Management Groups Ireland (Irlanda) Universidade de Woosong (Coreia do Sul) EPITA - School of Engineering and Computer Science de Paris (França) Université Libre de Tunis (Tunísia) HESTIM Engineering and Business School de Casablanca (Marrocos) Universidade Eduardo Mondlane (Moçambique) Universidade de Cabo Verde (Cabo Verde)
Aumentar 3 o nº de Projetos e Financiamento (candidaturas individuais / participações em consórcios / aprovados.	Atingido Projeto aprovado Erasmus+ KA210 VET: sistema de informação Web para apoiar o ensino e promover o empreendedorismo com e entre os estudantes das escolas VET e do ensino pós-secundário; Preparação de Proposta COST (European Cooperation in Science & Technology) no âmbito do projeto internacional Observatório BIM4OSH (Digital Technologies for Occupational Safety and Health in Construction); Participação num projeto HEAD_L (Higher Education Alliance for the Development of Education, Training and Research in the Lusophone Area), um dos projetos aprovados pelos programas “Impulso Jovens STEAM” e “Impulso Adultos” do PRR 2021;

	Participação no projeto SKILLS 4 POST-COVID - COMPETENCES FOR THE FUTURE IN HIGHER EDUCATION NOTICE, no âmbito do POCH-I2-2022-01; Submissão de candidatura a um concurso público para Formação B-learning em universidades angolanas, solicitada pela Expertise France, ao abrigo do Programa UNI.AO.; Participação do ISLA Gaia num consórcio de candidatura a projeto Erasmus+ KA210 VET em curso;
Aumentar o nº de docentes em Mobilidades Outgoing, o objetivo esperado era de 3 docentes	Atingido Foram 4 os(as) docentes que foram mobilidade para a Polónia e na Macedónia do Norte
Aumentar o nº de docentes em Mobilidades Incoming, o objetivo esperado era de 5 docentes	Atingido Recebemos 20 docentes em mobilidade, provenientes da Polónia, da Turquia e da Macedónia do Norte
Criar três níveis de formação generalista Preparação para exames: First Certificate, TOEFL, IELTS; Criar doze formações para áreas profissionais específicas; Criar duas formações específicas para docentes	Parcialmente atingido Todas as formações criadas para a 1ª prioridade: inglês
Aumentar o nº de publicações nas Redes Sociais, Instagram e Facebook	Atingido Conseguiu-se mais 39% em relação a 2020/2021
Incentivar a produção científica	Atingido Ouve um aumento significativo no tipo de publicações, desde artigos em conferências - SCOPUS/WOS(ISI), artigos em jornais, Artigo em Jornal - SCOPUS/WOS(ISI), Artigo em Revista (sem revisão), Capítulo de Livro, Edição de n.º de Jornal ou Revista, resumo em conferências entre outros. Em 2021 foram publicados 57 artigos e em 2022 foram publicado 108 artigos.
Incentivar a criação de projetos e outros	Atingido Ouve um reforço das ações de formação, congressos, encontros científicos, projetos de investigação, seminários, prestação de serviços ao exterior e workshop. Em 2021 foram desenvolvidas 85 ações e em 2022 176 ações.
Lançamento da edição N.º 4 do CESQUA - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente	Atingido Lançamento do número de 2021 do CESQUA - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, uma revista técnico-científica editada pelo Centro de Investigação do ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.

Procedimentos de Autoavaliação e de Avaliação Externa

Ao longo do ano 2021/2022, o Gabinete de Avaliação e Qualidade (CAQ) acompanhou e implementou algumas medidas de desenvolvimento previstas para o SIGQ, como por exemplo:

- a) Monitorização dos indicadores / objetivos;
- b) Monitorização e acompanhamento dos indicadores do quadro de bordo;
- c) Relatório da Unidade Curricular (RUC);
- d) Relatório de Avaliação do Curso (RAC);
- e) Avaliação de desempenho (Docente e Não Docente);
- f) Plano de Atividades 2021-2022;
- g) Monitorização das ocorrências e reclamações registadas no sistema;
- h) Apoio à coordenação de cursos na autoavaliação dos ciclos de estudo;
- i) Atualização e controlo da informação disponibilizada no website, relacionada com os referenciais da Agência de Acreditação do Ensino Superior (A3ES);
- j) Relatórios de follow-up solicitados pela A3ES;
- k) Inquéritos Pedagógicos;
- l) Inquéritos de Satisfação;
- m) Inquéritos de Empregabilidade;

Acreditação e avaliação

Em outubro de 2021, foi submetido para a A3ES dois pedidos de acreditação de novos ciclos de estudo de 1º Ciclo, Licenciatura em Informática para Comércio Eletrónico e Multimédia.

Na sequência deste pedido, a 15 de junho de 2022, o Conselho de Administração da A3ES decidiu acreditar o ciclo de estudos “Licenciatura em Informática para Comércio Eletrónico” por um período de 6 anos, sem condições, a partir de 31 de julho de 2022 (Processo de NCE/21/2100229) e foi registado pela Direção Geral do Ensino Superior (DGES), com o número de registo R/A-Cr 144/2022, em 13 de julho de 2022; a 22 de abril de 2022, o Conselho de Administração da A3ES decidiu acreditar o ciclo de estudos “Licenciatura em Multimédia” por um período de 6 anos, sem condições, a partir de 31 de julho de 2022 (Processo de NCE/21/2100228) e foi registado pela DGES, com o número de registo R/A-Cr 31/2022, em 6 de maio de 2022.

Em 17 de janeiro 2022, foi enviado o relatório de Autoavaliação do ciclo de estudos da Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (ACEF/1920/0026351), cujo resultado foi recebido a 03 de fevereiro de 2022, com a decisão final do Conselho de Administração da A3ES para acreditar a licenciatura num período de 6 anos, sem condições, contados a partir de 31 de julho de 2020.

ENSINO, APRENDIZAGEM

Modelo Pedagógico

Os estudantes são ativamente envolvidos no processo de ensino/aprendizagem, através de adoção de metodologias e práticas diferenciadoras e inovadoras, que se foca:

- a) **Na resolução de problemas**, onde os estudantes são orientados, pelos(as) docentes das respetivas unidades curriculares, a trabalharem em conjunto, através de trabalhos de grupos, cujo objetivo passa por resolverem problemas realistas e próximos à realidade dos mesmos. Recorrem à discussão de ideias e soluções para o problema com base no conhecimento que adquiriram, com as experiências vividas e com a revisão literária elaborada em cada trabalho;
- b) **Na aprendizagem baseada em projetos, estudos de caso e trabalhos**, em contexto de simulação empresarial com recurso a vários softwares como, por exemplo, o Galileo, Primavera, PHC, Jamovi, entre outros, com o princípio dos estudantes desenvolverem um projeto, estudo de caso ou trabalho que envolvam várias unidades curriculares com recurso às ferramentas disponibilizadas, cada vez mais próximas ao contexto futuro profissional de cada um;
- c) **Na aprendizagem baseada em perguntas**, permitindo a que cada estudante seja estimulado a encontrar respostas e soluções aos problemas e questões encontradas nos conteúdos programáticos das unidades curriculares, de modo a adquirirem novos conhecimentos;
- d) **Na realização de seminários e workshops interativos**, com várias personalidades do meio empresarial onde se inserem os ciclos de estudo da Instituição, permitindo aos estudantes a participarem ativamente, apresentando questões, opiniões e sugestões de melhoria nos debates realizados.

Por outro lado, os inquéritos pedagógicos e de satisfação realizados anualmente permitem monitorizar e auscultar os(as) estudantes e os(as) docentes:

- a) No final de cada semestre em 2021/22, os(as) estudantes e docentes responderam aos Inquéritos Pedagógicos;
- b) No final do ano letivo 2021/22, os(as) estudantes e docentes responderam aos Inquéritos de Satisfação;
- c) No final do ano letivo 2021/22, os(as) Docentes responsáveis por cada Unidade curricular preencheram o Relatório da Unidade Curricular (RUC);
- d) No final do ano letivo 2021/22, os(as) Diretores(as) de Curso preencheram os Relatórios de Avaliação de Curso (RAC).

Os Inquéritos Pedagógicos e de Satisfação estão disponíveis através da plataforma ComQuest (disponível [aqui](#)) que permite a resposta individualizada e anónima de cada estudante.

No final de cada período de preenchimento, os resultados ficam disponíveis para cada estudante e docente, caso seja o responsável pela unidade curricular, aos(as) Diretores(as) de Curso e Diretores(as) das Escolas Superiores. Posteriormente, a informação é carregada automaticamente nos RUC e nos RAC.

De um modo geral, foram encontradas algumas dificuldades no preenchimento dos RUC e RAC, nomeadamente, dificuldade em encontrar a informação para os campos solicitados; dificuldade de preenchimento dentro dos prazos inicialmente estipulados e dificuldades (pontuais) de acesso às respetivas plataformas.

Ensino em Números

Os quadros a seguir representados disponibilizam os dados referentes ao 1º e 2º Ciclo, CTeSP, Formação Pós-graduada e outras formações ao longo do ano letivo 2021/22.

Ciclo de Estudo - Licenciaturas

Matrículas

Curso	1º Ano	2º Ano	3º Ano	Total
Comunicação e Tecnologia Digital	--	4	13	17
Engenharia da Segurança do Trabalho	9	9	19	37
Engenharia Informática	28	45	9	82
Gestão de Empresas	41	48	38	127
Gestão de Recursos Humanos	53	32	44	129
Gestão do Turismo	8	9	--	17
Sistemas Multimédia	--	--	20	20
Total	139	147	143	429

Tabela 1 - Síntese de Matrículas Licenciaturas

Distribuição de Estudantes por Género

Ciclo de Estudos	Feminino	Masculino
Comunicação e Tecnologia Digital	8	9
Engenharia da Segurança do Trabalho	23	14
Engenharia Informática	11	71
Gestão de Empresas	63	64
Gestão de Recursos Humanos	107	22
Gestão do Turismo	12	5
Sistemas Multimédia	1	19
Total	225	204

Tabela 2-Distribuição de Estudantes por Género

Total de Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez

Ciclo de Estudos	Vagas	
	Disponíveis	Ocupadas 1º Ano/1ª Vez
Engenharia da Segurança do Trabalho	50	14
Engenharia Informática	50	18
Gestão de Empresas	50	40
Gestão de Recursos Humanos	60	53
Gestão do Turismo	50	9

Tabela 3 - Vagas Ocupadas no 1ºAno pela 1ªvez

Abandono Escolar

Ciclo de Estudo	Número de Estudantes				Total
	N Renovou 1º Ano	%	N Renovou 2º + Anos	%	
Comunicação e Tecnologia Digital	--	0%	--	0%	17
Engenharia da Segurança do Trabalho	4	11%	4	11%	37
Engenharia Informática	2	2%	2	2%	82
Gestão de Empresas	5	4%	14	11%	127
Gestão de Recursos Humanos	5	4%	11	9%	129
Gestão do Turismo	1	6%	--	0%	17
Sistemas Multimédia	--	0%	7	35%	20

Tabela 4- Abandono Escolar

Sucesso Escolar

Curso	%			
	Aprovados	Reprovados	Sem elementos	Anulados
Comunicação e Tecnologia Digital	90%	5%	0%	0%
Engenharia da Segurança do Trabalho	77%	17%	0%	3%
Engenharia Informática	75%	12%	1%	6%
Gestão de Empresas	79%	7%	0%	5%
Gestão de Recursos Humanos	88%	5%	0%	3%
Gestão do Turismo	94%	2%	1%	0%
Sistemas Multimédia	86%	5%	1%	0%

Tabela 5 -Sucesso Escolar

Diplomados em 2021/22

Curso	Total	%			
		N Anos	N+1 Ano	N+2 Anos	Mais de N+2 Anos
Comunicação e Tecnologia Digital	10	90%	10%	--	--
Engenharia da Segurança do Trabalho	6	100%	--	--	--
Engenharia Informática	1	100%	--	--	--
Gestão de Empresas	25	88%	4%	4%	4%
Gestão de Recursos Humanos	28	86%	7%	--	7%
Sistemas Multimédia	13	77%	8%	8%	8%

Tabela 6 - Diplomados em 2021/22

Ciclo de Estudo - Mestrado

Matrículas

Curso	1º Ano	2º Ano	Total
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	8	4	12
Gestão	28	23	51
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	8	13	21
Gestão de Recursos Humanos	27	15	42
Total	71	55	126

Tabela 7 - Síntese Matrículas Mestrado

Distribuição de Estudantes por Género

Ciclo de Estudos	Feminino	Masculino
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	3	9
Gestão	34	17
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	11	10
Gestão de Recursos Humanos	38	4
Total	86	40

Tabela 8 - Distribuição de Estudantes por Género

Total de Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez

Ciclo de Estudos	Disponíveis	Vagas Ocupadas 1º Ano/1ª Vez
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	40	7
Gestão	30	28
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	20	12
Gestão de Recursos Humanos	40	28

Tabela 9 - Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez

Abandono Escolar

Ciclo de Estudo	Número de Estudantes				Total
	N Renovou 1º Ano	%	N Renovou 2º + Anos	%	
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	3	25%	2	17%	12
Gestão	3	6%	21	41%	51
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	--	0%	9	43%	21
Gestão de Recursos Humanos	5	12%	12	29%	42

Tabela 10 - Abandono Escolar

Sucesso Escolar

Curso	%			
	Aprovados	Reprovados	S/E	Anulados
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	80%	3%	0%	10%
Gestão	84%	3%	7%	3%
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	77%	2%	8%	10%
Gestão de Recursos Humanos	78%	0%	1%	12%

Tabela 11 - Sucesso Escolar

Diplomados em 2021/22

Curso	Total	%			
		N Anos	N+1 Ano	N+2 Anos	Mais de N+2 Anos
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	2	100%	--	--	--
Gestão de Recursos Humanos	3	67%	--	--	33%

Tabela 12 - Diplomados 2021-22

Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Matrículas

Curso	1º Ano	2º Ano	Total
Comunicação Digital	14	7	21
Contabilidade e Gestão	11	9	20
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	18	14	32
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	20	17	37
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	19	13	32
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	1	7	8
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	4	12	16
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	12	5	17
Redes e Sistemas Informáticos	23	18	41
Turismo e Informação Turística	8	1	9
Total	130	103	233

Tabela 13 - Síntese de Matrículas CTeSP

Distribuição de Estudantes por Género

Ciclo de Estudos	Feminino	Masculino
Comunicação Digital	13	8
Contabilidade e Gestão	14	6
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	6	26
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	2	35
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	27	5
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	7	1
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	13	3
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	4	13
Redes e Sistemas Informáticos	2	39
Turismo e Informação Turística	6	3
Total	94	139

Tabela 14 - Distribuição de Estudantes por Género

Total de Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª vez

Ciclo de Estudos	Vagas	
	Disponíveis	Ocupadas 1º Ano/1ª Vez
Comunicação Digital	20	14
Contabilidade e Gestão	20	11
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	20	18
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	20	20
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	20	19
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	20	4
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	20	12
Redes e Sistemas Informáticos	20	20

Tabela 15 - Vagas Ocupadas 1º Ano pela 1ª Vez

Abandono Escolar

Ciclo de Estudo	Número de Estudantes				Total
	N Renovou 1º Ano	%	N Renovou 2º + Anos	%	
Comunicação Digital	3	14%	3	14%	21
Contabilidade e Gestão	--	0%	1	5%	20
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	3	9%	3	9%	32
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	2	5%	6	16%	37
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	1	3%	3	9%	32
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	--	0%	1	13%	8
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	1	6%	1	6%	16
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	1	6%	3	18%	17
Redes e Sistemas Informáticos	1	2%	4	10%	41
Turismo e Informação Turística	2	22%	1	11%	9

Tabela 16 - Abandono Escolar

Sucesso Escolar

Curso	%			
	Aprovados	Reprovados	S/ E	Anulados
Comunicação Digital	77%	3%	0%	2%
Contabilidade e Gestão	67%	7%	3%	15%
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	80%	11%	0%	2%
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	81%	7%	0%	3%
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	83%	7%	0%	1%
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	70%	9%	0%	18%
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	83%	4%	0%	13%
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	91%	6%	1%	0%
Redes e Sistemas Informáticos	88%	8%	0%	2%
Turismo e Informação Turística	52%	7%	0%	21%

Tabela 17 - Sucesso Escolar

Diplomados em 2021/22

Curso	Total	% N+1 N+2 Mais de			
		N Anos	Ano	Anos	N+2 Anos
Comunicação Digital	3	100%	--	--	--
Contabilidade e Gestão	5	80%	20%	--	--
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	7	86%	--	14%	--
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	9	89%	--	--	11%
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	8	88%	--	13%	--
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	7	86%	--	--	14%
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	10	70%	20%	10%	--
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	2	--	--	--	--
Redes e Sistemas Informáticos	12	92%	8%	--	--
Turismo e Informação Turística	1	--	100%	--	--

Tabela 18 - Diplomados 2021-22

Formação Pós-Graduada

Matrículas

Curso	Inscritos
Analytics e Data Science Empresarial	18
Cibersegurança, Cloud Security e Proteção de Dados	12
Corporate Happiness - Culture and Strategy	10
Enfermagem do Trabalho	12
Gestão da Responsabilidade Social e Sustentabilidade	9
Total	61

Tabela 19 - Síntese de Matrículas Pós-Graduação

Distribuição de Estudantes por Género

Ciclo de Estudos	Feminino	Masculino
Analytics e Data Science Empresarial	4	14
Cibersegurança, Cloud Security e Proteção de Dados	3	9
Corporate Happiness - Culture and Strategy	12	8
Enfermagem do Trabalho	10	2
Gestão da Responsabilidade Social e Sustentabilidade	5	4
Total	34	37

Tabela 20 - Distribuição de Estudantes por Género

Outras Formações

Matrículas

Curso	Inscritos
Alunos Externos (CTeSP)	6
Alunos Externos 1º ciclo	37
Alunos Externos 2º ciclo	4
Atribuição do Título de Especialista	13
Total	60

Tabela 21 - Síntese de Matrículas de Outras Formações

Distribuição de estudantes por Género

Ciclo de Estudos	Feminino	Masculino
Alunos Externos (CTeSP)	1	5
Alunos Externos 1º ciclo	13	24
Alunos Externos 2º ciclo	2	2
Atribuição do Título de Especialista	5	8
Total	21	39

Tabela 22 - Distribuição de Estudantes por Género

Distribuição de estudantes por nacionalidade

Nacionalidade	Nº de Inscritos
Angola	42
Brasil	43
Cabo-Verde	5
China	1
Guiné	4
Marrocos	1
Perú	1
Portugal	810
Rússia	1
Ucrânia	1

Tabela 23 - Distribuição de Estudantes por nacionalidade

MONITORIZAÇÃO CONTINUA DA OFERTA FORMATIVA

Avaliação Pedagógica

A avaliação pedagógica das UC's é uma ferramenta essencial de monitorização e de melhoria contínua tanto dos processos de ensino como de aprendizagem do ISLA Gaia. No final do semestre os(as) estudantes e docentes respondem aos inquéritos pedagógicos promovidos pelo Grupo Lusófona, o que permite analisar e desenvolver medidas que visam a qualidade do ensino.

Os(a) estudantes preencheram os inquéritos pedagógicos onde fazem uma avaliação da UC quanto à sua participação na mesma, avalia a disciplina e avalia os(as) Docente.

Os(As) estudantes avaliam a sua participação na unidade curricular quanto à:

- Sua assiduidade às aulas desta disciplina;
- Sua participação nas aulas desta disciplina;
- Sua dedicação a esta disciplina fora de aulas;
- Conhecimentos e competências adquiridos.

Avaliam a unidade curricular considerando:

- Interesse da matéria dada;
- A quantidade de instrumentos de avaliação (individual ou de grupo) requeridos;
- A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas
- A adequação do programa à carga horária;
- A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- Como classifica globalmente esta disciplina.

Avaliam os(as) Docentes no que respeita a:

- Assiduidade às aulas;
- Pontualidade;
- Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- Capacidade de comunicação/ exposição das matérias;
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora das aulas;
- Grau de cumprimento do programa;
- Relação pedagógica que mantém com os estudantes;
- Métodos de avaliação;
- Como avalia globalmente o(a) docente.

Da análise dos resultados obtidos, verifica-se que a taxa de resposta aos inquéritos foi de 91,5% no 1º semestre e de 83,8% no 2º semestre. Os resultados dos inquéritos realizados aos(às) estudantes, nas três áreas, numa escala de 1 a 5, são apresentados no quadro abaixo. Ao analisar os dados obtidos verifica-se que globalmente a avaliação foi positiva, sendo a avaliação mais baixa fixa-se em 3,34 e a mais elevada em 4,96.

Ciclo de Estudo - Licenciaturas

Curso	Autoavaliação		Avaliação UC		Avaliação Docente	
	1º	2º	1º	2º	1º	2º
Comunicação e Tecnologia Digital	3,34	3,75	3,79	3,67	4,57	4,18
Engenharia da Segurança do Trabalho	3,97	3,84	4,23	4,21	4,56	4,41
Engenharia Informática	3,87	3,77	3,96	3,81	4,48	4,13
Gestão de Empresas	3,95	3,94	4,15	4,03	4,59	4,38
Gestão de Recursos Humanos	4,04	4,1	4,15	4,23	4,51	4,55
Gestão do Turismo	4,39	4,1	4,25	4,08	4,59	4,47
Sistemas Multimédia	3,51	3,96	3,74	3,92	4,2	4,19

Tabela 24 - Resultados da Avaliação Pedagógica Licenciaturas

Ciclo de Estudo - Mestrados

Curso	Autoavaliação		Avaliação UC		Avaliação Docente	
	1º	2º	1º	2º	1º	2º
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	4,36	4,2	4,34	4,2	4,46	4,54
Gestão	4,29	4,12	4,35	4,32	4,72	4,58
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	4,2	4,02	4,42	4,46	4,67	4,65
Gestão de Recursos Humanos	4,37	4,18	4,36	4,35	4,61	4,38

Tabela 25 - Resultados da Avaliação Pedagógica Mestrados

Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Curso	Autoavaliação		Avaliação UC		Avaliação Docente	
	1º	2º	1º	2º	1º	2º
Comunicação Digital	3,8	3,65	4,02	3,69	4,51	4,1
Contabilidade e Gestão	4,18	4,23	4,07	4,26	4,48	4,51
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	3,81	4,02	3,97	3,96	4,33	4,38
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	3,94	3,87	4,02	3,8	4,3	4
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	3,96	3,86	4,17	4,18	4,62	4,63
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	4,02	4,44	3,91	4,5	4,2	4,72
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	4,15	4,38	4,35	3,98	4,59	4,53
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	4,12	4,13	4,47	4,21	4,58	4,33
Redes e Sistemas Informáticos	4,02	4,24	3,95	4,04	4,21	4,56
Turismo e Informação Turística	4,43	4,35	4,51	4,34	4,96	4,73

Tabela 26 - Resultados de Avaliação Pedagógica CTeSP

Avaliação da Satisfação

Ciclo de Estudo - Licenciaturas

Serviços gerais

	SAA	TES	PE	GAS	BIB	COM	BAR
Curso ¹	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Comunicação e Tecnologia Digital	3,86	3,77	3,52	4,22	3,64	3,61	3,94
Engenharia da Segurança do Trabalho	4,34	4,29	3,65	4,03	3,95	4,24	3,82
Engenharia Informática	4,34	4,36	4,04	4,1	4,37	4,02	4,17
Gestão de Empresas	4,21	4,24	3,86	4,17	3,93	3,99	3,51
Gestão de Recursos Humanos	4,34	4,41	3,91	4,18	4,25	4,35	3,93
Gestão do Turismo	4,24	4,29	4	4,17	3,45	3,93	2,99
Sistemas Multimédia	4,35	4,39	3,6	4,12	3,79	3,71	3,71

Tabela 27 - Resultados de Avaliação de Satisfação dos Serviços Gerais

Espaços, equipamentos e estruturas pedagógicas

	ESP	SAP	OUT	CUR	FUN	NUM	EQP	INS
Curso ²	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Comunicação e Tecnologia Digital	3,91	4,06	4	3,46	3,46	3,85	3,8	3,08
Engenharia da Segurança do Trabalho	3,92	3,91	4,15	4,29	4,16	4,16	4,2	3,73
Engenharia Informática	4,16	4,13	4,11	4,05	4,21	4,31	4,12	3,75
Gestão de Empresas	3,89	4,01	4,12	4,11	4,13	4,23	4,03	3,69
Gestão de Recursos Humanos	4,1	4,16	4,23	4,31	4,22	4,36	4,24	3,77
Gestão do Turismo	3,28	3,5	3,59	4,17	3,72	4,05	4,02	3,2
Sistemas Multimédia	4,14	4	4,02	3,91	3,77	4,23	3,97	3,81

Tabela 28 - Resultados de Avaliação de Satisfação de Espaços, Equipamentos e Estruturas Pedagógicas

¹ SAA – Serviços Académicos e Administrativos | TES – Tesouraria | PE – Provedor(a) do Estudante | GAS – Gabinete Ação Social | BIB – Biblioteca | COM – Comunicação | BAR – Bar e Cantina

² ESP – Espaços | SAP – Salas de aula e salas de apoio | OUT – salas de aula, laboratórios e outros | CUR – Curso | FUN – Funcionamento | NUM – Número de estudantes por turma | EQP – Materiais e equipamentos de apoio | INS – Instituição

Ciclo de Estudo - Mestrado

Serviços gerais

	SAA	TES	PE	GAS	BIB	COM	BAR
Curso ¹	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	4,28	4,47	4,13	2,8	5	3,96	4,6
Gestão	4,54	4,65	4,23	4,67	4,34	4,41	4,05
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	4,36	4,31	4,13	4,18	4,36	4,23	3,9
Gestão de Recursos Humanos	4,4	4,49	4,28	4,26	4,25	4,29	3,7

Tabela 29 - Resultados de Avaliação de Satisfação dos Serviços Gerais

Espaços, equipamentos e estruturas pedagógicas

	ESP	SAP	OUT	CUR	FUN	NUM	EQP	INS
Curso ²	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	4,55	4,57	4,43	4,46	4,58	4,33	4,09	4,16
Gestão	4,39	4,51	4,41	4,46	4,45	4,58	4,37	4,1
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	4,13	4,1	4,27	4,6	4,69	4,62	4,54	3,97
Gestão de Recursos Humanos	4,09	4,23	4,27	4,29	4,53	4,53	4,27	4,01

Tabela 30 - Resultados de Avaliação de Satisfação de Espaços, Equipamentos e Estruturas Pedagógicas

Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Serviços gerais

	SAA	TES	PE	GAS	BIB	COM	BAR
Curso ¹	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Comunicação Digital	4,29	4,15	3,2	3,87	3,74	4,15	3,89
Contabilidade e Gestão	4,27	4,27	4,2	3,77	4,11	3,81	3,95
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	4,09	4,24	4,32	4,39	4,27	3,96	4,37
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	4,03	4,03	3,53	3,64	3,8	3,82	3,97
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	4,33	4,42	3,9	4,72	4,22	4,63	4,24
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	4,16	4,31	4	4,2	4,44	4,33	4,04
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	4,32	4,58	4	4,67	4,62	4,54	4,33
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	4,2	4,15	4,19	4,18	4,29	4,29	4,48
Redes e Sistemas Informáticos	4,49	4,63	4,62	4,62	4,51	4,58	4,52
Turismo e Informação Turística	3,9	4,07	4	4,06	4,35	4,1	3,49

Tabela 31 - Resultados de Avaliação de Satisfação dos Serviços Gerais

Espaços, equipamentos e estruturas pedagógicas

	ESP	SAP	OUT	CUR	FUN	NUM	EQP	INS
Curso ²	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
Comunicação Digital	4,12	4,26	4,06	3,76	3,77	4,03	3,85	3,05
Contabilidade e Gestão	4,01	3,98	4,11	4,09	3,98	4,4	4,24	3,39
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	4,1	4,19	4,14	4,16	4,25	4,24	4,08	3,88
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	3,83	3,88	3,79	3,81	3,8	3,91	3,91	3,64
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	4,53	4,38	4,52	4,56	4,64	4,56	4,51	4,15
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	4,21	3,97	4,29	4,33	4,33	4,11	4,33	3,92
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	4,49	4,19	4,42	4,38	4,54	4,38	4,57	4,27
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	4,34	4,23	4,42	4,311	4,32	4,21	4,29	4,25
Redes e Sistemas Informáticos	4,47	4,48	4,48	4,44	4,53	4,47	3,85	4,05
Turismo e Informação Turística	3,85	3,94	3,64	4,36	4,28	3,78	4,55	3,86

Tabela 32 - Resultados de Avaliação de Satisfação de Espaços, Equipamentos e Estruturas Pedagógicas

Eficácia dos Procedimentos de Avaliação

De forma a monitorizar a eficácia e a qualidade do ensino no ISLA Gaia, a Instituição tem adotado o procedimento de preenchimento dos Relatórios das Unidades Curriculares (RUC) e Relatórios de Avaliação de Curso (RAC) de modo a proceder à análise, monitorização e controlo do funcionamento geral da unidade curricular, do curso e perceber, de uma forma simples, quais os pontos a melhorar para o próximo ano letivo.

Este processo tem em conta os variados intervenientes no processo de ensino-aprendizagem, nomeadamente, os(as) estudantes, através do preenchimento dos inquéritos pedagógico e de satisfação que estão interligados automaticamente aos relatórios; os(as) docentes e regentes das unidades curriculares, os(as) Diretores(as) de Curso e ainda com toda a informação recolhida pelo sistema de informação institucional, o SIGES. A composição da informação dos respetivos relatórios está disponível no Manual da Qualidade.

INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Investigação em Números

A apresentação dos seguintes quadros de dados reflete três realidades: a produção científica de docentes distribuída por diversos tipos de publicações (em breve teremos também a mesma abordagem com a integração dos trabalhos científicos de estudantes), as atividades em que os(as) docentes estão envolvidos seja em projetos, na participação em eventos científicos, etc., e também orientações de teses, dissertações, bem como a participação em júris de provas públicas de final de cursos.

Produção Científica

Os números obtidos, resultantes do pedido de preenchimento de formulário aos(às) docentes, em termos globais, indicam um crescimento da produção científica em 2022 que quase duplica o volume do ano anterior.

Individualmente, por tipo de publicação científica, constata-se na sua maioria uma evolução muito positiva em 2022 quando comparados com a produção científica nos mesmos segmentos em anos anteriores.

Indicadores	2019	2020	2021	2022
Artigo em conferência, com arbitragem científica	7	5	3	10
Artigo em conferência - SCOPUS/WOS(ISI)	4	7	12	21
Artigo em Jornal	11	16	13	19
Artigo em Jornal - SCOPUS/WOS(ISI)	4	5	9	16
Artigo em Revista (sem revisão)	--	1	1	2
Capítulo de Livro	7	1	6	18
Documento de Trabalho (<i>Working Paper</i>)	--	--	1	1
Edição de Livro	1	1	--	--
Edição de n.º de Jornal ou Revista	7	7	7	6
Entrada de dicionário	1	--	--	--
Entrada de enciclopédia	1	--	--	--
Livro	1	--	1	2
Manual Técnico (publicado online)	--	--	--	1
Poster em Conferência	--	--	--	5
Prefácio / Posfácio	--	--	--	1
Resumo em Conferência	8	4	4	6
Total	52	47	57	108

Tabela 33 - Evolução da Produção Científica

É possível perceber que, por tipo de publicação, são as publicações de artigos em *journals* que têm maior expressão global. Por outro lado, as publicações que derivam de artigos em conferências e ou revistas indexadas em bases de dados relevantes por tipo de publicação científica apresentam um incremento igualmente importante, tendo cada segmento

praticamente duplicado de 2021 para 2022, de 12 para 21 (Artigo em conferência - SCOPUS/WOS(ISI)) e de 9 para 16 (Artigo em Jornal - SCOPUS/WOS(ISI)), respectivamente.

Estes números são evidências do envolvimento e esforço dos(as) docentes no sentido de dinamizar a produção científica, tão importante para a Instituição.

Atividades e Eventos Científicos

Os números obtidos, resultantes do pedido de preenchimento de formulário aos(às) docentes, em termos globais, indicam um crescimento do envolvimento em 2022 de docentes em projetos, conferências, etc. que também quase duplica o volume do ano anterior.

Individualmente, por evento / atividade / projeto / ..., constata-se na sua maioria uma evolução muito positiva em 2022 quando comparados com envolvimento nestas diversas atividades dos docentes nos mesmos segmentos em anos anteriores.

Indicadores	2019	2020	2021	2022
Ação de Formação	21	18	23	43
Congresso	12	4	10	38
Encontro Científico	5	6	5	11
Projeto de Investigação	4	8	5	19
Seminário	7	17	22	28
Serviços ao Exterior	4	18	14	17
Workshop	4	--	6	20
Total	57	71	85	176

Tabela 34 - Evolução das Atividades e Eventos Científicos

Orientações e participação em júris

A orientação de trabalhos de final de curso por parte dos docentes também apresenta uma tendência de crescimento.

Orientações	2019	2020	2021	2022	Total
Doutoramento - Tese	4	1	--	5	10
Licenciatura - Projeto Final de Curso	28	49	67	54	198
Mestrado - Dissertação / Projeto / Estágio	13	23	42	43	121
Total	45	73	109	102	329

Tabela 35 - Evolução do nº de orientações de trabalhos de final de curso

A participação em provas públicas de trabalhos finais de curso apresenta bem o envolvimento que se tem verificado por parte dos docentes.

Orientações	2019	2020	2021	2022	Total
Doutoramento - Tese	1	3	1	4	10
Licenciatura - Projeto Final de Curso	41	59	108	120	328
Mestrado - Dissertação	15	9	27	45	96
Título Especial		3	25	26	54
Total	57	74	161	195	488

Tabela 36 - Evolução do nº de participações em provas públicas de trabalhos finais de curso

Investir na prestação de serviços

O Centro de Serviços e Projetos ao Exterior (CESPE) é um serviço integrado no Centro de Investigação do ISLA Gaia.

O objetivo do CESPE passa pelo desenvolvimento de formações especializadas não conferentes a grau, bem como o desenvolvimento de projetos e a prestação de serviços nas áreas de conhecimento trabalhadas pela Instituição:

- a) Ciências Empresariais;
- b) Transformação Digital 4.0;
- c) Informática e Multimédia;
- d) Turismo, Línguas e Tradução;
- e) Qualidade, Ambiente e Segurança

Mais informação em: <https://cespe.pt/>

O CESPE surge da missão do ISLA Gaia como instituição politécnica, da necessária ligação à comunidade e do potencial técnico, científico e profissional de Docentes, Diplomados, Colaboradores e Estudantes da Instituição.

Os serviços são oferecidos a preços controlados, integrando Docentes, Diplomados e Estudantes.

O ISLA Gaia dispõe de recursos laboratoriais, acesso a dados e informação que potenciam o desenvolvimento de projetos e serviços de qualidade, ajustados às necessidades das organizações e seus orçamentos.

Foram prestados serviços às seguintes empresas:

- a) Empresa M. E. Maia;
- b) Município da Maia;
- c) Município P. Lanhoso;
- d) Pedro Menezes;
- e) R Star Energy S.A;
- f) R Star Petróleos, Lda;
- g) S.M.A.S. Maia;
- h) Valor Zen.

INTERNACIONALIZAÇÃO

O ISLA Gaia tem promovido ações destinadas a reforçar e expandir as relações institucionais nacionais e internacionais, incluindo a mobilidade, a cooperação internacional e o financiamento de ambas. A partir desse esforço, foram criados o Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade (GRIM) e, sob a alçada do mesmo, o Gabinete de Línguas e Tradução (GLT), que se encontram atualmente no início de uma trajetória de pleno funcionamento e desenvolvimento.

Lamentavelmente, são ainda poucos os(as) estudantes que têm aderido, provavelmente por julgarem que cada deslocação deverá ser por um período equivalente a pelo menos um semestre, vendo-se forçados a suspender os seus compromissos por todo esse tempo. Neste sentido, e por sugestão da própria CAE, tem se vindo, agora, a promover deslocações por períodos bem mais curtos, na esperança de que se consiga obter uma maior adesão

Não obstante, no ano letivo de 2021-2022 foram realizadas 4 mobilidades de formação ERASMUS por parte dos(as) docentes, na Polónia e na Macedónia do Norte, conforme tabela abaixo e, por outro lado, a Instituição recebeu, pelo menos, 20 Docentes e investigadores ao longo do ano letivo.

Indicador	Unidade Medida	Valor	Meta	Realização
Docentes e investigadores com mobilidade (outgoing)	Número	4	3	130%
Docentes e investigadores com mobilidade (incoming)	Número	20	5	250%
Parcerias e protocolos (nacionais e internacionais)	Número	31	30	103%

Sendo o estabelecimento de protocolos de cooperação entre instituições do Ensino Superior de toda a Europa uma emergência na assunção dos objetivos preconizados quer pela União Europeia nas suas estratégias para o campo educativo e para a qualificação e desenvolvimento dos Recursos Humanos em Educação, quer pela necessidade de congregar esforços na caminhada face à Convenção de Bolonha e dos seus pressupostos, o Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade conta com uma estrutura própria que se tem pautado pelo crescente número de protocolos firmados com diversas instituições, assim como o desenvolvimento de mecanismos para estreitar as relações e promover a mobilidade de estudantes, docentes e colaboradores.

O quadro abaixo serve como síntese aos acordos assinados ao longo dos anos pelo Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade no âmbito da Internacionalização.

P	Instituição	Período	Data Assinatura	OBS
PL	Higher Vocational State School in Wloclawek	2024 a 2021	24/01/2014	IN
AL	Metropolitan Tirana University	2017/2018 a 2020/2021	10/01/2018	IN
CRO	University of Split	2021 a 2027	10/05/2021	A
BE	VIVES University of Applied Sciences	2021 a 2027	14/07/2021	A
ES	Universidad de Jaén	2021 a 2027	16/03/2022	A
ES	Universidad de Sevilla - Facultad de Turismo y Finanzas	2022 a 2027	21/03/2022	A
ES	Universidad de La Coruña - Facultad de Informática	2022/2023 a 2027/2028	06/04/2022	A
GR	Panepistimio Thessalias - Department of Computer Science (Lamia)	2022/2023 a 2028/2029	06/04/2022	A
TR	Firat University	2022/2023	07/04/2022	A
ES	Universidad de Málaga - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2022 a 2027	20/04/2022	A
ES	University of Málaga - Faculty of Economics and Business Sciences	2022 a 2027	20/04/2022	A
GR	Panepistimio Thessalias - Department of Digital Systems (Larissa)	2022/2023 a 2028/2029	20/04/2022	A
BG	University of Economics - Varna	2022 a 2027	27/04/2022	A
TR	Tokat Gaziosmanpaşa University	2021/2022 a 2027/2028	27/04/2022	A
ES	Universidad de Valladolid	2021/2022 a 2027/2028	03/05/2022	A
ES	Universidad Católica San Antonio de Murcia	2022 a 2027	03/05/2022	A
ES	Universidad de La Rioja	2022/2023 a 2028/2029	06/05/2022	A
TR	Mugla Sıtkı Koçman University	2022/2023 a 2028/2029	13/05/2022	A
TR	Bülent Ecevit University	2023/2024 a 2027/2028	13/05/2022	A
ES	Universidad de Almería	2022/2023 a 2027/2028	09/06/2022	A
ES	Universidad de Castilla-La Mancha - E.S. de Ingeniería Informática	2021/2022 a 2028/2029	18/07/2022	A
SL	University of Novo mesto	2021/2022 a 2027/2028	18/07/2022	A
ES	Universidad de Alcalá - Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	2022/2023 a 2028/2029	20/07/2022	A
ES	Universidad de Alcalá - Escuela Politécnica Superior	2022/2023 a 2028/2029	20/07/2022	A
ES	Universidad Pública de Navarra	2021/2022 a 2028/2029	05/08/2022	A
BE	Thomas More Kempen Vzw	2021/2022 a 2028/2029	30/08/2022	A
BE	Thomas More Mechelen-Antwerpen	2021/2022 a 2028/2029	30/08/2022	A

Tabela 37 - Síntese de Acordos Assinados

P - País | BE - Bélgica | BG - Bulgária | CH - Chéquia | CY - Chipre | CRO - Croácia | SK - Eslováquia | SL - Eslovénia | ES - Espanha | FR - França | GR - Grécia | IT - Itália | LT - Lituânia | MK - Macedónia do Norte | PL - Polónia | RO - Roménia | TR - Turquia | AL - Albânia | IN - Inativo | A - Ativo

RECURSOS E SERVIÇOS

Tendo como princípio a melhoria contínua dos Serviços, os estudantes e os docentes preencheram os questionários de satisfação. Nestes questionários são avaliados por exemplo o atendimento, a resposta aos pedidos, os horários praticados pelos serviços, os equipamentos informáticos, as condições das salas entre outros.

Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Estudantes

Os inquéritos foram passados a 784 estudantes tendo respondido 597 estudantes, o que representa 76% de respostas.

Serviços Gerais	Média Global
Como classifica os Serviços Académicos e Administrativos?	4,24
Como classifica os serviços de Tesouraria?	4,29
Satisfação quanto à Provedoria do Estudante	4
Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES	4,17
Como classifica os serviços da Biblioteca?	3,45
Como classifica a comunicação da Instituição	3,93
Espaços e Equipamentos	
Satisfação relativamente aos Espaços	3,28
Satisfação em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico	3,5
Avalia globalmente as salas de aula, os laboratórios e outros recursos ao seu dispor	3,59
Estruturas Pedagógicas	
Satisfação quanto ao curso que frequenta	4,17
Grau de satisfação relativamente ao funcionamento das Direções	3,72
Grau de satisfação relativamente ao número de Estudantes por turma	4,05
Grau de satisfação quanto aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos Professores	4,02
Como classifica a Instituição relativamente às atividades pedagógicas, proximidade do docente ao estudante	3,2
Bar e Cantina	3,98

Tabela 38 - Síntese dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Estudantes

Como podemos verificar o parâmetro que teve uma classificação mais baixa foi nas Estruturas Pedagógicas, na ‘classificação da Instituição relativamente às atividades pedagógicas’ com média global de 3,2 e o parâmetro que teve uma classificação mais elevada foi a classificação dos Serviços de Tesouraria com uma média de 4,29. **Ver anexo**

Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Docentes

Os inquéritos foram passados a 355 docentes tendo respondido 337 estudantes, o que representa 95% de respostas.

Serviços Gerais	
Classifique as condições gerais de apoio disponibilizadas pela Instituição de Ensino:	Média Global
1 - O apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional	4,77
2 - O apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio da Instituição	4,72
3 - O apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório)	4,71
4 - Globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços	4,65
5 - Apoio recebido pela biblioteca	4,28
6 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino	4,49
7 - Espaços de que dispõe para realizar o acompanhamento aos alunos	4,65
8 - Classifique as condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores	4,47
9 - Classifique as condições dos bares	4,21
10 - Classifique as instalações sanitárias	4,42
11 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo	4,48

Tabela 39 - Síntese dos Resultados dos Inquéritos de Satisfação - Docentes

Como podemos verificar o parâmetro que teve uma classificação mais baixa foi as ‘condições do bar’ com média global de 4,21 e o parâmetro que teve uma classificação mais elevada foi a ‘o apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funciona’ com a classificação de 4,77. Ver anexo

Recursos Humanos

O ISLA Gaia tem seguido uma política de atrair e reter profissionais de excelência permitindo assim uma continuidade do trabalho realizado. O ISLA aposta na qualificação e competência dos docentes e colaboradores para que desenvolvam com eficiência e eficácia as suas funções.

Processo de recrutamento e seleção

O recrutamento e seleção do pessoal docente e não docente tem por base um motivo de contratação, após análise das necessidades de forma a assegurar o bom funcionamento da instituição e dos respetivos cursos ministrados.

Os Diretores das UO’s e os responsáveis pelos serviços poderão propor ao presidente e à administração a contratação de pessoal Docente e não Docente, respetivamente.

Pessoal Docente e Não Docente

Pessoal Docente

A análise comparativa terá em conta o intervalo entre o ano letivo 2019/20 e 2021/22.

No gráfico abaixo estão representados o conjunto total do pessoal docente no ISLA Gaia, tendo em conta os docentes que lecionam nos Cursos Técnicos Superiores Profissionais, Licenciaturas e Mestrados.

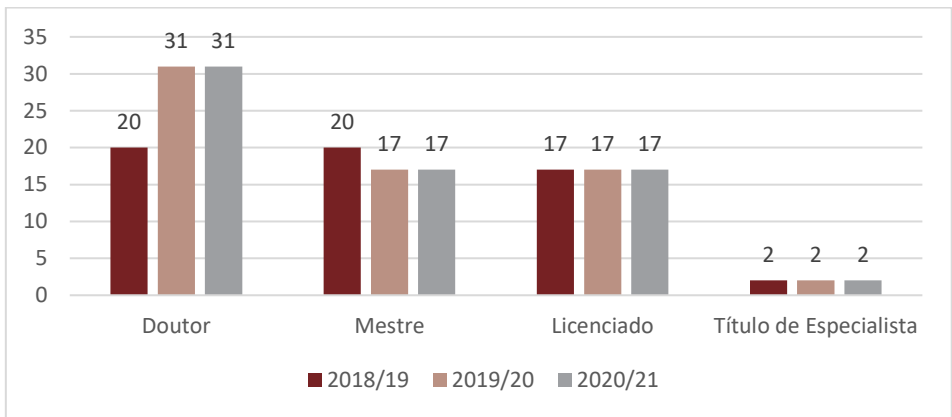


Gráfico 1 - Evolução dos Graus Académicos do Pessoal Docente

Em 2021/22, o Plano de Carreira de Docente deixou de considerar duas categorias académicas “Assistente” e “Professor Coordenador Principal Convidado” e, em contrapartida” prevê o desdobramento de outras duas “Assistente Convidado” e “Professor Adjunto Convidado”, tendo em conta o grau académico e o facto de ser detentor do “Título de Especialista”.

A tabela seguinte representa a evolução do número de docentes entre 2019/20 e 2021/22 nas respetivas categorias.

Categoria	2019/20	2020/21	2021/22
Assistente Convidado (L)	0	6	6
Assistente Convidado (M)	0	11	15
Assistente Convidado (Esp)	0	0	4
Equiparado a Assistente (L)	5	0	0
Assistente	6	0	0
Equiparado a Professor Adjunto (M)	8	0	0
Professor Adjunto Convidado (D)	0	5	11
Professor Adjunto	19	17	17
Equiparado a Professor Coordenador (D)	2	0	0
Professor Coordenador Convidado	0	2	2
Professor Coordenador	1	1	2
Equiparado a Professor Coordenador Principal (D)	1	0	0
Professor Coordenador Principal	0	1	0
Total	42	43	57

Tabela 40 - Evolução do Nº de Docentes

O ISLA Gaia tem vindo a apostar na contratação de pessoal docente altamente qualificado e incentivado os mesmos a obterem o Título de Especialista, uma vez que, de acordo com o Regulamento de Atribuição do Título de Especialista (Regulamento n.º 535/2020, de 19 de junho), a Instituição integra um consórcio constituído pelo IP Luso - Instituto Politécnico da Lusofonia, IPMAIA - Instituto Politécnico da Maia, ISEC Lisboa - Instituto Superior de Educação e Ciência e ISLA Santarém - Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém, especificamente constituído para atribuição do “Título de Especialista” em várias áreas, nomeadamente, em áreas associadas às Ciências Empresariais, Informática, Turismo e Hotelaria.

Pessoal Não Docente

A análise comparativa terá em conta o intervalo entre o ano letivo 2019/20 e 2021/22.

No ano letivo 2021/22, o ISLA Gaia conta com 15 colaboradores, o mesmo número que o ano anterior e o grau académico mais comum entre os mesmos é o grau de Licenciado. Para além disso, cerca de 13 colaboradores encontram-se em regime de “Contrato Sem Termo” e 2 colaboradores em regime de “Contrato a Termo Certo”.

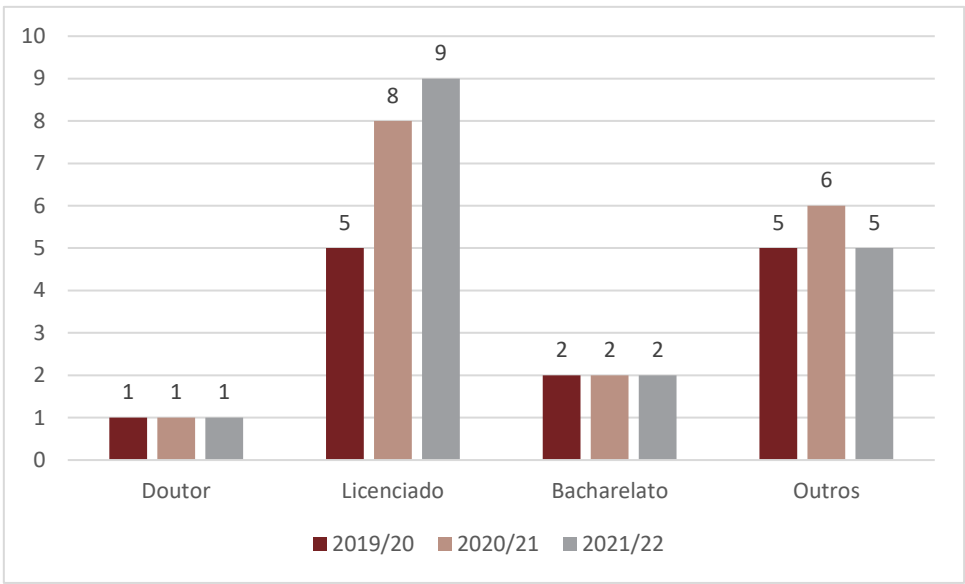


Gráfico 2 - Evolução dos Graus Académicos do Pessoal Não Docente

Avaliação de desempenho do pessoal docente e não docente

Pessoal Docente

A avaliação de desempenho é um processo contínuo, que visa a melhoria da qualidade do serviço docente, proporcionando orientações para o desenvolvimento pessoal e profissional.

O Regulamento de Avaliação de Desempenho de Pessoal Docente foi implementado pela primeira vez no ano letivo 2020/21, sendo que em 2019/20 foi feita a avaliação da versão β do sistema.

A avaliação de desempenho aplica-se a todos os docentes que prestam serviços no ISLA Gaia, independentemente da sua categoria, regime de contratação ou função que desempenham e orienta-se pelos seguintes princípios:

- a) A coerência, tendo em vista uma articulação com o programa estratégico da Instituição;
- b) A transparência e a flexibilidade de todo o processo de avaliação, levando em consideração a situação concreta de cada docente e as alterações na sua atividade ocorridas durante o período submetido a avaliação;
- c) A simplicidade do processo avaliativo, reduzindo ao essencial as formalidades e os procedimentos administrativos.

O sistema de avaliação de desempenho tem por base três dimensões: a pedagógica; a técnica, científica e artística e, por fim, a organizacional.

Em 2021/22 obteve-se 50 respostas ao formulário de avaliação de desempenho, cerca de 62% da totalidade do pessoal docente no ISLA Gaia. Os resultados obtidos neste processo foram os seguintes:

- a) Insuficiente - 22%
- b) Suficiente - 26%
- c) Bom - 38%
- d) Muito Bom - 14%.

Pessoal Não Docente

O processo de avaliação de desempenho do pessoal não docente tem como objetivo principal a valorização do desempenho dos colaboradores e a melhoria contínua da sua atividade, em cumprimento da missão e objetivos do ISLA Gaia.

O Regulamento de Avaliação do Pessoal Não Docente foi implementado no ano letivo 2019/20 e tem por base dois fatores de avaliação: os objetivos individuais (50%) e os conhecimentos e competências (50%). Por outro lado, o processo de autoavaliação tem em conta os seguintes parâmetros: produção (20%); qualidade (30%); pontualidade (15%); espírito de cooperação (15%) e, por fim, o relacionamento (20%).

O processo de avaliação compreende as seguintes fases:

- a) Realização da autoavaliação e da avaliação;

- b) Reunião entre avaliador e avaliado para avaliação do desempenho;
- c) Homologação das avaliações do desempenho pelo Administrador;
- d) Reclamação.

Foram aplicados 14 questionários de avaliação de desempenho, sendo o respetivo resultado tratado informaticamente. Os resultados podem ser consultados no Relatório de Avaliação de Desempenho 2020-2022.

Plano de Formação Contínua

O plano de formação 2021/22 previa a concretização de ações de formação, workshops e seminários, envolvendo pessoal docente e pessoal não docente nas diversas atividades propostas.

É importante salientar que grande parte das horas de formação (não apresentadas neste plano de formação) são dadas em contexto de trabalho e, essencialmente, entre colegas e chefias.

Recursos materiais e serviços de apoio

Sem recurso à Banca nem a terceiros, o ISLA Gaia, a partir de janeiro de 2021, passou a ocupar as novas instalações, dando vida ao Edifício Belavista, também conhecido por “One Gaia”, sito entre a Rua Diogo de Macedo e a Travessa da Barrosa, com entrada pelo nº 192, onde ocupa integralmente os dois primeiros pisos.

O novo campus do ISLA Gaia possui agora mais de sete mil metros quadrados de área útil, que albergam excelentes espaços de aprendizagem/ensino e investigação, estimulando, consequentemente, uma ligação entre o lugar e o meio envolvente. Assim, e de forma extremamente funcional, estas novas instalações proporcionam a toda a sua comunidade académica imponentes e modernas instalações. Para além de novas instalações, a Instituição continuou a apostar na modernização das suas salas de aula e laboratórios e na renovação de equipamentos informáticos e laboratoriais.

COOPERAÇÃO COM A SOCIEDADE

A colaboração interinstitucional e com a comunidade está presente no mapa estratégico do ISLA Gaia tendo estabelecido indicadores de colaboração com a sociedade.

Na tabela abaixo apresenta os resultados desses indicadores face às metas estabelecidas no Plano de atividades de 2021.

Indicadores	Unidade Medida	Valor	Meta	Realização
Estudantes em ofertas não conferentes de grau	Nº	121	150	80,7
Ações de divulgação da oferta educativa (in/out)	Nº	71	280	49%
Serviços contratados	Nº	6	60	10%
Eventos culturais	Nº	9	10	90%
Estudantes apoiados pela Ação Social	Nº	355	300	118%

Tabela 41 - Resultados dos Indicadores

Parcerias estabelecidas e serviços à comunidade

O ISLA Gaia tem promovido de forma ativa, ao longo dos anos, o estabelecimento de protocolos estratégicos com empresas, organizações e entidades com o objetivo de criar parcerias, não só ao nível de estágios curriculares para os CTeSP, Licenciaturas e/ou Mestrados, mas também para estabelecerem contactos próximos em projetos e para prestação de serviços.

Área	2019/20	2020/21	2021/22
Comércio Internacional	18	18	18
Comunicação	15	15	15
Comunicação Digital	6	43	47
Gestão de Empresas	58	63	72
Gestão de Recursos Humanos	45	55	56
Informática e Sistemas Multimédia	170	175	199
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	3	29	35
Organização e Gestão Industrial	15	15	15
Segurança e Higiene do Trabalho	46	47	50
Turismo	91	109	119
No âmbito de vários cursos	83	94	94
Total	550	663	720

Tabela 42 - Evolução do nº de Parcerias e Serviços à Comunidade

É importante para a instituição que possa contribuir para o desenvolvimento humano da comunidade académica, ao mesmo tempo que cria impacto positivo na sociedade, ao estimular atividades artísticas, culturais e científicas, promovendo espaços de apoio ao desenvolvimento de competências extracurriculares, nomeadamente de participação coletiva e social.

Assim, tirando partido dos novos recursos que o ISLA Gaia dispõe, a Instituição tem cedido, a título gratuito, as suas instalações para a realização de alguns eventos importantes:

- a) 1 a 4 de novembro de 2021 - **“Mostra Nacional de Jovens Criadores 2021”** - organizada pela Fundação da Juventude, em parceria com o IPDJ - Instituto Português do Desporto e Juventude e o Gabinete da Juventude da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia;
- b) 9 a 11 de março de 2022 - **“iSCSi - International Conference on Industry Sciences and Computer Sciences Innovation 2022”** - o iSCSi 22 permitiu debater os fatores críticos de impacto no binómio das Ciências da Indústria e Inovação Informática, como se juntam em termos de métodos, ferramentas e tecnologias para permitir resultados científicos significativos, recolhendo e fornecendo conhecimentos empíricos de cientistas e investigadores de todos os 5 continentes.
- c) 7 a 9 de julho de 2022 - **“CiEECi - II Congresso Internacional de Educação Empreendedora e Cidadania”** - organizado pela Universidade Aberta (UAb) de Portugal, pela Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, pelo ISLA Gaia e pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE Brasil), contando com vários parceiros internacionais focados na educação para o empreendedorismo, que se realizou em formato híbrido. O programa abordou as atuais tendências e investigação em educação para o empreendedorismo com conferências, comunicações, palestras, atividades sociais, mostras, apresentações de startups e livros.

BOLSAS

Bolsas de Excelência

O ISLA Gaia atribui Bolsa de Excelência para premiar a Excelência dos Estudantes que ingressam em curso de CTeSP, Licenciatura e Mestrado. Assim foram atribuídas 10 Bolsas.

Ciclo de Estudos	Curso	Nº de estudantes abrangidos	Média Final
CTeSP	Desenvolvimento de Produtos Multimédia	1	180
	Comunicação Digital	1	171
	Redes e Sistemas Multimédia	1	170
	Gestão Administrativa de Recursos Humanos	1	164
Licenciatura	Engenharia Informática	1	185
	Gestão de Empresas	1	177
	Gestão de Empresas	1	171
	Gestão de Empresas	1	170
	Gestão de Empresas	1	161
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	1	170

Tabela 43 - Nº de Bolsas de Excelência

Bolsas de Mérito

As Bolsas de Mérito premeiam o aproveitamento excecional dos estudantes que renovam as inscrições nos cursos de CTeSP, Licenciatura e Mestrado, assim o ISLA Gaia atribuiu uma Bolsa de Mérito.

Ciclo de Estudos	Curso	Nº de estudantes abrangidos	Média Final
1º Ciclo	Gestão de Recursos Humanos	1	180

Tabela 44 - Nº de Bolsas de Mérito

Bolsas DGES

De acordo com os requisitos estabelecidos no Despacho nº 9138/2020 que aprova o Regulamento de Atribuição de Bolsas de Estudo do Ensino Superior por parte da DGES, foram obtidos os resultados abaixo apresentados.

Ano	Candidatos	Bolsas	Rácio
2021/2022	358	285	79,60%

Tabela 45 - Nº de Bolsas da DGES

Estudantes com Descontos de protocolos e Benefícios Educacionais atribuídos pela Ação Social

Cumprindo o objetivo da “Educação para todos” o ISLA Gaia tem prosseguido a sua política de atribuição de descontos aos estudantes inscritos nos seus estabelecimentos de ensino, e que

façam parte de instituições públicas, empresas, associações sindicais, profissionais, ou culturais, com as quais celebrou protocolos de colaboração.

Ciclo de Estudo - Licenciaturas

Curso	Inscritos	C/desconto	%
Comunicação e Tecnologia Digital	17	3	17,65%
Engenharia da Segurança do Trabalho	37	16	43,24%
Engenharia Informática	82	27	32,93%
Gestão de Empresas	127	44	34,65%
Gestão de Recursos Humanos	129	47	36,43%
Gestão do Turismo	17	9	52,94%
Sistemas Multimédia	20	10	50,00%

Tabela 46 - Nº de estudantes com Isenção por Curso de Licenciatura

Ciclo de Estudo - Mestrado

Curso	Inscritos	C/desconto	%
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	12	3	25,00%
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	21	5	23,81%
Gestão de Recursos Humanos	42	15	35,71%
Gestão	51	27	52,94%

Tabela 47 - Nº de estudantes com Isenção por Curso de Mestrado

Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Curso	Inscritos	C/desconto	%
Contabilidade e Gestão	20	11	55,00%
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	32	13	40,63%
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	37	9	24,32%
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	32	15	46,88%
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	8	1	12,50%
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	16	6	37,50%
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	17	9	52,94%
Redes e Sistemas Informáticos	41	26	63,41%
Turismo e Informação Turística	9	3	33,33%

Tabela 48 - Nº de estudantes com Isenção por Curso de CTeSP

Formação Pós-Graduada

Curso	Inscritos	C/desconto	%
Analytics e Data Science Empresarial	18	7	38,89%
Cibersegurança, Cloud Security e Proteção de Dados	12	4	33,33%
Corporate Happiness - Culture and Strategy	10	6	60,00%
Enfermagem do Trabalho	12	2	16,67%
Gestão da Responsabilidade Social e Sustentabilidade	9	5	55,56%

Tabela 49 - Nº de estudantes com Isenção Curso de Pós-Graduação

Outras Formações

Curso	Inscritos	C/desconto	%
Alunos Externos (CTeSP)	6	1	16,67%
Alunos Externos (ISLA) 1º ciclo	37	17	45,95%
Alunos Externos (ISLA) 2º ciclo	4	3	75,00%

Tabela 50 - Nº de estudantes com Isenção por Outras Formações

AUSCULTAÇÃO ÀS PARTES INTERESSADAS

Entidades Externas

O relatório resultante dos inquéritos aos parceiros externos tem como objetivo conhecer a opinião das entidades empregadoras relativamente ao tipo de parcerias, imagem, opinião da oferta formativa e serviços prestados e como avalia a parceria.

Verificou-se que o nº de respostas foi pouco expressivo, por esse motivo será alvo de melhoria.

Participação das Partes Interessadas

As Partes Interessadas, internas e externas, estiveram representadas em vários órgãos de gestão.

Os estudantes, como a Parte Interessada de maior importância, estiveram representados dos Conselhos Pedagógico. Os estudantes são ainda auscultados pelo Provedor do Estudante e sempre que assim o exige.

Os docentes, participaram no Conselho Geral, Conselhos Pedagógicos, Conselhos Científicos e Técnico-Científico.

O presidente do Conselho Científico do Centro de Investigação está presente no Conselho Geral e docentes e representantes das unidades de investigação estão representados nos Conselhos Científicos e Técnico-Científico.

As entidades representantes de setores económicos contribuíram para os processos de criação e de avaliação de cursos. As empresas acolhem os estudantes durante os seus estágios.

Os docentes enquanto Tutores são ainda uma parte ativa na promoção do Sucesso Escolar e na prevenção do Abandono.

Sugestões/Elogios e Reclamações

No âmbito da aferição do grau de satisfação das Partes Interessadas encontra-se ainda disponibilizado, na página do ISLA Gaia uma hiperligação para o formulário de Sugestões/Elogios e Reclamações e ainda os respetivos livros de reclamação e de elogios.

No ano letivo 2021/22 a Instituição recebeu de uma reclamação feita no Livro Eletrónico de Reclamação, tendo sido tratada conforme os prazos legais estipulados pela entidade supervisora.

AUDITORIAS

Auditorias Externas

A tabela abaixo mostra os Ciclos de Estudo submetidos a avaliação entre o período de 2019 e 2022 e os respetivos resultados de acreditação de Ciclos de Estudo em funcionamento que foram conhecidos no período mencionado.

Ano	Estado em 31-12-2022	Ciclo	Curso	Período de Acreditação	Observações
2019	Acreditado	1º Ciclo	Gestão de Empresas	6 anos	-
2019	Acreditado	1º Ciclo	Gestão de Recursos Humanos	6 anos	-
2019	Acreditado	2º Ciclo	Gestão de Recursos Humanos	6 anos	-
2020	Acreditado	1º Ciclo	Engenharia da Segurança do Trabalho	2 anos	-
2020	Acreditado	1º Ciclo	Engenharia Informática	6 anos	-
2020	Acreditado	2º Ciclo	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	3 anos	Em associação ISLA - Santarém
2020	Acreditado	2º Ciclo	Gestão	6 anos	-
2021	Acreditado	1º Ciclo	Gestão do Turismo	3 anos	-
2022	Acreditado	1º Ciclo	Informática para Comércio Eletrónico	6 anos	-
2022	Acreditado	1º Ciclo	Multimédia	6 anos	-
2022	Acreditado	2º Ciclo	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	4 anos	-

Tabela 51 - Ciclos de estudo submetidos para Avaliação

Formação certificada por entidades credenciadas

Para além da necessária homologação pela A3ES, o ISLA Gaia tem procurado fazer com que os seus cursos sejam certificados por entidades credenciadas nas respetivas áreas, para que os diplomados possam ver a sua formação e competências devidamente reconhecidas pelo mercado de trabalho.

Curso	Certificação	Entidade
Gestão de Recursos Humanos (L)	CCP - Certificado de Competências Pedagógicas	IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional
Engenharia da Segurança no Trabalho (L)	Técnico Superior de Higiene e Segurança do Trabalho	OET - Ordem dos Engenheiros Técnicos ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho
Gestão de Turismo (L)	Certificação em Galileo	Travelport, Lisboa
Gestão de Empresas (L)	Acesso ao exame	OCC - Ordem dos Contabilistas Certificadas
Gestão Segurança e Saúde no Trabalho (M)	Técnico Superior de Higiene e Segurança do Trabalho	ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho

Tabela 52 - Formação Certificada

L - Licenciatura | M - Mestrado

ANÁLISE DE OCORRÊNCIAS

As ocorrências e as não conformidades ou oportunidades de melhoria resultantes de auditorias, sugestões ou reclamações das partes interessadas são registradas numa Base de Dados e desencadeadas medidas para o seu tratamento.

Em 2022 foram registadas 1 não conformidades resultantes de Reclamação das Atividades. A não conformidade foi analisada as causas e definidos os respetivos planos de ação.

MATRIZ SWOT

A Matriz SWOT afere o contexto interno e externo da organização. Com esta análise é pretendido o reforço dos pontos fortes da organização, o desenvolvimento de estratégias para minimizar os pontos fracos, o aproveitamento das oportunidades emergentes e o observar das ameaças como potenciais oportunidades. Desta forma, consegue-se obter uma melhor compreensão das necessidades da Organização.

Pontos Fortes	Pontos fracos
• Compromisso institucional com a promoção da qualidade e a melhoria contínua; • Sistema de planeamento estratégico e a monitorização do cumprimento de metas realizado nos Relatórios de Atividades Anuais; • Orientação estratégica das atividades de investigação e desenvolvimento; • Disponibilidade dos docentes para acompanhamento dos estudantes; • Hierarquização de responsabilidades; • Preocupação com a promoção do sucesso escolar; • Bom relacionamento entre estudantes, docentes e não-docentes; • Bom ambiente de trabalho em equipa;	• Fraca consolidação e sistematização dos mecanismos de planeamento, monitorização e acompanhamento do SIGQ; • Fraca consolidação de procedimentos para o retorno da informação • Baixo número de auditorias internas; • Participação pouco ativa dos estudantes nos processos de decisão de avaliação e qualidade da instituição; • Carência de uma plataforma consolidada para recolha de informação; • Necessidade de desenvolvimento de uma plataforma consolidada para a recolha de informação • Pouco envolvimento com a comunidade estudantil; • Baixa Taxa e desmaterialização dos processos; • Ausência de uma cultura de sustentabilidade ambiental.
Oportunidades	Ameaças
• Promoção de uma cultura de melhoria contínua e de simplificação de processos; • Captação crescente de estudantes; • Diálogo entre os diversos níveis de responsabilidade e envolvimento de todas as partes interessadas nos processos de melhoria contínua.	• Reduzido número de respostas dos diplomados e das entidades empregadoras; • Necessidade de desenvolvimento de uma plataforma consolidada para a recolha de informação; • Formação Profissional não sistemática do pessoal não-docente; • Instabilidade económica • Comunicação interna deficitária;

Tabela 53 - Análise SWOT

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

De acordo com a análise SWOT realizada, apresentam-se algumas sugestões de melhoria para o Sistema:

- a) Promoção do envolvimento de todas as partes interessadas, através da sensibilização e incentivo ao interesse e à participação na implementação do sistema;
- b) Desenvolvimento de formas de auscultação e de reflexão comuns aos vários setores de atividade que permitam a análise e a melhoria contínua;
- c) Promover a formação profissional dos funcionários, fundamental para um adequado desenvolvimento de competências;
- d) Cumprimento da calendarização de procedimentos;

Face à análise de toda a informação recolhida ao longo deste relatório, foram detetadas algumas tarefas para serem concretizadas no ano letivo 2022/2023.

Esta síntese encontra-se na tabela apresentada na página a seguir e tem em conta os referenciais A3ES.

Área de atuação	Referenciais A3Es	Nº	Ação
Definição e documentação da política institucional para a garantia da Qualidade	Referencial 1	1	Calendarizar reuniões com todas as Unidades Orgânicas e todos os Serviços para divulgação e sensibilização da Política da Qualidade.
		2	Desenvolver documentação de suporte para o processo de avaliação da qualidade e formalizar mecanismos de monitorização e recolha de informação, avaliação e atuação, com melhor definição dos atores e das responsabilidades dos órgãos de gestão com impacto no SIGQ.
		3	Rever procedimentos de comunicação para melhorar os Processos de Comunicação Institucional.
Ensino-Aprendizagem	Referencial 2 a 5	4	Analisar os inquéritos pedagógicos, tornando-os numa ferramenta mais eficaz na análise do processo ensino-aprendizagem e enviar essa análise ao Conselho Pedagógico.
		5	Auscultação dos representantes dos estudantes no processo de ensino-aprendizagem.
		6	Elaborar Plano de Formação de docentes e respetiva monitorização.
		7	Elaborar um plano de ação específico para aumentar a taxa de resposta dos Questionários Pedagógicos e de satisfação.
Investigação e Desenvolvimento	Referencial 6	8	Definir indicadores complementares aos do Plano Estratégico para a Investigação e Desenvolvimento, em particular os que dizem respeito à valorização económica da I&D e transferência de conhecimento.
		9	Reforçar a participação das partes interessadas externas (empresas, autarquias e outras).
Colaboração Institucional e com a Comunidade	Referencial 7	10	Elaborar os procedimentos para os serviços em que estão em falta.
		11	Desenvolver uma plataforma de registo e controlo dos protocolos existentes.
		12	Desenvolver mecanismos de monitorização das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade.
Internacionalização	Referencial 8	17	Erasmus Mundus Submissão, no mínimo, de 1 proposta.
		18	Erasmus + Crescimento em 20% da mobilidade em todos os níveis Identificar e apoiar todos docentes e estudantes que possam participar em programas de mobilidade
		19	Criar um inquérito para a mobilidade

Políticas de Gestão do Pessoal	Referencial 9	13	Elaborar o Manual de Competências e Funções.
		14	Utilizar o Portal do Colaborador como plataforma do sistema de avaliação dos funcionários modo a torná-lo mais eficaz.
		15	Relatório de Avaliação do Pessoal não Docente
Serviços de Apoio	Referencial 10	16	Certificar os serviços pela norma NP ISO 9001:2015.
Articulação entre o SIGQ e os órgãos de gestão da Instituição	Referencial 1	20	Reforçar as estruturas de apoio ao SIGQ.
		21	Utilização da plataforma de gestão documental, no sentido de desmaterializar os processos e obter ganhos de eficiência na execução dos procedimentos, contribuindo para a desburocratização e para maior articulação dos atores do sistema
Participação das partes interessadas	Referencial 1	22	Aumentar a ligação aos antigos estudantes/entidades empregadoras como forma de auscultação do mercado de trabalho e de melhoria da qualidade da oferta educativa.
		23	Elaborar relatório de empregabilidade
Publicação de informação relevante para as Partes Interessadas	Referencial 12	24	Melhoria contínua da eficiência do portal institucional
		25	Alterar o texto introdutório no link da página web, tornando-o mais próximo das partes interessadas e direcionando a mensagem para a melhoria contínua.
		26	Disponibilizar em todos os locais com atendimento, poster informativo com QRCode para apresentação de reclamação, e QRCode para apresentação de elogio e sugestão.
		27	Alterar o formulário no sentido de solicitar sempre a identificação para que o sistema possa dar resposta ao reclamante em todas as situações.
		28	Acrescentar no formulário opção de identificação do Serviço/Área visada para facilitar a tramitação dos processos e resolução pelos respetivos Gestores
Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de Garantia da Qualidade	Referencial 1	29	Refletir sobre o Plano da Qualidade do ano anterior por forma a identificar as dificuldades encontradas na sua execução, monitorizando o seu cumprimento.
		30	Elaborar o Plano SIGQ para o ano letivo seguinte
		31	Elaborar o quadro de Indicadores
		32	Elaborar o Regulamento do SIGQ

CONCLUSÃO

Apesar da evidência de instrumentos de monitorização para a Gestão e Garantia da Qualidade é crucial continuar a fortalecer estes mecanismos e aperfeiçoar o Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA Gaia, procurando instaurar uma cultura de qualidade transversal aos diversos processos organizacionais, contribuindo para a excelência em todas as áreas de atuação.

Deste modo, reforça-se a importância da disseminação de uma Política Institucional da Qualidade bem definida, considerando a Qualidade como um mecanismo de gestão estratégica e não apenas como uma recolha sistemática de informação.

**ANEXO I - Relatório Anual de Atividades do Centro de Informática
e Multimédia do Ano Letivo 2021/2022**



Relatório

Anual de Atividades

Centro de Informática e Comunicação

Ano letivo 2021/2022

Conteúdo

1. Introdução.....	4
2. Análise das Atividades Desenvolvidas	4
3. Ações de Melhoria	4
4. Conclusão	4

1. Introdução

O Relatório de Atividades visa avaliar o desempenho do serviço na execução do Plano de Atividades elaborado para o presente ano letivo, bem como referenciar todas as melhorias ao plano original.

2. Análise das Atividades Desenvolvidas

Objetivo	Resultados-chave	Resultados atingidos	%	Notas
Atualização/manutenção de equipamentos	Equipamentos operacionais	Equipamentos funcionais	100	Laboratórios e salas teóricas
Aquisição/renovação de licenças de Software	Software licenciado	Todos	100	
Correção e redimensionamento do sistema informático de apoio às aulas lecionadas à distância e em modo misto	Melhores condições para aulas à distância	Pleno funcionamento	100	

3. Ações de Melhoria

Propostas de Melhoria	Prioridade	Observações	Objetivos a atingir	Indicadores
Reestruturação dos espaços de bancada dos laboratórios	Imediata		Melhores condições para as atividades letivas em laboratório	
Introdução interatividade nos espaços de leccionamento	Média		Dotar os espaços de mais e melhores ferramentas de apoio ao ensino	

4. Conclusão

Os objetivos traçados inicialmente no plano de atividades foram integralmente cumpridos.

**ANEXO J - Relatório de Empregabilidade - Inquérito a Estudantes
Diplomados do Ano Letivo 2021/2022**



instituto politécnico de gestão e tecnologia

RELATÓRIO DE EMPREGABILIDADE

Inquéritos a estudantes diplomados no ano letivo
2021/2022

ENSIGAIA – Educação e Formação, Soc. Unipessoal, Lda.

Entidade instituidora do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Rua Diogo de Macedo, n.º 192 | 4400-107 Vila Nova de Gaia | NIF: 504822047

Tel. + 351 22 377 29 80 | Fax + 351 22 377 29 85 | email: info@islagaia.pt | <https://www.islagaia.pt/pt/>

Conteúdo

Índice de Tabelas.....	3
1. O Relatório de Empregabilidade – breve enquadramento	1
2. O que é o Relatório de Empregabilidade?	2
3. O Questionário	3
3.1. O Questionário – Estrutura	3
3.2. Entrada no mercado de trabalho	3
3.3. Percorso profissional posterior	3
3.4. Formação concluída	3
3.5. Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios	4
4. Metodologia	5
5. Resultados – Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	6
5.1. Caracterização geral dos inquiridos	6
5.1.1. Caracterização dos inquiridos quanto ao género	6
5.1.2. Caracterização dos inquiridos quanto à nacionalidade	6
5.1.3. Caracterização dos inquiridos quanto ao local de residência.....	7
5.2. Percorso Académico.....	7
5.2.1 Situação ocupacional no último ano do curso	7
5.2.2 Participação em programas de mobilidade / intercâmbio, estágios durante o curso.....	8
5.3. Satisfação com a Formação.....	8
5.3.1. Avaliação da formação recebida.....	8
5.3.2. Avaliação do grau de adequação da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho.....	9
5.3.3. Considera como possibilidade frequentar outro curso ou atividades de formação pós-graduada na Instituição.....	9
5.4. Entrada no Mercado de Trabalho	10
5.4.1. Entrada no mercado de trabalho.....	10
5.4.2. O primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação do curso.....	11
5.4.3. Principais dificuldades que considera na origem da obtenção do primeiro emprego na área	11
5.4.4. Percorso profissional posterior.....	12
6. Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios	14
7. Resultados – Licenciaturas e Mestrados	15
7.1. Caracterização geral dos inquiridos	15

7.1.1.	Caracterização dos inquiridos quanto ao género	15
7.1.2.	Caracterização dos inquiridos quanto ao local de residência.....	15
7.2.	Percurso Académico.....	16
7.3.	Satisfação com a Formação.....	17
7.4.	Situação Atual	18
7.4.1.	Situação atual	18
7.4.2.	Percurso laboral.....	19
7.5.	Primeiro Emprego	20
7.5.3.	Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios	21
8.	Conclusão	22

Índice de Tabelas

<i>Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa CTeSP</i>	5
<i>Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Licenciaturas e Mestrado</i>	5
<i>Tabela 3 - Caracterização quanto ao Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios</i>	14
<i>Tabela 4 - Participação em programas de mobilidade e/ou estágios</i>	16

Índice de Gráficos

<i>Gráfico 1 - Caracterização dos diplomados inquiridos por Género</i>	6
<i>Gráfico 2 - Caracterização dos diplomados inquiridos por nacionalidade</i>	6
<i>Gráfico 3 - Caracterização dos diplomados inquiridos por local de residência</i>	7
<i>Gráfico 4 - Caracterização dos diplomados quanto à situação ocupacional no último ano do curso</i>	7
<i>Gráfico 5 - Avaliação da formação recebida</i>	8
<i>Gráfico 6 - Avaliação o grau de adequação da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho</i>	9
<i>Gráfico 7 - Considera como possibilidade frequentar outro curso ou atividades de formação pós-graduada na Instituição</i>	9
<i>Gráfico 8 - Principais motivações que levaram o/a levaram a prosseguir os estudos</i>	10
<i>Gráfico 9 - Após a conclusão do curso, em média quanto tempo esteve à procura de emprego</i>	10
<i>Gráfico 10 - O primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação do curso</i>	11
<i>Gráfico 11 - Principais dificuldades que considera na origem da obtenção do primeiro emprego na área</i>	11
<i>Gráfico 12 - Caracterização das formas como obtiveram o primeiro emprego</i>	12
<i>Gráfico 13 - Tipo de vínculo laboral dos diplomados</i>	13
<i>Gráfico 14 - Caracterização dos diplomados inquiridos por Género</i>	15
<i>Gráfico 15 - Caracterização dos diplomados inquiridos por local de residência</i>	15
<i>Gráfico 16 - Situação ocupacional no último ano do curso</i>	16
<i>Gráfico 17 - Avaliação global da formação recebida</i>	17
<i>Gráfico 18 - Avaliação global da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho</i>	17
<i>Gráfico 19 - Considera como possibilidade frequentar outro curso ou atividades de formação pós-graduada na Instituição?</i>	18
<i>Gráfico 20 - Caracterização dos diplomados inquiridos quanto à procura de emprego</i>	18
<i>Gráfico 21 - Caracterização do percurso dos diplomados inquiridos até à obtenção do 1º emprego</i>	19
<i>Gráfico 22 - A conclusão do curso trouxe melhorias para a sua atividade profissional</i>	19
<i>Gráfico 23 - Principais motivações que o(a) levaram a prosseguir os estudos</i>	20
<i>Gráfico 24 - O primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação do curso</i>	20
<i>Gráfico 25 - Tipo de organização/empresa</i>	21

1. O Relatório de Empregabilidade – breve enquadramento

Na Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto, que regulamenta o Regime Jurídico de Avaliação do Ensino Superior, define-se no Artigo 18.º, alínea e) ser responsabilidade das Instituições de Ensino Superior “publicar, regularmente, informação quantitativa e qualitativa, atualizada, imparcial e objetiva” sobre os ciclos de estudo e graus ministrados (i), bem como informação acerca da ‘monitorização do projeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade” (ii).

No mesmo sentido estipula-se no n.º 2, alínea j) do artigo 162º do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro), cabe às Instituições de Ensino Superior disponibilizar anualmente informação sobre “os índices de aproveitamento e de insucesso escolar, bem como de empregabilidade dos ciclos de estudo ministrados (...)”.

Acresce a estes imperativos legais o facto de a monitorização da situação profissional dos diplomados ser um dos principais indicadores para aferir da qualidade e da melhoria contínua da formação e dos serviços oferecidos pelo ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.

2. O que é o Relatório de Empregabilidade?

O Relatório de Empregabilidade é um documento que analisa a capacidade dos diplomados em conseguir emprego na sua área de formação, sendo considerado como uma ferramenta importante para avaliar a eficácia dos programas curriculares e o sucesso dos estudantes depois de graduado.

O objetivo do Relatório de Empregabilidade é fornecer aos estudantes, docentes e à Instituição uma compreensão clara do mercado de trabalho e das habilidades necessárias para ter sucesso nas carreias escolhidas e essencialmente ajudar a identificar lacunas no programa curricular e ajustar os programas de estudo para suprimir às necessidades do mercado de trabalho atual.

3. O Questionário

3.1.O Questionário – Estrutura

Secção do questionário que procura identificar dados gerais sobre os diplomados nomeadamente no que se refere ao Ciclo de Estudos no qual se graduou, idade, género e distrito de residência atual.

3.2.Entrada no mercado de trabalho

Secção onde se inquire o diplomado acerca do processo de entrada no mercado de trabalho, sendo registadas as informações relativas ao tempo que decorreu entre o término do seu ciclo de estudos até ao ingresso no mercado de trabalho bem como a forma como, em caso de emprego ativo, o diplomado obteve a sua primeira colocação.

3.3.Percurso profissional posterior

Secção que procura aferir sobre a situação profissional do diplomado, designadamente, quanto à sua situação profissional atual (evolução após primeiro emprego) e também quanto à sua situação contratual (estável versus precária).

3.4.Formação concluída

Nesta secção o diplomado é convidado a classificar a qualidade da formação recebida, sendo questionado sobre em que medida sente que a formação recebida o preparou para a vida ativa, utilizando-se para tal uma escala de resposta de 1 a 5 em que:

O número **1** corresponde a **Nada satisfeito**;

O número **2** corresponde a **Pouco satisfeito**;

O número **3** corresponde a **Satisfeito**;

O número **4** corresponde a **Muito satisfeito**;

O número **5** corresponde a **Excecionalmente satisfeito**.

3.5.Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios

A fechar o questionário avalia-se o conhecimento do diplomado sobre o Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios e suas atividades, e afere-se sobre a utilização do serviço e apoio prestado.

4. Metodologia

A disseminação dos Inquéritos de Empregabilidade foi realizada através de um questionário disponibilizado online na Plataforma ComQuest, a todos os Diplomados dos CTeSP, Licenciaturas e Mestrados. A notificação da disponibilização do referido questionário foi efetuada através de uma comunicação via correio eletrónico pelo Gabinete da Qualidade do Grupo Lusófona.

No caso do CTeSP, foram obtidas 12 respostas, numa amostra total de 62 diplomados que concluíram o curso no ano letivo 2021/2022 com uma taxa de resposta de cerca de 19,35%, (conforme tabela 1).

Curso	N.º Inquiridos	N.º Respostas	% Respostas
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	14	4	29%
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	8	2	25%
Contabilidade e Gestão	6	1	17,00%
Redes e Sistemas Informáticos	12	1	8,33%
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	7	1	14,00%
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	12	2	17,00%
Comunicação Digital	3	1	33,00%
Total	62	12	19,35%

Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa CTeSP

No caso das Licenciaturas e Mestrados, foram obtidas 20 respostas, numa amostra total de 113 diplomados que concluíram o curso no ano letivo 2021/2022 com uma taxa de resposta de cerca de 17,70% (conforme tabela 2).

Curso	N.º Inquiridos	N.º Respostas	% Respostas
Gestão de Empresas (L)	31	5	16,13%
Gestão de Recursos Humanos (L)	30	4	13,33%
Gestão de Recursos Humanos (M)	15	2	13,33%
Sistemas Multimédia (L)	10	2	20,00%
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	3	2	66,67%
Comunicação e Tecnologia Digital	13	3	23,08%
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (M)	1	1	100,00%
Engenharia da Segurança do Trabalho	10	1	10,00%
Total	113	20	17,70%

Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Licenciaturas e Mestrado

Legenda: L – Licenciatura | M – Mestrado

5. Resultados – Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

5.1. Caracterização geral dos inquiridos

Tendo em conta o total de inquiridos foi possível aferir os seguintes dados na caracterização geral dos diplomados do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.

5.1.1. Caracterização dos inquiridos quanto ao género

No que respeita ao género, o universo de inquiridos tem a seguinte composição: 83,33% do sexo feminino e 16,67% do sexo masculino (gráfico 1).

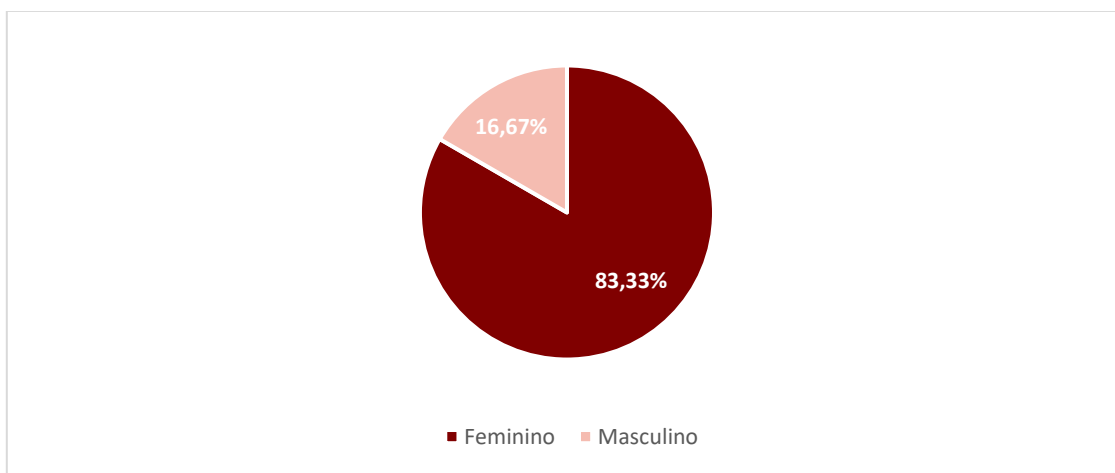


Gráfico 1 - Caracterização dos diplomados inquiridos por Género

5.1.2. Caracterização dos inquiridos quanto à nacionalidade

No que respeita à nacionalidade, o universo de inquiridos tem a seguinte composição: 91,67% são de nacionalidade portuguesa e 8,33% são de nacionalidade dos CPLP (gráfico 2).

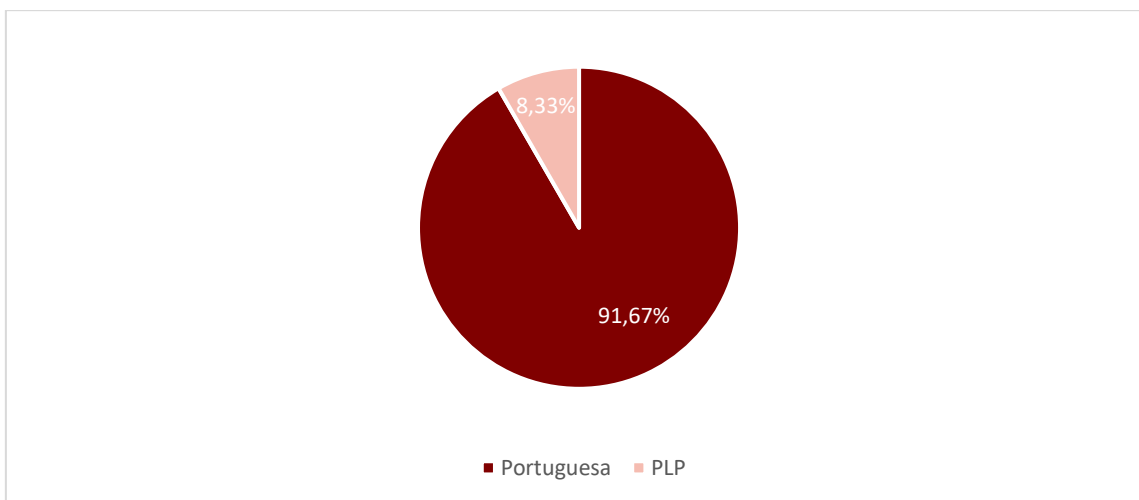


Gráfico 2 - Caracterização dos diplomados inquiridos por nacionalidade

5.1.3. Caracterização dos inquiridos quanto ao local de residência

No que respeita ao local de residência, os dados recolhidos permitem-nos aferir que cerca de 83,33% diplomados inquiridos do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia residem atualmente no distrito do Porto e 16,67% dos diplomados reside no distrito de Aveiro, conforme se apresenta no gráfico 3.

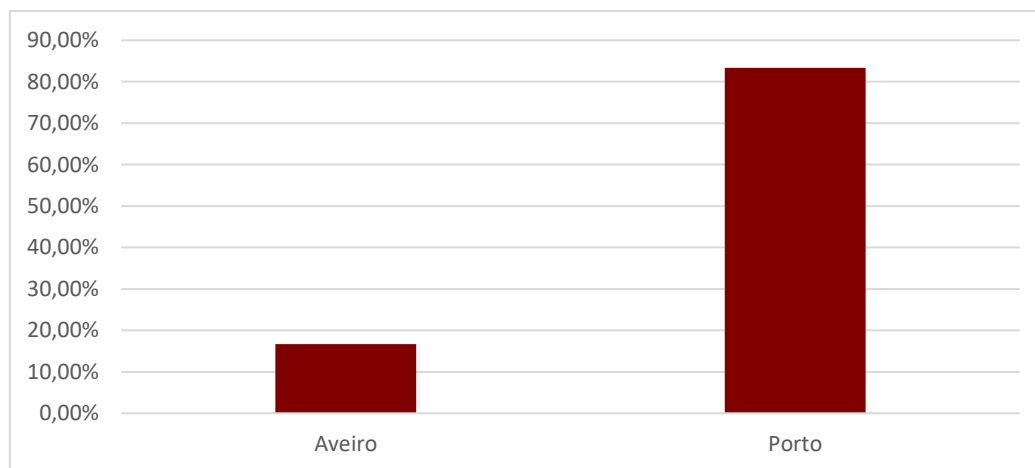


Gráfico 3 - Caracterização dos diplomados inquiridos por local de residência

5.2. Percurso Académico

5.2.1 Situação ocupacional no último ano do curso

No que se refere à situação ocupacional no último ano do curso, verifica-se que 50% dos estudantes apenas exercem essa atividade, 25% são trabalhadores-estudantes a tempo inteiro e os restantes 25% são trabalhadores-estudantes a tempo parcial (gráfico 4).

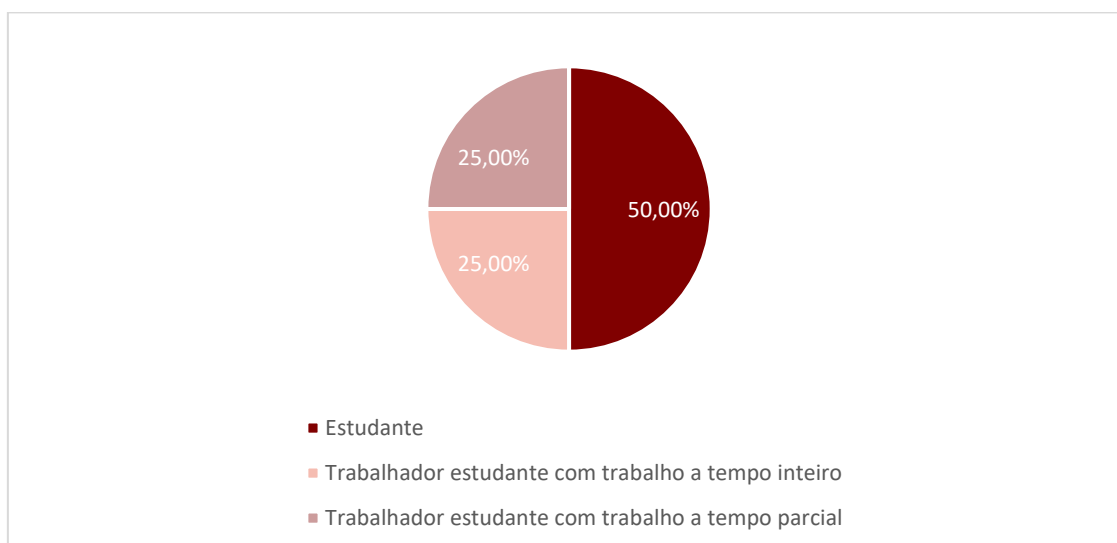


Gráfico 4 - Caracterização dos diplomados quanto à situação ocupacional no último ano do curso

5.2.2 Participação em programas de mobilidade / intercâmbio, estágios durante o curso

Os estudantes referiram que não participaram em qualquer programa de mobilidade/intercâmbio, também se questionou sobre a participação em estágios de verão ou estágios extracurriculares durante o curso e as respostas foram 100% negativas.

Participou em programas de mobilidade / intercâmbio durante o curso?

Sim		0%
Não	12	100%

Participou em estágios de verão ou estágios extracurriculares durante o curso?

Sim		0%
Não	12	100%

Gráfico 5 – Participação em programas de mobilidade/intercâmbio, estágios durante o curso

5.3.Satisfação com a Formação

5.3.1. Avaliação da formação recebida

Sobre a formação recebida 83,33% dos estudantes consideraram que a formação recebida foi muito boa e 16,67% foi boa, o que permite dizer que a formação tem qualidade.

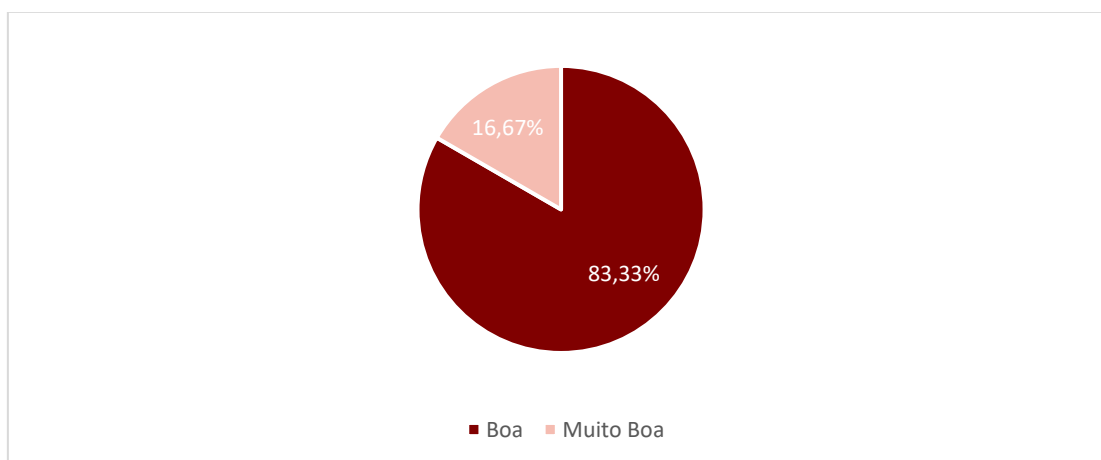


Gráfico 5 - Avaliação da formação recebida

5.3.2. Avaliação do grau de adequação da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho

Sobre a avaliação do grau de adequação da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho, 8,33% dos diplomados considera a formação muito adequada, 66,67% considera a formação adequada e 25% dos estudantes não sabem ou não respondem. Podemos concluir que a formação está enquadrada com as necessidades do mercado de trabalho (conforme gráfico 6).



Gráfico 6 - Avaliação o grau de adequação da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho

5.3.3. Considera como possibilidade frequentar outro curso ou atividades de formação pós-graduada na Instituição

Relativamente à possibilidade de frequentar outro curso ou atividade de formação pós-graduada na Instituição, 41,67% dos estudantes considera que sim e 58,33%, não (conforme gráfico 7).

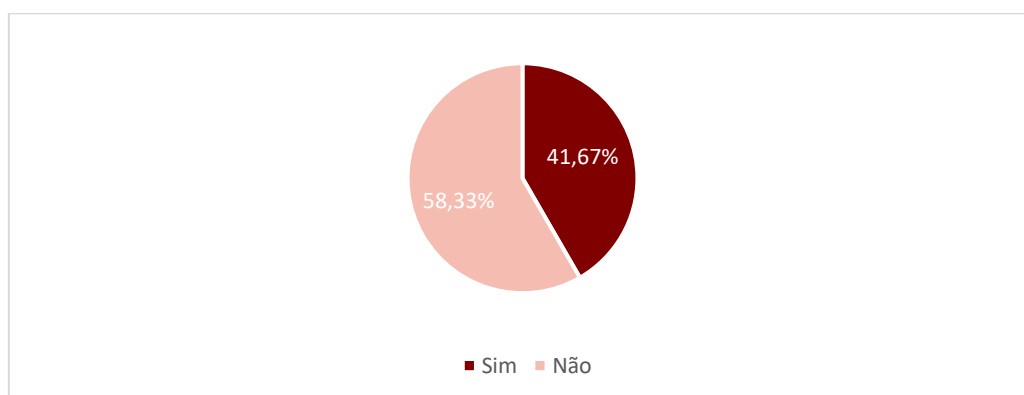


Gráfico 7 - Considera como possibilidade frequentar outro curso ou atividades de formação pós-graduada na Instituição

5.3.3 As principais motivações que o/a levaram a prosseguir os estudos

Sobre as principais motivações que levaram os estudantes a prosseguir os estudos, 93,33% dos diplomados considerou que poderia aumentar as oportunidades de emprego e apenas 6,67% dos diplomados foi para continuar a obter benefícios no emprego.

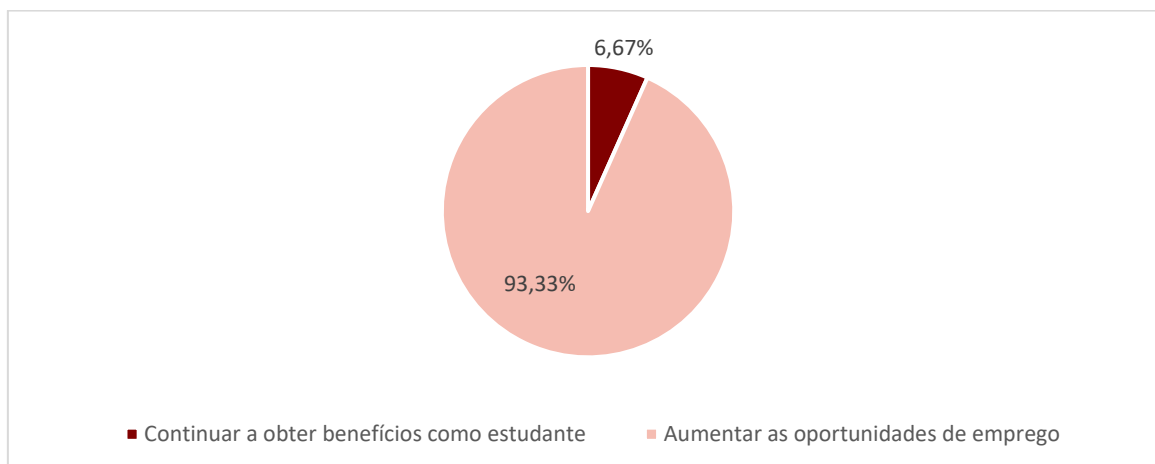


Gráfico 8 - Principais motivações que levaram o/a levaram a prosseguir os estudos

5.4. Entrada no Mercado de Trabalho

5.4.1. Entrada no mercado de trabalho

No referente à entrada na vida profissional ativa os dados indicam que 33,33% dos diplomados começaram a trabalhar após 1 ano de ter terminado o curso, conforme se pode constatar no gráfico 9.

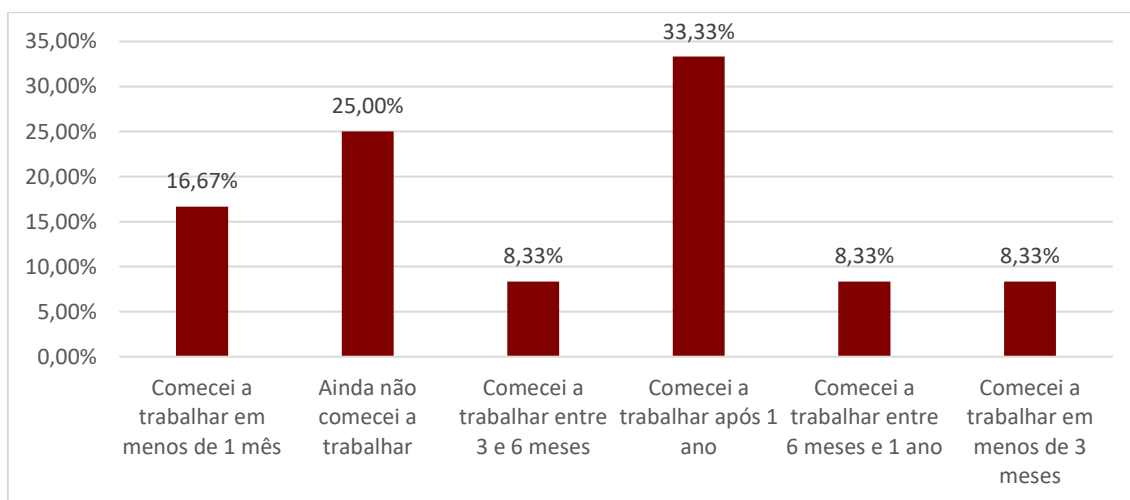


Gráfico 9 - Após a conclusão do curso, em média quanto tempo esteve à procura de emprego

5.4.2. O primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação do curso

O primeiro emprego dos diplomados após a conclusão do curso, 66,67% dos inquiridos não foi na área de formação do curso e apenas 8,33% dos diplomados, conseguiram o primeiro emprego na área de formação.

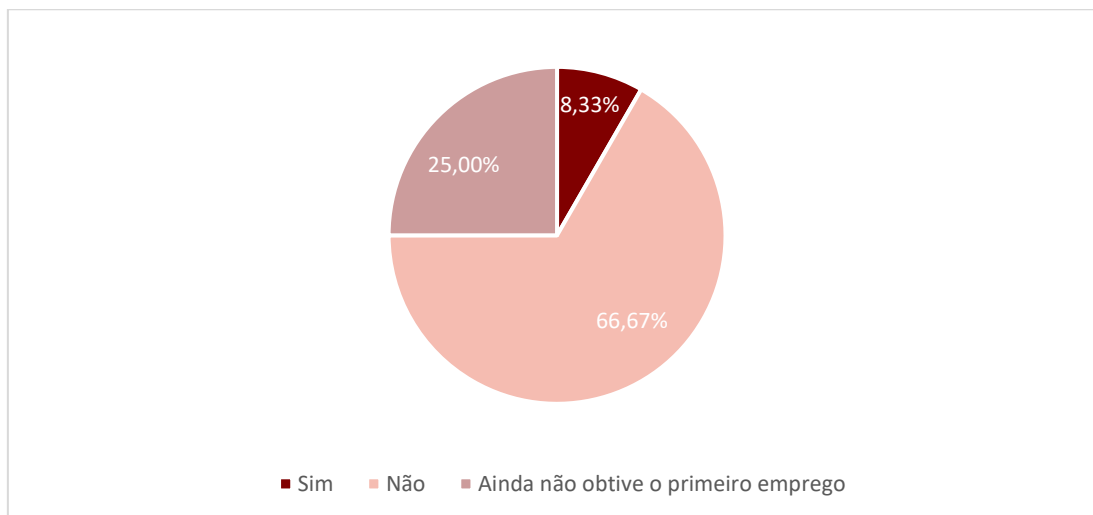


Gráfico 10 - O primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação do curso

5.4.3. Principais dificuldades que considera na origem da obtenção do primeiro emprego na área

Relativamente às principais dificuldades que consideraram na origem da obtenção do primeiro emprego na área, 91,67% dos diplomados considera a falta de experiência profissional na área e 8,33% considera a pouca oferta de emprego na área.

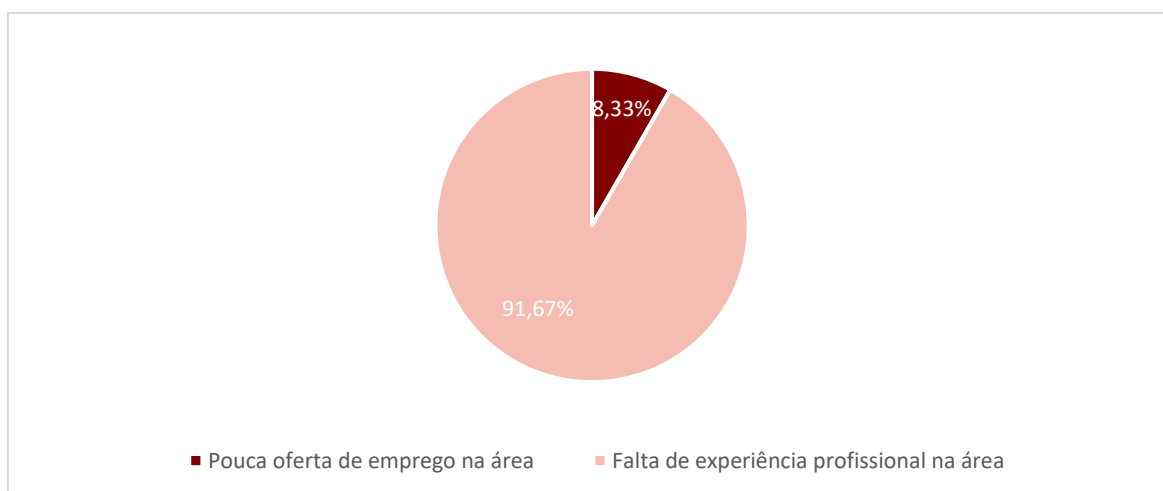


Gráfico 11 - Principais dificuldades que considera na origem da obtenção do primeiro emprego na área

5.4.4. Percurso profissional posterior

No que respeita ao percurso profissional desenvolvido pelos diplomados após conclusão da sua formação, de entre os inquiridos 33,33% obteve o primeiro emprego através de resposta a anúncio e 8,33% começou a trabalhar na empresa/organização onde realizou o estágio curricular (gráfico 12).

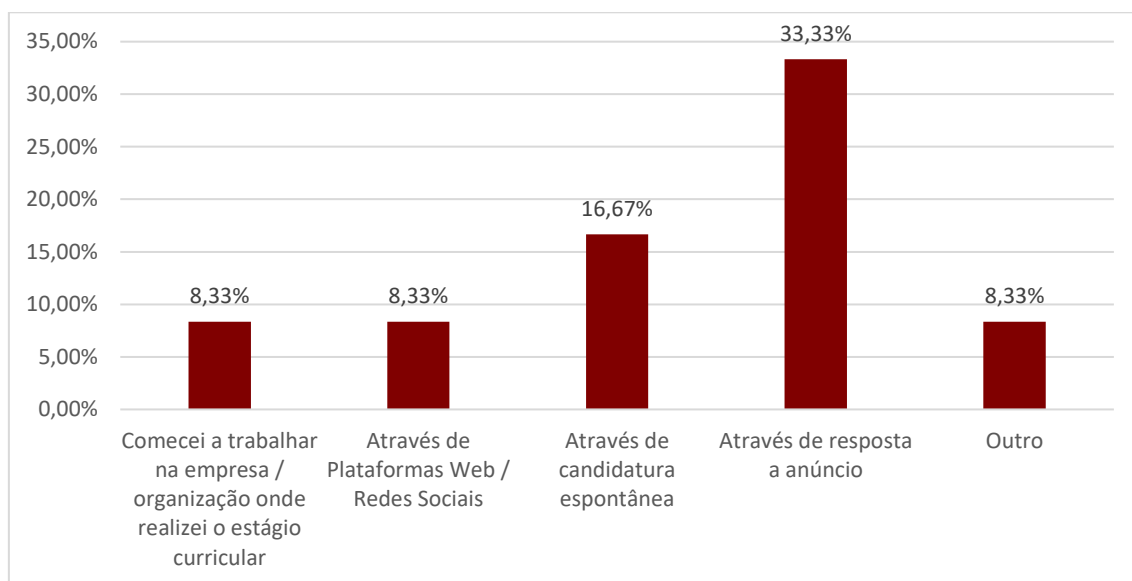


Gráfico 12 - Caracterização das formas como obtiveram o primeiro emprego

5.4.5. Tipo de vínculo laboral

No que se refere ao tipo de vínculo laboral, 50% dos diplomados inquiridos o contrato de trabalho é a termo certo, 25% tem um contrato de trabalhe efetivo e os restantes 25% são trabalhadores independentes.

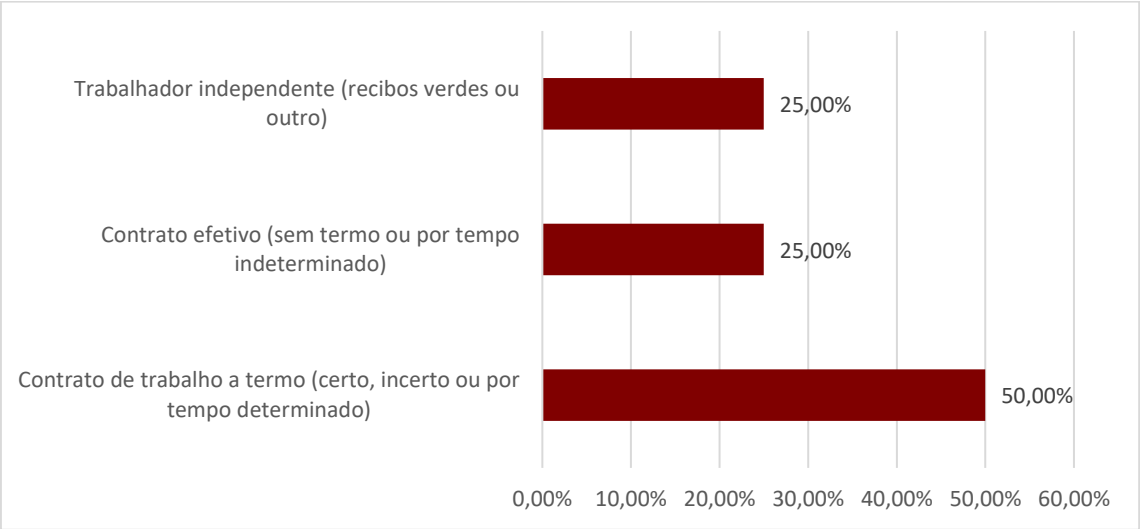


Gráfico 13 - Tipo de vínculo laboral dos diplomados

6. Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios

Quanto ao conhecimento dos diplomados sobre o Portal de Emprego, disponibilizado pelo ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, verificou-se que apenas 16,67% dos diplomados conhece o Portal de Emprego, enquanto 83,33% diz desconhecer a existência do portal (Tabela 3).

Em relação ao Gabinete de Estágios, e à utilização do mesmo por parte dos diplomados inquiridos verificou-se que 100% dos inquiridos não recorreu ao Gabinete.

Conhece o portal de emprego do Grupo Lusófona?	
Sim	16,67%
Não	83,33%
Alguma vez recorreu ao Gabinete de Estágios da Instituição que frequenta?	
Sim	0,00%
Não	0,00%
Se recorreu ao gabinete de estágios:	
Obteve o apoio pretendido?	
Sim	0,00%
Não	100,00%
Qual o tipo de apoio requerido?	
Obtenção de estágio curricular	0,00%
Outro tipo de apoio	0,00%
Obtenção de informações sobre oportunidades e ofertas de trabalho	0,00%

Tabela 3 - Caracterização quanto ao Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios

7. Resultados – Licenciaturas e Mestrados

7.1. Caracterização geral dos inquiridos

Tendo em conta o total de inquiridos foi possível aferir os seguintes dados na caracterização geral dos diplomados do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.

7.1.1. Caracterização dos inquiridos quanto ao género

No que respeita ao género, o universo de inquiridos tem a seguinte composição: 40% do sexo feminino e 60% do sexo masculino (gráfico 14).

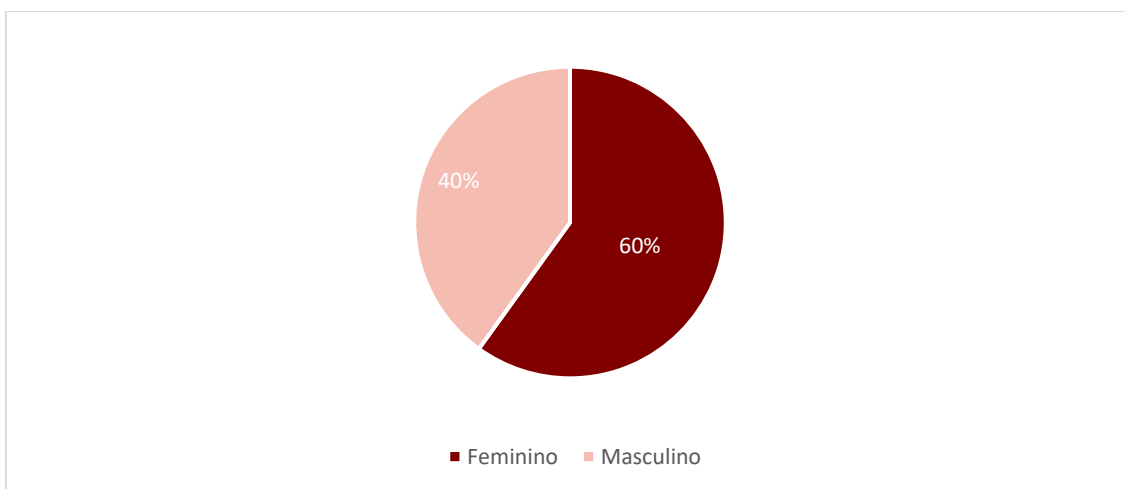


Gráfico 14 - Caracterização dos diplomados inquiridos por Género

7.1.2. Caracterização dos inquiridos quanto ao local de residência

No que respeita ao local de residência os dados recolhidos permitem-nos concluir que cerca de 70% diplomados inquiridos do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia residem atualmente no distrito do Porto, os restantes diplomados estão distribuídos por Braga, Aveiro e Santarém com igual percentagem conforme se apresenta no gráfico 15.

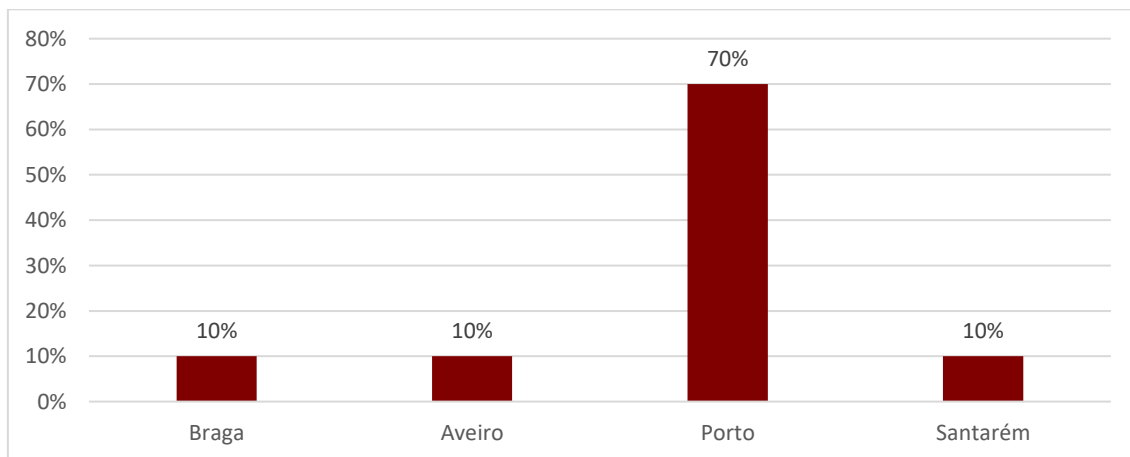


Gráfico 15 - Caracterização dos diplomados inquiridos por local de residência

7.2. Percurso Académico

7.2.1. Situação ocupacional no último ano do curso

No que se refere à situação ocupacional no último ano em que frequentou o curso 55% dos diplomados eram também trabalhadores a tempo inteiro, 30% apenas estudavam e 15% trabalhavam a tempo parcial, como refere no gráfico 16.

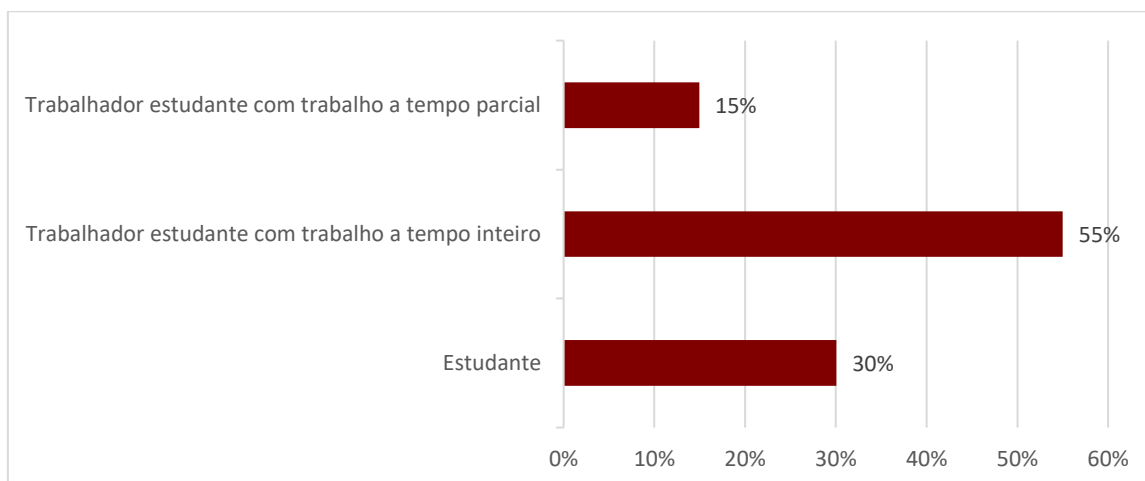


Gráfico 16 - Situação ocupacional no último ano do curso

Relativamente à participação em programas de mobilidade/intercâmbio durante o curso 100% dos estudantes responderam que não.

A participação em estágios extracurriculares durante o curso também não teve grande adesão, com 95% dos estudantes a responderem que não frequentaram estágios. Para concluírem o curso 70% dos estudantes responderam que não foi obrigatório frequentar estágio curricular para concluir o curso.

Participou em programas de mobilidade / intercâmbio durante o curso?

Sim	0%
Não	100%

Participou em estágios de verão ou estágios extracurriculares durante o curso?

Sim	5%
Não	95%

Para completar o seu curso, foi obrigatório frequentar estágio curricular?

Sim	0%
Não	70%

Se realizou estágio curricular para conclusão do curso, o mesmo decorreu em:

Portugal	0%

Participou em atividades extracurriculares durante o seu percurso académico?

Sim	
Não	5%

Tabela 4 - Participação em programas de mobilidade e/ou estágios

7.3. Satisfação com a Formação

7.3.1. Avaliação globalmente da formação recebida

Em relação a como os estudantes avaliam a formação recebida, 60% dos estudantes considera que a formação foi boa, 20% muito boa e os restantes, suficiente.

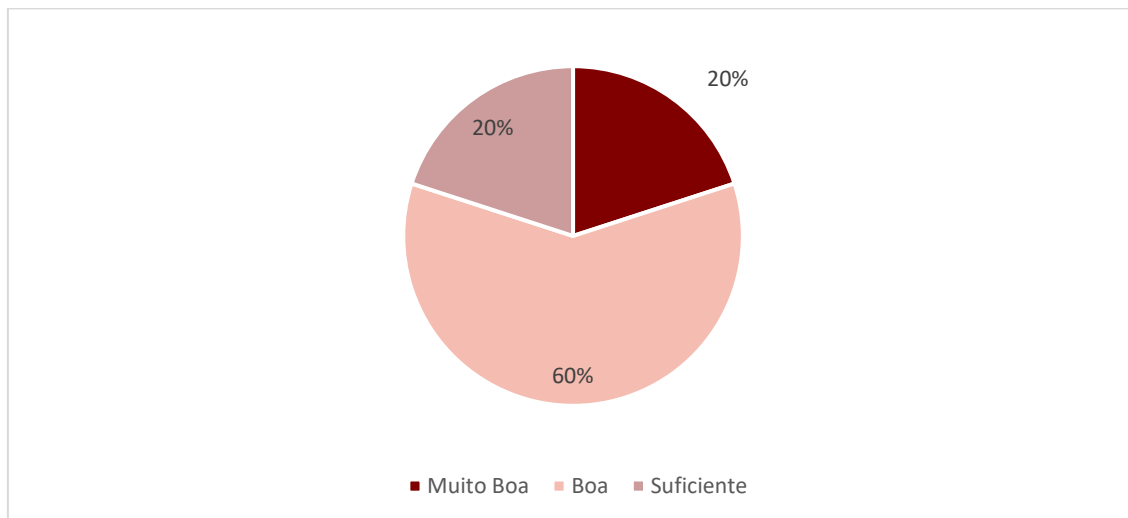


Gráfico 17 - Avaliação global da formação recebida

7.3.2. Avaliação do grau de adequação da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho

Em relação à avaliação do grau de adequação da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho, verificou-se que 85% dos estudantes considerou que a formação recebida é adequada, 10% muito adequada e apenas 5% considera pouco adequada.

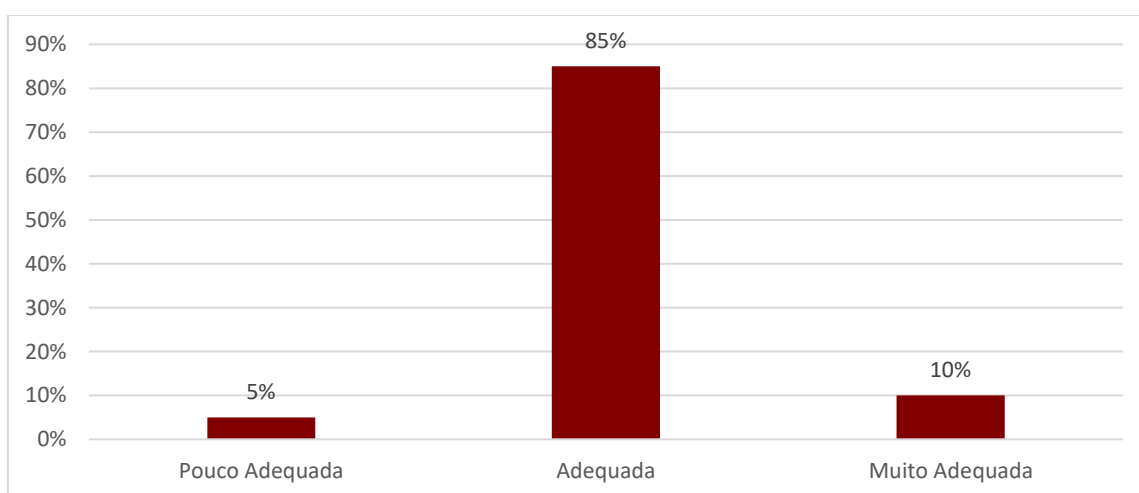


Gráfico 18 - Avaliação global da formação recebida face às necessidades do mercado de trabalho

7.3.3. Considera como possibilidade frequentar outro curso ou atividades de formação pós-graduada na Instituição

Foi questionado aos diplomados se consideravam a possibilidade de frequentar outro curso ou atividade de formação pós-graduada na Instituição, cerca de 40% dos diplomados responderam que sim, contra 60% dos que responderam que não.

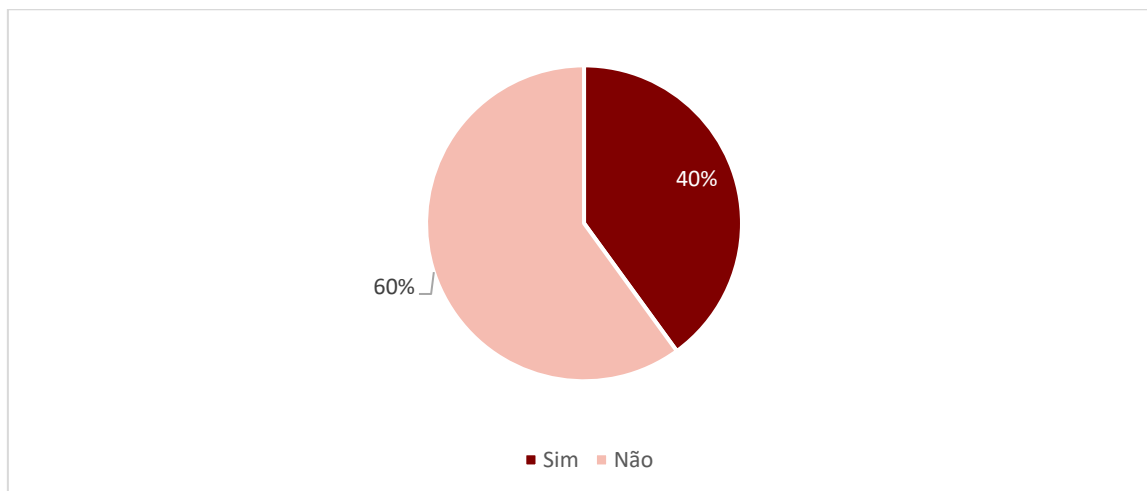


Gráfico 19 - Considera como possibilidade frequentar outro curso ou atividades de formação pós-graduada na Instituição?

7.4. Situação Atual

7.4.1. Situação atual

No referente à situação atual dos diplomados os dados indicam que 70% dos diplomados está empregado, 15% é trabalhador-estudante e os restantes 15% são desempregados (gráfico 20).

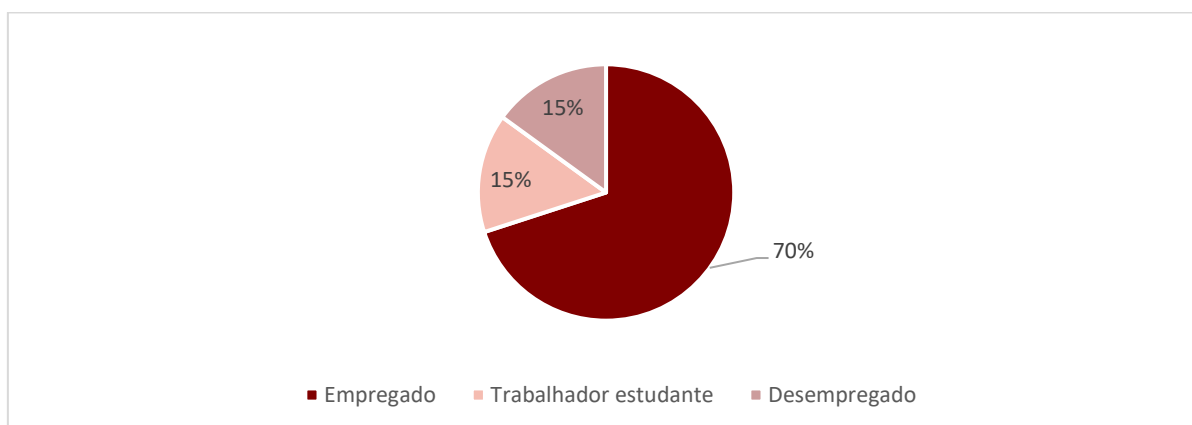


Gráfico 20 - Caracterização dos diplomados inquiridos quanto à procura de emprego

7.4.2. Percurso laboral

No que respeita ao percurso profissional desenvolvido pelos diplomados após conclusão da sua formação, de entre os inquiridos que já se encontram a trabalhar quando responderam a este questionário, cerca de 70% mudaram de emprego (para emprego fora da área do Curso), 15% dos diplomados, em igual percentagem, mudaram de emprego para um emprego dentro da área do curso e os restantes continuam no mesmo emprego com que iniciaram a atividade profissional. (gráfico 21).

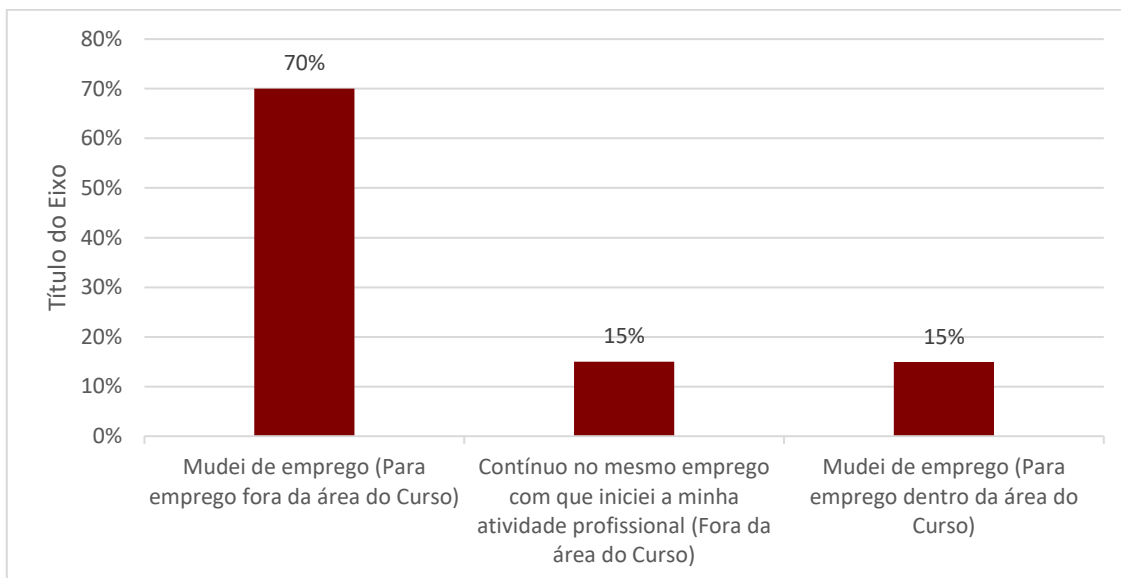


Gráfico 21 - Caracterização do percurso dos diplomados inquiridos até à obtenção do 1º emprego

7.4.3. A conclusão do curso trouxe melhorias para a atividade profissional

O gráfico 22 mostra que 90% dos diplomados inquiridos consideraram que a conclusão do curso proporcionou melhorias na sua atividade profissional, e 5% dos inquiridos em igual modo consideraram que não e/ou não sabe.

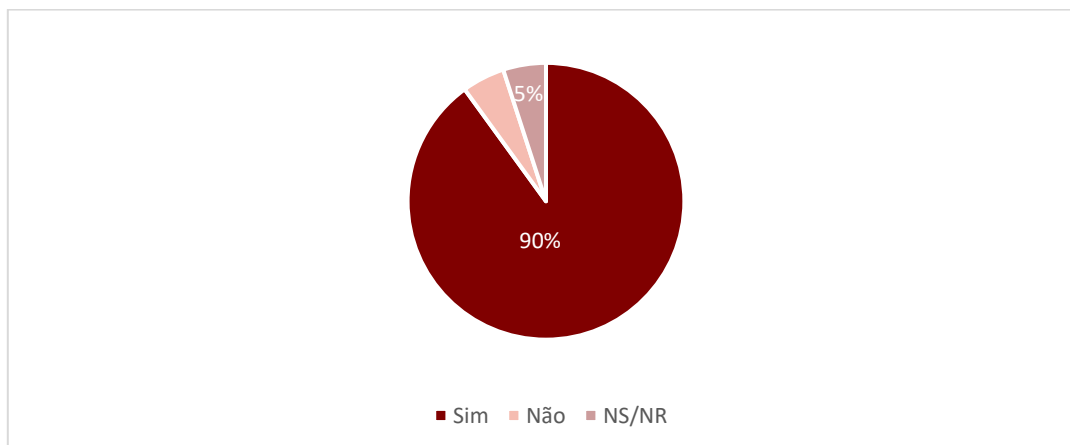


Gráfico 22 - A conclusão do curso trouxe melhorias para a sua atividade profissional

7.4.4. Principais motivações que o(a) levaram a prosseguir os estudos

Os diplomados, relativamente à questão sobre as motivações que levaram a prosseguir os estudos, responderam que as duas principais motivações com cerca de 27% cada foi o desenvolvimento de competências pessoais e continuar a obter benefícios como estudante. (Gráfico 23)

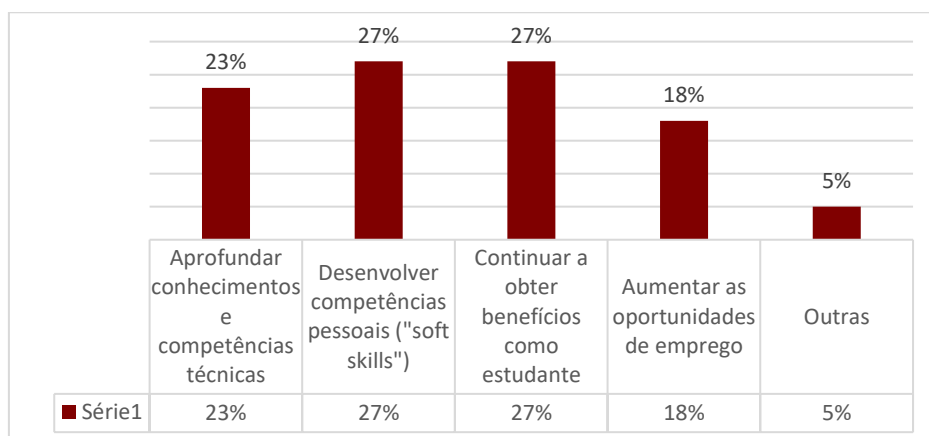


Gráfico 23 - Principais motivações que o(a) levaram a prosseguir os estudos

7.5.Primeiro Emprego

7.5.1. O primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação

Relativamente à questão sobre se o primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação 58% dos diplomados responderam que sim e 42% responderam que não.

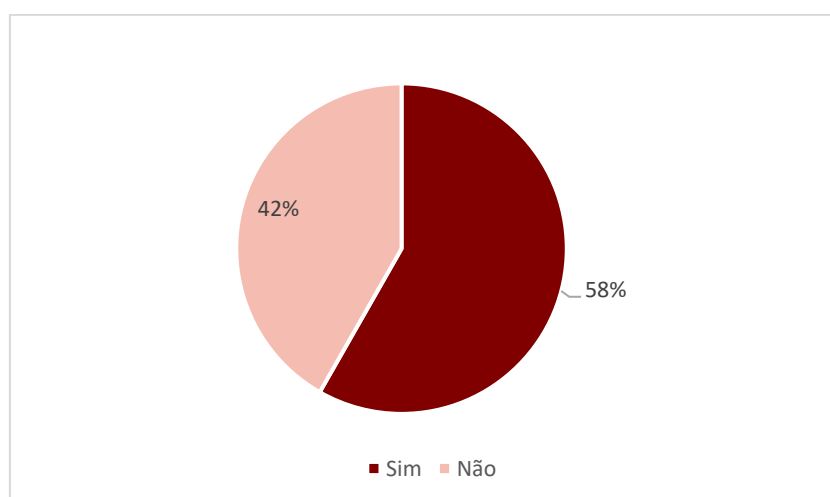


Gráfico 24 - O primeiro emprego após a conclusão foi na área de formação do curso

7.5.2. Qual o tipo de organização/empresa

A caracterização das empresas em que os diplomados começaram a trabalhar em percentagem iguais de 45% cada, foram em empresas privadas e publicas e apenas 10% em empresas mistas.

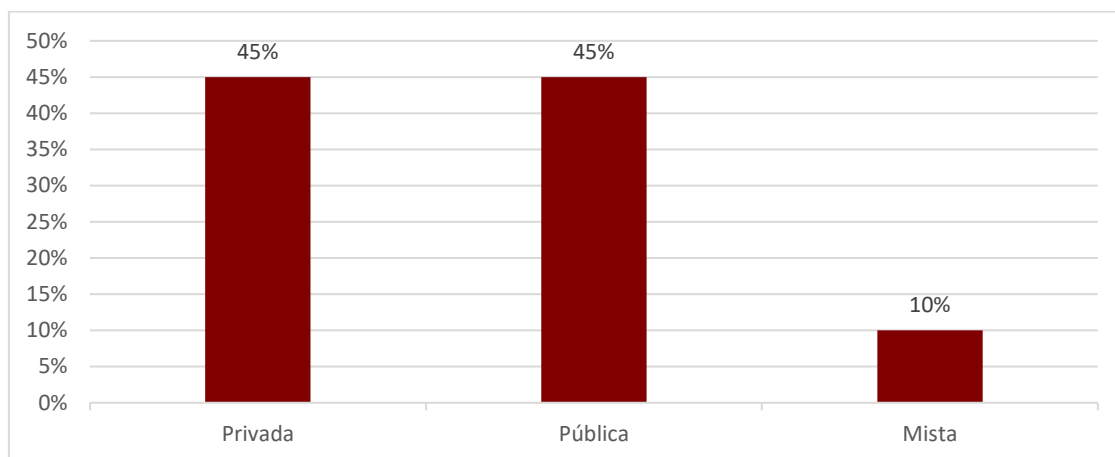


Gráfico 25 - Tipo de organização/empresa

7.5.3. Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios

Quanto ao conhecimento dos diplomados sobre o Portal de Emprego, disponibilizado pelo ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia, verificou-se que apenas 30% dos diplomados conhece o Portal de Emprego, enquanto 70% diz desconhecer a existência do portal (tabela 5).

Em relação ao Gabinete de Estágios, e à utilização do mesmo por parte dos diplomados inquiridos verificou-se que 100% dos inquiridos não recorreu a apoios disponibilizados pelo Gabinete de Estágios (tabela 5).

Conhece o portal de emprego do ISLA Gaia - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia?

Sim	30%
Não	70%

Alguma vez recorreu ao Gabinete de Estágios da Instituição que frequenta?

Sim	0%
Não	100%

Se recorreu ao gabinete de estágios:

Obteve o apoio pretendido?

Sim	0%
Não	65%

Tabela 5 - Caracterização quanto ao Serviço de Apoio à Criação de Emprego e Estágios

8. Conclusão

Com base nos resultados apresentados, é possível retirar algumas conclusões sobre a empregabilidade e satisfação dos diplomados dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP), Licenciaturas e Mestrados do Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia:

- **Taxa de Resposta:** A taxa de resposta aos inquéritos de empregabilidade foi relativamente baixa, com apenas 19,35% dos diplomados dos CTeSP e 17,70% dos diplomados de Licenciaturas e Mestrados. As taxas de resposta são baixas, mas mesmo assim houve um ligeiro aumento em relação ao ano passado.
- **Percursos Académicos:** A maioria dos diplomados dos CTeSP's, no último ano de curso exerceram apenas a atividade de estudante, no entanto, nas Licenciaturas, grande parte dos estudantes eram trabalhadores a tempo inteiro, o que revela uma percentagem significativa de trabalhadores-estudantes.
- **Satisfação com a formação:** A grande maioria dos diplomados que responderam ao questionário consideraram a formação recebida como boa e que está ajustada às necessidades do mercado de trabalho. No entanto, não consideram a possibilidade de frequentar outros cursos ou atividade de formação pós-graduada na Instituição.
- **Situação Atual:** Grande parte dos diplomados quando concluíram o curso já estavam a trabalhar e consideraram que a conclusão do curso trouxe melhorias para a sua vida profissional. Verifica-se também que a maioria dos diplomados do CTeSP's prosseguiram os estudos para a licenciatura e consideraram que o fato de continuarem a estudar permitirá aumentar as oportunidades de emprego.
- **Primeiro Emprego:** Uma parte considerável dos diplomados consideraram como principal dificuldade na obtenção do primeiro emprego a falta de experiência profissional na área. Verifica-se que o primeiro emprego dos diplomados de CTeSP's foi com contrato de trabalho a termo, no entanto, os diplomados das Licenciaturas e Mestrados tem um contrato de trabalho efetivo.

- **Portal Emprego e Gabinete de Estágios:** Podemos considerar que praticamente todos dos diplomados não conhecem o portal de emprego/estágios do ISLA e nunca recorreram aos serviços.
- Em resumo, os resultados sugerem que os diplomados dos CTeSP, Licenciaturas e Mestrados do Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia têm uma boa taxa de inserção no mercado de trabalho, com a maioria a conseguir emprego estável e expressando satisfação com a formação recebida. No entanto, há espaço para melhorias na divulgação e utilização dos serviços de apoio oferecidos pela instituição.

**ANEXO K - Relatório de Análise - Inquérito de Satisfação de
Docentes do Ano Letivo 2022/2023**



instituto politécnico de gestão e tecnologia

RELATÓRIO DE ANÁLISE

Inquérito de Satisfação de Docentes do ano letivo
2022/2023

ENSIGAIA – Educação e Formação, Soc. Unipessoal, Lda.

Entidade instituidora do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Rua Diogo de Macedo, n.º 192 | 4400-107 Vila Nova de Gaia | NIF: 504822047

Tel. + 351 22 377 29 80 | Fax + 351 22 377 29 85 | email: info@islagaia.pt | <https://www.islagaia.pt/pt/>

Índice

1.	O Relatório de Inquérito Satisfação – breve enquadramento	1
2.	O Questionário – Estrutura	2
3.	Metodologia	3
4.	Escola Superior de Gestão.....	4
4.1.	Resultados	5
4.1.1.	Licenciaturas.....	5
4.1.2.	Mestrados	9
4.1.3.	Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	13
5.	Escola Superior de Tecnologia.....	17
5.1.	Resultados	18
5.1.1.	Licenciaturas.....	18
5.1.2.	Mestrados	22
5.1.3.	Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	25
6.	Conclusão	29

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Gestão	4
Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior de Tecnologia.....	17

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Apoio oferecido pela Direção de curso	5
Gráfico 2 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio	5
Gráfico 3 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar.....	5
Gráfico 4 - Qualidade global dos serviços recebidos	6
Gráfico 5 - Apoio recebido pela Biblioteca.....	6
Gráfico 6 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino	6
Gráfico 7 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes	7
Gráfico 8 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores	7
Gráfico 9 - Classificação das condições dos bares.....	7
Gráfico 10 - Classificação das condições das instalações sanitárias	8
Gráfico 11 - Evolução das condições indicadas anteriormente	8
Gráfico 12 - Apoio oferecido pela Direção de curso	9
Gráfico 13 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio	9
Gráfico 14 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar.....	9
Gráfico 15 - Qualidade global dos serviços recebidos	10
Gráfico 16 - Apoio recebido pela Biblioteca.....	10
Gráfico 17 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino	10
Gráfico 18 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes	11
Gráfico 19 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores	11
Gráfico 20 - Classificação das condições dos bares.....	11
Gráfico 21 - Classificação das condições das instalações sanitárias	12
Gráfico 22 - Evolução das condições indicadas anteriormente	12
Gráfico 23 - Apoio oferecido pela Direção de curso	13
Gráfico 24 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio	13
Gráfico 25 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar.....	13
Gráfico 26 - Qualidade global dos serviços recebidos	14
Gráfico 27 - Apoio recebido pela Biblioteca.....	14
Gráfico 28 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino	14
Gráfico 29 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes	15
Gráfico 30 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores	15
Gráfico 31 - Classificação das condições dos bares.....	15
Gráfico 32 - Classificação das condições das instalações sanitárias	16
Gráfico 33 - Evolução das condições indicadas anteriormente	16
Gráfico 34 - Apoio oferecido pela Direção de curso	18
Gráfico 35 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio	18
Gráfico 36 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar.....	18
Gráfico 37 - Qualidade global dos serviços recebidos	19
Gráfico 38 - Apoio recebido pela Biblioteca.....	19
Gráfico 39 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino	19
Gráfico 40 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes	20
Gráfico 41 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores	20

Gráfico 42 - Classificação das condições dos bares.....	20
Gráfico 43 - Classificação das condições das instalações sanitárias	21
Gráfico 44 - Evolução das condições indicadas anteriormente	21
Gráfico 45 - Apoio oferecido pela Direção de curso	22
Gráfico 46 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio	22
Gráfico 47 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar.....	22
Gráfico 48 - Qualidade global dos serviços recebidos	22
Gráfico 49 - Apoio recebido pela Biblioteca.....	23
Gráfico 50 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino	23
Gráfico 18 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes	23
Gráfico 52 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores	23
Gráfico 53 - Classificação das condições dos bares.....	24
Gráfico 54 - Classificação das condições das instalações sanitárias	24
Gráfico 55 - Evolução das condições indicadas anteriormente	24
Gráfico 56 - Apoio oferecido pela Direção de curso	25
Gráfico 57 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio	25
Gráfico 58 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar.....	25
Gráfico 59 - Qualidade global dos serviços recebidos	26
Gráfico 60 - Apoio recebido pela Biblioteca.....	26
Gráfico 61 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino	26
Gráfico 62 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes	27
Gráfico 63 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores	27
Gráfico 64 - Classificação das condições dos bares.....	27
Gráfico 65 - Classificação das condições das instalações sanitárias	28
Gráfico 66 - Evolução das condições indicadas anteriormente	28

1. O Relatório de Inquérito Satisfação – breve enquadramento

Um relatório de inquérito de satisfação é um documento que apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada numa instituição ou produto. Este modelo de relatório tem como objetivo principal apresentar as informações recolhidas por meio dos inquéritos de satisfação, oferecendo uma análise detalhada dos dados e das respostas obtidas.

O relatório de inquérito de satisfação geralmente é estruturado de forma clara e objetiva, apresentando informações sobre a metodologia utilizada, a amostra dos participantes, os resultados obtidos e as conclusões e recomendações para melhorias.

Os inquéritos de satisfação permitem recolher dados sobre a perceção das pessoas em relação à qualidade dos serviços ou produtos oferecidos, identificar pontos de melhoria e monitorar o desempenho da organização. Dessa forma, as instituições podem ajustar as suas estratégias para atender melhor às necessidades e expectativas dos seus estudantes ou colaboradores, promovendo a fidelização e melhorar a qualidade do serviço prestado.

Os inquéritos de satisfação podem ser realizados por meio de questionários, entrevistas ou formulários online, sendo que cada método apresenta vantagens e desvantagens, dependendo do contexto e do objetivo da pesquisa. Em geral, os resultados obtidos com os inquéritos de satisfação devem ser analisados de forma cuidadosa e crítica, a fim de garantir a confiabilidade e a validade dos dados recolhidos e permitir a tomada de decisão com base em evidências.

2. O Questionário – Estrutura

O questionário aplicado serve como ferramenta para medir o grau de satisfação dos docentes tendo em conta as condições gerais de apoio disponibilizadas pela Instituição de Ensino:

- O apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional;
- O apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio da Instituição;
- O apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório);
- Globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços;
- Apoio recebido pela biblioteca;
- Disponibilidade de meios informáticos para o ensino;
- Espaços que dispõe para realizar o acompanhamento aos estudantes;
- As condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores;
- As condições dos bares;
- As condições das instalações sanitárias;
- A evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo.

De forma a sintetizar e facilitar a leitura dos resultados, em cada um dos parâmetros avaliados e conforme aplicável (nas escalas onde a avaliação é feita de forma numérica, cujo intervalo compreende a seguinte leitura: 1 - Nada Satisfatório e 5 - Muito Satisfatório), são apresentadas as médias correspondentes.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados no Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD).

3. Metodologia

Os inquéritos de satisfação realizados aos Docentes do ISLA Gaia, foi realizada através de um questionário disponibilizado on-line na Plataforma ComQuest, todos os Docentes das Licenciaturas, Mestrados e Cursos Técnicos Superiores Profissionais. A notificação da disponibilização do referido questionário foi efetuada através de uma comunicação via correio eletrónico pelo Gabinete da Qualidade do Grupo Lusófona.

O **período de realização do questionário** é em dezembro para o primeiro semestre e em junho relativamente ao segundo semestre.

O tratamento dos dados obedeceu a uma estratégia que contempla a análise descritiva dos distintos indicadores definidos, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos Docentes com o ISLA Gaia.

4. Escola Superior de Gestão

O universo de possíveis respostas na Escola Superior de Gestão do ISLA Gaia foi de 156, obtiveram-se 149 respostas, correspondendo assim, a uma taxa de resposta de 96%, o que representa uma amostra muito satisfatória.

Ciclo de Estudo	Curso	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Licenciatura	Gestão de Empresas	23	22	96%
Licenciatura	Gestão de Recursos Humanos	25	24	96%
Licenciatura	Gestão do Turismo	18	18	100%
Total Licenciatura		66	64	97%
Mestrado	Gestão	13	11	85%
Mestrado	Gestão de Recursos Humanos	18	16	89%
Total Mestrado		31	27	87%
CTeSP	Contabilidade e Gestão	19	19	100%
CTeSP	Gestão Administrativa de Recursos Humanos	14	14	100%
CTeSP	Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	14	14	100%
CTeSP	Turismo e Informação Turística	12	11	92%
Total CTeSP		59	58	98%
Total Escola Superior de Gestão		156	149	96%

Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Gestão

Legenda: Inq. – Inquiridos | Resp. – Respostas | % - percentagem

4.1.Resultados

4.1.1. Licenciaturas

Relativamente ao **apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional** verifica-se uma classificação elevada, sendo a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) o curso que regista o menor valor de 4,62.

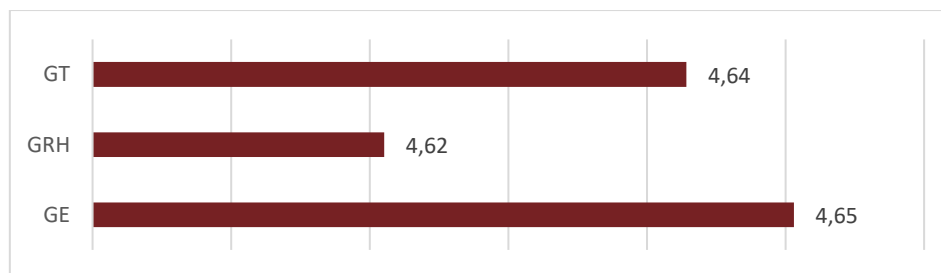


Gráfico 1 - Apoio oferecido pela Direção de curso

A avaliação dos docentes em relação **ao apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio** da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio da Instituição é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,54 na Licenciatura em Gestão de Turismo (GT) e o mais elevado de 4,73, na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH).

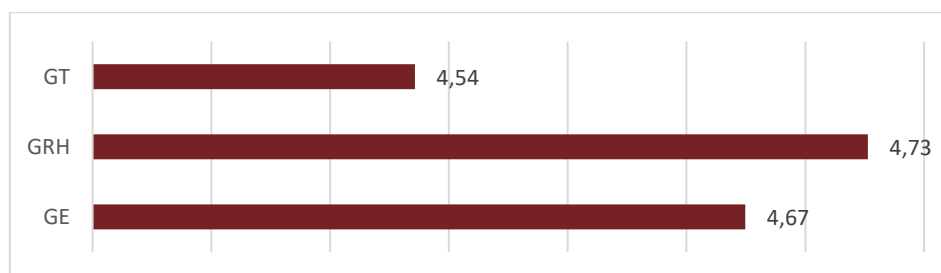


Gráfico 2 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio

Relativamente ao **apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório)** a classificação é elevada, sendo a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) o curso que regista o menor valor de 4,77 mesmo assim. A licenciatura com classificação regista-se em Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) com 4,85.

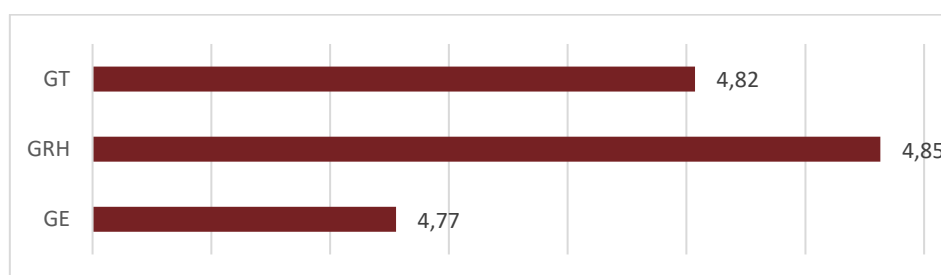


Gráfico 3 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar

A classificação atribuída à **globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços**, é elevada, no entanto, a Licenciatura em Gestão de Turismo (GT) o curso que regista o menor valor de 4,54. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) com 4,61.

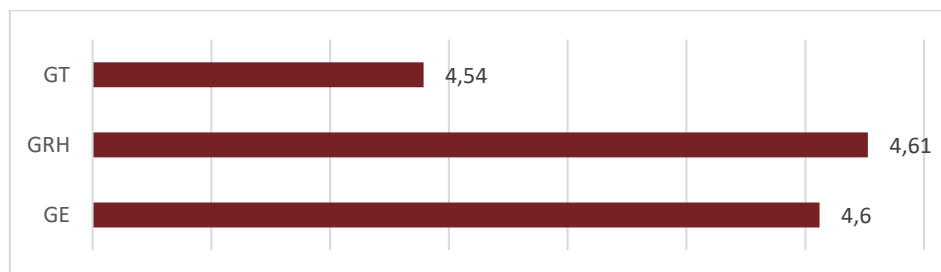


Gráfico 4 - Qualidade global dos serviços recebidos

Relativamente ao **apoio recebido pela biblioteca** a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) é o curso que regista o menor valor de 3,94. A licenciatura com a classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Gestão de Turismo (GT) com 4,39.

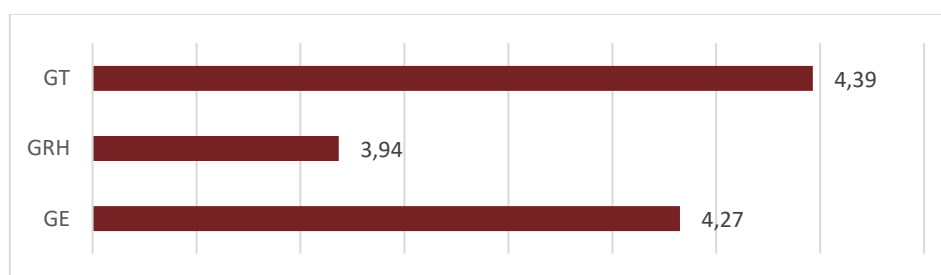


Gráfico 5 - Apoio recebido pela Biblioteca

Relativamente à **disponibilidade de meios informáticos para o ensino** a classificação é elevada, no entanto, a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) regista o menor valor de 4,28. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) com 4,39.

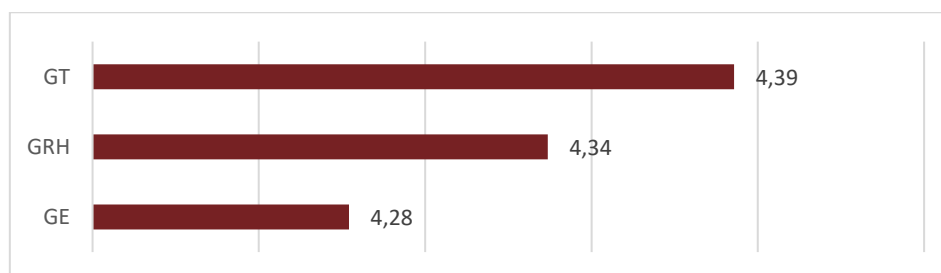


Gráfico 6 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino

Relativamente aos **espaços de que dispõe para realizar o acompanhamento aos estudantes** a classificação é elevada, no entanto, a Licenciatura em Gestão de Empresas (GRH) regista o menor valor de 4,6. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) com 4,71.

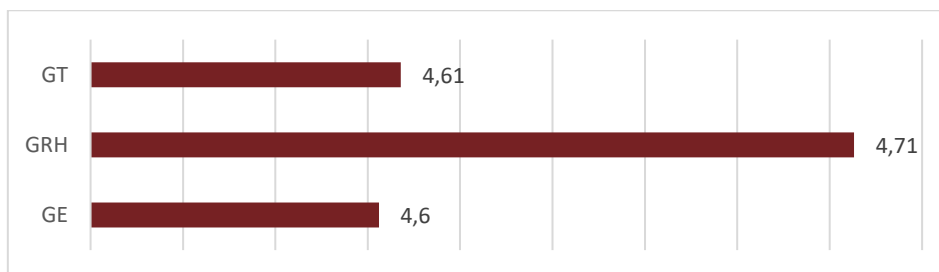


Gráfico 7 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes

Relativamente as **condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores** a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) é o curso que regista o menor valor de 4,25. A licenciatura com a classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Gestão de Turismo (GT) com 4,39.

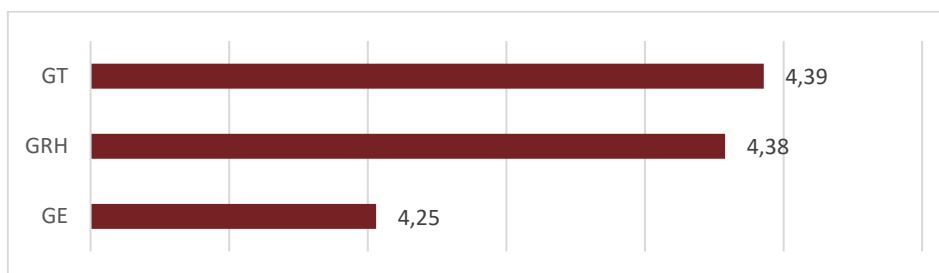


Gráfico 8 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores

Relativamente às **condições do bar a classificação** é acima da média, no entanto, a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) regista o menor valor de 4,18. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) com 4,29.

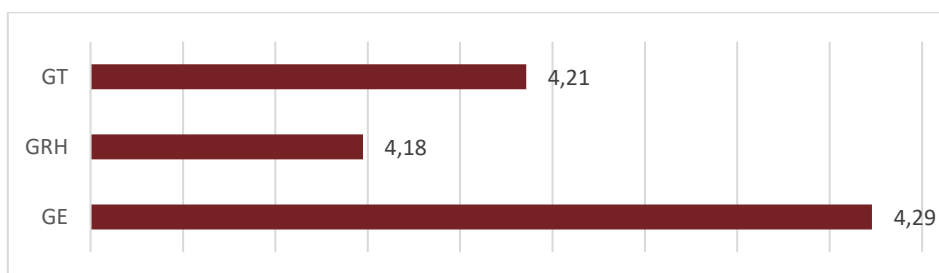


Gráfico 9 - Classificação das condições dos bares

Relativamente às **instalações sanitárias** a classificação é acima da média, no entanto, a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) regista o menor valor de 4,39. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Gestão de Turismo (GT) com 4,5.

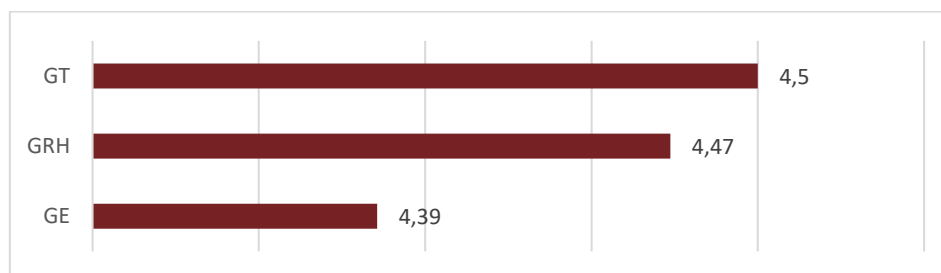


Gráfico 10 - Classificação das condições das instalações sanitárias

Relativamente à **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo a classificação é acima da média. A Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) regista o menor valor de 4,5. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) com 4,39.

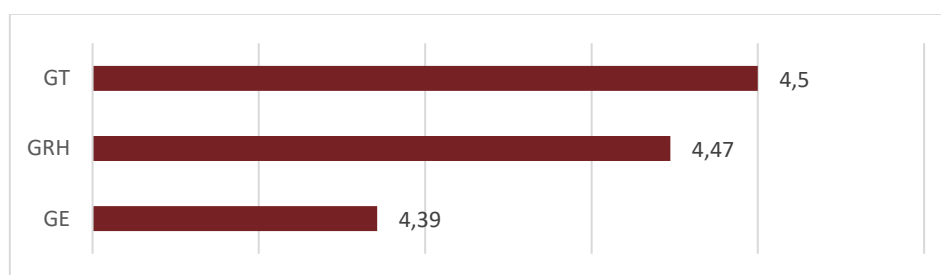


Gráfico 11 - Evolução das condições indicadas anteriormente

4.1.2. Mestrados

Relativamente ao **apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional** verifica-se uma classificação elevada, sendo o Mestrado em Gestão (Gest) o curso que regista o menor valor de 4,54.

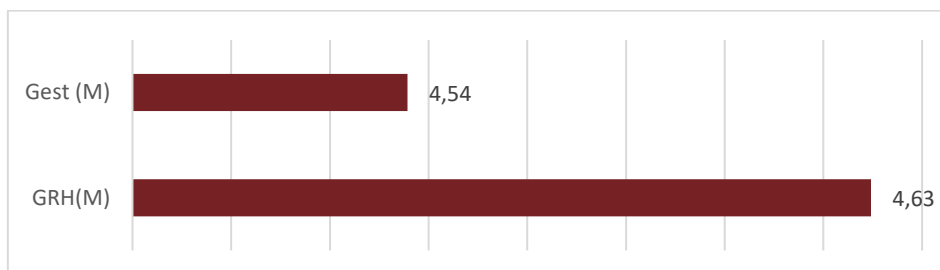


Gráfico 12 - Apoio oferecido pela Direção de curso

A avaliação dos docentes em relação ao **apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio** da Instituição é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,64 no Mestrado em Gestão (Gest).

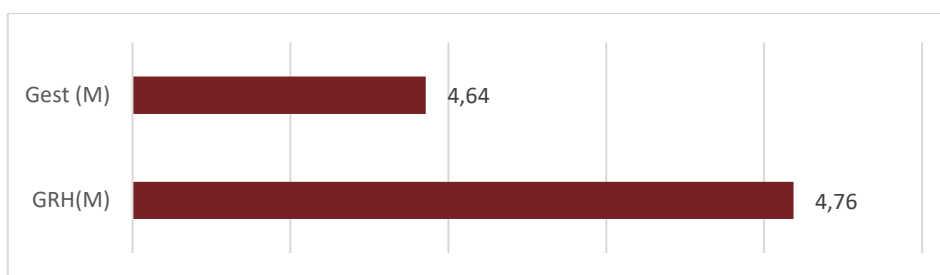


Gráfico 13 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio

Relativamente ao **apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório)** a classificação é elevada, sendo o Mestrado em Gestão (Gest) o curso que regista o menor valor de 4,75 mesmo assim, acima da média.

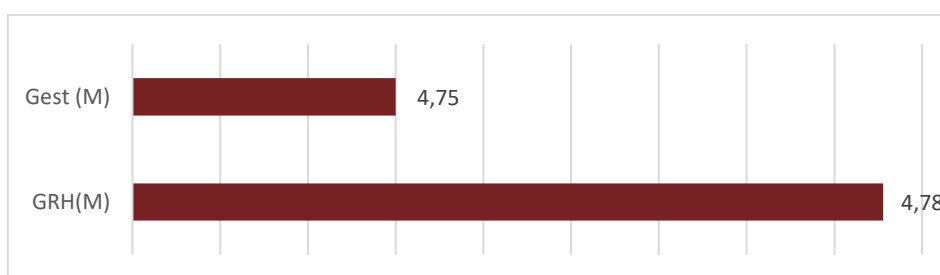


Gráfico 14 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar

A classificação atribuída à **globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços**, é elevada. Ambos os cursos avaliam a qualidade de apoio recebido por 4,54.

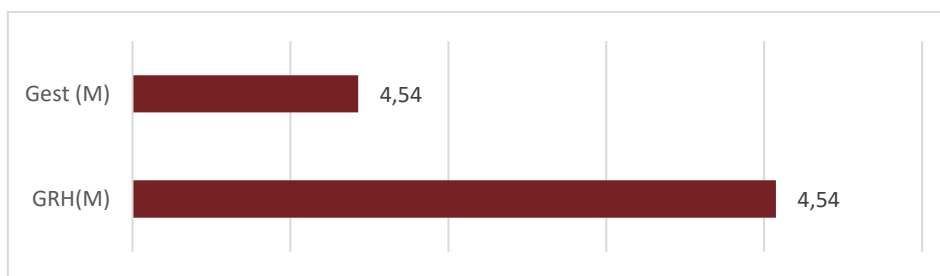


Gráfico 15 - Qualidade global dos serviços recebidos

Relativamente ao **apoio recebido pela biblioteca** o Mestrado em Gestão (Gest) é o curso que regista o maior valor de 4,11.

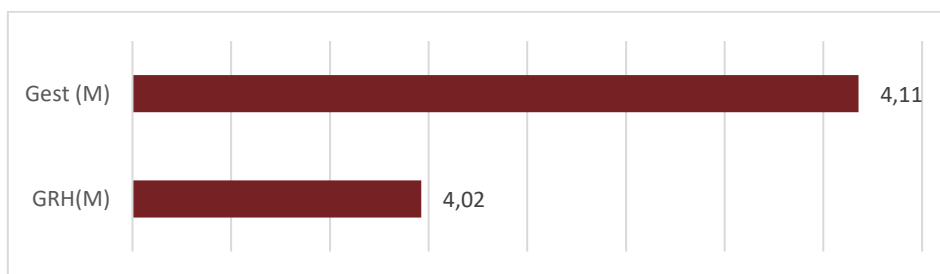


Gráfico 16 - Apoio recebido pela Biblioteca

Relativamente à **disponibilidade de meios informáticos para o ensino** a classificação é elevada o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) regista o maior valor de 4,37.

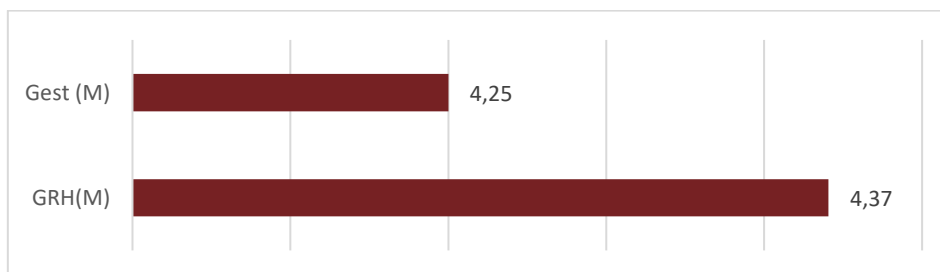


Gráfico 17 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino

Relativamente aos **espaços de que dispõe para realizar o acompanhamento aos estudantes** a classificação é elevada. O Mestrado com classificação mais elevada regista-se no Mestrado em Gestão (Gest) com 4,86.

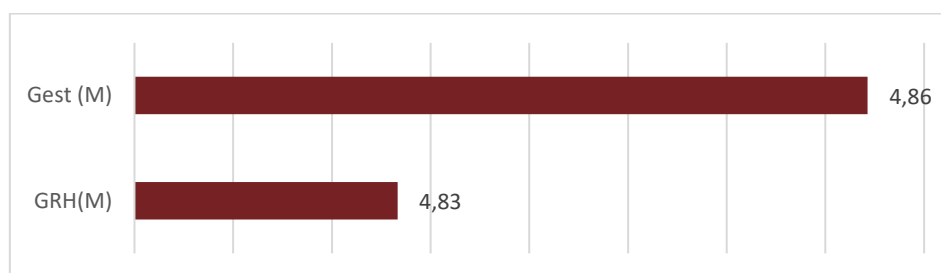


Gráfico 18 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes

Relativamente às **condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores** o Mestrado em Gestão (Gest) é o curso que regista o maior valor de 4,35.

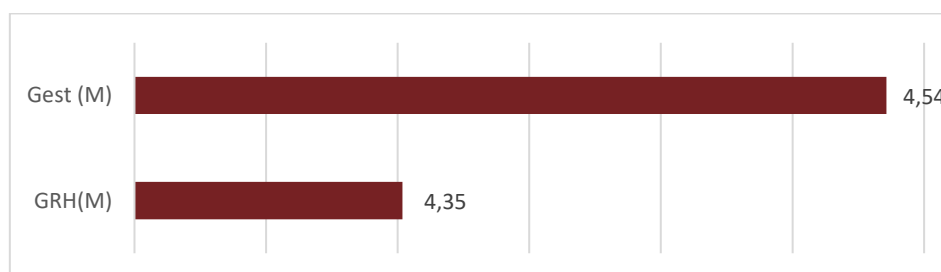


Gráfico 19 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores

Relativamente às **condições do bar** a classificação é acima da média, no entanto, o Mestrado em Gestão (Gest) regista o menor valor de 4.

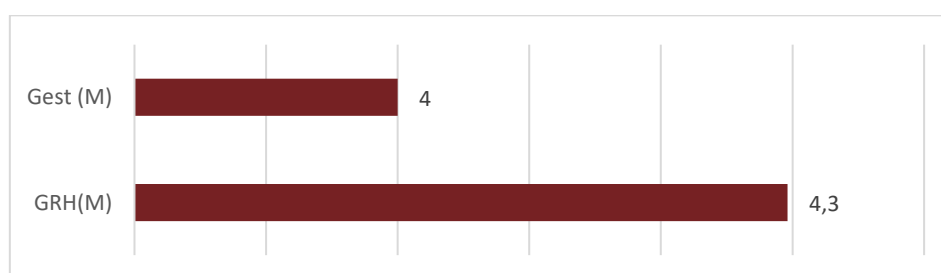


Gráfico 20 - Classificação das condições dos bares

Relativamente às **instalações sanitárias** a classificação é acima da média, no entanto, o Mestrado em Gestão (Gest) regista o maior valor de 4,68.

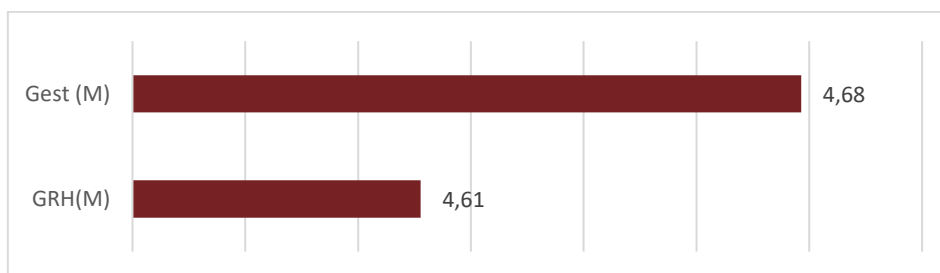


Gráfico 21 - Classificação das condições das instalações sanitárias

Relativamente à **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo a classificação é acima da média. O Mestrado em Gestão (Gest) regista o maior valor de 4,79.

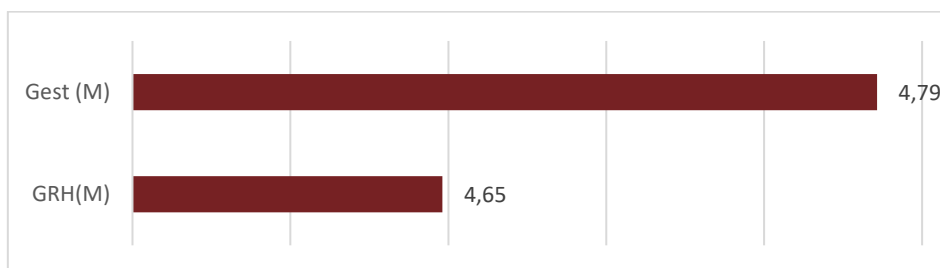


Gráfico 22 - Evolução das condições indicadas anteriormente

4.1.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Relativamente ao **apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional** verifica-se uma classificação elevada, sendo o CTeSP em Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) o curso que regista o menor valor de 4,47 mesmo assim, acima da média. O CTeSP com classificação mais elevada regista-se em Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR) com 4,62.

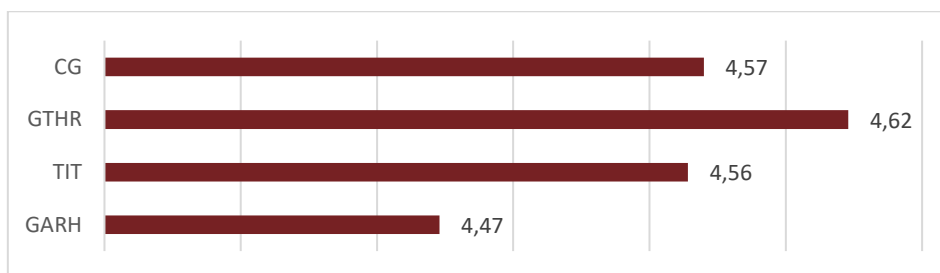


Gráfico 23 - Apoio oferecido pela Direção de curso

A avaliação dos docentes em relação ao **apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio** da Instituição é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,46 no CTeSP em Turismo e Informação Turística (TIT) e o mais elevado de 4,67 no CTeSP em Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR).

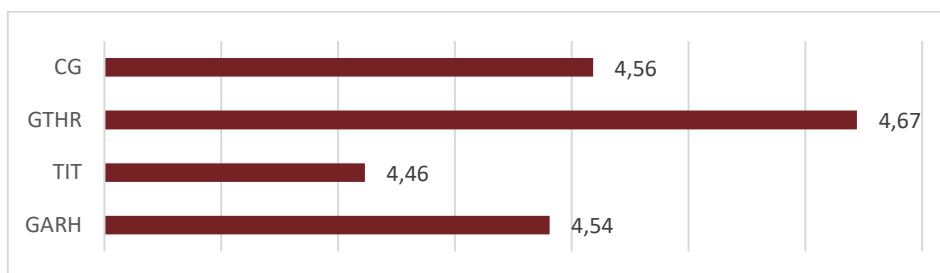


Gráfico 24 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio

Relativamente ao **apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório)** a classificação é elevada, sendo o CTeSP em Turismo e Informação Turística (TIT) o curso que regista o menor valor de 4,48.

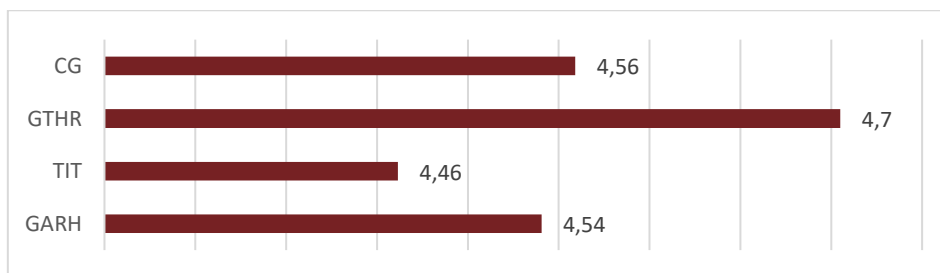


Gráfico 25 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar

A classificação atribuída à **globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços**, é elevada, no entanto, o CTeSP em Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) o curso que regista o menor valor de 4,41.

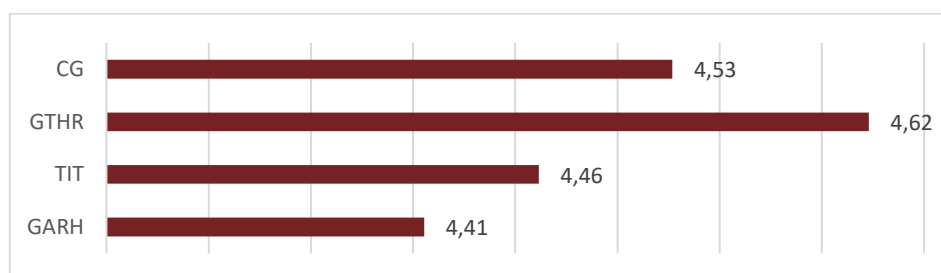


Gráfico 26 - Qualidade global dos serviços recebidos

Relativamente ao **apoio recebido pela biblioteca** o CTeSP em Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) é o curso que regista o menor valor de 3,82.

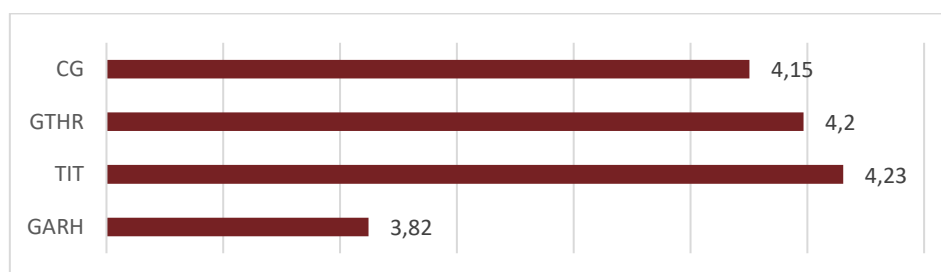


Gráfico 27 - Apoio recebido pela Biblioteca

Relativamente à **disponibilidade de meios informáticos para o ensino** a classificação é elevada, no entanto, o CTeSP em Turismo e Informação Turística (TIT) regista o menor valor de 4,10.

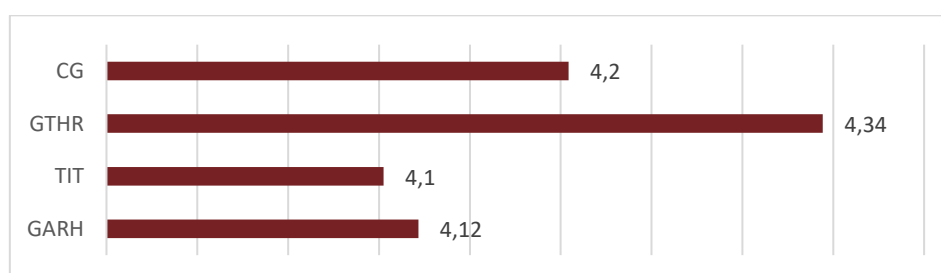


Gráfico 28 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino

Relativamente aos **espaços de que dispõe para realizar o acompanhamento aos estudantes** a classificação é elevada, no entanto, o CTeSP com classificação mais elevada regista-se em Contabilidade e Gestão (CG) com 4,42.

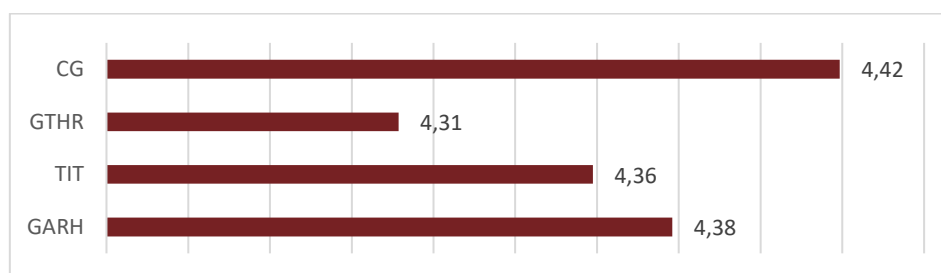


Gráfico 29 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes

Relativamente as **condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores** o CTeSP em Gestão de Turismo Hotelaria e Restauração (GTHR) é o curso que regista o menor valor de 4,15.

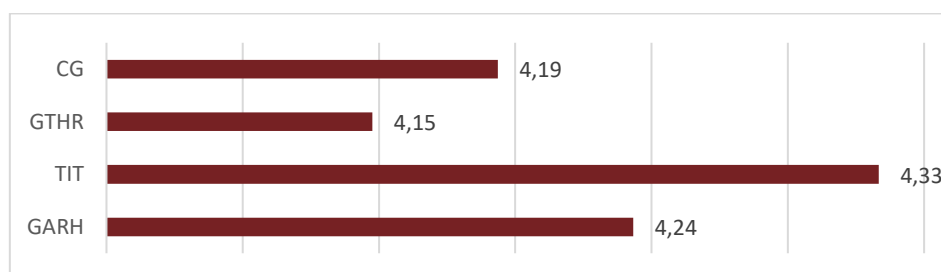


Gráfico 30 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores

Relativamente às **condições do bar** a classificação é acima da média, no entanto, o CTeSP em Gestão de Turismo Hotelaria e Restauração (GTHR) regista o menor valor de 3,82.

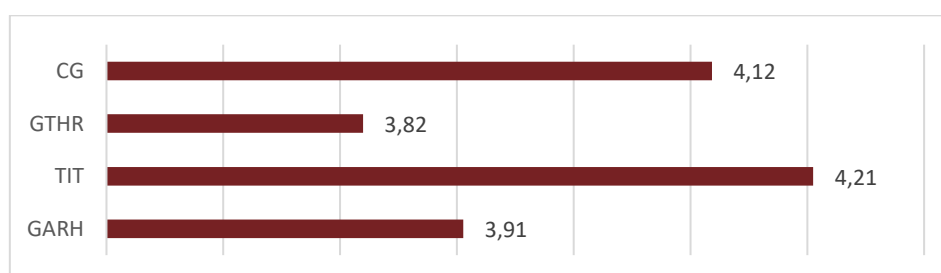


Gráfico 31 - Classificação das condições dos bares

Relativamente às **instalações sanitárias** a classificação é acima da média, no entanto, o CTeSP em Turismo e Informação Turística (TIT) regista o maior valor de 4,36.

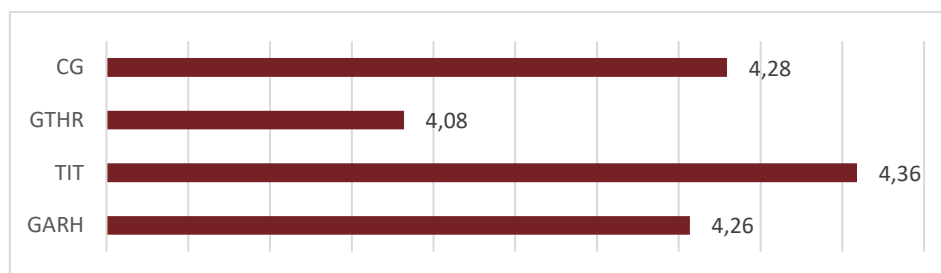


Gráfico 32 - Classificação das condições das instalações sanitárias

Relativamente à evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo a classificação é acima da média. O CTeSP em Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) regista o menor valor de 4,2. O CTeSP com classificação mais elevada regista-se em Gestão de Turismo Hotelaria e Restauração (GTHR) com 4,26.

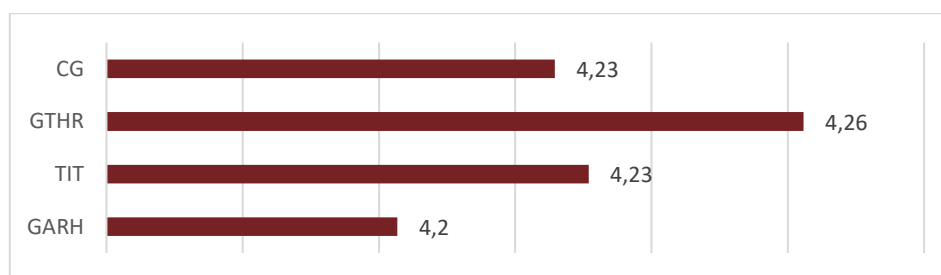


Gráfico 33 - Evolução das condições indicadas anteriormente

5. Escola Superior de Tecnologia

O universo de possíveis respostas nas Licenciaturas seria de 135, obtiveram-se 128 respostas, correspondendo assim, a uma taxa de resposta de 95%, o que representa uma amostra muito satisfatória.

Ciclo de Estudo	Curso	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Licenciatura	Gestão de Empresas	23	22	96%
Licenciatura	Gestão de Recursos Humanos	25	24	96%
Licenciatura	Gestão do Turismo	18	18	100%
Total Licenciatura		66	64	97%
Mestrado	Gestão	13	11	85%
Mestrado	Gestão de Recursos Humanos	18	16	89%
Total Mestrado		31	27	87%
CTeSP	Contabilidade e Gestão	19	19	100%
CTeSP	Gestão Administrativa de Recursos Humanos	14	14	100%
CTeSP	Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	14	14	100%
CTeSP	Turismo e Informação Turística	12	11	92%
Total CTeSP		59	58	98%
Total Escola Superior de Gestão		156	149	96%

Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior de Tecnologia

Legenda: Inq. – Inquiridos | Resp. – Respostas | % - percentagem

5.1.Resultados

5.1.1. Licenciaturas

Relativamente ao **apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional** verifica-se uma classificação elevada, sendo a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) o curso que regista o menor valor de 4,58.

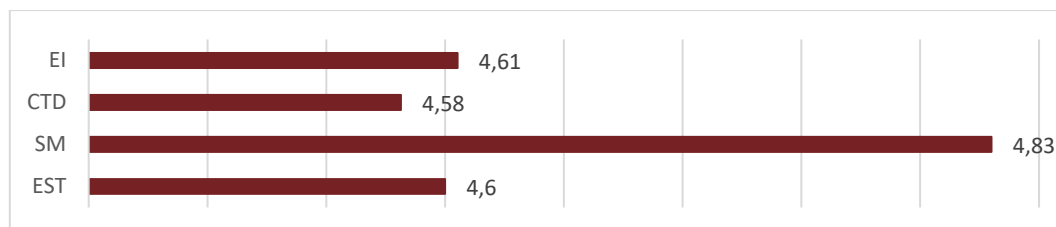


Gráfico 34 - Apoio oferecido pela Direção de curso

A avaliação dos docentes em relação ao **apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio** da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio da Instituição é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,5 na Licenciatura em Sistema Multimédia (SM) e o mais elevado de 4,91 na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST).

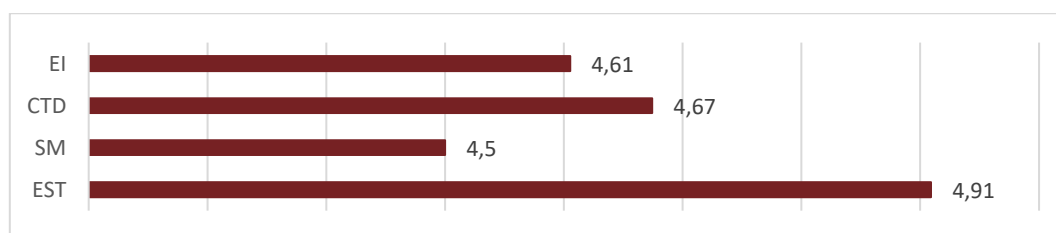


Gráfico 35 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio

Relativamente ao **apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório)** a classificação é elevada, sendo a Licenciatura em Sistema Multimédia (SM) o curso que regista o menor valor de 4,5. A licenciatura com maior classificação regista-se em Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) com 4,91.

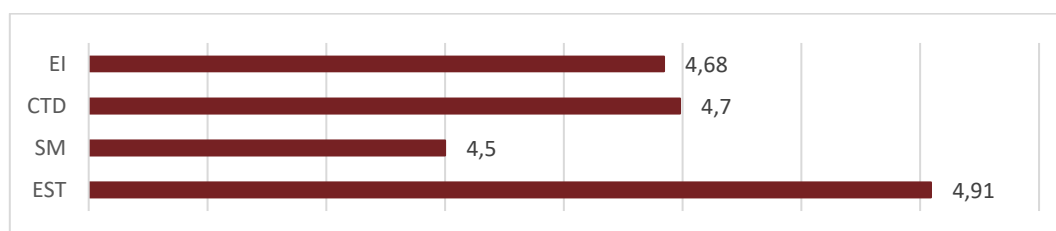


Gráfico 36 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar

A classificação atribuída à **globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços**, é elevada, no entanto, a Licenciatura em Sistema Multimédia (SM) o curso que regista o menor valor de 4,5. A licenciatura com maior classificação regista-se em Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) com 4,82.

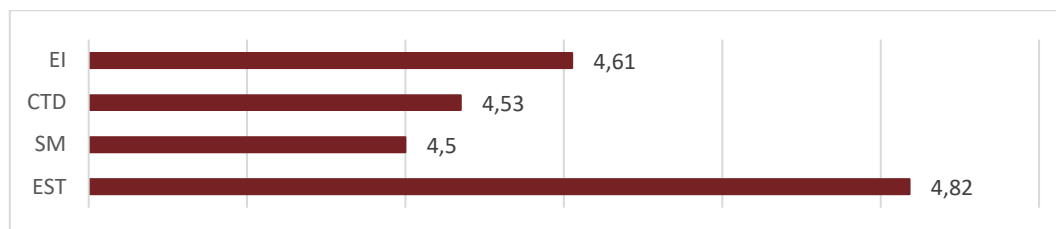


Gráfico 37 - Qualidade global dos serviços recebidos

Relativamente ao **apoio recebido pela biblioteca** a Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) é o curso que regista o menor valor de 3,51. A licenciatura com a classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Engenharia Informática (EI) com 4,34.



Gráfico 38 - Apoio recebido pela Biblioteca

Relativamente à **disponibilidade de meios informáticos para o ensino** a classificação é elevada, no entanto, a Licenciatura em Sistemas Multimédia (SM) regista o menor valor de 4,5. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) com 4,58.

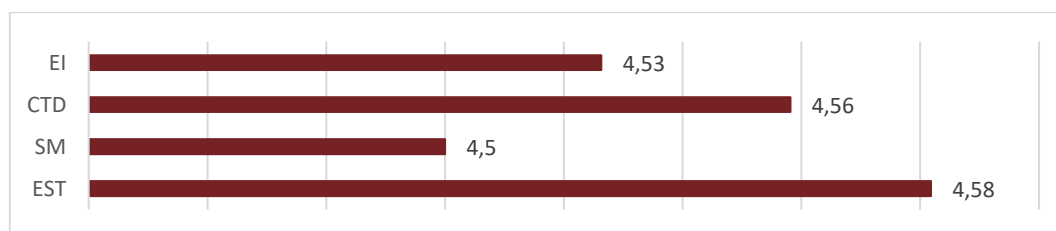


Gráfico 39 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino

Relativamente aos **espaços de que dispõe para realizar o acompanhamento aos estudantes** a classificação é elevada, no entanto, a Licenciatura em Sistemas Multimédia (SM) regista o menor valor de 4,33. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) com 4,65.

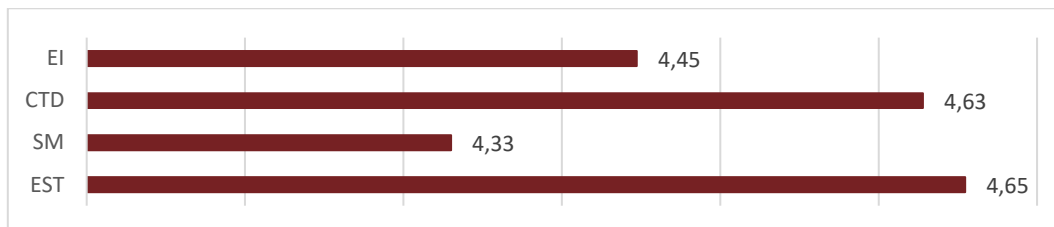


Gráfico 40 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes

Relativamente as **condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores** a Licenciatura em Sistemas Multimédia (SM) é o curso que regista o menor valor de 4,17. A licenciatura com a classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) com 4,67.

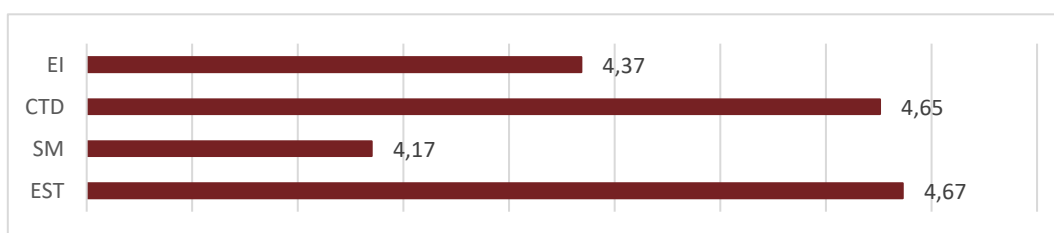


Gráfico 41 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores

Relativamente às **condições do bar a classificação** é acima da média, no entanto, a Licenciatura em Engenharia Informática (EI) regista o menor valor de 4,05. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) com 4,47.

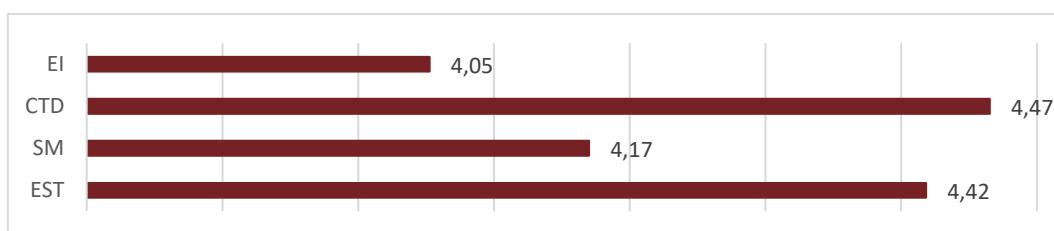


Gráfico 42 - Classificação das condições dos bares

Relativamente às **instalações sanitárias** a classificação é acima da média, no entanto, a Licenciatura em Engenharia Informática (EI) regista o menor valor de 4,18. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) com 4,56.

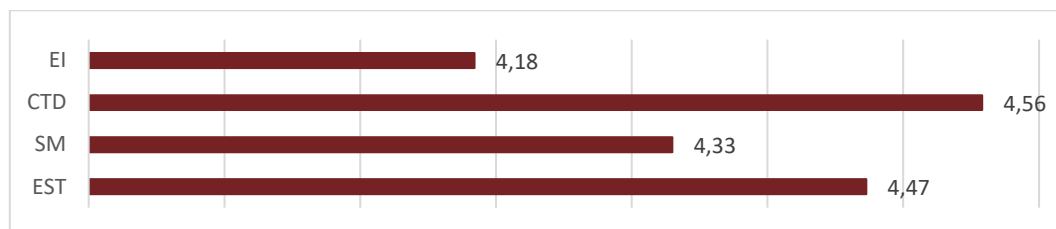


Gráfico 43 - Classificação das condições das instalações sanitárias

Relativamente à **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo a classificação é acima da média. A Licenciatura em Sistemas Multimédia regista o menor valor de 4,17. A licenciatura com classificação mais elevada regista-se na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) com 4,67.

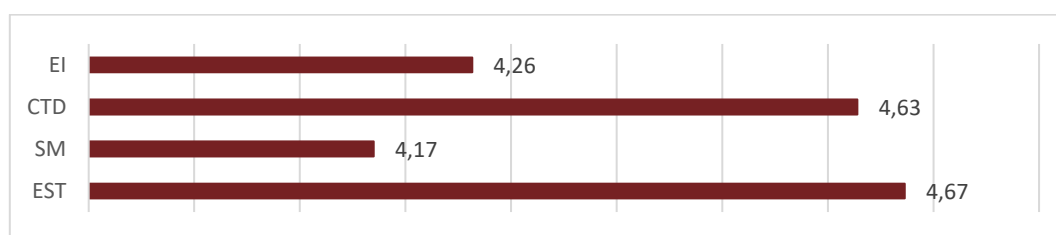


Gráfico 44 - Evolução das condições indicadas anteriormente

5.1.2. Mestrados

Relativamente ao **apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional** verifica-se uma classificação elevada, sendo o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) o curso que regista o menor valor de 4,8.

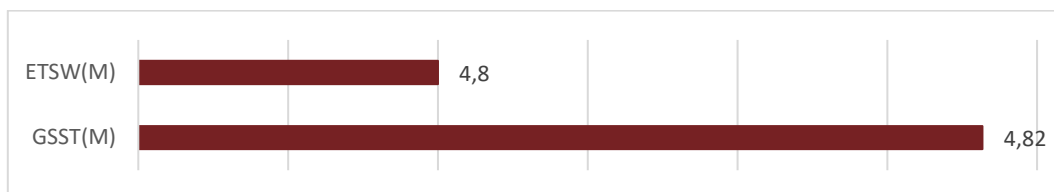


Gráfico 45 - Apoio oferecido pela Direção de curso

A avaliação dos docentes em relação ao **apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio** da Instituição é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,6 no Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW).

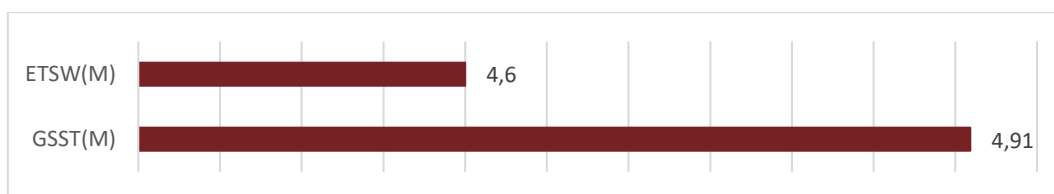


Gráfico 46 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio

Relativamente ao **apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório)** a classificação é elevada, sendo o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) o curso que regista o menor valor de 4,6.

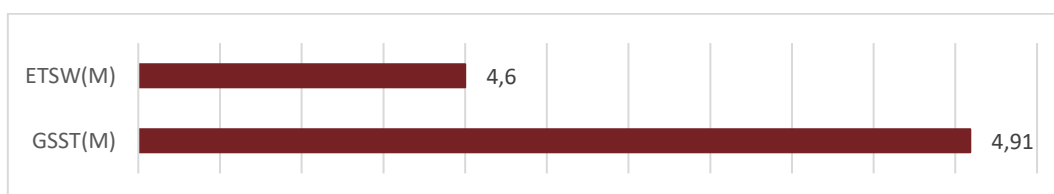


Gráfico 47 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar

A classificação atribuída à **globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços**, é elevada sendo o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) o curso que regista o menor valor de 4,6.

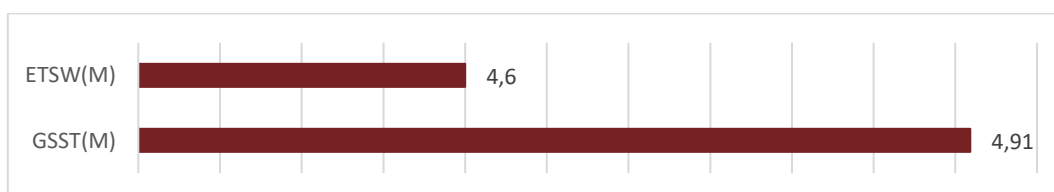


Gráfico 48 - Qualidade global dos serviços recebidos

Relativamente ao **apoio recebido pela biblioteca** o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) é o curso que regista o maior valor de 3,39.

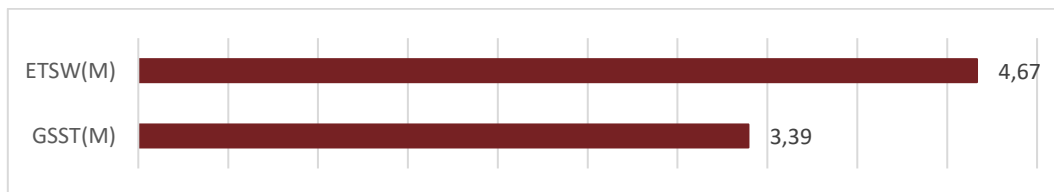


Gráfico 49 - Apoio recebido pela Biblioteca

Relativamente à **disponibilidade de meios informáticos para o ensino** a classificação é elevada o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) regista o maior valor de 4,7.

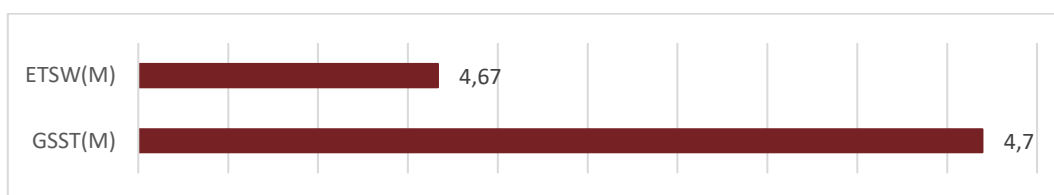


Gráfico 50 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino

Relativamente aos **espaços de que dispõe para realizar o acompanhamento aos estudantes** a classificação é elevada. O Mestrado com classificação mais elevada regista-se no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) com 4,76.

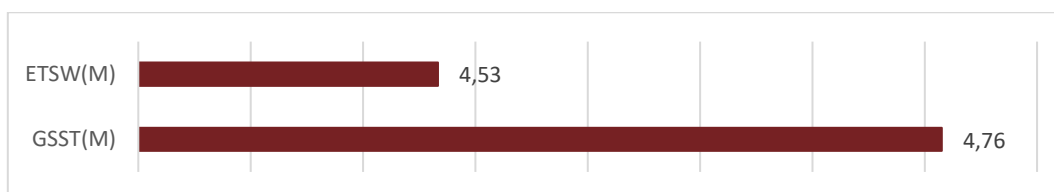


Gráfico 51 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes

Relativamente às **condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores** o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) é o curso que regista o maior valor de 4,76.

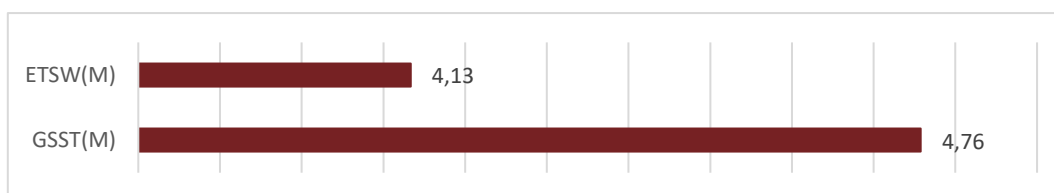


Gráfico 52 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores

Relativamente às **condições do bar** a classificação é acima da média, no entanto, o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) regista o menor valor de 4.

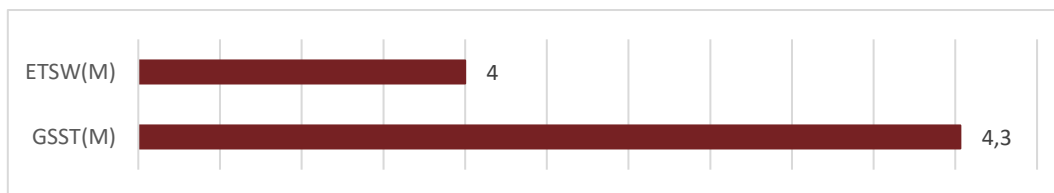


Gráfico 53 - Classificação das condições dos bares

Relativamente às **instalações sanitárias** a classificação é acima da média, no entanto, o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) regista o maior valor de 4,79.

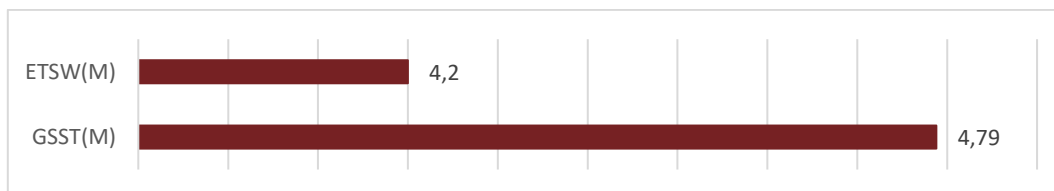


Gráfico 54 - Classificação das condições das instalações sanitárias

Relativamente à **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo a classificação é acima da média. O Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) regista o maior valor de 4,7.

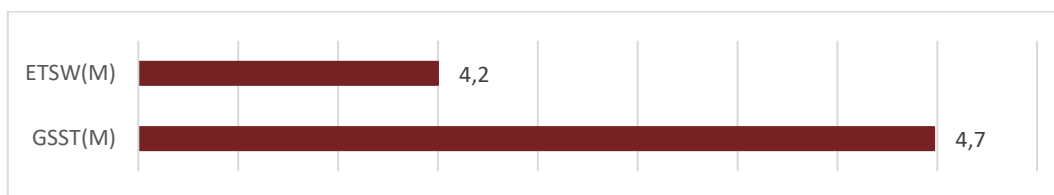


Gráfico 55 - Evolução das condições indicadas anteriormente

5.1.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Relativamente ao **apoio que a Direção do curso oferece na organização pedagógica e funcional** verifica-se uma classificação elevada, sendo o CTeSP em Redes e Sistemas Informáticos (RSI) e o CTeSP em Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (GQAS) os cursos que registam o menor valor de 4,5. O CTeSP com classificação mais elevada regista-se em Marketing Digital e Comércio Eletrónica (MDCE) com 4,66.

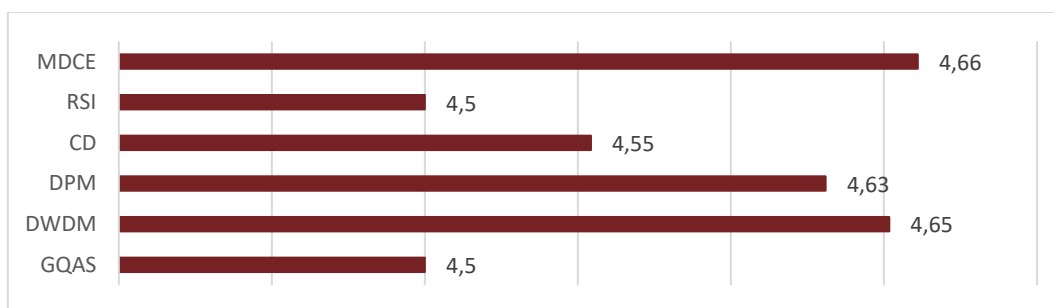


Gráfico 56 - Apoio oferecido pela Direção de curso

A avaliação dos docentes em relação ao **apoio à sua atividade recebido dos Serviços de Apoio da Unidade Orgânica / Serviços de Apoio** da Instituição é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,49 no CTeSP em Redes e Sistemas Informáticos (RSI) e o mais elevado de 4,7 no CTeSP em Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (GQAS).

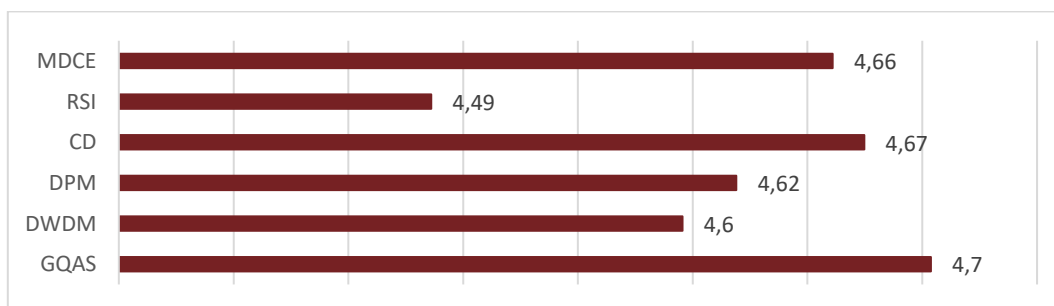


Gráfico 57 - Apoio recebido pelos Serviços de Apoio

Relativamente ao **apoio que recebe do pessoal auxiliar (contínuos e auxiliares de laboratório)** a classificação é elevada, sendo o CTeSP em Redes e Sistemas Informáticos (RSI) o curso que regista o menor valor de 4,53.

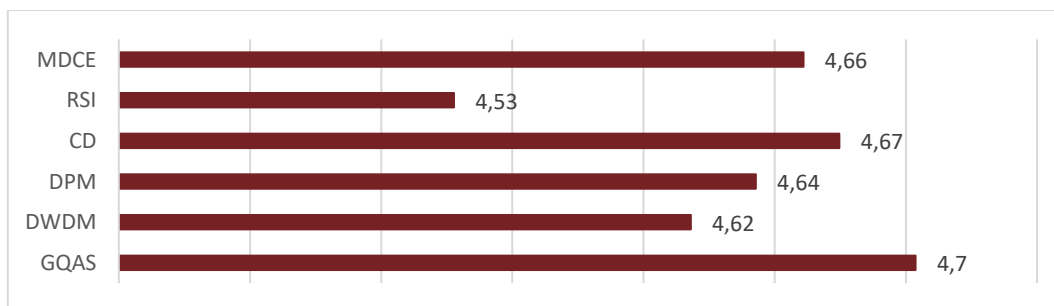


Gráfico 58 - Apoio recebido pelo pessoal auxiliar

A classificação atribuída à **globalidade da qualidade de apoio recebido pelos serviços**, é elevada, no entanto, o CTeSP em Redes e Sistemas Informáticos (RSI) o curso que regista o menor valor de 4,49.

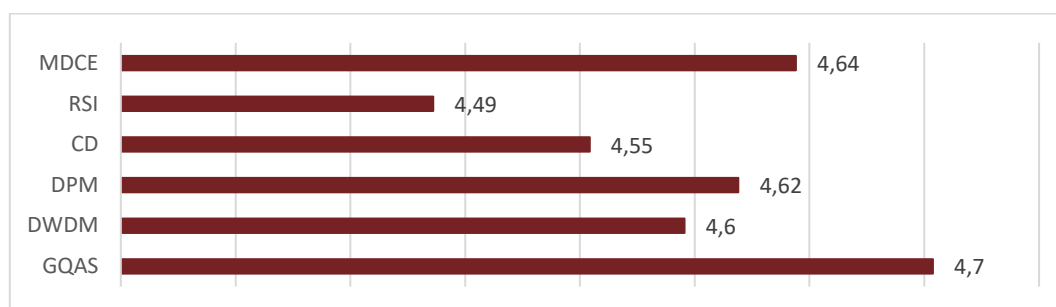


Gráfico 59 - Qualidade global dos serviços recebidos

Relativamente ao **apoio recebido pela biblioteca** o CTeSP em Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (GQAS) é o curso que regista o menor valor de 3,48.

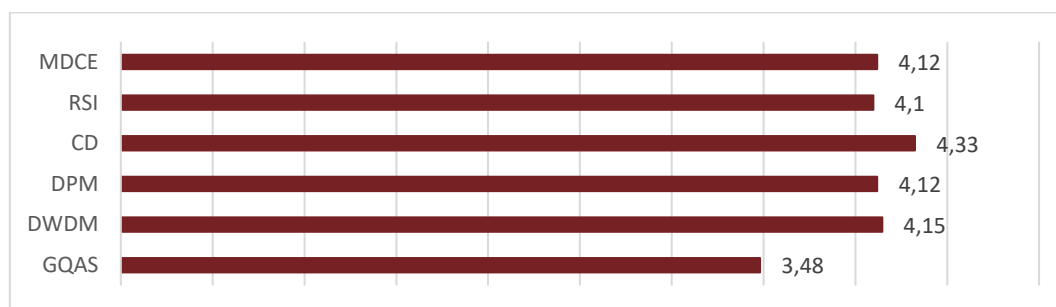


Gráfico 60 - Apoio recebido pela Biblioteca

Relativamente à **disponibilidade de meios informáticos para o ensino** a classificação é elevada, no entanto, o CTeSP em Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (GQAS) regista o menor valor de 4,24.

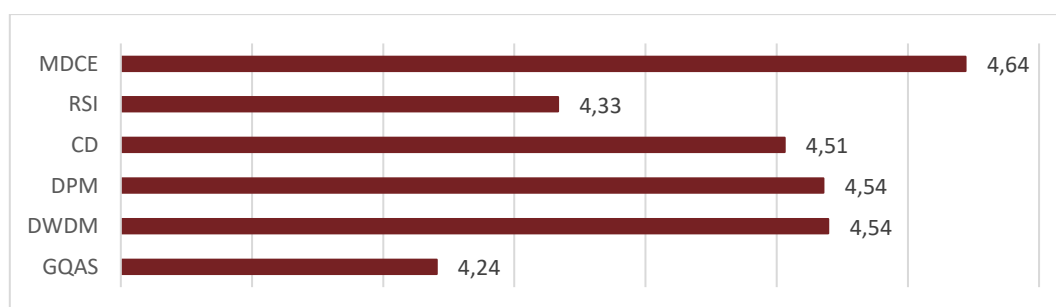


Gráfico 61 - Disponibilidade de meios informáticos para o ensino

Relativamente aos **espaços de que dispõe para realizar o acompanhamento aos estudantes** a classificação é elevada, no entanto, o CTeSP com classificação mais elevada regista-se em Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) com 4,63.

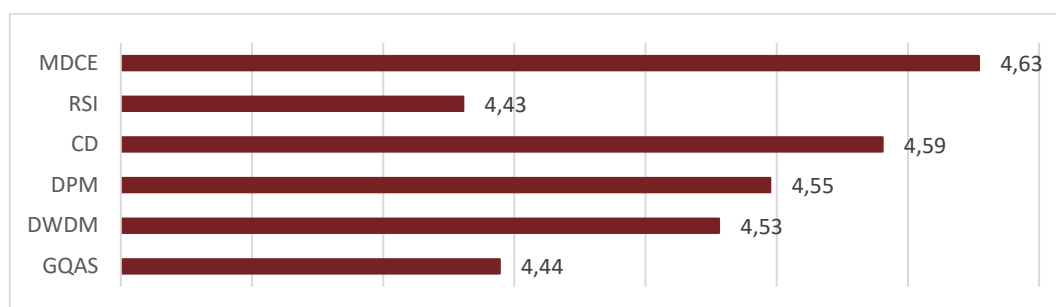


Gráfico 62 - Disponibilidade de Espaços para acompanhamento aos estudantes

Relativamente às **condições de apoio no/na Espaço Professor/Sala de Professores** o CTeSP em Redes e Sistemas Informáticos (RSI) é o curso que regista o menor valor de 4,19.

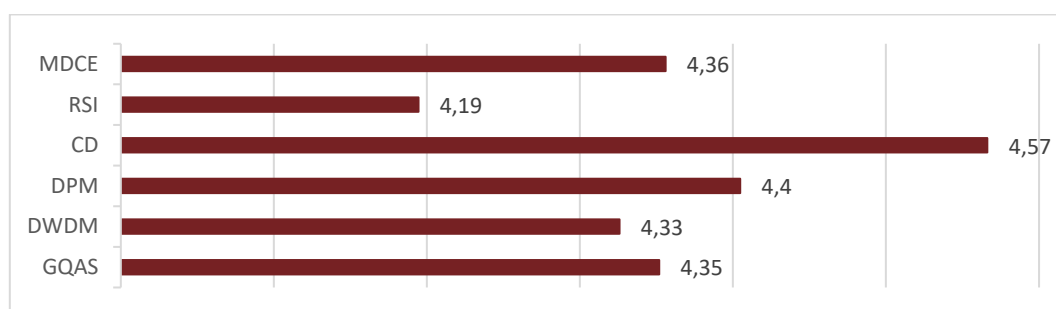


Gráfico 63 - Condições de apoio para o espaço professor / sala de professores

Relativamente às **condições do bar** a classificação é acima da média, no entanto, o CTeSP em Redes e Sistemas Informáticos (RSI) e CTeSP em Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (GQAS) registam o menor valor de 4,07.

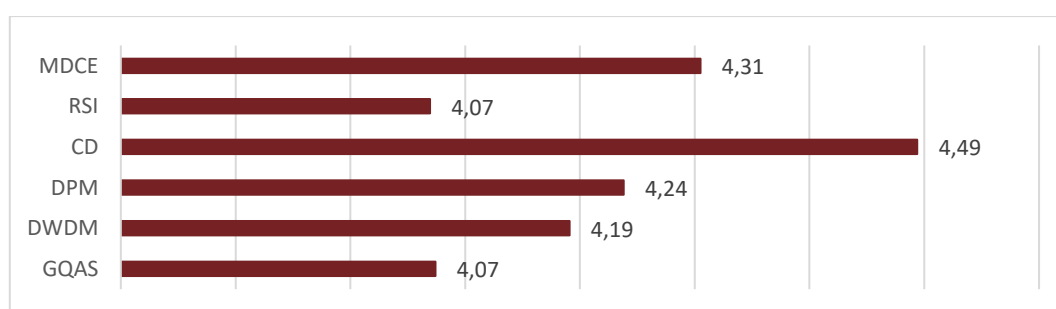


Gráfico 64 - Classificação das condições dos bares

Relativamente às **instalações sanitárias** a classificação é acima da média, no entanto, o CTeSP em Comunicação Digital (CD) regista o maior valor de 4,57.

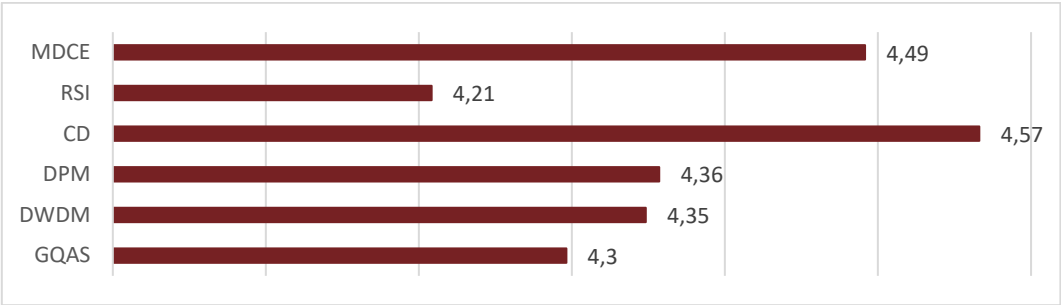


Gráfico 65 - Classificação das condições das instalações sanitárias

Relativamente à **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo a classificação é acima da média. O CTeSP em Redes e Sistemas Informáticos (RSI) regista o menor valor de 4,1. O CTeSP com classificação mais elevada regista-se em Comunicação Digital (CD) com 4,53.

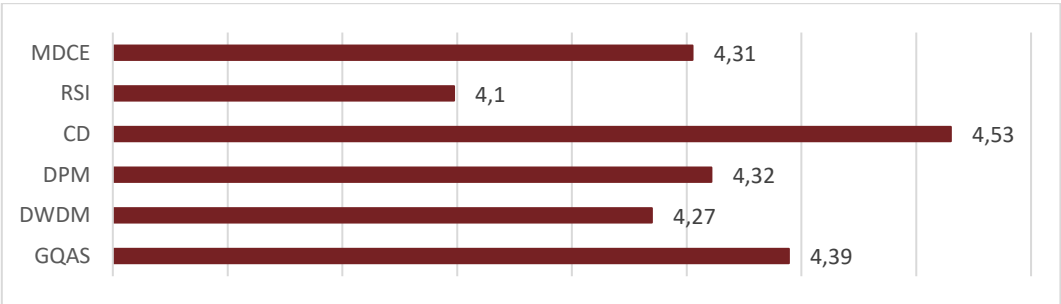


Gráfico 66 - Evolução das condições indicadas anteriormente

6. Conclusão

A partir da análise dos dados obtidos durante o processo de inquérito de satisfação, é possível concluir que existem alguns aspetos que precisam ser aperfeiçoados para melhorar a qualidade do ensino e aprendizagem na instituição.

É importante destacar que o inquérito de satisfação é uma ferramenta valiosa para a identificação de pontos a serem aperfeiçoados no processo educativo e para a elaboração de estratégias de melhoria.

Além disso, um relatório de inquérito de satisfação pode ser utilizado como uma forma de manter uma comunicação aberta e transparente com os participantes, demonstrando a preocupação da instituição em ouvir e atender às necessidades e expectativas dos seus estudantes. Por isso, é importante que o relatório seja bem estruturado e apresente de forma clara e objetiva os resultados da pesquisa, bem como as recomendações e sugestões para melhoria.

Em conclusão, um relatório de inquérito de satisfação é uma ferramenta valiosa para coletar e analisar as opiniões e percepções dos estudantes sobre a organização.

**ANEXO L - Relatório de Análise - Inquérito de Satisfação de
Estudantes do Ano Letivo 2022/2023**

RELATÓRIO DE ANÁLISE

Inquérito de Satisfação de Estudantes do ano
letivo 2022/2023

Índice

1.	O Relatório de Inquérito Satisfação – breve enquadramento	1
2.	O Questionário – Estrutura	2
2.1.	Serviços Gerais	2
2.2.	Espaços e Equipamentos.....	2
2.3.	Estruturas Pedagógicas	3
2.4.	Bares e Cantinas	3
3.	Metodologia	4
4.	Escola Superior De Gestão	5
4.1.	Resultados	6
4.1.1.	Licenciaturas.....	6
4.1.2.	Mestrados	14
4.1.3.	Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	20
5.	Escola Superior de Tecnologia.....	28
5.1.	Resultados	29
5.1.1.	Licenciaturas.....	29
5.1.2.	Mestrados	37
5.1.3.	Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	45
6.	Conclusão	53

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior de Gestão	5
Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Tecnologia	28

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos	6
Gráfico 2 – Classificação Tesouraria	6
Gráfico 3 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante	7
Gráfico 4 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES	7
Gráfico 5 - Grau de Satisfação Biblioteca	8
Gráfico 6 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição	8
Gráfico 7 - Grau de Satisfação dos Espaços	9
Gráfico 8 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico.....	9
Gráfico 9 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos.....	10
Gráfico 10 - Grau de Satisfação Curso.....	10
Gráfico 11 - Grau de Satisfação Direções.....	11
Gráfico 12 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma	11
Gráfico 13 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio.....	12
Gráfico 14 - Classificação da Instituição.....	12
Gráfico 15 - Áreas de Intervenção prioritárias	13
Gráfico 16 - Classificação Bares e Cantinas	13
Gráfico 17 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos.....	14
Gráfico 18 – Classificação Tesouraria.....	14
Gráfico 19 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante	15
Gráfico 20 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES	15
Gráfico 21 - Grau de Satisfação Biblioteca	15
Gráfico 22 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição	16
Gráfico 23 - Grau de Satisfação dos Espaços	16
Gráfico 24 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico.....	16
Gráfico 25 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos.....	17
Gráfico 26 - Grau de Satisfação Curso.....	17
Gráfico 27 - Grau de Satisfação Direções.....	17
Gráfico 28 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma	18
Gráfico 29 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio.....	18
Gráfico 30 - Classificação da Instituição.....	18
Gráfico 31 - Áreas de Intervenção prioritárias	19
Gráfico 32 - Classificação Bares e Cantinas	19
Gráfico 33 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos.....	20
Gráfico 34 – Classificação Tesouraria.....	20
Gráfico 35 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante	21
Gráfico 36 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES	21
Gráfico 37 - Grau de Satisfação Biblioteca	22
Gráfico 38 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição	22
Gráfico 39 - Grau de Satisfação dos Espaços	23
Gráfico 40 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico.....	23
Gráfico 41 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos.....	24

Gráfico 42 - Grau de Satisfação Curso.....	24
Gráfico 43 - Grau de Satisfação Direções.....	25
Gráfico 44 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma	25
Gráfico 45 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio.....	25
Gráfico 46 - Classificação da Instituição.....	26
Gráfico 47 - Áreas de Intervenção prioritárias.....	26
Gráfico 48 - Classificação Bares e Cantinas.....	27
Gráfico 49 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos.....	29
Gráfico 50 – Classificação Tesouraria.....	29
Gráfico 51 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante	30
Gráfico 52 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES	30
Gráfico 53 - Grau de Satisfação Biblioteca.....	31
Gráfico 54 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição	31
Gráfico 55 - Grau de Satisfação dos Espaços	32
Gráfico 56 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico.....	32
Gráfico 57 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos.....	33
Gráfico 58 - Grau de Satisfação Curso.....	33
Gráfico 59 - Grau de Satisfação Direções.....	34
Gráfico 60 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma	34
Gráfico 61 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio.....	35
Gráfico 62 - Classificação da Instituição.....	35
Gráfico 63 - Áreas de Intervenção prioritárias.....	36
Gráfico 64 - Classificação Bares e Cantinas.....	36
Gráfico 65 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos.....	37
Gráfico 66 – Classificação Tesouraria.....	37
Gráfico 67 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante	38
Gráfico 68 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES	38
Gráfico 69 - Grau de Satisfação Biblioteca.....	39
Gráfico 70 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição	39
Gráfico 71 - Grau de Satisfação dos Espaços	40
Gráfico 72 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico.....	40
Gráfico 73 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos.....	41
Gráfico 74 - Grau de Satisfação Curso.....	41
Gráfico 75 - Grau de Satisfação Direções.....	42
Gráfico 76 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma	42
Gráfico 77 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio.....	43
Gráfico 78 - Classificação da Instituição.....	43
Gráfico 79 - Áreas de Intervenção prioritárias.....	44
Gráfico 80 - Classificação Bares e Cantinas.....	44
Gráfico 81 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos.....	45
Gráfico 82 – Classificação Tesouraria.....	45
Gráfico 83 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante	46
Gráfico 84 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES	46
Gráfico 85 - Grau de Satisfação Biblioteca.....	47
Gráfico 86 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição	47
Gráfico 87 - Grau de Satisfação dos Espaços	48
Gráfico 88 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico.....	48
Gráfico 89 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos.....	49

Gráfico 90 - Grau de Satisfação Curso.....	49
Gráfico 91 - Grau de Satisfação Direções.....	50
Gráfico 92 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma	50
Gráfico 93 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio.....	51
Gráfico 94 - Classificação da Instituição.....	51
Gráfico 95 - Áreas de Intervenção prioritárias.....	52
Gráfico 96 - Classificação Bares e Cantinas.....	52

1. O Relatório de Inquérito Satisfação – breve enquadramento

Um relatório de inquérito de satisfação é um documento que apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada numa instituição ou produto. Este modelo de relatório tem como objetivo principal apresentar as informações recolhidas por meio dos inquéritos de satisfação, oferecendo uma análise detalhada dos dados e das respostas obtidas.

O relatório de inquérito de satisfação geralmente é estruturado de forma clara e objetiva, apresentando informações sobre a metodologia utilizada, a amostra dos participantes, os resultados obtidos e as conclusões e recomendações para melhorias.

Os inquéritos de satisfação permitem recolher dados sobre a perceção das pessoas em relação à qualidade dos serviços ou produtos oferecidos, identificar pontos de melhoria e monitorar o desempenho da organização. Dessa forma, as instituições podem ajustar as suas estratégias para atender melhor às necessidades e expectativas dos seus estudantes ou colaboradores, promovendo a fidelização e melhorar a qualidade do serviço prestado.

Os inquéritos de satisfação podem ser realizados por meio de questionários, entrevistas ou formulários online, sendo que cada método apresenta vantagens e desvantagens, dependendo do contexto e do objetivo da pesquisa. Em geral, os resultados obtidos com os inquéritos de satisfação devem ser analisados de forma cuidadosa e crítica, a fim de garantir a confiabilidade e a validade dos dados recolhidos e permitir a tomada de decisão com base em evidências.

2. O Questionário – Estrutura

O questionário aplicado serve como ferramenta para medir o grau de satisfação dos estudantes.

2.1.Serviços Gerais

- Avaliação da eficiência, atendimento e horário de funcionamento dos serviços acadêmicos e administrativos.
- Consideração sobre o número de funcionários, balcões de atendimento e a existência de recursos como secretaria virtual.
- Análise da eficiência, simpatia, horário de funcionamento e recursos da tesouraria, incluindo a disponibilidade de serviços virtuais.
- Avaliação da Provedoria do Estudante e do Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES, focando na rapidez, eficácia e disponibilidade.
- Feedback sobre os serviços da biblioteca, abordando atendimento, horário, diversidade dos recursos bibliográficos, ambiente (ruído e temperatura) e o sistema de requisições.
- Consideração sobre a comunicação na instituição, envolvendo o acesso à informação no site e a qualidade das redes sociais.

2.2.Espaços e Equipamentos

- Avaliação de diversos espaços, como salas de aula, laboratórios, auditório, reprografia, parques de estacionamento, espaços verdes e instalações sanitárias.
- Análise das condições nas salas de aula e apoio pedagógico, incluindo ruído, temperatura, área, sinalética, equipamentos, software pedagógico e limpeza.
- Avaliação global das instalações, equipamentos e recursos disponíveis, considerando a qualidade, adequação ao número de estudantes, acesso a biblioteca e outras estruturas de apoio.

2.3.Estruturas Pedagógicas

- Consideração sobre aspetos relacionados ao curso frequentado, como estrutura curricular, programas, interação com docentes e conhecimento científico e pedagógico destes.
- Avaliação do funcionamento das direções e pessoal de apoio pedagógico.
- Análise do número de estudantes por turma em diferentes tipos de aulas.
- Avaliação dos materiais e equipamentos utilizados pelos docentes, como bibliografia recomendada, ferramentas de e-learning e materiais em sala de aula.
- Observações sobre a instituição em relação ao envolvimento com a pesquisa, atividades lúdicas, científicas e pedagógicas, além da qualidade dos eventos e envolvimento com a comunidade externa.

2.4.Bares e Cantinas

- Avaliação dos serviços dos bares e cantinas, incluindo atendimento, higiene, ruído, temperatura, qualidade da alimentação e variedade da oferta.

De forma a sintetizar e facilitar a leitura dos resultados, em cada um dos parâmetros avaliados e conforme aplicável (nas escalas onde a avaliação é feita de forma numérica, cujo intervalo compreende a seguinte leitura: 1 - Nada Satisfatório e 5 - Muito Satisfatório), são apresentadas as médias correspondentes.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados no Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD).

3. Metodologia

Os inquéritos de satisfação realizados aos Estudantes do ISLA Gaia, foi realizada através de um questionário disponibilizado online na Plataforma ComQuest, todos os Docentes das Licenciaturas, Mestrados e Cursos Técnicos Superiores Profissionais. A notificação da disponibilização do referido questionário foi efetuada através de uma comunicação via correio eletrónico pelo Gabinete da Qualidade do Grupo Lusófona.

O **período de realização do questionário** é em junho, juntamente com os relatórios pedagógicos.

O tratamento dos dados obedeceu a uma estratégia que contempla a análise descritiva dos distintos indicadores definidos, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos Estudantes com o ISLA Gaia.

4. Escola Superior De Gestão

O universo de possíveis respostas na Escola Superior de Gestão do ISLA Gaia foi de 496, obtiveram-se 401 respostas, correspondendo assim, a uma taxa de resposta de 81%, o que representa uma amostra muito satisfatória.

Ciclo de Estudo	Curso	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Licenciatura	Gestão de Empresas	149	134	90%
Licenciatura	Gestão de Recursos Humanos	157	141	90%
Licenciatura	Gestão do Turismo	30	21	70%
Total Licenciatura		336	296	88%
Mestrado	Gestão	41	21	51%
Mestrado	Gestão de Recursos Humanos	39	25	64%
Total Mestrado		80	46	58%
CTeSP	Contabilidade e Gestão	30	23	77%
CTeSP	Gestão Administrativa de Recursos Humanos	27	20	74%
CTeSP	Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	18	13	72%
CTeSP	Turismo e Informação Turística	5	3	60%
Total CTeSP		80	59	81%
Total Escola Superior de Gestão		496	401	81%

Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior de Gestão

Legenda: Inq. – Inquiridos | Resp. – Respostas | % - percentagem

4.1.Resultados

4.1.1. Licenciaturas

Relativamente à classificação dos **Serviços Acadêmicos e Administrativos** a avaliação foi realizada através de diferentes critérios, incluindo eficiência, atendimento, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento, disponibilidade da secretaria virtual e tempo de resposta para requerimentos e emissão de documentos.

O gráfico abaixo reflete a avaliação média geral dos estudantes de cada curso em relação aos Serviços Acadêmicos e Administrativos. Dessa forma, pode-se constatar que, de acordo com esses dados, a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) apresenta as classificações mais altas em média, indicando uma maior satisfação dos estudantes em relação aos serviços oferecidos pelos Serviços Acadêmicos e Administrativos.

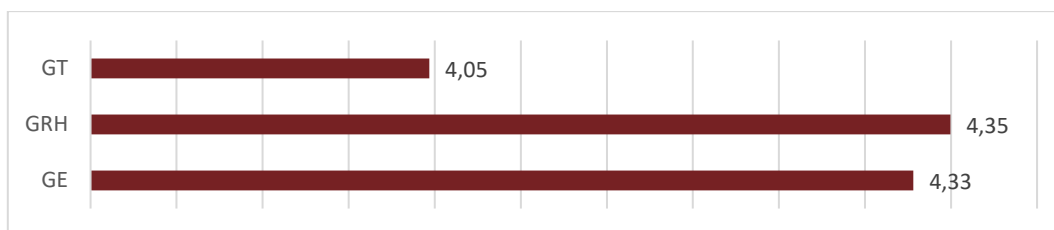


Gráfico 1 - Classificação Serviços Acadêmicos e Administrativos

No que diz respeito à classificação dos **Serviços de Tesouraria**, a avaliação compreendeu diferentes critérios, incluindo eficiência, simpatia, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento e a disponibilidade da Tesouraria virtual.

A Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) apresenta as médias globais mais altas, indicando uma maior satisfação dos estudantes com os serviços da Tesouraria e a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) dispôs da menor média global entre os cursos, indicando uma menor satisfação dos estudantes com os serviços.

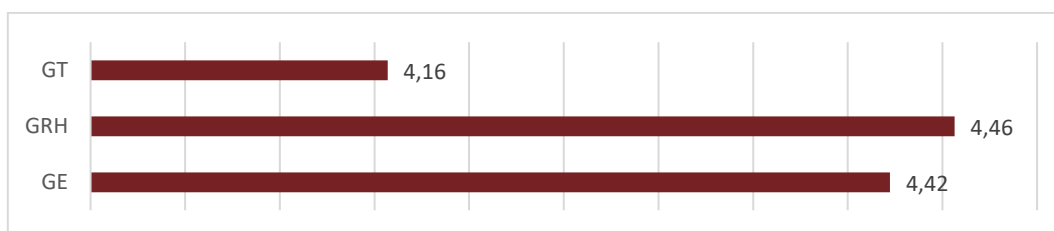


Gráfico 2 – Classificação Tesouraria

Em relação ao grau de **satisfação em relação à Provedoria do Estudante**, a avaliação concentrou-se em três critérios específicos: rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade dos serviços prestados pela Provedoria do Estudante

A Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) apresenta médias globais mais altas, indicando maior satisfação dos estudantes com esses serviços prestados pela Provedoria do Estudante e, pelo contrário a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) apresentou a menor média global, indicando uma satisfação relativamente menor em comparação às outras licenciaturas em relação à Provedoria do Estudante.

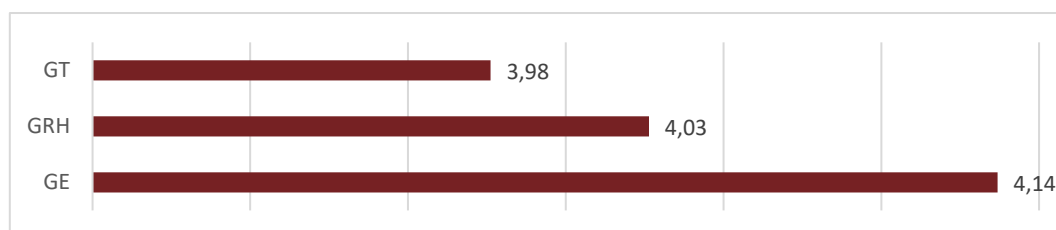


Gráfico 3 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante

Tendo em conta a avaliação do **Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo**, utilizando critérios como rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade, constatou-se que a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) apresenta as médias globais mais altas, indicando uma maior satisfação dos estudantes com os serviços do Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo.

Por outro lado, a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) a obteve uma média global um pouco inferior em comparação aos outros cursos, indicando uma satisfação um pouco menor em relação aos serviços oferecidos.

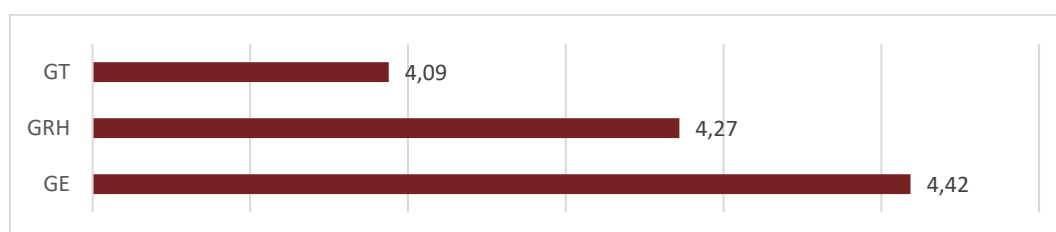


Gráfico 4 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES

Analisando classificação dos **serviços prestados pela Biblioteca**, as médias apresentadas refletem a percepção dos estudantes de cada curso em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, considerando diferentes critérios, como atendimento, horário de funcionamento, diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel e eletrônico), ruído, temperatura e sistema de requisições. Analisando os resultados a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) obteve a média global mais alta, indicando maior satisfação dos estudantes com os serviços da Biblioteca e a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) teve a média global um pouco inferior em comparação com os outros cursos.

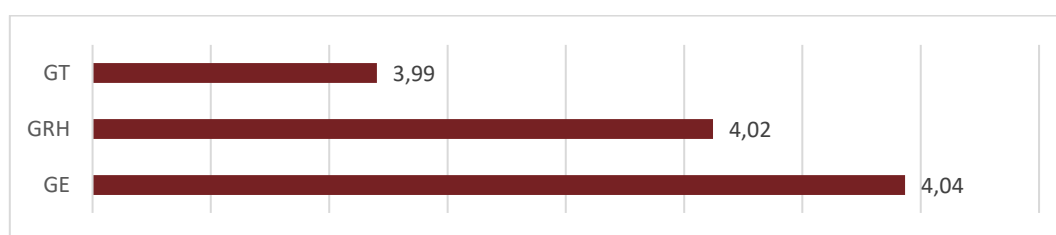


Gráfico 5 - Grau de Satisfação Biblioteca

No que toca à classificação sobre **a comunicação da Instituição**, as respostas recolhidas têm em conta a percepção dos estudantes de cada curso em relação à facilidade de acesso à informação no site da Instituição e à qualidade da informação nas redes sociais. A Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) apresentaram médias globais mais altas de 4,32 e 4,27, respetivamente. A Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) teve a menor média global em relação à satisfação dos estudantes com a comunicação da Instituição em relação a esses critérios de 3,92.

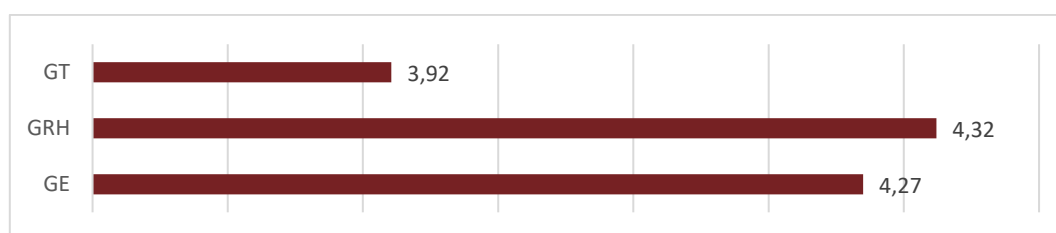


Gráfico 6 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição

Observando o **grau de satisfação relativamente aos Espaços**, avaliado em relação a diferentes espaços, como salas de aulas teóricas, salas de estudo, laboratórios de informática, entre outros. A Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) apresentaram médias globais mais altas de 4,09 e 4,02, respetivamente, e com 4,00 a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) teve uma média global mais baixa em relação à satisfação dos estudantes com os espaços avaliados.

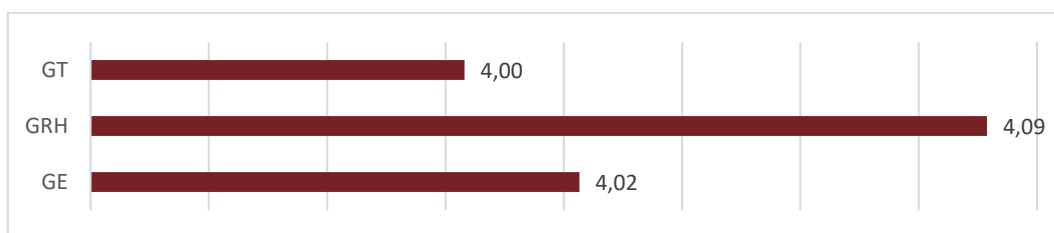


Gráfico 7 - Grau de Satisfação dos Espaços

Relativamente **ao grau de satisfação em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico** em relação a diferentes critérios, como ruído, temperatura, áreas, sinalética, equipamentos e materiais técnicos, software pedagógico, higiene e limpeza nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico, a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) e a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) apresentaram médias globais mais altas, indicando uma maior satisfação dos estudantes com as condições oferecidas nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico e a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) obteve média global um pouco mais baixa.

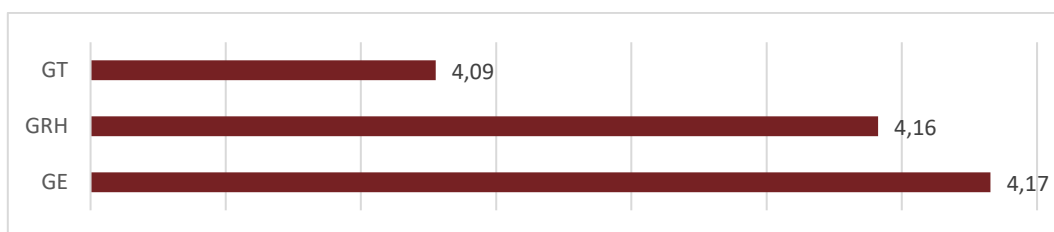


Gráfico 8 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico

No que diz respeito ao grau de satisfação em relação às salas de aula, os laboratórios e outros recursos ao seu dispor em relação à qualidade global das instalações, adequação dos espaços ao número de estudantes, qualidade do mobiliário e equipamentos, disponibilidade de equipamentos informáticos, acesso a meios audiovisuais, à biblioteca e à disponibilidade de estruturas de apoio aos estudantes. Analisando os dados, a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) apresentaram médias globais mais altas e a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) obteve uma média global mais baixa com cerca de 4,10.

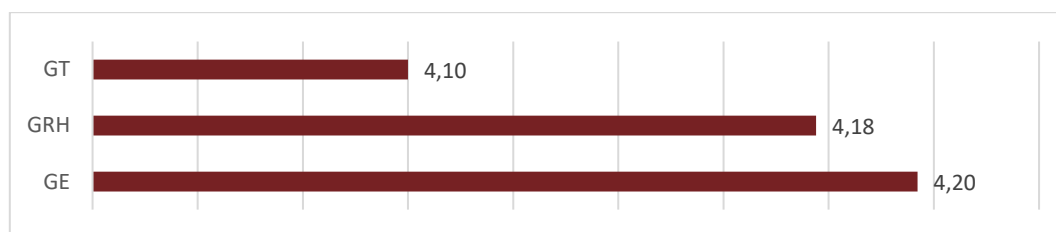


Gráfico 9 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos

Relativamente ao grau de satisfação quanto ao curso é feita uma avaliação tendo em conta a estrutura curricular/plano de estudos, programas curriculares, assiduidade dos docentes, comunicação e interação dos docentes, bem como os conhecimentos científicos e pedagógicos dos docentes. A Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) e a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) apresentaram médias globais mais altas com 4,23 e 4,21, respetivamente.

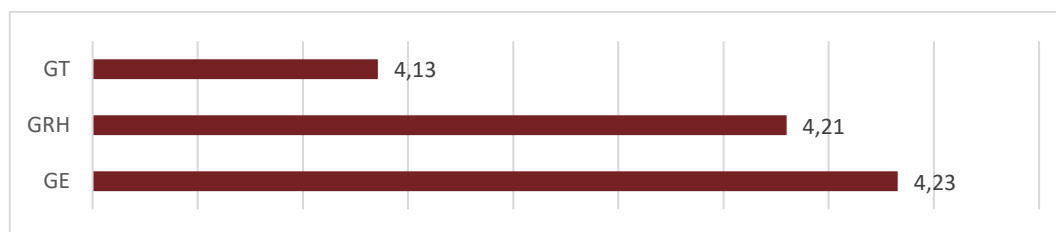


Gráfico 10 - Grau de Satisfação Curso

O **grau de satisfação em relação ao funcionamento das Direções** espelha os critérios avaliados em relação ao funcionamento de áreas como a direção do instituto, direção/coordenação de curso e monitores e/ou pessoal de apoio pedagógico. A Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) e a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) apresentaram médias globais mais altas e a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) obteve uma média global um pouco mais baixa em relação ao grau de satisfação com o funcionamento dessas áreas.

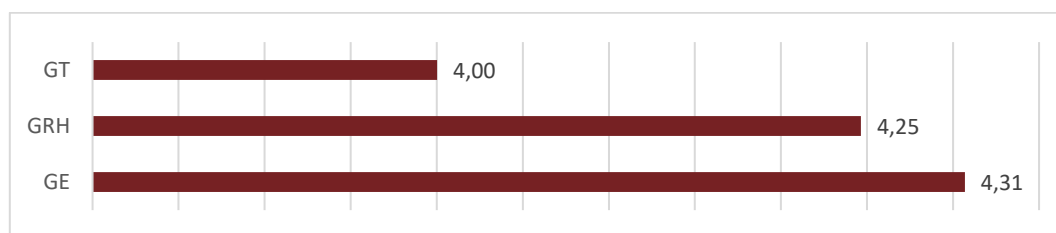


Gráfico 11 - Grau de Satisfação Direções

Relativamente ao **grau de satisfação em relação ao número de Estudantes por turma** verifica-se que a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) obteve a média global mais alta, indicando uma maior satisfação dos estudantes com o número de estudantes por turma em diferentes tipos de aulas e que a Licenciatura em Gestão do Turismo (GT) teve a média global mais baixa entre os cursos avaliados em relação ao número de estudantes por turma.

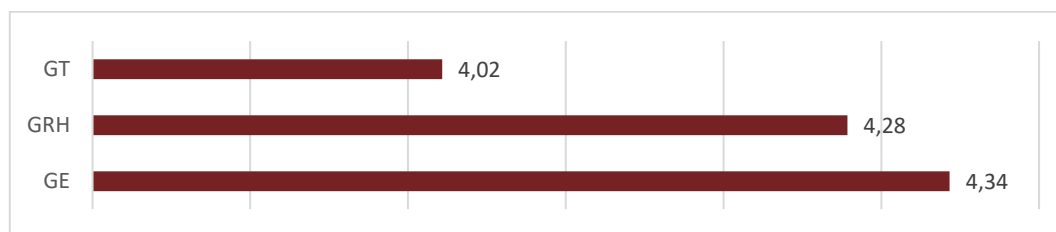


Gráfico 12 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma

O grau de satisfação quanto aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos Docentes mede a satisfação dos estudantes relativamente aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, incluindo bibliografia recomendada, ferramentas de e-learning, ferramentas audiovisuais e multimédia, assim como outros materiais disponibilizados em sala de aula. As médias globais revelam um padrão de satisfação geralmente positivo com os materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes. Estes resultados sugerem uma satisfação geralmente positiva com os materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos professores, embora algumas áreas específicas possam requerer maior atenção para melhorias, como o uso de recursos audiovisuais e a diversidade de materiais disponibilizados em sala de aula.

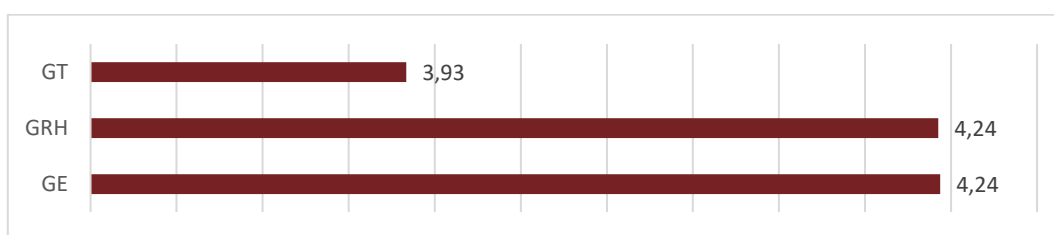


Gráfico 13 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio

Na **classificação da Instituição** é avaliado um conjunto de pontos como por exemplo a proximidade aluno/professor, envolvimento com a investigação, atividades lúdicas, atividades pedagógicas, atividades científicas, natureza e qualidade dos eventos realizados, envolvimento com a comunidade externa e qualidade do serviço prestado/valor das propinas. De modo geral, a instituição recebeu avaliações positivas, especialmente em áreas como envolvimento com a investigação, qualidade dos eventos e proximidade entre estudantes e docentes. No entanto, áreas como atividades pedagógicas e qualidade do serviço em relação ao valor das propinas podem ser consideradas para possíveis melhorias.

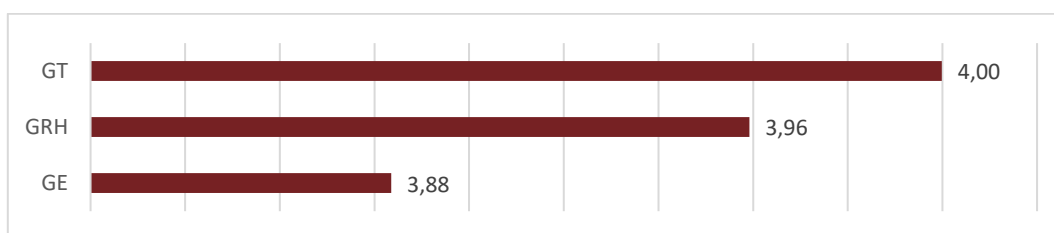


Gráfico 14 - Classificação da Instituição

Relativamente às **áreas de intervenção** e considerando os totais de votos atribuídos a cada área de intervenção, parece que "Espaços Verdes e de Lazer" recebeu o maior número total de votos (51), sendo essa área a mais votada em termos de prioridade para intervenção entre todas as listadas. Esta área pode ser considerada a mais prioritária com base nos votos totais atribuídos pelas Licenciaturas em Gestão de Empresas (GE), em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e em Gestão do Turismo (GT).

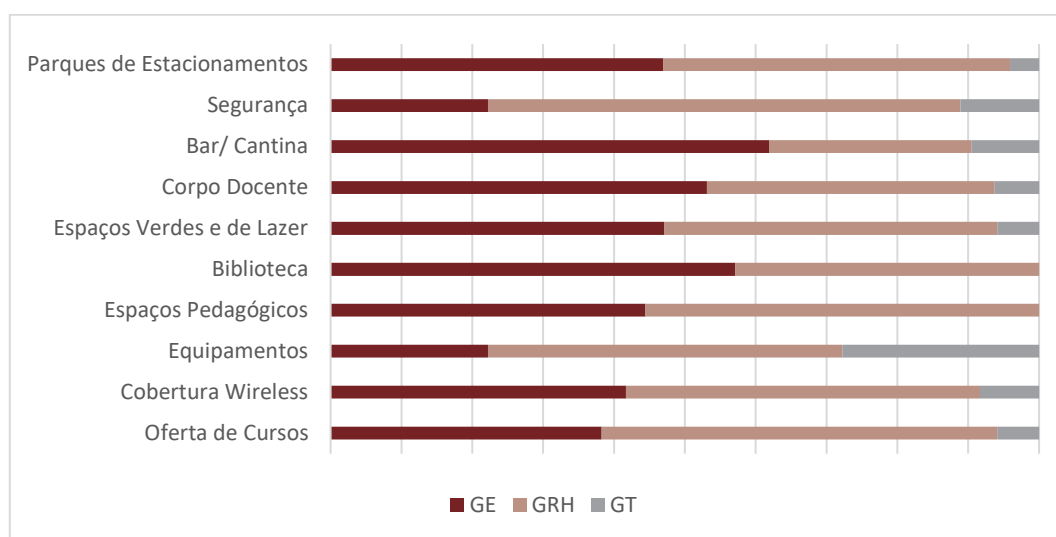


Gráfico 15 - Áreas de Intervenção prioritárias

Por fim, analisando a classificação dos **Serviços do Bar e Cantina** que foram criteriosamente avaliados por estudantes de diferentes cursos, os serviços do Bar/Cantina receberam avaliações positivas, principalmente em aspetos como Higiene e Limpeza, Ruído e Temperatura, e Atendimento. No entanto, áreas como Variedade da Oferta e Qualidade da Alimentação podem ser focos para possíveis melhorias, procurando atender melhor às expectativas dos estudantes.

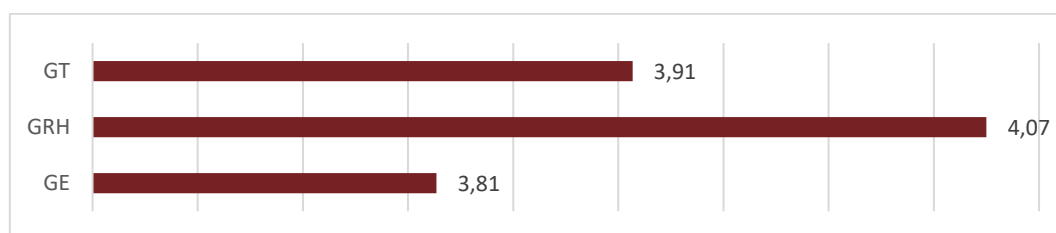


Gráfico 16 - Classificação Bares e Cantinas

4.1.2. Mestrados

Relativamente à classificação dos **Serviços Acadêmicos e Administrativos** a avaliação foi realizada através de diferentes critérios, incluindo eficiência, atendimento, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento, disponibilidade da secretaria virtual e tempo de resposta para requerimentos e emissão de documentos. Os mestrados demonstram uma avaliação positiva dos Serviços Acadêmicos e Administrativos, mas com algumas variações em determinadas áreas específicas, como atendimento, horário de funcionamento e avaliação da secretaria virtual, onde o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) tende a atribuir pontuações mais altas.

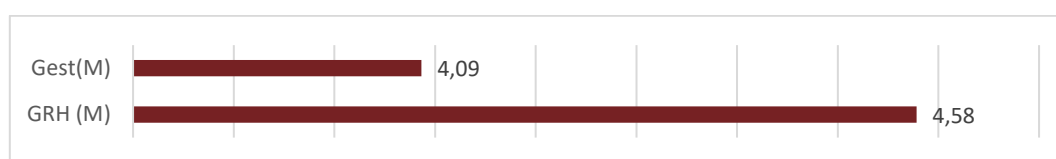


Gráfico 17 - Classificação Serviços Acadêmicos e Administrativos

No que diz respeito à classificação dos **Serviços de Tesouraria**, a avaliação compreendeu diferentes critérios, incluindo eficiência, simpatia, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento e a disponibilidade da Tesouraria virtual. A Média Global demonstra uma avaliação global muito positiva dos serviços de Tesouraria, com uma média geral de 4,75 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,23 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES). Em resumo, ambos classificaram os serviços de Tesouraria de forma positiva, mas o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) tendeu a atribuir pontuações mais altas em todas as categorias, indicando uma satisfação geralmente maior em relação aos serviços prestados pela Tesouraria.

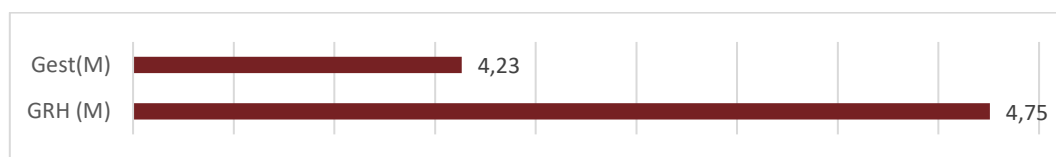


Gráfico 18 – Classificação Tesouraria

Em relação ao grau de **satisfação em relação à Provedoria do Estudante**, a avaliação concentrou-se em três critérios específicos: rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade dos serviços prestados. A Média Global demonstra uma avaliação global muito positiva em relação à Provedoria do Estudante, com uma média geral de 4,35 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,19 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES). Sendo assim, classificaram a Provedoria do Estudante de forma positiva, com pontuações elevadas em todas as categorias avaliadas, indicando satisfação com a rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade dessa entidade em atender às necessidades dos estudantes.

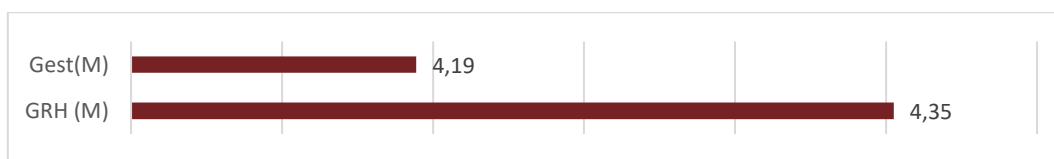


Gráfico 19 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante

Tendo em conta a avaliação do **Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo**, utilizando critérios como rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade, constatou-se que existe uma avaliação global positiva em relação ao Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES, com uma média geral de 4,22 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,02 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

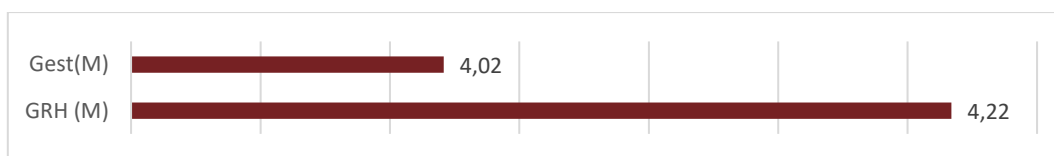


Gráfico 20 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES

Analizando classificação dos **serviços prestados pela Biblioteca**, as médias apresentadas refletem a percepção dos estudantes de cada curso em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, considerando diferentes critérios, como atendimento, horário de funcionamento, diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel e eletrónico), ruído, temperatura e sistema de requisições. Analisando os resultados, a média global demonstra uma avaliação globalmente muito positiva dos serviços da Biblioteca, com uma média geral de 4,56 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,27 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

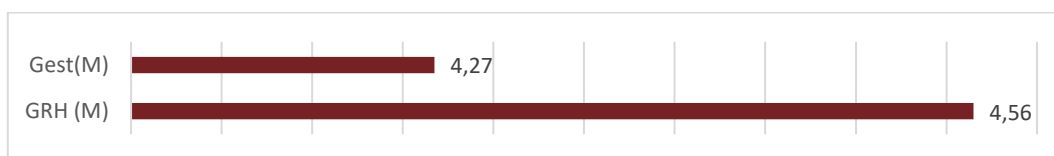


Gráfico 21 - Grau de Satisfação Biblioteca

No que toca à classificação sobre a **comunicação da Instituição**, as respostas recolhidas têm em conta a perceção dos estudantes de cada curso em relação à facilidade de acesso à informação no site da Instituição e à qualidade da informação nas redes sociais. A Média Global mostra uma avaliação global positiva da comunicação da Instituição, com uma média geral de 4,33 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 3,86 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

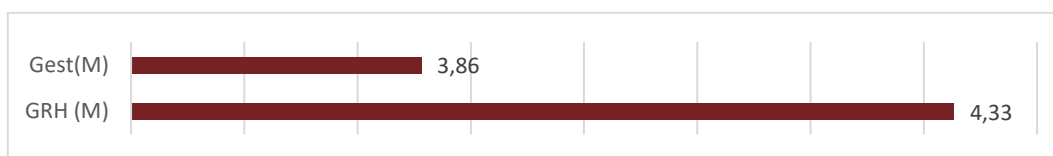


Gráfico 22 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição

Observando o **grau de satisfação relativamente aos Espaços**, avaliado em relação a diferentes espaços, como salas de aulas teóricas, salas de estudo, laboratórios de informática, entre outros. A Média Global demonstra uma avaliação globalmente positiva dos espaços, com uma média geral de 4,35 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,09 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

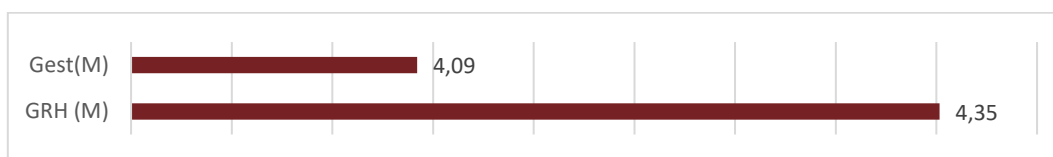


Gráfico 23 - Grau de Satisfação dos Espaços

Relativamente ao **grau de satisfação em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico** em relação a diferentes critérios, como ruído, temperatura, áreas, sinalética, equipamentos e materiais técnicos, software pedagógico, higiene e limpeza nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico, demonstrou-se uma avaliação globalmente positiva em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico, com uma média geral de 4,49 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,09 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

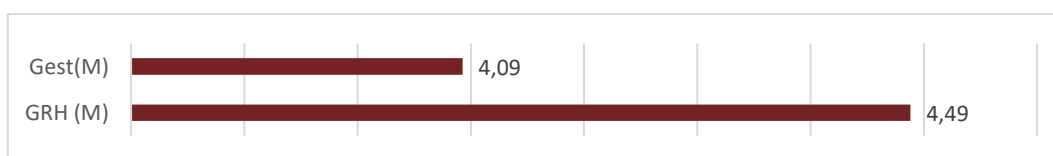


Gráfico 24 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico

No que diz respeito ao **grau de satisfação em relação às salas de aula, os laboratórios e outros recursos ao seu dispor** em relação à qualidade global das instalações, adequação dos espaços ao número de estudantes, qualidade do mobiliário e equipamentos, disponibilidade de

equipamentos informáticos, acesso a meios audiovisuais, à biblioteca e à disponibilidade de estruturas de apoio aos estudantes. Analisando os dados, A Média Global demonstra uma avaliação globalmente positiva dos recursos disponíveis, com uma média geral de 4,46 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,08 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

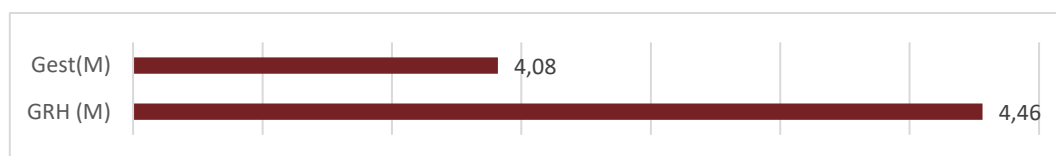


Gráfico 25 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos

Relativamente ao **grau de satisfação quanto ao curso é feita uma avaliação** tendo em conta a estrutura curricular/plano de estudos, programas curriculares, assiduidade dos docentes, comunicação e interação dos docentes, bem como os conhecimentos científicos e pedagógicos dos docentes. A Média Global demonstra uma avaliação globalmente positiva do curso, com uma média geral de 4,54 atribuída pelo Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,06 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES). De modo geral, as avaliações foram positivas, com foco particularmente forte na qualidade dos docentes, comunicação e interação, e conhecimentos científicos e pedagógicos dos mesmos.

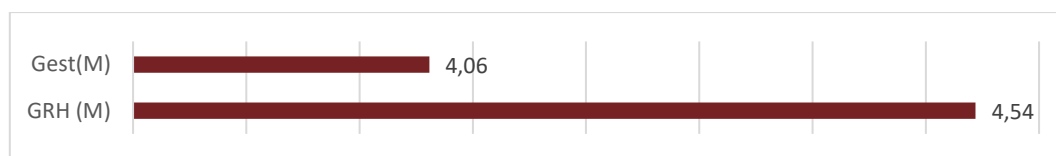


Gráfico 26 - Grau de Satisfação Curso

O **grau de satisfação em relação ao funcionamento das Direções** espelha os critérios avaliados em relação ao funcionamento de áreas como a direção do instituto, direção/coordenação de curso e monitores e/ou pessoal de apoio pedagógico. A Média Global demonstra uma avaliação globalmente positiva em relação ao funcionamento dessas áreas, com uma média geral de 4,66 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,20 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

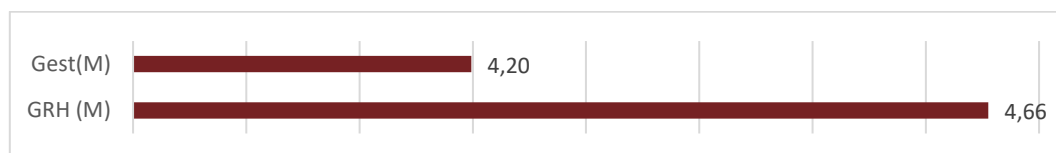


Gráfico 27 - Grau de Satisfação Direções

Relativamente ao **grau de satisfação em relação ao número de Estudantes por turma** verifica-se que A Média Global demonstra uma avaliação globalmente positiva em relação ao número de estudantes por turma, com uma média geral de 4,72 atribuída pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e 4,35 atribuída pelo Mestrado em Gestão (GES).

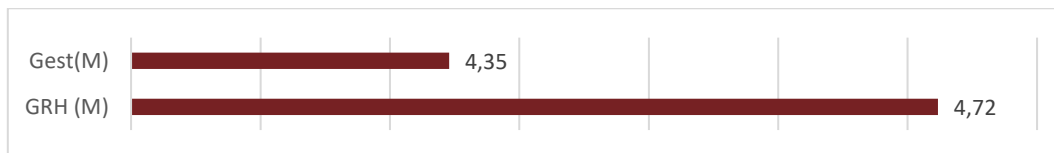


Gráfico 28 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma

O **grau de satisfação quanto aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos Docentes** mede a satisfação dos estudantes relativamente aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, incluindo bibliografia recomendada, ferramentas de e-learning, ferramentas audiovisuais e multimédia, assim como outros materiais disponibilizados em sala de aula. As médias globais revelam que os materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes receberam avaliações positivas, com destaque especial para o recurso a ferramentas de e-learning e a bibliografia recomendada, que receberam as pontuações mais altas.

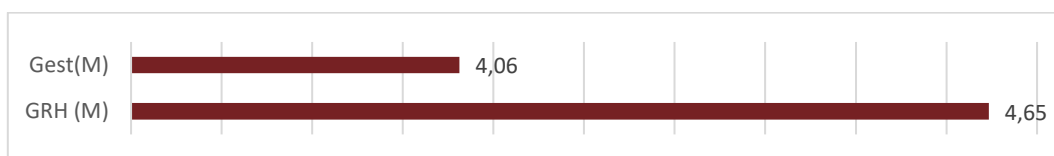


Gráfico 29 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio

Na **classificação da Instituição** é avaliado um conjunto de pontos como por exemplo a proximidade aluno/professor, envolvimento com a investigação, atividades lúdicas, atividades pedagógicas, atividades científicas, natureza e qualidade dos eventos realizados, envolvimento com a comunidade externa e qualidade do serviço prestado/valor das propinas. De modo geral, a instituição foi avaliada positivamente em aspetos como Proximidade Estudante/Docente e Envolvimento com a Investigação, porém com áreas de melhoria em Atividades Lúdicas, Atividades Pedagógicas e outras atividades relacionadas à comunidade externa e qualidade dos eventos realizados.

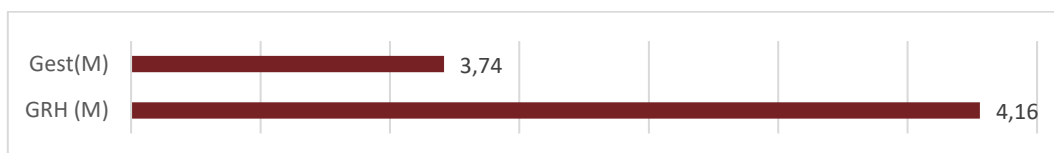


Gráfico 30 - Classificação da Instituição

Relativamente às **áreas de intervenção** e considerando os totais de votos atribuídos houve uma preferência destacada por Espaços Verdes e de Lazer pelo Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH) e por Bar/Cantina pelo Mestrado em Gestão (GES). Em resumo, as áreas de intervenção mais destacadas foram Oferta de Cursos, Espaços Verdes e de Lazer e Bar/Cantina.

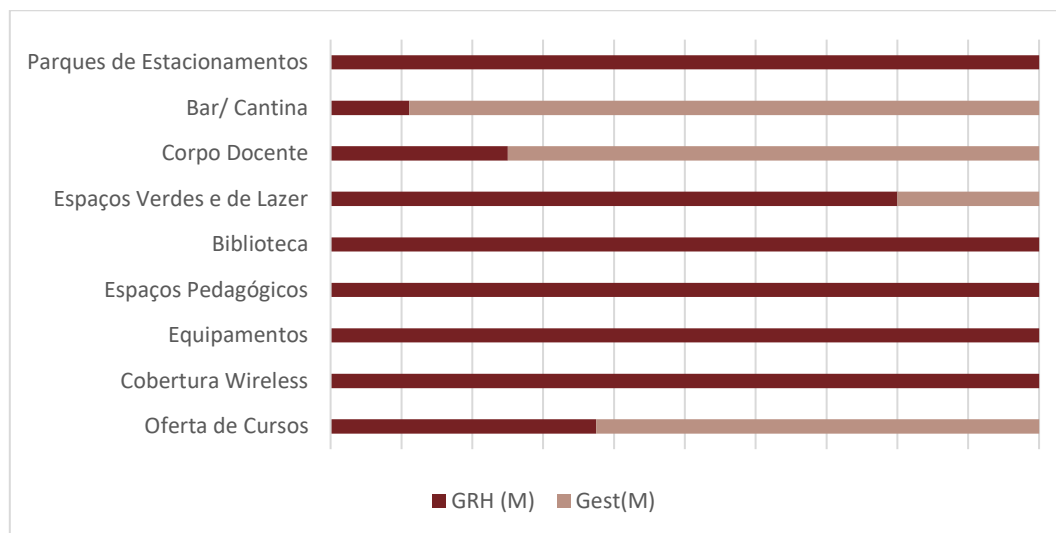


Gráfico 31 - Áreas de Intervenção prioritárias

Por fim, analisando a classificação dos **Serviços do Bar e Cantina** que foram criteriosamente avaliados por estudantes de diferentes cursos, os serviços do Bar/Cantina foram avaliados positivamente, principalmente em Higiene e Limpeza, mas há áreas como Variedade da Oferta e Qualidade da Alimentação que podem ser melhoradas com base nas avaliações fornecidas.

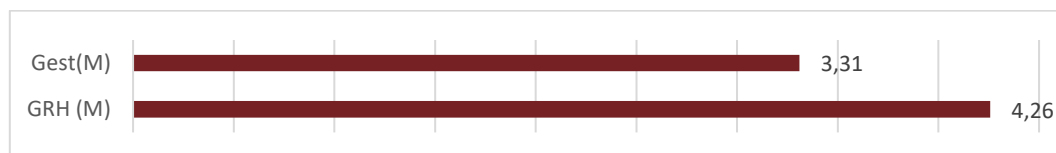


Gráfico 32 - Classificação Bares e Cantinas

4.1.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Relativamente à classificação dos **Serviços Acadêmicos e Administrativos** a avaliação foi realizada através de diferentes critérios, incluindo eficiência, atendimento, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento, disponibilidade da secretaria virtual e tempo de resposta para requerimentos e emissão de documentos.

A média global dos serviços acadêmicos e administrativos é de 4,49, refletindo uma satisfação geralmente alta, mas com algumas discrepâncias em certos parâmetros, especialmente nas avaliações dos cursos de Turismo e Informação Turística (TIT) e Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR) em comparação com Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) e Contabilidade e Gestão (CG).

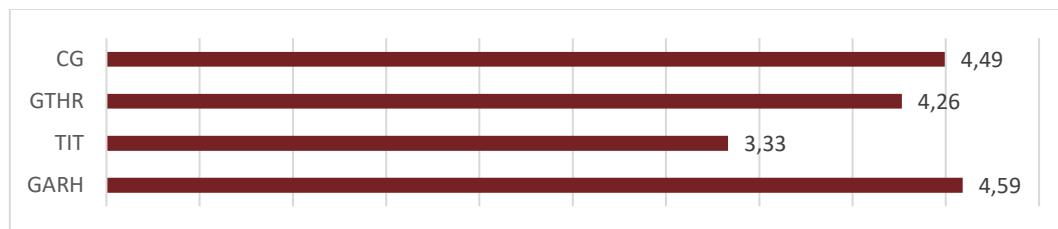


Gráfico 33 - Classificação Serviços Acadêmicos e Administrativos

No que diz respeito à classificação dos **Serviços de Tesouraria**, a avaliação compreendeu diferentes critérios, incluindo eficiência, simpatia, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento e a disponibilidade da Tesouraria virtual. A média global dos serviços de Tesouraria reflete uma avaliação geralmente positiva, com alguns parâmetros mostrando diferenças nas avaliações entre os cursos.

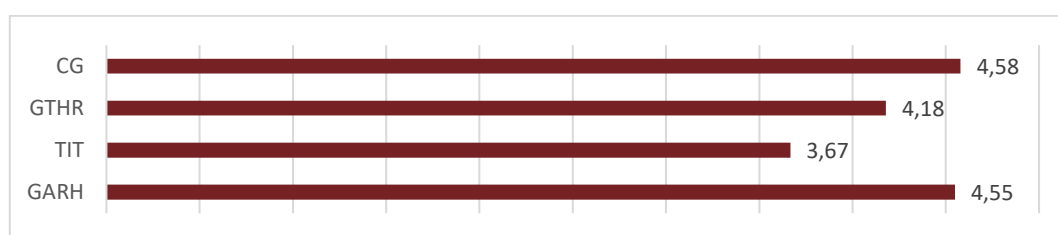


Gráfico 34 – Classificação Tesouraria

Em relação ao grau de **satisfação em relação à Provedoria do Estudante**, a avaliação concentrou-se em três critérios específicos: rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade dos serviços prestados. A média global dos serviços da Provedoria do Estudante foi de 4,13, indicando uma satisfação geral positiva, especialmente em termos de rapidez na resolução de questões e disponibilidade.

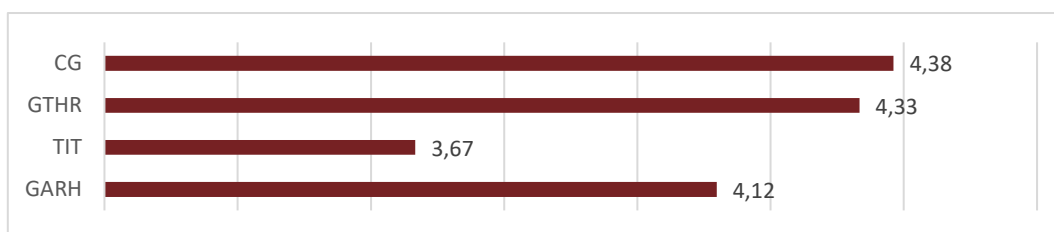


Gráfico 35 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante

Tendo em conta a avaliação do **Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo**, utilizando critérios como rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade, constatou-se a rapidez na resolução de questões obteve uma alta avaliação em todos os cursos, mantendo-se consistentemente acima de 4, refletindo uma resolução rápida das questões pelos serviços do Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo. A eficácia, embora tenha sido avaliada de forma satisfatória na maioria dos cursos, apresentou algumas variações, com pontuações um pouco mais baixas em alguns deles, mas ainda mantendo-se próximas de 4 em geral. A disponibilidade foi bem avaliada na maioria dos cursos, refletindo uma disponibilidade satisfatória dos serviços do Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo.

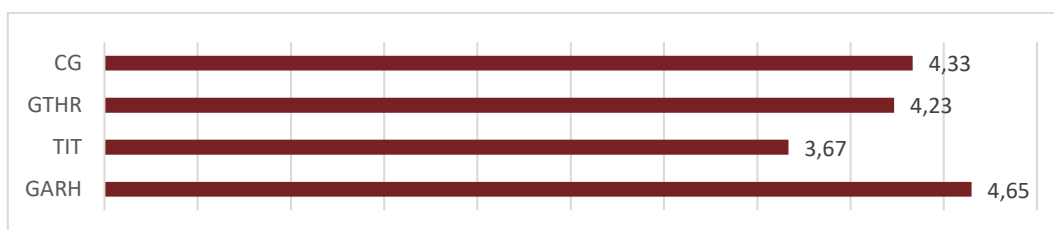


Gráfico 36 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES

Analisando classificação dos **serviços prestados pela Biblioteca**, as médias apresentadas refletem a percepção dos estudantes de cada curso em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, considerando diferentes critérios, como atendimento, horário de funcionamento, diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel e eletrônico), ruído, temperatura e sistema de requisições. Analisando os resultados, a média global de todas as avaliações mostra que, em geral, a biblioteca tem um desempenho sólido, com uma pontuação geralmente alta em todos os critérios avaliados.

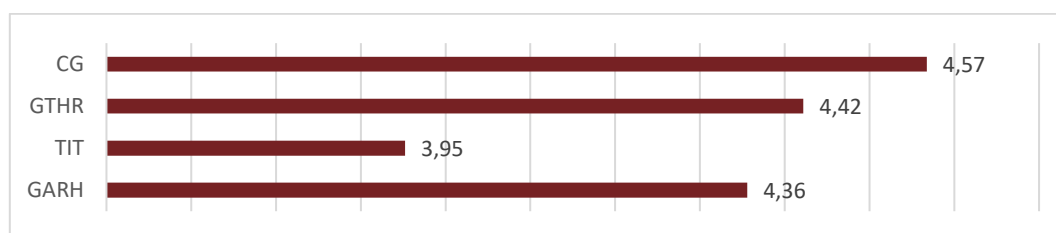


Gráfico 37 - Grau de Satisfação Biblioteca

No que toca à classificação sobre **a comunicação da Instituição**, as respostas recolhidas têm em conta a percepção dos estudantes de cada curso em relação à facilidade de acesso à informação no site da Instituição e à qualidade da informação nas redes sociais. A média global para ambos os critérios é alta, o que sugere que, em geral, a comunicação da instituição, tanto por meio do site quanto das redes sociais, é bem avaliada pelos diferentes cursos, exceto por algumas diferenças pontuais em certos cursos específicos.

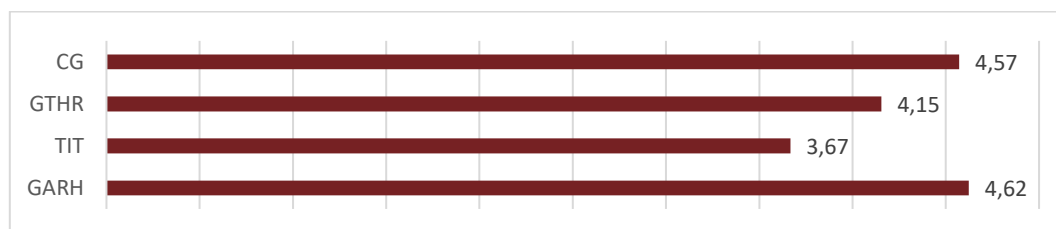


Gráfico 38 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição

Observando o **grau de satisfação relativamente aos Espaços**, avaliado em relação a diferentes espaços, como salas de aulas teóricas, salas de estudo, laboratórios de informática, entre outros. A média global de satisfação para todos os espaços e equipamentos é positiva para todos os cursos, variando de boas a muito boas, sendo Contabilidade e Gestão (CG) e Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) os cursos que geralmente expressaram maior satisfação.

Essa síntese demonstra que a maioria dos espaços e equipamentos da instituição são bem avaliados, com níveis de satisfação razoáveis, embora alguns espaços possam precisar de melhorias específicas para atender às expectativas de todos.

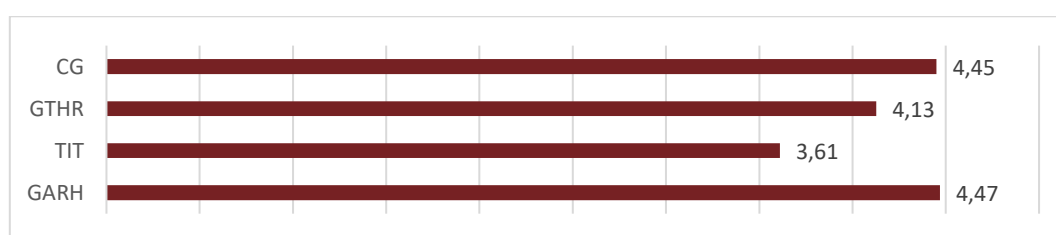


Gráfico 39 - Grau de Satisfação dos Espaços

Relativamente **ao grau de satisfação em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico** comparando os diferentes critérios, como ruído, temperatura, áreas, sinalética, equipamentos e materiais técnicos, software pedagógico, higiene e limpeza nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico, constatou-se que a média global indica um nível satisfatório de em relação a esses aspetos, como Contabilidade e Gestão (CG), expressando a maior satisfação geral e Turismo e Informação Turística (TIT) com uma satisfação um pouco menor.

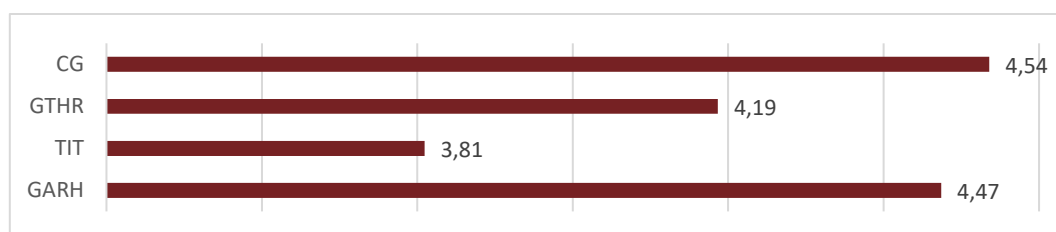


Gráfico 40 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico

No que diz respeito ao grau de satisfação em relação às salas de aula, os laboratórios e outros recursos ao seu dispor em relação à qualidade global das instalações, adequação dos espaços ao número de estudantes, qualidade do mobiliário e equipamentos, disponibilidade de equipamentos informáticos, acesso a meios audiovisuais, à biblioteca e à disponibilidade de estruturas de apoio aos estudantes. Analisando os dados, os diferentes cursos consideram os recursos disponíveis, como salas de aula, laboratórios e outros espaços, satisfatórios, com pontuações mais altas atribuídas por Contabilidade e Gestão (CG) e Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH), enquanto Turismo e Informação Turística (TIT) avalia esses recursos de forma um pouco mais crítica em comparação com os outros cursos.

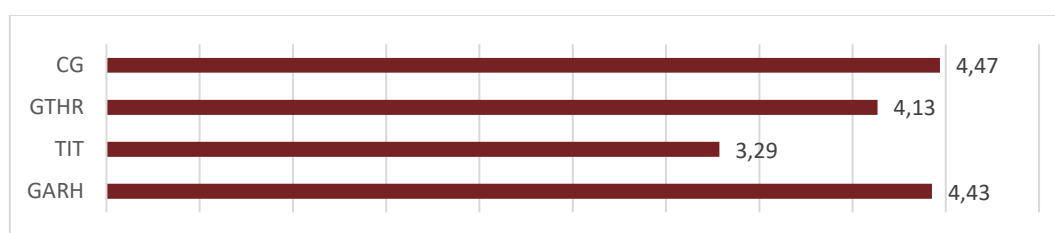


Gráfico 41 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos

Relativamente ao grau de satisfação quanto ao curso é feita uma avaliação tendo em conta a estrutura curricular/plano de estudos, programas curriculares, assiduidade dos docentes, comunicação e interação dos docentes, bem como os conhecimentos científicos e pedagógicos dos docentes. A média global mostra que, em geral, os estudantes expressam um grau de satisfação em relação ao curso que frequentam, como Contabilidade e Gestão (CG), demonstrando a maior satisfação global, seguida por Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH) e Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR), enquanto Turismo e Informação Turística (TIT) apresenta uma satisfação geral um pouco menor em comparação aos outros cursos.

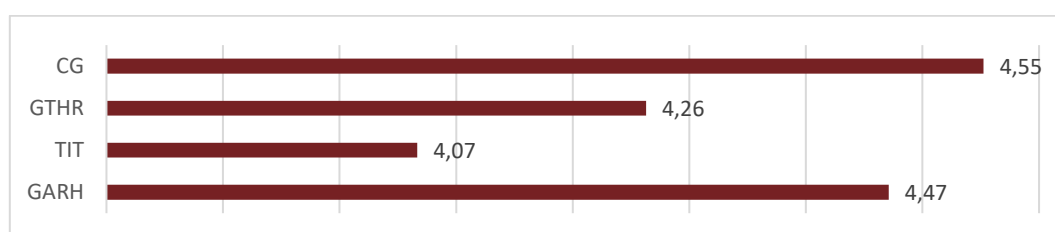


Gráfico 42 - Grau de Satisfação Curso

O grau de satisfação em relação ao funcionamento das Direções espelha os critérios avaliados em relação ao funcionamento de áreas como a direção do instituto, direção/coordenação de curso e monitores e/ou pessoal de apoio pedagógico. Os resultados revelam um alto nível de satisfação geral em relação ao funcionamento de várias áreas dentro da Instituição.

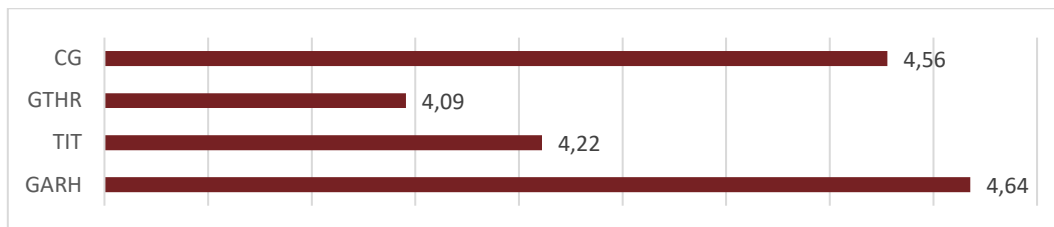


Gráfico 43 - Grau de Satisfação Direções

Relativamente ao grau de satisfação em relação ao número de Estudantes por turma verifica-se que a média global revela que, em geral, todos os cursos expressam um grau satisfatório em relação ao número de estudantes por turma em diferentes tipos de aulas.

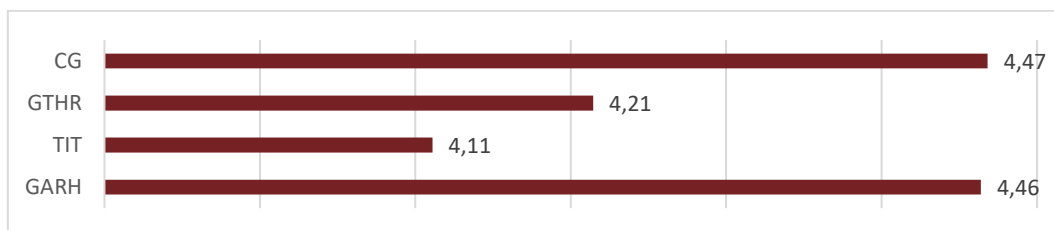


Gráfico 44 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma

O grau de satisfação quanto aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos Docentes mede a satisfação dos estudantes relativamente aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, assim como outros materiais disponibilizados em sala de aula. A média global revela que, em geral, todos os cursos expressam um grau satisfatório em relação aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, com poucas variações entre os diferentes parâmetros avaliados.

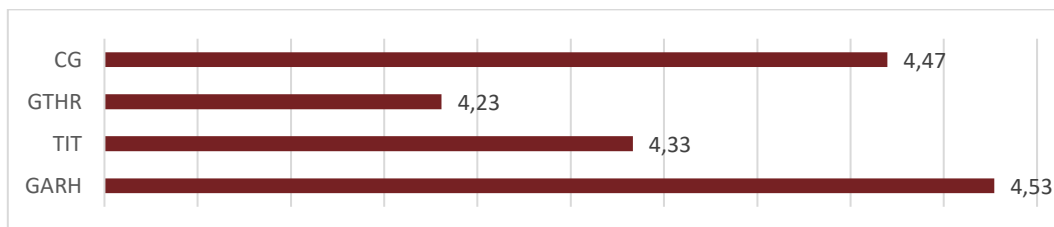


Gráfico 45 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio

Na **classificação da Instituição** é avaliado um conjunto de pontos como por exemplo a proximidade aluno/professor, envolvimento com a investigação, atividades lúdicas, atividades pedagógicas, atividades científicas, natureza e qualidade dos eventos realizados, envolvimento com a comunidade externa e qualidade do serviço prestado/valor das propinas. De modo geral, a média revela que a instituição é bem avaliada, mas com algumas variações nas percepções entre os cursos, especialmente em Turismo e Informação Turística (TIT), que atribuiu pontuações um pouco mais baixas.

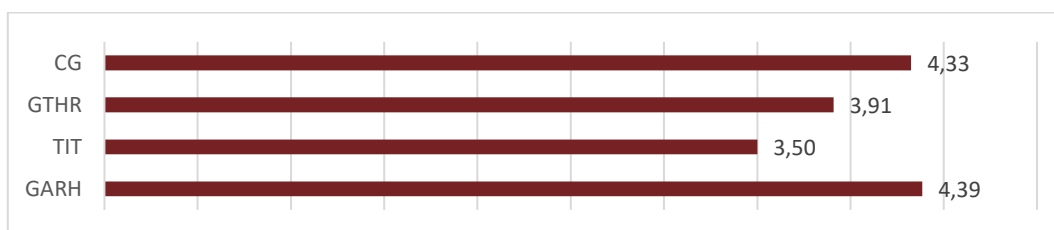


Gráfico 46 - Classificação da Instituição

Relativamente às **áreas de intervenção** e considerando os totais de votos atribuídos a cada área de intervenção, as áreas que receberam mais destaque como prioridades variam de acordo com os cursos. Para Gestão Administrativa de Recursos Humanos (GARH), a área prioritária parece ser Espaços Verdes e de Lazer, e para Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR) e Contabilidade e Gestão (CG), Parques de Estacionamento e Oferta de Cursos foram identificados como prioridades principais, respetivamente.

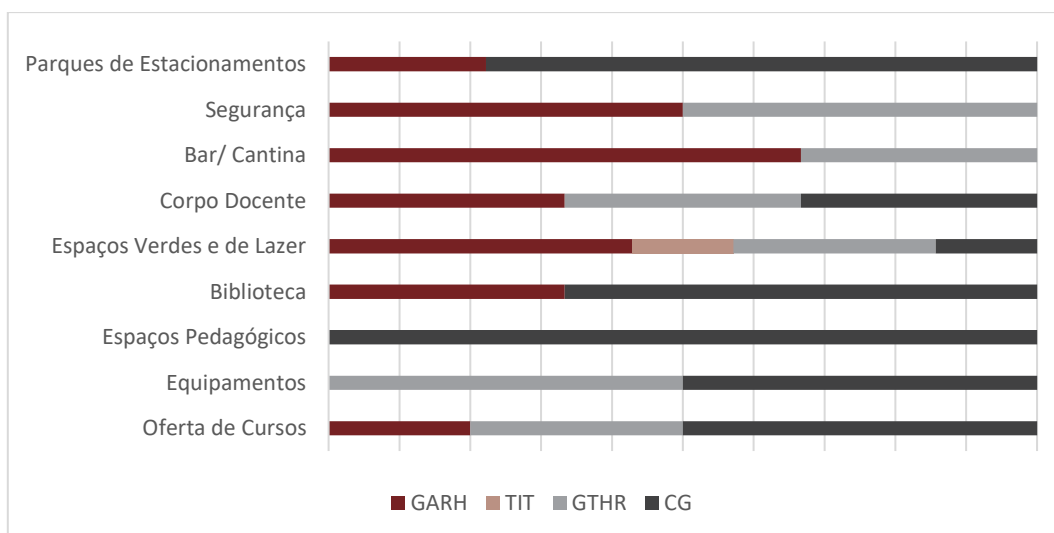


Gráfico 47 - Áreas de Intervenção prioritárias

Por fim, analisando a classificação dos **Serviços do Bar e Cantina** que foram criteriosamente avaliados por estudantes de diferentes cursos, A média global mostra que, em geral, todos os cursos expressam um grau satisfatório em relação aos serviços do Bar/Cantina, com algumas variações nas avaliações de parâmetros específicos. Em geral, a maioria dos parâmetros foi bem avaliada pelos estudantes, refletindo uma satisfação razoavelmente boa com os serviços oferecidos.

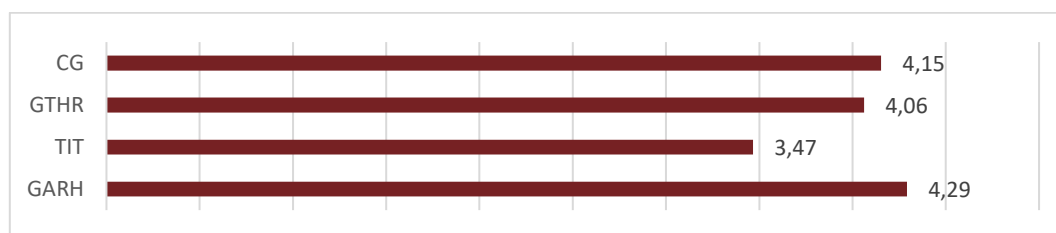


Gráfico 48 - Classificação Bares e Cantinas

5. Escola Superior de Tecnologia

O universo de possíveis respostas na Escola Superior de Tecnologia do ISLA Gaia foi de 433, obtiveram-se 352 respostas, correspondendo assim, a uma taxa de resposta de 81%, o que representa uma amostra muito satisfatória.

Ciclo de Estudo	Curso	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Licenciatura	Comunicação e Tecnologia Digital	19	14	74%
Licenciatura	Engenharia da Segurança do Trabalho	35	31	89%
Licenciatura	Engenharia Informática	129	111	86%
Licenciatura	Multimédia	19	16	84%
Total Licenciatura		202	172	85%
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	12	5	42%
Mestrado	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	24	16	67%
Total Mestrado		36	21	58%
CTeSP	Comunicação Digital	6	4	67%
CTeSP	Desenvolvimento de Produtos Multimédia	33	27	82%
CTeSP	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	60	49	82%
CTeSP	Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	8	6	75%
CTeSP	Marketing Digital e Comércio Eletrónico	32	24	75%
CTeSP	Redes e Sistemas Informáticos	56	49	88%
Total CTeSP		195	159	82%
Total Escola Superior de Tecnologia		433	352	81%

Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Tecnologia

Legenda: Inq. – Inquiridos | Resp. – Respostas | % - percentagem

5.1.Resultados

5.1.1. Licenciaturas

Relativamente à classificação dos **Serviços Académicos e Administrativos** a avaliação foi realizada através de diferentes critérios, incluindo eficiência, atendimento, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento, disponibilidade da secretaria virtual e tempo de resposta para requerimentos e emissão de documentos.

O gráfico abaixo reflete a avaliação média geral dos estudantes de cada curso em relação aos Serviços Académicos e Administrativos. A Média Global de cada curso mostra a avaliação geral dos serviços por parte dos estudantes, onde a Licenciatura em Multimédia (MULT) obteve a média mais alta de 4,35, seguido por Engenharia Informática (EI) de 4,28, Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) de 4,14 e Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) de 4,00.

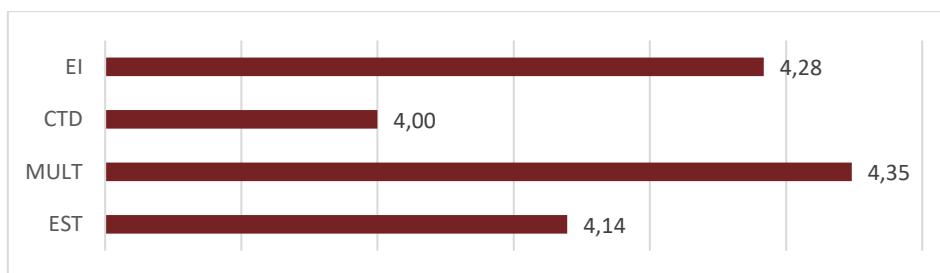


Gráfico 49 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos

Relativamente à classificação dos **Serviços de Tesouraria**, a avaliação compreendeu diferentes critérios, incluindo eficiência, simpatia, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento e a disponibilidade da Tesouraria virtual.

A Média Global de cada curso indica a avaliação geral dos serviços pelos estudantes, onde Multimédia (MULT) obteve a média mais alta de 4,43, seguido por Engenharia Informática (EI) de 4,30, Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) de 4,17 e Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) de 4,00.

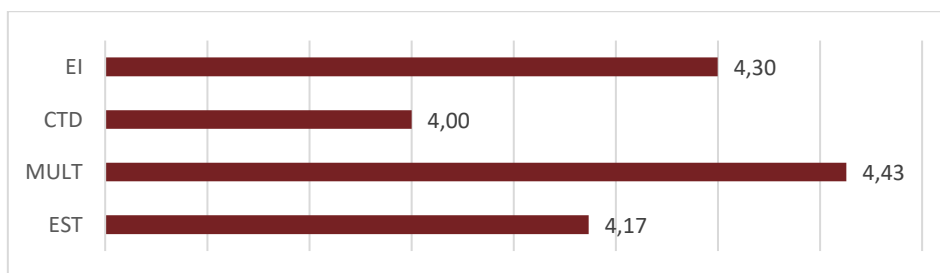


Gráfico 50 - Classificação Tesouraria

Relativamente ao **grau de satisfação em relação à Provedoria do Estudante**, a avaliação concentrou-se em três critérios específicos: rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade dos serviços prestados pela Provedoria do Estudante.

A média global mais alta foi atribuída pelos estudantes de Multimédia (MULT) de 4,30, seguida por Engenharia Informática (EI) de 4,03, Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) de 3,85 e Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) de 3,50.

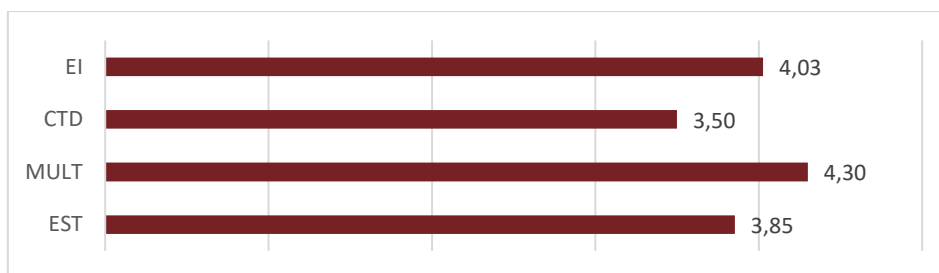


Gráfico 51 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante

Relativamente à classificação do **Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo**, utilizando critérios como rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade, constatou-se que A média global mais alta foi atribuída pelos estudantes de Multimédia (MULT) de 4,48, seguida por Engenharia Informática (EI) de 4,16, Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) de 4,05 e Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) de 3,50.

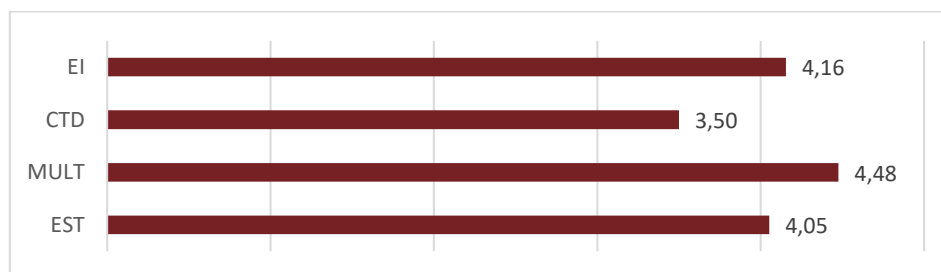


Gráfico 52 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES

Relativamente à classificação dos **serviços prestados pela Biblioteca**, as médias apresentadas refletem a percepção dos estudantes de cada curso em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, considerando diferentes critérios, como atendimento, horário de funcionamento, diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel e eletrónico), ruído, temperatura e sistema de requisições. Analisando os resultados, a média global mais alta foi atribuída pelos estudantes de Multimédia (MULT) de 4,32, seguida por Engenharia Informática (EI) de 4,10, Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) de 3,93 e Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) 3,24.

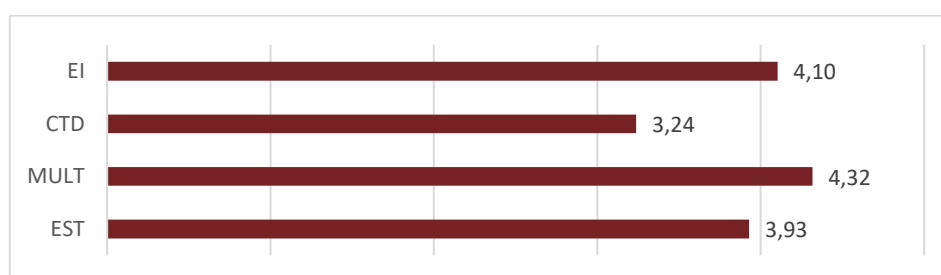


Gráfico 53 - Grau de Satisfação Biblioteca

Relativamente à classificação sobre **a comunicação da Instituição**, as respostas recolhidas têm em conta a percepção dos estudantes de cada curso em relação à facilidade de acesso à informação no site da Instituição e à qualidade da informação nas redes sociais. A Licenciatura de Multimédia (MULT) recebeu a média global mais alta de 4,41, seguida por Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) de 4,10, Engenharia Informática (EI) de 4,05 e Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) de 3,88.

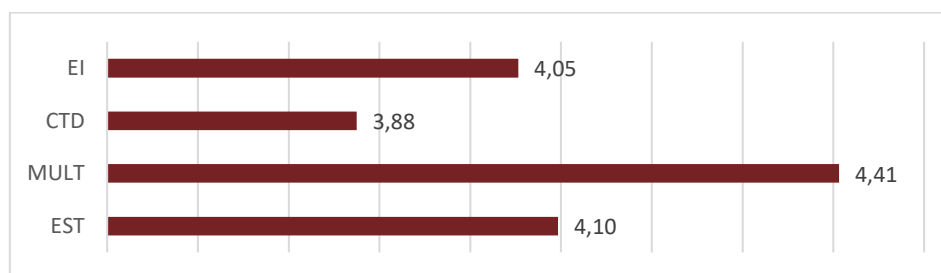


Gráfico 54 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição

Relativamente ao **grau de satisfação relativamente aos Espaços foi avaliado** o respetivo grau em relação a diferentes espaços, como salas de aulas teóricas, salas de estudo, laboratórios de informática, entre outros. A Licenciatura em Multimédia (MULT) e Engenharia Informática (EI) apresentaram médias globais mais altas de 4,09 e 4,00, respetivamente, e com 3,69 a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) teve uma média global mais baixa em relação à satisfação dos estudantes com os espaços avaliados.

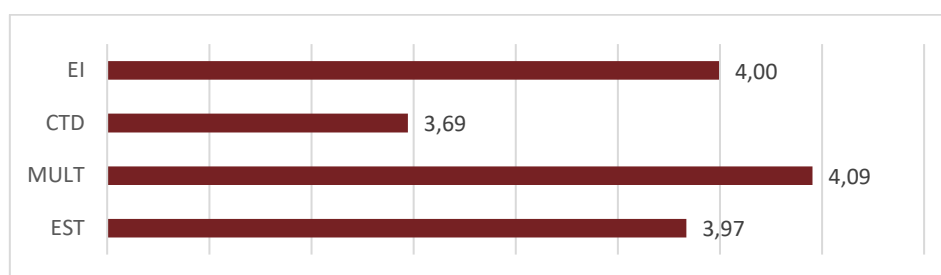


Gráfico 55 - Grau de Satisfação dos Espaços

Relativamente ao **grau de satisfação em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico** em relação a diferentes critérios, como ruído, temperatura, áreas, sinalética, equipamentos e materiais técnicos, software pedagógico, higiene e limpeza nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico, a Licenciatura em Multimédia (MULT) e Engenharia Informática (EI) apresentaram médias globais mais altas, indicando uma maior satisfação dos estudantes com as condições oferecidas nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico.

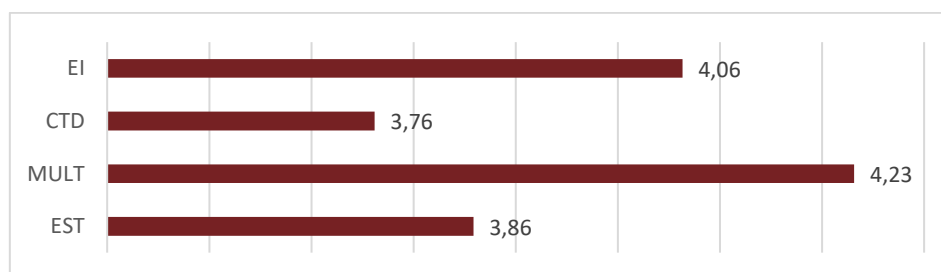


Gráfico 56 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico

Relativamente ao grau de satisfação em relação às salas de aula, os laboratórios e outros recursos ao seu dispor em relação à qualidade global das instalações, adequação dos espaços ao número de estudantes, qualidade do mobiliário e equipamentos, disponibilidade de equipamentos informáticos, acesso a meios audiovisuais, à biblioteca e à disponibilidade de estruturas de apoio aos estudantes. Analisando os dados, a Licenciatura em Multimédia (MULT) e em Engenharia Informática (EI) apresentaram médias globais mais altas e a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) obteve uma média global mais baixa com cerca de 3,67.

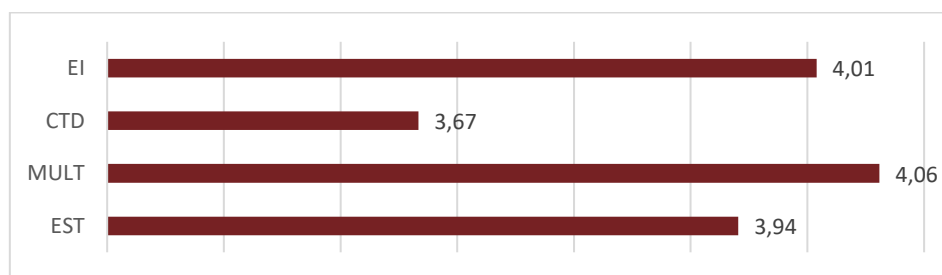


Gráfico 57 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos

Relativamente ao grau de satisfação quanto ao curso é feita uma avaliação tendo em conta a estrutura curricular/plano de estudos, programas curriculares, assiduidade dos docentes, comunicação e interação dos docentes, bem como os conhecimentos científicos e pedagógicos dos docentes. A Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) e Multimédia (MULT) apresentaram médias globais mais altas com 4,31 e 4,30, respetivamente.

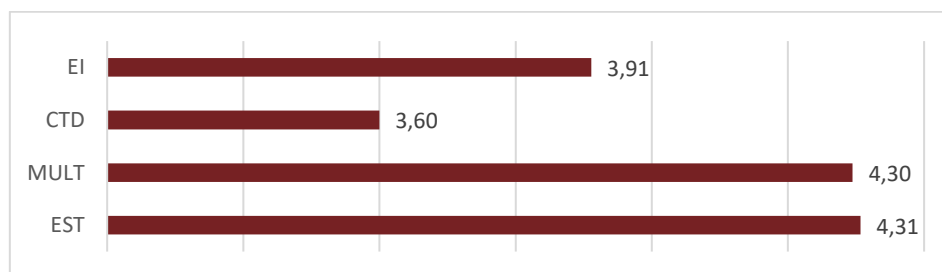


Gráfico 58 - Grau de Satisfação Curso

O **grau de satisfação em relação ao funcionamento das Direções** espelha os critérios avaliados em relação ao funcionamento de áreas como a direção do instituto, direção/coordenação de curso e monitores e/ou pessoal de apoio pedagógico. A Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) e Multimédia (MULT) apresentaram médias globais mais altas e a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) obteve uma média global um pouco mais baixa em relação ao grau de satisfação com o funcionamento dessas áreas.

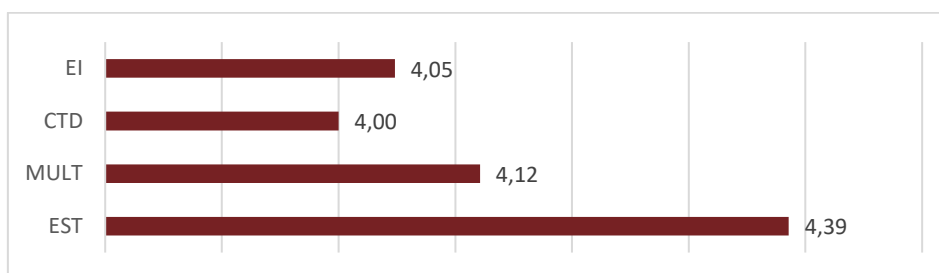


Gráfico 59 - Grau de Satisfação Direções

Relativamente ao **grau de satisfação em relação ao número de Estudantes por turma** verifica-se que a Licenciatura em Multimédia (MULT) obteve a média global mais alta, indicando uma maior satisfação dos estudantes com o número de estudantes por turma em diferentes tipos de aulas e que a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) teve a média global mais baixa entre os cursos avaliados em relação ao número de estudantes por turma.

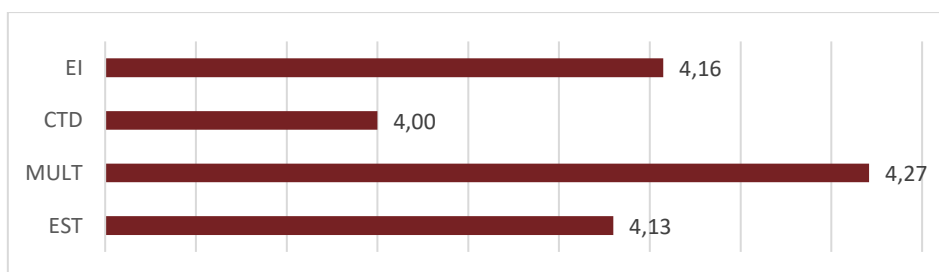


Gráfico 60 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma

O grau de satisfação quanto aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos Docentes mede a satisfação dos estudantes relativamente aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, incluindo bibliografia recomendada, ferramentas de e-learning, ferramentas audiovisuais e multimédia, assim como outros materiais disponibilizados em sala de aula. A Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) e Multimédia (MULT) apresentaram médias globais mais elevadas e a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) obteve uma média global mais baixa.

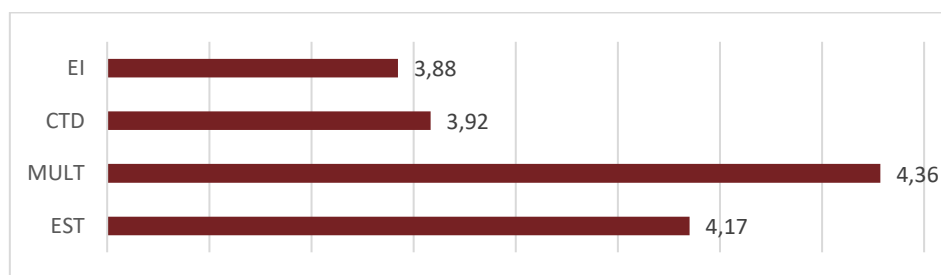


Gráfico 61 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio

Na **classificação da Instituição** é avaliado um conjunto de pontos como, por exemplo, a proximidade estudante/docente, envolvimento com a investigação, atividades lúdicas, atividades pedagógicas, atividades científicas, natureza e qualidade dos eventos realizados, envolvimento com a comunidade externa e qualidade do serviço prestado/valor das propinas. . A Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) e Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) apresentaram médias globais mais altas e a Licenciatura em Engenharia Informática (EI) teve a média global mais baixa.

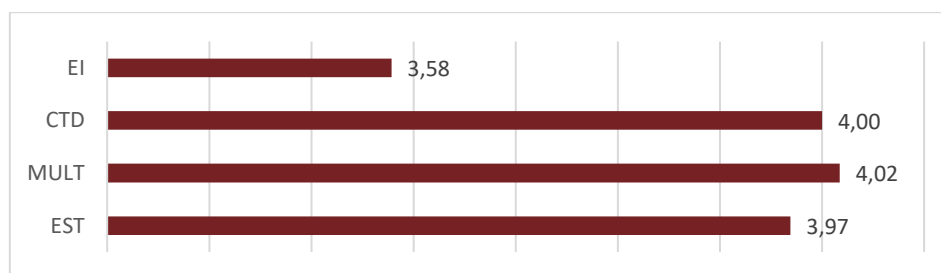


Gráfico 62 - Classificação da Instituição

Relativamente às **áreas de intervenção** que os estudantes consideram como prioritária para intervenção a área de Equipamentos, com 32 votos e Corpo Docente com 21.

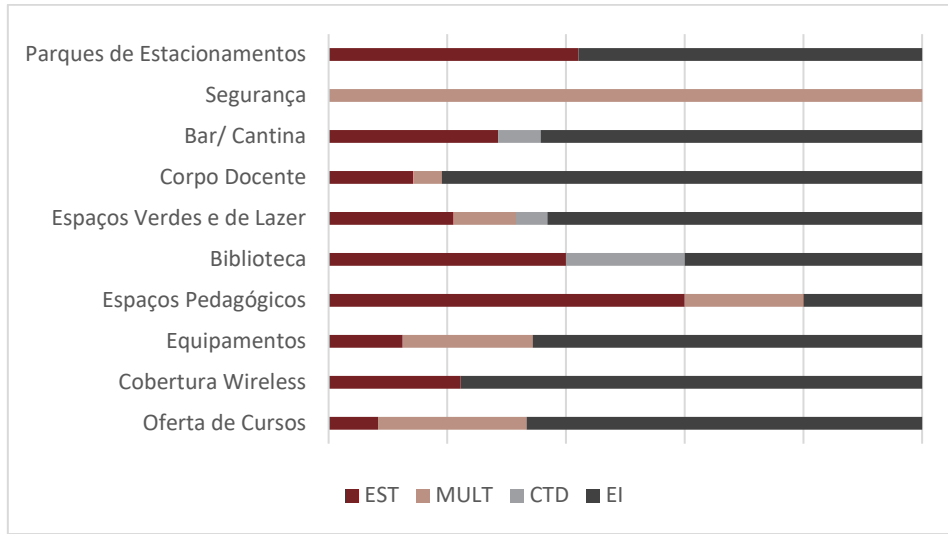


Gráfico 63 - Áreas de Intervenção prioritárias

Relativamente à classificação dos **Serviços do Bar e Cantina** foram criteriosamente avaliados por estudantes de diferentes cursos. Os resultados demonstram uma perceção geralmente positiva, com médias globais variadas entre os cursos, indicando níveis satisfatório. As categorias de atendimento, higiene e limpeza, ruído e temperatura, qualidade da alimentação e variedade da oferta foram minuciosamente consideradas para cada curso, fornecendo insights importantes sobre áreas de destaque e possíveis melhorias. Considerando a média global de todas as áreas avaliadas, a Licenciatura em Multimédia (MULT) destacou-se com uma média de 4,56, mostrando uma avaliação geral mais elevada em comparação com Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) de 3,72, Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) de 3,67 e Engenharia Informática (EI) de 4,04.

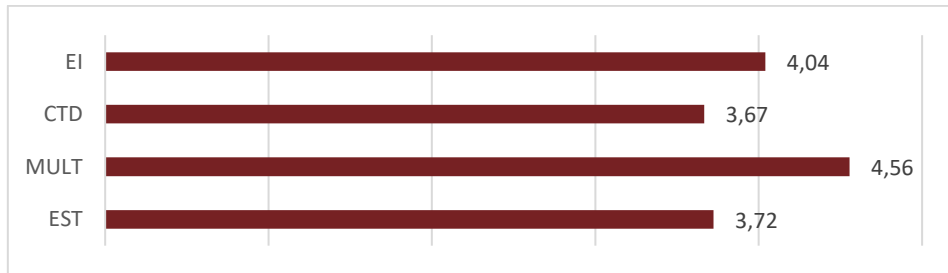


Gráfico 64 - Classificação Bares e Cantinas

5.1.2. Mestrados

Relativamente à classificação dos **Serviços Acadêmicos e Administrativos** a avaliação foi realizada através de diferentes critérios, incluindo eficiência, atendimento, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento, disponibilidade da secretaria virtual e tempo de resposta para requerimentos e emissão de documentos.

Em geral, o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) tem avaliações mais altas do que o Mestrado em Gestão da Saúde e Segurança do Trabalho (GSST) em todos os critérios, exceto no "Horário de Funcionamento", "Número de balcões de atendimento" e "Secretaria virtual. A média global do Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) é significativamente superior à do Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST), indicando uma percepção geral mais positiva dos serviços oferecidos.

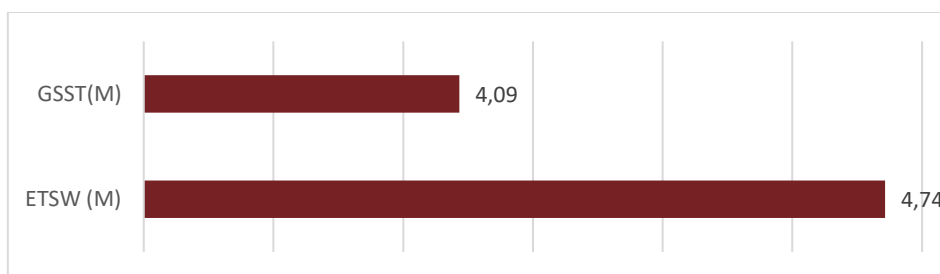


Gráfico 65 - Classificação Serviços Acadêmicos e Administrativos

Relativamente à classificação dos **Serviços de Tesouraria**, a avaliação compreendeu diferentes critérios, incluindo eficiência, simpatia, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento e a disponibilidade da Tesouraria virtual.

A média global do Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) é ligeiramente superior à do Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST), indicando uma percepção geral mais positiva dos serviços oferecidos.

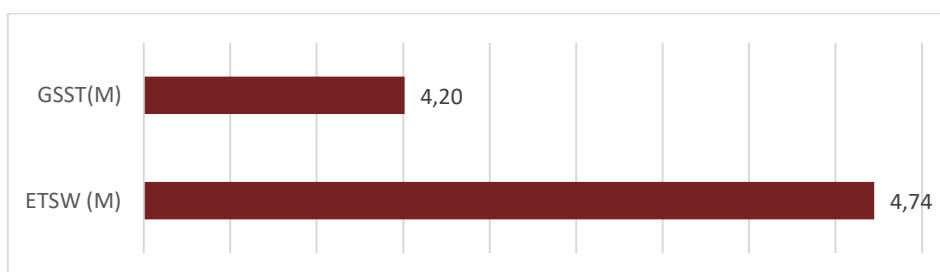


Gráfico 66 – Classificação Tesouraria

Relativamente ao grau de **satisfação em relação à Provedoria do Estudante**, a avaliação concentrou-se em três critérios específicos: rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade dos serviços prestados pela Provedoria do Estudante.

A média global mostra uma consistência notável entre as duas categorias, sugerindo uma satisfação geral equitativa com a rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade da Provedoria do Estudante entre o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) e o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST).

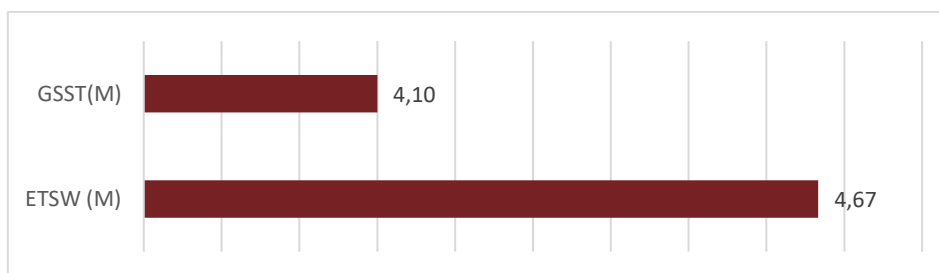


Gráfico 67 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante

Relativamente à classificação do **Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo**, utilizando critérios como rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade, constatou-se que a média global para ambas as categorias é muito próxima, indicando que a satisfação com a rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade do Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo é quase equivalente entre os dois mestrados.

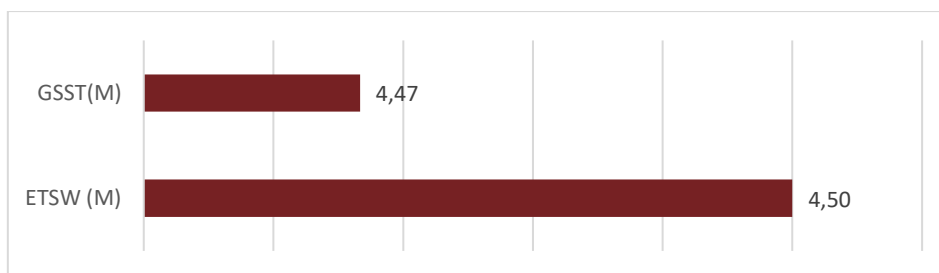


Gráfico 68 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES

Relativamente à classificação dos **serviços prestados pela Biblioteca**, as médias apresentadas refletem a percepção dos estudantes de cada curso em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, considerando diferentes critérios, como atendimento, horário de funcionamento, diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel e eletrónico), ruído, temperatura e sistema de requisições. Analisando os resultados, o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) tende a ter classificações mais altas em quase todos os critérios, exceto "Diversidade dos recursos bibliográficos eletrónicos (Bases de Dados)" e "Sistema de Requisições", onde o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) tem avaliações ligeiramente mais altas.

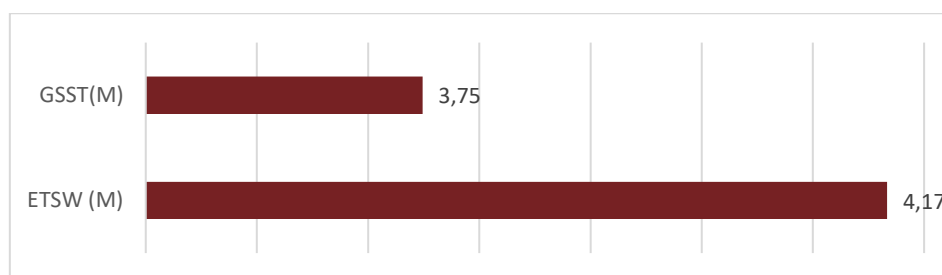


Gráfico 69 - Grau de Satisfação Biblioteca

Relativamente à classificação sobre **a comunicação da Instituição**, as respostas recolhidas têm em conta a percepção dos estudantes de cada curso em relação à facilidade de acesso à informação no site da Instituição e à qualidade da informação nas redes sociais.

O Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) apresenta classificações mais altas em ambos os critérios avaliados, indicando uma percepção mais positiva em relação à facilidade de acesso à informação no site e à qualidade da informação nas redes sociais em comparação com o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST).

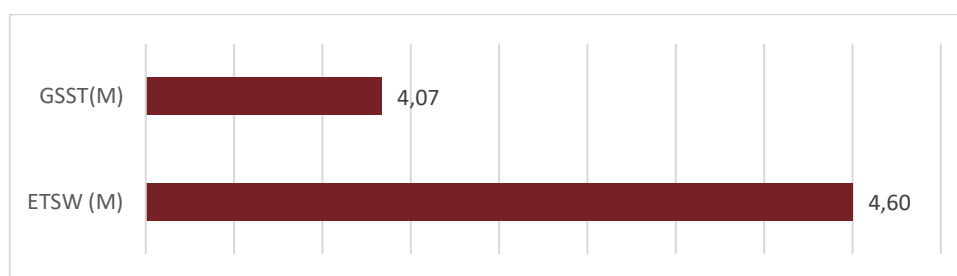


Gráfico 70 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição

Relativamente ao **grau de satisfação relativamente aos Espaços foi avaliado** o respetivo grau em relação a diferentes espaços, como salas de aulas teóricas, salas de estudo, laboratórios de informática, entre outros.

A média global de satisfação para o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) é superior ao do Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST), indicando uma perceção geral mais positiva em relação aos espaços disponíveis.

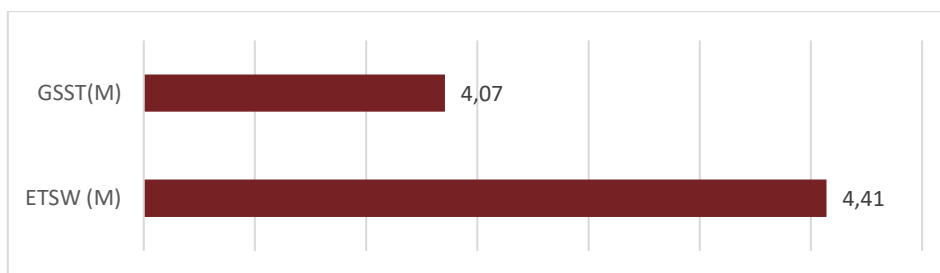


Gráfico 71 - Grau de Satisfação dos Espaços

Relativamente ao **grau de satisfação em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico** em relação a diferentes critérios, como ruído, temperatura, áreas, sinalética, equipamentos e materiais técnicos, software pedagógico, higiene e limpeza nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico, o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) apresenta consistentemente classificações mais altas em todos os critérios avaliados em comparação com o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST). As maiores diferenças de perceção ocorrem em Ruído, Sinalética, Equipamentos e materiais técnicos, Software Pedagógico e Higiene e Limpeza.

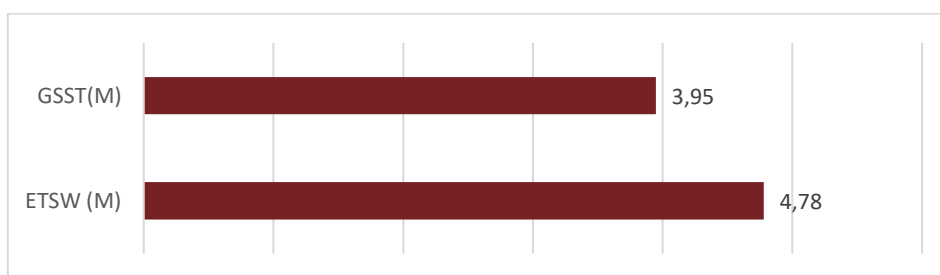


Gráfico 72 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico

Relativamente ao **grau de satisfação em relação às salas de aula, os laboratórios e outros recursos ao seu dispor** em relação à qualidade global das instalações, adequação dos espaços ao número de estudantes, qualidade do mobiliário e equipamentos, disponibilidade de equipamentos informáticos, acesso a meios audiovisuais, à biblioteca e à disponibilidade de estruturas de apoio aos estudantes. Analisando os dados, o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) apresenta consistentemente classificações mais altas em todos os parâmetros avaliados, demonstrando maior satisfação em relação à qualidade global das instalações, adequação dos espaços, qualidade do mobiliário e equipamentos, disponibilidade de equipamentos informáticos, acesso a meios audiovisuais, acesso à biblioteca e disponibilidade de estruturas de apoio aos estudantes.

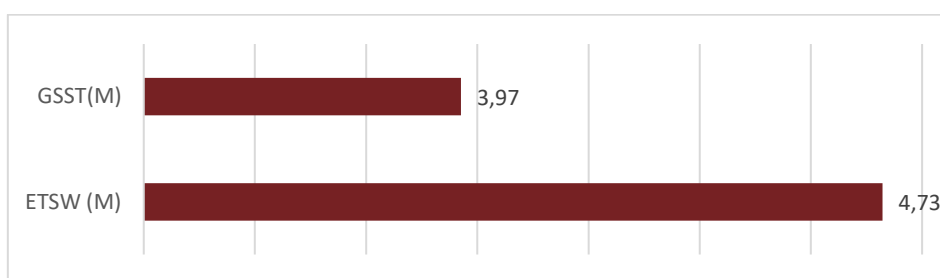


Gráfico 73 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos

Relativamente ao **grau de satisfação quanto ao curso** é feita uma avaliação tendo em conta a estrutura curricular/plano de estudos, programas curriculares, assiduidade dos docentes, comunicação e interação dos docentes, bem como os conhecimentos científicos e pedagógicos dos docentes. O Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) tem classificações mais altas em todos os parâmetros avaliados, indicando uma maior satisfação em relação à estrutura curricular/plano de estudos, programas curriculares, assiduidade, comunicação e interação, bem como os conhecimentos científicos e pedagógicos dos docentes.

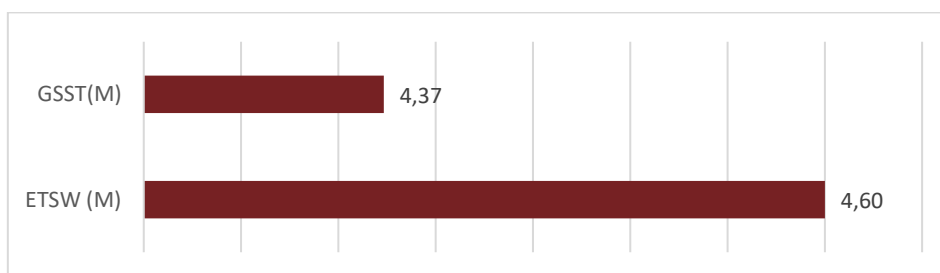


Gráfico 74 - Grau de Satisfação Curso

O grau de satisfação em relação ao funcionamento das Direções espelha os critérios avaliados em relação ao funcionamento de áreas como a direção do instituto, direção/coordenação de curso e monitores e/ou pessoal de apoio pedagógico. O Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) apresenta altas classificações em todos os setores avaliados, mostrando uma satisfação considerável em relação à Direção do Instituto, Direção/Coordenação de Curso e Monitores/Pessoal de apoio pedagógico.

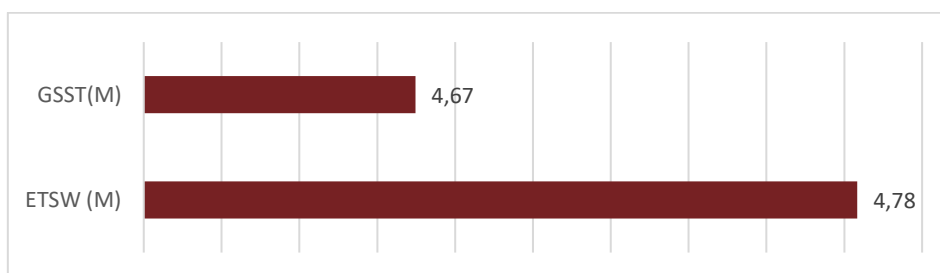


Gráfico 75 - Grau de Satisfação Direções

Relativamente ao grau de satisfação em relação ao número de Estudantes por turma verifica-se que o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) e o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) apresentam avaliações relativamente altas em todos os tipos de aula avaliados, demonstrando uma satisfação considerável em relação ao número de estudantes por turma, independentemente do tipo de aula.

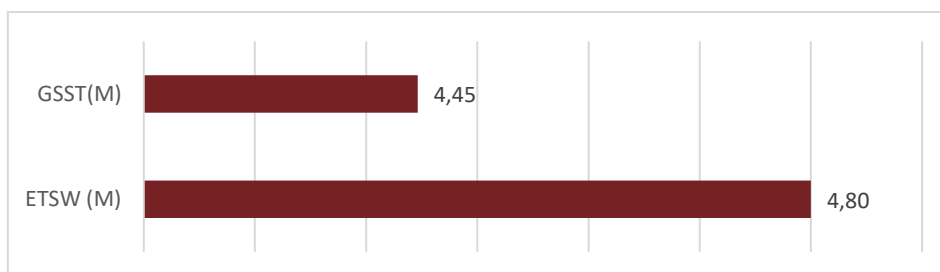


Gráfico 76 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma

O grau de satisfação quanto aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos Docentes mede a satisfação dos estudantes relativamente aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, incluindo bibliografia recomendada, ferramentas de e-learning, ferramentas audiovisuais e multimédia, assim como outros materiais disponibilizados em sala de aula. O Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) e o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) expressam avaliações positivas em relação aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, demonstrando uma satisfação considerável em geral.

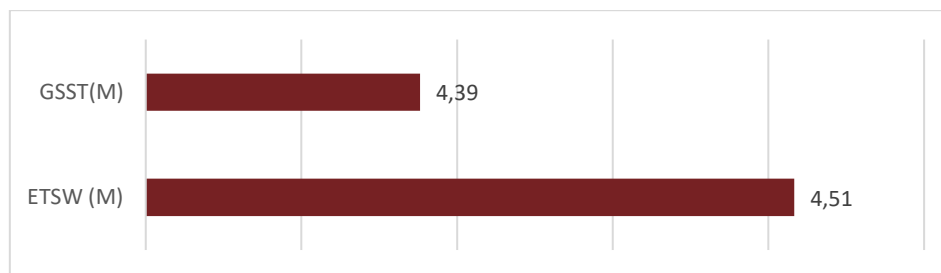


Gráfico 77 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio

Na **classificação da Instituição** é avaliado um conjunto de pontos como por exemplo a proximidade aluno/professor, envolvimento com a investigação, atividades lúdicas, atividades pedagógicas, atividades científicas, natureza e qualidade dos eventos realizados, envolvimento com a comunidade externa e qualidade do serviço prestado/valor das propinas. O Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) tem avaliações mais altas em quase todos os aspetos avaliados, exceto em "Envolvimento com a Investigação", onde o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) possui uma classificação relativamente mais baixa.

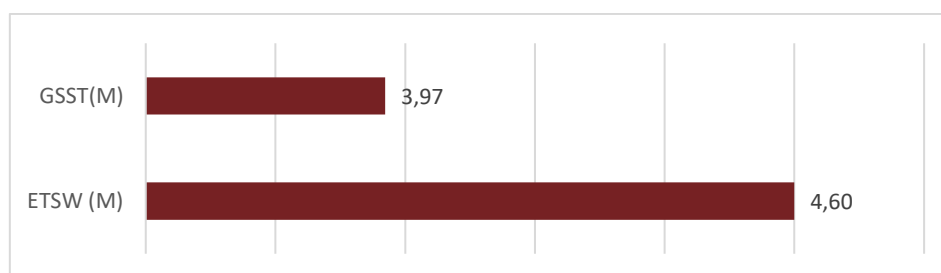


Gráfico 78 - Classificação da Instituição

Relativamente às **áreas de intervenção** que os estudantes dos dois mestrados consideram como prioritárias para intervenção são Parque de Estacionamento e Bar/Cantina. Isso sugere uma necessidade percebida pelos estudantes em relação à melhoria desses aspetos específicos dentro do estabelecimento de ensino.

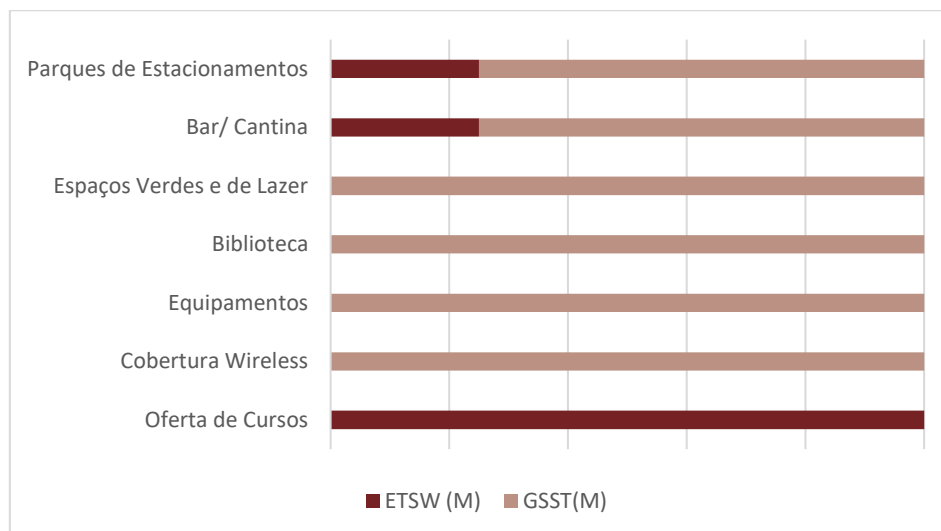


Gráfico 79 - Áreas de Intervenção prioritárias

Relativamente à classificação dos **Serviços do Bar e Cantina** foram criteriosamente avaliados por estudantes de diferentes cursos. Os resultados demonstram uma perceção geralmente positiva, com médias globais variadas entre os cursos, indicando níveis satisfatório. As categorias de atendimento, higiene e limpeza, ruído e temperatura, qualidade da alimentação e variedade da oferta foram minuciosamente consideradas para cada curso, fornecendo insights importantes sobre áreas de destaque e possíveis melhorias. Destaca-se que o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) atribui classificações mais altas em todos os aspetos avaliados em comparação com o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST), indicando uma maior satisfação com o atendimento, higiene e limpeza, qualidade da alimentação, variedade da oferta, bem como ruído e temperatura no Bar/Cantina.

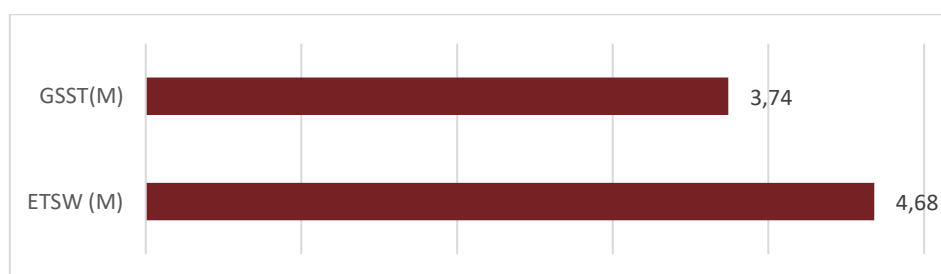


Gráfico 80 - Classificação Bares e Cantinas

5.1.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Relativamente à classificação dos **Serviços Académicos e Administrativos** a avaliação foi realizada através de diferentes critérios, incluindo eficiência, atendimento, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento, disponibilidade da secretaria virtual e tempo de resposta para requerimentos e emissão de documentos.

O gráfico abaixo reflete a avaliação média geral dos estudantes de cada curso em relação aos Serviços Académicos e Administrativos. Dessa forma, pode-se constatar que, de acordo com esses dados, os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) receberam as classificações mais altas em média, indicando uma maior satisfação dos estudantes em relação aos serviços oferecidos pelos Serviços Académicos e Administrativos. Por outro lado, os cursos de Comunicação Digital (CD) e Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) receberam classificações mais baixas em comparação aos outros cursos mencionados.

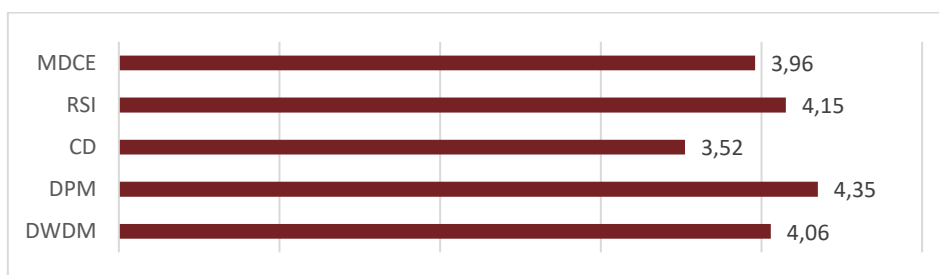


Gráfico 81 - Classificação Serviços Académicos e Administrativos

Relativamente à classificação dos **Serviços de Tesouraria**, a avaliação compreendeu diferentes critérios, incluindo eficiência, simpatia, horário de funcionamento, número de funcionários, número de balcões de atendimento e a disponibilidade da Tesouraria virtual.

Os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) receberam as médias globais mais altas, indicando uma maior satisfação dos estudantes com os serviços da Tesouraria e curso de Comunicação Digital (CD) teve a menor média global entre os cursos, indicando uma menor satisfação dos estudantes com os serviços.

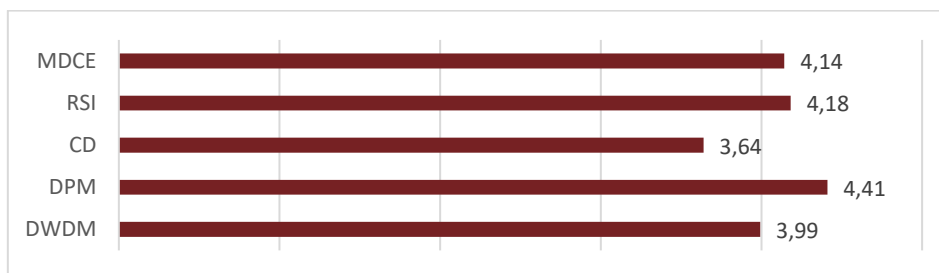


Gráfico 82 – Classificação Tesouraria

Relativamente ao grau de **satisfação em relação à Provedoria do Estudante**, a avaliação concentrou-se em três critérios específicos: rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade dos serviços prestados pela Provedoria do Estudante

Os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Desenvolvimento para Web e Dispositivos Móveis (DWDM) apresentaram médias globais mais altas, indicando maior satisfação dos estudantes com esses serviços prestados pela Provedoria do Estudante e, pelo contrário, O curso de Comunicação Digital (CD) apresentou a menor média global, indicando uma satisfação relativamente menor em comparação aos outros cursos em relação à Provedoria do Estudante.

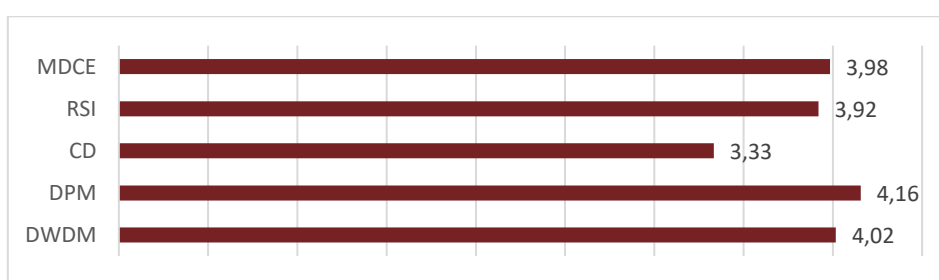


Gráfico 83 – Grau de Satisfação Provedoria do Estudante

Relativamente à classificação do **Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo**, utilizando critérios como rapidez na resolução de questões, eficácia e disponibilidade, constatou-se que os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) apresentaram as médias globais mais altas, indicando uma maior satisfação dos estudantes com os serviços do Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo.

Por outro lado, o curso de Comunicação Digital (CD) obteve uma média global um pouco inferior em comparação aos outros cursos, indicando uma satisfação um pouco menor em relação aos serviços oferecidos.

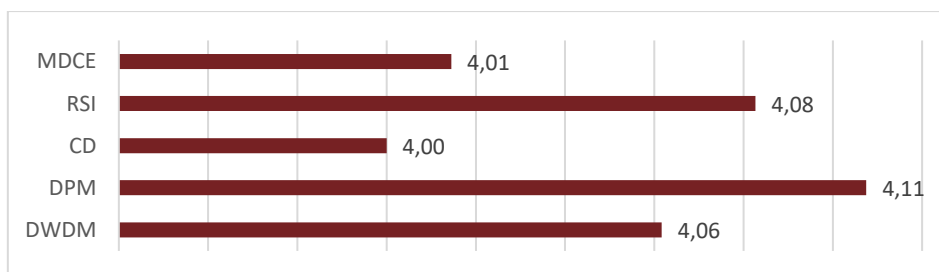


Gráfico 84 - Grau de Satisfação Gabinete de Apoio a Bolsas de Estudo da DGES

Relativamente à classificação dos **serviços prestados pela Biblioteca**, as médias apresentadas refletem a percepção dos estudantes de cada curso em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, considerando diferentes critérios, como atendimento, horário de funcionamento, diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel e eletrónico), ruído, temperatura e sistema de requisições. Analisando os resultados, o curso de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) obteve a média global mais alta, indicando maior satisfação dos estudantes com os serviços da Biblioteca e os cursos de Desenvolvimento para Web e Dispositivos Móveis (DWDM) e Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) tiveram médias globais um pouco inferiores em comparação com os outros cursos.

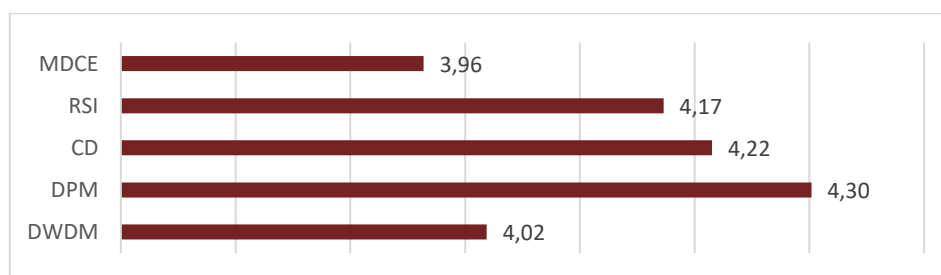


Gráfico 85 - Grau de Satisfação Biblioteca

Relativamente à classificação sobre **a comunicação da Instituição**, as respostas recolhidas têm em conta a percepção dos estudantes de cada curso em relação à facilidade de acesso à informação no site da Instituição e à qualidade da informação nas redes sociais. Os cursos de Redes e Sistemas Informáticos (RSI) e Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) apresentaram médias globais mais altas de 4,15 e 4,11, respetivamente. O curso de Comunicação Digital (CD) teve a menor média global em relação à satisfação dos estudantes com a comunicação da Instituição em relação a esses critérios de 3,46.

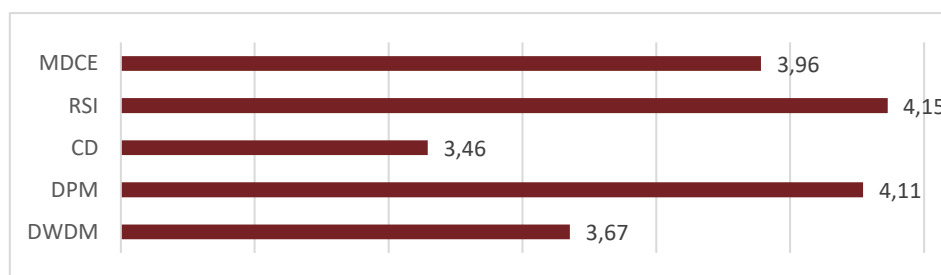


Gráfico 86 - Grau de Satisfação Comunicação da Instituição

Relativamente ao **grau de satisfação relativamente aos Espaços foi avaliado** o respetivo grau em relação a diferentes espaços, como salas de aulas teóricas, salas de estudo, laboratórios de informática, entre outros. Os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) apresentaram médias globais mais altas de 4,33 e 4,10, respetivamente, e com 3,92 o curso de Comunicação Digital (CD) teve uma média global mais baixa em relação à satisfação dos estudantes com os espaços avaliados.

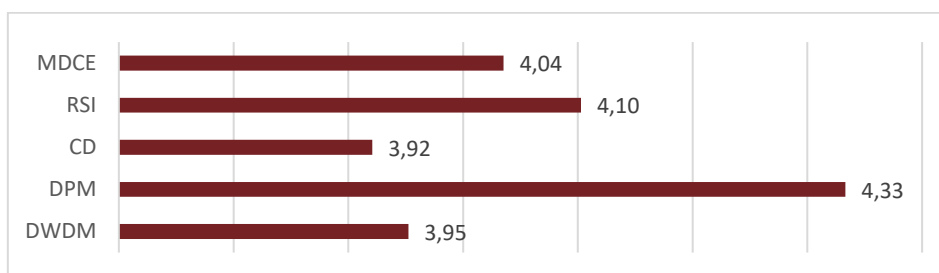


Gráfico 87 - Grau de Satisfação dos Espaços

Relativamente ao **grau de satisfação em relação às condições nas salas de aulas e de apoio pedagógico** em relação a diferentes critérios, como ruído, temperatura, áreas, sinalética, equipamentos e materiais técnicos, software pedagógico, higiene e limpeza nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico, os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) apresentaram médias globais mais altas, indicando uma maior satisfação dos estudantes com as condições oferecidas nas salas de aulas e espaços de apoio pedagógico e Os cursos de Comunicação Digital (CD) e Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) obtiveram médias globais um pouco mais baixas.

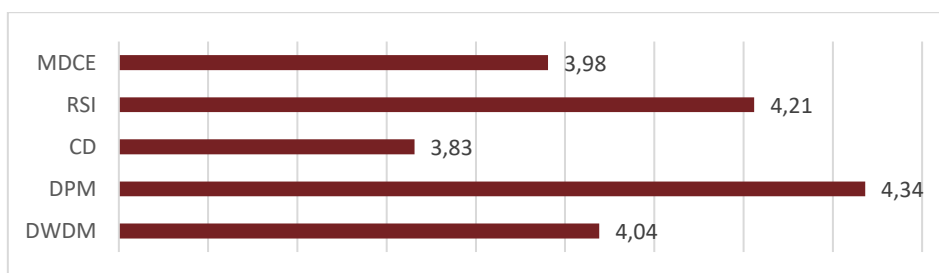


Gráfico 88 - Grau de Satisfação Salas de aula e apoio pedagógico

Relativamente ao **grau de satisfação em relação às salas de aula, os laboratórios e outros recursos ao seu dispor** em relação à qualidade global das instalações, adequação dos espaços ao número de estudantes, qualidade do mobiliário e equipamentos, disponibilidade de equipamentos informáticos, acesso a meios audiovisuais, à biblioteca e à disponibilidade de estruturas de apoio aos estudantes. Analisando os dados, os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) apresentaram médias globais mais altas e o curso de Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis (DWDM) obteve uma média global mais baixa com cerca de 3,91.

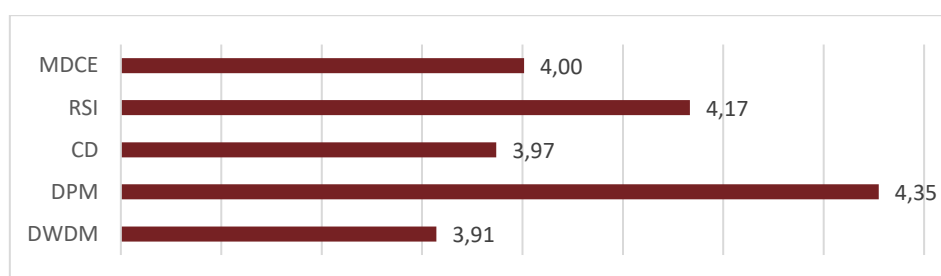


Gráfico 89 - Avaliação Global Salas de aula, laboratórios e outros recursos

Relativamente ao **grau de satisfação quanto ao curso** é feita uma avaliação tendo em conta a estrutura curricular/plano de estudos, programas curriculares, assiduidade dos docentes, comunicação e interação dos docentes, bem como os conhecimentos científicos e pedagógicos dos docentes. Os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) apresentaram médias globais mais altas com 4,24 e 4,11, respetivamente.

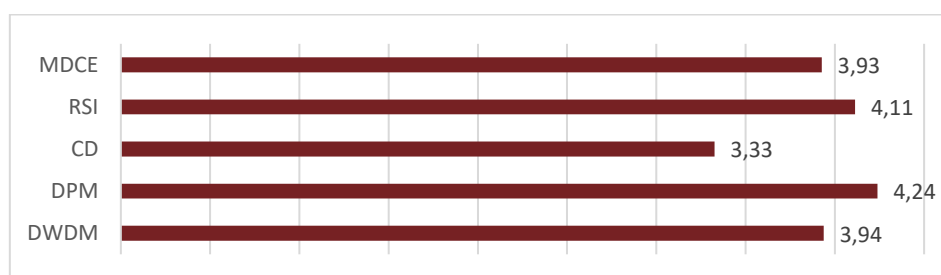


Gráfico 90 - Grau de Satisfação Curso

O grau de satisfação em relação ao funcionamento das Direções espelha os critérios avaliados em relação ao funcionamento de áreas como a direção do instituto, direção/coordenação de curso e monitores e/ou pessoal de apoio pedagógico. Os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI) apresentaram médias globais mais altas e o curso de Comunicação Digital (CD) obteve uma média global um pouco mais baixa em relação ao grau de satisfação com o funcionamento dessas áreas.

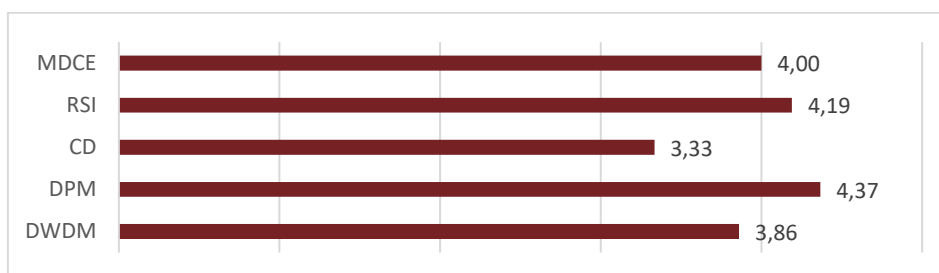


Gráfico 91 - Grau de Satisfação Direções

Relativamente ao grau de satisfação em relação ao número de Estudantes por turma verifica-se que o curso de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) obteve a média global mais alta, indicando uma maior satisfação dos estudantes com o número de estudantes por turma em diferentes tipos de aulas e que o curso de Desenvolvimento para Web e Dispositivos Móveis (DWDM) teve a média global mais baixa entre os cursos avaliados em relação ao número de estudantes por turma.

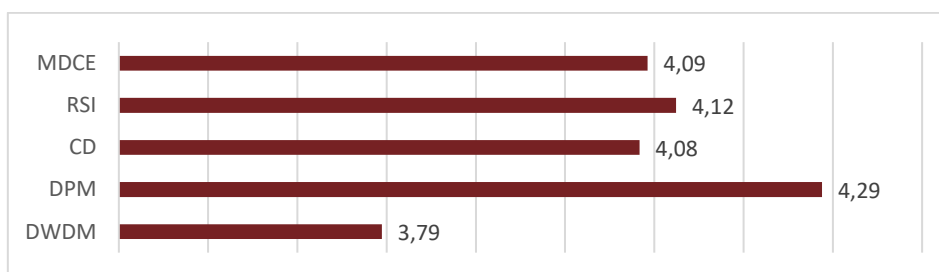


Gráfico 92 - Grau Satisfação Nº estudantes/turma

O grau de satisfação quanto aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos Docentes mede a satisfação dos estudantes relativamente aos materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes, incluindo bibliografia recomendada, ferramentas de e-learning, ferramentas audiovisuais e multimédia, assim como outros materiais disponibilizados em sala de aula. Os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM), Redes e Sistemas Informáticos (RSI), e Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) apresentaram médias globais mais elevadas e o curso de Comunicação Digital (CD) obteve uma média global mais baixa em relação à satisfação dos estudantes com esses materiais e equipamentos de apoio utilizados pelos docentes.

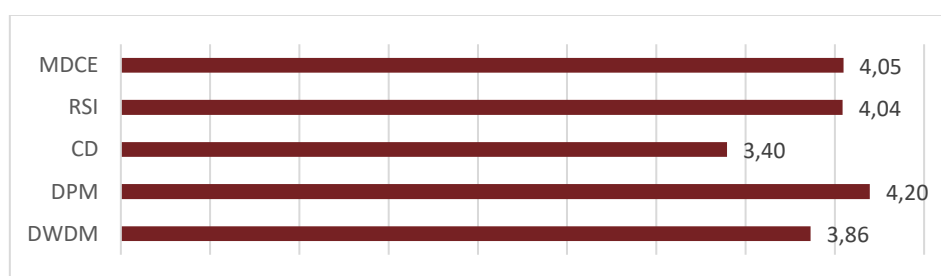


Gráfico 93 - Grau de Satisfação Materiais e Equipamentos de apoio

Na **classificação da Instituição** é avaliado um conjunto de pontos como por exemplo a proximidade aluno/professor, envolvimento com a investigação, atividades lúdicas, atividades pedagógicas, atividades científicas, natureza e qualidade dos eventos realizados, envolvimento com a comunidade externa e qualidade do serviço prestado/valor das propinas. Os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) apresentaram médias globais mais altas e Os cursos de Desenvolvimento para Web e Dispositivos Móveis (DWDM) e Comunicação Digital (CD) tiveram médias globais mais baixas.

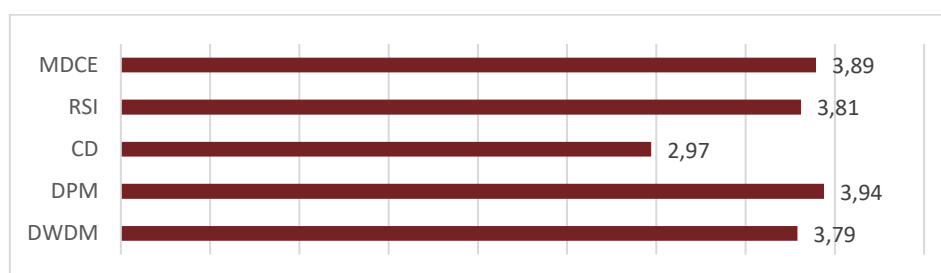


Gráfico 94 - Classificação da Instituição

Relativamente às **áreas de intervenção** que os estudantes consideram como prioritárias para intervenção são Espaços Verdes e de Lazer e Bar/Cantina, com 22 votos cada. A Oferta de Cursos e Equipamentos também receberam destaque, com 18 e 11 votos, respetivamente. Isso sugere uma necessidade percebida pelos estudantes em relação à melhoria desses aspetos específicos dentro do estabelecimento de ensino.

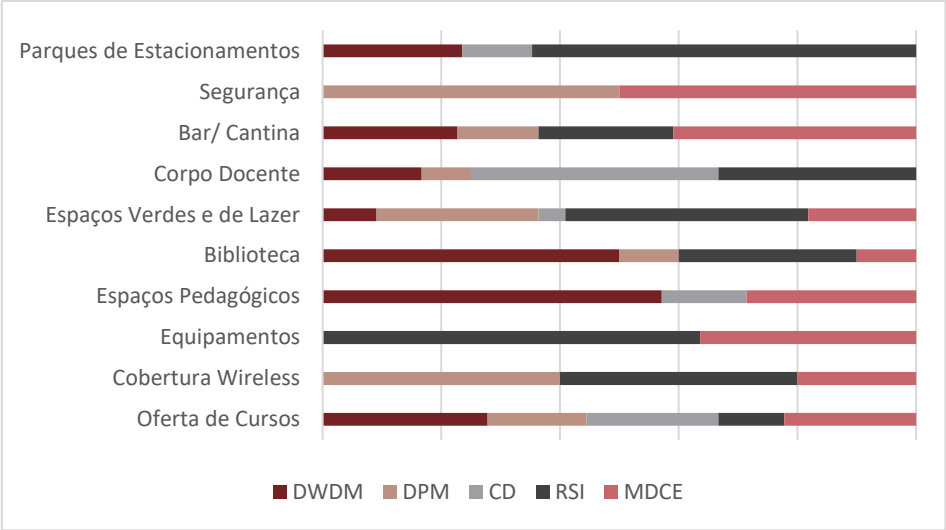


Gráfico 95 - Áreas de Intervenção prioritárias

Relativamente à classificação dos **Serviços do Bar e Cantina** foram criteriosamente avaliados por estudantes de diferentes cursos. Os resultados demonstram uma perceção geralmente positiva, com médias globais variadas entre os cursos, indicando níveis satisfatório. As categorias de atendimento, higiene e limpeza, ruído e temperatura, qualidade da alimentação e variedade da oferta foram minuciosamente consideradas para cada curso, fornecendo insights importantes sobre áreas de destaque e possíveis melhorias. Destacam-se os cursos de Desenvolvimento de Produtos Multimédia (DPM) e Redes e Sistemas Informáticos (RSI), que obtiveram avaliações positivas consistentes em diversos aspetos do serviço de Bar/Cantina. Por outro lado, o curso de Comunicação Digital (CD) mostrou-se com pontuações mais baixas em algumas categorias, apontando áreas específicas que merecem atenção.

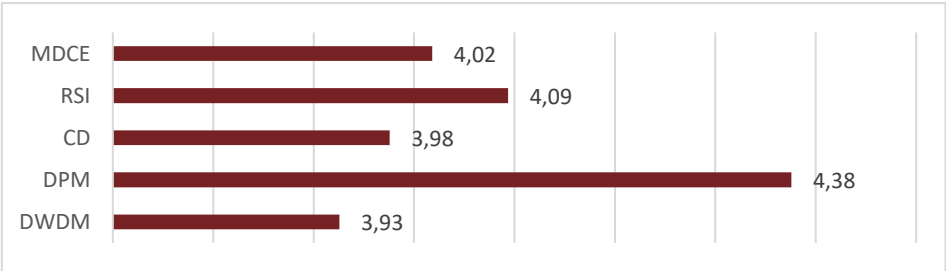


Gráfico 96 - Classificação Bares e Cantinas

6. Conclusão

A partir da análise dos dados obtidos durante o processo de inquérito de satisfação, é possível concluir que existem alguns aspetos que precisam ser aperfeiçoados para melhorar a qualidade do ensino e aprendizagem na instituição.

É importante destacar que o inquérito de satisfação é uma ferramenta valiosa para a identificação de pontos a serem aperfeiçoados no processo educativo e para a elaboração de estratégias de melhoria.

Além disso, um relatório de inquérito de satisfação pode ser utilizado como uma forma de manter uma comunicação aberta e transparente com os participantes, demonstrando a preocupação da instituição em ouvir e atender às necessidades e expectativas dos seus estudantes. Por isso, é importante que o relatório seja bem estruturado e apresente de forma clara e objetiva os resultados da pesquisa, bem como as recomendações e sugestões para melhoria.

Em conclusão, um relatório de inquérito de satisfação é uma ferramenta valiosa para coletar e analisar as opiniões e percepções dos estudantes sobre a organização.

**ANEXO M - Relatório de Análise - Inquérito Pedagógico de
Docentes do Ano Letivo 2022/2023**



instituto politécnico de gestão e tecnologia

RELATÓRIO DE ANÁLISE

Inquérito pedagógico de Docentes do ano letivo
2022/2023

Índice

1.	O Relatório de Inquérito Pedagógico – breve enquadramento	1
2.	O Questionário – Estrutura	2
3.	Metodologia	3
4.	Escola Superior de Gestão.....	4
4.1.	Resultados	5
4.1.1.	Licenciaturas.....	5
4.1.2.	Mestrados	9
4.1.3.	Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	12
5.	Escola Superior de Tecnologia.....	16
5.1.	Resultados	17
5.1.1.	Licenciaturas.....	17
5.1.2.	Mestrados	21
5.1.3.	Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	25
6.	Conclusão	29

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Gestão	4
Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Tecnologia	16

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Assiduidade dos estudantes	5
Gráfico 2 - Comportamento dos estudantes	5
Gráfico 3 - Equipamento das salas de ensino teórico	5
Gráfico 4 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático	6
Gráfico 5 - Equipamento dos laboratórios	6
Gráfico 6 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino	6
Gráfico 7 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)	7
Gráfico 8 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios	7
Gráfico 9 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)	7
Gráfico 10 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor	8
Gráfico 11 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo	8
Gráfico 12 - Participação dos estudantes	8
Gráfico 13 - Assiduidade dos estudantes	9
Gráfico 14 - Comportamento dos estudantes	9
Gráfico 15 - Equipamento das salas de ensino teórico	9
Gráfico 16 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático	9
Gráfico 17 - Equipamento dos laboratórios	10
Gráfico 18 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino	10
Gráfico 19 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)	10
Gráfico 20 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios	10
Gráfico 21 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)	11
Gráfico 22 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor	11
Gráfico 23 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo	11
Gráfico 24 - Participação dos estudantes	11
Gráfico 25 - Assiduidade dos estudantes	12
Gráfico 26 - Comportamento dos estudantes	12
Gráfico 27 - Equipamento das salas de ensino teórico	12
Gráfico 28 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático	13
Gráfico 29 - Equipamento dos laboratórios	13
Gráfico 30 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino	13
Gráfico 31 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)	14
Gráfico 32 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios	14
Gráfico 33 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)	14

Gráfico 34 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor	15
Gráfico 35 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo	15
Gráfico 36 - Participação dos estudantes.....	15
Gráfico 37 - Assiduidade dos estudantes.....	17
Gráfico 38 - Comportamento dos estudantes.....	17
Gráfico 39 - Equipamento das salas de ensino teórico	17
Gráfico 40 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático	18
Gráfico 41 - Equipamento dos laboratórios	18
Gráfico 42 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino	18
Gráfico 43 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia).....	19
Gráfico 44 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios.....	19
Gráfico 45 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)	19
Gráfico 46 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor	20
Gráfico 47 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo	20
Gráfico 48 - Participação dos estudantes.....	20
Gráfico 49 - Assiduidade dos estudantes.....	21
Gráfico 50 - Comportamento dos estudantes.....	21
Gráfico 51 - Equipamento das salas de ensino teórico	21
Gráfico 52 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático	22
Gráfico 53 - Equipamento dos laboratórios	22
Gráfico 54 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino	22
Gráfico 55 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia).....	23
Gráfico 56 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios.....	23
Gráfico 57 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)	23
Gráfico 58 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor	24
Gráfico 59 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo	24
Gráfico 60 - Participação dos estudantes.....	24
Gráfico 61 - Assiduidade dos estudantes.....	25
Gráfico 62 - Comportamento dos estudantes.....	25
Gráfico 63 - Equipamento das salas de ensino teórico	25
Gráfico 64 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático	26
Gráfico 65 - Equipamento dos laboratórios	26
Gráfico 66 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino	26
Gráfico 67 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia).....	27
Gráfico 68 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios.....	27
Gráfico 69 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)	27
Gráfico 70 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor	28
Gráfico 71 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo	28

Gráfico 72 - Participação dos estudantes.....	28

1. O Relatório de Inquérito Pedagógico – breve enquadramento

O relatório de inquérito pedagógico é um documento que apresenta as principais conclusões e recomendações resultantes da análise dos dados recolhidos durante o processo de inquérito pedagógico.

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados de inquéritos pedagógicos realizados junto dos docentes do ISLA. O objetivo desses inquéritos foi obter feedback sobre a qualidade do ensino oferecido e identificar possíveis áreas de melhoria.

Foram aplicados questionários aos docentes, abordando temas como a clareza e objetividade das explicações, a utilização de recursos pedagógicos, a relação com os estudantes, a atualização do conteúdo e a capacidade de avaliar os estudantes.

Os resultados obtidos a partir desses questionários serão apresentados de forma detalhada neste relatório, com o intuito de fornecer informações úteis para a gestão da instituição de ensino e para os próprios docentes.

Por outro lado, um inquérito pedagógico é um processo de recolha de informações sobre a qualidade do ensino e aprendizagem numa instituição de ensino e/ou unidade curricular específica. O objetivo do inquérito pedagógico é avaliar o desempenho pedagógico dos docentes e a qualidade do ensino dos programas de estudo, bem como fornecer informações úteis para a melhoria contínua do processo de ensino e aprendizagem.

2. O Questionário – Estrutura

O questionário aplicado revê como objetivo classificar as condições de trabalho da unidade curricular por cada docente que continha a seguinte estrutura:

- Assiduidade dos Estudantes;
- Comportamento dos estudantes;
- Equipamento das salas de ensino teórico;
- Equipamento das salas de ensino teórico-prático;
- Equipamento dos laboratórios;
- Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino;
- Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia);
- Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios;
- Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning);
- Classifique as condições de suporte no Espaço Professor;
- Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo;
- Participação dos estudantes.

De forma a sintetizar e facilitar a leitura dos resultados, em cada um dos parâmetros avaliados e conforme aplicável (nas escalas onde a avaliação é feita de forma numérica, cujo intervalo compreende a seguinte leitura: 1 - Nada Satisfatório e 5 - Muito Satisfatório), são apresentadas as médias correspondentes.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados no Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD).

3. Metodologia

Os inquéritos pedagógicos realizados aos Docentes do ISLA Gaia, foi realizada através de um questionário disponibilizado online na Plataforma ComQuest, todos os Docentes das Licenciaturas, Mestrados e Cursos Técnicos Superiores Profissionais. A notificação da disponibilização do referido questionário foi efetuada através de uma comunicação via correio eletrónico pelo Gabinete da Qualidade do Grupo Lusófona.

O **período de realização do questionário** é em dezembro para o primeiro semestre e em junho relativamente ao segundo semestre.

O tratamento dos dados obedeceu a uma estratégia que contempla a análise descritiva dos distintos indicadores definidos, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos Docentes com o ISLA Gaia.

4. Escola Superior de Gestão

O universo de possíveis respostas na Escola Superior de Gestão do ISLA Gaia foi de 140, obtiveram-se 133 respostas, correspondendo assim, a uma taxa de resposta de 95% no primeiro semestre e de 106 inquiridos e respostas obtidas, uma taxa de 100%, no segundo semestre, o que representa uma amostra muito satisfatória.

Curso	1º Semestre			2º Semestre		
	N.º Inq.	N.º Resp.	%	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Gestão de Empresas	27	24	89%	25	25	100%
Gestão de Recursos Humanos	24	23	96%	21	21	100%
Gestão do Turismo	18	17	94%	19	19	100%
Total Licenciatura	69	64	93%	65	65	100%
Gestão	6	5	83%	6	6	100%
Gestão de Recursos Humanos	10	9	90%	11	11	100%
Total Mestrado	16	14	88%	17	17	100%
Contabilidade e Gestão	13	13	100%	7	7	100%
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	17	17	100%	9	9	100%
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	13	13	100%	7	7	100%
Turismo e Informação Turística	12	12	100%	1	1	100%
Total CTeSP	55	55	100%	24	24	100%
Total Escola Superior de Gestão	140	133	95%	106	106	100%

Tabela 1 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Gestão

Legenda: Inq. – Inquiridos | Resp. – Respostas | % - percentagem

4.1.Resultados

4.1.1. Licenciaturas

Relativamente à **assiduidade dos estudantes** às aulas verifica-se uma participação elevada, sendo a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos regista o maior valor de 4,20.

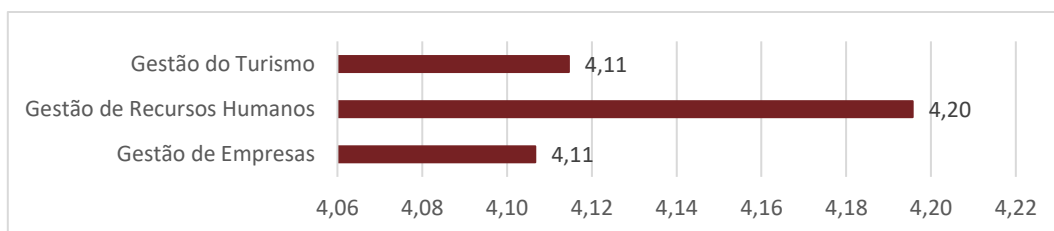


Gráfico 1 - Assiduidade dos estudantes

Relativamente ao **comportamento dos estudantes** verifica-se uma classificação maior na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos com 4,48.

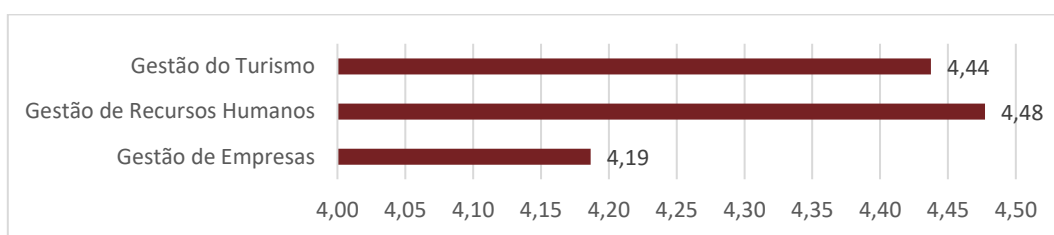


Gráfico 2 - Comportamento dos estudantes

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,53 na Licenciatura em Gestão do Turismo e o mais elevado de 4,75, na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

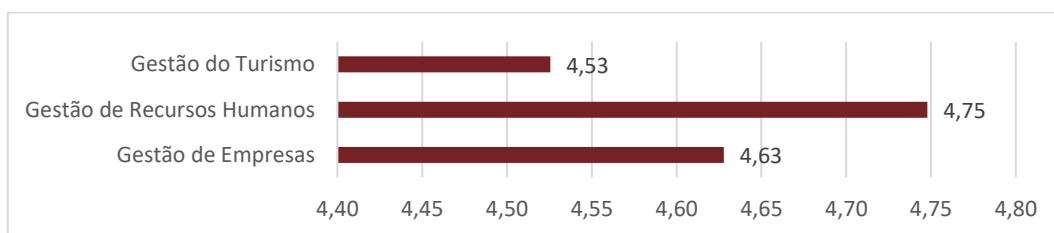


Gráfico 3 - Equipamento das salas de ensino teórico

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico-prático** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,52 na Licenciatura em Gestão de Empresas e o mais elevado de 4,75 na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

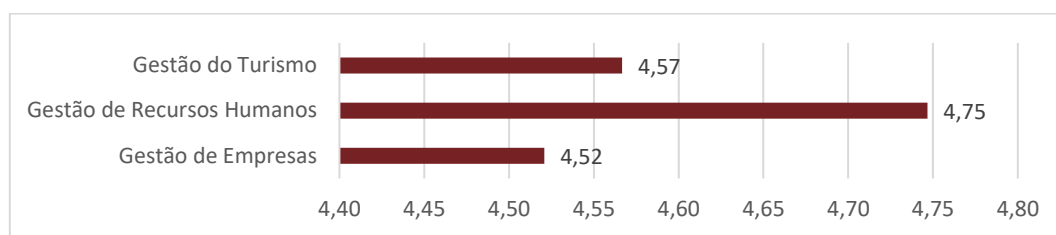


Gráfico 4 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático

Relativamente à opinião dos docentes quanto ao grau de **satisfação com os equipamentos dos laboratórios**, o valor mais baixo foi de 4,33 da Licenciatura em Gestão de Empresas e o valor mais elevado foi de 4,65 respeitante à Licenciatura em Gestão do Turismo.

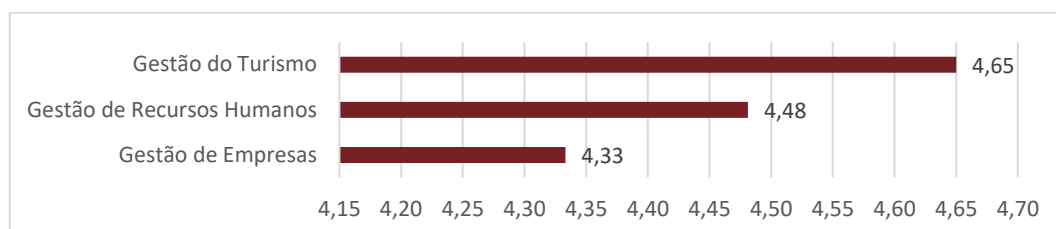


Gráfico 5 - Equipamento dos laboratórios

Relativamente à **disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino**, os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,20 na Licenciatura em Gestão do Turismo e o mais alto foi de 4,70 na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

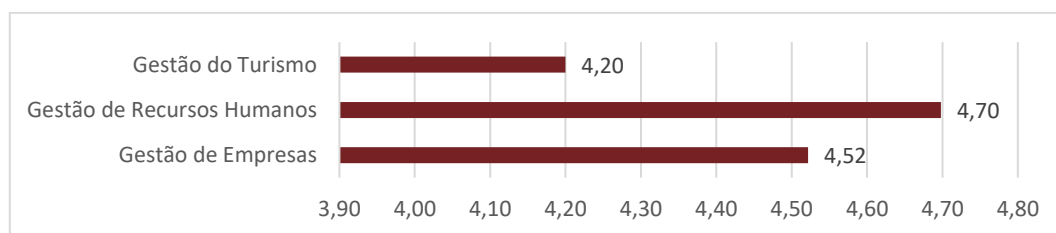


Gráfico 6 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino

Relativamente à **disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino** (ex. Projetores multimédia), os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,58 na Licenciatura em Gestão do Turismo e o mais alto foi de 4,76 na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

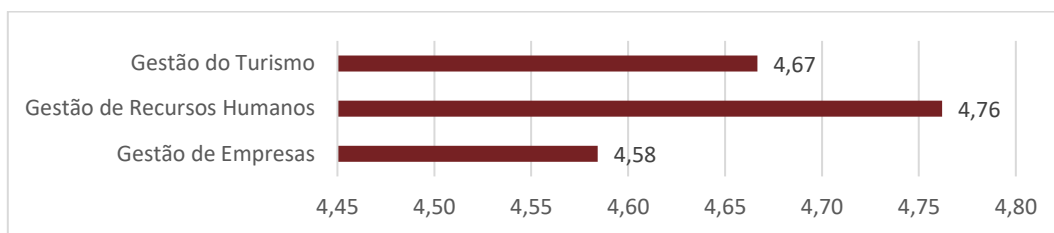


Gráfico 7 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)

A avaliação dos docentes sobre a **adequação do pessoal de apoio aos laboratórios** é muito satisfatória, sendo o valor mais baixo de 4,59 na Licenciatura em Gestão de Empresas e o mais alto de 4,83 na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

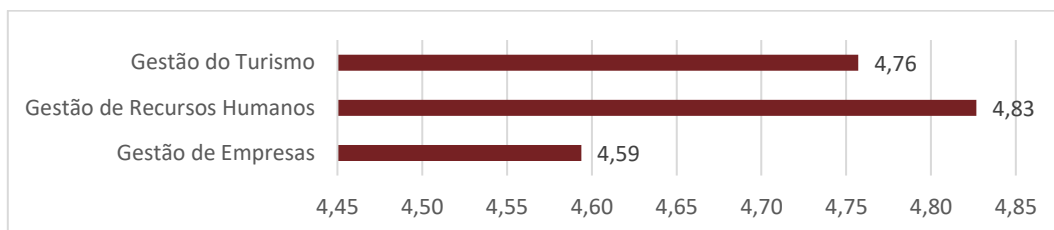


Gráfico 8 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios

Relativamente à avaliação aos **sistemas de informação disponível para apoio ao docente** (ex. plataformas de e-learning) é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,43 na Licenciatura em Gestão de Empresas e o mais alto é de 4,69 na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

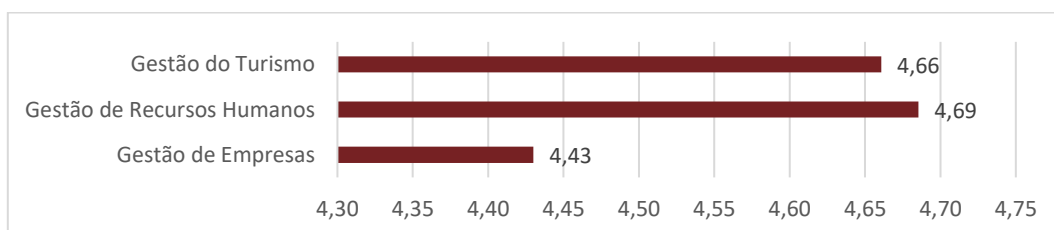


Gráfico 9 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)

Relativamente à classificação das **condições de suporte no Espaço Professor** a avaliação é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,27 na Licenciatura em Gestão de Empresas e o mais alto é de 4,66 na Licenciatura em Gestão do Turismo.

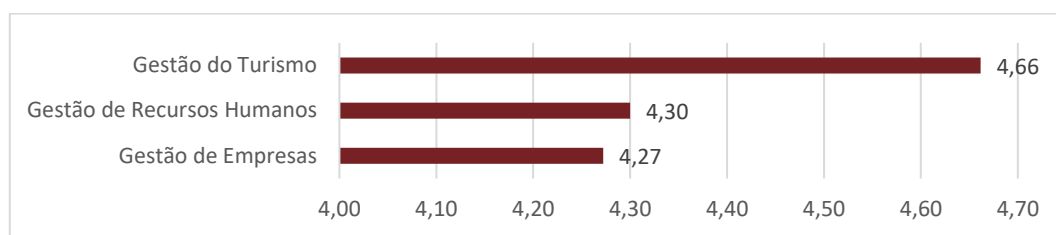


Gráfico 10 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor

Pela classificação da **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo, verifica-se uma satisfação positiva pelas avaliações apresentadas.

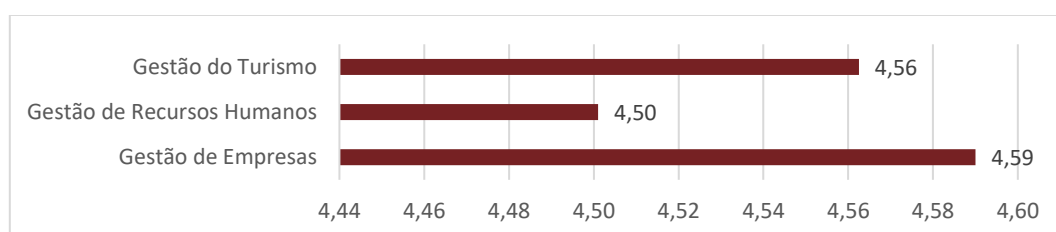


Gráfico 11 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo

Relativamente à **participação dos estudantes** é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,08 na Licenciatura em Gestão de Empresas e o mais alto é de 4,38 na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

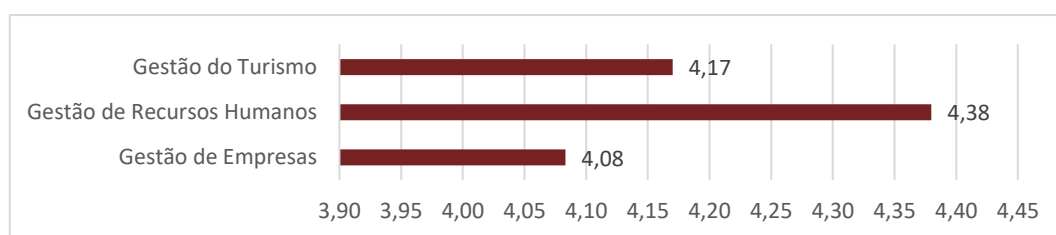


Gráfico 12 - Participação dos estudantes

4.1.2. Mestrados

Relativamente à **assiduidade dos estudantes** às aulas verifica-se uma participação elevada, sendo o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos regista o menor valor de 3,86.

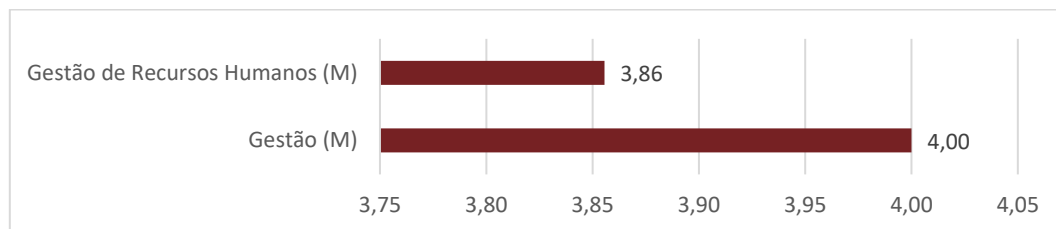


Gráfico 13 - Assiduidade dos estudantes

Relativamente ao **comportamento dos estudantes** verifica-se uma classificação acima da média, sendo o valor mais baixo de 4,59 no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos.

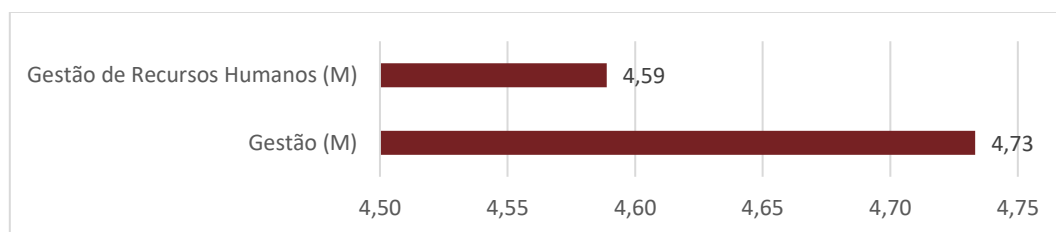


Gráfico 14 - Comportamento dos estudantes

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico** é muito satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,72 no Mestrado em Gestão.

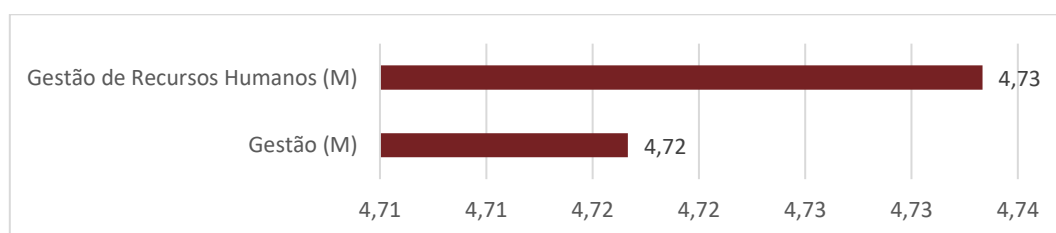


Gráfico 15 - Equipamento das salas de ensino teórico

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico-prático** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,72 no Mestrado em Gestão.

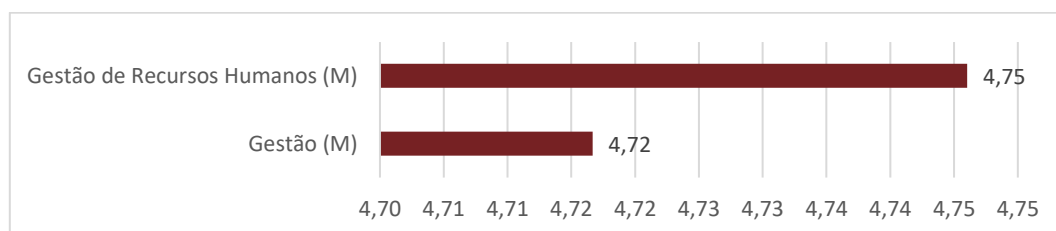


Gráfico 16 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático

Relativamente à opinião dos docentes quanto ao grau de **satisfação com os equipamentos dos laboratórios**, o valor mais baixo foi de 4,50 no Mestrado em Gestão.

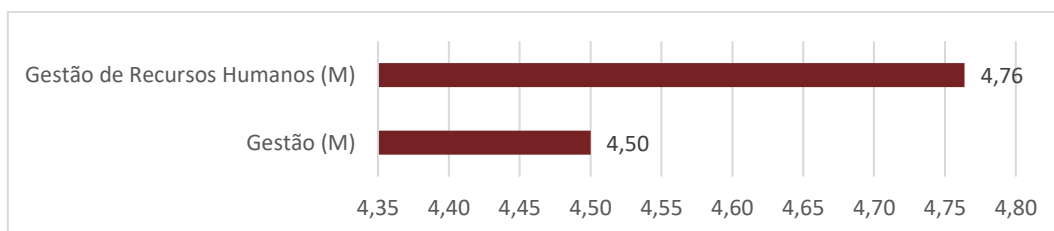


Gráfico 17 - Equipamento dos laboratórios

Relativamente à **disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino**, os docentes estão satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,70 no Mestrado em Gestão.

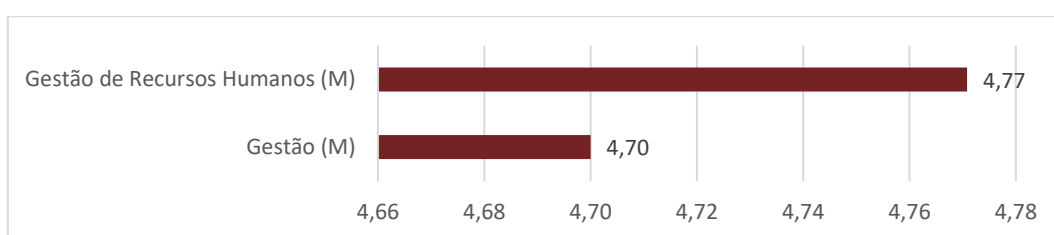


Gráfico 18 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino

Relativamente à **disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino** (ex. Projetores multimédia), os docentes estão satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,85 no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos.

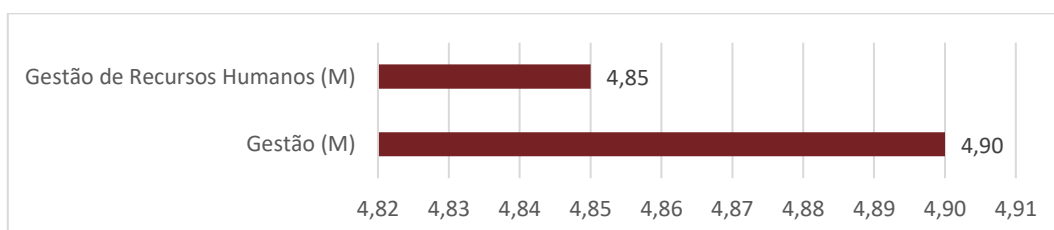


Gráfico 19 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)

A avaliação dos docentes sobre a **adequação do pessoal de apoio aos laboratórios** é muito satisfatória, o valor mais baixo foi de 4,67 no Mestrado em Gestão.

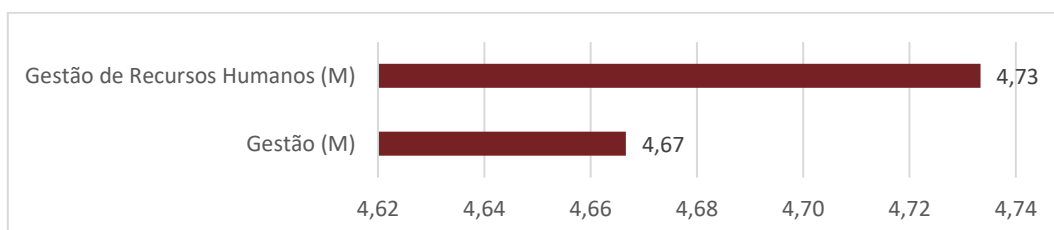


Gráfico 20 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios

Relativamente à avaliação aos **sistemas de informação disponível para apoio ao docente** (ex. plataformas de e-learning) é satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,72 no Mestrado em Gestão.

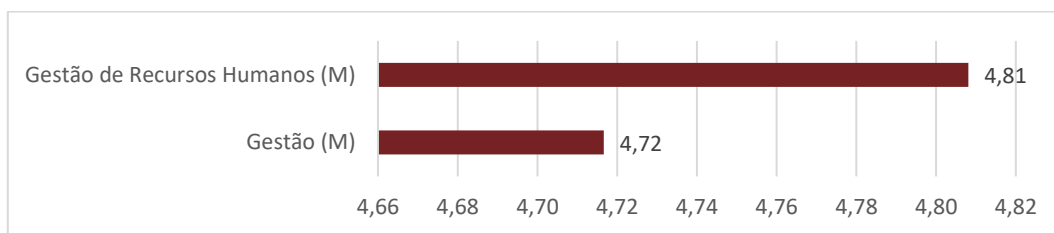


Gráfico 21 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)

Relativamente à classificação das **condições de suporte no Espaço Professor** a avaliação é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,63 no Mestrado em Gestão.

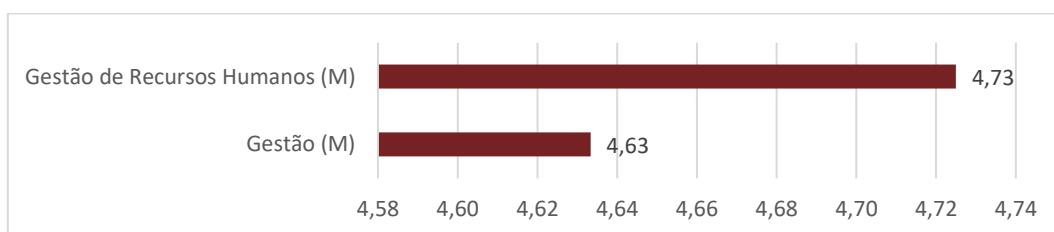


Gráfico 22 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor

Pela classificação da **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo, verifica-se uma satisfação positiva pelas avaliações apresentadas, sendo o valor mais elevado de 4,73 no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

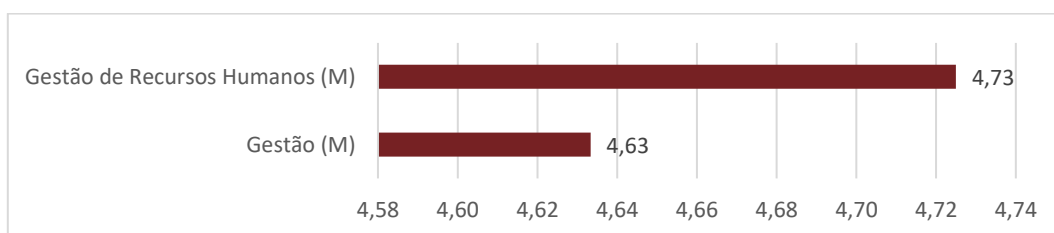


Gráfico 23 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo

Relativamente à **participação dos estudantes** é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa 4,28 no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos.

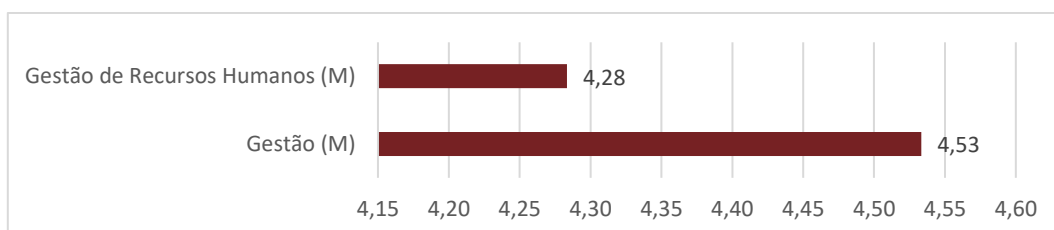


Gráfico 24 - Participação dos estudantes

4.1.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Relativamente à **assiduidade dos estudantes** às aulas verifica-se uma participação elevada, sendo o CTeSP de Contabilidade e Gestão regista o menor valor de 3,86 e o CTeSP de Turismo e Informação Turística regista a maior assiduidade de 4,67.

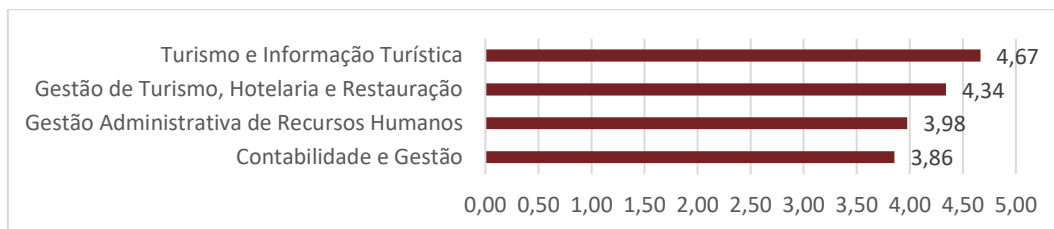


Gráfico 25 - Assiduidade dos estudantes

Relativamente ao **comportamento dos estudantes** verifica-se uma classificação acima da média, sendo o valor mais baixo de 4,26 no CTeSP de Contabilidade e Gestão.

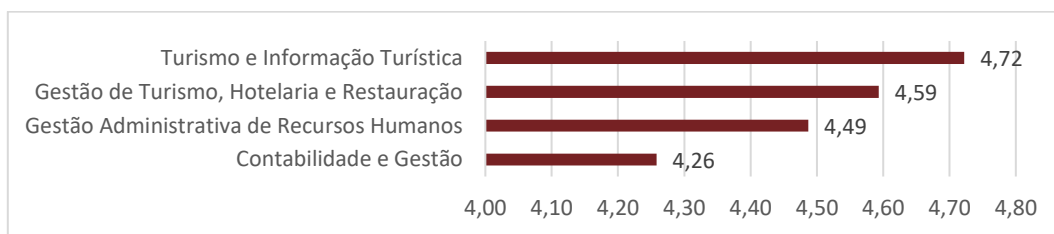


Gráfico 26 - Comportamento dos estudantes

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico** é muito satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,69 no CTeSP de Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração e Gestão Administrativa de Recursos Humanos e o mais elevado de 4,81 no CTeSP de Contabilidade e Gestão.

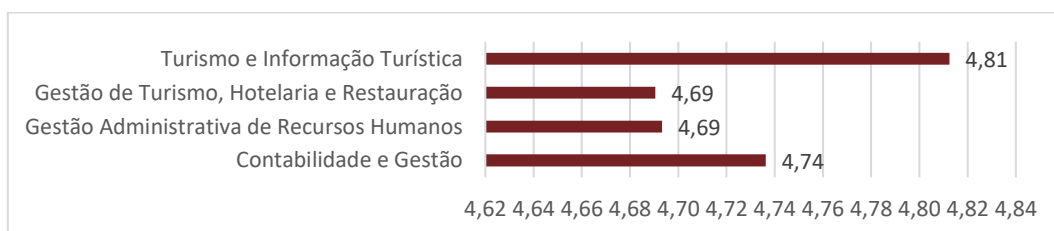


Gráfico 27 - Equipamento das salas de ensino teórico

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico-prático** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,56 no CTeSP de Gestão Administrativa de Recursos Humanos e o mais elevado de 4,81 no CTeSP de Turismo e Informação Turística.

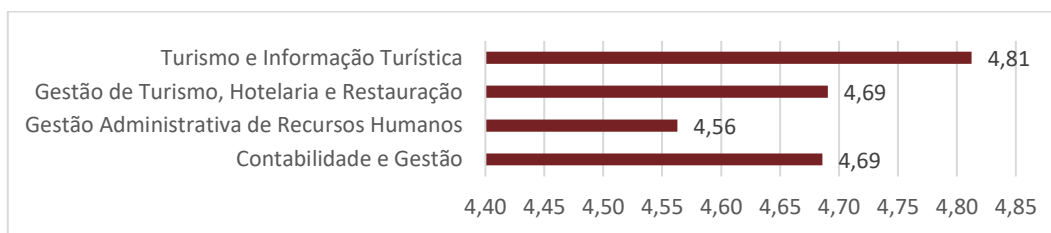


Gráfico 28 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático

Relativamente à opinião dos docentes quanto ao grau de satisfação com os **equipamentos dos laboratórios**, o valor mais baixo foi de 4,37 no CTeSP de Contabilidade e Gestão, sendo que o valor mais elevado foi de 5 respeitante ao CTeSP de Turismo e Informação Turística.

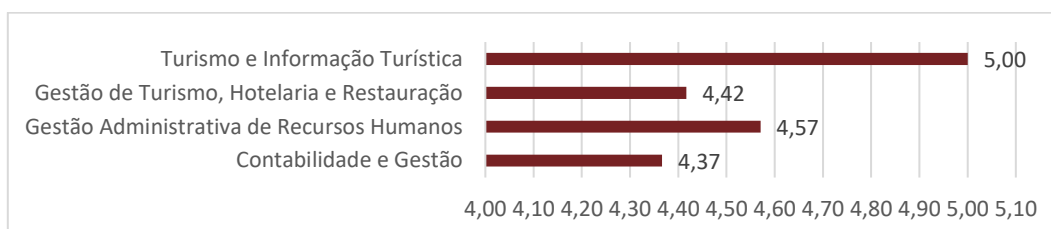


Gráfico 29 - Equipamento dos laboratórios

Relativamente à **disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino**, os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,44 no CTeSP de Contabilidade e Gestão e o mais alto foi de 4,83 no CTeSP de Turismo e Informação Turística.

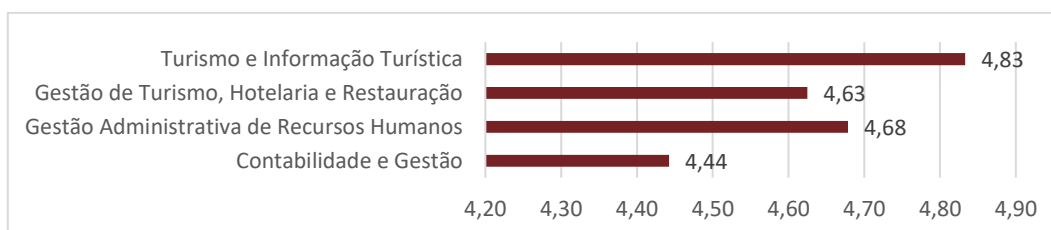


Gráfico 30 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino

Relativamente à **disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino** (ex. Projetores multimédia), os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,67 no CTeSP de Gestão Administrativa de Recursos Humanos, sendo que o valor mais elevado foi de 4,83 respeitante ao CTeSP em Turismo e Informação Turística.

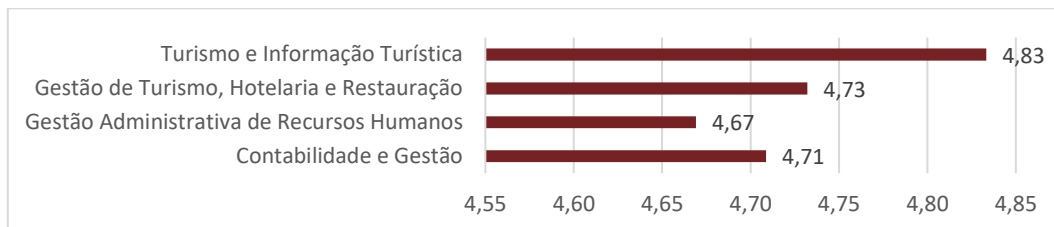


Gráfico 31 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)

A avaliação dos docentes sobre a **adequação do pessoal de apoio aos laboratórios** é muito satisfatória, o valor mais baixo foi de 4,54 no CTeSP de Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração, sendo que o valor mais elevado foi de 4,80 respeitante ao CTeSP de Gestão Administrativa de Recursos Humanos.

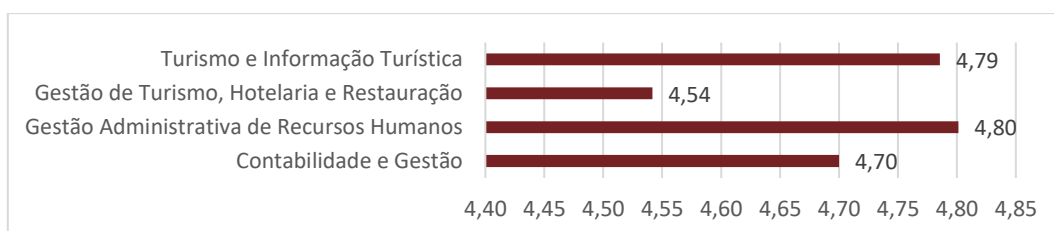


Gráfico 32 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios

Relativamente à avaliação aos **sistemas de informação disponíveis para apoio ao docente** (ex. plataformas de e-learning) é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,54 no CTeSP de Gestão Administrativa de Recursos Humanos e o valor mais elevado se situa nos 4,82 no CTeSP de Turismo e Informação Turística.

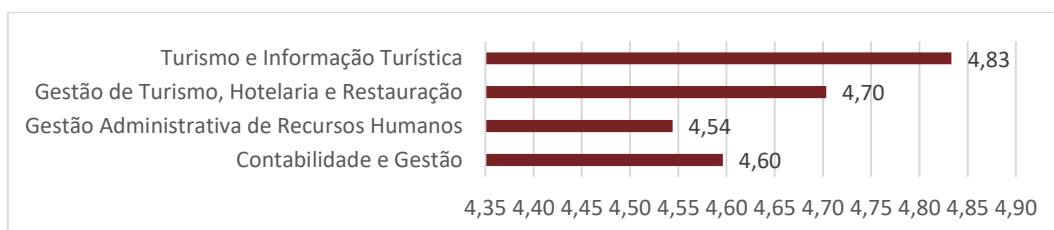


Gráfico 33 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)

Relativamente à **classificação das condições de suporte no Espaço Professor** a avaliação é satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,30 no CTeSP de Gestão Administrativa de Recursos Humanos e o valor mais elevado foi de 5,00 respeitante ao CTeSP de Turismo e Informação Turística.

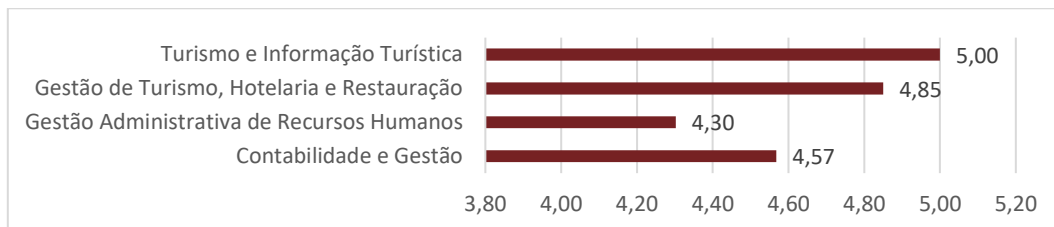


Gráfico 34 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor

Pela classificação da **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo, verifica-se uma satisfação positiva pelas avaliações apresentadas.

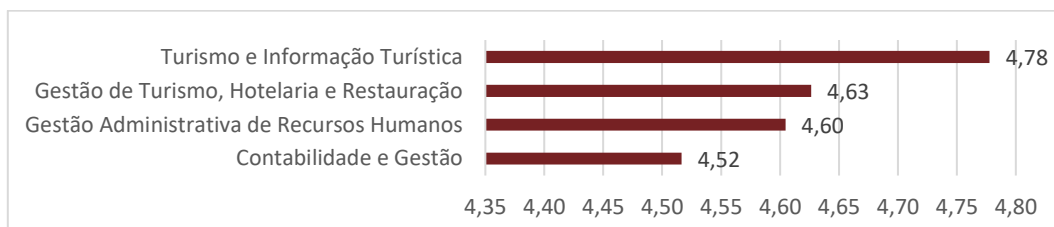


Gráfico 35 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo

Relativamente à **participação dos estudantes** é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa 4,15 no CTeSP de Gestão Administrativa de Recursos Humanos e o valor mais elevado foi de 4,72 respeitante ao CTeSP de Turismo e Informação Turística.

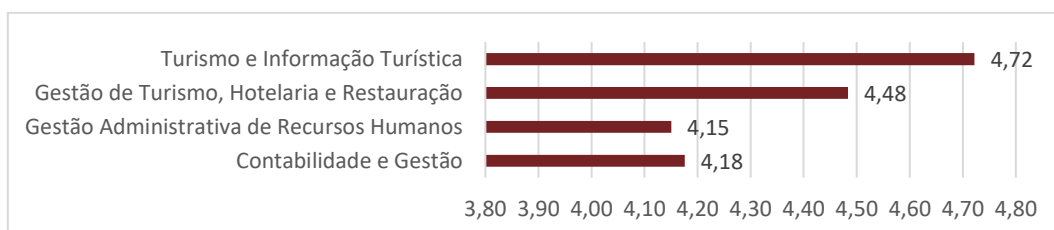


Gráfico 36 - Participação dos estudantes

5. Escola Superior de Tecnologia

O universo de possíveis respostas na Escola Superior de Tecnologia do ISLA Gaia foi de 147, obtiveram-se 131 respostas, correspondendo assim, a uma taxa de resposta de 89% no primeiro semestre e de 106 inquiridos e 105 respostas obtidas, uma taxa de 99%, no segundo semestre, o que representa uma amostra muito satisfatória.

Curso	1º Semestre			2º Semestre		
	N.º Inq.	N.º Resp.	%	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Comunicação e Tecnologia Digital	5	3	60%	2	2	100%
Engenharia da Segurança do Trabalho	18	17	94%	20	19	95%
Engenharia Informática	24	23	96%	22	22	100%
Multimédia	4	4	100%	5	5	100%
Total Licenciatura	51	47	92%	49	48	98%
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	5	5	100%	8	8	100%
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	15	13	87%	8	8	100%
Total Mestrado	20	18	90%	16	16	100%
Comunicação Digital	11	8	73%	7	7	100%
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	18	16	89%	8	8	100%
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	17	16	94%	11	11	100%
Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança	6	3	50%	0	0	0%
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	11	10	91%	7	7	100%
Redes e Sistemas Informáticos	13	13	100%	8	8	100%
Total CTeSP	76	66	87%	41	41	100%
Total Escola Superior de Gestão	147	131	89%	106	105	99%

Tabela 2 - Taxa de Resposta por Oferta Formativa Escola Superior Tecnologia

Legenda: Inq. – Inquiridos | Resp. – Respostas | % - percentagem

5.1.Resultados

5.1.1. Licenciaturas

Relativamente à **assiduidade dos estudantes** às aulas verifica-se uma participação elevada, sendo a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital regista o menor valor de 3,42 mesmo assim, acima da média. A licenciatura com maior assiduidade regista-se em Multimédia com 4,13.

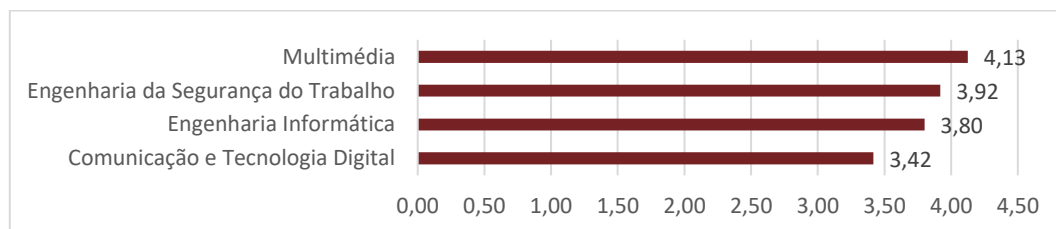


Gráfico 37 - Assiduidade dos estudantes

Relativamente ao **comportamento dos estudantes** verifica-se uma classificação acima da média, sendo o valor mais baixo de 4,33 na Licenciatura em Engenharia Informática.

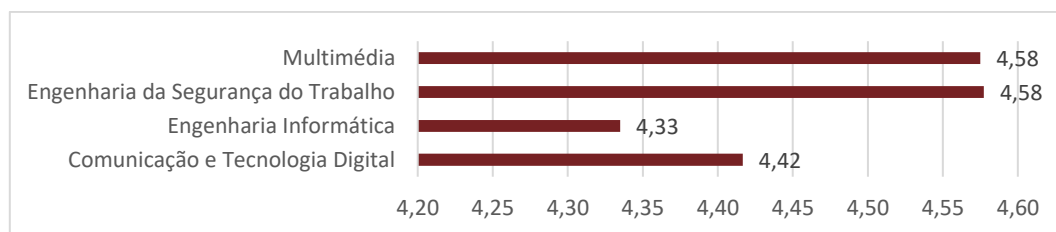


Gráfico 38 - Comportamento dos estudantes

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,49 na Licenciatura em Engenharia Informática e o mais elevado de 4,89, na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho.

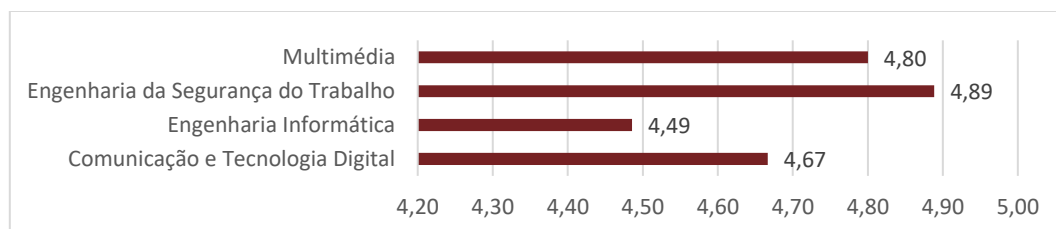


Gráfico 39 - Equipamento das salas de ensino teórico

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico-prático** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,44 na Licenciatura em Engenharia Informática e o mais elevado de 4,91 na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho.

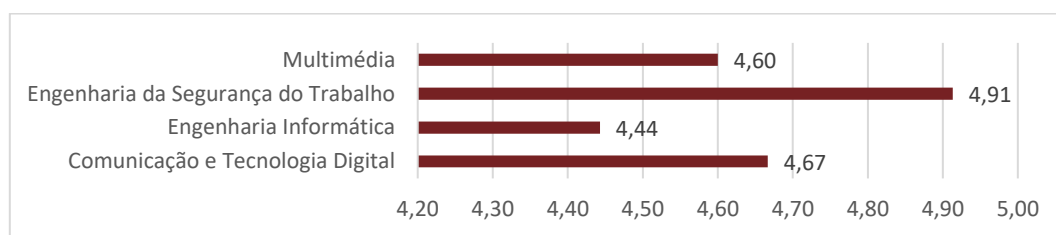


Gráfico 40 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático

Relativamente à opinião dos docentes quanto ao grau de **satisfação com os equipamentos dos laboratórios**, a mesma encontra-se acima do valor médio. O valor mais baixo foi de 4,25 da Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho e o valor mais elevado foi de 4,75 respeitante à Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital.

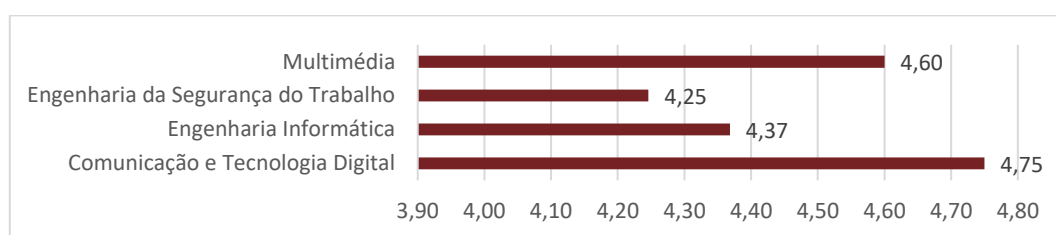


Gráfico 41 - Equipamento dos laboratórios

Relativamente à **disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino**, os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,55 na Licenciatura em Engenharia Informática e o mais alto foi de 4,82 na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho.

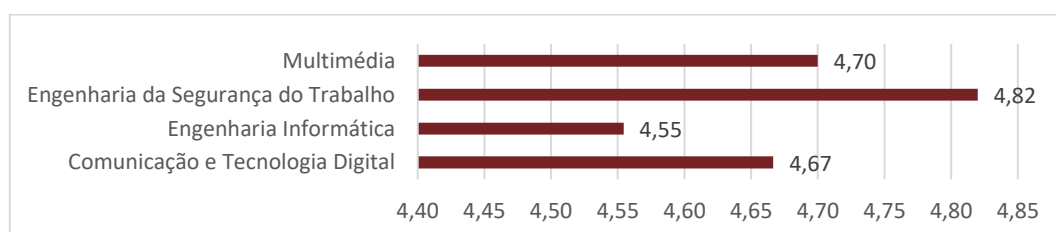


Gráfico 42 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino

Relativamente à **disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino** (ex. Projetores multimédia), os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,50 na Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital e o mais alto foi de 4,91 na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho.

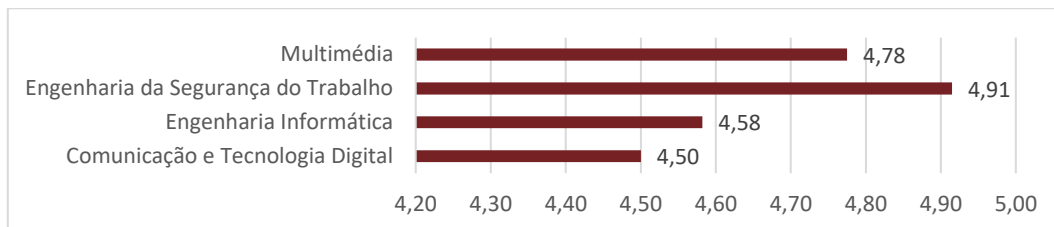


Gráfico 43 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)

A avaliação dos docentes sobre a **adequação do pessoal de apoio aos laboratórios** é muito satisfatória, sendo o valor mais baixo de 4,56 na Licenciatura em Engenharia Informática e o mais alto de 5 na Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital.

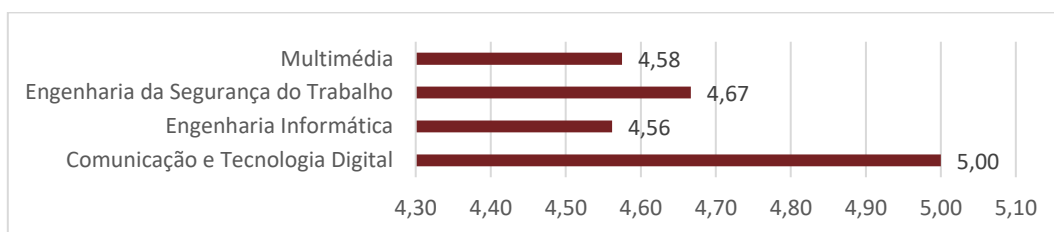


Gráfico 44 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios

Relativamente à avaliação aos **sistemas de informação disponível para apoio ao docente** (ex. plataformas de e-learning) é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,52 na Licenciatura em Engenharia Informática e o mais alto é de 4,74 na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho.

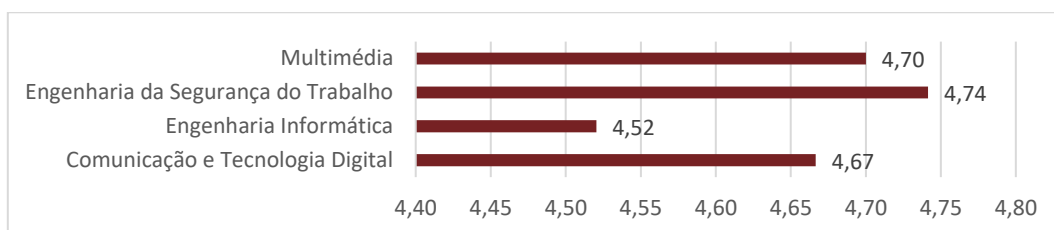


Gráfico 45 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)

Relativamente à classificação das **condições de suporte no Espaço Professor** a avaliação é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,60 na Licenciatura em Engenharia Informática e o mais alto é de 5 na Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital.

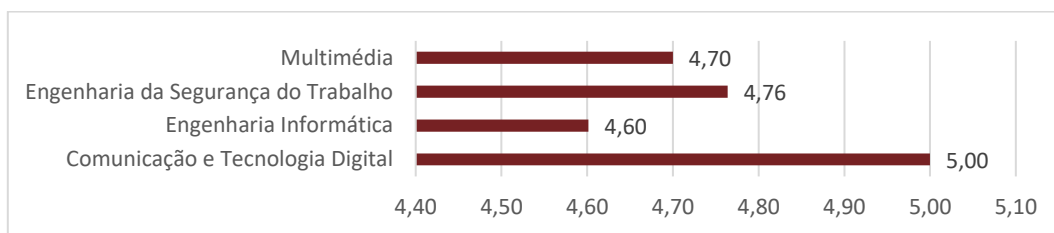


Gráfico 46 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor

Pela classificação da **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo, verifica-se uma satisfação positiva pelas avaliações apresentadas.

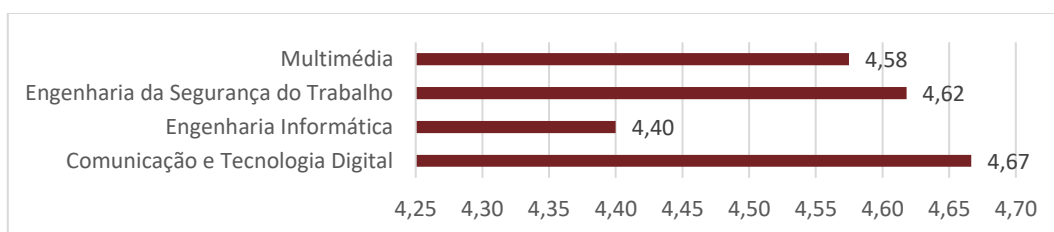


Gráfico 47 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo

Relativamente à **participação dos estudantes** é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4 na Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital e o mais alto é de 4,45 na Licenciatura em Multimédia.

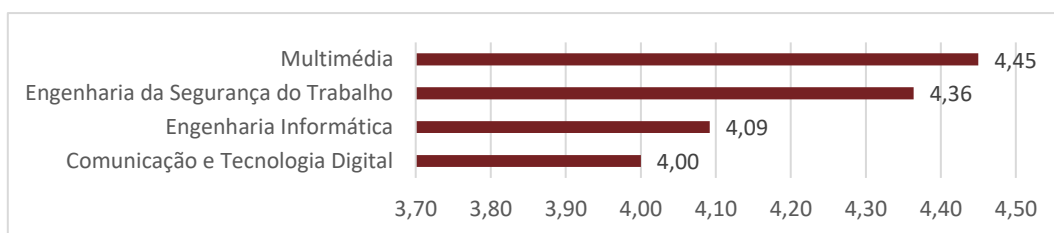


Gráfico 48 - Participação dos estudantes

5.1.2. Mestrados

Relativamente à **assiduidade dos estudantes** às aulas verifica-se uma participação elevada, sendo o Mestrado em Engenharia de Tecnologia e Sistemas Web regista o menor valor de 3,86.

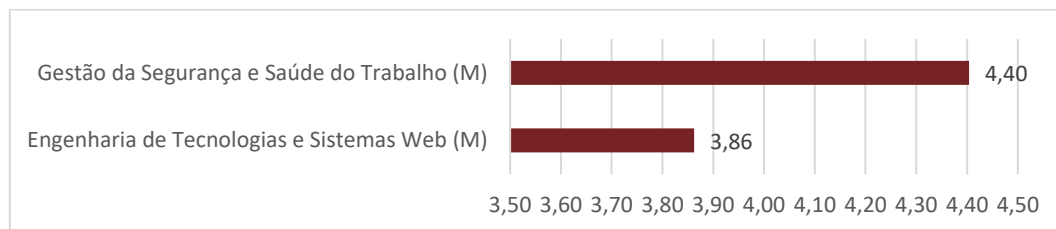


Gráfico 49 - Assiduidade dos estudantes

Relativamente ao **comportamento dos estudantes** verifica-se uma classificação acima da média, sendo o valor mais baixo de 4,66 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

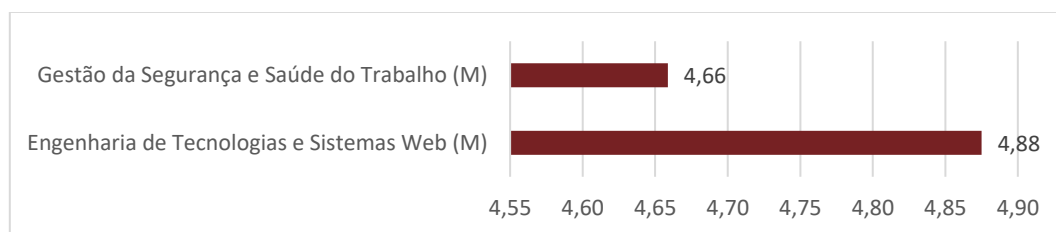


Gráfico 50 - Comportamento dos estudantes

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico** é muito satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,82 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

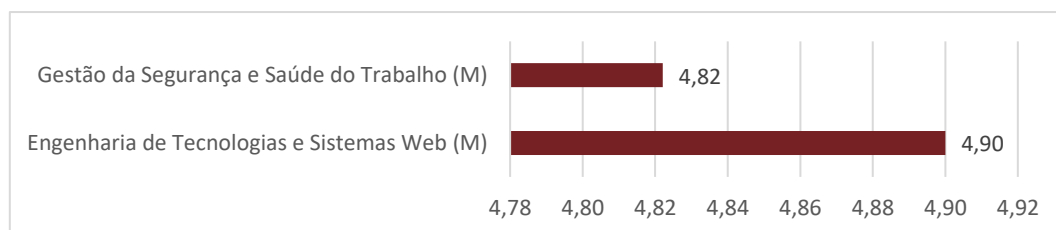


Gráfico 51 - Equipamento das salas de ensino teórico

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico-prático** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 4,78 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

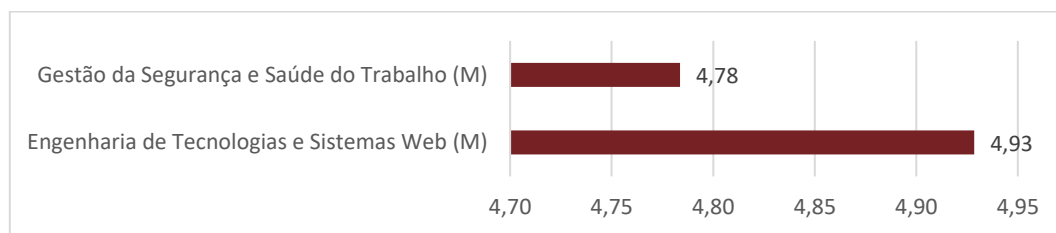


Gráfico 52 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático

Relativamente à opinião dos docentes quanto ao grau de **satisfação com os equipamentos dos laboratórios**, o valor mais baixo foi de 4,42 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

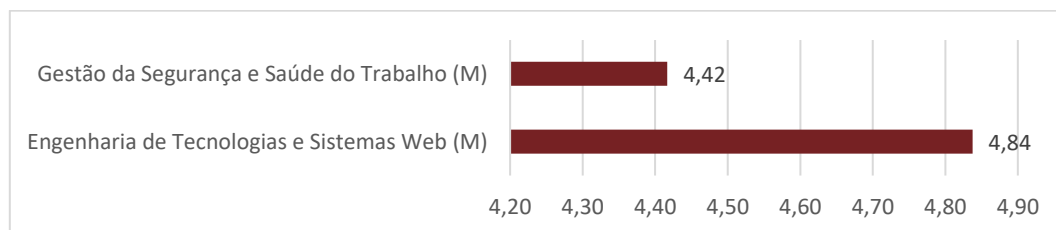


Gráfico 53 - Equipamento dos laboratórios

Relativamente à **disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino**, os docentes estão satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,77 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

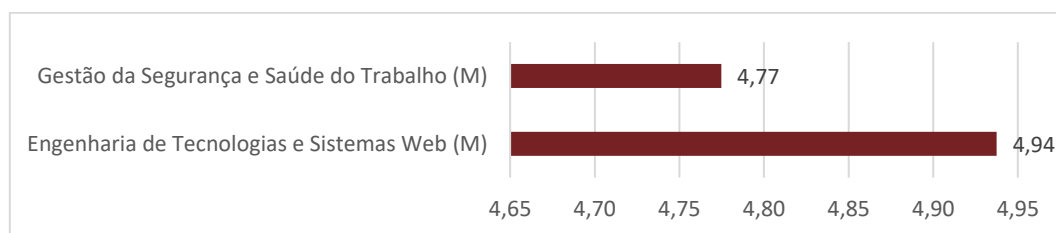


Gráfico 54 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino

Relativamente à **disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino** (ex. Projetores multimédia), os docentes estão satisfeitos, o valor mais baixo foi de 4,86 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

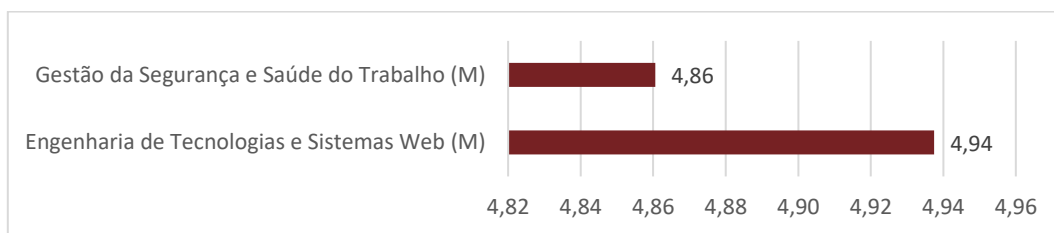


Gráfico 55 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)

A avaliação dos docentes sobre a **adequação do pessoal de apoio aos laboratórios** é muito satisfatória, o valor mais baixo foi de 4,91 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

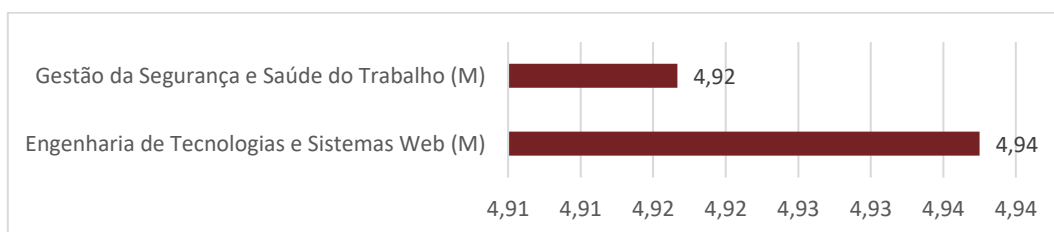


Gráfico 56 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios

Relativamente à avaliação aos **sistemas de informação disponível para apoio ao docente** (ex. plataformas de e-learning) é satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,78 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho e o valor mais elevado foi de 4,88 respeitante ao Mestrado em Engenharia de Tecnologia e Sistemas Web.

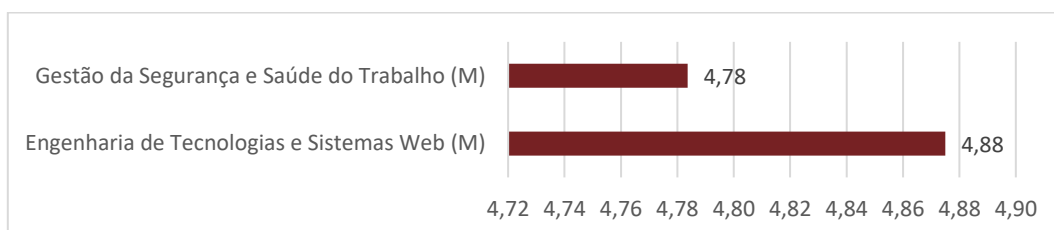


Gráfico 57 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)

Relativamente à classificação das **condições de suporte no Espaço Professor** a avaliação é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,88 no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho.

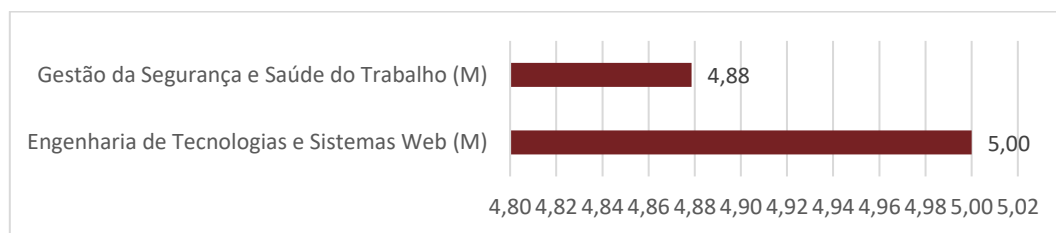


Gráfico 58 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor

Pela classificação da **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo, verifica-se uma satisfação positiva pelas avaliações apresentadas.

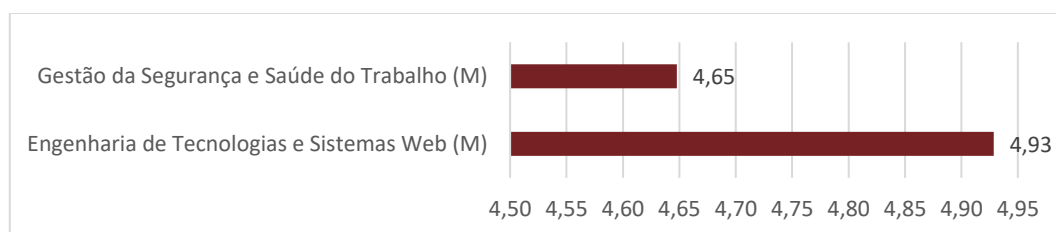


Gráfico 59 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo

Relativamente à **participação dos estudantes** é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa 4,45 no Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web.

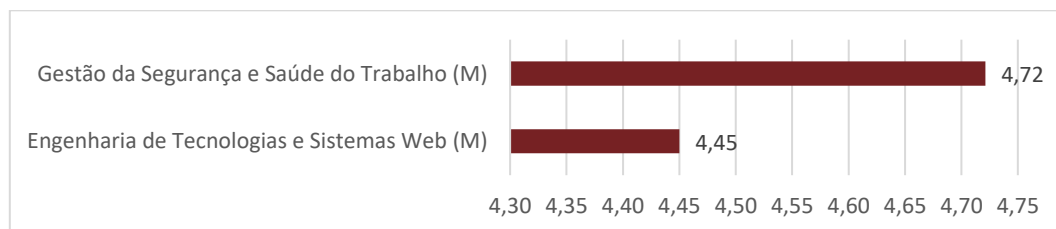


Gráfico 60 - Participação dos estudantes

5.1.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Relativamente à **assiduidade dos estudantes** às aulas verifica-se uma participação elevada, sendo o CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança regista o menor valor de 2,50 e o CTeSP de Redes e Sistemas Informáticos regista a maior assiduidade de 3,75.

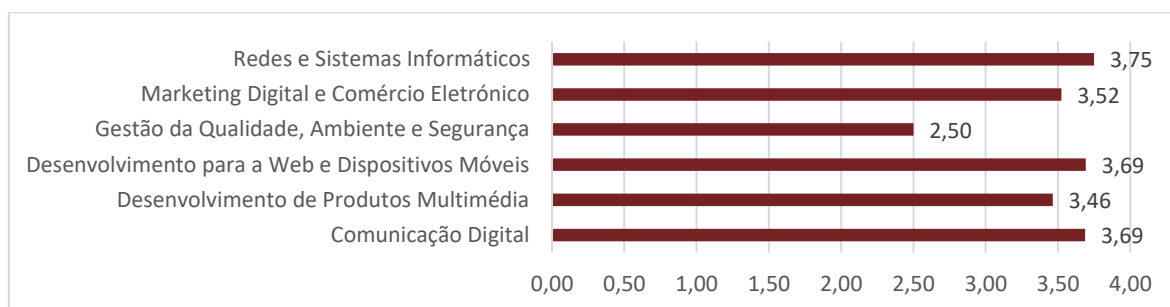


Gráfico 61 - Assiduidade dos estudantes

Relativamente ao **comportamento dos estudantes** verifica-se uma classificação acima da média, sendo o CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança regista o menor valor de 2,50 e o CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico regista a maior assiduidade de 4,47.

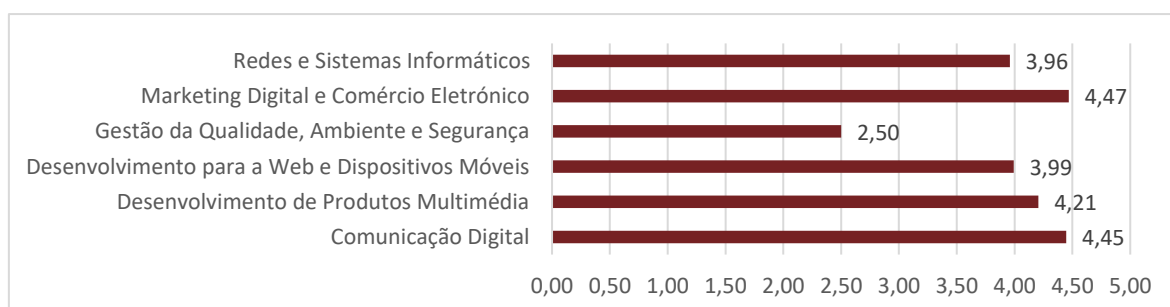


Gráfico 62 - Comportamento dos estudantes

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico** é muito satisfatória, sendo o valor mais baixo 2 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e o mais elevado de 4,93 no CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

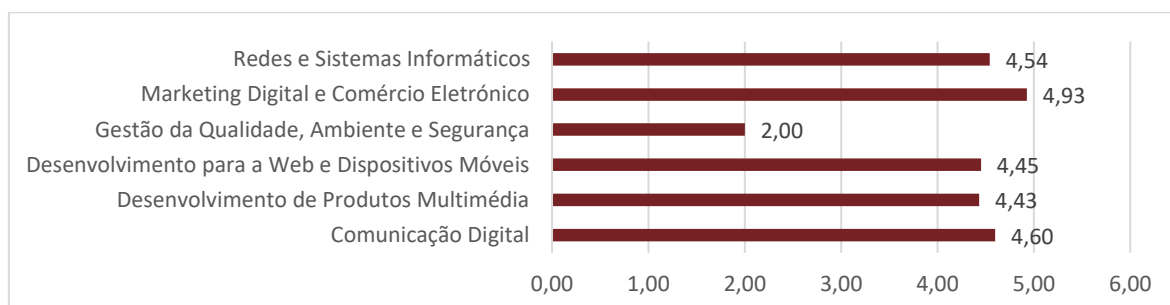


Gráfico 63 - Equipamento das salas de ensino teórico

A avaliação dos docentes em relação aos **equipamentos das salas de ensino teórico-prático** é bastante satisfatória, sendo o valor mais baixo 2 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e o mais elevado de 4,85 no CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

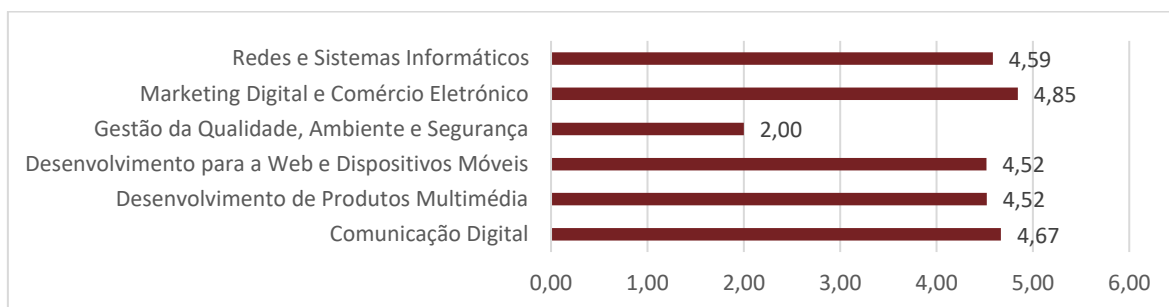


Gráfico 64 - Equipamento das salas de ensino teórico-prático

Relativamente à opinião dos docentes quanto ao grau de satisfação com os **equipamentos dos laboratórios**, o valor mais baixo foi de 2 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, sendo que o valor mais elevado de 4,60 respeitante ao CTeSP de Redes e Sistemas Informáticos.

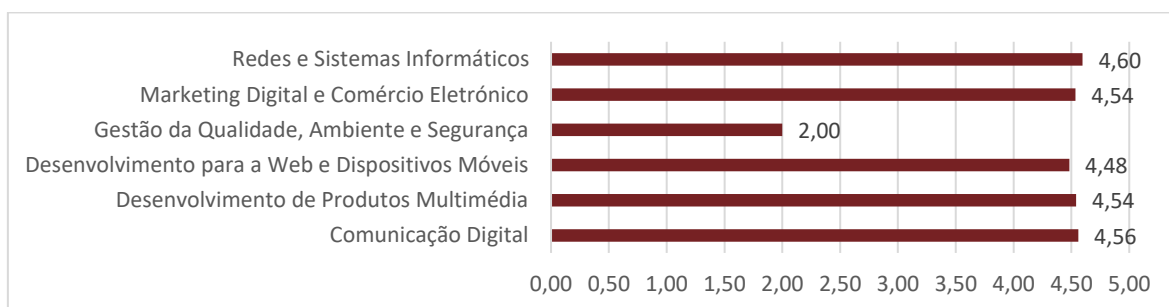


Gráfico 65 - Equipamento dos laboratórios

Relativamente à **disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino**, os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 2,50 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e o mais alto foi de 4,87 no CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

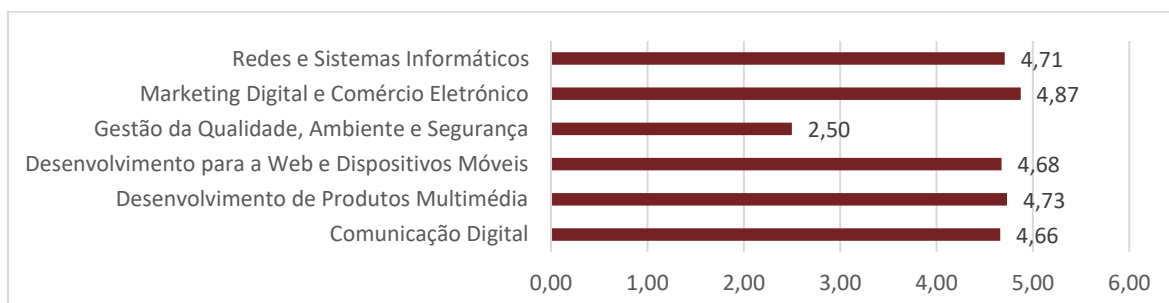


Gráfico 66 - Disponibilidade das salas e laboratórios para o ensino

Relativamente à **disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino** (ex. Projetores multimédia), os docentes estão muito satisfeitos, o valor mais baixo foi de 2,50 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, sendo que o valor mais elevado foi de 4,87 respeitante ao CTeSP em Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

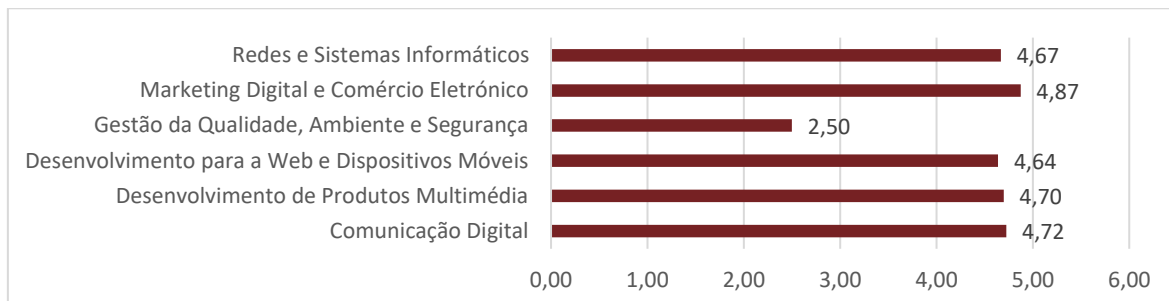


Gráfico 67 - Disponibilidade de outros meios pedagógicos para o ensino (ex. projetores multimédia)

A avaliação dos docentes sobre a **adequação do pessoal de apoio aos laboratórios** é muito satisfatória, o valor mais baixo foi de 2 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, sendo que o valor mais elevado foi de 4,79 respeitante ao CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

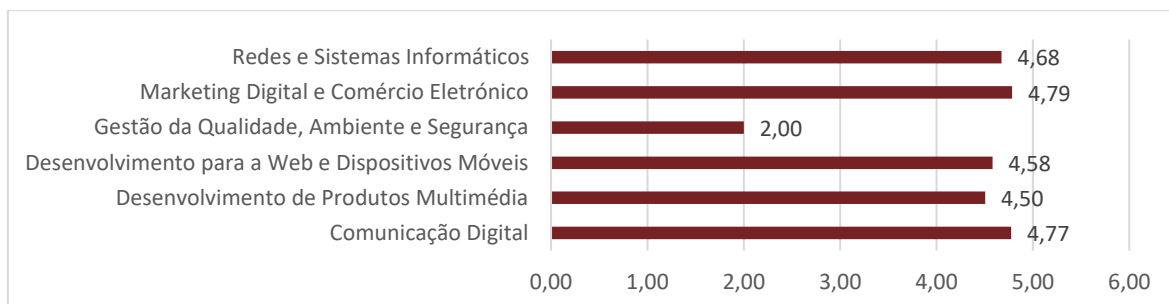


Gráfico 68 - Adequação do pessoal de apoio aos laboratórios

Relativamente à avaliação aos **sistemas de informação disponíveis para apoio ao docente** (ex. plataformas de e-learning) é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 2,50 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e o valor mais elevado se situa nos 4,73 no CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

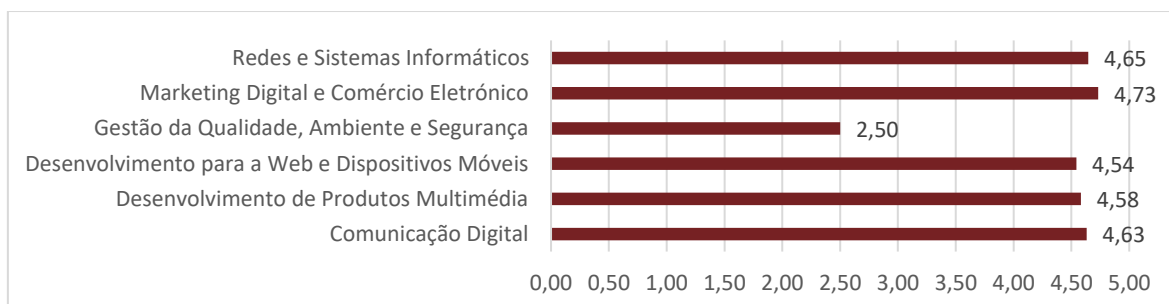


Gráfico 69 - Sistemas de informação disponível para apoio ao docente (ex. plataformas de e-learning)

Relativamente à **classificação das condições de suporte no Espaço Professor** a avaliação é satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa nos 4,32 no CTeSP de Gestão Administrativa de Recursos Humanos e o valor mais elevado foi de 5,00 respeitante ao CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

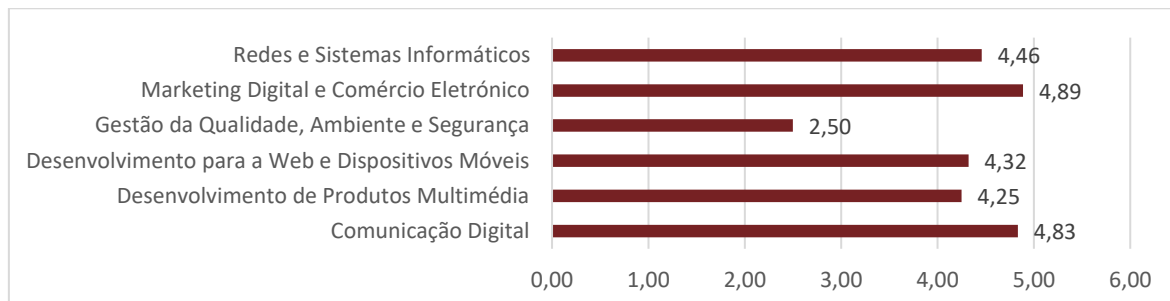


Gráfico 70 - Classifique as condições de suporte no Espaço Professor

Pela classificação da **evolução das condições indicadas nos itens anteriores** ao longo do tempo, verifica-se uma satisfação positiva pelas avaliações apresentadas, sendo que o valor mais baixo se situa nos 2,50 no CTeSP de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e o valor mais elevado foi de 4,82 respeitante ao CTeSP de Marketing Digital e Comércio Eletrónico.

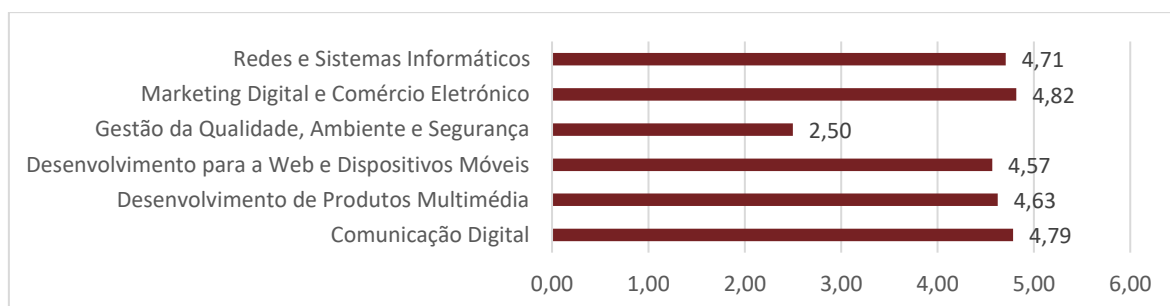


Gráfico 71 - Classifique a evolução das condições indicadas nos itens anteriores ao longo do tempo

Relativamente à **participação dos estudantes** é muito satisfatória, sendo que o valor mais baixo se situa 2,50 no CTeSP de Comunicação Digital e o valor mais elevado foi de 4,39 respeitante ao CTeSP de Comunicação Digital.

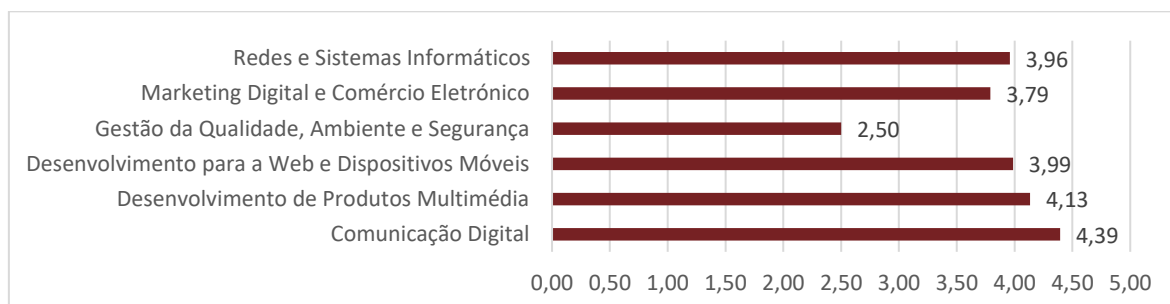


Gráfico 72 - Participação dos estudantes

6. Conclusão

A partir da análise dos dados obtidos durante o processo de inquérito pedagógico, é possível concluir que existem alguns aspetos que precisam ser aprimorados para melhorar a qualidade do ensino e aprendizagem na instituição.

É importante destacar que o inquérito pedagógico é uma ferramenta valiosa para a identificação de pontos a serem aprimorados no processo educativo e para a elaboração de estratégias de melhoria.

Por isso, é fundamental que a instituição esteja comprometida em implementar as ações recomendadas nos Relatórios das Unidades Curriculares, visando sempre a garantia de uma educação de qualidade para seus estudantes.

**ANEXO N - Relatório de Análise - Inquérito Pedagógico de
Estudantes do Ano Letivo 2022/2023**



instituto politécnico de gestão e tecnologia

RELATÓRIO DE ANÁLISE

Inquérito pedagógico de Estudantes do ano letivo
2022/2023

Índice

1. O Relatório de Inquérito Pedagógico – breve enquadramento	1
2. O Questionário – Estrutura	2
3. Metodologia	3
4. Escola Superior de Gestão.....	4
4.1. Resultados	5
4.1.1. Licenciaturas.....	5
Como avalia a sua participação na disciplina	5
Como avalia a Disciplina.....	6
Como avalia o Docente	7
4.2. Mestrados	8
Como avalia a sua participação na disciplina	8
Como avalia a Disciplina.....	9
Como avalia o Docente	10
4.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)	11
Como avalia a sua participação na disciplina	11
Como avalia a Disciplina.....	12
Como avalia o Docente	13
5. Escola Superior de Tecnologia.....	14
5.1. Resultados	15
5.1.1. Licenciaturas.....	15
Como avalia a sua participação na disciplina	15
Como avalia a Disciplina.....	16
Como avalia o Docente	17
5.2. Mestrados	18
Como avalia a sua participação na disciplina	18
Como avalia a Disciplina.....	19
Como avalia o Docente	20
Como avalia a sua participação na disciplina	21
Como avalia a Disciplina.....	22
Como avalia o Docente	23
6. Conclusão	24

Índice de Tabelas

Tabela 1- Taxa de Resposta Escola Superior Gestão	4
Tabela 2- Taxa de Resposta Escola Superior Gestão	14

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Avaliação da participação na disciplina	5
Gráfico 2 - Avaliação da Disciplina	6
Gráfico 3 - Avaliação do Docente	7
Gráfico 4 - Avaliação da participação na disciplina	8
Gráfico 5 - Avaliação da Disciplina	9
Gráfico 6 - Avaliação do Docente	10
Gráfico 7 - Avaliação da participação na disciplina	11
Gráfico 8 - Avaliação da Disciplina	12
Gráfico 9 - Avaliação do Docente	13
Gráfico 10 - Avaliação da participação na disciplina	15
Gráfico 11 - Avaliação da Disciplina	16
Gráfico 12 - Avaliação do Docente	17
Gráfico 13 - Avaliação da participação na disciplina	18
Gráfico 14 - Avaliação da Disciplina	19
Gráfico 15 - Avaliação do Docente	20
Gráfico 16 - Avaliação da participação na disciplina	21
Gráfico 17 - Avaliação da Disciplina	22
Gráfico 18 - Avaliação do Docente	23

1. O Relatório de Inquérito Pedagógico – breve enquadramento

O relatório de inquérito pedagógico é um documento que apresenta as principais conclusões e recomendações resultantes da análise dos dados recolhidos durante o processo de inquérito pedagógico.

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados de inquéritos pedagógicos realizados junto aos estudantes do ISLA. O objetivo desses inquéritos foi obter feedback sobre a qualidade do ensino oferecido e identificar possíveis áreas de melhoria.

Foram aplicados questionários aos estudantes, abordando temas como a qualidade dos materiais didáticos utilizados, a clareza e objetividade das explicações dos professores, a organização das aulas e a infraestrutura das salas de aula.

Os resultados obtidos a partir desses questionários serão apresentados de forma detalhada neste relatório, com o intuito de fornecer informações úteis para a gestão da instituição de ensino e para os próprios docentes.

Por outro lado, um inquérito pedagógico é um processo de recolha de informações sobre a qualidade do ensino e aprendizagem numa instituição de ensino e/ou unidade curricular específica. O objetivo do inquérito pedagógico é avaliar o desempenho pedagógico dos docentes e a qualidade do ensino dos programas de estudo, bem como fornecer informações úteis para a melhoria contínua do processo de ensino e aprendizagem.

2. O Questionário – Estrutura

O questionário aplicado tem o objetivo de recolher informação sobre o funcionamento pedagógico das unidades curriculares na perspetiva do estudante, com a seguinte estrutura:

- Número de horas totais que dedica à unidade curricular fora da sala de aula, ao longo de todo o semestre
- Como avalia a sua participação na disciplina:
- Como avalia a Disciplina;
- Como avalia o(a) Docente;

De forma a sintetizar e facilitar a leitura dos resultados, em cada um dos parâmetros avaliados e conforme aplicável (nas escalas onde a avaliação é feita de forma numérica, cujo intervalo compreende a seguinte leitura: 1 - Nada Satisfatório e 5 - Muito Satisfatório), são apresentadas as médias correspondentes.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados no Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD).

3. Metodologia

Os inquéritos pedagógicos realizados aos(as) Estudantes do ISLA Gaia, foi realizada através de um questionário disponibilizado online na Plataforma ComQuest, todos(as) os(as) estudantes das Licenciaturas, Mestrados e Cursos Técnicos Superiores Profissionais. A notificação da disponibilização do referido questionário foi efetuada através de uma comunicação via correio eletrónico pelo Gabinete da Qualidade do Grupo Lusófona.

O **período de realização do questionário** é em dezembro para o primeiro semestre e em junho relativamente ao segundo semestre.

O tratamento dos dados obedeceu a uma estratégia que contempla a análise descritiva dos distintos indicadores definidos, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos Docentes com o ISLA Gaia.

É importante salientar que o total de número de inquiridos é calculado em função do número de estudantes inscritos nos três anos em curso das licenciaturas, multiplicando pelo número de unidades curriculares nos três anos em curso das licenciaturas.

4. Escola Superior de Gestão

As taxas de resposta variam significativamente entre os diferentes cursos e semestres. Alguns cursos, como Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração, demonstram consistentemente altas taxas de resposta em ambos os semestres, enquanto outros cursos têm taxas mais baixas, como o Mestrado em Gestão no primeiro semestre.

Em geral, parece haver um aumento na taxa de resposta entre o primeiro e o segundo semestre em vários cursos. Isso pode indicar uma maior conscientização sobre a importância das pesquisas de opinião ou um esforço renovado para garantir uma participação mais alta.

As taxas de resposta variam entre os níveis de ensino, com as licenciaturas tendo uma taxa média de resposta mais alta em comparação com os cursos de mestrado e CTeSP.

Curso	1º Semestre			2º Semestre		
	N.º Inq.	N.º Resp.	%	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Gestão de Empresas	762	550	72%	920	847	92%
Gestão de Recursos Humanos	737	565	77%	716	657	92%
Gestão do Turismo	169	111	66%	178	141	79%
Total Licenciatura	1668	1226	74%	1814	1645	91%
Gestão	107	54	50%	160	112	70%
Gestão de Recursos Humanos	61	45	74%	91	77	85%
Total Mestrado	168	99	59%	251	189	75%
Contabilidade e Gestão	147	130	88%	85	68	80%
Gestão Administrativa de Recursos Humanos	248	227	92%	179	150	84%
Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração	92	91	99%	29	26	90%
Turismo e Informação Turística	70	49	70%	64	39	61%
Total CTeSP	557	497	89%	357	283	79%
Total Escola Superior Gestão	2393	1822	76%	2422	2117	87%

Tabela 1- Taxa de Resposta Escola Superior Gestão

4.1.Resultados

Os dados analisados têm em conta o cálculo da média dos resultados obtidos no total das unidades curriculares avaliadas das licenciaturas, mestrados e ctesp. Para consultar os dados com mais exatidão basta recorrer aos Inquéritos Pedagógicos em www.islagaia.pt.

4.1.1. Licenciaturas

Como avalia a sua participação na disciplina

No parâmetro de Participação do Estudante na Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- A sua assiduidade às aulas;
- A sua participação às aulas;
- A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- Conhecimentos e competências adquiridos.

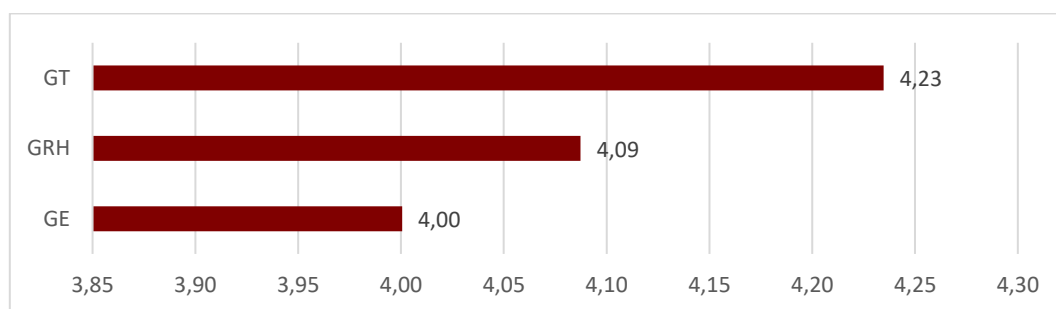


Gráfico 1 - Avaliação da participação na disciplina

Relativamente à participação dos estudantes na disciplina, tendo em conta vários parâmetros analisados, a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos apresenta o valor mais elevado de 4,09 e, por outro lado, a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital apresenta o valor mais baixo de 3,52.

Como avalia a Disciplina

No parâmetro de Avaliação da Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- O interesse da matéria dada;
- Os instrumentos de avaliação requeridos;
- A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;
- A adequação do programa à carga horária;
- A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- Como classifica globalmente esta disciplina.

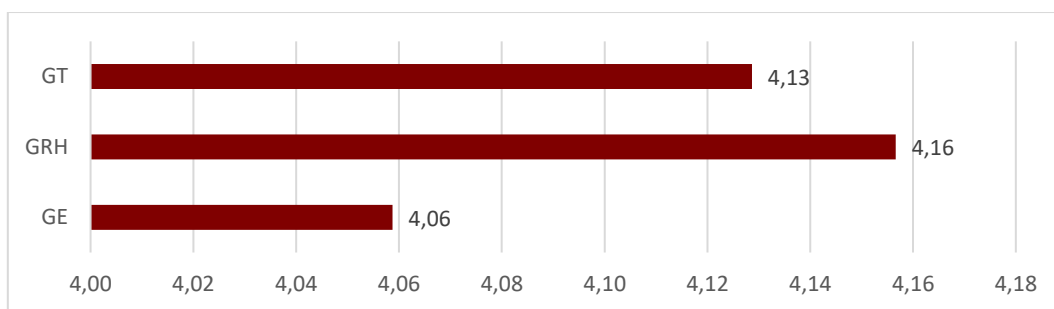


Gráfico 2 - Avaliação da Disciplina

No que diz respeito à avaliação da Disciplina, a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) apresenta o valor mais elevado de 4,16 e, por outro lado, a Licenciatura em Gestão de Empresas (GE) apresenta o valor mais baixo de 4,06.

Como avalia o Docente

No parâmetro de Avaliação da Docente foram avaliados os seguintes pontos:

- Assiduidade às aulas;
- Pontualidade;
- Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- Grau de cumprimento do programa;
- Relação pedagógica que mantém com os estudantes;
- Métodos de avaliação;
- Como avalia globalmente o docente.

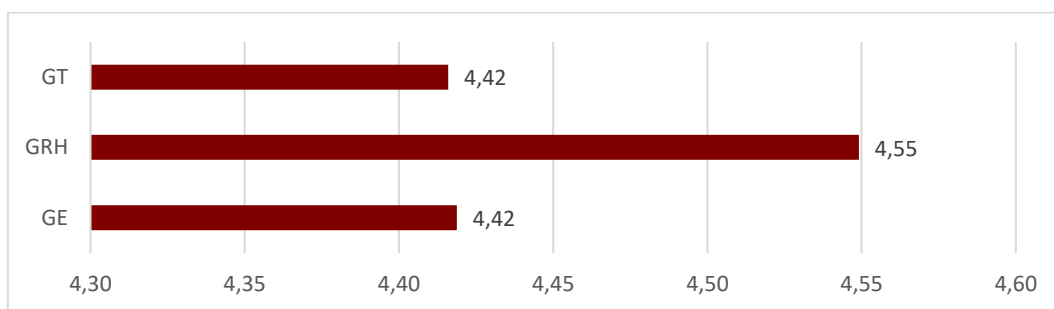


Gráfico 3 - Avaliação do Docente

O fator de Avaliação do Docente teve a avaliação mais elevada na Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) com média de 4,55 e, consequentemente, a avaliação mais baixa na Licenciatura em Gestão de Turismo (GT) e Gestão de Empresas (GE) que apresentam a mesma média de 4,42.

4.2.Mestrados

Como avalia a sua participação na disciplina

No parâmetro de Participação do Estudante na Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- A sua assiduidade às aulas;
- A sua participação às aulas;
- A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- Conhecimentos e competências adquiridos.

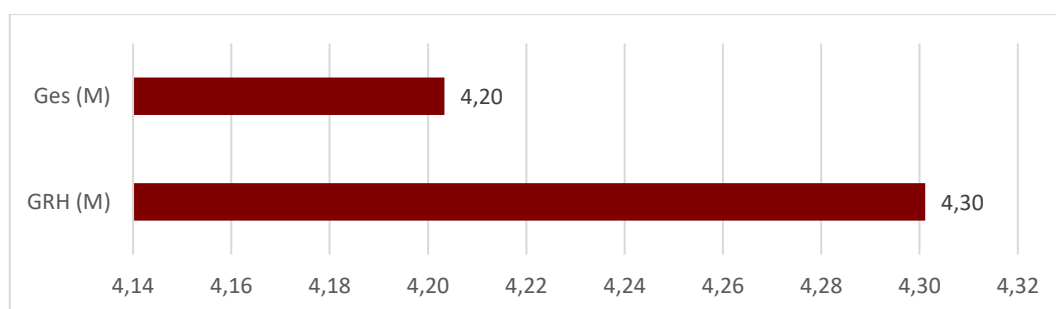


Gráfico 4 - Avaliação da participação na disciplina

Relativamente à participação dos estudantes na disciplina, tendo em conta vários parâmetros analisados, o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH M) apresenta o valor mais elevado de 4,30.

Como avalia a Disciplina

No parâmetro de Avaliação da Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- O interesse da matéria dada;
- Os instrumentos de avaliação requeridos;
- A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;
- A adequação do programa à carga horária;
- A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- Como classifica globalmente esta disciplina.

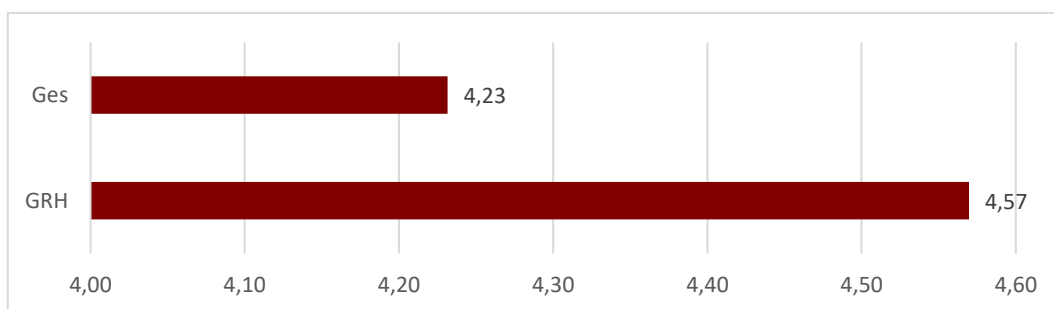


Gráfico 5 - Avaliação da Disciplina

No que diz respeito à avaliação da Disciplina, o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH M) apresenta o valor mais elevado de 4,57.

Como avalia o Docente

No parâmetro de Avaliação da Docente foram avaliados os seguintes pontos:

- Assiduidade às aulas;
- Pontualidade;
- Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- Grau de cumprimento do programa;
- Relação pedagógica que mantém com os estudantes;
- Métodos de avaliação;
- Como avalia globalmente o docente.

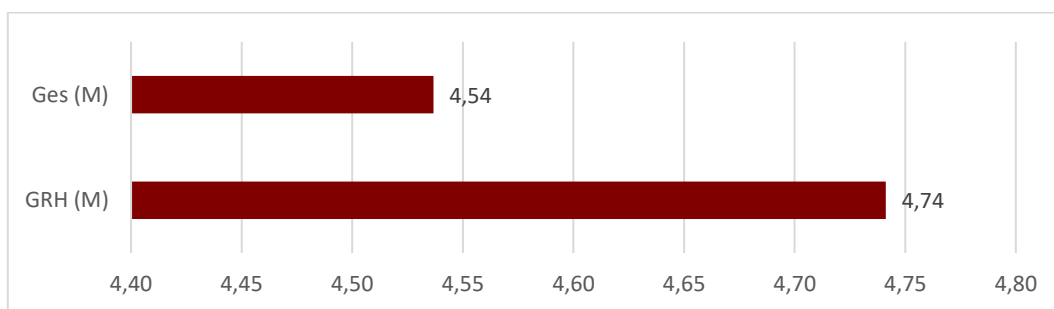


Gráfico 6 - Avaliação do Docente

O fator de Avaliação do Docente teve a avaliação mais elevada no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH M) com média de 4,74 e, consequentemente, a avaliação mais baixa no Mestrado em Gestão de 4,54.

4.3. Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Como avalia a sua participação na disciplina

No parâmetro de Participação do Estudante na Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- A sua assiduidade às aulas;
- A sua participação às aulas;
- A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- Conhecimentos e competências adquiridos.

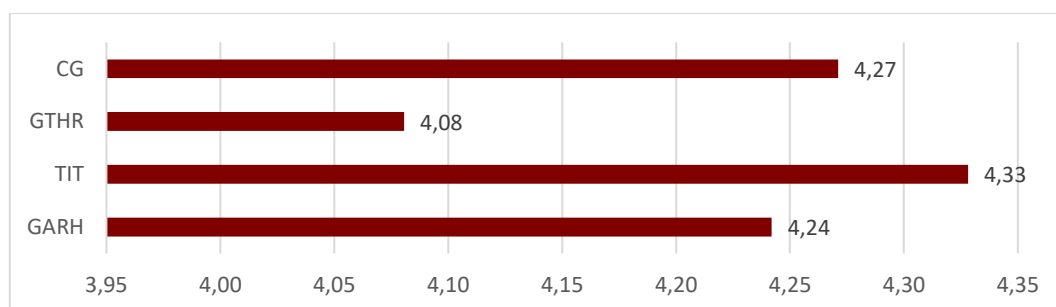


Gráfico 7 - Avaliação da participação na disciplina

Relativamente à participação dos estudantes na disciplina, tendo em conta vários parâmetros analisados, o CTeSP em Turismo e Informação Turística (TIT) apresenta o valor mais elevado de 4,33 e, por outro lado, o CTeSP em Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR) apresenta o valor mais baixo de 4,08.

Como avalia a Disciplina

No parâmetro de Avaliação da Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- O interesse da matéria dada;
- Os instrumentos de avaliação requeridos;
- A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;
- A adequação do programa à carga horária;
- A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- Como classifica globalmente esta disciplina.

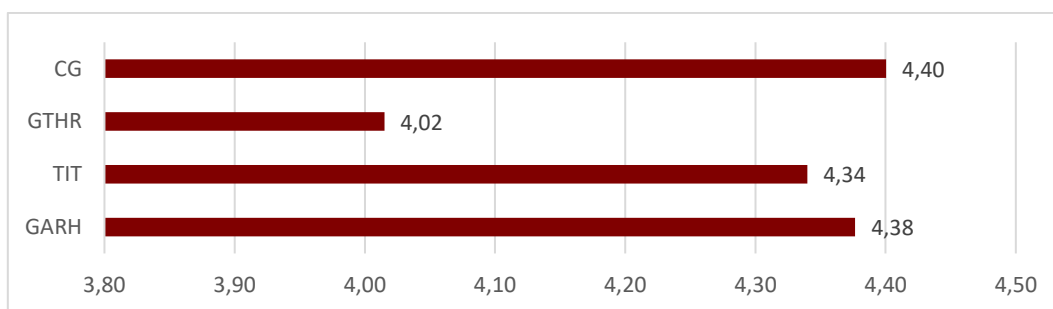


Gráfico 8 - Avaliação da Disciplina

No que diz respeito à avaliação da Disciplina, o CTeSP em Contabilidade e Gestão (CG) apresenta o valor mais elevado de 4,40 e, por outro lado, o CTeSP em Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR) apresenta o valor mais baixo de 4,02.

Como avalia o Docente

No parâmetro de Avaliação da Docente foram avaliados os seguintes pontos:

- Assiduidade às aulas;
- Pontualidade;
- Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- Grau de cumprimento do programa;
- Relação pedagógica que mantém com os estudantes;
- Métodos de avaliação;
- Como avalia globalmente o docente.

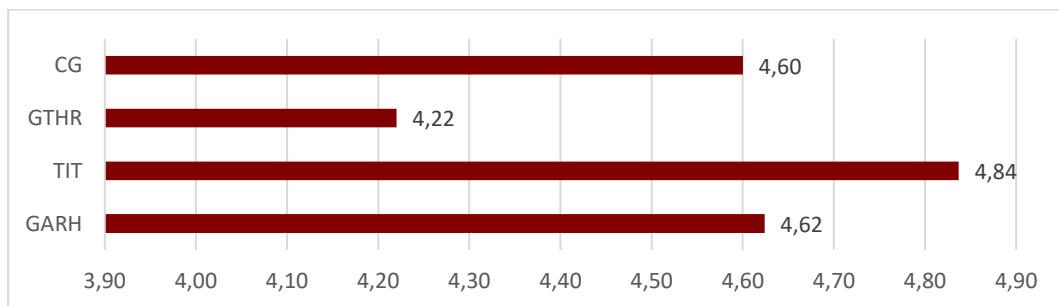


Gráfico 9 - Avaliação do Docente

O fator de Avaliação do Docente teve a avaliação mais elevada no CTeSP em Turismo e Informação Turística (TIT) com média de 4,84 e, consequentemente, a avaliação mais baixa no CTeSP em Gestão de Turismo, Hotelaria e Restauração (GTHR) de 4,22.

5. Escola Superior de Tecnologia

As taxas de resposta variam significativamente entre os diferentes cursos e semestres. Alguns cursos apresentam taxas de resposta relativamente baixas, como Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho no primeiro semestre, enquanto outros têm taxas mais altas, como Redes e Sistemas Informáticos.

Em geral, parece haver uma melhoria nas taxas de resposta do primeiro para o segundo semestre em muitos cursos, indicando uma possível adaptação ou otimização das estratégias de recolha de respostas ao longo do tempo.

As taxas de resposta também variam entre os diferentes níveis de ensino, com alguns cursos de Licenciatura e CTeSP apresentando taxas mais altas em comparação com os cursos de Mestrado. Isso pode ser influenciado pela natureza dos programas de estudo ou pelo nível de envolvimento dos estudantes em cada fase de sua formação.

Alguns cursos enfrentam desafios específicos em relação ao engajamento dos estudantes, como Comunicação e Tecnologia Digital no primeiro semestre, que teve uma taxa de resposta relativamente baixa. Identificar as razões por trás desses desafios é crucial para melhorar a participação dos estudantes e a qualidade do feedback recebido.

Curso	1º Semestre			2º Semestre		
	N.º Inq.	N.º Resp.	%	N.º Inq.	N.º Resp.	%
Comunicação e Tecnologia Digital	24	6	25%	16	10	63%
Engenharia Informática	565	403	71%	682	599	88%
Engenharia da Segurança do Trabalho	145	103	71%	161	144	89%
Multimédia	82	43	52%	77	68	88%
Total Licenciatura	816	555	68%	936	821	88%
Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web	37	20	54%	36	22	61%
Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	107	28	26%	66	54	82%
Total Mestrado	144	48	33%	102	76	75%
Comunicação Digital	109	68	62%	64	43	67%
Desenvolvimento de Produtos Multimédia	236	211	89%	127	107	84%
Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis	469	379	81%	377	324	86%
Marketing Digital e Comércio Eletrónico	227	120	53%	128	94	73%
Redes e Sistemas Informáticos	398	353	89%	271	243	90%
Total CTeSP	1439	1131	79%	967	811	84%
Total Escola Superior Tecnologia	2399	1734	72%	2005	1708	85%

Tabela 2- Taxa de Resposta Escola Superior Tecnologia

5.1.Resultados

Os dados analisados têm em conta o cálculo da média dos resultados obtidos no total das unidades curriculares avaliadas das licenciaturas, mestrados e ctesp. Para consultar os dados com mais exatidão basta recorrer aos Inquéritos Pedagógicos em www.islagaia.pt.

5.1.1. Licenciaturas

Como avalia a sua participação na disciplina

No parâmetro de Participação do Estudante na Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- A sua assiduidade às aulas;
- A sua participação às aulas;
- A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- Conhecimentos e competências adquiridos.

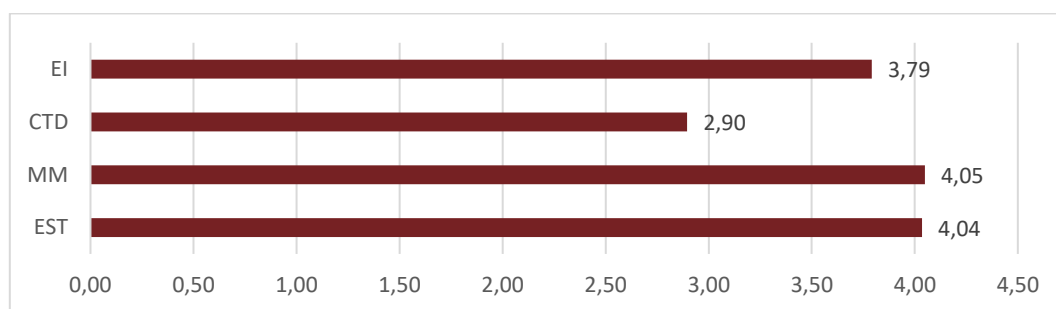


Gráfico 10 - Avaliação da participação na disciplina

Relativamente à participação dos estudantes na disciplina, tendo em conta vários parâmetros analisados, a Licenciatura em Multimédia (MM) apresenta o valor mais elevado de 4,05 e, por outro lado, a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) apresenta o valor mais baixo de 2,90.

Como avalia a Disciplina

No parâmetro de Avaliação da Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- O interesse da matéria dada;
- Os instrumentos de avaliação requeridos;
- A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;
- A adequação do programa à carga horária;
- A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- Como classifica globalmente esta disciplina.

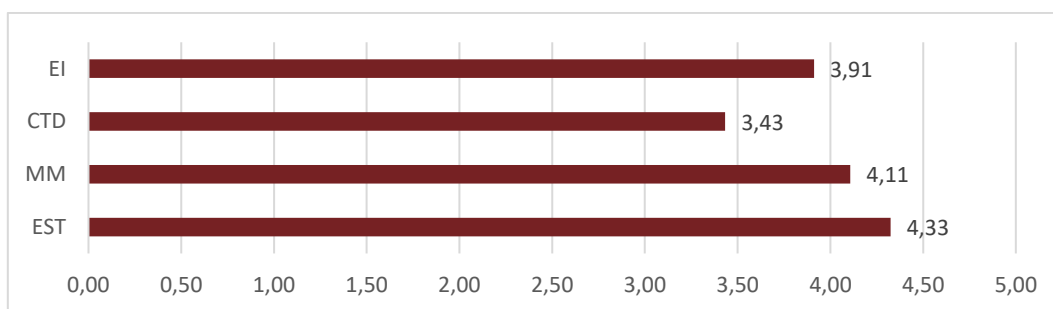


Gráfico 11 - Avaliação da Disciplina

No que diz respeito à avaliação da Disciplina, a Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) apresenta o valor mais elevado de 4,33 e, por outro lado, a Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) apresenta o valor mais baixo de 3,43.

Como avalia o Docente

No parâmetro de Avaliação da Docente foram avaliados os seguintes pontos:

- Assiduidade às aulas;
- Pontualidade;
- Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- Grau de cumprimento do programa;
- Relação pedagógica que mantém com os estudantes;
- Métodos de avaliação;
- Como avalia globalmente o docente.

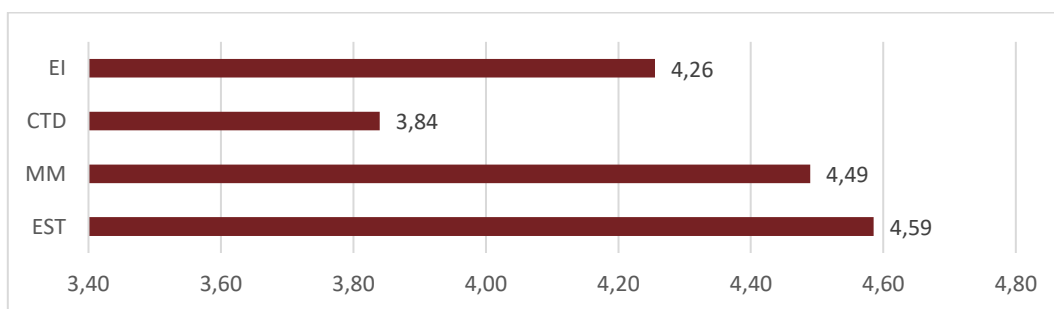


Gráfico 12 - Avaliação do Docente

O fator de Avaliação do Docente teve a avaliação mais elevada na Licenciatura em Engenharia da Segurança do Trabalho (EST) com média de 4,59 e, consequentemente, a avaliação mais baixa na Licenciatura em Comunicação e Tecnologia Digital (CTD) de 3,84.

5.2.Mestrados

Como avalia a sua participação na disciplina

No parâmetro de Participação do Estudante na Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- A sua assiduidade às aulas;
- A sua participação às aulas;
- A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- Conhecimentos e competências adquiridos.

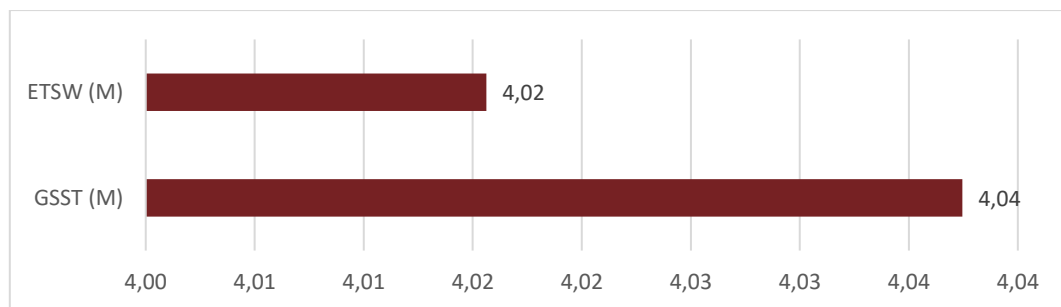


Gráfico 13 - Avaliação da participação na disciplina

Relativamente à participação dos estudantes na disciplina, tendo em conta vários parâmetros analisados, o Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) apresenta o valor mais elevado de 4,04.

Como avalia a Disciplina

No parâmetro de Avaliação da Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- O interesse da matéria dada;
- Os instrumentos de avaliação requeridos;
- A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;
- A adequação do programa à carga horária;
- A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- Como classifica globalmente esta disciplina.

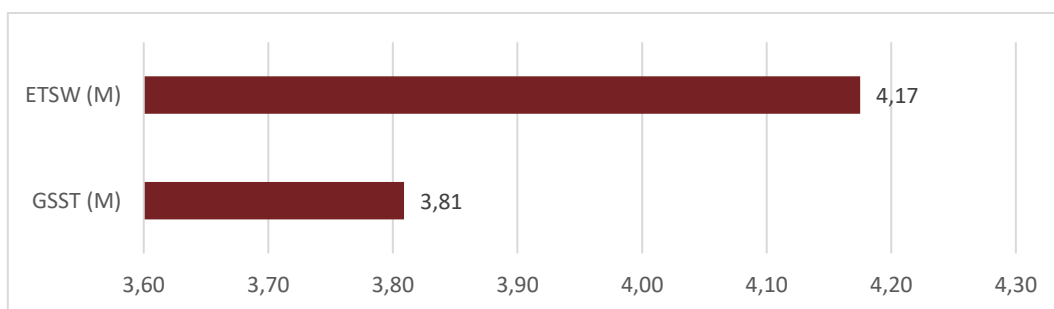


Gráfico 14 - Avaliação da Disciplina

No que diz respeito à avaliação da Disciplina, o Mestrado em Engenharia e Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) apresenta o valor mais elevado de 4,17.

Como avalia o Docente

No parâmetro de Avaliação da Docente foram avaliados os seguintes pontos:

- Assiduidade às aulas;
- Pontualidade;
- Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- Grau de cumprimento do programa;
- Relação pedagógica que mantém com os estudantes;
- Métodos de avaliação;
- Como avalia globalmente o docente.

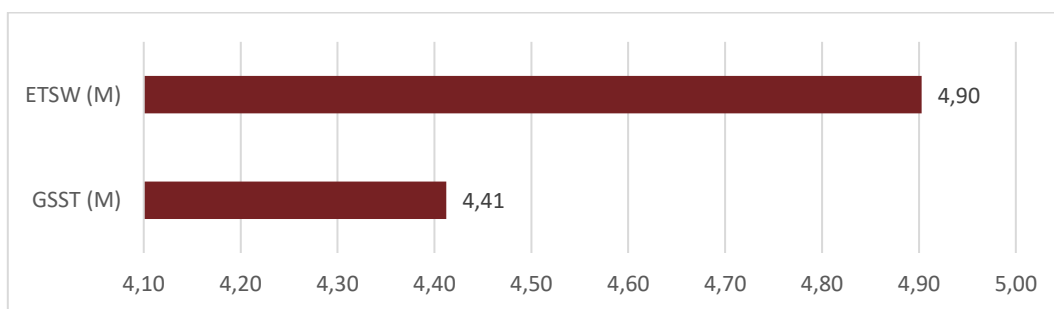


Gráfico 15 - Avaliação do Docente

O fator de Avaliação do Docente teve a avaliação mais elevada no Mestrado em Engenharia e Tecnologias e Sistemas Web (ETSW) com média de 4,90 e, consequentemente, a avaliação mais baixa no Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (GSST) de 4,41.

Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)

Como avalia a sua participação na disciplina

No parâmetro de Participação do Estudante na Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- A sua assiduidade às aulas;
- A sua participação às aulas;
- A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- Conhecimentos e competências adquiridos.

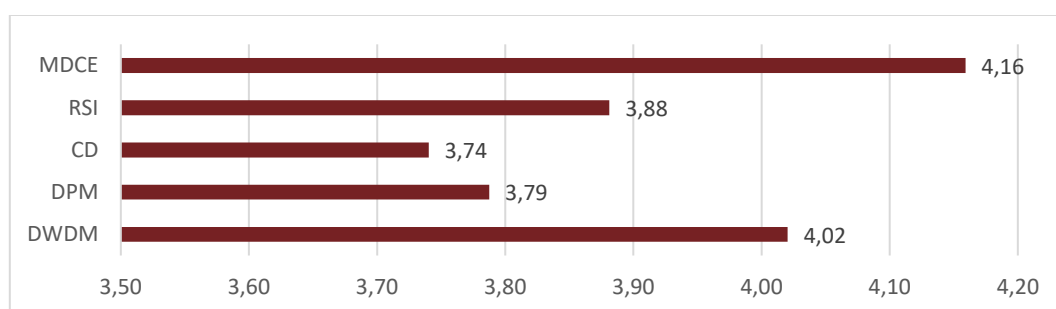


Gráfico 16 - Avaliação da participação na disciplina

Relativamente à participação dos estudantes na disciplina, tendo em conta vários parâmetros analisados, o CTeSP em Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) apresenta o valor mais elevado de 4,16 e, por outro lado, o CTeSP em Comunicação Digital (CD) apresenta o valor mais baixo de 3,74.

Como avalia a Disciplina

No parâmetro de Avaliação da Disciplina foram avaliados os seguintes pontos:

- O interesse da matéria dada;
- Os instrumentos de avaliação requeridos;
- A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;
- A adequação do programa à carga horária;
- A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- Como classifica globalmente esta disciplina.

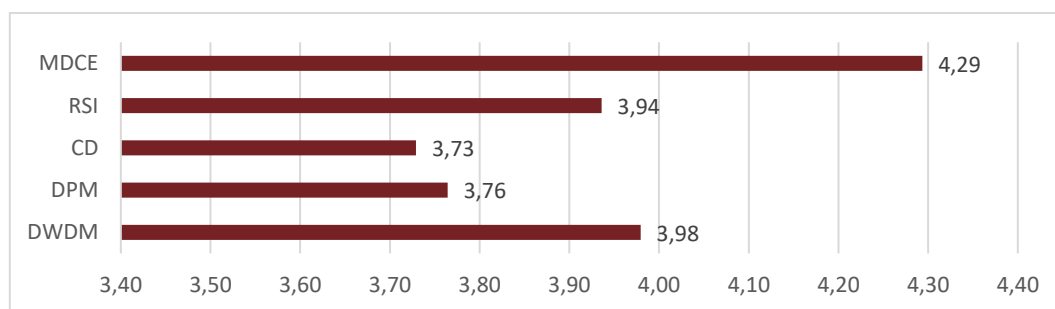


Gráfico 17 - Avaliação da Disciplina

No que diz respeito à avaliação da Disciplina, o CTeSP em Marketing Digital e Comércio Eletrónico (MDCE) apresenta o valor mais elevado de 4,29 e, por outro lado, o CTeSP em Comunicação Digital (CD) apresenta o valor mais baixo de 3,73.

Como avalia o Docente

No parâmetro de Avaliação da Docente foram avaliados os seguintes pontos:

- Assiduidade às aulas;
- Pontualidade;
- Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- Grau de cumprimento do programa;
- Relação pedagógica que mantém com os estudantes;
- Métodos de avaliação;
- Como avalia globalmente o docente.

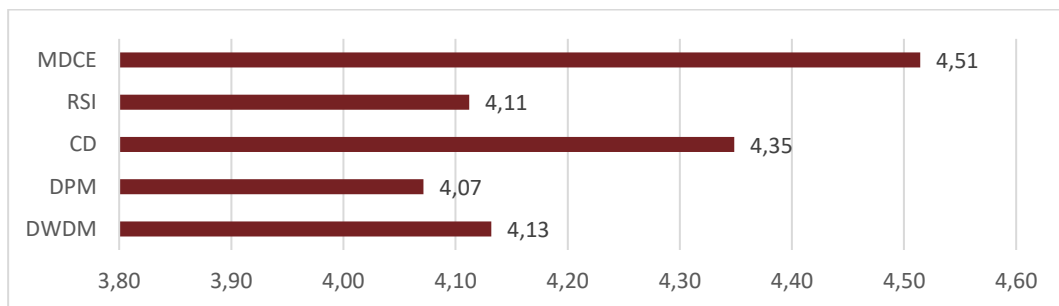


Gráfico 18 - Avaliação do Docente

O fator de Avaliação do Docente teve a avaliação mais elevada no CTeSP em Marketing Digital e Comércio Eletrônico (MDCE) com média de 4,51 e, consequentemente, a avaliação mais baixa no CTeSP em Desenvolvimento de Produtos Multimídia (DPM) de 4,07.

6. Conclusão

A partir da análise dos dados obtidos durante o processo de inquérito pedagógico, é possível concluir que existem alguns aspetos que precisam ser aprimorados para melhorar a qualidade do ensino e aprendizagem na instituição.

É importante destacar que o inquérito pedagógico é uma ferramenta valiosa para a identificação de pontos a serem aperfeiçoados no processo educativo e para a elaboração de estratégias de melhoria.

Por isso, é fundamental que a instituição esteja comprometida em implementar as ações recomendadas nos Relatórios das Unidades Curriculares, visando sempre a garantia de uma educação de qualidade para seus estudantes.

**ANEXO O – Ficha da Unidade Curricular (FUC) do Ano Letivo
2022/2023**



Ficha de Unidade Curricular 2022/23

1º Ciclo | Gestão de Empresas (ISLA-Gaia)

Finanças Empresariais

Business Finances

Estabelecimento Faculty	ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA Gaia)
Unidade Orgânica School	ISLA GAIA - Escola Superior de Gestão

Curso Course	Gestão de Empresas (ISLA-Gaia) <i>Business Management</i>
Plano Curricular Curricular Plan	Despacho n.º 18161-AI/2007, de 14 de agosto, alterado pelo Despacho n.º 11697/2013, de 9 de setembro <i>Despacho n.º 18161-AI/2007, de 14 de agosto, alterado pelo Despacho n.º 11697/2013, de 9 de setembro</i>
Ramo Branch	Tronco comum <i>Tronco comum</i>
Grau ou Diploma Degree	Licenciatura <i>Bachelor</i>

Unidade Curricular Course Unit	Finanças Empresariais <i>Business Finances</i>
Nível Level	1º Ciclo <i>1st Cycle</i>
ECTS	4
Código Number	3510
Tipo Type	Semestral <i>Semester</i>
Ano e Semestre Year and Semester	3º Ano / 2º Semestre <i>3º Year / 2nd Semester</i>
Estágio Profissional Traineeship	Não <i>No</i>

Horas Contacto / Contact Hours	(T) Teórica / <i>Theoretical</i>	0000:00	Total horas de contacto / Sum contact hours	0045:00
	(TP) Teórico-Prática / <i>Theory/Practical</i>	0042:00		
	(PL) Prática laboratorial / <i>Laboratory practice</i>	0000:00		
	(TC) Trabalho de campo / <i>Field research</i>	0000:00		
	(S) Seminário / <i>Seminar</i>	0000:00		
	(E) Estágio / <i>Traineeship</i>	0000:00		
	(OT) Orientação tutorial / <i>Tutorial guidance</i>	0003:00		
	(O) Outra / <i>Other</i>	0000:00		

Horas dedicadas / <i>Dedicated hours</i>	0055:00

Total de horas de trabalho / <i>Sum working hours</i>	0100:00

Docentes Responsáveis / <i>Coordinating Teachers</i>	JOSÉ FERNANDO SILVA NETO

Docentes e respetivas cargas letivas / <i>Teachers and their teaching hours</i>	JOSÉ FERNANDO SILVA NETO TD01GEMG01 (4 horas semanais / week hours), TN01GEMG01 (4 horas semanais / week hours)

Disciplinas complementares recomendadas	Cálculo e Instrumentos Financeiros I, Cálculo e Instrumentos Financeiros II e Análise e Relato Financeiro II

Recommended complementary curricular unit	Calculus and Financial Instruments I, Calculus and Financial Instruments II and Financial Analysis and Reporting II

Apresentação da UC / Âmbito da UC (campo de ação, área de atuação, domínios de intervenção, pertinência da UC no ciclo de estudos)	A presente unidade curricular aborda algumas das principais decisões do gestor financeiro. Em particular, analisam-se as decisões de financiamento a médio e longo prazo e de distribuição de resultados aos sócios/acionistas e como estas se consubstanciam na criação de valor.

Presentation / Scope of the curricular unit (fields of action, intervention areas, relevance of the curricular unit within the studies' cycle)

This course addresses some of the main decisions of the financial manager. In particular, medium and long-term financing decisions and the distribution of results to shareholders are analyzed and how they are embodied in the creation of value.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

No final da unidade curricular o aluno deverá ter desenvolvido as seguintes competências:

- Identificar e seleccionar as fontes de financiamento de um investimento;
- Decidir sobre o mix de capitais óptimo a utilizar;
- Identificar os fatores que determinam a decisão da estrutura de capital;
- Decidir sobre a política de dividendos a praticar, bem como os seus determinantes.

Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students)

At the end of the course students should have developed the following competencies:

- Identify and select sources of financing of an investment;
- Decide on the optimal mix of capital to be used;
- Identify the factors that determine the decision of capital structure;
- Decide on the dividend policy to practice, and their determinants.

Conteúdos programáticos

- INTRODUÇÃO
 - Caracterização das finanças empresariais
 - A função objetivo dos agentes económicos
 - O processo de avaliação financeira
- FINANCIAMENTO DE LONGO PRAZO
 - Caracterização da decisão de financiamento
 - Financiamento por capital próprio
 - Financiamento por endividamento
 - Financiamento por capital híbrido
- ESTRUTURA DE CAPITAL E POLÍTICA DE DIVIDENDOS
 - Determinantes da estrutura de capital e do custo do capital
 - Teorias sobre a relação entre estrutura de capital e o valor da empresa
 - A determinação da estrutura óptima de capital
 - Caracterização da decisão de distribuição de resultados
 - Teorias sobre a relação entre a política de dividendos e o valor da empresa
 - Tipos de política de dividendos
 - Alternativas ao pagamento de dividendos em dinheiro

Syllabus

- INTRODUCTION
 - Characterization of business finance
 - The objective function of economic agents
 - The process of financial evaluation
- LONG-TERM FINANCING
 - Characterization of the financing decision
 - Equity financing
 - Debt financing
 - Hybrid capital financing
- CAPITAL STRUCTURE AND DIVIDEND POLICY
 - Determinants of capital structure and cost of capital
 - Theories about the relationship between capital structure and firm value
 - The determination of the optimal capital structure
 - Characterization of the decision of distributing results
 - Theories about the relationship between dividend policy and firm value
 - Types of dividend policy
 - Alternatives to the payment of cash dividends

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Como o principal objetivo é que os alunos tenham um primeiro contacto com as principais decisões de um gestor financeiro, a unidade curricular aborda os aspectos relacionados com a decisão de financiamento e decisão de distribuição de resultados.

Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcome

As the main objective is that students have a first contact with the major decisions a financial manager, the course covers the aspects related to the financing decision and the decision of distributing results.

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Metodologia de ensino:

- Aulas teóricas com exposição da matéria (método expositivo e interrogativo). Resolução de exercícios e estudos de casos pelos estudantes (método activo e participativo).

Metodologia de avaliação:

Os alunos deverão optar por uma das duas seguintes alternativas de avaliação:

1. Mini-teste (com uma ponderação de 30%) e teste de avaliação final (com uma ponderação de 70%) em datas a combinar com os alunos.
2. Teste de avaliação final (com uma ponderação de 100%) em data a combinar com os alunos.

**Teaching methodologies
(including assessment)**

Teaching method:

- Lectures exposure to the topics (lecture and interrogative method). Exercises and case studies for students (active and participatory method).

Assessment Method:

The students should select one of the following assessment methods:

1. Quizzes (weight of 30%) and final exam (weight of 70%) on a date to be arranged with students.
2. Final exam (weight of 100%) on a date to be arranged with students.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Como o principal é que os alunos tenham um primeiro contacto com as principais decisões de um gestor financeiro, a componente teórica desta unidade curricular é reforçada com a resolução de exercícios e estudos de casos por parte dos alunos.

Evidence of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes

As the main objective is that students have a first contact with the major decisions a financial manager, the theoretical component of this course is enhanced with the resolution of exercises and case studies by students.

**Bibliografia principal
(Referenciação APA)**

- BASTOS, César Faustino da Silva, "Finanças Empresariais - Teoria e Prática" (2ª Edição), Edições Sílabo, 2018
- MOTA, António Gomes e Cláudia Custódio, "Finanças da Empresa - Manual de informação, análise e decisão financeira para executivos" (7ª edição), Bnomics, 2012

**Bibliografia complementar
(Referenciação APA)**

- DAMODARAN, Aswath, "Corporate Finance - Theory and Practice" (2 Edition), John Wiley & Sons, 2001
- ROSS, S., R. Westerfield e J. Jaffe, 2005, "Corporate Finance" (11 Edition), McGraw Hill, th 2016
- BREALEY, R.A. e S.C. Myers, "Princípios de Finanças Empresariais" (8ª Edição), McGraw Hill, 2008

Horário de atendimento dos docentes

- **Nome do docente:** José Fernando da Silva Neto
- **Horário de atendimento:** terça-feira e quinta-feira das 18:00 às 19:00
- **Sala:** Gabinete 9

Funcionamento da unidade curricular

A unidade curricular combinará sessões de exposição teóricas dos conteúdos programáticos com sessões em que os alunos poderão resolver exercícios ou casos práticos de forma individual ou em grupo.

Avaliação - Instrumentos e Parâmetros de Avaliação

Os alunos deverão optar por uma das duas seguintes alternativas de avaliação:

1. Mini-teste (com uma ponderação de 30%) e teste de avaliação final (com uma ponderação de 70%) em datas a combinar com os alunos.
2. Teste de avaliação final (com uma ponderação de 100%) em data a combinar com os alunos.

Regras de Conduta

Espera-se que os alunos sejam assíduos, pontuais e que cumpram com as regras conduta e ética normalmente aceites de forma a que possam atingir os objetivos definidos para a unidade curricular, bem como desenvolver as competências definidas à priori.

Observações

Não aplicável.

**ANEXO P – Relatório da Unidade Curricular (RUC) do Ano Letivo
2022/2023**



RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR 2022-23

Identificação da Unidade Curricular

Unidade Curricular:	[4944] Métodos Quantitativos
Curso:	[2202] Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT) (RESI)
Ano Letivo:	2022-23
Período(s):	2º Semestre
Docente responsável:	[40185] Ricardo Jorge Alves Gomes
ECTS:	4
Tipologias:	Teorico-prática: 0050:00 Por Período

Docentes que Leccionam a UC

Docente [40185] Ricardo Jorge Alves Gomes

Tipologia	Previstas ⁽¹⁾	Lecionadas ⁽²⁾	Percentagem %
Teórica	50h	50h	100.00%

- (1) As horas previstas são o somatório das horas das turmas da tipologia, definidas na distribuição serviço docente.
- (2) As horas lecionadas são calculadas com base nos sumários.

Resultados dos inquéritos aos estudantes
Avaliação da Unidade Curricular

	Total Respostas	1	2	3	4	5	Média	Sem Opinião
O interesse da matéria dada	39	2.56%	5.13%	38.46%	30.77%	15.38%	3.56	7.69%
Os instrumentos de avaliação requeridos	39	2.56%	2.56%	35.90%	30.77%	20.51%	3.69	7.69%
A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria	39	2.56%	5.13%	35.90%	35.90%	12.82%	3.56	7.69%
Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas	39	0.00%	7.69%	30.77%	33.33%	12.82%	3.61	15.38%
A adequação do programa à carga horária	39	0.00%	2.56%	35.90%	38.46%	12.82%	3.69	10.26%
A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso	39	0.00%	7.69%	38.46%	30.77%	12.82%	3.54	10.26%
A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global	39	2.56%	2.56%	41.03%	33.33%	10.26%	3.51	10.26%
Como classifica globalmente esta disciplina	39	0.00%	5.13%	41.03%	30.77%	12.82%	3.57	10.26%

Nota: Respostas de 1 a 5, onde 1 corresponde a Muito desadequado e 5 a Muito adequado

Avaliação do desempenho do docente - [40185] Ricardo Jorge Alves Gomes

	Total Respostas	1	2	3	4	5	Média	Sem Opinião
Assiduidade às aulas	39	0.00%	0.00%	23.08%	30.77%	35.90%	4.14	10.26%
Pontualidade	39	0.00%	0.00%	23.08%	28.21%	38.46%	4.17	10.26%
Conhecimento sobre as matérias lecionadas	39	0.00%	2.56%	25.64%	25.64%	35.90%	4.06	10.26%
Capacidade de comunicação / exposição das matérias	39	0.00%	5.13%	25.64%	28.21%	30.77%	3.94	10.26%
Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas	39	0.00%	2.56%	25.64%	30.77%	30.77%	4.00	10.26%
Grau de cumprimento do programa	39	0.00%	0.00%	25.64%	33.33%	30.77%	4.06	10.26%
Relação pedagógica que mantém com os alunos	39	0.00%	2.56%	25.64%	30.77%	30.77%	4.00	10.26%
Métodos de avaliação	39	0.00%	5.13%	23.08%	30.77%	30.77%	3.97	10.26%
Como avalia globalmente o docente	39	2.56%	0.00%	28.21%	28.21%	30.77%	3.94	10.26%

Nota: Respostas de 1 a 5, onde 1 corresponde a Muito desadequado e 5 a Muito adequado

Resultados/Desempenho na Unidade Curricular

Análise dos resultados dos Estudantes em Avaliação Contínua	Número	%
a) Inscritos	0	0.00%
b) Sem elementos ou não cumpriram critérios da UC	8	11.76%
c) Aprovados	22	32.35%
d) Não Aprovados	15	22.06%
e) Sem aproveitamento - alíneas b) e d)	23	33.82%
Nota média global dos alunos aprovados - alínea c)	11.36	

Análise dos resultados dos Estudantes em exame à UC ⁽¹⁾ :	Número	%
a) Número de estudantes em exame	33	100.00%
b) Aprovados em época de exame	11	33.33%
Nota média global dos estudantes aprovados	11.36	

- (1) Caso a época já tenha ocorrido.

Análise dos resultados dos Estudantes à UC	Número	%
Total de Aprovados à UC no ano letivo	33	26.83%

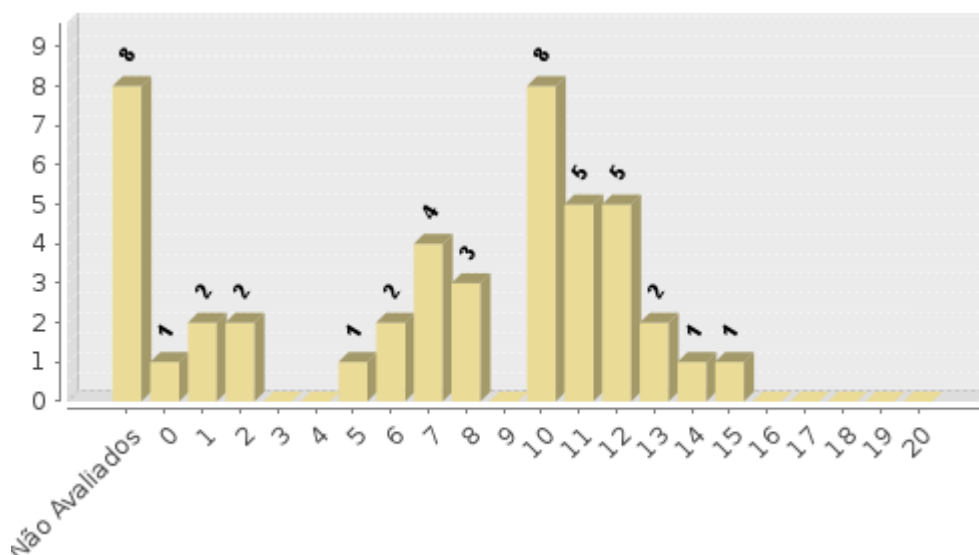
Resultados Globais

a) Inscritos:	45				
b) Avaliados [b/a*100]	36	80.00%	b1) Aprovados	22	48.89%
			b2) Reprovados	14	31.11%
c) Não Avaliados	9	20.00%	c1) Sem avaliação	9	20.00%
Taxa Sucesso [b1/a*100]		48.89%	Taxa Êxito [b1/b*100]		61.11%

Docente [40185] Ricardo Jorge Alves Gomes

a) Inscritos:	45				
b) Avaliados [b/a*100]	36	80.00%	b1) Aprovados	22	48.89%
			b2) Reprovados	14	31.11%
c) Não Avaliados	9	20.00%	c1) Sem avaliação	9	20.00%
Taxa Sucesso [b1/a*100]		48.89%	Taxa Êxito [b1/b*100]		61.11%

- Taxa de sucesso escolar: percentagem de alunos inscritos que obtiveram aprovação [nº aprovados / nº inscritos * 100]
- Taxa de êxito académico: percentagem de alunos avaliados que obtiveram aprovação [nº aprovados / (nº inscritos e nº s/ elementos e nº anulados) * 100]



Análise SWOT da Unidade Curricular

Pontos Fortes (Fatores de sucesso identificados)

- Participação ativa dos alunos
- Motivação
- Relação Professor/Aluno
- Dinâmica das aulas
- Condições físicas das novas instalações
- Organização por parte dos alunos de grupos de trabalho e estudo
- Disponibilização de documentos teóricos e exercícios resolvidos no moodle
- Sugestão de "trabalhos de casa" para identificação de dúvidas e resolução e discussão desses trabalhos nas aulas
- Acompanhamento contínuo, com a ajuda das novas tecnologias, do estudo dos alunos e esclarecimento das suas dúvidas

Pontos Fracos (Fatores de insucesso identificados)

- Falta de conhecimentos na área da Matemática e Estatística
- Falta de hábitos e métodos de trabalho
- Dificuldade em raciocinar de forma abstrata
- Dificuldade na leitura e interpretação dos enunciados
- Rejeição dos alunos em relação à Matemática e sentimento de incapacidade para conseguir aprender

Oportunidades

- Utilizar as novas tecnologias para aumentar a proximidade com os alunos e apoiar-lhes o estudo
- Apoio mais individual nas turmas pequenas
- Utilizar as plataformas disponíveis para incentivar o estudo, esclarecendo as suas dúvidas sempre que solicitem

Ameaças

- Falta de aplicação prática imediata dos conhecimentos adquiridos
- Falta de reconhecimento da importância da Matemática e Estatística



RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR 2022-23

Identificação de boas práticas

- Apresentar as expectativas
- Dar tempo para que os alunos pensem e exponham suas ideias
- Usar os erros dos alunos em favor da aprendizagem
- Dominar, expor de forma clara e contextualizar os conteúdos
- Propor desafios Atender prontamente às dificuldades de cada um
- Utilizar os recursos visuais e tecnológicos
- Promover a interação da turma
- Relacionar conteúdos

Sinalização Objetiva

Sinalização Negativa

- Sinalização automática negativa devido ao facto de existir uma taxa de êxito for inferior a 60%.

Descrição das ações a realizar

Apoio aos alunos, em pequeno grupo, na realização de atividades propostas.

Aumentar a quantidade de recursos disponíveis no moodle para acompanhamento dos conteúdos e apoio ao estudo.

Canalizar o apoio ao estudo para a aprendizagem de técnicas de estudo e consolidação de conhecimentos.

Propor a criação de cursos de curta duração (presenciais ou online) para que os alunos possam adquirir os conhecimentos necessários para realizarem com sucesso a UC.

Incentivar a utilização das novas tecnologias no apoio ao estudo.

Recursos necessários

Plataforma Moodle.

Software relacionado com a área da Matemática e Estatística.

Zoom ou outros aplicativos de software de videoconferência.



Ficha de Unidade Curricular 2022/23

Não conferente de grau
Redes e Sistemas Informáticos
(CTSP) (ISLA-IPGT)
Métodos Quantitativos
Quantitative Methods

Estabelecimento / Faculty	ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA Gaia)
Unidade Orgânica / School	ISLA GAIA - Escola Superior de Tecnologia

Curso / Course	Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT) <i>Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT)</i>
Plano Curricular / Curricular Plan	Aviso n.º 4824/2016, de 12 de abril <i>Aviso n.º 4824/2016, de 12 de abril</i>
Ramo / Branch	Tronco comum <i>Tronco comum</i>
Grau ou Diploma / Degree	CTSP <i>CTSP</i>

Unidade Curricular / Course Unit	Métodos Quantitativos <i>Quantitative Methods</i>
Nível / Level	Não atribui grau académico <i>Does not award academic degree</i>
ECTS	4
Código / Number	4944
Tipo / Type	Semestral <i>Semester</i>
Ano e Semestre / Year and Semester	1º Ano / 2º Semestre <i>1º Year / 2nd Semester</i>
Estágio Profissional / Traineeship	Não <i>No</i>

Horas Contacto / Contact Hours	(T) Teórica / <i>Theoretical</i>	0000:00	Total horas de contacto / Sum contact hours	0050:00
	(TP) Teórico-Prática / <i>Theory/Practical</i>	0050:00		
	(PL) Prática laboratorial / <i>Laboratory practice</i>	0000:00		
	(TC) Trabalho de campo / <i>Field research</i>	0000:00		
	(S) Seminário / <i>Seminar</i>	0000:00		
	(E) Estágio / <i>Traineeship</i>	0000:00		
	(OT) Orientação tutorial / <i>Tutorial guidance</i>	0000:00		
	(O) Outra / <i>Other</i>	0000:00		
Horas dedicadas / <i>Dedicated hours</i>				0050:00
Total de horas de trabalho / <i>Sum working hours</i>				0100:00

**Docentes Responsáveis /
Coordinating Teachers** **RICARDO JORGE ALVES GOMES**

**Docentes e respetivas cargas
letivas / *Teachers and their
teaching hours*** **RICARDO JORGE ALVES GOMES**
TD01RESI01 (4 horas semanais / week hours; 100 horas anuais / annual hours)

**Disciplinas complementares
recomendadas**

- Matemática 9º ano
- Matemática 12º ano

**Recommended complementary
curricular unit**

- 9th grade math
- 12th grade math

Apresentação da UC / Âmbito da UC (campo de ação, área de atuação, domínios de intervenção, pertinência da UC no ciclo de estudos)

Métodos Quantitativos fornece conhecimentos na área da Análise Matemática, os quais constituem uma ferramenta essencial na resolução de vários tipos de problemas.

A Matemática é um meio de comunicação, uma linguagem formal e precisa. É uma das bases teóricas essenciais e necessárias de todos os grandes sistemas de interpretação da realidade que garantem a intervenção social com responsabilidade e dão sentido à condição humana.

O conhecimento matemático faz parte do património cultural da humanidade porque possui características e procedimentos próprios que também tem evoluído no contexto de outras ciências.

Presentation / Scope of the curricular unit (fields of action, intervention areas, relevance of the curricular unit within the studies' cycle)

Quantitative Methods provides knowledge in the area of Mathematical Analysis, which is an essential tool in solving various types of problems.

Mathematics is a means of communication, a formal and precise language. It is one of the essential and necessary theoretical bases of all the great systems of interpretation of reality that guarantee social intervention with responsibility and give meaning to the human condition.

Mathematical knowledge is part of the cultural heritage of humanity because it has its own characteristics and procedures that have also evolved in the context of other sciences.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

O programa desta unidade curricular foi elaborado com o objetivo de consolidar e ampliar os conhecimentos matemáticos dos alunos. Compreender conceitos e técnicas de cálculo diferencial e preparar os alunos com os fundamentos básicos da matemática indispensáveis à resolução de problemas e modelos matemáticos é o objetivo principal. Introdução aos instrumentos estatísticos necessários para analisar e interpretar um conjunto de dados e dotar os alunos de um conjunto de técnicas e métodos estatísticos que facilitem a análise e a interpretação da informação.

Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students)

The program for this course was designed with the aim of consolidating and expanding students' mathematical knowledge. Understanding the concepts and techniques of differential calculus and preparing students with the basic fundamentals of mathematics indispensable for solving problems and mathematical models is the main objective. Introduction to the statistical tools necessary to analyze and interpret a set of data and provide students with a set of statistical techniques and methods that facilitate the analysis and interpretation of information.

Conteúdos programáticos

1. Funções Polinomiais
 1. Conceitos e Definições
 2. Regra de Ruffini
 3. Fatorização de Polinómios
 4. Inequações
2. Funções Racionais e Irracionais
 1. Funções Racionais
 2. Equações e Inequações Fracionárias
 3. Funções Irracionais
 4. Equações e Inequações Irracionais
3. Álgebra de Funções
 1. Álgebra de Funções
 2. Função Inversa
4. Limites e Continuidade
 1. Cálculo de Limites
 2. Indeterminações
5. Derivadas e Derivação
 1. Conceitos
 2. Regras de Derivação
 3. Derivada de Funções Implícitas
 4. Aplicação das Derivadas: Monotonia, Concavidade, Extremos Relativos e Pontos de Inflexão
6. Funções com mais de uma variável
 1. Derivadas Parciais de 1ª e 2ª ordem
 2. Otimização de Funções com mais de uma variável
 3. Otimização Condicionada e Multiplicadores de Lagrange

Syllabus

1. Polynomial functions
 1. Concepts and Definitions
 2. Ruffini rule
 3. Polynomial Factorization
 4. Inequations
2. Rational and Irrational Functions
 1. Rational Functions
 2. Fractional Equations and Inequations
 3. Irrational Functions
 4. Irrational Equations and Inequations
3. Algebra of Functions
 1. Function Algebra
 2. Inverse Function
4. Limits and Continuity
 1. Limit Calculation
 2. Indeterminations
5. Derivatives and Derivation
 1. Concepts
 2. Derivation Rules
 3. Derived from Implicit Functions
 4. Derivatives Application: Monotony, Concavity, Relative Extremes and Inflection Points
6. Functions with more than one variable
 1. Partial Derivatives of 1st and 2nd order
 2. Optimization of Functions with more than one variable
 3. Conditional Optimization and Lagrange Multipliers

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

O programa da unidade curricular de Métodos Quantitativos foi elaborado tendo em conta a natureza do curso. Também foi solicitado aos docentes de outras unidades curriculares do curso de Contabilidade e Gestão, que necessitam que os alunos possuam conhecimentos matemáticos para compreender os conteúdos programáticos das suas unidades curriculares, que sugerissem os temas que consideravam imprescindíveis abordar.

Evidence of the syllabus coherence with the curricular unit's intended learning outcome

The program for the Quantitative Methods curricular unit was designed taking into account the nature of the course. Teachers from other curricular units of the Accounting and Management course were also asked, who need students to have mathematical knowledge to understand the syllabus contents of their curricular units, to suggest the topics they considered essential to approach.

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A abordagem dos assuntos a lecionar será feita de uma forma simples onde o aluno terá como principal papel transmitir e manifestar as suas lacunas, quer no que diz respeito ao domínio das matérias, quer na sua correta interpretação e utilização.

A abordagem pedagógica dos conteúdos é feita em três fases devidamente acompanhadas: interpretação de enunciados, resolução dos exercícios por parte dos alunos, discussão coletiva e individualizada das questões que o problema suscita e resolução expositiva sempre que necessário.

Os alunos serão avaliados através de dois Testes Intermédios ou através de um Teste de Avaliação Global (o aluno pode optar). A assiduidade entrará como elemento de avaliação caso o aluno assista a 75% ou mais das aulas.

Teaching methodologies (including assessment)

The approach will be made to teach subjects in a simple way where the student role will primarily forward and express their shortcomings, both in what concerns the field of materials, both in its correct interpretation and use.

The pedagogical approach of content is done in three phases properly monitored: interpretation of utterances, solving exercises by the students, individually and collective discussion of the issues that raises the problem solving and expository whenever necessary.

Students will be assessed through two Intermediate Tests or through a Global Evaluation Test (the student can choose). Assiduity will be considered as an element of evaluation if the student attends 75% or more of the classes.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

As aulas teóricas destinam-se à apresentação dos fundamentos da teoria das matérias propostas no programa, bem como de metodologias e conceitos imprescindíveis na resolução dos problemas e exercícios em estudo. A exposição da matéria será sempre acompanhada de exemplos práticos e sua resolução. As aulas teórico-práticas têm como principal objetivo a aplicação dos conceitos teóricos, através da resolução de problemas e exercícios propostos aos estudantes. Durante estas aulas, os alunos serão motivados a resolver sozinhos os problemas e exercícios propostos e a expor a sua resolução no quadro.

Evidence of the teaching methodologies coherence with the curricular unit's intended learning outcomes

The lectures are intended to present the fundamentals of the theory proposed in the program materials and methodologies and concepts essential in solving problems and exercises in the study. Exposure of the matter is always accompanied by practical examples and their resolution. The practical classes are intended principally to the application of theoretical concepts through problem solving exercises and offered to students. During these classes, students will be motivated to solve problems alone and proposed exercises and present its resolution on the whiteboard.

Bibliografia principal (Referenciação APA)

- Gomes, C. (2022). Material de Apoio à Unidade Curricular de Métodos Quantitativos. ISLA-Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.
- Ayres, F. & Mendelson, E. 2000. Cálculo. McGraw-Hill Schaums Easy Outlines.
- Sarrico, C. (1999). Análise Matemática-leituras e exercícios (3ª ed.). Lisboa: Editora Gradiva.
- Budnick, F. S. (1993). Applied Mathematics for Business, Economics, and the Social Sciences (4ª ed.). McGraw-Hill.

Bibliografia complementar (Referenciação APA)

- Swokowski, E. W. (1987). Cálculo com Geometria Analítica . São Paulo: Mc Graw-Hill

Horário de atendimento dos docentes

Nome do docente	Horário de atendimento	Sala
Ricardo Jorge Alves Gomes	5ª feira das 13h às 14h	Sala dos Professores

Funcionamento da unidade curricular

Os métodos de ensino são predominantemente expositivos nas componentes teóricas, acompanhados de exemplos ilustrativos dos conceitos a desenvolver. Nas componentes teórico-práticas são resolvidos problemas sob orientação do professor. Será incentivado o trabalho pessoal. Na exposição prevalecerá uma forte interação entre os conceitos e a sua aplicação concreta.

Planeamento semanal

Semana 1	4 horas	A p r e s e n t a ç ã o . Considerações sobre a disciplina: Objetivos, Programa, Bibliografia e Regime de A v a l i a ç ã o . Introdução ao estudo de Funções Polinomiais: Conceitos e Definições. Polinómios: Terminologia e Operações. Funções Polinomiais. Zeros de uma Função Polinomial.
Semana 2	4 horas	Divisão inteira de Polinómios. Regra de Ruffini. Teorema do Resto. Fatorização de Polinómios. Função Afim e Função Quadrática. Resolução de exercícios.
Semana 3	4 horas	Resolução de Inequações de grau superior a 2. Funções Racionais: Definição e Domínio. Equações Fracionárias. Inequações Fracionárias. Radicais. Funções Irracionais. Equações Irracionais. Exemplos e Exercícios.
Semana 4	4 horas	Inequações Irracionais. Função Módulo. Condições envolvendo módulos. Funções definidas por ramos. Igualdade de Funções. Exercícios.
Semana 5	4 horas	Álgebra de Funções. Função composta. Função Inversa. Exercícios.
Semana 6	4 horas	Exercícios de aplicação.
Semana 7	4 horas	Exercícios de revisão. 1º Teste de Avaliação Distribuída.
Semana 8	4 horas	Limites. Cálculo de Limites de Funções. Regras Operatórias com Limites. Limites e Infinitos. Indeterminações. Assíntotas de Funções Racionais. Exemplos e Exercícios.

Semana 9	4 horas	Derivadas: Definição. Regras de derivação. Aplicação das derivadas. Exercícios
Semana 10	4 horas	Definição de funções com mais do que uma variável. Variáveis dependentes e independentes. Derivadas parciais. Derivadas parciais de 2ª ordem. Otimização de funções com mais de uma variável. Multiplicadores de Lagrange. Exercícios.
Semana 11	4 horas	Exercícios de aplicação.
Semana 12	4 horas	Exercícios de revisão. 2º Teste de Avaliação Distribuída. Teste de Avaliação Global (TAG).
-----	2 horas	Exame.

Avaliação - Instrumentos e Parâmetros de Avaliação

<i>Descrição</i>	<i>Ponderação</i>	
	Com Assiduidade	Sem Assiduidade
Teste de Avaliação Global	90%	100%
Assiduidade	10%	-----

Observações :

- A assiduidade como elemento de avaliação tem por objetivo incentivar os alunos a frequentar as aulas e apenas será considerada se o nº de presenças for maior ou igual a 75%.
- A aprovação na avaliação curricular implica nota final não inferior a 9,5 valores.
- Todos os alunos inscritos à unidade curricular podem realizar o exame final na época normal desde que não tenham realizado ou obtido aprovação na avaliação curricular.

Regras de Conduta

Espera-se que o aluno:

- Seja assíduo/a e pontual.
 - Leve o material necessário para a aula.
 - Contribua para a criação de um ambiente de respeito mútuo.
 - Participe ordeira e oportunamente nas atividades da aula.
 - Esteja atento/a às atividades da aula.
 - Contribua para o bom funcionamento da aula, evitando conversas paralelas ou comentários impertinentes.
 - Respeite as opiniões dos outros. Saiba ouvir.
 - Solicite esclarecimento de dúvidas, quando necessário.
 - Faça sugestões que contribuam para incentivar o interesse pela disciplina.
 - Não utilize telemóvel ou qualquer outro tipo de equipamento multimédia pessoal que possa perturbar a aula.
 - Adote uma postura e um comportamento corretos.
 - Utilize as normas de boa educação.
-

**ANEXO Q - Relatório de Avaliação do Curso (RAC) do Ano Letivo
2022/2023**



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO CURSO

Gestão de Empresas (ISLA-Gaia)

Ano letivo 2022-23
09/01/2024

1. Dados Gerais	
2. Cumprimento dos Planos de Melhoria definidos no ano anterior	
3. Enquadramento e Organização do Ciclo de estudos	
3.1. Estrutura Curricular	
3.2. Regime de funcionamento	
3.3. Dados de Acreditação	
3.4. Histórico de alterações ao ciclo de estudos	
4. Procura	
4.1. Histórico de vagas do ciclo de estudos	
4.2. Relação Colocados vs Matriculados	
4.3. Notas de Acesso	
4.4. Avaliação da atratividade do ciclo de estudos	
5. Estudantes	
5.1. Evolução do número de Estudantes por ano curricular	
5.2. Evolução de Novos Estudantes	
5.3. Evolução de Estudantes por género	
5.4. Evolução de Estudantes por intervalo de idades	
5.5. Evolução de Estudantes por Nacionalidade	
5.6. Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes	
5.7. Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio	
5.8. Análise da evolução dos Estudantes	
6. Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados	
6.1. Fichas de Unidade Curricular (FUC)	
6.2. Relatório de Unidade Curricular (RUC)	
6.4. Taxas de Sucesso Escolar	
6.4. Análise comparativa do Sucesso Escolar por Áreas Científicas e Unidades Curriculares	
6.5. Eficiência Formativa	
6.6. Análise da Eficiência Formativa	
6.7. Resultados dos Inquéritos Pedagógicos a Estudantes	
6.8. Comentários aos Resultados dos inquéritos Pedagógicos	
6.9. Resultados Inquéritos de Satisfação aos Estudantes	
6.10. Comentários aos Resultados dos inquéritos de Satisfação	
6.11. Empregabilidade	
6.12. Comentários aos Inquéritos de Empregabilidade	
6.13. Avaliação dos Processos Ensino Aprendizagem e Proposta de Medidas	
7. Recursos Humanos	
7.1. Avaliação do Corpo Docente	
7.2. Avaliação do Pessoal não Docente	
8. Recursos Materiais	
8.1. Instalações	
8.2. Equipamentos	
9. Internacionalização	
9.1. Avaliação da Internacionalização	
10. Investigação e Desenvolvimento	
10.1. Projetos I&D no âmbito curricular	
10.3. Projetos e Atividades de iniciação à investigação	
11. Atividades de ligação à comunidade	
12. Análise do Ciclo de Estudos	
12.1. Pontos Fortes	
12.2. Pontos Fracos	
12.3. Oportunidades de Melhoria	
13. Propostas de melhoria a implementar	

1. Dados Gerais

Estabelecimento / Faculty	ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA Gaia)
Unidade Orgânica / School	ISLA GAIA - Escola Superior de Gestão
Curso / Course	Gestão de Empresas (ISLA-Gaia) <i>Business Management</i>
Grau ou Diploma / Degree	Licenciatura <i>Bachelor</i>

2. Cumprimento dos Planos de Melhoria definidos no ano anterior

Área de intervenção	Ações desenvolvidas	% concretização
Enquadramento e Organização do Ciclo de estudos		
Procura		
Estudantes		
Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados	Reformulação das metodologias de ensino nas UC's de "Estratégia e Planeamento Empresarial" "Ética e Deontologia Empresarial" e "Contabilidade Analítica III"	100%
Recursos Humanos		
Recursos Materiais		
Internacionalização	- Incentivar a participação dos estudantes no Programa Erasmus+ - Estabelecimento de protocolos de cooperação com Universidades no estrangeiro para receber os nossos alunos	50% 100%
Investigação e Desenvolvimento	Reforço dos incentivos e dos apoios à publicação em revistas indexadas	50%
Ligação à Comunidade	Aumento da divulgação junto de entidades externas dos serviços a prestar à comunidade	50%

3. Enquadramento e Organização do Ciclo de estudos

3.1. Estrutura Curricular

Despacho n.º 18161-AI/2007, de 14 de agosto, alterado pelo Despacho n.º 11697/2013, de 9 de setembro, Tronco comum

Área científica	Sigla CNAEF	Créditos	
		Obrigatórios	Optativos
220 Humanidades *	220	4	0
310 Ciências sociais e do comportamento *	310	19	0
340 Ciências empresariais *	340	119	0
380 Direito	380	18	0
460 Matemática e estatística *	460	16	0
480 Informática *	480	4	0
Total de ects		180	0

3.2. Regime de funcionamento

1D1: Diurno, 1N1: Pós-Laboral, 2D1: Diurno, 2N1: Pós-Laboral, 3D1: Diurno, 3N1: Pós-Laboral

3.3. Dados de Acreditação

Status: Acreditado por um período de 6 anos a partir de 31/07/2018

Data da decisão do CA: 09/04/2019

3.4. Histórico de alterações ao ciclo de estudos

- 2006/07: Despacho n.º 18161-AI/2007, de 14 de agosto, alterado pelo Despacho n.º 11697/2013, de 9 de setembro ;
- 2007/08: Despacho n.º 18161-AI/2007, de 14 de agosto, alterado pelo Aviso n.º 18810/2009, de 22 de outubro ;

4. Procura

4.1. Histórico de vagas do ciclo de estudos

2020/21	2021/22	2022/23
50	60	60

4.2. Relação Colocados vs Matriculados

	Nº candidatos	Colocados	Matriculados	% Matriculados/Colocados
Acesso	47	27	25	92.59%
Maiores 23	19	19	18	94.74%
Estudante Internacional	5	1	1	100.00%
Ingresso	18	18	15	83.33%

4.3. Notas de Acesso

Evolução por ano letivo

2020/21		2021/22		2022/23	
Mínima	Média	Mínima	Média	Mínima	Média
112	138	109	139	122	137

4.4. Avaliação da atratividade do ciclo de estudos

Considerando o número de alunos matriculados pela primeira vez (59) podemos concluir que Licenciatura em Gestão de Empresas manteve uma a dinâmica de procura praticamente igual à do ano anterior com o número de alunos matriculados a registar um crescimento de 3,5%. Constatase que nos regimes de ingresso com mais alunos a quase totalidade dos candidatos acabaram por efetivar a matrícula (percentagens em média superior a 90%). Os dados acima evidenciados permitem igualmente constatar que a proveniência dos alunos é bastante diversificada, com a % de alunos provenientes do acesso normal a situar-se em 42,37%, os alunos provenientes do regime de maiores de 23 a representarem 30,51% e os alunos provenientes de CT&P's e de outras IES a representarem 25,42%. Pela negativa apenas realçar o facto de a licenciatura conseguir captar apenas um aluno internacional.

5. Estudantes

5.1. Evolução do número de Estudantes por ano curricular

2020/21			2021/22			2022/23		
1º ano	2º ano	3º ano	1º ano	2º ano	3º ano	1º ano	2º ano	3º ano
27	33	47	41	48	38	56	46	50

5.2. Evolução de Novos Estudantes

2020/21			2021/22			2022/23		
Total de Inscritos	Novos estud. no curso	Estud. 1º ano / 1ª vez	Total de Inscritos	Novos estud. no curso	Estud. 1º ano / 1ª vez	Total de Inscritos	Novos estud. no curso	Estud. 1º ano / 1ª vez
107	44	27	127	58	38	152	64	53

5.3. Evolução de Estudantes por género

2020/21		2021/22		2022/23	
Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
49.53%	50.47%	50.39%	49.61%	50%	50%

5.4. Evolução de Estudantes por intervalo de idades

2020/21				2021/22				2022/23			
Até 20 anos	20-23 anos	24-27 anos	Mais 28 anos	Até 20 anos	20-23 anos	24-27 anos	Mais 28 anos	Até 20 anos	20-23 anos	24-27 anos	Mais 28 anos
17.76%	37.38%	16.82%	28.04%	17.32%	40.16%	17.32%	25.2%	23.84%	31.79%	18.54%	25.83%

5.5. Evolução de Estudantes por Nacionalidade

2020/21				2021/22				2022/23			
Portugal	Angola	Peru	Outros	Portugal	Angola	Brasil	Outros	Portugal	Angola	Brasil	Outros
93.46%	1.87%	.93%	3.74%	94.49%	1.57%	1.57%	2.36%	91.45%	3.29%	1.97%	3.29%

5.6. Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes

2020/21	2021/22	2022/23
23	29	39

5.7. Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio

2020/21			2021/22			2022/23		
Núm. alunos com apoio	Percent. média de apoio	Percent. alunos com apoio	Núm. alunos com apoio	Percent. média de apoio	Percent. alunos com apoio	Núm. alunos com apoio	Percent. média de apoio	Percent. alunos com apoio
45	16.78%	40.91%	45	14.18%	35.43%	74	15.27%	48.05%

5.8. Análise da evolução dos Estudantes

Como se pode verificar pelos dados apresentados, o número de alunos inscritos na Licenciatura em Gestão de Empresas tem vindo a crescer de forma sustentada, passando de um total de 107 estudantes no ano letivo de 2020/21 para 152 no ano letivo de 2022/23, o que significa um crescimento médio anual de 19,2%. A mesma tendência encontra-se na evolução de novos estudantes (ver Tabela "Evolução dos Novos Estudantes") com estes aumentarem 45,5% passando de 44 no ano letivo 2020/21 para 64 no ano letivo 2022/23. Bastante interessante é o número de novos alunos que se inscrevem pela 1ª vez no 1º ano que quase duplica passando de 27 (ano letivo 2020/21) para 53 (ano letivo 2022/23).

Em termos de género, o número de estudantes inscritos na Licenciatura em Gestão de Empresas encontra-se igualmente repartido entre estudantes do género masculino (50%) e feminino (50%) (ver Tabela "Evolução de Estudantes por Género").

Em termos de faixas etárias (ver Tabela "Evolução de Estudantes por Intervalos de Idade") constata-se que a licenciatura tem vindo a atrair estudantes cada vez mais jovens, sobretudo nas faixas etárias até aos 27 anos, enquanto na faixa dos 28 ou mais têm-se assistido a um certo retrocesso. De destacar o crescimento verificado na faixa etária até aos 20 anos.

No domínio da internacionalização do curso podemos concluir que o desempenho continua bastante fraco com a % de estudantes internacionais a representar apenas 8,55% do total dos estudantes no corrente ano letivo (ver Tabela "Evolução de Estudantes por Nacionalidade").

Ao nível do número de estudantes que requereram o estatuto de trabalhador-estudante, verifica-se um crescimento de 69,6% entre o ano letivo 2020/21 e 2022/23 passando de 23 para 39. Assim no ano letivo de 2022/23 os trabalhadores estudantes representavam 25,7% do total dos estudantes (ver Tabela "Evolução de Estudantes com Estatuto Trabalhador-Estudantes").

Por último, em termos de ação social, verifica-se que a % de estudantes que receberam apoio registou um ligeiro acréscimo (40,91% no ano letivo 2020/21 e 48,05% no ano letivo 2022/23), fruto do crescimento bastante acelerado do número de estudantes inscrito na Licenciatura. Quanto à % percentagem média do apoio esta decresceu ligeiramente passado de 16,78% no ano letivo 2020/21 para 15,27% no ano letivo 2022/23 (ver Tabela "Evolução de Estudantes que usufruem de Ação Social ou Outros Mecanismos de Apoio").

6. Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados

6.1. Fichas de Unidade Curricular (FUC)

% de Unidades Curriculares com FUC publicada	% de Unidades Curriculares com FUC publicada no prazo indicado
100%	100%

6.2. Relatório de Unidade Curricular (RUC)

% de Unidades Curriculares com RUC publicado	% de Unidades Curriculares com RUC publicado dentro do prazo
100%	100%

6.4. Taxas de Sucesso Escolar

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	20
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	16
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	1
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0
Taxa de aprovação de estudantes inscritos	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	20
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	16
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	1
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Designação da UC	Nº de Inscrições	% Aprovados	% Reprovados
Análise de Projetos de Investimento	24	87.50%	12.50%
Análise e Relato Financeiro I	46	86.96%	13.04%
Análise e Relato Financeiro II	22	100.00%	0.00%
Aplicações Sectoriais da Contabilidade	23	86.96%	13.04%
Auditoria	31	90.32%	9.68%
Cálculo e Instrumentos Financeiros I	48	87.50%	12.50%
Cálculo e Instrumentos Financeiros II	49	85.71%	14.29%
Contabilidade Analítica I	42	85.71%	14.29%
Contabilidade Analítica II	35	82.86%	17.14%
Contabilidade Analítica III - Orçamental	31	96.77%	3.23%
Contabilidade Geral I	41	87.80%	12.20%
Contabilidade Geral II	44	88.64%	11.36%
Direito do Trabalho I	40	100.00%	0.00%
Direito do Trabalho II	40	92.50%	7.50%
Direito Empresarial	50	86.00%	14.00%
Estatística	47	89.36%	10.64%
Estratégia e Planeamento Empresarial	24	87.50%	12.50%
Ética e Deontologia Profissional	56	100.00%	0.00%
Finanças Empresariais	30	93.33%	6.67%
Fiscalidade I	42	85.71%	14.29%
Fiscalidade II	46	93.48%	6.52%
Fiscalidade III	30	100.00%	0.00%
Fundamentos da Contabilidade	50	88.00%	12.00%
Gestão da Produção e Operações	43	95.35%	4.65%
Gestão das Organizações	49	97.96%	2.04%
Gestão de Pessoas nas Organizações	35	94.29%	5.71%
Gestão de Projetos	35	97.14%	2.86%
Introdução ao Direito	49	91.84%	8.16%
Introdução às Ciências Sociais I	61	100.00%	0.00%
Macroeconomia	41	97.56%	2.44%
Marketing e Publicidade	34	100.00%	0.00%
Métodos Quantitativos I	50	68.00%	32.00%
Métodos Quantitativos II	51	78.43%	21.57%
Microeconomia	61	83.61%	16.39%
Princípios Gerais de Informática	54	94.44%	5.56%
Projeto Empresarial Aplicado	33	100.00%	0.00%
Sistemas de Informação para Gestão	44	97.73%	2.27%

Área Científica	% Aprovados	% Reprovados
220 Humanidades *	100.00%	0.00%
310 Ciências sociais e do comportamento *	93.94%	6.06%
340 Ciências empresariais *	91.41%	8.59%
380 Direito	92.18%	7.82%
460 Matemática e estatística *	78.38%	21.62%
480 Informática *	94.44%	5.56%

6.4. Análise comparativa do Sucesso Escolar por Áreas Científicas e Unidades Curriculares

Como se pode verificar pela Tabela "Taxas de Sucesso Escolar" 51,45% das UC's da estrutura curricular do curso apresentam taxas de aprovação, considerando os estudantes avaliados, superiores a 90%, cerca de 45,95% das UC's apresentam taxas de aprovação entre os 75% e os 89% e somente 2,70% apresentam taxas de aprovação inferiores a 75%. As UC's da área científica de "Matemática e Estatística" são aquelas que apresentam índices de reprovação mais elevados 21,62%. Todas as restantes áreas científicas apresentam taxas de aprovação superiores a 90%. As UC's com maior taxa de reprovação, considerando os estudantes inscritos, são Métodos Quantitativos I (32%), Métodos Quantitativos II (21,59%), Contabilidade Analítica II (17,14%), Contabilidade Analítica I (16,39%) e Microeconomia (16,39%). De referir que existem 6 UC's apresentaram taxas de aprovação iguais a 100%.

6.5. Eficiência Formativa

Ano Letivo	N.º de diplomados	% Diplomados em N anos	% Diplomados em N+1 anos	% Diplomados em N+2 anos	% Diplomados em mais de N+2 anos
2020/21	30	93.33%	6.67%	0%	0%
2021/22	25	88%	8%	0%	4%
2022/23	25	80%	8%	4%	8%

6.6. Análise da Eficiência Formativa

Em termos de eficiência formativa, verifica-se que, no ano letivo 2022/23, 80% dos alunos termina a Licenciatura em 3 anos (ver Tabela "Eficiência Formativa"), valor abaixo do registado nos anos letivos 2021/22 e 2020/21.

6.7. Resultados dos Inquéritos Pedagógicos a Estudantes

Taxa de resposta no curso
82.55%

Média da participação dos Estudantes nas Unidades Curriculares	
Unidade Curricular	Média
Análise de Projetos de Investimento	3.95
Análise e Relato Financeiro I	3.79
Análise e Relato Financeiro II	3.91
Aplicações Sectoriais da Contabilidade	3.81
Auditoria	3.89
Cálculo e Instrumentos Financeiros I	3.51
Cálculo e Instrumentos Financeiros II	3.83
Contabilidade Analítica I	3.83
Contabilidade Analítica II	3.81
Contabilidade Analítica III - Orçamental	3.23
Contabilidade Geral I	3.9
Contabilidade Geral II	4.06
Direito do Trabalho I	3.74
Direito do Trabalho II	3.82
Direito Empresarial	3.88
Estatística	3.95
Estratégia e Planeamento Empresarial	3.5
Ética e Deontologia Profissional	3.3
Finanças Empresariais	4.04
Fiscalidade I	3.77
Fiscalidade II	4.02
Fiscalidade III	4.1
Fundamentos da Contabilidade	3.7
Gestão da Produção e Operações	3.9
Gestão das Organizações	3.54
Gestão de Pessoas nas Organizações	3.68
Gestão de Projetos	3.67
Introdução ao Direito	4.31
Introdução às Ciências Sociais I	3.88
Macroeconomia	4.28
Marketing e Publicidade	4.35
Métodos Quantitativos I	3.84
Métodos Quantitativos II	3.41
Microeconomia	3.72
Princípios Gerais de Informática	3.85
Projeto Empresarial Aplicado	3.58
Sistemas de Informação para Gestão	3.78

Média da avaliação atribuída pelos Estudantes à Unidade Curricular	
Unidade Curricular	Média
Análise de Projetos de Investimento	4.23
Análise e Relato Financeiro I	3.86
Análise e Relato Financeiro II	4.45
Aplicações Sectoriais da Contabilidade	4.05
Auditoria	4.39
Cálculo e Instrumentos Financeiros I	4.21
Cálculo e Instrumentos Financeiros II	4.3
Contabilidade Analítica I	3.88
Contabilidade Analítica II	3.9
Contabilidade Analítica III - Orçamental	3.07
Contabilidade Geral I	4.14
Contabilidade Geral II	4.26
Direito do Trabalho I	4.33
Direito do Trabalho II	4.21
Direito Empresarial	4.18
Estatística	3.92
Estratégia e Planeamento Empresarial	3.79
Ética e Deontologia Profissional	3.57
Finanças Empresariais	4.39
Fiscalidade I	4.25
Fiscalidade II	4.03
Fiscalidade III	4.45
Fundamentos da Contabilidade	4.09
Gestão da Produção e Operações	4.29
Gestão das Organizações	3.68
Gestão de Pessoas nas Organizações	3.58
Gestão de Projetos	3.76
Introdução ao Direito	4.64
Introdução às Ciências Sociais I	3.98
Macroeconomia	4.29
Marketing e Publicidade	4.6
Métodos Quantitativos I	4.06
Métodos Quantitativos II	4.05
Microeconomia	3.91
Princípios Gerais de Informática	3.83
Projeto Empresarial Aplicado	4
Sistemas de Informação para Gestão	3.73

Média da avaliação atribuída pelos Estudantes aos Docentes das Unidades Curriculares	
UC	Média
Análise de Projetos de Investimento	4.55
Análise e Relato Financeiro I	4.05
Análise e Relato Financeiro II	4.82
Aplicações Sectoriais da Contabilidade	4.33
Auditoria	4.53
Cálculo e Instrumentos Financeiros I	4.52
Cálculo e Instrumentos Financeiros II	4.69
Contabilidade Analítica I	3.68
Contabilidade Analítica II	3.55
Contabilidade Analítica III - Orçamental	3.29
Contabilidade Geral I	4.34
Contabilidade Geral II	4.75
Direito do Trabalho I	4.39
Direito do Trabalho II	4.41
Direito Empresarial	4.09
Estatística	4.03
Estratégia e Planeamento Empresarial	4.06
Ética e Deontologia Profissional	3.65
Finanças Empresariais	4.7
Fiscalidade I	4.59
Fiscalidade II	4.44
Fiscalidade III	4.69
Fundamentos da Contabilidade	4.28
Gestão da Produção e Operações	4.39
Gestão das Organizações	3.17
Gestão de Pessoas nas Organizações	4.45
Gestão de Projetos	3.9
Introdução ao Direito	4.78
Introdução às Ciências Sociais I	4.5
Macroeconomia	4.41
Marketing e Publicidade	4.76
Métodos Quantitativos I	4.45
Métodos Quantitativos II	4.53
Microeconomia	3.97
Princípios Gerais de Informática	3.8
Projeto Empresarial Aplicado	4.16
Sistemas de Informação para Gestão	4.21

Nota: Classificações efetuadas entre 1-Mau e 5-Muito Bom

6.8. Comentários aos Resultados dos Inquéritos Pedagógicos

Uma primeira nota para referir que a taxa de participação dos estudantes na resposta aos inquéritos pedagógicos é bastante elevada (apenas em 82,55%), o que é de louvar. As 5 UC's piores avaliadas pelos estudantes são Contabilidade Analítica III - Orçamental (3,07 numa escala de 0 a 5), Ética e Deontologia Profissional (3,57), Gestão das Pessoas nas Organizações (3,58), Gestão das Organizações (3,68) e Sistemas de Informação para Gestão (3,73). Relativamente às UC's de Ética e Deontologia Profissional e Contabilidade Analítica III - Orçamental é já o terceiro ano que os alunos demonstram alguma insatisfação com a UC, pelo que medidas deverão ser tomadas para as tornar mais atrativas. Nas restantes, a menos boa classificação deverá ser acompanhada nos anos letivos subsequentes.

Relativamente à avaliação que os discentes fazem dos docentes das diferentes UC's, entre os que apresentam pior desempenho estão os das seguintes UC's: Gestão das Organizações (3,17), Contabilidade Analítica III - Orçamental (3,29), Contabilidade Analítica II (3,55), Ética e Deontologia Profissional (3,65) e Contabilidade Analítica I (3,68).

6.9. Resultados Inquéritos de Satisfação aos Estudantes

Taxa de resposta no curso	
89.93%	
Média da satisfação dos Estudantes	
	Média
Com as instalações e estruturas de apoio pedagógico	4.2
Com as condições das salas e espaços de apoio pedagógico	4.17
Quanto às estruturas pedagógicas	4.15
Quanto ao funcionamento do ciclo estudos e da Unidade Orgânica	4.23
Quanto aos materiais e equipamentos utilizados pelos docentes	4.24

6.10. Comentários aos Resultados dos Inquéritos de Satisfação

Em geral os alunos demonstraram satisfação com as instalações e estruturas de apoio, com as condições das salas e espaços de apoio ao ensino, com os materiais e equipamentos utilizados pelos docentes, com o funcionamento do ciclo de estudos e unidade orgânica. No entanto, subsiste espaço para algumas melhorias.

6.11. Empregabilidade

Não existem resultados para o curso.

6.12. Comentários aos Inquéritos de Empregabilidade

Com recurso às estatísticas produzidas pela DGEEC (<http://infocursos.mec.pt/>) no âmbito da caracterização dos desempregados registados com habilitação superior, foram analisados os dados fornecidos relativamente à Licenciatura em Gestão de Empresas do ISLA entre o ano 2012 a 2021. Durante este período, totalizou-se 100 diplomados, sendo que 4 recém-diplomados foram considerados como desempregados, 2 à menos de 12 meses e 2 por mais de 12 meses, representando assim uma taxa de desemprego de 4,00%. O curso em análise tem uma taxa de empregabilidade geralmente alta, demonstrando assim uma boa integração no mercado de trabalho. Por outro lado, recorrendo ao infocursos (dados do IEF, DGEEC e DGES), constatou-se que a Licenciatura apresenta uma percentagem de recém-diplomados do curso que, em dezembro de 2021 e junho de 2022, se encontravam registados no IEF como desempregados cerca de 4,2%, tendo sido considerados os estudantes que se diplomaram no respetivo curso entre os anos letivos 2016/17 e 2019/20.

6.13. Avaliação dos Processos Ensino Aprendizagem e Proposta de Medidas

De forma geral os processos de aprendizagem e ensino que têm sido utilizados são bastante satisfatórios, sendo este facto refletido na avaliação bastante positiva que os discentes fazem do ciclo de estudos e nas boas taxas de aprovação da generalidade das UC's. Apenas em situações muito específicas se notam algumas debilidades mas que podem ser facilmente colmatadas nos anos letivos vindouros.

7. Recursos Humanos

7.1. Avaliação do Corpo Docente

O corpo docente da licenciatura em Gestão de Empresas no ano letivo 2022/2023 integrava 19 docentes assim distribuídos:

Descrição	N. Docentes
Doutorados contratados a 100% (Área 345)	7
Doutorados contratados a 50% (Área 345)	2
Doutorados (Outras áreas)	2
Especialistas (Área 345)	4
Especialistas (Outras áreas)	1
Mestres	3

e respeita os rácios exigidos pela A3ES para creditação do ciclo de estudos. A escola tem vindo a fazer um esforço progressivo para evitar carga docente excessiva nos professores de forma a os libertar para outras atividades desenvolvidas na instituição.

7.2. Avaliação do Pessoal não Docente

O ISLA dispõe, atualmente, de recursos humanos, nomeadamente de pessoal técnico, administrativo e de gestão, suficiente para assegurar o bom funcionamento geral das atividades académicas inerentes ao setor da educação. O pessoal técnico e administrativo é um dos fatores fundamentais para as atividades suportes da instituição, essencialmente, na área administrativa e financeira, servindo de apoio também à área académica da Instituição, tornando-se assim indispensável para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços que prestam aos estudantes e à comunidade em geral. Atualmente, o ISLA conta com cerca de 19 colaboradores que se encontram em regime de contrato de trabalho sem termo (tempo completo).

Para garantir o funcionamento do ciclo de estudos eficaz é necessário existir uma estrutura robusta de apoio administrativo e académico e, nesse sentido, a alocação de recursos é cuidadosamente distribuída para atender às diferentes necessidades do mesmo. Os Serviços Académicos e Administrativos, com um contingente de 9 indivíduos, desempenham um papel central na coordenação de processos académicos, gerindo todo o processo de admissão de novos estudantes e de renovação de matrículas, interagindo diretamente com os estudantes da Instituição. Além disso, uma equipa específica composta por 4 profissionais foca-se exclusivamente nos Serviços Académicos, dedicando-se a tarefas como matrículas, registos e apoio ao estudante. Adicionalmente, a presença de 3 Auxiliares de Educação promove um suporte direto aos estudantes, auxiliando-os em atividades práticas e facilitando o ambiente de aprendizagem. Dois Auxiliares de Limpeza garantem a higiene e a organização dos espaços de ensino, contribuindo para um ambiente propício ao estudo. A Ação Social, com uma pessoa designada, oferece suporte social e orientação para questões específicas dos estudantes, nomeadamente, no que diz respeito ao processo e Bolsas disponibilizadas pela Direção do Ensino Superior. Por sua vez, o Centro de Informática e Multimédia, com 2 colaboradores, assegura a integridade e eficiência dos recursos tecnológicos utilizados no ensino. Finalmente, um profissional é designado para as áreas de Comunicação e Marketing, facilitando a promoção do ciclo de estudos, eventos académicos e comunicação com a comunidade. Essa estrutura diversificada e bem definida reflete o compromisso em oferecer um ambiente académico completo e de qualidade, atendendo às necessidades dos estudantes e corpo docente associadas ao ciclo de estudos.

Em termos de qualificações, a instituição dispõe de uma equipa de recursos humanos qualificados, com formação académica e profissional suficiente para o bom desempenho das suas funções. São 11 funcionários com ensino superior, 4 com ensino secundário, 2 com 9º ano e 2 com 4º ano.

8. Recursos Materiais

8.1. Instalações

As novas instalações do ISLA-IPGT (no início de janeiro 2021) apresentam amplas salas para aulas, laboratórios especializados, salas reuniões, sala de atos, auditório, biblioteca, salas de estudo, cantina/restaurante, gabinetes para os docentes, gabinetes para projetos de investigação, sala de professores, sala para a associação de estudantes, e diversos espaços de lazer.

Foram afetos ao ciclo de estudos:

- 4 salas de aula devidamente equipadas, 40 lugares cada;
- 2 Laboratórios de Informática;
- 1 Laboratório de empreendedorismo(Business Innovation Lab)
- Biblioteca;
- Sala de estudo;
- Reprografia;
- Espaços de lazer;
- Auditório;
- Sala de atos;
- Gabinete de Qualidade;
- Gabinete de relações institucionais e de apoio à mobilidade;
- Serviços Académicos e Administrativos;
- 4 WC (2 adaptados para deficientes motores).

8.2. Equipamentos

O Centro de Informática e Multimédia do ISLA, tem por missão disponibilizar os recursos informáticos necessários às aulas e trabalhos práticos das disciplinas dos diversos cursos, servindo um conjunto de mais de 1.500 utilizadores.

- 132 Computadores;
- 9 Servidores;
- 7 PC Portáteis;
- 22 Videoprojectores Multimédia;
- 5 Quadros multimédia;
- 3 Televisores;
- 3 Vídeos;
- 3 DVD;
- 3 Câmaras Fotográficas;
- 7 Câmaras de Filmar;
- 3 Unidades de edição de vídeo;
- Outro equipamento e Software:
- De apoio às aulas práticas;
- De apoio à Secretaria Administrativa;
- De apoio aos Serviços Financeiros;
- Rede sem fios (Eduroam e rede aberta para convidados);
- Microsoft Licensing (Office365 gratuito para docentes e estudantes);
- SPSS Statistics On-site;
- ERP Primavera, TOC Online e PHC para ensino;
- Ferramenta CAD (ProgeCAD) gratuito para docentes e estudantes;
- Acesso a conteúdos on-line (bibliotecas) via VPN e On-site;
- Acesso à B-on;
- Acesso à EMERALD e EBSCO AtoZ (on site e por VPN).

9. Internacionalização

9.1. Avaliação da Internacionalização

Neste âmbito cabe referir que no ano letivo 2022/23, a Licenciatura teve 3 docentes que foram em mobilidade através do Projeto E-Generation. A Licenciatura recebeu igualmente 2 mobilidades de professores da UE no âmbito do programa Erasmus+. Em termos de mobilidade OUT, no ano letivo 2022/23 não houve qualquer mobilidade porque não existiam bolsas disponíveis. Nas mobilidades de alunos, quer in quer out, no âmbito do programa Erasmus+, o desempenho é ainda francamente insatisfatório, apenas se tendo registado uma mobilidade in de Espanha.

10. Investigação e Desenvolvimento

O corpo docente da Licenciatura em Gestão de Empresas tem vindo ao longo do tempo a melhorar o número de publicações científicas. Na tabela síntese apresenta-se um resumo daquelas publicações nos 3 últimos anos civis.

Tipo de Publicação	Número de Publicações				
	2021	2022	2023	Total	%
Artigo em conferência		2	2	4	5,3
Artigo em conferência - SCOPUS/WOS(ISI)	6	6	12	24	32,0
Artigo em Jornal	1	4	2	7	9,3
Artigo em Jornal - SCOPUS/WOS(ISI)	4	8	7	19	25,3
Capítulo de Livro		9	7	16	21,3
Documento de Trabalho (Working Paper)	1			1	1,3
Livro	1			1	1,3
Resumo em Conferência	1	2		3	4,0
Total Geral	14	31	30	75	100,0

Como se pode verificar no ano de 2022 regista-se um crescimento considerável no número de publicações face a 2021, com este a passar de 14 para 31. No ano de 2023 o número de publicações manteve-se praticamente inalterado face a 2022. É igualmente de destacar o número de publicações em conferências ou jornais (SCOPUS/WOS(ISI)) que nos 3 anos analisados representam mais de 50% do total das publicações.

10.1. Projetos I&D no âmbito curricular

Os projetos de I&D desenvolvidos no âmbito curricular são todos desenvolvidos na UC de Projeto Empresarial Aplicado e visam desenvolver uma ideia de negócio com a realização de um plano de negócios. No presente ano letivo 5 dos projetos concorreram ao programa INJOVEM promovido pela Astrolábio.

10.3. Projetos e Atividades de iniciação à investigação

A ESG criou o BIL ? Business Innovation Lab e lançou a sua incubadora já integrada na RNI ? Rede Nacional de Incubadoras. No âmbito do desenvolvimento do seu ecossistema empreendedor somos ignition partner da Portugal Ventures, membros do SantanderX, integrantes da rede SHINE ? Scaling Higher Education Innovation for Europe. Temos participado em vários projetos como o InJovem ? Inovação Jovem e empreendedorismo e desenvolvemos o projeto E-Generation (Erasmus 2021-2-PT01-KA210-VET-000049223 ? 60.000,00?) onde desenvolvemos uma plataforma de apoio ao ensino e promoção do empreendedorismo (<https://entrepreneurgeneration.com/>). No âmbito da incubadora temos uma candidatura aos Voucher for incubators & accelerators para 2023-24 no valor de 149.000?

Estamos a trabalhar em outros projetos financiados pelo Erasmus KA210 - Happiness and Well-Being at School: promoting the student experience (2023-1-PT01-KA210-VET-000166559 ? 60.000,00?); FinGen e Education4Labour2all, SustainABLE4SME são projetos KA2 do tipo Small-scale partnership que se encontram a aguardar aprovação/submissão.

No âmbito do POCH e ao abrigo do programa Competências para o futuro no Ensino Superior, desenvolvemos vários projetos no valor de 339.639,39?. Associados à área de gestão foram desenvolvidos os projetos: Connecting@Job - Sistema de Gestão de Estágio e Oferta de Emprego; Global Alumni . Rede Social Alumni e Gestão de Carreiras; Microcredenciais - Sistemas de Apoio à Definição de Percursos Formativos; Criação de Ambientes de Formação Híbrida e Ativa.

Mantemos o projeto OESE ? Observatório de Estudos Sociais e Económicos. O OESE constitui-se como instrumento fundamental para o conhecimento da dinâmica económica, empresarial e social ao nível concelhio. O projeto é suportado num portal interativo que disponibiliza informação, numa primeira fase, ao município de Vila Nova de Gaia e suas freguesias.

Foi lançada a revista científica Mir - Management in Review (<https://managementinreview.org/>). A revista traduz-se numa publicação inclusiva e abrangente, que visa promover e divulgar trabalhos de investigação no domínio da gestão. O seu principal objectivo é estabelecer uma forte ligação entre os quadros teóricos e aplicações práticas.

11. Atividades de ligação à comunidade

Foi criado o CESPE ? Centro de Serviços e Projetos ao Exterior com a missão de desenvolver e prestar serviços de valor acrescentado à comunidade. A oferta de formação avançada da instituição é desenvolvida pela IES através do ISLA Business Academy e promove não só formação avançada mas também microcredenciais. O desenvolvimento de formação avançada tem sido efetuado em parceria com players e organizações de referência no mercado. Possuímos ofertas formativas em conjunto com organizações como o Unibanco, Metys, Digital Marketeers ? Associação de Marketing Digital, Etacademy, Happytown, entre outras.

Ao nível dos serviços disponibilizados na área da gestão temos trabalhado as seguintes áreas: responsabilidade social para a sustentabilidade, planos de negócio e projetos de investimento, mentoria para a constituição de negócios, sistema de normalização contabilística para Administrações Públicas, avaliação de empresas e negócios, manuais de acolhimento e procedimento na gestão de recursos humanos, apoio à implementação de sistemas de gestão de pessoas, apoio nos processos de auditoria a processos EQAVET do ensino profissional. Durante o ano letivo 2022-23 foram prestados serviços num valor de 108.160,88?. A título de exemplo destacamos: processos de mentoria do projeto e concurso Injovem II à Astrolábio, visitas de acompanhamento do EQAVET realizadas à Escola de Comércio do Porto, Profitileca, EPAD Gaia e Lisboa, entre outras; apoio à elaboração do orçamento dos SMAS da Maia, plano de negócios da Lagido House, Astrolábio, Tetríberica; apoio à elaboração de Demonstrações financeiras SNC da C.M.Sernancelhe. No ano letivo de 2021/22 o total dos serviços prestados foi de 37.453?. Neste ano foram prestados serviços de avaliação de empresas (E.Star Petróleos e Lagido House), implementação do SNC-AP no Município para Maia e Póvoa de Lanhoso; estudos de viabilidade económica e financeira, projetos de investimento e apoio à implementação de sistemas de avaliação desempenho. No ano letivo de 2022-21 foram prestados serviços no valor de 49.346,11? e associados ao SNC-AP, estudos de viabilidade económica e financeira, implementação da sistema de gestão de pessoas (NP4427). Os serviços prestados ao exterior são coordenados por docentes e contam com a participação de estudantes.

Recentemente a IES publicou o seu regulamento de bolsas de investigação (aprovado pela FCT). As bolsas de iniciação à investigação serão usadas para integrar os estudantes em projetos e na prestação de serviços ao exterior.

12. Análise do Ciclo de Estudos

12.1. Pontos Fortes

- Qualidade académica do corpo docente. 11 dos 19 docentes afetos ao ciclo de estudos possuem doutoramento. 9 docentes possuem doutoramento na área, 5 docentes são especialistas nas áreas 344 e 345.
- Diversidade e estabilidade do corpo docente. Diferentes grupos etários e percursos profissionais. A maioria dos docentes afetos ao ciclo de estudos estão na instituição há mais de três anos.
- Instalações modernas e com um ambiente bastante agradável.
- Existência de recursos materiais, pedagógicos e científicos adequados ao desenvolvimento do ciclo de estudos.
- Forte dinâmica na prestação de serviços à comunidade por parte dos docentes e estudantes do ciclo de estudos.
- Tradição do curso, com muito dos seus ex-alunos bem colocados no mundo profissional.
- Curso adequado ao posicionamento estratégico do ISLA, dado o seu carácter técnico.
- Oferta formativa integrada na área da Gestão de Empresas:
 - CTeSP em Contabilidade e Gestão
 - Licenciatura em Gestão de Empresas
 - Mestrado em Gestão, em Gestão de Recursos Humanos e em Finanças e Fiscalidade.
- Permitir o acesso à OCC - Ordem dos Contabilistas Certificados.
- Estudantes inseridos no mercado de trabalho possibilitam a partilha de experiências profissionais e dinamização de redes de parceiras (sobretudo ao nível dos estágios).
- Dimensão da organização e proximidade entre docentes, pessoal não docente e estudantes.
- Partilha resultante da experiência profissional dos estudantes
- Reduzida dimensão da escola que potencia a maior flexibilidade e facilita a implementação de um modelo de governação
- Horário pós-laboral

12.2. Pontos Fracos

- Juventude da instituição na internacionalização. A IES tem incrementado o número de parcerias internacionais, sendo já visível os primeiros resultados, nomeadamente a participação em projetos europeus no âmbito do ERASMUS + e de mobilidade.
- Mobilidade OUT de docentes e estudantes ainda incipiente.
- A produção científica de alguns docentes deve ser incrementada. A inexistência nas IES de um centro de investigação na área e avaliado pela FCT obriga à associação dos docentes a centros externos.
- Necessidade de maior desenvolvimento e participação em projetos financiados na área.
- A área da comunicação externa deve ser estimulada e ajustada à dinâmica da Escola e às oportunidades que podem surgir do meio envolvente.

12.3. Oportunidades de Melhoria

- Crescente importância da formação ao longo da vida.
- Potencial dos protocolos e trabalho em rede. Melhoria e incremento da relação com os parceiros nacionais e internacionais. Continua a potenciar ainda mais o envolvimento da IES com o meio envolvente regional onde não existe oferta deste ciclo de estudos.
- Maior integração e acesso a recursos do grupo ?ensino lusófono?. A sua experiência e ligações aos PALOP são potenciadoras do desenvolvimento da procura. A dimensão do grupo potencia o acesso a projetos que seriam de difícil acesso para o ISLA Gaia.
- Erasmus+ e Portugal 2030 que podem potenciar o acesso a projetos e financiamento para processos de I&D.
- Curso com múltiplas saídas profissionais.
- Políticas públicas que apostam no incremento generalizado do nível de qualificação da população portuguesa.
- Oferta de serviços de consultoria e elaboração de estudos integrados num âmbito empresarial e autárquico.
- Inserção numa região de elevada dinâmica empresarial e populacional do país como catalisador do incremento da empregabilidade dos alunos.

13. Propostas de melhoria a implementar

Área de Intervenção	Ações a desenvolver	Prioridade			Indicador de Implementação	Tempo de implementação
		Alta	Média	Baixa		
Organização do Ciclo de estudos	Proceder à alteração do plano de estudos, atualizando conteúdos, flexibilizando o percurso formativo com a introdução de UC's de opção e introduzindo estágio, a simulação empresarial e o projeto empresarial aplicado como opção.	x			Aprovação da proposta de reestruturação aqui apresentada	1 ano
Procura	Aumentar o número de candidatos, intensificando as ações de promoção e captação e trabalhando de forma direcionada e efetiva os vários protocolos de redução de propinas e apoio social que existem com as diferentes organizações parceiras.	x			Candidatos = 150% das vagas do curso	1 ano
Estudantes	Garantir que os níveis de satisfação com o desempenho de docentes e serviços se mantenha acima dos 4 pontos (1-5)		x		Resultados nos diferentes pontos de avaliação acima dos 4 pontos (1-5)	2 anos
Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados	Aumentar a taxa de respostas aos questionários por parte dos estudantes (meta > 60%)	x			Taxa de respostas aos questionários por parte dos estudantes > 60%	2 anos
	Procurar uma taxa de transição entre o 1º e 3º anos de 80%.	x			Taxa de transição entre o 1º e o 3º ano de 80%.	2 anos
	Incrementar a eficiência formativa reduzindo o tempo de término de curso.	x			75% de estudantes que terminam o curso em três anos letivo.	2 anos
Recursos Humanos	Continuar a aposta e o apoio na formação dos docentes (doutoramento)	x			N.º de docentes que concluem o doutoramento do tempo definido	3 anos
	Formação de língua inglesa (pilar fundamental à internacionalização)		x		N.º de ações de formação e taxa de participação por parte da comunidade académica	3 anos
	Propor à Entidade Instituidora prémios em função da avaliação desempenho.		x		N.º de prémios e valor atribuídos por ano letivo	1 ano
Recursos Materiais	Adquirir mais licenças e equipamentos para o Business Innovation Lab (BIL)		x		Taxa de concretização do plano de investimento definido	2 anos
Internacionalização	Incrementar o número de mobilidade (out) de estudantes e docentes	x			Pelo menos 2 estudantes e 2 docentes em mobilidade out por ano letivo	2 anos
Investigação e Desenvolvimento	Melhorar o nível de participação em projeto de investigação	x			% de docentes envolvidos em projetos de investigação > 40%	2 anos
	Melhorar o número de publicações técnico-científicas	x			% de docentes com publicações em revistas indexadas > 60%	2 anos
	Criação ou integração em um centro de investigação na área fundamental do curso.	x			Criação ou integração em um centro de investigação na área	3 anos
Ligação à Comunidade	Reforço dos Serviços Prestados pela UO da UNIFOR, envolvendo estudantes e docentes para 100 mil euros ano	x			Volume faturação em serviços prestados ao exterior	2 anos

**ANEXO R – Relatório da Unidade Orgânica de Ensino – Escola
Superior de Tecnologia**



RELATÓRIO DE UNIDADE ORGÂNICA

ISLA GAIA - Escola Superior de Tecnologia

Ano letivo 2021/22
27/06/2023

I - Dados Gerais	
II - Cumprimento dos Planos de Melhoria definidos no ano anterior	
Análise crítica do grau cumprimento dos planos de melhoria e das principais ações desenvolvidas	
III - Enquadramento e Organização da Unidade Orgânica	
Órgãos da Unidade Orgânica	
Funcionamento dos órgãos	
Regulamentação Específica da Unidade Orgânica	
Análise da Organização da Unidade Orgânica	
IV - Oferta Formativa	
Oferta Formativa Conferente de Grau	
Oferta Formativa Não Conferente de Grau	
Avaliação externa de Ciclos de Estudos - CEF e NCE	
Análise da oferta formativa	
V - Procura	
Histórico de vagas da Unidade Orgânica	
Histórico de vagas da Unidade Orgânica / Por curso	
Histórico de candidatos da Unidade Orgânica / Por curso	
Histórico de inscritos da Unidade Orgânica / Por curso	
Taxas de concretização por tipo de ingresso	
Notas de Acesso	
Análise da Procura	
VI - Estudantes	
Evolução de Novos Estudantes	
Evolução de Estudantes por género	

Evolução de Estudantes por intervalo de idades	
Evolução de Estudantes por Nacionalidade	
Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes	
Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio	
Análise Estudantes	
VII - Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados	
Fichas de Unidade Curricular (FUC)	
Relatório de Unidade Curricular (RUC)	
Recurso a tecnologias no processo ensino-aprendizagem	
Taxas de Sucesso Escolar (Global UO)	
Eficiência Formativa	
Análise da Eficiência Formativa	
Resultados dos Inquéritos Pedagógicos a Estudantes	
Análise Resultados dos Inquéritos Pedagógicos	
Resultados Inquéritos de Satisfação aos Estudantes	
Análise resultados Inquéritos de Satisfação	
Empregabilidade	
Análise Empregabilidade	
Análise Global Processos Ensino Aprendizagem e Resultados	
VIII - Recursos Humanos	
Pessoal docente	
Estabilidade do Corpo Docente	
Análise do Corpo Docente	
Pessoal não Docente	
Análise do Pessoal não Docente	

Análise Recursos Humanos	
IX - Recursos Materiais - Infraestruturas e Equipamentos	
Instalações	
Equipamentos	
Análise Recursos Materiais	
X - Internacionalização	
Parcerias Internacionais	
Eventos de âmbito Internacional	
Mobilidade Docentes	
Mobilidade Estudantes	
Análise da Internacionalização	
XI - Investigação e Desenvolvimento	
Centros de Investigação	
Projetos I&D: Nacionais e Internacionais	
Publicações	
Análise Investigação e Desenvolvimento	
XII - Ligação à Comunidade	
Parcerias e Colaborações UO / Empresas ;Outras Organizações	
Prestação de Serviços Externos	
Outras Atividades de Ligação à Comunidade	
Análise Ligação à Comunidade	
XIII - Análise SWOT	
Pontos Fortes	
Pontos Fracos	
Oportunidades	

[Constrangimentos](#)

[XIV - Propostas de melhoria a implementar](#)

I - Dados Gerais

Estabelecimento / Faculty	ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA Gaia)
Unidade Orgânica / School	ISLA GAIA - Escola Superior de Tecnologia

II - Cumprimento dos Planos de Melhoria definidos no ano anterior

Área de análise	Propostas de melhoria	Ações desenvolvidas	Nível de Desenvolvimento	Observações
Enquadramento e Organização da Unidade Orgânica				
Procura	Continuar esforço Divulgação oferta formativa a nível nacional e internacional	Organização de eventos científico-pedagógico com escala nacional/ internacional Reforço da presença nas redes sociais Contactos com parceiros internacionais e outros por forma aumentar o nº de protocolos	Substancial	
Estudantes	Maior participação na resposta aos inquéritos e em projetos e atividades da instituição	Dinamização de acções de sensibilização de resposta aos questionários juntos dos estudantes Integração estudantes em projetos internos e processos de serviços ao exterior	Executado	

Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados	Proximidade e orientação tutorial com os estudantes	Orientação tutorial para apoio ao estudo e avaliação	Substancial	
Recursos Humanos	Aumentar o número de docentes especialistas para cumprimento aos rácios legais	Incentivos para que o corpo docente possa obter o título de especialista	Substancial	
Recursos Materiais				
Internacionalização	Estabelecer parcerias internacionais Colocar docentes em mobilidade	Estabelecimento de contactos com parceiros internacionais Estabelecer protocolos de cooperação com Universidades no estrangeiro para receber os nossos docentes	Substancial	
Investigação e Desenvolvimento	Melhorar a produção científica	Incentivos para a publicação	Substancial	
Ligação à Comunidade	Melhorar prestação de serviços à comunidade	Promoção dos serviços	Parcial	

Análise crítica do grau cumprimento dos planos de melhoria e das principais ações desenvolvidas

De uma forma geral, todos os planos de melhoria avançaram na sua concretização. Destacamos o plano de melhoria em relação à maior participação na resposta aos inqueritos, por parte dos estudantes, que foi acima dos 90%.

Relativamente aos planos de melhoria relacionados com a internacionalização, qualificação de recursos humanos e ligação à comunidade, têm sido desenvolvidas, pela IES, ações para melhoramento, já com resultados substanciais.

III - Enquadramento e Organização da Unidade Orgânica

Órgãos da Unidade Orgânica

Composição Conselho Científico - ato eleitoral

Nome	Cargo/qualidade

Composição Conselho Pedagógico - ato eleitoral

Nome	Cargo/qualidade

Funcionamento dos órgãos

Órgão	Datas reuniões
<i>Conselho Científico</i>	17-11-2021 21-12-2021 27-07-2022
<i>Conselho Pedagógico</i>	23-11-2021 04-04-2022

Regulamentação Específica da Unidade Orgânica

Designação do Regulamento	Data de Homologação
Despacho conjunto nº 09/2014	03-12-2014

Análise da Organização da Unidade Orgânica

A Escola Superior de Tecnologia (EST), constitui uma unidade organica de ensino do ISLA, conforme prevista no artigo 3º do Decreto-Lei nº 147/2013, de 22 de outubro, e dos demais normativos aplicáveis.

Diretor

A Escola Superior Tecnologia é dirigida por um Diretor, nomeado por despacho conjunto do Presidente e do Administrador, com mandato de três anos.

Conselho Técnico-Científico

O Conselho Técnico-Científico da Escola é o órgão responsável pela orientação da política científica a prosseguir nos domínios do ensino, da investigação e da extensão cultural da Escola, atuando de acordo com o princípio da autonomia.

Conselho Pedagógico

O Conselho Pedagógico é o órgão que estuda e aprecia as orientações, métodos, atos e resultados das atividades de ensino e aprendizagem, no sentido de ser garantido o bom funcionamento dos ciclos de estudos ministrados no ISLA-IPGT.

IV - Oferta Formativa

Oferta Formativa Conferente de Grau

Grau	Designação
Licenciatura	Comunicação e Tecnologia Digital (ISLA-Gaia)
Licenciatura	Engenharia da Segurança do Trabalho (ISLA-Gaia)
Licenciatura	Engenharia Informática (L) (ISLA Gaia)
Licenciatura	Sistemas Multimédia (ISLA-Gaia)
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (M) (ISLA Gaia)
Mestrado	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (M) (ISLA Gaia)

Oferta Formativa Não Conferente de Grau

Grau	Designação
CET	Desenvolvimento de Produtos Multimédia (ISLA-Gaia)
CTSP	Comunicação Digital (CTSP) (ISLA-IPGT)
CTSP	Desenvolvimento de Produtos Multimédia (CTSP) (ISLA-IPGT)
CTSP	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis (ISLA-IPGT)
CTSP	Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (ISLA-IPGT)
CTSP	Marketing Digital e Comércio Eletrónico (CTSP) (ISLA-IPGT)
CTSP	Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT)
Pós-Graduação	Analytics e Data Science Empresarial (PG) (ISLA GAIA)
Pós-Graduação	Cibersegurança, Cloud Security e Proteção de Dados (PG) (ISLA GAIA)
Pós-Graduação	Enfermagem do Trabalho

Avaliação externa de Ciclos de Estudos - CEF e NCE

Grau	Designação	Nº processo	Ano avaliação ou acreditação prévia	Status A3ES	
				Status A3ES	Decisão CA
1º ciclo	Informática para Comércio Eletrónico (Novo Ciclo de Estudos)	NCE/21/2100229	2021/2022	Relatório preliminar da CAE com recomendação de Acreditação Acreditado por 6 anos após pronuncia	Julho 2022
1º ciclo	Multimédia (Novo Ciclo de Estudos)	NCE/21/2100228	2021/2022	Relatório preliminar da CAE com recomendação de Acreditação Condicional Acreditado por 6 anos após pronuncia	Abril 2022
1º ciclo	Engenharia da Segurança do Trabalho	ACEF/1920/0026351	2021/2022	Acreditado por 6 anos	Fevereiro 2022
2º ciclo	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho	PERA/2122/1500084	2021/2022	Acreditado por 4 anos	Outubro 2022

Análise da oferta formativa

Nos dois últimos anos, a oferta formativa, a nível de cursos de 1º ciclo e 2º ciclo, da Escola Superior de Tecnologia, em consequência da avaliação por parte da A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior) e por submissão de novos ciclos de estudos para acreditação, sofreu profundas alterações, vindo o seu portefólio de cursos a nível do 1º ciclo quase totalmente renovado, mantendo apenas o curso "Engenharia da Segurança do Trabalho". De seguida apontamos as principais alterações:

Novos ciclos de estudo

- A acreditação pela A3ES de quatro novos cursos, três de 1º ciclo, conducente ao grau de Licenciado em "Engenharia Informática" (2019-2020), "Informática para Comércio Eletrónico" (2021-2022) e "Multimédia" (2021-2022) e um curso de 2º ciclo, conducente ao grau de Mestre em "Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web" (2019-2020).

Renovação de acreditação

- A renovação de acreditação do curso de 1º ciclo em "Engenharia da Segurança do Trabalho" e do curso de 2º ciclo em "Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho" (2021-2022)

Não acreditação

- A não acreditação de dois cursos de 1º ciclo, "Sistemas Multimédia" (2019-2020) e "Comunicação e Tecnologia Digital" (2019-2020)

V - Procura

Como já referido no ponto anterior, nos dois últimos anos, a oferta formativa, a nível de cursos de 1º ciclo e 2º ciclo, da Escola Superior de Tecnologia, sofreu profundas alterações, vindo o seu portefólio de cursos a nível do 1º ciclo quase totalmente renovado.

Destacamos a Licenciatura em Engenharia Informática, que teve a sua primeira turma no ano letivo 2020/2021, em que disponibilizou 30 vagas. Confirmando todas as expectativas teve 64 candidatos. Em 2021/2022, foram disponibilizadas 30 vagas, as expectativas de sucesso deste ciclo de estudos foram excedidas, com uma procura de 86 candidatos. Após a seriação foram colocados 49 estudantes. Assim, no ano letivo de 2021/2022, apenas com dois anos escolares (1º e 2º ano) o curso já contava com 82 estudantes.

É nossa convicção que com a aprovação da nova Licenciatura em Multimédia, a expectativa de aumento de estudantes foi reforçada que esperamos ver refletida já no próximo ano letivo de 2022-2023.

Histórico de vagas da Unidade Orgânica

2019/20	2020/21	2021/22
280	350	320

Histórico de vagas da Unidade Orgânica / Por curso

Grau	Designação	Vagas		
		2019/20	2020/21	2021/22
CTSP	Comunicação Digital (CTSP) (ISLA-IPGT)	20	20	20
CTSP	Desenvolvimento de Produtos Multimédia (CTSP) (ISLA-IPGT)	20	20	20
CTSP	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis (ISLA-IPGT)	20	20	40
CTSP	Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (ISLA-IPGT)	20	20	20
CTSP	Marketing Digital e Comércio Eletrónico (CTSP) (ISLA-IPGT)	20	20	20
CTSP	Qualidade e Segurança Alimentar (CTSP) (ISLA-IPGT)	20	20	20
CTSP	Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT)	20	20	40
Licenciatura	Comunicação e Tecnologia Digital (ISLA-Gaia)	40	40	0
Licenciatura	Engenharia da Segurança do Trabalho (ISLA-Gaia)	50	50	50
Licenciatura	Engenharia Informática (L) (ISLA Gaia)	0	30	30
Licenciatura	Sistemas Multimédia (ISLA-Gaia)	30	30	0
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (M) (ISLA Gaia)	0	40	40
Mestrado	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (M) (ISLA Gaia)	20	20	20

Histórico de candidatos da Unidade Orgânica / Por curso

Grau	Designação	Candidatos		
		2019/20	2020/21	2021/22
CTSP	Comunicação Digital (CTSP) (ISLA-IPGT)	16	15	16
CTSP	Desenvolvimento de Produtos Multimédia (CTSP) (ISLA-IPGT)	19	20	21
CTSP	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis (ISLA-IPGT)	27	26	54
CTSP	Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (ISLA-IPGT)	9	16	2
CTSP	Marketing Digital e Comércio Eletrónico (CTSP) (ISLA-IPGT)	20	15	19
CTSP	Qualidade e Segurança Alimentar (CTSP) (ISLA-IPGT)	6	6	1
CTSP	Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT)	27	39	63
Licenciatura	Comunicação e Tecnologia Digital (ISLA-Gaia)	19	24	0
Licenciatura	Engenharia da Segurança do Trabalho (ISLA-Gaia)	19	28	18
Licenciatura	Engenharia Informática (L) (ISLA Gaia)	0	64	86
Licenciatura	Sistemas Multimédia (ISLA-Gaia)	28	11	0
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (M) (ISLA Gaia)	0	24	26
Mestrado	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (M) (ISLA Gaia)	24	19	21

Histórico de inscritos da Unidade Orgânica / Por curso

Conferentes de grau	Designação	Inscritos		
		2019/20	2020/21	2021/22
CTSP	Comunicação Digital (CTSP) (ISLA-IPGT)	20	13	21
CTSP	Desenvolvimento de Produtos Multimédia (CTSP) (ISLA-IPGT)	36	28	32
CTSP	Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis (ISLA-IPGT)	34	35	37
CTSP	Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (ISLA-IPGT)	16	14	8
CTSP	Marketing Digital e Comércio Eletrónico (CTSP) (ISLA-IPGT)	19	17	17
CTSP	Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT)	30	32	41
Licenciatura	Comunicação e Tecnologia Digital (ISLA-Gaia)	25	26	17
Licenciatura	Engenharia da Segurança do Trabalho (ISLA-Gaia)	37	40	37
Licenciatura	Engenharia Informática (L) (ISLA Gaia)	0	41	82
Licenciatura	Sistemas Multimédia (ISLA-Gaia)	47	30	20
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (M) (ISLA Gaia)	0	6	12
Mestrado	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (M) (ISLA Gaia)	9	14	20
Total alunos		273	296	344

Não conferentes de grau	Designação	Inscritos		
		2019/20	2020/21	2021/22
Conferência	International Conference on Industry Sciences and Computer Sciences Innovation (ISLA IPGT)	0	0	111
Pós-Graduação	Analytics e Data Science Empresarial (PG) (ISLA GAIA)	0	0	18
Pós-Graduação	Cibersegurança, Cloud Security e Proteção de Dados (PG) (ISLA GAIA)	0	0	12
Pós-Graduação	Enfermagem do Trabalho	38	11	12
Total alunos		38	11	153

Taxas de concretização por tipo de ingresso

Acesso				
Total candidatos	Total colocados	Total matriculados	% Matriculados / Total candidatos	% Matriculados / total colocados
6	6	5	83.33%	83.33%

Maiores 23

Total candidatos	Total colocados	Total matriculados	% Matriculados / Total candidatos	% Matriculados / total colocados
16	16	16	100.00%	100.00%

Estudante Internacional

Total candidatos	Total colocados	Total matriculados	% Matriculados / Total candidatos	% Matriculados / total colocados
3	3	1	33.33%	33.33%

Ingresso

Total candidatos	Total colocados	Total matriculados	% Matriculados / Total candidatos	% Matriculados / total colocados
41	41	40	97.56%	97.56%

Notas de Acesso

Evolução por ano letivo

2019/20		2020/21		2021/22	
Mínima	Média	Mínima	Média	Mínima	Média
-	-	-	-	-	-

Análise da Procura

No ano letivo de 2021-2022, a Escola Superior de Tecnologia, deixou de oferecer os seguintes ciclos de estudo de 1º ciclo: Comunicação e Tecnologia Digital e Sistemas Multimédia.

Evolução das candidaturas nos últimos três anos:

No geral, em toda a Escola Superior de Tecnologia, e em todos os ciclos de estudos (TeSP, 1º ciclo e 2º ciclo) a quantidade de candidatos tem tido uma tendência de crescimento. Destacamos uma vez mais, a contribuição da Licenciatura em Engenharia Informática e também o Mestrado em Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web, ambos os ciclos de estudos desde 2020-2021. Assim, no total, em 2019-2020, temos 208 candidatos, em 2020-2021, 304 candidatos e em 2021-2022, 327 candidatos. Assinalamos ainda, os ciclos de estudo que em todos os anos em análise, a quantidade de candidatos foi igual superior à quantidade de vagas: TeSP em Desenvolvimento de Produtos Multimédia, TeSP em Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis, TeSP em Redes e Sistemas Informáticos, Licenciatura em Engenharia Informática, Contrariando a tendência de crescimento, destacamos o curso TeSP em Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança.

Evolução das inscrições nos últimos três anos:

No geral, em toda a Escola Superior de Tecnologia, e em todos os ciclos de estudos (TeSP, 1º ciclo e 2º ciclo) a quantidade de estudantes tem tido uma tendência de crescimento. Assim, no total, em 2019-2020, temos 273 estudantes, em 2020-2021, 295 estudantes e em 2021-2022, 345 estudantes. Destacamos ainda o crescimento muito acentuado da quantidade de estudantes a nível de cursos não conferentes de grau, nomeadamente Pós-graduações.

Taxas de concretização por tipo de ingresso:

Em termos nominais, verificamos que o tipo de ingresso com maior quantidade de matrículas é o ?Ingresso?, com 40 matrículas num total de 66, o que representa uma taxa de 60,61%. Considerando todas os tipos de ingresso verificamos que temos uma taxa média de concretização de 78,5%. Temos 100% no tipo de ingresso ?Maiores de 23?, por outro lado, o tipo de ingresso ?Estudante Internacional? apresenta apenas uma taxa de 33,3%. Se não consideramos este último tipo de ingresso, teríamos uma taxa média de concretização de 93,63%.

Numa abordagem nominal, verificamos que dos 66 candidatos, concretizaram a sua matrícula, 62 estudantes, o que representa uma taxa de 93,94%.

VI - Estudantes

Evolução de Novos Estudantes

2019/20			2020/21			2021/22		
Total de Inscritos	Novos estud. no curso	Estud. 1º ano / 1ª vez	Total de Inscritos	Novos estud. no curso	Estud. 1º ano / 1ª vez	Total de Inscritos	Novos estud. no curso	Estud. 1º ano / 1ª vez
273	126	104	296	159	136	344	161	128

Evolução de Estudantes por gênero

2019/20		2020/21		2021/22	
Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
68.86%	31.14%	71.62%	28.38%	73.55%	26.45%

Evolução de Estudantes por intervalo de idades

2019/20				2020/21				2021/22			
Até 20 anos	20-23 anos	24-27 anos	Mais 28 anos	Até 20 anos	20-23 anos	24-27 anos	Mais 28 anos	Até 20 anos	20-23 anos	24-27 anos	Mais 28 anos
24.81%	44.74%	10.53%	19.92%	26.37%	42.47%	8.9%	22.26%	25.58%	40.99%	13.08%	20.35%

Evolução de Estudantes por Nacionalidade

2019/20				2020/21				2021/22			
Portugal	Brasil	Angola	Outros	Portugal	Brasil	Angola	Outros	Portugal	Brasil	Angola	Outros
81.99%	2.89%	1.29%	1.61%	89.25%	4.23%	1.63%	1.3%	62.17%	3.82%	1.81%	1.41%

Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes

2019//2		2020//2		2021//2	
Núm. alunos	Percent. alunos	Núm. alunos	Percent. alunos	Núm. alunos	Percent. alunos
70	22.51%	38	12.38%	49	9.86%

Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio

2019/20			2020/21			2021/22		
Núm. alunos com apoio	Percent. média de apoio	Percent. alunos com apoio	Núm. alunos com apoio	Percent. média de apoio	Percent. alunos com apoio	Núm. alunos com apoio	Percent. média de apoio	Percent. alunos com apoio
166	14.72%	53.38%	148	15.14%	48.05%	154	17.62%	30.56%

Análise Estudantes

Recordamos que a Escola Superior de Tecnologia se encontra num período de estabilização da sua oferta formativa. Assim, no geral, em toda a Escola Superior de Tecnologia, e em todos os ciclos de estudos (TeSP, 1º ciclo e 2º ciclo) a quantidade de estudantes tem tido uma tendência de crescimento médio na ordem dos 15%, verificando-se mesmo um aumento de 26% entre o ano letivo de 2021-2022 e o ano letivo de 2019-2020.

Evolução de Novos Estudantes

Seguindo a tendência de crescimento, os novos estudantes têm aumentado de ano após ano. Realçamos o facto de que os novos estudantes representam quase 50% do total de inscritos em todos anos curriculares.

Evolução de Estudantes por género

Relativamente ao género, talvez pelo facto, da oferta formativa ser predominantemente na área tecnológica, verificamos que predomina o género masculino, com uma média de cerca de 70% nos três anos letivos em análise.

Evolução de Estudantes por intervalo de idades

Relativamente às faixas etárias, notamos que a Escola Superior de Tecnologia mantém uma população de estudantes muito jovem. Assim, os estudantes estão concentrados na faixa etária até aos 23 anos, com uma média de 68.32%, na faixa de 24 a 27 anos, com uma média 10.83%, e ainda com uma média de 20.84% com mais de 28 anos, uma vez que oferecemos ciclos de estudo em regime de pós-laboral.

Evolução de Estudantes por Nacionalidade

Os dados demonstram que predomina a nacionalidade portuguesa com uma média acima dos 90% dos estudantes, seguindo-se o Brasil e Angola.

Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes

A quantidade de estudantes que usufruíram do estatuto trabalhador-estudante situa-se na ordem dos 15% dos estudantes. Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio Os dados demonstram, que a percentagem de estudantes beneficiam de apoio de ação social, situa-se na ordem dos 44% dos estudantes.

VII - Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados

Fichas de Unidade Curricular (FUC)

% de Unidades Curriculares com FUC publicada	% de Unidades Curriculares com FUC publicada no prazo indicado
95.74%	95.74%

Relatório de Unidade Curricular (RUC)

% de Unidades Curriculares com RUC publicado	% de Unidades Curriculares com RUC publicado dentro do prazo
95%	95%

Recurso a tecnologias no processo ensino-aprendizagem

A existência e utilização de recursos tecnológicos no processo de ensino-aprendizagem tem constituído uma mais-valia da Escola Superior de Tecnologia, em particular, laboratórios de informática com computadores de última geração, laboratório de redes, com todo o equipamento aconselhado pela Cisco, máquinas fotográfica e de filmar, kits de robótica e tablets.

A utilização do Moodle é generalizada e é apontada como um dos pontos fortes no relacionamento entre docentes e estudantes, constituindo também um repositório de material pedagógico e científico. Durante a crise pandémica, o Moodle possibilitou a realização de avaliações online, contribuindo para o não comprometimento do calendário escolar no ano 2021/2022.

Embora, todos os ciclos de estudos, estejam acreditados apenas para o regime presencial, a utilização durante a crise pandémica da plataforma Zoom / Teams foi determinante para a continuação do ensino e aprendizagem, em regime a distância, possibilitando a realização de provas orais, de defesas de trabalhos finais e projetos, fundamentais na conclusão do ciclo de estudos.

Foram ainda utilizadas outras plataformas online, como: google suite, Google Colab, etc.

Taxas de Sucesso Escolar (Global UO)

Comunicação Digital (CTSP) (ISLA-IPGT)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	17
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	1
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	0
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Comunicação e Tecnologia Digital (ISLA-Gaia)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	22
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	2
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	1
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Desenvolvimento de Produtos Multimédia (CTSP) (ISLA-IPGT)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	14
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	9
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	1
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis (ISLA-IPGT)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	16
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	6
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	2
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Engenharia da Segurança do Trabalho (ISLA-Gaia)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	10
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	15
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	4
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	2

Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (M) (ISLA Gaia)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	13
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	1
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	1
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Engenharia Informática (L) (ISLA Gaia)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	16
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	9
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	5
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	1

Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (ISLA-IPGT)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	6
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	5
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	0
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (M) (ISLA Gaia)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	13
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	1
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	0
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Marketing Digital e Comércio Eletrónico (CTSP) (ISLA-IPGT)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	18
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	3
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	0
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Redes e Sistemas Informáticos (CTSP) (ISLA-IPGT)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	18
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	2
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	2
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	0

Sistemas Multimédia (ISLA-Gaia)

Taxa de aprovação de estudantes avaliados	Nº de UC
Com taxas de aprovação iguais ou superiores a 90%	18
Com taxas de aprovação entre 75% e 89%	3
Com taxas de aprovação entre 50% e 74%	1
Com taxas de aprovação inferiores a 50 %	2

Eficiência Formativa

Grau	Designação	Ano letivo	N.º diplom.	% Diplom. N anos	% Diplom. N+1 anos	% Diplom. N+2 anos	% Diplom. mais N+2 anos
Licenciatura	Comunicação e Tecnologia Digital (ISLA-Gaia)	2019/20	7	100%	0%	0%	0%
		2020/21	6	100%	0%	0%	0%
		2021/22	13	92.31%	7.69%	0%	0%
Licenciatura	Engenharia da Segurança do Trabalho (ISLA-Gaia)	2019/20	6	100%	0%	0%	0%
		2020/21	13	76.92%	0%	7.69%	15.38%
		2021/22	8	87.5%	0%	0%	12.5%
Licenciatura	Engenharia Informática (L) (ISLA Gaia)	2020/21	0	0%	0%	0%	0%
		2021/22	0	0%	0%	0%	0%
Licenciatura	Sistemas Multimédia (ISLA-Gaia)	2019/20	9	88.89%	11.11%	0%	0%
		2020/21	6	66.67%	16.67%	16.67%	0%
		2021/22	12	75%	16.67%	0%	8.33%
Mestrado	Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web (M) (ISLA Gaia)	2020/21	0	0%	0%	0%	0%
		2021/22	3	100%	0%	0%	0%
Mestrado	Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (M) (ISLA Gaia)	2019/20	1	0%	100%	0%	0%
		2020/21	2	100%	0%	0%	0%
		2021/22	0	0%	0%	0%	0%

Análise da Eficiência Formativa
Taxas de Sucesso Escolar

Pelo facto de as turmas serem relativamente pequenas em número de estudantes, permite que os professores possam dar um apoio mais personalizado, daí que em todos os cursos da Escola Superior de Tecnologia, verificamos uma elevada taxa de aprovação, em 179 das 260 das unidades curriculares (UCs) de todos os ciclos de estudos, temos taxas de aprovação acima de 90%. Apenas, em 5 UCs temos taxas de aprovação abaixo dos 50%.

Eficiência Formativa

Verifica-se que a maioria dos estudantes, uma taxa média de 90%, termina a sua Licenciatura nos 3 anos previstos ou o seu Mestrado nos 2 anos previstos. Mais uma vez apontamos o facto de ter turmas pequenas, o que permite que os professores possam dar um apoio mais personalizado aos estudantes

Resultados dos Inquéritos Pedagógicos a Estudantes

Taxa de resposta global da UO

90.84%

Análise Resultados dos Inquéritos Pedagógicos

Desde já, destacamos que 90.84% dos estudantes de toda a Escola Superior de Tecnologia, responderam aos questionários pedagógicos, fruto de ações de sensibilização junto dos estudantes.

Em termos globais, a média da avaliação atribuída pelos Estudantes aos Docentes das Unidades Curriculares são muito positivas, verificando-se um média global de 4.5 numa escala de 1 a 5 (1-Mau e 5-Muito Bom).

Resultados Inquéritos de Satisfação aos Estudantes

Taxa de resposta na UO

Taxa de resposta na IES

44.55%

43.34%

Análise resultados Inquéritos de Satisfação

Desde já, destacamos que 82.61% dos estudantes de toda a Escola Superior de Tecnologia, responderam aos questionários Satisfação.

Assim, salientamos que em todos os domínios analisados, os estudantes atribuíram um valor acima de 4.5 numa escala de 1 a 5 (1-Mau e 5-Muito Bom).

Empregabilidade

Taxa de resposta na UO

Taxa de resposta na IES

15.28%

11.43%

Análise Empregabilidade

A análise efetuada, apenas contempla dados da DGEEC - <http://infocursos.mec.pt/>, para o seguinte curso de Licenciatura: Engenharia da Segurança do Trabalho, uma vez que as outras são muito recentes na oferta formativa e ainda não originou diplomados. Assim, nesta licenciatura, constamos que nos anos de 2017-2020, apenas 0,5 estudantes estavam registados no IEPF.

Como internamente promovemos regularmente questionários de empregabilidade, é possível constatar a elevada satisfação com o nível da formação obtida nos cursos por parte dos diplomados, sendo mais do que 50% obteve o primeiro emprego na área e a mesma percentagem de diplomados entrou no mercado de trabalho num período inferior a um ano após a conclusão da sua formação.

Análise Global Processos Ensino Aprendizagem e Resultados

O ano letivo de 2021-2022, à semelhança do ano letivo de 2019/2020 e 2020/2021, ainda fica inevitavelmente marcado pela pandemia do COVID-19.

Os docentes da Escola Superior de Tecnologia, mais uma vez tiveram a capacidade de se adaptarem para o ensino a distância, quando necessário, recorrendo essencialmente ao Zoom e ao reforço do uso do Moodle que já era de uso generalizado, no entanto, as avaliações foram presenciais, contribuindo para o não comprometimento do calendário escolar no ano 2021/2022.

Apesar de todos estes constrangimentos, assinalamos que, na sua generalidade, os cursos da Escola Superior de Tecnologia, registam uma elevada taxa de aprovação, onde cerca de 70% das unidades curriculares (UCs), têm taxa de aprovação acima de 90% e cerca de 30% das UCs com taxa de aprovação entre 50 e 75%.

A direção da Escola Superior de Tecnologia está atenta a todos estes dados, e, promove workshops e reuniões para a discussão de metodologias de ensino e aprendizagem centradas no estudante.

VIII - Recursos Humanos

Pessoal docente

Grau Académico	Nº Total de Docentes	% Total
Grau indefinido	55	75.34%
Doutoramento	10	13.70%
Mestrado	6	8.22%
Licenciatura (Pré-Bolonha)	2	2.74%

Total de docentes

Número total de docentes	13
Número de docentes (ETI)	5

Corpo Docente próprio - docentes em regime de tempo integral

Número de docentes em Tempo Integral	5
Percentagem em relação ao total de ETI	100.00%

Corpo Docente academicamente qualificado - docentes com o grau de Doutor

Número de docentes com o grau de Doutor (ETI)	1
Percentagem em relação ao total de ETI	20.00%

Docentes em programas de Doutoramento

Nome	Identificação ORCID e/ou Ciência Vitae	Instituição de Ensino Superior	Designação do Curso	Área CNAEF	Data início	Data previsão conclusão
Arnaldo Paulo Borges Pinheiro	CC12-4ECF-9826	UTAD	Informática	481	2022	2026
Carlos Manuel Tavares Couto	0315-AF34-327C	UAberta/UTAD	Ciências Web	481	2022	2026
Joaquim Manuel Campos Costa	AE17-CCFE-C2D0	UTAD	Informática	481	2020	2024
José Joaquim Magalhães Moreira	8A10-CDB0-B9DC	UTAD	Informática	481	2020	2024

Estabilidade do Corpo Docente

Total de docentes

Número de docentes em Tempo Integral com uma ligação à IES há mais de 3 anos	25
Percentagem em relação ao total de ETI	69.45%

Ações de Formação e/ou Atividades de Desenvolvimento Profissional do Pessoal Docente

Designação da Ação/ Atividade	Nome do Docente (s)	Localidade / País	Temática	Duração
DEEP 2021 - Digital Evolution Education Program (LASPAU, Harvard)	Ana Paula Pinto Joaquim Costa José Joaquim Moreira	ONLINE LASPAU, Harvard		50h
IPD Week CISCO Program	José Joaquim Moreira	ONLINE NetAcad		
Virtual Educa Connect - Foro Global "Educação conectada"	José Joaquim Moreira	ONLINE		
A3ES - Conferência Internacional "Os Desafios do Ensino a Distância no Ensino Superior: Afirmação de uma Modalidade em Expansão"	José Joaquim Moreira	ONLINE		

Análise do Corpo Docente

Por imperativos legais temos de cumprir um conjunto de requisitos a nível de rácios, dos quais destacamos a exigência de:

- 30% dos docentes doutorados nos cursos de TeSP;
- 50% dos docentes doutorados ou especialistas nas áreas fundamentais nos cursos de Licenciatura, sendo as áreas: 320 - Informação e Jornalismo, 481 - Ciências Informáticas e 862 - Segurança e Higiene no Trabalho;
- 60% dos docentes doutorados ou especialistas nas áreas fundamentais nos cursos de Mestrado, sendo as áreas: 481 - Ciências Informáticas e 862 - Segurança e Higiene no Trabalho.

Assim, a direção tem feito um esforço para reforçar o curso com docentes qualificados, ou seja, docentes Doutorados e Especialistas nas áreas científicas fundamentais, para ter uma margem segura para manter o rácio acima dos legalmente exigido.

Em 2021-2022, dos 36 docentes da Escola Superior de Tecnologia, 19 têm doutoramento ou são especialistas, na área fundamental dos cursos, o que representam, 52.77% do corpo docente. Outro fator, que realçamos é que para a maioria das unidades curriculares e respetivo docente, os estudantes atribuíram uma nota acima de 4, numa escala de 1 a 5.

Realçamos a qualidade do corpo docente, no que se refere à experiência pedagógica e conhecimento técnico e científico, participação nas atividades letivas e não letivas, bem como o espírito de equipa e entreajuda, que contribuem decisivamente para os bons resultados dos estudantes e o sucesso dos cursos da Escola.

Para promover, a procura constante de melhoria, todos os anos os docentes são sujeitos a avaliação em 3 dimensões: Pedagógica, Técnico-científica e Organizacional

Pessoal não Docente

Todos os 13 colaboradores da Escola Superior de Tecnologia, que prestam apoio aos serviços académicos e administrativos, encontram-se em regime de contrato de trabalho sem termo (tempo completo).

Assim, e de uma forma sucinta, os serviços académicos e administrativos de apoio à leção dos ciclos de estudos são assegurados da seguinte forma:

-3: Serviços Académicos e Administrativos

-2: Auxiliares de Serviço Administrativo

-1: Bolsas de estudo

-1: Centro de Documentação

-2: Assistência Informática e Multimédia

-2: Gabinete de Relações Institucionais e Apoio ao Estudante

-2: Gabinete Gestão da Qualidade

Identificação de serviços de apoio técnico administrativo - SATA

Identificação	Habilitação	

Identificação de outros recursos não docentes

Identificação	Habilitação	

Formação e/ou Atividades de Desenvolvimento Profissional do Pessoal Não Docente

Designação da Ação/ Atividade	Nome do Docente (s)	Localidade / País	Temática	Duração

Análise do Pessoal não Docente

Para assegurar os serviços académicos e administrativos de apoio à lecionação dos ciclos, a Escola dispõe de recursos humanos qualificados do ponto de vista académico e profissional, e adequado ao bom desempenho das suas funções:

-10: Ensino Superior

-1: Ensino Secundário

-2: 9º ano de escolaridade

Todo o pessoal não docente contribui de forma muito relevante para o sucesso do curso e para o bom funcionamento da Escola, prestando um eficaz e eficiente apoio direto e indireto a docentes e estudantes

Análise Recursos Humanos

Os Recursos Humanos (Pessoal Docente e Pessoal não Docente) constituem-se como uma mais-valia para o funcionamento da Escola, manifestando uma grande disponibilidade para apoiar estudantes nas suas atividades. Evidenciam competências ajustadas às suas funções, quer em termos técnicos, quer a nível relacional.

Os Recursos Humanos todos os anos são sujeitos a avaliação, e, de uma forma global, os resultados obtidos são muito positivos, promovendo a procura de melhoria constante.

Ainda com base nos resultados dos questionários de autoavaliação preenchidos pelos docentes e estudantes, e em reuniões regulares, a Instituição procura avaliar o desempenho dos seus colaboradores não docentes e assim melhor satisfazer as suas necessidades, tanto a nível de recursos como de formação especializada. Todos os colaboradores não docentes, são encorajados a prosseguir a sua formação, tendo muitos deles concluído as suas licenciaturas na própria Instituição. Adicionalmente, para assegurar o bom desempenho das suas funções, promove formação pontual, nomeadamente, no que se refere a atendimento, protocolo, imagem e utilização de aplicações informáticas.

A Escola desenvolve uma política de valorização constante dos seus docentes: Competências científicas, Subsídio à obtenção do Doutoramento e Título de especialista; Apoio produção científica; Formação: SPSS e BD científicas, WebQDA, Moodle, Estratégias de Avaliação, E-learning, etc; Aplicações e plataformas informáticas; Metodologias de Ensino Aprendizagem Híbridas e Ativas.

IX - Recursos Materiais - Infraestruturas e Equipamentos

Instalações

As novas instalações do ISLA-IPGT (janeiro 2021) apresentam amplas salas para aulas, laboratórios especializados, salas reuniões, sala de atos, auditório, biblioteca, salas de estudo, restaurante, gabinetes para os docentes, sala de professores, sala para a associação de estudantes, cozinha pedagógica e diversos espaços de lazer.

A Escola tem ao seu dispor:

- 20 salas de aula devidamente equipadas, 40 lugares cada;
- 7 Laboratórios de Informática;
- 1 Laboratório de Comunicação e Multimédia;
- 1 Laboratório de SHT;
- Biblioteca;
- Sala de estudo;
- Reprografia;
- Espaços de lazer.

Equipamentos

A existência e utilização de recursos tecnológicos no processo de ensino-aprendizagem tem constituído uma mais-valia da Escola, em particular:

- Laboratórios de informática com computadores de última geração
- Laboratório de redes, com todo o equipamento aconselhado pela CISCO
- Máquinas fotográfica e de filmar
- Dosímetro de ruído, medidor de vibrações, acelerómetro
- kits de robótica
- Tablets.

Análise Recursos Materiais

Os cursos da Escola Superior de Tecnologia são bastante exigentes em termos de recursos materiais, nomeadamente a nível de hardware e software.

Todos os anos, tem sido adquirido novo equipamento adequado a cada unidade curricular. Assim, a Escola coloca ao dispor dos ciclos de estudo, todos os recursos materiais necessários ao desenvolvimento dos processos de ensino aprendizagem.

Seguidamente enumeramos um conjunto de sistemas tecnológicos e recursos digitais:

- Plataforma de apoio ao Ensino, Moodle;
- Turnitin, ferramenta de deteção de plágio integrada no Moodle;
- Sistema da Secretaria Digital, NetPa;
- Google Apps para atividades de colaboração (Gmail, Google Docs, Google Sheets, Forms, etc?);
- Plataforma de videoconferência Zoom;
- Software adequado às UCs;
- Acesso ilimitado à internet, em todo o campus;
- Biblioteca online com as referências bibliográficas;
- Acesso a bases de dados e recursos da EBSCO, Proquest Business Collection, Sabi, entre outros;
- Acesso à biblioteca Victor de Sá (via ulusofona);
- Os recursos estão disponíveis via acesso remoto ? VPN.

X - Internacionalização

Parcerias Internacionais

Instituição Parceira	Localidade / País	Objeto do protocolo da parceria	Duração
METARED	10 países	Rede colaborativa de Instituições de Ensino Superior para fomentar a transformação digital	---
BIM4OSH Observatory	15 países		---

Eventos de âmbito Internacional

Designação do evento	Nome do Docente	Qualidade em que participa	Localidade / País	Temática	Duração
ISCSI - International Conference on Industry Sciences and Computer Sciences Innovation	Nuno Coelho	Chair da conferencia	Portugal	Industry Sciences and Computer Sciences	1 dia
Centeris Projman Hcist - International Conferences on Information Systems and Project Management	Jorge Duque Firmino Silva	Moderador			1 dia
Centeris Projman Hcist - International Conferences on Information Systems and Project Management	Jorge Duque Firmino Silva	Moderador			1 dia

ICITs'22 - The 2022 online International Conference on Information Technology & Systems	Jorge Duque	Autor			1 dia
HORA 2022 4th International Congress on Human-Computer Interaction, Optimization and Robotic Applications	Firmino Silva	Autor			1 dia
HCist 22 - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies	Firmino Silva	Autor			1 dia
CICOT - Congresso Internacional sobre Condições de Trabalho	Hernani Neto	Organização			1 dia
SHO2022 - International Symposium on Occupational Safety and Hygiene	Hernani Neto Manuel Tender				1 dia
					1 dia

Mobilidade Docentes

Ciclo de estudo	Mobilidade in	Mobilidade out
Engenharia da Segurança do Trabalho		1

Mobilidade Estudantes

Ciclo de estudo	Mobilidade in	Mobilidade out

Análise da Internacionalização

A IES iniciou a sua participação no Programa SOCRATES/ERASMUS, em 1996/1997, estendendo-se progressivamente a outros programas europeus, nomeadamente LEONARDO DA VINCI, TEMPUS/PHARE e TEMPUS/TACIS.

Desde logo, a IES tem vindo a aumentar a sua cooperação internacional com diversos protocolos e reuniões com membros de diversas Instituições de Ensino Superior estrangeiras, tendo em vista a promoção do mais variado tipo de atividades, nomeadamente, o intercâmbio de estudantes e professores e o desenvolvimento de projetos de investigação conjuntos.

Assim, como resultado da reestruturação ocorrida em junho de 2021, o novo gabinete de Mobilidade e Internacionalização, que iniciou funções em outubro do mesmo ano, já formalizou e mantém dezenas de protocolos.

Com o objetivo de melhor promover todo o potencial e a dinâmica deste novo gabinete de Mobilidade e Internacionalização, foi criado um site próprio para o efeito (<https://int-islagaia.pt/>), ferramenta de divulgação essencial. Neste momento, temos mais de 20 parcerias com instituições estrangeiras dispostos a receber estudantes do ciclo de estudos (<https://int-islagaia.pt/parcerias-de-mobilidade/>).

A IES também assinou um convénio com o INEP do governo brasileiro e, a partir de 2020-2021, os resultados do ENEM passam a ser aceites como mecanismo único de seleção de alunos brasileiros que se candidatam aos cursos da IES. Assim, na era da globalização profissional do mercado do trabalho, das oportunidades e dos laços que se mantêm também com os PALOPs, mantemo-nos convictos de que a internacionalização de estudantes e de professores enriquece a experiência da aprendizagem de todos.

Como apoio social/financeiro a conceder aos/as estudantes, a IES prevê benefícios educacionais decorrentes do Regulamento de Ação Social e dos Protocolos celebrados pela Entidade Instituidora. Neste Regulamento estão previstas diversas reduções nas propinas para estudantes oriundos/as dos PALOP, para estudantes e ex-estudantes e colaboradores/as da IES e respetivos familiares em 1º grau da linha direta. Estes descontos podem assumir percentagens de 10% até 40%. Ainda no decorrer do primeiro trimestre de 2020, desenvolvemos uma forte investida de promoção dos nossos cursos junto do Corpo Diplomático e Consular dos países da CPLP, atribuindo uma generosa oferta de bolsas de estudo assumidas pela IES, para além dos descontos de propinas já atrás referidos.

Contudo, são ainda poucos os estudantes que têm aderido. Neste sentido, passaremos a promover deslocações por períodos bem mais curtos, na esperança de que se consiga obter uma maior adesão. Não obstante, no ano letivo de 2021-2022 foram realizadas 4 mobilidades de formação ERASMUS por parte dos nossos docentes, na Polónia e na Macedónia do Norte.

Ao longo do ano letivo de 2021-2022, a IES recebeu a visita em mobilidades ERASMUS para ensino e formação de mais de 20 docentes e não docentes, provenientes da Polónia, da Turquia e da Macedónia do Norte.

XI - Investigação e Desenvolvimento

A IES devido à importância da Investigação, para além do reforço do contínuo investimento em recursos e a existência de um "Regulamento Interno de Apoio ao Pessoal Docente e de Investigação", destaca-se o facto de que 25% dos resultados a apurar em projetos de investigação, mestrados e cursos avançados são reinvestidos na investigação.

E ainda, desde que seja do interesse e em nome desta Instituição, esta IES apoia a produção científica de todos os seus docentes, suportando, pelo menos, os custos relativos à publicação de artigos científicos, inscrição em eventos científicos e apoio a docentes em doutoramento.

Centros de Investigação

Centros de Investigação	Classificação FCT	Docentes Associados (integrados e/ou colaboradores)
Centro de Estudos Organizacionais e Sociais do Politécnico do Porto (CEOS.PP)	Bom	Firmino Oliveira da Silva
Computação Cognitiva e Centrada nas Pessoas (COPELABS)	Bom	António Manuel Godinho Firmino Oliveira da Silva José Joaquim Moreira Jorge Manuel Pereira Duque
Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura	Muito Bom	Carla Mónica da Silva Santos
Laboratório de Inteligência Artificial e Ciência de Computadores (UACC)	Excelente	José Joaquim Moreira
Instituto de Sociologia da Universidade do Porto	Muito Bom	Hernani Neto
CISA - Centro de Investigação em Saúde e Ambiente	Fraco	
Centro Algoritmi	Muito Bom	Delfina Ramos

Projetos I&D: Nacionais e Internacionais

	Projeto/atividade	Data/Período	Participantes
Projetos finalizados	-2020-Plataforma Web de apoio me2you (http://me2you.pt/) Com o flagelo do COVID-19, o ISLA de Gaia e Santarém desenvolveram uma plataforma de apoio a todo o país, desenvolvida por docente e estudantes, para registo de voluntários, serviço oferecido de forma que alguém que necessite, o possa solicitar.	2020-2022	Docentes e estudantes
	-2020-Plataforma Web de NosDoVinho (http://nosdovinho.pt/) Desenvolvida, no âmbito da pandemia COVID-19, e em conjunto com docente e estudantes, trata-se de uma plataforma Web para o registo de produtores de vinhos e restaurantes, através da qual os primeiros possam oferecer vinhos aos segundos, mediante um sorteio.	2020-2022	Docentes e estudantes

Projetos em curso	ERASMUS - Entrepreneurial Generation (E_Generation) - Entrepreneurship Generation Projeto PT01-KA210-VET-000049223	Junho 2022 a Junho 2023	Docentes e estudantes das duas escolas (EST e ESG) em parceira com entidades da Romenia

Projetos a iniciar	POCH - Programa Operacional do Capital Humano: Engloba 8 projetos: - Rede de Cooperação e boas práticas nas IES - Sistema de Gestão de Estágios e Oferta de Emprego - Rede Social Alumni - Gestão de Carreiras - Sistema de Apoio à Definição de Percursos Formativos (UC e Microcredenciais) - Aplicação Web de Suporte ao Sistema de Tutoria - Blockchain and Digital Signature supporting remote assessment systems in a Higher Education Institutions scope - Sistema de recolha de Produção Científica - Criação de ambientes de formação híbrida e ativa	Junho de 2022 a outubro de 2023	Docentes e estudantes das duas escolas (EST e ESG)

Projetos a propor	Sistema Inteligente Automático de Registo de Assiduidade		Docentes e estudantes
	Sistema Online de Gestão de Aula Invertida (SOGAI)		Docentes e estudantes
	Plataforma Web de Gestão de Distribuição de Serviço Docente		Docentes e estudantes
	Plataforma Web de avaliação docente / funcionários		Docentes e estudantes
Outras atividades de Investigação			

Publicações

Publicações Próprias

Tipo de Publicação	Designação	Data Início	Periodicidade	
Revista técnico-científica	CESQUA ? Cadernos de Engenharia da Segurança, Qualidade e Ambiente	2018	Anual	

Publicações de Caracter Científico *

Tipo	
Resumos (ABSTRACTS) nacionais com revisão	• Prevention of Occupational Risks in a Construction Site Using BIM. Internati • Improving Occupational Health and Safety Data Integration Using Building Ii and Hygiene 2021. SPOSHO: Guimarães. • Integrating Occupational Health and Safety Data Digitally Using Building Infr Safety and Hygiene 2021. SPOSHO: Guimarães. • Real world lessons that can assist construction organisations in implementir Azenha et al. • BIM4OSH Observatory ? an exploratory justification (2022). WOS 11th Inter
Resumo (ABSTRACTS) internacionais com revisão	• Lessons from implementation of Key Technological Developments to improv World Building Congress 2022. Melbourne, Australia. • BIM for Occupational Safety and Health Management (2022). BIM Coordina

Livros e capítulos de livro (nacionais e internacionais)	• Guia de boas práticas de segurança e saúde para a fase de construção de Lisboa: Comissão Portuguesa de Túneis. Prevention of Occupational Risks al. (Ed.) • Improving Occupational Health and Safety Data Integration Using Building I Health III, Arezes et al. (Ed.) • Integrating Occupational Health and Safety Data Digitally Using Building Infr Health III, Arezes et al. (Ed.) • Emerging Technologies for Health, Safety and Wellbeing in Construction Inc • Lopes, S. F. S. F., Lousã, M. J. D., & Almeida, F. L. F. (2022). The Risks As Confidentiality, and Data Security for Modern Businesses. Estados Unidos: • Lopes, S. F. S. F., & Simões, J. (2022). The Gamification in Online Environr Multimedia in E-Learning. IGI Global. • Duque, J., Moreira, J.J., Costa, J. (2022). Data Mining to Support Decision-I Sustainable Systems. Lecture Notes in Networks and Systems, vol 578. Spr • Ribeiro, V., Santos, M. Criatividade: Guia de Sucesso para Estudantes do E • VILHENA, E., RAMOS, D., NETO, H.V., VILAÇA, C. (2021) Psychosocial W Environmental Safety and Health III. Studies in Systems, Decision and Cont • NETO, H.V., AREZES, P., BARKOKÉBAS JUNIOR, B. (2021). Cultural and M. Arezes et al. (eds.), Occupational and Environmental Safety and Health I https://doi.org/10.1007/978-3-030-89617-1_1 • NETO, H.V. (2022). Assessment of Psychosocial Risks at Work in Staff of C Studies in Systems, Decision and Control, vol 449. pp 333-342. Springer, D
Artigos (FULL PAPERS) em revistas internacionais com revisão	• Sousa, M; Arezes; P, Silva, F. Occupational exposure to incidental nanopart • Sousa, M.; Arezes, P.; Silva, F. Occupational Exposure to Ultrafine Particles Res. Public Health 2021, 18, 9788 • Silva, Francisco; Segurança e Saúde do Trabalho. Revista TÉCNICA #11, s • Silva, Francisco; Francisco, Víctor; Projeto STOP SARS-CoV-2 ? desenvolv página 25 a 27 • Silva, Francisco, Amianto em edifícios e instalações ? Segurança e Saúde c Palavras Comunicação Empresarial, março de 2022 • Lessons from implementation of Key Technological Developments to improv Environmental Science, 1101 • Riscos ocupacionais na construção de obras subterrâneas. Revista Segura • Segurança e saúde na utilização de explosivos em obras subterrâneas ? a j • A digitalização da prevenção de riscos profissionais. Revista DECIVIL (3), p • Duque, J.; Moreira, J.J.; and Costa, J. (2022). ?Data Mining to Support Deci 553-563. Selected Papers of WorldS4 2022, Volume 1. DOI: https://doi.org/ • Duque, J.; Godinho, A.; and Vasconcelos, J. (2022). ?Knowledge data extra Conference on Industry Sciences and Computer Science Innovation, v. 204, • Capela, S.; Pereira, V.; Duque, J.; and Filipe V. (2022). ?A deep learning m Conference on Industry Sciences and Computer Science Innovation, v. 204, • Duque, J.; Filipe, V.; Moreira, J. (2022). ?Fatores influenciadores do sucess International Conference on Information Technology & Systems). Indexaçã SpringerLink, ISSN: 1646-9895, pp. 268-284, RISTI, N.º E45, 10/2021 • Almeida, F., Simões, J., & Lopes, S. F. S. F. L. (2022). Exploring the Benefi

- Lopes, S. F. S. F., Simões, J.M.P., Lourenço, J.M., Morais, J. C. (2022). The Studies - De Gruyter
- Morais, J. C.; Simões, J.; Lourenço, J., & Lopes, S. F. S. F. (2022). Percepti EDaPECI 22 3 (2022): 63-77.
- Lopes, S. F. S. F. (2021). The importance of the ITIL framework in managing Engineering Research and Science 8 5 (2021): 292-296.
- Almeida, F., & Lopes, S. F. S. F.(2021). Covid-19 and Distance Assessment
- Gonçalves, H. I. M., Silva, F. O., (2022). "Cognitive Rehabilitation: A Compa Conference Proceedings of HCist 2022 - International Conference on Health
- Duque, J., A., Godinho, Silva, F. O., (2022). "Data Mining applied to Knowle
- Tender, M., Couto, J., Silva, F. O., Fuller, P., (2022). "BIM4OSH Observator WorkingOnSafety.net - WOS 2022, Olhão, Portugal, Springer
- Diasa, P., Silva, F. O., (2022). "Blockchain and Digital Signature supporting Conference Proceedings of ICITED 22 International Conference in Informat
- Tender, M., Fuller, P., Long, M., Couto, J., Damien, P., Chow, V., Silva, F. C improve occupational safety and health processes in a complex UK-based c Conference Series: Earth and Environmental Science, Volume 1101, W078:
- Costa, A., Silva, F. O., (2022). "Interaction Design for AI Systems: An orient Interaction, Optimization and Robotic Applications, IEEE Electronic ISBN:97
- Tender, M., Fuller, P., Long, M., Couto, J., Damien, P., Chow, V., Silva, F. C implementing BIM to improve the OSH processes" in Proceedings of 4º Con
- Guerra, M. J., Silva, F. O., (2021). "Digital Marketing Strategy: A Step-By-St on Marketing and Technologies, Marketing and Smart Technologies (pp.339
- Jorge Duque; António Godinho; José Vansconcelos, (2022), Data Mining to Trends in Systems, Security and Sustainability, London, United Kingdom, 24
- Jorge Duque; António Godinho; José Vansconcelos, (2022), Knowledge dat Conference on Industry Sciences and Computer Science Innovation, Edited 9-11 março
- Paul Fuller, Manuel Tender, João Couto, Reis Ricardo, Peter Demian Demie Neto, Francisco Reis (2022) The Impact of Technological Developments on 'Building Information Modelling', Escola de Engenharia da Universidade do I
- Costa, A., Silva, F. O., (2022). "Interaction Design for AI Systems: An orient Interaction, Optimization and Robotic Applications, IEEE Electronic ISBN:97
- Vaz, I., Freitas, M., Neto, H.V. (2021). LMERT, Fadiga e Stresse Laboral en Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, 2021, N.º 4, pp. 122-145
- Pereira, A., Freitas, M., Neto, H.V. (2022). Avaliação da Fadiga Laboral e de Mobiliário, In: CESQUA - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade
- Rocha, B., Freitas, M., Neto, H.V. (2022). Condições de Segurança e Saúde Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, 2022, N.º 5
- Duque, Jorge; Filipe, Vítor; Moreira, José Joaquim. "Fatores influenciadores apresentado em ICITS'22 - The 2022 International Conference on Informati
- J., Moreira, J.J., Costa, J. (2022). Problema da Distribuição do Serviço Doc
- Lange, R., Jerabek, I., & Dagnall, N. (in press). Do the 'Valentine's Day blue
- Lange, R., Jerabek, I., & Dagnall, N. (in press). Brief report: Testing the pop
- Lange, R., Caputo, G.B, Lynn, S.J., and Houran, J. (in press). Mirror- and E Consciousness: Theory, Research, and Practice.
- Lange, R., Houran, J., and Moran, Y. (2022). Assessing Consumer Enchantr at iSCSi - International Conference on Industry Sciences and Computer Sci
- Lange, R., & Houran, J. (2021). Replicable survey evidence for a 'psi-encha

- Lange, R., Houran, J., & Tracey, J. B. (2021). Many happy returns: Preliminary Research, advance online publication: <https://doi.org/10.1177/14673584211>
- Lange, R., Houran, J., and Moran, Y. (2021, in Press). Assessing Consumer Procedia Computer Science 00 (2021) xxx-xxx.
- Rense Lange, James Houran, Lorraine Sheridan, Neil Dagnall, Kenneth Drii parallels between subjective paranormal episodes and group-stalking accou
- Santos, M., Ribeiro, V. (2022, Julho). "Desenvolvimento de modelo pedagógico apresentada no 8º Congresso Nacional de Práticas Pedagógicas no Ensino
- NETO, Hernâni Veloso; AREZES, Pedro; BARKOKÉBAS JUNIOR, Beda (2) and climate for the Brazilian reality. International Journal of Occupational Sa
- NETO, Hernâni Veloso; AREZES, Pedro; BARKOKÉBAS JUNIOR, Beda. (2 company. Safety Science. No.144, 105471. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.20>
- MOREIRA, Marisa; NETO, Hernâni Veloso (2021) ? Incidência de fadiga, st serviços externos. International Journal on Working Conditions, No. 22. 58-7
- VIVIAN, João; NETO, Hernâni Veloso (2021). Condições psicossociais de tr Qualidade e Ambiente, No. 4, 1-19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6984942>
- MAIA, Marta; NETO, Hernâni Veloso (2021). Teletrabalho em contexto de P Qualidade e Ambiente, No. 4, 20-44. <https://doi.org/10.5281/zenodo.698498>
- FERREIRA, Júlia; NETO, Hernâni Veloso (2021). Exaustão e presentismo e Qualidade e Ambiente, No. 4, 45-60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.698500>
- GRANDE, Carla; NETO, Hernâni Veloso (2021). Condições psicossociais d Cesqua - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, N
- MAZZER, Liane; NETO, Hernâni Veloso (2021). Diagnóstico de fatores de r - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, No. 4, 83-
- NUNES, Marta; NETO, Hernâni Veloso (2021). Fadiga Laboral, Stress e Le: Cesqua - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, N
- VAZ, Ivo; FREITAS, Manuel; NETO, Hernâni Veloso (2021). LMERT, Fadiga: Cesqua - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, N
- MARTINS, André; NETO, Hernâni Veloso (2021). Fadiga Laboral e Sintoma Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, No. 4, 146?163. <https://doi.org/10.5281/zenodo.698498>
- PEREIRA, Rafaela; NETO, Hernâni Veloso (2022). Avaliação de desempen de Segurança Comportamental, N.º 15, 44-53. <https://www.segurancacomportamental.com/revistas/item/886-avaliacao-de-r>
- GONÇALVES, Patrícia; NETO, Hernâni Veloso (2022). Condições psicossoc internamento cirúrgico. Cesqua - Cadernos de Engenharia de Segurança, Q
- COELHO, Cristiana; NETO, Hernâni Veloso (2022). Condições psicossociai Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, No. 5, 25-4
- PEREIRA, Ana; FREITAS, Manuel; NETO, Hernâni Veloso (2022). Avaliação numa Indústria de Mobiliário. Cesqua - Cadernos de Engenharia de Segura
- CARVALHO, Ana Luísa; NETO, Hernâni Veloso (2022). Stresse e exaustão Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente, No. 5, 64-80, <https://doi.org/10.5281/zenodo.698498>
- CASTRO, Iolanda; NETO, Hernâni Veloso (2022). Condições psicossociais Segurança, Qualidade e Ambiente, No. 5, 81-101, <https://doi.org/10.5281/zenodo.698498>
- CÉU, Ana; NETO, Hernâni Veloso (2022). Avaliação de riscos psicossociais de Segurança, Qualidade e Ambiente, No. 5, 102-124, <https://doi.org/10.5281/zenodo.698498>
- ROCHA, Beatriz; FREITAS, Manuel; NETO, Hernâni Veloso (2022). Condiç Trabalho. Cesqua - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ai

	• NETO, Hernâni Veloso; AREZES, Pedro; BARKOKÉBAS JUNIOR, Beda. (2022). Resíduos e higienização do espaço público. In P. Arezes et al. (Ed.). <i>Internacional de Segurança e Saúde</i>. Guimarães: SPOSHO. • Seabra, L., Fernandes, M., Neto, H.V., & Barqueira, A. (2022). Stress ocupacional e segurança, VDS: Leiria. • OLIVEIRA, Vívian Carlech Melo; NETO, Hernâni Veloso; SILVA, Karla Rona. (2022). Covid-19 em uma unidade de cuidados intensivos de Lisboa/Portugal. In: II Simpósio de Investigação do ISLA, 24/11/2022. <https://www.doity.com.br/anais/seminario-do-ppgss/trabalho/222848> • An Introduction to History and Culture of the Way of Saint James: the Portuguese Way • Journalistic, Advertising and Political Message in the Digital Age • The Importance of Public Communication Campaigns for the Disclosure of World Heritage • The Importance of Communication for the Disclosure of World Heritage • Journalistic, Advertising and Political Message in the Digital Age
Outros: Apresentações orais ou posters em encontros científicos Nacionais ou Internacionais	• Rocha, B., Freitas, M., Neto, H.V. (2022). Condições de Segurança e Saúde no Trabalho. Dia da Ciência 2022, ISLA-IPGT. • Teixeira, A.R., Santos, M., Vaz, P. Barbosa, S., Moura, T., Rolino, T., Alcain. (2022). Experiência de cocriação? apresentado no VI Encontro de Práticas em Educação • Silva, Albina & Neto, Hernâni Veloso (2022). Condições Psicossociais de Trabalho. Dia da Ciência, 24/11/2022, Auditório do ISLA ? Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia. • "Moraes, Ana & Neto, Hernâni Veloso (2022). Condições Psicossociais dos Trabalhadores da Área de Pediatria em Contexto de Internamento Hospitalar, 1º Simpósio de Gestão e Tecnologia." • Rocha, Beatriz, Freitas, Manuel & Neto, Hernâni Veloso (2022). Condições de Trabalho, 1º Simpósio de Investigação do ISLA, Dia da Ciência, 24/11/2022
Outros: Apresentações orais por convite	• Comunicação em evento » NETO, Hernâni Veloso (2021). Riscos Psicossociais no Trabalho. Dts Group, 28 de abril. • Comunicação em evento » NETO, Hernâni Veloso (2021). Avaliação das condições de trabalho. SGS, 20 de abril. • Comunicação em evento » NETO, Hernâni Veloso (2021). Novos e velhos desafios da segurança. M&M Protek, Joane ? V.N. Fami • Conferência Construimos Segurança. M&M Protek, Joane ? V.N. Fami
Outros: Relatórios Técnicos	
Outros: Organização de Conferências, Workshops, Ciclos de Palestras,	• Lange, R. (2022). Using machine learning to integrate different data sources. Psychometrics Seminar, July 2, 2022. Selangor, Malaysia. • Lange, R., Serra, S., Alcoforado, L., Lopes, C. & Moran, Y. (2022). ?Enchança da educação? apresentada no II Congresso Internacional de Educação Empreendedora e • Atos e retratos do Envelhecimento

* não foi possível obter dados de todos os docentes...

Análise Investigação e Desenvolvimento

A Escola incentiva fortemente todos os seus docentes a integrar unidades de investigação das suas áreas científicas, e que sejam devidamente reconhecidas pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) Todas estas medidas foram já tomadas há algum tempo e, felizmente, tem-se registado um incremento do envolvimento e produção técnico-científica da Escola.

Os docentes dos ciclos de estudos, focam a sua investigação essencialmente, em sistemas de elearning, metodologias ativas e sistemas de informação inteligentes baseados na web, comunicação, design, segurança e higiene no trabalho.

Os principais centros de Investigação, na área do ciclo de estudos, em que os docentes desenvolvem a sua atividade científica, são:

- CEPESE - Centro de Estudos da População, Economia e Sociedade
- Centro de Investigação do ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia
- COPELABS - Centro de Investigação em Computação Centrada nas Pessoas e Cognição
- LIACC - Laboratório de Inteligência Artificial e Ciência de Computadores
- Instituto de Investigação em Design, Media e Cultura
- Centro Algoritmi
- Instituto de Sociologia da Universidade do Porto
- CISA - Centro de Investigação em Saúde e Ambiente

Nos últimos 2 anos, temos a seguinte produção científica, do corpo docente da Escola Superior de Tecnologia*

Artigo em conferência: 5
Artigo em conferência - SCOPUS/WOS(ISI): 22
Artigo em Jornal: 25
Artigo em Jornal - SCOPUS/WOS(ISI): 9
Artigo em Revista (sem revisão): 3
Capítulo de Livro: 10
Conference paper - SCOPUS/WOS(ISI) : 1
Documento de Trabalho (Working Paper): 1
Edição de n.º de Jornal ou Revista: 13
Journal article: 7
Livro: 1
Manual Técnico (publicado online) : 1
Poster em conferência: 5
Prefácio / Posfácio : 1
Resumo em Conferência: 7
Working Paper: 2

* não foi possível obter dados de todos os docentes...

XII - Ligação à Comunidade

Parcerias e Colaborações UO / Empresas ;Outras Organizações

Tipo (Protocolo, Acordo...)	Entidades Envolvidas	Âmbito (estágios, investigação, outros)	Duração
Protocolo	SISQUAL	Estágios e Investigação	---
Protocolo	ITcenter	Estágios e Investigação	---
Protocolo	Trust Saúde	Estágios e Investigação	---
Protocolo	CELFOCUS	Estágios e Investigação	---
Protocolo	NoniusSoft	Estágios e Investigação	---
Protocolo	Claranet	Estágios e Investigação	---
Protocolo	LOBA	Estágios e Investigação	---
Protocolo	Lipor	Estágios	---
Protocolo	COTESI	Estágios	---
Protocolo	WEMAKE	Estágios	---

Prestação de Serviços Externos

Tipo de Prestação	Entidades Envolvidas	Âmbito	Volume Faturação
Auditoria de Segurança Informática	Cavalinho SA		
Auditoria de segurança informática	CONDURIL SA		
Formação de proteção de dados	Júlio Teixeira SA		
Formação de proteção de dados	Quinta do Lago Farmácias		

Outras Atividades de Ligação à Comunidade

Atividade	Entidades Envolvidas	Âmbito	Responsáveis
Organização da feira de Estágios e emprego	Empresas externas convidadas	Interação entre estudantes e entidades empregadoras	EST + ESG
Workshops	Empresas externas	Interação entre estudantes e entidades empregadoras	

Análise Ligação à Comunidade

A ligação à comunidade tem vindo a ser reforçada, desde a criação do CESPE - Centro de Serviços e Projetos ao Exterior, com departamentos temáticos para prestação de serviços ao exterior, como por exemplo: Consultoria de Sistemas e Redes, Informática e multimédia, Desenvolvimento de sistemas Web/Apps. Elencamos alguns exemplos recentes de ligação à comunidade:

- 2020-2022 - Plataforma Web de apoio me2you (<http://me2you.pt/>)

- Com o flagelo do COVID-19, o ISLA de Gaia e Santarém desenvolveram uma plataforma de apoio a todo o país, desenvolvida por docente e estudantes, para registo de voluntários, serviço oferecido de forma que alguém que necessite, o possa solicitar.

2020-2022 - Plataforma Web de NosDoVinho (<http://nosdovinho.pt/>)

- Desenvolvida, no âmbito da pandemia COVID-19, e em conjunto com docente e estudantes, trata-se de uma plataforma Web para o registo de produtores de vinhos e restaurantes, através da qual os primeiros possam oferecer vinhos aos segundos, mediante um sorteio.

Organização de vários seminários temáticos, como por exemplo:

- Robótica
- Internet das Coisas
- Workshops de metodologias ativas
- Organização de seminários alusivos ao dia da usabilidade e dia da Internet
- Organização de workshops, exemplo: Como usar o tablet na aprendizagem e Sistemas de Gestão de Conteúdos
- Participação na Feira de Estágios desde 2017

XIII - Análise SWOT

Pontos Fortes

- Oferta formativa com cursos adequados ao posicionamento estratégico do ISLA, dado o carácter técnico dos cursos;
- Capacidade de integrar rapidamente tecnologias emergentes nos programas das UCs
- Oferta formativa integrada em quase todas as áreas fundamentais da Escola:
 - Curso TeSP:
 - Comunicação Digital
 - Desenvolvimento para a Web e Dispositivos Móveis
 - Desenvolvimento de Produtos Multimédia
 - Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança
 - Marketing Digital e Comércio Eletrónico
 - Redes e Sistemas Informáticas
 - Licenciaturas:
 - Engenharia Informática
 - Engenharia da Segurança do Trabalho
 - Informática para Comércio Eletrónico
 - Pós-Graduação:
 - Analytics e Data Science Empresarial
 - Cibersegurança
 - Redes Cisco Networking
 - Sistemas Integrados de Gestão ? Qualidade, Ambiente e Segurança
 - Técnico Superior de Segurança e Higiene do Trabalho
 - Mestrados:
 - Engenharia de Tecnologias e Sistemas Web
 - Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho
- Integração do curso CCNA da academia Cisco nas UCs de Redes
- Forte ligação às entidades empregadoras, dispondo de um leque alargado de protocolos que podem permitir o acesso dos estudantes a contextos organizacionais concretos para estágios, realização dos trabalhos empíricos e 1º emprego
- Proximidade na relação docente/estudante, reforçada pelo envolvimento dos docentes no "Sistema de Tutoria", como apoio à Provedora do Estudante
- Experiência académica, profissional e técnica dos docentes
- Partilha resultante da experiência profissional dos estudantes Horário laboral e pós-laboral
- Reduzida dimensão da escola potência maior flexibilidade e implementação de um modelo de governação
- Excelente localização da instituição
- Relação e proximidade Professor/Estudante
- Corpo docente jovem e empenhado

Pontos Fracos

- Heterogeneidade dos estudantes à entrada, em termos de preparação e conhecimentos de base;
- Parte dos novos estudantes, essencialmente os que ingressam via regime maiores de 23, entram no ensino superior depois de estarem um longo período sem estudar (dificuldade e adaptação);
- A produção científica aplicada nas áreas fundamentais dos cursos ainda é reduzida, mas tem crescido;
- Insuficiente prestação de serviços externos no meio empresarial, mas tem crescido.

Oportunidades

- Oferta formativa com cursos de base tecnológica/laboratorial com elevada taxa de empregabilidade em Portugal;
- Cursos recentes na escola;
- Erasmus+ e Portugal 2020 que podem potenciar o acesso a projetos e financiamento para processos de I&D;
- Cursos com múltiplas saídas profissionais;
- Alargamento da rede internacional de parceiros;
- Aposta do governo no incremento generalizado do nível de qualificação da população portuguesa especialmente nas tecnologias de informação;
- Internacionalização dos cursos potenciada pela nova legislação sobre o estudante internacional;
- A alteração do estatuto jurídico do ISLA para Instituto Politécnico e criação da unidade orgânica de investigação poderá, incrementar o nível e a qualidade da produção científica da instituição, abrindo ainda portas para uma melhor integração com o meio envolvente à Escola;
- Inserção numa região de elevada dinâmica empresarial e populacional do país como catalisador do incremento da empregabilidade dos estudantes;
- Oferta de serviços de consultoria e desenvolvimento de projetos junto da comunidade;
- Melhoria do clima económico em Portugal, com diminuição dos níveis de desemprego e aumento dos rendimentos disponíveis, fomentando o investimento individual e organizacional na qualificação profissional.

Constrangimentos

- As taxas de desistência, por vários motivos, de conciliação de carga horária, por dificuldade em acompanhar a exigência dos conteúdos, ou por dificuldades económicas
- Procura do curso muito dependente da positividade dos ciclos económicos
- Decréscimo do número de estudantes, aliado ao incremento do número de vagas no ensino superior público
- Base de recrutamento de novos estudantes limitada, em comparação com as instituições públicas, principalmente focalizada no regime de maiores de 23 anos e detentores de curso Técnico Superior Profissional
- Estudantes maiores de 23 anos têm em matemática bases de conhecimentos fundamentais mais frágeis, dificultando um percurso de sucesso no curso

XIV - Propostas de melhoria a implementar

Área de Análise	Meta	Ação de Melhoria	Prioridade			Indicador de Implementação	Tempo de implementação
			Alta	Média	Baixa		

Organização do Ciclo de estudos	Estabilizar a oferta formativa	Submeter um novo curso de 1ª ciclo em "Comunicação Digital e Tecnológica" e outro em "Multimédia" Rejustar os cursos TeSP, alinhando com as atuais licenciaturas	X			Acreditação pela A3ES	1 ano letivo
Procura	Preenchimento de todas as vagas disponibilizadas	Campanhas direcionadas	X			Quantidade de estudantes	1 ano
Estudantes	Manter a taxa de participação na resposta aos inqueritos, acima dos 90%		X			Nº questionários respondidos	1 ano
Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados	Adoptar metodologias ativas			X		Nº de UCs com implementação das metodologias ativas	2 anos
Recursos Humanos	70% dos docentes com Doutoramento ou Título de Especialista	Manter Incentivos à obtenção do Doutoramento e Título de Especialista	X			Nº de docentes com Doutoramento ou Título de Especialista	1 ano
Recursos Materiais	Criar um estúdio Multimédia		X			Instalação do estúdio	1 ano

Signature Not
Verified

Digitally signed by
ulusofona.pt
Date: 2023.09.27
16:12:46 WET

Reason: Assinatura de
Documentos
Location: ES00a

Internacionalização	Ter com regularidade estudantes e docentes em mobilidade (in / out)	Acções de promoção da mobilidade de docentes e estudantes	X			Nº de docentes e estudantes em mobilidade	1 ano
Investigação e Desenvolvimento	Aumento de nº de publicações científicas	Propor projetos de investigação que potenciem a publicação	X			Nº de publicações científicas	1 ano
Ligação à Comunidade	Tronar mais efetiva e regular a participação dos estudantes e docentes em projetos	Angariar / propor projetos	X			Nº de projetos	1 ano

ANEXO S – Manual de Apoio ao SIGQ



MANUAL DE APOIO AO SIGQ

Título:

MANUAL DE APOIO AO SIGQ

Editor:

ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

Rua Diogo de Macedo, nº 192

4400-107 Vila Nova de Gaia | Portugal

Tel.: (+351) 22 377 29 80 (Chamada para a rede fixa nacional)

www.islagaia.pt | info@islagaia.pt

Índice

INTRODUÇÃO.....	1
ESTRUTURA DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ	2
ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ.....	3
REVISÕES E APROVAÇÃO	4
ISLA – INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA	5
1. POLÍTICA DA QUALIDADE	16
1.1. ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE.....	16
1.2. RESPONSABILIDADES DOS DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS NOS PROCESSOS DE GARANTIA DA QUALIDADE	17
1.3. ENVOLVIMENTO DOS ESTUDANTES E DEMAIS PARCEIROS (INTERNOS E EXTERNOS) NOS PROCESSOS DE GARANTIA DE QUALIDADE	19
1.4. FORMAS DE ASSEGURAR A INTEGRIDADE ACADÉMICA, A VIGILÂNCIA CONTRA A FRAUDE ACADÉMICA E CONTRA A INTOLERÂNCIA OU DISCRIMINAÇÃO	20
1.5. IMPLEMENTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE	22
2. CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA.....	24
2.1. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS CONFERENTE DE GRAU	24
2.2. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS NÃO CONFERENTE DE GRAU	28
Criação de Novos Ciclos de Estudo - TESP.....	28
Criação de Novos Ciclos de Estudo – Pós-Graduações	29
3. ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADOS NO ESTUDANTE	30
3.1. ESTATUTOS ESPECIAIS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES.....	31
Estudantes com necessidades educativas especiais.....	31
3.2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	32
Provedor(a) do Estudante	32
3.3. AVALIAÇÃO DOS ESTUDANTES.....	33
4. ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO	34

4.1.	REGULAMENTOS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES	34
4.2.	POLÍTICAS DE ACESSO.....	34
	Formação Conferente de Grau.....	35
	Formação Não Conferente de Grau	35
4.3.	MONITORIZAÇÃO DA PROGRESSÃO DOS ESTUDANTES.....	36
4.4.	RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO	38
5.	MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS.....	39
5.1.	AVALIAÇÃO PEDAGÓGICA DAS UNIDADES CURRICULARES.....	39
5.2.	RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR.....	41
5.3.	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO (RAC)	42
5.4.	AVALIAÇÃO EXTERNA.....	44
5.5.	PROCEDIMENTOS DE ALTERAÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDO	45
	Formação Conferente de Grau	45
	Formação não conferente de Grau (TESP).....	45
	Formação não conferente de Grau (Pós-Graduações)	46
5.6.	PROCEDIMENTOS DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DE CICLO DE ESTUDOS.....	47
6.	INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	48
6.1.	INSTITUCIONALIZAÇÃO E GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO	48
6.2.	LINHAS DE INVESTIGAÇÃO	48
6.3.	INCENTIVOS À PRODUÇÃO CIENTÍFICA.....	49
6.4.	ARTICULAÇÃO ENTRE O ENSINO E A INVESTIGAÇÃO	50
6.5.	MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA	50
7.	COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE	51
7.1.	GESTÃO DE PROTOCOLOS	51
7.2.	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO EXTERIOR	51
7.3.	AÇÃO SOCIAL, ARTÍSTICA E CULTURAL AO EXTERIOR	52
7.4.	CONTRIBUTO PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL E CULTURAL	52
7.5.	POLÍTICAS DE CAPTAÇÃO DE RECEITAS PRÓPRIAS.....	53

8. INTERNACIONALIZAÇÃO	54
8.1. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO INTERNACIONAIS	54
Estatuto do Estudante Internacional (EEI)	55
8.2. MOBILIDADE DE ESTUDANTES, DOCENTES E COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS	55
8.3. PROJETOS INTERNACIONAIS	56
8.4. MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E MELHORIA	56
9. RECURSOS HUMANOS	57
9.1. RECRUTAMENTO	59
Pessoal Docente	59
Pessoal não Docente	59
9.2. DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E FORMAÇÃO	59
9.3. RESULTADOS DA ATUAÇÃO DOS DOCENTES E DE PESSOAL NÃO DOCENTE	60
Pessoal Docente	60
Pessoal Não Docente	61
10. RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS	62
10.1. RECURSOS DISPONÍVEIS	62
10.2. SERVIÇOS DE APOIO	63
Serviços Académicos e Administrativos	63
Centro de Informática e Multimédia	63
Biblioteca	64
Ação Social	64
Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade	65
Infraestruturas e recursos de apoio aos estudantes com necessidades educativas especiais (NEE)	66
10.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA	66
11. GESTÃO DA INFORMAÇÃO	68
12. INFORMAÇÃO PÚBLICA	71

	Gabinete de Comunicação e Marketing.....	73
13.	CARACTER CÍCLICO DA GARANTIA EXTERNA DA QUALIDADE	74

LISTA DE SIGLAS

A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CAQ	Comissão de Avaliação e Qualidade
CC	Conselho Científico
CD	Centro de Documentação
CE	Ciclos de Estudos
CESPE	Centro de Serviços e Projetos ao Exterior
CG	Conselho Geral
CI	Centro de Investigação
CIM	Centro de Informática e Multimédia
CP	Conselho Pedagógico
CTC	Conselho Técnico-Científico
CTeSP	Curso Técnico Superior Profissional
DGES	Direção Geral do Ensino Superior
DR	Diário da República
ECTS	Sistema Europeu de Transferência e acumulação de créditos
ESG	Escola Superior de Gestão
EST	Escola Superior de Tecnologia
ETI	Equivalente a tempo integral
FUC	Ficha de Unidade Curricular
GLT	Gabinete de Línguas e Tradução
MIN	Mobilidade e Internacionalização
IBA Gaia	ISLA Business Academy
IES	Instituições de Ensino Superior
ISLA-IPGT	ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia
NCE	Novo Ciclo de Estudos
NEE	Necessidades educativas especiais
RAC	Relatório Anual de Ciclos de Estudo
RECIL	Repositório Científico Lusófona
RJGDES	Regime Jurídico dos graus e diplomas do Ensino Superior
RUC	Relatório de Unidade Curricular
SAA	Serviços Académicos e Administrativos
SIGQ-ISLA	Sistema Interno de Gestão da Qualidade do ISLA-IPGT
UC	Unidade Curricular
UNIFOR	Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços
UO	Unidade Orgânica

INTRODUÇÃO

O Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGQ-ISLA) do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA-IPGT) orienta-se pelas indicações fornecidas pelos padrões internacionais e demais determinações constantes do regime jurídico nacional.

Os padrões europeus para a qualidade no ensino superior estabelecem que as instituições deverão dispor de uma política e procedimentos para a garantia e gestão da qualidade, designadamente dos seus programas e graus, e que, para o efeito, deverão desenvolver e implementar uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade. Estabelecem ainda que a estratégia política e procedimentos referidos deverão ter um estatuto formal, estar publicamente disponíveis e prever um papel relevante para os(as) estudantes e demais parceiros.

Nas orientações associadas aos padrões internacionais é recomendado que a declaração de política institucional para a qualidade inclua, nomeadamente, a estratégia institucional para a qualidade e os padrões de qualidade, a organização do sistema de garantia e gestão da qualidade, as responsabilidades das Unidades Orgânicas (UO) e de pessoas na garantia e gestão da qualidade, incluindo os(as) estudantes, e as formas de implementação, monitorização e revisão da política para a qualidade.

ESTRUTURA DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ

O Manual de Apoio ao SIGQ define a organização e funcionamento do SIGQ-ISLA, particularmente no que respeita à articulação da Instituição com a política da qualidade, competências dos órgãos internos envolvidos na enunciação, validação, implementação e melhoria das orientações normativas e dos meios de garantia e gestão da qualidade, definindo quais os processos, procedimentos e restante documentação necessários à implementação, manutenção e melhoria do sistema de gestão da qualidade nas atividades e práticas organizacionais.

O presente Manual de Apoio ao SIGQ-ISLA aborda e desenvolve os seguintes aspetos:

- a) A política, missão e objetivos do ISLA-IPGT, tais como no Plano Estratégico da Instituição, e as linhas gerais da estratégia para a qualidade;
- b) Uma breve apresentação do modelo orgânico do ISLA-IPGT, em termos da sua estrutura organizacional, competências dos órgãos de direção e gestão, e natureza e áreas de intervenção dos serviços;
- c) A organização do SIGQ-ISLA, no que respeita ao âmbito e objetivos do sistema, às estruturas de coordenação estratégica e operacional do sistema e aos níveis de responsabilidade no domínio específico da qualidade e da garantia e gestão da qualidade;
- d) As metodologias de monitorização, avaliação e retroação para a melhoria contínua, discriminadas pelas diferentes áreas de análise;
- e) A interface do SIGQ-ISLA com a gestão estratégica da Instituição;
- f) A monitorização, avaliação e desenvolvimento contínuo do SIGQ-ISLA.

ENQUADRAMENTO DO MANUAL DE APOIO AO SIGQ

O presente Manual enquadra-se, entre outras, no âmbito das recomendações e exigências legais constantes das seguintes publicações e diplomas legais:

- a) Auditoria dos Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior – Manual para o Processo de Auditoria, V. 1.2. (2016). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- b) Decreto-lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior;
- c) Decreto-Lei n.º 133/2019, de 3 de setembro, aprova o Regime Jurídico do ensino superior ministrado a distância;
- d) Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior;
- e) Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto – Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior;
- f) Norma NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos;
- g) Referenciais para os Sistemas Internos de Garantia da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior (versão de outubro de 2016, adaptada aos ESG 2015). (2016). Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, Lisboa;
- h) Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium;

REVISÕES E APROVAÇÃO

Com o objetivo de criar as condições para a definição e operacionalização de uma política institucional para a Qualidade no ISLA-IPGT, procedeu-se à elaboração do Manual de Apoio ao SIGQ como documento suporte ao SIGQ-ISLA.

Considerando que constitui requisito para candidatura ao processo de Acreditação do SIGQ pela A3ES que o Manual da Qualidade tenha, pelo menos 2 anos de aplicação de aplicação, e que o desenvolvimento interno do ISLA-IPGT exige a melhoria permanente de procedimentos, optou-se por criar normativos complementares ao Manual da Qualidade que, sem desvirtuarem os princípios e procedimentos aí definidos, como, por exemplo, este Manual de Apoio ao SIGQ.

Este manual encontram-se em constante revisão e atualização de modo a contemplar toda a informação atualizada da organização.

ISLA – INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

O Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa, fundado em 1962, foi a primeira instituição privada de Ensino Superior Universitário em Portugal.

Beneficiando de mais de cinco décadas de experiência, saber e prestígio, surgiram as Instituições de Santarém (1984), Bragança (1985), Vila Nova de Gaia (1989) e Leiria (1990), obtendo do Ministério da tutela as necessárias autorizações e o reconhecimento de interesse público, o que determinou as suas integrações no sistema educativo português.

Sempre inovador em diversas áreas de ensino, o Grupo UNISLA foi criando novos cursos ajustados às reais necessidades do mercado, preenchendo lacunas do sistema de Ensino Superior em Portugal e impulsionando o crescimento do Ensino Superior em geral.

Como consequência de alterações estatutárias, ocorridas em 2000, o Grupo UNISLA passou a englobar apenas três das Instituições do Ensino Superior Universitário: ISLA Santarém, ISLA Leiria e ISLA.

Mais tarde, em novembro de 2011, o Grupo UNISLA passou a integrar o Grupo COFAC, o maior grupo de Ensino Superior particular português, com escolas na grande maioria de países de expressão lusófona.

Entretanto, na sequência desta integração, em 2013, o ISLA alterou a sua natureza jurídica, com passagem a Instituto Politécnico, passando então a designar-se ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (ISLA-IPGT).

O ISLA-IPGT é composto por três UO's e uma unidade autónoma:

- a) Escola Superior de Gestão (ESG);
- b) Escola Superior de Tecnologia (EST),
- c) Centro de Investigação (CI);
- d) Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços (UNIFOR).

As Escolas Superiores são, de acordo com o respetivo regulamento, respetivamente, “uma organização permanente que assegura o ensino, a investigação e outros serviços especializados, agrupando ciclos de estudos (CE) com interesses científicos e pedagógicos afins”.

O CI, com base nos estatutos próprios, “tem por finalidade desenvolver a investigação nas diferentes áreas do saber, assumindo-se como uma estrutura organizativa de coordenação e apoio aos projetos de investigação desenvolvidos na unidade”.

VISÃO

Ser líder no ensino superior politécnico em Portugal, ampliando e aprofundando o legado do conhecimento humano e passar os benefícios desse conhecimento para os outros. Ser competitivo, ser intensivo no conhecimento aplicado e colocar o(a) estudante no centro de aprendizagem, tendo em consideração as responsabilidades económicas, sociais e culturais da Instituição numa perspetiva local e regional, sem esquecer ainda os outros mercados em que intervém.

MISSÃO

A missão do ISLA-IPGT passa por desenvolver um ensino baseado na aquisição de competências, participando ativamente no sistema nacional de ensino; na promoção da investigação científica e tecnológica através da participação em redes internacionais de formação de ensino superior e de investigação. Para além disso, apostar na prestação de serviços à comunidade, numa perspetiva de valorização recíproca e racional que permita o aproveitamento máximo de todos os recursos e na cooperação internacional, promovendo a mobilidade internacional da comunidade académica.

VALORES

Com o propósito de cumprir a visão da Instituição e satisfazer as necessidades dos(as) seus(suas) estudantes, o ISLA-IPGT assume como valores institucionais:

Qualidade: Atividade de ensino e aprendizagem e de investigação do ISLA-IPGT tem como foco as expectativas e necessidades dos(as) Estudantes e demais Partes Interessadas, com o objetivo de trabalhar ativamente, com consciência e ambição e com base na autoavaliação, procurando a excelência.

Inovação: Promove, continuamente, novas ideias, aproveitando-as para desenvolver novos processos, metodologias pedagógicas, sistemas, produtos ou serviços. Incentiva a criatividade e a aplicação de soluções inovadoras, tanto nos processos de ensino e aprendizagem como nos processos administrativos e financeiros, de modo a atingir e superar os objetivos estratégicos do ISLA-IPGT.

Responsabilidade: O ISLA-IPGT assume um comportamento íntegro, ético, honesto e transparente no relacionamento com os(as) Estudantes e demais Partes Interessadas, respeitando a confidencialidade dos dados pessoais e profissionais inerentes a todo o processo de ensino e investigação.

Espírito crítico e cooperativo: O ISLA-IPGT promove um clima de comunicação aberta, honesta e direta, permitindo a cooperação entre colaboradores, através da partilha de informação e conhecimento, de modo a desenvolver soluções e estratégias mais adequadas à realidade da Instituição e, deste modo estimula o espírito crítico, implementando um ambiente de trabalho saudável e positivo.

PRINCÍPIOS PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

O ISLA-IPGT assumiu um compromisso institucional com a qualidade e a gestão da qualidade como vetor fundamental do seu desenvolvimento. O compromisso encontra-se consagrado nos próprios estatutos da Instituição.

O ISLA-IPGT estabelece como princípios de Gestão da Qualidade da Instituição, nomeadamente:

Foco no cliente

O ISLA-IPGT, como Instituição de ensino superior com uma missão de especial relevância na sociedade, depende dos(as) seus(suas) estudantes, docentes, colaboradores, empresas, comunidade envolvente, entre outros, e, conseqüentemente, deverá desenvolver esforços na compreensão das suas necessidades, atuais e futuras, procurando satisfazer os seus requisitos e exceder as suas expectativas.

Liderança

Os órgãos de gestão do ISLA-IPGT estabelecem a finalidade e a orientação da organização. Neste sentido, é importante que criem e mantenham um ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas de modo a possibilitar que se atinjam os objetivos da organização.

Comprometimento das pessoas

As pessoas, em todos os níveis, são a essência da Instituição e o seu comprometimento permite que as suas aptidões sejam utilizadas em benefício da Instituição.

Abordagem por Processos

Um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as atividades e os recursos associados são geridos como um processo.

Melhoria

O ISLA-IPGT assume como objetivo permanente a melhoria contínua do desempenho global das atividades da Instituição.

Tomada de decisões baseada em evidências

ORGANIZAÇÃO DO SIGQ-ISLA

O SIGQ-ISLA tem como objeto as diversas dimensões da missão institucional, abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pela Instituição.

Na sua dupla dimensão de apoio ao planeamento estratégico e promoção contínua da qualidade e de informação e prestação de contas à comunidade, tem por finalidade promover a definição e documentação dos elementos estruturantes, visando a implementação da política para a qualidade, a saber:

- a) A estratégia institucional e os padrões para a qualidade;
- b) As responsabilidades dos diferentes órgãos e níveis de gestão nos processos de gestão da qualidade;
- c) Os processos de monitorização, controlo, reflexão e posterior intervenção, com vista à melhoria contínua;
- d) As formas de participação dos estudantes, pessoal docente, investigador e parceiros externos;
- e) A organização e melhoria contínua dos sistemas e o modo de monitorização e revisão da política da qualidade.

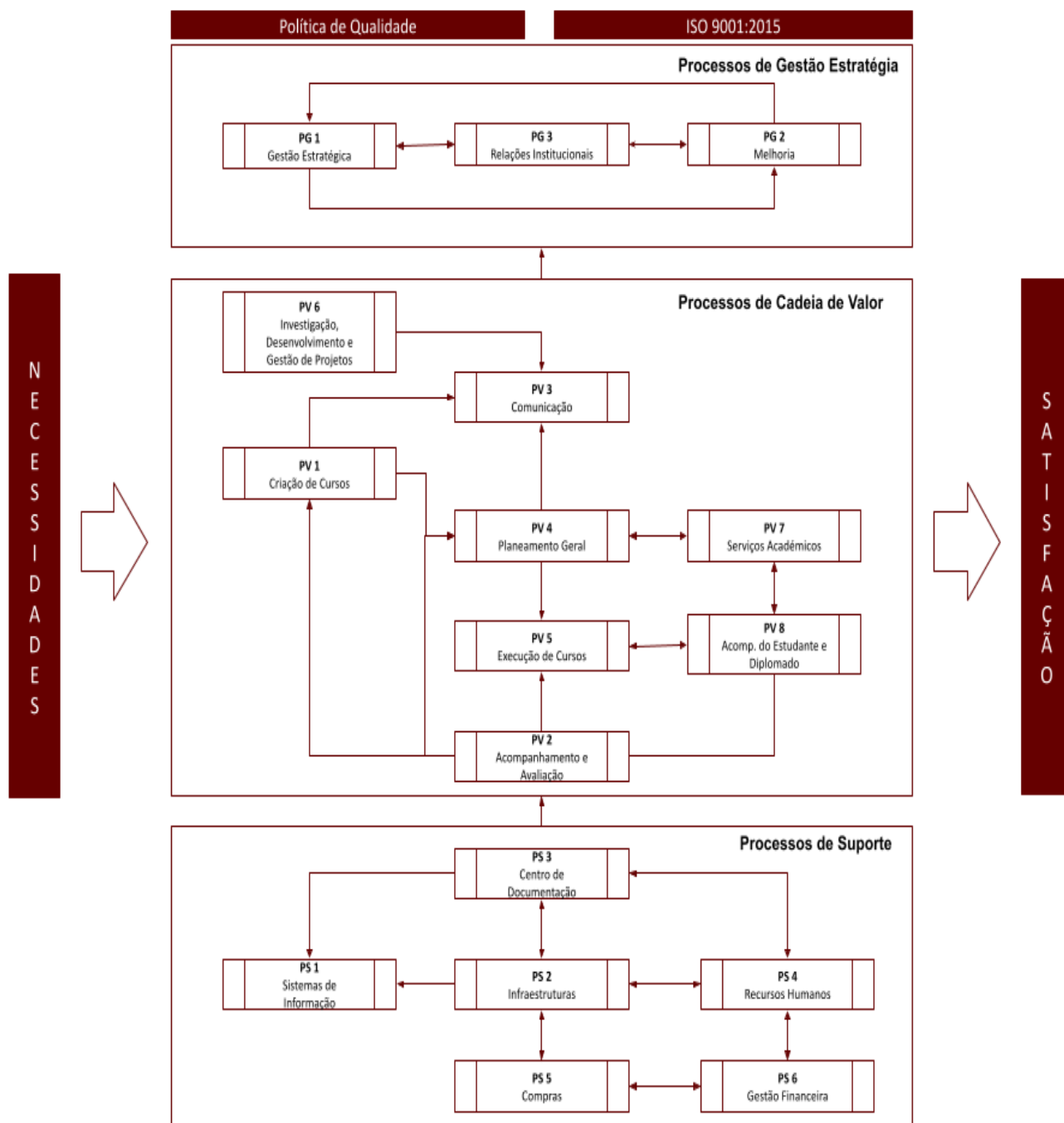
Conforme já referido, o SIGQ-ISLA baseia-se nas recomendações da A3ES, tem em consideração os *European Standards and Guidelines for Quality Assurance* e ainda os princípios e normativos expressos na ISO 9001, e integra os valores e cultura da qualidade desenvolvidos ao longo da história do ISLA-IPGT.

A coordenação funcional é assegurada pela CAQ à qual cabe, especificamente:

- a) Assegurar o apoio técnico e administrativo ao funcionamento dos órgãos do SIGQ-ISLA;
- b) Gerir o processo de concretização da gestão da qualidade e da autoavaliação;
- c) Gerir a recolha, sistematização e análise da informação sobre a qualidade;
- d) Gerir a articulação do SIGQ-ISLA com os serviços, unidades e estruturas do ISLA-IPGT;
- e) Gerir a articulação do SIGQ-ISLA com as entidades externas relacionadas com a gestão da qualidade;
- f) Apoiar as UO's na realização de processos de autoavaliação;
- g) Preparar o relatório de autoavaliação institucional;
- h) Assegurar a atualização permanente dos indicadores e informação sobre o SIGQ-ISLA;
- i) Propor revisões ao Manual de Apoio ao SIGQ.

ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS

O SIGQ-ISLA identificou, através do mapa de processos abaixo representado, que possui três grandes grupos de processos, segundo a ISO 9001:2015, Processos de Gestão Estratégica, Processos de Cadeia de Valor e, por fim, Processos de Suporte, interligados entre si com um objetivo comum de satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas, quer internas quer externas.



Segundo o ponto 4.4. da norma ISO 9001:2015, “a organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão da qualidade, incluindo os processos necessários e as suas interações”. Deste modo, é necessário que cada processo definido na imagem anterior disponha e determine na respetiva ficha de processo:

- a) As entradas requeridas e saídas esperadas;
- b) A sequência e interação destes processos;
- c) Aplicar os critérios e métodos (incluindo monitorização, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operacionalização e o controlo eficazes destes processos;
- d) Os recursos necessários para estes processos e assegurar a sua disponibilidade;
- e) Atribuir as responsabilidades e as autoridades para estes processos;
- f) Tratar os riscos e as oportunidades;
- g) Avaliar os processos e implementar quaisquer alterações necessárias;
- h) Melhorar os processos e o sistema de gestão da qualidade.

É importante que, sempre que necessário, a organização deve “manter a informação documentada necessária para suportar a operacionalização dos seus processos; reter informação documentada para ter confiança em que os processos são implementados de acordo com o planeado”. (ISO 9001:2015)

PROCESSOS DE GESTÃO ESTRATÉGICA	
PG01 – Gestão Estratégica	O objetivo do processo de Gestão Estratégica é fornecer uma estrutura e orientação para que a Instituição possa definir, implementar e monitorizar estratégias eficazes que permita atingir os objetivos de longo prazo.
PG02 – Melhoria	O objetivo do processo de melhoria é identificar áreas e oportunidade dentro da instituição e implementar mudanças e melhorias para aumentar a eficiência, a qualidade, a produtividade e o desempenho geral.
PG03 – Relações Institucionais	O objetivo do processo de Relações Institucionais é estabelecer e manter relações estratégicas eficazes com as instituições, organizações relevantes, tanto no âmbito público quanto privado. Essas relações visam promover os interesses e objetivos da organização, construir

	alianças, ajudar na tomada de decisões e fortalecer a reputação e imagem.
PROCESSOS DE CADEIA DE VALOR	
PV01 – Criação de Cursos	O objetivo do processo de criação de cursos é desenvolver e oferecer cursos eficazes que atendam às necessidades e objetivos de aprendizagem dos estudantes.
PV02 – Acompanhamento e Avaliação	O objetivo do processo de acompanhamento e avaliação é monitorizar e avaliar o desempenho, o progresso e os resultados de um projeto, programa ou iniciativa em relação aos objetivos estabelecidos. Este processo visa fornecer informações e feedback sobre a eficácia e eficiência das atividades realizadas, identificar áreas de melhoria e tomar decisões informadas para otimizar os resultados alcançados.
PV03 – Comunicação	O objetivo do processo de comunicação é estabelecer uma troca eficaz de informações, ideias e mensagens entre os indivíduos ou grupos dentro da organização ou entre as organizações.
PV04 – Planeamento Geral	O objetivo do processo de planeamento geral, também conhecido como planeamento estratégico, é definir a direção e o curso das ações para a organização como um todo. Este processo abrange a análise, a definição de metas, definir estratégias e desenvolver planos para alcançar os objetivos de longo prazo da instituição.
PV05 – Execução de Cursos	O objetivo do processo de execução de cursos é implementar e realizar efetivamente as atividades planeadas durante a fase de criação do curso. Este processo envolve a implementação efetiva do curso, a condução das atividades de aprendizagem, a interação com os participantes e a avaliação do progresso dos alunos.

PV06 – Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos	O objetivo do processo de investigação, desenvolvimento e gestão de projetos é realizar atividades sistemáticas e organizadas para identificar, desenvolver e gerir projetos com sucesso. Esse processo abrange desde a pesquisa e identificação de oportunidades até a implementação, monitorização e avaliação de projetos, procurando atingir os objetivos estabelecidos de maneira eficiente e eficaz.
PV07 – Serviços Académicos	O objetivo do processo de serviços académicos é fornecer apoio aos estudantes, professores e demais partes interessadas nas questões académicas e administrativas relacionadas com os estudantes. Este processo abrange uma variedade de serviços, desde a admissão e matrícula dos alunos até à emissão de certificados e diplomas, tesouraria, notas, entre outros.
PV08 – Acompanhamento do Estudante e Diplomado	O objetivo do processo de acompanhamento do estudante e diplomado é monitorizar e avaliar o progresso, o desempenho e os resultados dos estudantes durante a sua trajetória académica e após a conclusão do curso. Esse processo procura fornecer orientação e feedback contínuos aos estudantes, além de recolher informações relevantes para avaliar a qualidade do ensino e os resultados alcançados pelos diplomados.
PROCESSOS DE SUPORTE	
PS01 – Sistemas de Informação	O objetivo do processo de Sistemas de Informação é garantir o eficiente uso e gestão das tecnologias da informação para garantir os processos e tomadas de decisão na instituição. Esse processo envolve a recolha, tratamento e distribuição de informações relevantes e fiáveis, com o objetivo de melhorar a eficiência, a eficácia e a competitividade da instituição.
PS02 - Infraestruturas	O objetivo do processo de infraestruturas é garantir o planeamento, implementação e gestão eficiente das

	infraestruturas físicas e tecnológicas da instituição. Este processo abrange a manutenção das instalações físicas, redes de comunicação, equipamentos, sistemas de energia e recursos tecnológicos necessários para garantir as atividades da instituição.
PS03 – Centro de Documentação	O objetivo do processo de centro de documentação é gerir e disponibilizar informações e recursos documentais de forma organizada e acessível para apoiar as atividades de pesquisa, estudo e tomada de decisão dentro da instituição.
PS04 – Recursos Humanos	O objetivo do processo de recursos humanos, também conhecido como gestão de pessoas, é atrair, desenvolver, reter e gerir o talento humano dentro da instituição. Este processo envolve atividades relacionadas ao recrutamento, seleção, contratação, formação, desenvolvimento, avaliação de desempenho, remuneração, benefícios, políticas de pessoal e gestão do clima organizacional.
PS05 – Compras	O objetivo do processo de compras é adquirir os bens, produtos ou serviços necessários para o funcionamento da instituição de forma eficiente, eficaz e económica. Este processo envolve todas as etapas desde a identificação da necessidade de compra até a entrega e pagamento dos produtos ou serviços adquiridos.
PS06 – Gestão Financeira	O objetivo do processo de gestão financeira é gerir eficientemente os recursos financeiros da instituição, garantindo a sustentabilidade financeira e atingir os objetivos estratégicos. Este processo abrange a tomada de decisões relacionadas ao planeamento financeiro, captação de recursos, investimentos, controle de custos, gestão do fluxo de caixa, elaboração de orçamentos, análise financeira e prestação de contas.

MATRIZ DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS REFERENCIAIS A3ES, REQUISITOS ISO 9001:2015 E PROCESSOS

O objetivo da matriz de correspondência entre os referenciais A3ES (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior), requisitos ISO 9001:2015 e processos é estabelecer uma relação de alinhamento entre os diferentes padrões ou frameworks. A matriz de correspondência permite identificar as áreas ou elementos em comum entre os referenciais.

Os principais objetivos da matriz de correspondência são:

- Comparar de forma sistemática os requisitos e critérios de avaliação estabelecidos nos referenciais A3ES, requisitos ISO 9001:2015 e os processos específicos da organização. Isso ajuda a identificar similaridades e diferenças entre eles, facilitando a compreensão das expectativas e critérios de avaliação de cada um.
- Identificar pontos de convergência e sinergias entre os referenciais, ou seja, as áreas em que os requisitos se sobrepõem ou têm objetivos semelhantes. Esses pontos de convergência podem permitir a integração e aproveitamento de esforços, evitando duplicações e redundâncias na implementação dos diferentes sistemas.
- Identificar lacunas e discrepâncias entre os referenciais. Isso permite que a organização identifique áreas que precisam ser desenvolvidas ou alinhadas para atender aos requisitos de todos os referenciais. Dessa forma, a matriz pode orientar ações de melhoria e adequação dos processos.
- Facilitar o planejamento e a implementação de sistemas de gestão, ajudando a definir as prioridades, estabelecer metas e desenvolver planos de ação. Ela fornece uma visão integrada dos requisitos e processos, facilitando a compreensão e a comunicação entre as partes interessadas.

Em resumo, o objetivo da matriz de correspondência entre os referenciais A3ES, requisitos ISO 9001:2015 e processos é fornecer uma análise comparativa e integrada desses diferentes padrões, auxiliando na compreensão, alinhamento e implementação efetiva dos requisitos e processos relevantes para a organização.

1. POLÍTICA DA QUALIDADE

O ISLA-IPGT, no âmbito da atividade consagrada nos seus estatutos, assume de forma continuada o compromisso de:

- a) Contribuir para o desenvolvimento de competências através de cursos ajustados às necessidades da economia, sociedade e pessoas;
- b) Prestar serviços à comunidade enquadrados nas áreas de conhecimento e intervenção da Instituição;
- c) Contribuir para o desenvolvimento dos seus estudantes, corpo docente e sociedade em geral através de projetos de investigação e desenvolvimento aplicado;
- d) Promover as relações institucionais ao nível do ensino superior, tanto nacional como internacional;
- e) Procurar satisfação das partes interessadas e o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- f) Implementar, manter e melhorar continuamente o seu sistema de gestão da qualidade.

1.1. ESTRATÉGIA INSTITUCIONAL PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE

O Plano Estratégico do ISLA-IPGT 2025 define os objetivos e as atividades para a persecução desses objetivos. Este documento consiste assim numa ferramenta de melhoria por excelência, ao mais alto nível. Nele materializa-se a visão do que se pretende alcançar e os valores que pautam a atuação da Instituição.

A sua estrutura parte da identificação de fatores críticos de sucesso, através dos quais foi definida a orientação estratégica, que se organiza em torno de 16 objetivos, estruturados em cinco grandes eixos estratégicos.

A “qualidade e reconhecimento académico” foi considerada desde logo um dos fatores críticos de sucesso, revelando assim a importância da qualidade e melhoria contínua na estratégia da Instituição.

O alinhamento entre o Plano Estratégico e os processos objeto do SIGQ-ISLA está patente também no primeiro eixo - “Qualidade e Inovação no Ensino”. Este eixo engloba 5 objetivos estratégicos que abarcam áreas como o combate ao insucesso escolar; a promoção de empregabilidade; o aumento/melhoria de desempenho ao nível das acreditações e certificações de cursos.

Para cada objetivo estratégico foram definidos indicadores de monitorização e um plano orientador de iniciativas estratégicas, ilustrando assim o compromisso da Instituição em termos de padrões e níveis de qualidade a atingir.

O plano anual de atividades do ISLA-IPGT é elaborado com base nos eixos, objetivos e iniciativas estratégicas do plano estratégico e onde são estabelecidos os objetivos a concretizar e as linhas de ação que guiarão a atividade do Instituto durante o ano.

A concretização das atividades é verificada através da apreciação do relatório anual de atividades, onde se identifica o grau de execução das ações previstas e analisam-se as evidências de cumprimento ou as justificações dos desvios, assim como as dificuldades surgidas, fazendo o balanço do ano decorrido.

Estes três instrumentos constituem-se assim como efetivas ferramentas de monitorização e melhoria do desempenho da Instituição.

1.2. RESPONSABILIDADES DOS DIFERENTES ÓRGÃOS E SERVIÇOS NOS PROCESSOS DE GARANTIA DA QUALIDADE

Nos Estatutos do ISLA-IPGT, artigo 4º, a Instituição sob responsabilidade do Conselho de Gestão, promove e aplica instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da sua atividade científico-pedagógica e os resultados das avaliações internas e externas refletem -se necessariamente na implementação de medidas de melhoria da qualidade.

O ISLA-IPGT possui uma estrutura organizacional assente num sistema de órgãos composto pelo CG, Presidente, Administração e Provedor(a) do Estudante.

O CG é o órgão do ISLA-IPGT responsável pela coordenação das atividades científicas, pedagógicas e de investigação das Escolas, congregando as atividades e deliberações dos respetivos Conselhos Técnico-Científicos (CTC) e Pedagógicos (CP) e do Conselho Científico (CC) do CI.

No CG estão representados os parceiros internos e externos do Instituto:

- a) O(A) Presidente do Conselho de Gerência da Entidade Instituidora, que preside;
- b) O(A) Presidente do ISLA-IPGT;
- c) O(A) Administrador(a);
- d) Os(As) Diretores(as) das Escolas que por inerência presidem os respectivos CTC;
- e) O(A) Presidente do CP de cada Escola;
- f) O(A) Presidente do CC do CI;
- g) Personalidades de reconhecido mérito, oriundas dos meios culturais ou empresariais da região, até um máximo de 20% do total do Conselho.

Ao nível dos processos de gestão da qualidade compete ao(à) Presidente, em articulação com os diversos órgãos das Escolas da Instituição, promover e aplicar instrumentos de autoavaliação destinados a assegurar a qualidade da atividade científico-pedagógica do ISLA-IPGT.

Ao(À) Presidente é o(a) responsável pela condução da política de desenvolvimento da Instituição, orientando as suas atividades pedagógicas e científicas, segundo um plano estratégico de desenvolvimento.

O(A) Provedor(a) do Estudante é um(a) colaborador(a) do ISLA-IPGT, nomeado por despacho conjunto do(a) Presidente e do(a) Administrador(a), sob proposta dos CTC com a capacidade de intervir, propondo soluções concretas para eventuais problemas de índole letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios.

Compete ao(à) Provedor(a) do Estudante recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios. O(A) Provedor(a) do Estudante desenvolve a sua atividade em articulação com a associação de estudantes e com os órgãos e serviços do Instituto, designadamente com os CP's, bem como as suas UO's.

O(a) Diretor(a) da UO tem como principais funções coordenar as atividades e serviços da Escola, orientar as suas atividades pedagógicas ou de investigação e assegurando a coordenação de ação dos CE. Anualmente elabora o Plano Anual de Atividades da Escola.

O CTC é constituído, por inerência, pelo(a) Diretor(a) da Escola que preside, com voto de qualidade, por docentes e por representantes das unidades de investigação.

O CTC tem como principais competências:

- a) Apreciar o plano de atividades científicas da Escola;
- b) Pronunciar-se sobre a criação de NCE e aprovar os respetivos planos, bem como propostas de alteração de CE em funcionamento;
- c) Aprovar os objetivos e programas de ensino das unidades curriculares dos CE em funcionamento na UO, ouvido o CP.

O CP é constituído por igual número de representantes do corpo docente e de estudantes.

O CP tem como principais competências:

- a) Pronunciar -se sobre orientações pedagógicas e métodos que assegurem um bom desenvolvimento dos processos de ensino, aprendizagem e avaliação;
- b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da Escola;
- c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes;
- d) Pronunciar-se sobre a criação de NCE e respetivos planos, bem como propostas de alteração de CE em funcionamento;
- e) Define os objetivos e conteúdos programáticos das unidades curriculares, metodologias de ensino adotadas e processos de avaliação;
- f) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas.

Os diferentes serviços contribuem de várias formas para os processos de gestão da qualidade, em função das suas competências orientam-se pela melhoria contínua dos processos.

O Auditor Externo fornece recomendações, sugestões e informações relativamente às atividades examinadas, incluindo a promoção da qualidade. A função de auditoria resulta em conseguir monitorar a eficácia e eficiência do sistema implementado nas diversas áreas de atividade. Constitui um meio de medir recursos (humanos, materiais e financeiros) a fim de que a função liderança possa validar, consolidar ou alterar a sua estratégia.

1.3. ENVOLVIMENTO DOS ESTUDANTES E DEMAIS PARCEIROS (INTERNOS E EXTERNOS) NOS PROCESSOS DE GARANTIA DE QUALIDADE

Os parceiros internos e externos, particularmente, os(as) estudantes, pessoal docente, diplomados, entidades acolhedoras de estagiários, parceiros empresariais intervêm no SIGQ-ISLA através da resposta a inquéritos, na participação em diversos eventos e das parcerias e protocolos como, por exemplo, parcerias de prestação de serviços, investigação e projetos.

Os(As) estudantes podem aceder diretamente ao(à) Provedor(a) do Estudante, conforme previsto nos Estatutos desta Instituição, para além de se fazer representar no CP da sua UO de Ensino e através da Associação de Estudantes desta Instituição, podem também interagir de uma forma direta com:

- a) O(A) Diretor(a) de Curso;
- b) O(A) Diretor(a) da respetiva UO de Ensino;
- c) O(A) Administrador(a) ou com o(a) seu(sua) Delegado(a) da Administração;
- d) O(A) Presidente.

Os(As) estudantes estão representados no CP ao nível das UO's. Ao nível da UO, os(as) estudantes e docentes estão representados de forma equitativa. A participação dos estudantes no CP é a forma mais direta de se envolverem nas questões dos cursos e da UO, através do poder de decisão nas competências que são atribuídas ao CP.

Os(As) docentes e investigadores estão representados em todos os órgãos ao nível do Instituto no CG e ao nível da UO no CTC e no CP.

Os membros da comunidade externa integram o CG onde contribuem diretamente na orientação estratégica e na política de qualidade da Instituição.

1.4. FORMAS DE ASSEGURAR A INTEGRIDADE ACADÉMICA, A VIGILÂNCIA CONTRA A FRAUDE ACADÉMICA E CONTRA A INTOLERÂNCIA OU DISCRIMINAÇÃO

Comissão de Ética

O ISLA-IPGT possui o Código de Conduta e Ética que integra um conjunto de princípios que regem a atividade da Instituição e um conjunto de regras de natureza ética e deontológica a observar pelos membros dos Órgãos de Gestão e por todos(as) os(as) Colaboradores(as), na sua relação com Estudantes, Fornecedores e restantes Partes Interessadas, no desempenho da respetiva atividade profissional.

O ISLA-IPGT dispõe de um órgão consultivo - a Comissão de Ética (CET) - que atua com total independência relativamente aos Órgãos de Direção Académica e de Administração e que tem como atribuições o esclarecimento de dúvidas que se coloquem a propósito das matérias de conduta e de ética, na monitorização do seu cumprimento e o aconselhamento na solução de quaisquer questões relacionadas com o seu incumprimento.

O ISLA-IPGT coloca à disposição das partes interessadas o seguinte endereço eletrónico: etica@islagai.pt, no caso de conhecimento da violação das mesmas, poderão os(as) Colaboradores(as) contactar, com garantia de sigilo e confidencialidade, a Comissão de Ética.

Prevenção da fraude académica

O ISLA-IPGT dispõe do Regime Geral de Avaliação onde descreve, pormenorizadamente no capítulo VI os procedimentos na avaliação de provas escritas e provas orais tais como:

- a) Procedimentos antes da prova escrita;
- b) Procedimentos no início da prova escrita e a duração da mesma;
- c) Procedimentos em caso de desistência, anulação ou saída da sala antes de concluída a prova escrita;
- d) Procedimentos no final da prova escrita;
- e) Procedimentos de correção da prova escrita;
- f) Procedimentos da prova oral ou defesa de trabalho;
- g) Júri de prova oral ou defesa de trabalho;
- h) Resultado da prova oral ou defesa de trabalho.

No n.º3 do artigo 34.º do Regime Geral de Avaliação encontra-se expresso que “as fraudes detetadas implicam a anulação da(s) respetiva(s) prova(s) e o(a) docente responsável terá de justificar por a sua decisão”.

O Regulamento Disciplinar do ISLA-IPGT pretende contribuir para a adequada e correta difusão dos valores defendidos pela Instituição, garantindo a integridade moral e física dos(as) estudantes, do pessoal docente e não docente, das investigações e demais colaboradores, assim como salvaguardar o património do Instituto. Este regulamento estabelece:

- a) Disposições Gerais;
- b) Deveres do(a) Estudante;
- c) Das Sanções Disciplinares;
- d) Competência disciplinar;
- e) Do processo disciplinar;
- f) Revisão e reabilitação;
- g) Disposições finais.

Para além disso, a plataforma Moodle passou a integrar “Turnitin” que se trata de uma ferramenta de verificação da originalidade de trabalhos académicos que se baseia na comparação de semelhanças de textos e documentos.

Vigilância contra a intolerância ou discriminação

O Ensino Lusófona promoveu a constituição do grupo de trabalho com a missão de promover as diligências necessárias à elaboração do Plano de Género e Diversidade dos Estabelecimentos Grupo Lusófona, bem como desenvolver um conjunto de iniciativas que têm como objetivo lançar os alicerces para a criação de uma comunidade Lusófona, científica e académica ativa nestas dimensões, e que se cruzem com os valores europeus e internacionais de promoção e incentivo à implementação de práticas de igualdade de oportunidades, equidade de género e diversidade na área da ciência e do Ensino Superior.

O trabalho foi realizado em conformidade com os objetivos fixados na agenda europeia/Horizonte Europa e na Agenda 2030 da ONU para o Desenvolvimento Sustentável, designadamente nas áreas de Educação de Qualidade (Objetivo 4), Igualdade de Género (Objetivo 5) e Redução das Desigualdades (Objetivo 10) e promoção de um impacto social consistente, não esquecendo igualmente as diretrizes da Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não-Discriminação 2018-2030, estabelecida por Resolução do Conselho de Ministros nº 61/2018, do 3 em linha - Programa para a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar 2018-2019, e da Lei n.º 134/99, de 28 de Agosto que institui o regime jurídico da prevenção, proibição e do Combate à Discriminação. Neste trabalho são identificados aspetos de melhoria nas diversas áreas de intervenção.

Ao nível da inclusão, o ISLA-IPGT tem tomado medidas para minimizar a integração dos estudantes na comunidade como, por exemplo, a existência do Sistema de Tutoria que permite aos novos estudantes o acompanhamento e esclarecimento dos procedimentos instituídos, através da atribuição de um(a) docente a cada estudante novo.

1.5. IMPLEMENTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E REVISÃO DO SISTEMA INTERNO DE GESTÃO DA QUALIDADE

A política institucional para a qualidade do ISLA-IPGT assenta na partilha e compromisso da Comunidade Académica com a missão e valores definidos no Plano Estratégico e com o objetivo da melhoria contínua da sua atividade.

O Plano Estratégico integra objetivos, iniciativas estratégicas e respetivos indicadores para cada uma das vertentes, Institucional Ensino, Investigação, cooperação institucional, mobilidade e apoio aos diplomados. A prossecução dos objetivos e da estratégia de desenvolvimento institucional e de melhoria contínua da atividade é concretizada através dos Planos de Atividades e monitorizada, anualmente, com os Relatórios de Atividade.

O grau de execução dos objetivos para a qualidade é supervisionado através de processos e procedimentos que permitem a monitorização e avaliação das atividades desenvolvidas, de forma a garantir o cumprimento dos requisitos internos e externos que, simultaneamente, conduzem à melhoria contínua do desempenho do ISLA-IPGT.

O SIGQ-ISLA tem responsabilidade direta na implementação, monitorização e melhoria contínua do Sistema que é articulado e supervisionado pela Direção Académica. No CG, sob proposta do(a) Presidente, são aprovados o Plano Estratégico, o Plano de Atividades e o Relatório de Atividades do ISLA-IPGT. Esta estruturação permite um envolvimento efetivo de todas as estruturas e comunidade académica bem como das partes externas interessadas, contribuindo para uma cultura de qualidade participada por todos.

A monitorização da execução do Plano de Atividades é coordenada pela Direção Académica, em articulação com o SIGQ-ISLA. Este último promove, conjuntamente com os vários órgãos, responsáveis de serviços a análise dos resultados obtidos e, em caso de necessidade, o estabelecimento de medidas de melhoria para a prossecução dos objetivos. A monitorização tem uma periodicidade ajustada aos ciclos das atividades desenvolvidas, podendo ser semestral ou anual.

O relatório anual de atividades inclui os resultados obtidos resultantes da monitorização. Integra também uma análise dos indicadores de evolução institucional os quais demonstram a evolução da Instituição e contribuem para o seu planeamento estratégico.

As responsabilidades dos órgãos de gestão, órgãos consultivos das UO, serviços encontram-se definidos nos Estatutos do ISLA-IPGT. As funções e responsabilidades dos órgãos das UO's no domínio da qualidade estão também definidas. A participação dos membros da comunidade académica (docentes, investigadores e estudantes), bem como das partes externas interessadas (diplomados, empregadores e entidades) nos órgãos com responsabilidade. Esta forma de organização assegura que a garantia da qualidade é parte integrante da estratégia de desenvolvimento, bem como das atividades implementadas pelo ISLA-IPGT.

2. CONCEÇÃO E APROVAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA

Nos processos de criação de CE é relevante a regulamentação aplicável na tabela abaixo apresentada.

Ciclo de Estudos	Legislação / Regulamentos Aplicáveis
1º / 2º / 3º Ciclo	Decreto -lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior – versão consolidada 22/01/2022
	Lei nº 62/2007 de 10 de setembro – Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior – versão consolidada 14/06/2021
	Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho – Princípios reguladores de instrumentos para a criação do espaço europeu de ensino superior
	Regulamento nº 392/2013 – Aprova o regime dos procedimentos de avaliação e de acreditação das instituições de ensino superior e dos seus ciclos de estudos
	Deliberação n.º 2392/2013 do Conselho de Administração da A3ES – Alteração aos elementos caracterizadores de um ciclo de estudos
	Deliberação n.º 1019/2013 – Fixação de prazos
	Legislação e Regulamentos específicos de ordens e classes profissionais (formação de professores, enfermagem, ordens profissionais, outros)
CTeSP	Decreto -lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro – Graus Académicos e Diplomas do Ensino Superior – versão consolidada 22/01/2022
	Aviso n.º 3166/2018, de 9 de Março - Emolumentos de registo dos cursos técnicos superiores profissionais (CTeSP)

2.1. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS CONFERENTE DE GRAU

A criação de novos Ciclos de Estudos (NCE) tem por base a identificação de uma necessidade formativa em determinada área. Pode tratar-se de uma proposta de complementar dos CE já disponibilizados pela Instituição, ou poderá tratar-se na alteração profunda de um CE já existente, com o objetivo de acompanhar a atualidade.

O processo de avaliação de NCE baseia-se no estudo da oferta formativa de outras instituições de ensino superior nacionais e internacionais e a cooperação de parceiros internos e externos.

Normalmente é solicitado pareceres favoráveis à criação de CE por personalidades da área científica do mesmo.

As Instituições de Ensino Superior (IES) podem criar CE que deverão obedecer a normas e legislação específica, sendo que o processo se encontra regulamentado nos Estatutos do ISLA-IPGT, onde se identificam os órgãos com competências:

- h) Ao(À) Presidente compete “Elaborar a proposta de estratégia do ISLA-IPGT no domínio da formação graduada e não graduada que ministra”;
- i) Ao CG compete “Dar parecer sobre as propostas de criação, reformulação, suspensão ou de extinção de ciclos de estudos”;
- j) Ao CTC e ao CP cabe “Pronunciar -se sobre a criação de novos ciclos de estudos e aprovar os respetivos planos, bem como propostas de alteração de ciclos de estudos em funcionamento”;

A criação de NCE carece de verificação dos requisitos legais existentes, nomeadamente, em termos de Sistema Europeu de Transferência e acumulação de créditos (ECTS), de carga de trabalho e outros requisitos bem como de pareceres favoráveis de ordens profissionais ou outros organismos relevantes.

A aprovação de NCE conferentes de grau, de 1º e 2º ciclo, está sujeita a submissão do processo para acreditação por parte da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e, caso o parecer seja positivo é necessário o registo do CE no ministério da tutela, Direção Geral do Ensino Superior (DGES) e, posteriormente, proceder à publicação da estrutura curricular e plano de estudos, conforme disposto no Decreto-lei n.º 63/2016, de 13 de setembro, em Diário da República (DR).

Procedimentos

A acreditação de um NCE consiste na verificação do cumprimento das condições legais exigidas para a sua criação e funcionamento. Nos termos do Regime Jurídico dos graus e diplomas do Ensino Superior (RJGDES) (DL n.º 63/2016, 13 de setembro), os requisitos gerais para a acreditação de um NCE são os seguintes:

- g) Projeto educativo, científico e cultural próprio, adequado aos objetivos fixados para esse CE;
- h) Corpo docente total próprio, academicamente qualificado e especializado;

- i) Recursos humanos e materiais indispensáveis para garantir o nível e a qualidade da formação, designadamente espaços letivos, equipamentos, bibliotecas e laboratórios adequados.

Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Licenciado (1º Ciclo)

O CE conducente ao grau de Licenciado tem, obrigatoriamente, de ter cerca de 180 a 240 créditos com uma duração normal compreendida entre 6 e 8 semestres curriculares de trabalho.

O grau de Licenciado, numa determinada área de formação, só pode ser conferido pelas IES que, cumulativamente, disponham dos seguintes requisitos:

- a) Corpo docente total que assegure a lecionação do CE que seja próprio, academicamente qualificado e especializado na área ou áreas de formação fundamentais do mesmo;
- b) Recursos humanos e materiais indispensáveis à garantia do nível e da qualidade da formação ministrada;
- c) Coordenador(a) do CE titular do grau de Doutor na área de formação fundamental do curso e que se encontre em regime de tempo integral.

Para os efeitos do disposto na alínea a), em IES Politécnico considera-se que o corpo docente é:

- a) Próprio quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 60% de docentes equivalentes a tempo integral (ETI);
- b) Academicamente qualificado quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 15 % de docentes com o grau de Doutor;
- c) Especializado quando um mínimo de 50% do corpo docente total é constituído por especialistas de reconhecida experiência e competência profissional na área ou áreas de formação fundamentais do CE ou por Doutores especializados nessa área ou áreas.

Ciclo de Estudos conducente ao Grau de Mestre (2º Ciclo)

O CE conducente ao grau de Mestre tem, obrigatoriamente, de ter cerca de 90 a 120 créditos e uma duração normal compreendida entre 3 e 4 semestres curriculares de trabalho.

O CE conducente ao grau de Mestre integra:

- d) Curso de especialização, constituído por um conjunto organizado de UC, denominado curso de mestrado, a que corresponde um mínimo de 50% do total dos créditos do CE;
- e) Dissertação de natureza científica ou um trabalho de projeto, originais e especialmente realizados para este fim, ou um estágio de natureza profissional objeto de relatório final,

consoante os objetivos específicos visados, nos termos que sejam fixados pelas respetivas normas regulamentares, a que corresponde um mínimo de 30 créditos (estes valores mínimos a que se refere o número anterior não se aplicam ao CE integrado).

O grau de Mestre numa determinada especialidade só pode ser conferido por IES Politécnico que, na área ou áreas de formação fundamentais do CE, cumulativamente:

- a) Disponham de um corpo docente total que assegure a lecionação do CE que seja próprio, academicamente qualificado e especializado nessa(s) área(s) de formação fundamentais ao ciclo;
- b) Disponham dos recursos humanos e materiais indispensáveis à garantia do nível e da qualidade da formação ministrada;
- c) Desenvolvam atividade reconhecida de formação e de investigação ou de desenvolvimento de natureza profissional de alto nível, por si ou através da sua participação ou colaboração, ou dos seus docentes e investigadores, em instituições científicas externas, com publicações ou produção científica relevantes;
- d) Disponham de um coordenador do CE titular do grau de Doutor na área de formação fundamental do mesmo e que se encontre em regime de tempo integral.

Para os efeitos da alínea a), em IES considera-se que o corpo docente é:

- a) Próprio quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 75% de docentes equivalentes a tempo integral (ETI);
- b) Academicamente qualificado quando o corpo docente total é constituído por um mínimo de 40% de docentes com o grau de Doutor;
- c) Especializado quando:
 - i. Um mínimo de 50% do corpo docente total é constituído por especialistas de reconhecida experiência e competência profissional na área ou áreas de formação fundamentais do CE ou por Doutores especializados nessa área ou áreas;
 - ii. Um mínimo de 20% do corpo docente total é constituído por Doutores especializados na área ou áreas de formação fundamentais do CE.

A proposta de criação de um NCE é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta baseada em:
 - i. Alinhamento com a estratégia institucional;
 - ii. Análise da empregabilidade e potencial procura;

- iii. Auscultação de peritos e parceiros externos;
 - iv. Envolvimento de estudantes na conceção do curso;
 - v. Explicitação da forma de cálculo da carga de trabalho dos estudantes, expressa em ECTS.
- b) Caracterização do curso com base no guião do Pedido de Acreditação Prévia de NCE da A3ES.
 - c) Parecer do CTC e do CP da UO.
 - d) Indicação dos elementos a fornecer para a apresentação preliminar do processo junto da A3ES: designação do curso em português e em inglês, grau que confere e indicação do nome e contacto da Pessoa Encarregue do Pedido que será responsável pelo preenchimento do formulário no Sistema de Informação da Lusófona, onde será validada a informação.

A proposta é remetida pelo(a) Diretor(a) da UO ao(à) Presidente do ISLA-IPGT, que após emissão de a submeterá à A3ES no prazo definido para o efeito.

2.2. CRIAÇÃO DE NOVOS CICLOS DE ESTUDOS NÃO CONFERENTE DE GRAU

Criação de Novos Ciclos de Estudo - TESP

A criação de um CTeSP tem em conta as necessidades de formação profissional específicas da região em que a Instituição se encontra inserida.

Um curso TeSP entra em funcionamento depois de obter o registo prévio da DGES.

No processo de registo de Cursos TeSP são apreciados os seguintes requisitos legalmente fixados, e que compreende:

- a) O perfil profissional;
- b) As competências a adquirir;
- c) O plano de estudos e a estrutura curricular;
- d) As condições de ingresso;
- e) As instalações onde será ministrado o curso;
- f) O número máximo de vagas e o número máximo de estudantes em simultâneo.

A proposta de criação de um novo curso TeSP é apresentada pela UO ao(à) Presidente, estando sujeita a pronúncia dos CTC's e CP's.

O pedido de criação de cursos TeSP é instruído através da Plataforma *online* dos cursos TeSP. O despacho de deferimento do registo da criação de um curso TeSP é publicado na 2.ª série do Diário da República.

Procedimentos

A proposta de criação de um novo curso TeSP é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta baseada no perfil profissional e nas competências a adquirir;
- b) Pareceres das empresas e associações da região, que demonstram as necessidades de formação na área.
- c) Caracterização do curso é instruído através da plataforma online.
- d) Parecer do CTC's e do CP's da UO.
- e) Indicação do nome e contacto da pessoa encarregue de proceder ao preenchimento do formulário na plataforma online dos cursos TeSP.

Criação de Novos Ciclos de Estudo – Pós-Graduações

A criação de cursos de pós-graduação e outros não conferentes de grau não está prevista nos diplomas que regulamentam a criação de NCE no ensino superior, exceto os TeSP.

Procedimentos

A proposta de criação de um novo curso de Pós-Graduação é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta baseada na importância de formação com pareceres dos parceiros externos como empresas ou associações, caso necessários, e estudos de viabilidade financeira;
- b) Estrutura curricular e plano de estudos elaborados de acordo com as normas técnicas e acompanhado de uma descrição sucinta dos objetivos do curso;
- c) Orçamento previsional de funcionamento;

A proposta é remetida pelo(a) Diretor(a) da UO ao(à) Presidente para apresentação do curso criado.

3. ENSINO, APRENDIZAGEM E AVALIAÇÃO CENTRADOS NO ESTUDANTE

Atendendo às necessidades específicas e à diversidade de estudantes, o ISLA-IPGT permite a flexibilidade dos percursos de aprendizagem.

Assim pretende-se proporcionar diferentes métodos de ensino e de aprendizagem que vão ao encontro das necessidades específicas de cada estudante.

Assim o ISLA-IPGT proporciona a existência de:

- a) Unidades curriculares de projeto em contexto de trabalho/estágio onde os(as) estudantes podem materializar os conhecimentos teóricos. Essas unidades curriculares são realizadas em entidades com as quais o ISLA-IPGT tem protocolo ou outras recomendadas;
- b) Possibilidade de os(as) estudantes fazerem estágios curriculares através da rede de entidades com as quais o ISLA-IPGT tem protocolo ou outras sugeridas pelos próprios ou pela oferta disponibilizada na Bolsa de Empregos e Estágios de forma a obterem mais competências;
- c) Unidades curriculares em que a forma de avaliação é constituída por trabalhos práticos desenvolvidos em empresas;
- d) Horários pós-laborais, permitindo aos(às) estudantes trabalhadores poderem frequentarem as aulas;
- e) Horários de atendimento alargados dos Serviços Académicos e Administrativos (SAA), Biblioteca e Centro de Informática e Multimédia (CIM), entre outros;
- f) Disponibilidade de acesso em horários alargados aos laboratórios, salas de aula, facilitando a possibilidade de os(as) estudantes desenvolverem os seus estudos;
- g) Docentes disponíveis para atendimento aos(às) estudantes de forma a esclarecer dúvidas e acompanhamento;
- h) Possibilidade de os(as) estudantes participarem no desenvolvimento de ideias de negócios e no desenvolvimento de projetos científicos;
- i) Os(As) estudantes podem frequentar unidades extracurriculares que iram constar no suplemento ao diploma.

No final dos semestres os(as) estudantes preenchem os inquéritos pedagógicos, onde avaliam os conteúdos das unidades curriculares, os(as) docentes, metodologias de avaliação. Para além

dos inquéritos pedagógicos os(as) estudantes também avaliam os serviços através dos inquéritos de satisfação.

3.1. ESTATUTOS ESPECIAIS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES

Os(As) estudantes matriculados(as) e inscritos(as) no ISLA-IPGT podem beneficiar de estatutos especiais que se adaptam às necessidades e especificidades de cada estudante.

O ISLA-IPGT dispõe dos seguintes estatutos especiais:

- a) Dirigentes associativos;
- b) Atletas federados(as), de alto rendimento, em representação da Instituição em provas oficiais;
- c) Estudantes com necessidades educativas especiais;
- d) Trabalhador-estudante;
- e) Estudantes de outras instituições e outros interessados sujeitos a avaliação;
- f) Elementos de força policial e militar das forças armadas;
- g) Estudantes ao abrigo de programas de mobilidade;
- h) Representantes dos(as) estudantes nos CP's, durante a vigência do mandato;
- i) Estudantes em licença parental.

Nos estatutos especiais estão definidos direitos e deveres dos(das) estudantes e as formas de obtenção do estatuto e regime de avaliação e faltas.

Os(As) estudantes podem frequentar as aulas em regime de tempo parcial, adaptando-se ao tempo disponível do mesmo. Esse pedido deverá ser efetuado em impresso próprio a entregar nos SAA no início das aulas.

Os(As) estudantes internacionais têm um regulamento próprio onde estão definidas as condições de ingresso, a candidatura, a seriação e a matrícula/inscrição.

Estudantes com necessidades educativas especiais

O ISLA-IPGT dispõe do Estatuto dos Estudantes com Necessidades Especiais, disponível em www.islagaia.pt.

Os(as) estudantes com necessidades educativas especiais têm acompanhamento e apoio de integração por parte do(a) Provedor(a) do Estudante. Todo o processo de ensino e aprendizagem é adaptado de acordo com as necessidades específicas do(a) estudante.

3.2. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Os(As) estudantes dispõem de várias formas de apresentar reclamações e sugestões sobre o ensino e os serviços prestados:

- a) Podem contactar as direcções de curso, direcções das UO's que estão sempre disponíveis para receber os(as) estudantes e assegurar o bom funcionamento do curso;
- b) Podem contactar com os(as) representantes dos estudantes, de modo a fazerem-se representar, no CP do curso;
- c) Podem demonstrar a sua opinião através dos inquéritos pedagógicos e de satisfação, cujos são tidos em consideração no processo de tomada de decisão da Instituição;
- d) Podem também recorrer ao(à) Provedor(a) do Estudante.

O ISLA-IPGT dispõe de uma caixa de sugestões (físicas e on-line) que são encaminhadas para as direcções ou serviços consoante os assuntos.

Provedor(a) do Estudante

O(A) Provedor(a) do Estudante é um(a) colaborador(a) do ISLA-IPGT, nomeado por despacho conjunto do(a) Presidente e do(a) Administrador(a), sob proposta dos CTC's de cada UO.

Cabe ao(à) Provedor(a) do Estudante:

- a) Recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados pelos órgãos próprios, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes de estruturas do ISLA-IPGT;
- b) Convocar diretamente as partes envolvidas para as audiências que considere necessárias e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos que originaram cada situação, e tomar todas as disposições adequadas à procura de uma solução;
- c) Elaborar, para cada situação, um relatório sumário, contendo uma proposta de decisão, a apresentar, conforme os casos, aos(às) Presidentes dos órgãos de gestão das Escolas, ao(à) Presidente ou ao(à) Administrador(a);
- d) Velar pela conservação de uma base de dados relativa aos processos que lhe sejam apresentados e, enquanto estejam a decorrer, de um arquivo dos mesmos.

3.3. AVALIAÇÃO DOS ESTUDANTES

A avaliação dos(as) estudantes está definida no Regime Geral de Avaliação, onde estão estipuladas as épocas de avaliação, as particularidades das UC's, as classificações da aprendizagem entre outros aspetos.

Os(As) estudantes podem pedir para consultar as provas escritas aos(às) docentes e estes devem prestar os esclarecimentos sobre a prova.

No respetivo documento estão definidos os procedimentos para os(as) estudantes pedirem melhorias de notas, reclamar e pedir revisão de prova. Nas UC's de projeto, de estágio ou de seminário ou de UC's com metodologias pedagógicas e científicas não haverá lugar a reclamações ou recurso, exceto nos casos em que tenha havido preterição de formalidades legais.

4. ADMISSÃO DE ESTUDANTES, PROGRESSÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO

A admissão dos(as) estudantes no ISLA-IPGT é regulamentada por legislação emanada pelo Ministério, mas também por regulamentos internos com vista a adequar o ensino às especificidades dos(as) estudantes e proporcionar apoio de forma a obterem sucesso académico.

4.1. REGULAMENTOS APLICÁVEIS AOS ESTUDANTES

O ISLA-IPGT, para além de seguir a legislação vigente aplicada a todos(as) os(as) estudantes, dispõe de regulamentos próprios aplicáveis à admissão, ao reconhecimento e certificação dos mesmos.

De seguida destacamos os mais importantes:

- a) Regulamento Pedagógico (1º e 2º ciclo);
- b) Regulamento dos Regimes de Reingresso e de Mudança de Par Instituto-Curso;
- c) Regulamento dos Cursos de Pós-Graduação;
- d) Regulamento dos Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP);
- e) Regulamento de Inscrição e Frequência de Unidades Curriculares;
- f) Regulamento de Creditação;
- g) Regulamento das Condições Especiais de acesso e ingresso no ensino superior para maiores de 23 anos;
- h) Regulamento Disciplinar;
- i) Regime Geral de Avaliação;
- j) Regulamento dos Concursos Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior;
- k) Regulamento para Estudantes com necessidades educativas especiais;
- l) Regulamento do Estudante Internacional;
- m) Regulamento de Tesouraria;
- n) Regulamento para Estudantes com necessidades educativas especiais;
- o) Regulamento Pedagógico de 1º e 2º Ciclo.

4.2. POLÍTICAS DE ACESSO

Os(As) estudantes que pretendam ingressar em qualquer formação terão de realizar a candidatura online no site do ISLA-IPGT (<https://www.ensinolusofona.pt/pt/candidaturas>) . No processo de candidatura é aplicada a legislação em vigor.

Formação Conferente de Grau

O acesso e ingresso dos(as) estudantes no 1.º ciclo do ensino superior é realizado através:

Do concurso nacional de acesso, que inclui regimes especiais de acesso;

- p) De concursos especiais, destinado a estudantes aprovados nas provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos; titulares de um diploma de especialização tecnológica; titulares de um diploma de CTESP; titulares de outros cursos superiores conferentes de grau; diplomados pelas vias profissionalizantes;
- q) De mudança de curso, transferências e reingresso;
- r) De candidatura a cursos de licenciatura/graduação para Estudantes Internacionais (ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional – Decreto-Lei n.º 36/2014, de 10 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 62/2018, de 6 de agosto, à publicação do Regulamento do Estudante Internacional).

O ingresso dos(das) estudantes nos cursos de 1.º ciclo rege-se pela legislação específica publicada pelo Ministério da Educação e pelo Regulamento Pedagógico do 1.º e 2.º ciclo de estudos.

O ingresso de estudantes provenientes dos concursos especiais de acesso e dos regimes de reingresso e de mudança de par Instituição /curso é definida pelo Regulamento dos Concursos Especiais.

A seriação dos(das) estudantes provenientes dos concursos especiais de acesso e dos regimes de reingresso e de mudança de par Instituição /curso é da competência das comissões científicas dos cursos ou do júri designado para o efeito pelas direções da escola sob proposta do CTC.

As candidaturas são realizadas de acordo com o calendário definido anualmente pelo(a) Presidente (prazo de candidaturas, entrevistas, prazo de seriação dos candidatos, prazo de reclamações e prazo de matrícula e inscrição) e o modo de instrução da candidatura.

Formação Não Conferente de Grau

As candidaturas para o ingresso nas pós-graduações e outras formações não conferentes de grau académico também são realizadas online no site do ISLA-IPGT (<https://www.ensinolusofona.pt/pt/candidaturas>), nos prazos estabelecidos pelo(a) Diretor(a) da Unidade de Formação Avançada e Prestação de Serviços (UNIFOR) no caso de se tratar de Pós-Graduação e pelo(a) Presidente se forem Cursos TeSP.

As pós-graduações e outras formações não conferentes de grau regem-se pelo Regulamento dos Cursos de Pós-Graduação e por outras normas estabelecidas para as formações.

Por outro lado, o ingresso nos CTeSP encontra-se definida pelo Regulamento dos CTeSP onde estabelece os requisitos de ingresso, os procedimentos das candidaturas, seleção, matrícula e inscrição.

4.3. MONITORIZAÇÃO DA PROGRESSÃO DOS ESTUDANTES

No Plano estratégico, o ISLA-IPGT procura garantir que todos(as) os(as) estudantes, independentemente das suas origens, tenham acesso a programas de apoio flexíveis e permanentemente disponíveis, num ambiente de aprendizagem que permita a conclusão dos seus estudos com sucesso.

A Instituição está comprometida com valores e políticas no sentido da igualdade racial e social, procurando a igualdade no emprego e progressão, e de proporcionar aos(às) seus(suas) estudantes, independentemente das suas origens, apoio que permita a satisfação e realização de todos os seus potenciais.

O ISLA-IPGT deverá apoiar a gestão da carreira dos(as) seus diplomados, que já integram o mercado de trabalho, e proporcionar aos(às) finalistas dos vários cursos programas de estágio baseados em protocolos com empresas, assim como ações de formação específica.

De modo a garantir que são tomadas todas as medidas necessárias para apoiar o(a) estudante em todo o seu percurso académico e, caso o(a) mesmo(a) decida proceder à anulação da sua matrícula na Instituição, os serviços procedem à auscultação do(a) estudante para perceber quais são as razões para a mesma, seja de carácter pessoal ou profissional. Numa fase posterior, esta informação é transmitida às Direções de Curso, para tentar mitigar futuras anulações.

Por outro lado, o sucesso escolar é também um processo controlado e monitorizado, de forma a definir o perfil do(a) estudante do ISLA-IPGT e tem em consideração a relação entre o número de diplomados dos diferentes cursos e CE e o número de anos efetivos para a finalização do percurso total do curso em questão.

No Relatório de Avaliação de Curso (RAC), os indicadores obrigatórios incluem as classificações nas UC's, análise dos inquéritos pedagógico e a análise da eficiência formativa.

O ISLA-IPGT desenvolve estratégias de promoção do sucesso escolar através da disponibilidade e do relacionamento próximo do corpo docente para esclarecer dúvidas.

A integração dos(as) estudantes é efetuada logo no início das aulas com uma sessão de acolhimento onde é explicado o funcionamento da Instituição e também através do Guia do Estudante disponível no site.

O sistema de tutoria é uma prática instituída, onde cada estudante novo(a) que ingressa é acompanhado por um(a) docente que será o(a) seu(sua) tutor(a) durante o seu percurso escolar.

Este processo dispõe de diversas vantagens para os variados intervenientes e, no caso do(a) estudante permite que:

- a) Disponha de um acompanhamento pessoal e personalizado;
- b) Conte com a ajuda, orientação e experiência de um(a) docente da Instituição;
- c) Ter um(a) docente como seu(sua) interlocutor(a) perante o ISLA-IPGT, como apoio ao(à) Provedor(a) do Estudante e, se necessário, perante qualquer dos órgãos académicos e/ou de gestão.

A Associação de Estudantes do ISLA-IPGT também tem a função importante na integração e na socialização dos novos estudantes e, conforme o disposto no artigo 3º dos seus estatutos, a AEISLA tem como objetivos:

- a) “Representar, a nível interno e externo, todos os estudantes do ISLA-IPGT e defender os seus interesses;
- b) Participar em todas as questões que digam aos(às) estudantes, nomeadamente no funcionamento e orientação político-pedagógica do ISLA-IPGT e em atividades de carácter sócio escolar;
- c) Fomentar a prática cultural, recreativa e desportiva entre os(as) estudantes;
- d) Defender o bom nome e a qualidade dos cursos que são ministrados no ISLA-IPGT;
- e) Estabelecer relações com outras associações de estudantes, organismos juvenis e outras instituições de interesse para comunidade estudantil;
- f) Criar ou aderir a organizações federativas que contribuam para o reforço da solidariedade, unidade e ação estudantil, desde que salvaguarde a independência interna;
- g) Promover atividades extracurriculares de formação e valorização dos(das) estudantes;
- h) Fomentar o espírito associativo;
- i) Contribuir para a participação dos seus membros na discussão dos problemas educativos e de formação.”

Os CP's das Escolas Superiores têm um papel ativo na monitorização do sucesso escolar e no acompanhamento da implementação de estratégias de combate ao insucesso. Existe uma consciência da importância das práticas pedagógicas para a promoção do sucesso escolar e, sempre que surja a necessidade, são adotadas novas estratégias de pedagógicas, com uma nova tipologia de aulas.

4.4. RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO

O Regulamento de Creditação nº 302/2019 aplica-se aos processos de creditação com vista ao prosseguimento de estudos para a obtenção de grau académico ou diploma conferidos pelo ISLA-IPGT, independentemente da via de acesso que tenha sido utilizada.

O Regulamento de Creditação estabelece as normas a que fica sujeito o processo de creditação de formação superior, bem como o reconhecimento de experiência profissional e outra formação.

Para o processo de creditação é criado um Júri de Validação de Creditação, nomeado pelo CTC de cada UO composto pelo(a) Diretor(a) da respetiva UO e dois elementos do Conselho e ainda o Júri Específico de Creditação composto pelo(a) Diretor(a) de Curso e dois a três docentes da UO em questão.

Por outro lado, e de forma a reconhecer toda a atividade curricular e extracurricular, o suplemento ao diploma segue o modelo elaborado pela Comissão Europeia, pelo Conselho da Europa e pela UNESCO/CEPES. Tem por objetivo fornecer dados independentes e suficientes para melhorar a transparência internacional e o reconhecimento académico e profissional equitativo das qualificações (diplomas, graus, certificados, etc.). Destina-se a descrever a natureza, o nível, o contexto, o conteúdo e estatuto dos estudos realizados com êxito pelo titular do diploma a que este suplemento está apenso.

5. MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA E REVISÃO PERIÓDICA DOS CURSOS

A monitorização contínua dos cursos do ISLA-IPGT é assegurada através dos seguintes processos:

- a) Avaliação pedagógica das Unidades Curriculares (UCs);
- b) Relatório de Unidade Curricular (RUC);
- c) Relatório Avaliação do Curso (RAC);
- d) Avaliação externa;

5.1. AVALIAÇÃO PEDAGÓGICA DAS UNIDADES CURRICULARES

A avaliação pedagógica das UC's é uma ferramenta essencial de monitorização e de melhoria contínua tanto dos processos de ensino como de aprendizagem do ISLA-IPGT. No final do semestre os(as) estudantes e docentes respondem aos inquéritos pedagógicos promovidos pelo Grupo Lusófona, o que permite analisar e desenvolver medidas que visam a qualidade do ensino.

Nos inquéritos pedagógicos os(a) estudantes fazem uma avaliação a UC quanto à sua participação e empenho na mesma, o seu funcionamento e o(a) docente responsável pela leção, caso a UC seja lecionada por mais que um(a) docente, o inquérito é feito tanto quantas vezes necessárias.

Na dimensão da participação do(a) estudante na UC são avaliadas as seguintes questões:

- a) Número de horas totais que dedica à UC fora da sala de aula, ao longo de todo o semestre;
- b) A sua assiduidade às aulas;
- c) A sua participação nas aulas;
- d) A sua dedicação à disciplina fora das aulas;
- e) Conhecimentos e competências adquiridos.

Os parâmetros aplicados na dimensão pedagógica da UC do inquérito pedagógico são os seguintes:

- a) O interesse da matéria dada;
- b) Os instrumentos de avaliação requeridos;
- c) A contribuição dos elementos de estudo (bibliografia, textos de apoio, visitas ou seminários) para a compreensão da matéria;
- d) Se se aplicar, a proporção entre aulas laboratoriais e teórico-práticas e aulas teóricas;

- e) A adequação do programa à carga horária;
- f) A adequação do programa da disciplina com o de outras disciplinas do curso;
- g) A relevância das competências fornecidas pela disciplina para a sua formação global;
- h) Como classifica globalmente esta disciplina.

Na vertente pedagógica centrada no(a) Docente, os(as) estudantes avaliam os seguintes pontos:

- a) Assiduidade às aulas;
- b) Pontualidade;
- c) Conhecimento sobre as matérias lecionadas;
- d) Capacidade de comunicação / exposição das matérias;
- e) Disponibilidade para esclarecer dúvidas dentro e fora de aulas;
- f) Grau de cumprimento do programa;
- g) Relação pedagógica que mantém com os alunos;
- h) Métodos de avaliação;
- i) Como avalia globalmente o docente.

Procedimentos

- a) Os(As) estudantes acedem e respondem aos inquéritos pedagógicos através da Plataforma ComQuest (<https://secure.grupolusofona.pt/inqueritos/page>).
- b) Os resultados da avaliação por UC (contendo os resultados de avaliação ao funcionamento da UC e ao desempenho dos(as) docentes) ficam disponíveis na Plataforma ComQuest (<https://secure.grupolusofona.pt/inqueritos/page>).
- c) Os(As) docentes e responsáveis de UC analisam os resultados e apresentam propostas de melhoria.
- d) O CP analisa os resultados dos inquéritos, propõe melhorias e define a forma de implementação das melhorias propostas e comunica à direção da UO.

A sinalização de Unidades Curriculares

A sinalização das UCs tem como objetivo a produção de alertas para situações abaixo do expectável e tem por base as apreciações dos(as) estudantes e dos(as) docentes sobre o ensino, a aprendizagem e os resultados das diversas avaliações curriculares.

A avaliação da qualidade do ensino é um dos objetivos específicos do SIGQ-ISLA, nomeadamente:

- a) Acompanhar e monitorizar o funcionamento das UCs, tendo como objetivo a produção de indicadores de desempenho que sustentem a tomada de decisões;

- b) Promover a melhoria contínua dos processos de ensino e aprendizagem;
- c) Promover o envolvimento da comunidade académica nos processos de avaliação e melhoria do ensino;

Princípios adotados

A informação é obtida através dos inquéritos Pedagógicos e dos resultados escolares, o sistema de sinalização das UC's obedece aos seguintes princípios:

- a) As respostas dadas nos questionários são confidenciais, garantida nos termos do estabelecido pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) - UE n.º 2016/679.
- b) Aplicação sistemática e periódica da sinalização de UC's a todos os CE, permitindo assim um melhor conhecimento das diferentes realidades pedagógicas.
- c) Os dados recolhidos devem ter uma representação mínima de forma que a informação tenha representação estatística.
- d) A divulgação dos resultados da sinalização é facultada às Direções de Curso e Diretores(a) das UO's, com vista a potenciar processos de melhoria.

5.2. RELATÓRIO DE UNIDADE CURRICULAR

Os(As) docentes também avaliam a unidade curricular que lecionaram, através dos inquéritos pedagógicos, mas também sob a forma de relatório.

O Relatório de Unidade Curricular (RUC) tem como objetivo apresentar resumidamente uma avaliação global do funcionamento da UC, em que se identificam práticas pedagógicas relevantes e a aquisição de competências por parte dos(as) estudantes, e se definem planos de melhoria sempre que os resultados sejam considerados insatisfatórios.

O RUC, cujo preenchimento e atualização é da responsabilidade do(a) docente coordenador(a) da UC, incluirá de forma suficientemente detalhada, de acordo com os procedimentos instituídos:

- a) Identificação da UC;
- b) Docentes que lecionam a UC;
- c) Mecanismo adotado para a recolha da opinião dos estudantes e/ou docentes com vista a melhoria da qualidade do ensino e aprendizagem;
- d) Grau de melhoria que foi possível introduzir na UC a partir do sistema de avaliação aplicado;
- e) Resultado dos inquéritos aos estudantes;

- f) Resultados/Desempenho na UC;
- g) Análise SWOT da UC;
- h) Identificação de boas práticas;
- i) Sinalização objetiva.

Procedimentos

- a) Os(As) docentes elaboram os relatórios de unidade curricular e enviam para o(a) Diretor(a) de Curso que analisa os resultados das UC's.
- b) O CP define a forma de implementação das melhorias propostas e comunica à direção da UO.

5.3. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO (RAC)

O(A) Diretor(a) de cada curso elabora um relatório anual, com base nos relatórios das UC's e indicadores previstos nos guiões de avaliação externa. Esse relatório inclui uma análise crítica e prospetiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso e, contempla, nomeadamente:

- a) Uma síntese dos resultados do sucesso escolar;
- b) Uma análise da concretização das recomendações e planos de melhoria apresentadas na avaliação do ano anterior;
- c) Uma análise dos resultados sobre empregabilidade dos(as) diplomados do curso e competências valorizadas pelo mercado de trabalho;
- d) Uma síntese dos pontos fortes e fracos do curso e propostas de melhoria a implementar no ano seguinte, com a respetiva calendarização e efeitos esperados.

Este relatório contém obrigatoriamente os seguintes elementos:

- a) Dados Gerais;
- b) Cumprimento dos Planos de Melhoria definidos no ano anterior:
 - i. Análise crítica do grau cumprimento dos planos de melhoria e das principais ações desenvolvidas;
- c) Enquadramento e Organização do Ciclo de estudos:
 - i. Estrutura curricular;
 - ii. Regime de funcionamento;
 - iii. Dados de acreditação;
 - iv. Funcionamento dos órgãos onde se integra o ciclo de estudos;
 - v. Histórico de alterações ao ciclo de estudos;

- vi. Análise da Organização do Curso (aplicável no caso de terem ocorrido alterações desde o ano anterior);
- d) Procura:
- i. Histórico de vagas do ciclo de estudos;
 - ii. Taxas de concretização por tipo de ingresso;
 - iii. Notas de acesso;
 - iv. Nota mínima de entrada face a Instituições de referência;
 - v. Análise da Procura;
- e) Estudantes:
- i. Evolução do número de Estudantes por ano curricular;
 - ii. Evolução de Novos Estudantes;
 - iii. Evolução de Estudantes por género;
 - iv. Evolução de Estudantes por intervalo de idades;
 - v. Evolução de Estudantes por Nacionalidade;
 - vi. Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes;
 - vii. Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio;
 - viii. Análises estudantes;
- f) Processos Ensino - Aprendizagem e Resultados:
- i. Fichas de Unidade Curricular (FUC);
 - ii. Relatório de Unidade Curricular (RUC);
 - iii. Recurso a tecnologias no processo ensino-aprendizagem;
 - iv. Taxas de Sucesso Escolar;
 - v. Análise comparativa do Sucesso Escolar por Áreas Científicas e Unidades Curriculares;
 - vi. Eficiência Formativa;
 - vii. Análise da Eficiência Formativa;
 - viii. Resultados dos Inquéritos Pedagógicos a Estudantes;
 - ix. Análise Resultados dos Inquéritos Pedagógicos;
 - x. Resultados Inquéritos de Satisfação aos Estudantes;
 - xi. Análise resultados Inquéritos de Satisfação;
 - xii. Empregabilidade;
 - xiii. Análise Empregabilidade;
 - xiv. Análise Global Processos Ensino Aprendizagem e Resultados;
- g) Recursos Humanos:

- i. Análise do Corpo docente;
 - ii. Análise do Pessoal não docente;
- h) Recursos Materiais:
 - i. Instalações;
 - ii. Equipamentos;
 - iii. Análise Recursos Materiais;
- i) Internacionalização:
 - i. Parcerias Internacionais;
 - ii. Eventos de âmbito Internacional;
 - iii. Análise da Internacionalização;
- j) Investigação e Desenvolvimento:
 - i. Projetos I&D: Nacionais e Internacionais;
 - ii. Análise Investigação e Desenvolvimento;
- k) Ligação à Comunidade:
 - i. Análise Ligação à Comunidade;
- l) Análise SWOT:
 - i. Pontos Fortes;
 - ii. Pontos Fracos;
 - iii. Oportunidades;
 - iv. Constrangimentos
- m) Propostas de melhoria a implementar.

Procedimentos

- a) As Direções de curso analisam os indicadores dos inquéritos pedagógicos do curso.
- b) As Direções de curso acedem à Secretaria NetP@ e preenchem os dados do Relatório Anual do Curso.
- c) O CTC e CP analisam os relatórios dos cursos da UO.

5.4. AVALIAÇÃO EXTERNA

Os cursos do ISLA-IPGT cumprem com todos os requisitos e normativos legais e estão sujeitos a avaliações externas e a processos de acreditação, especialmente os promovidos pela A3ES.

Estão em funcionamento cursos que são sujeitos a certificações pelas ordens ou organizações profissionais relevantes.

5.5. PROCEDIMENTOS DE ALTERAÇÃO DOS CICLOS DE ESTUDO

Formação Conferente de Grau

Tendo em conta que a alteração dos planos de estudos é aprovada pelos órgãos legais e estatutariamente competentes das instituições de ensino superior, a proposta de alteração é sujeita a parecer dos CTC's e CP's, sendo também auscultadas as associações de estudantes.

A entrada em funcionamento das alterações de um CE fica sujeita:

- a) Quando não modifiquem os seus objetivos, a registo na Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), a publicar na 2.ª série do Diário da República.
- b) Quando modifiquem os seus objetivos, a um procedimento de acreditação nos termos fixados pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) e a subsequente registo na DGES, a publicar na 2.ª série do Diário da República.

Procedimentos

A proposta de alteração de um CE é instruída com os seguintes elementos:

- a) Formulário de pedido de registo de alteração de CE devidamente preenchido (disponível em <http://www.dges.gov.pt/pt/content/formulariospedido-de-registo-de-alteracao-de-ciclos-de-estudos>). Neste documento deverá estar expressa a fundamentação da alteração proposta e sua relação com os processos de acreditação pela A3ES).
- b) Parecer dos CTC's e CP's sobre a proposta de alteração;
- c) Auscultação da Associação de Estudantes;
- d) Proposta de regime de transição curricular.

O(A) Diretor(a) da UO remete a proposta de alteração ao(à) Presidente, até 15 de março de cada ano, para que entre em vigor no ano letivo seguinte.

O Gabinete da Qualidade da Lusófona envia o pedido de registo de alteração à DGES (precedido de consulta à A3ES sempre que necessário).

Após o registo na DGES, o Gabinete da Qualidade da Lusófona promove a publicação em Diário da República.

Formação não conferente de Grau (TESP)

Quando se pretende alterar elementos relativos a TeSP já registados, é necessário submeter à DGES um pedido de registo de alteração, acompanhado de fundamentação e do respetivo

formulário preenchido com as alterações pretendidas e proceder ao pagamento dos emolumentos em vigor.

As alterações poderão incidir sobre os seguintes elementos:

- a) Denominação do curso;
- b) Perfil profissional;
- c) Referencial de competências;
- d) Estrutura curricular;
- e) Plano de estudos (unidades curriculares, carga horária ou número de créditos);
- f) Condições de ingresso;
- g) Localidades e ou instalações autorizadas;
- h) Número máximo de estudantes em cada admissão ou total por local.

Procedimentos

A proposta de alteração aos TeSP é instruída com os seguintes elementos:

- a) Formulário de pedido de registo de alteração a TeSP devidamente preenchido (disponível em http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/form_tesp_v12.ods e http://www.dges.gov.pt/sites/default/files/modelos_tesp_v6.ods).
- b) Parecer dos CTC's e CP's sobre a proposta de alteração;
- c) Auscultação da Associação de Estudantes;

O(A) Diretor(a) da UO remete a proposta de alteração ao(à) Presidente até 15 de março de cada ano, para que entre em vigor no ano letivo seguinte.

O Gabinete da Qualidade da Lusófona envia o pedido de registo de alteração à DGES.

Após o registo na DGES, o Gabinete da Qualidade da Lusófona promove a publicação em Diário da República.

Formação não conferente de Grau (Pós-Graduações)

A alteração de cursos de pós-graduação é da competência das Direções das UO's, apresentando as respetivas alterações ao(à) Presidente.

Procedimentos

A proposta de alteração de um curso de Pós-Graduação é instruída com os seguintes elementos:

- a) Fundamentação da proposta de alteração;

- b) Estrutura curricular e plano de estudos elaborados de acordo com as normas técnicas previstas no Despacho n.º 10543/2005, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 91, de 11 de maio;
- c) Parecer do CTC da UO.

A proposta é remetida pelo(a) Diretor(a) da UO ao(à) Presidente para apresentação das alterações efetuadas.

5.6. PROCEDIMENTOS DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DE CICLO DE ESTUDOS

A decisão de extinção ou suspensão de um CE é tida em conta o exercício científico-pedagógico do curso, a sua articulação com o contexto local e nacional, a procura do CE e a viabilidade financeira

O encerramento do CE deve ser comunicado à Direção-Geral do Ensino Superior, acompanhada de medidas previstas para proteger os interesses dos(as) estudantes.

Sempre que se trata de um CTeSP o encerramento deve ser feito por uma comunicação, devidamente fundamentada, dirigida à Direção-Geral do Ensino Superior.

6. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

As metodologias para a avaliação das unidades de investigação do Centro de Investigação (CI) estão divulgadas nomeadamente no que se refere à identificação de indicadores de desempenho mais relevantes. Os procedimentos a instaurar para a garantia e gestão da qualidade da investigação do ISLA-IPGT são, naturalmente, alinhados com as melhores práticas e orientações emanadas pelas diferentes instituições do sistema científico nacional e internacional.

O Plano de Atividades, no vetor respeitante à investigação, agrega o conjunto de ações que operacionalizam a estratégia institucional para a investigação, consubstanciando assim a centralidade da investigação e a sua estreita articulação com o ensino como elemento norteador da missão institucional.

6.1. INSTITUCIONALIZAÇÃO E GESTÃO DA INVESTIGAÇÃO

O CI do ISLA-IPGT tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento do ensino baseado na aquisição de competências, da investigação científica e tecnológica, e da prestação de serviços à comunidade, contribuindo para a valorização profissional, social e cultural dos seus recursos humanos.

O CI é organizado em unidades e linhas de investigação. Segundo os Estatutos do CI, n.º 2 do artigo 10.º “constitui-se como unidade de investigação um projeto de carácter permanente, articulado com o CI, mas com autonomia ao nível do desenvolvimento do trabalho nele realizado” e terão de possuir regulamento próprio. Por outro lado, “constitui-se como linha de investigação uma área do saber” que “procuram articular projetos de grandes áreas do conhecimento e da produção científica, através de objetos de longo prazo que presidem à organização e à execução dos projetos de investigação neles inscritos”.

6.2. LINHAS DE INVESTIGAÇÃO

De acordo com o artigo 24.º dos Estatutos do CI, a investigação “aposta nas transversalidades e sinergias entre escolas e os cursos e está estruturada em Linhas de Investigação e respetivos Projetos Coletivos e Projetos Individuais”.

Cada linha de investigação deve possuir um coordenador proposto pelo(a) Diretor(a) do CI e validado pelo CC do mesmo.

Business Innovation Lab (BIL)

Missão: “Promover o empreendedorismo e a inovação com base em investigação fomentando impacto no desenvolvimento sustentável (ambiental, económico e social)”.

Objetivo Geral: “Promover o estudo aplicado e em consequência o conhecimento na área do empreendedorismo, inovação e da estratégica e do seu impacto no sucesso empresarial”.

Linha de Investigação em Sistemas de Informação (LISI)

Missão: “Promover e desenvolver a Inovação e Investigação ao serviço de Instituições públicas e privadas”.

Objetivo Geral: “Promover, desenvolver e implementar projetos de investigação fundamental e aplicada nas áreas dos Sistemas de Informação (SI) e das tecnologias afins, agregar competências científicas, técnicas e pedagógicas, adquiridas em contexto de I&D, ensino e empresarial.”

Linha de Investigação em Engenharia da Segurança, Qualidade e Ambiente

Missão: “Dinamizar atividades de desenvolvimento técnico e científico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada nas áreas fundamentais dos ciclos de estudo na área da segurança, qualidade e/ou ambiente”.

Objetivo Geral: “Fomentar a partilha e transferência de conhecimento para a comunidade envolvente e, em específico, para as organizações de trabalho, contribuindo para o desenvolvimento local, regional e nacional”.

Encontram-se em fase de desenvolvimento as seguintes linhas de investigação:

- a) Comunicação;
- b) Centro para a Inovação nas Ciências Sociais;
- c) Laboratory of Statistics and Computing (LSC);
- d) Linha de Investigação em Gestão (LIG);
- e) Turismo.

6.3. INCENTIVOS À PRODUÇÃO CIENTÍFICA

Constituem procedimentos de incentivo à produção científica:

- a) A valorização das atividades de investigação na avaliação do desempenho do pessoal docente – Regulamento da Avaliação de Desempenho do Pessoal Docente;

- b) O apoio financeiro do ISLA-IPGT no desenvolvimento de projetos de investigação – artigo 27.º dos Estatutos do CI “verbas disponibilizadas anualmente pela entidade instituidora para a concretização dos objetivos e planos de atividades do centro”;
- c) As iniciativas estratégicas previstas no OE 2 do Plano Estratégico 2025: “Investigação e desenvolvimento de alto nível”.

6.4. ARTICULAÇÃO ENTRE O ENSINO E A INVESTIGAÇÃO

A articulação entre o ensino e a investigação no ISLA-IPGT é feita através de:

- a) As iniciativas estratégicas previstas no OE 2 do Plano Estratégico 2025: “Investigação e desenvolvimento de alto nível”;
- b) Nas Unidades Curriculares (UC) de Projeto dos diferentes cursos;
- c) Pela participação dos estudantes em projetos de investigação e trabalhos de campo, muitos dos quais por solicitação externa;
- d) Pela contratação enquanto bolseiros de investigação de estudantes do ISLA-IPGT.

6.5. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E MELHORIA

O acompanhamento dos objetivos, tarefas e metas estabelecidas no plano estratégico ao nível da investigação e desenvolvimento, nomeadamente os objetivos estratégicos de “Investigação e desenvolvimento de alto nível”, constitui também uma forma de monitorização, avaliação e melhoria.

Adicionalmente têm sido adotadas medidas que permitem a avaliação indireta da investigação, nomeadamente a criação de vários grupos de trabalho das diferentes linhas de investigação, e reuniões semanais da Direção do ISLA-IPGT, composta pelo(a) Presidente, Administrador(a), Delegado(a) da Administração e Direção das Unidades Orgânicas e Direção da UNIFOR.

7. COLABORAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COM A COMUNIDADE

O ISLA-IPGT, no Plano Estratégico 2014-25, no ponto 2.4 tem como objetivo prestar serviços especializados à comunidade designadamente em matérias de metodologia e instrumentos de ensino, e estabelecer com estas relações de reciprocidade, continuar a formação cultural e profissional dos cidadãos e estabelecer cooperações com o meio empresarial.

7.1. GESTÃO DE PROTOCOLOS

O ISLA-IPGT tem reforçado o estabelecimento de protocolos de colaboração com as mais diversas instituições, empresas e organismos nacionais e internacionais, integra uma das principais formas de relação interinstitucional e com a comunidade.

Os protocolos celebrados com entidades públicas ou privadas encontram-se registados numa base de dados.

Os protocolos encontram-se organizados pela sua tipologia:

- a) Protocolos de estágios e formação em contexto de trabalho;
- b) Prestações de Serviços;
- c) Protocolos de redução de propinas;
- d) Protocolos de cooperação nacional ou internacional de formação graduada ou pós-graduada;

7.2. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO EXTERIOR

O Centro de Serviços e Projetos ao Exterior (CESPE) surge da missão do ISLA-IPGT como Instituição politécnica, da necessária ligação à comunidade e do potencial técnico, científico e profissional de docentes, diplomados, colaboradores e estudantes da Instituição.

O CESPE é um serviço integrado no UNIFOR do ISLA-IPGT cujo objetivo passa pelo desenvolvimento de formações especializadas não conferentes a grau, bem como o desenvolvimento de projetos e a prestação de serviços nas áreas de conhecimento trabalhadas pela Instituição:

- a) Ciências Empresariais;
- b) Transformação Digital 4.0;
- c) Informática e Multimédia;
- d) Turismo, Línguas e Tradução;
- e) Qualidade, Ambiente e Segurança

Os serviços oferecidos são a preços controlados, integrando docentes, diplomados e estudantes. O ISLA-IPGT dispõe de recursos laboratoriais, acesso a dados e informação que potenciam o desenvolvimento de projetos e serviços de qualidade, ajustados às necessidades das organizações e seus orçamentos.

7.3. AÇÃO SOCIAL, ARTÍSTICA E CULTURAL AO EXTERIOR

A ação social, cultural e artística do ISLA-IPGT é desenvolvida:

- a) Pelos Serviços de Ação Social que apoiam os(as) estudantes com dificuldades económicas;
- b) Associação de Estudantes promove a integração dos estudantes;
- c) Pelo Departamento da Comunicação e Marketing que promove e divulga as atividades quer internamente quer externamente;
- d) Pelas atividades de voluntariado.

O ISLA-IPGT colabora na promoção, divulgação e patrocínio de eventos em que os(as) estudantes federados(as) participam.

Existem ainda várias iniciativas de carácter cultural que contribuem diretamente para o desenvolvimento regional e nacional, tais como: Me2you, Exposição de empreendedorismo e os dias abertos de conhecimento, entre outros.

Existe uma Ficha de Evento, onde são registadas as atividades para o desenvolvimento e planeamento dos eventos a realizar.

7.4. CONTRIBUTO PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL E CULTURAL

No Plano Estratégico do ISLA-IPGT 2025, são vários os objetivos estratégicos que relacionam as políticas de prestação de serviços à comunidade, através de parcerias em centros de recursos especializados:

- a) Promover protocolos de cooperação com outros estabelecimentos de ensino superior, especialmente com as instituições portuguesas e as do Norte da Península Ibérica.
- b) Dinamizar a cooperação com entidades da região, como Instituição com responsabilidade social, esta prioridade é exemplificada pelo apoio do ISLA-IPGT a programas de apoio local, regional e internacional para entender e minimizar a pobreza, desigualdade racial e outras formas de privação económica, cultural e social.

O ISLA-IPGT desenvolve várias atividades estruturantes, que fomentam a interação e promovem oportunidades para a prestação de serviços à comunidade como:

- a) Responsabilidade Social para a Sustentabilidade;
- b) Planos de negócio e projetos de investimento;
- c) Sistema de Normalização Contabilística;
- d) Gabinete de Línguas e Tradução;
- e) Avaliação de Empresas e Negócios;
- f) Consultoria de Sistemas e Redes;
- g) Manual de Acolhimento;
- h) Manual de Procedimentos.

A promoção de serviços à comunidade, geradores de desenvolvimento regional e nacional, passa também pela realização de estágios curriculares e extracurriculares tanto dos(as) nossos(as) estudantes como de estudantes de outras instituições.

7.5. POLÍTICAS DE CAPTAÇÃO DE RECEITAS PRÓPRIAS

No Plano Estratégico do ISLA-IPGT 2025 está previsto que a Instituição adota como principal prioridade a gestão financeira eficiente e efetiva de recursos e capitais, e a contabilização regular e sistemática perante a Administração. Há um compromisso de qualidade de sistemas e pessoal, a nível de relação de trabalho com auditores internos e externos.

Adicionalmente são chamados especialistas externos sempre que necessário para garantir a qualidade nos procedimentos pontuais e na gestão de grandes projetos.

Um dos fatores de sucesso do ISLA-IPGT é a diversificação das fontes de receita. Grande parte das receitas é proveniente das propinas dos(as) estudantes, mas o ISLA-IPGT tem apostado no aumento das receitas das prestações de serviços ao exterior e nos projetos.

8. INTERNACIONALIZAÇÃO

O ISLA-IPGT tem promovido ações destinadas a reforçar e expandir as relações institucionais nacionais e internacionais, incluindo a mobilidade, a cooperação internacional e o financiamento de ambas. A partir desse esforço, o departamento de Mobilidade e Internacionalização (MIN) incorpora o Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade (GRIM) e, sob a alçada do mesmo, o Gabinete de Línguas e Tradução (GLT), que se encontram atualmente no início de uma trajetória de pleno funcionamento e desenvolvimento.

O ISLA-IPGT considera a dimensão das relações institucionais e internacionais do ensino e da investigação uma prioridade e compromete-se a tomar todas as medidas para a sua prossecução.

O ISLA-IPGT pretende incluir a dimensão das relações institucionais e internacionais na sua terceira missão de criar valor na sociedade através da inovação técnica e científica, a fim de desencadear círculos virtuosos para os contextos civil, social e económico.

Nesse sentido, as atividades desenvolvidas pelo GRIM na área da internacionalização são:

- a) Promover o desenvolvimento de protocolos de intercâmbio, estágios e gestão da mobilidade de estudantes, docentes, investigadores e colaboradores. Trata de todas as questões respeitantes à mobilidade e cooperação nacionais e internacionais;
- b) Apoiar a conceção, monitorização e disseminação de projetos internacionais e a comunicação externa e interna de projetos liderados pelo ISLA-IPGT ou com participação do mesmo, bem como na procura de novas oportunidades.
- c) Gerir o GLT, que tem como responsabilidades coordenar o centro de línguas (formação para o desenvolvimento linguístico) e prestar serviços de tradução quer interno quer externo.

8.1. EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO INTERNACIONAIS

O ISLA-IPGT tem procurado aumentar a oferta formativa em línguas estrangeiras e aumentar o número de unidades curriculares e cursos curtos lecionados nessas línguas estrangeiras, nomeadamente em inglês.

Esta ação tem um triplo objetivo:

- a) Tornar o perfil dos seus estudantes mais atrativo para o mercado de trabalho nacional e internacional;

- b) Atrair um número crescente de estudantes internacionais, facilitar o intercâmbio de estudantes e as mobilidades de toda a comunidade discente, docente e não-docente;
- c) Estender a oferta formativa em línguas estrangeiras (inglês, francês, espanhol) ao exterior (alunos, profissionais, reformados).

O GRIM está empenhado em explorar as oportunidades de colaboração com parceiros internacionais na criação de cursos de curta duração, duplas certificações (cursos de 1º e 2º ciclo e formações especializadas).

Estatuto do Estudante Internacional (EEI)

O Estatuto de Estudante Internacional foi publicado através do Decreto-Lei n.º 36/2014, de 10 de março, onde estabelece as regras para a captação de estudantes estrangeiros, criando, assim, um regime especial de acesso para licenciaturas e mestrados em instituições portuguesas.

O Regulamento do Estatuto do Estudante Internacional do ISLA-IPGT, publicado através do Despacho Regulamento n.º 823/2019, de 21 de outubro regulamenta a aplicação do estatuto do estudante internacional aos cursos de licenciatura e mestrado ministrados na instituição. A responsabilidade pelas seriações dos concursos especiais é dos Serviços Académicos e Administrativos.

Com o aumento do número de estudantes internacionais, tem sido também uma prioridade assegurar e facilitar a integração destes estudantes e fomentar o seu sucesso académico. Têm vindo a ser feitas atualizações à plataforma Web do GRIM, disponível em inglês.

8.2. MOBILIDADE DE ESTUDANTES, DOCENTES E COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS

A mobilidade de estudantes, docentes e colaboradores é coordenada pelo GRIM.

Este gabinete desenvolve/coordena atividades que incluem:

- a) Verificar as condições de elegibilidade para cada protocolo e condições de funcionamento;
- b) Estudar as possibilidades de mobilidade internacional com instituições estrangeiras de ensino superior;
- c) Realizar protocolos de cooperação internacional;
- d) Estabelecer programas de mobilidade de estudantes, de docentes e colaboradores;
- e) Estabelecer ligações entre docentes estrangeiros e a instituição;

- f) Reforçar a ligação com estudantes estrangeiros, promovendo a sua inserção na comunidade.

Os protocolos, contactos e regulamentos aplicáveis nos programas de mobilidade estão disponíveis na página Web, assim como informações relevantes ao processo de mobilidade.

A definição do número de bolsas de mobilidade para estudantes, docentes, colaboradores é decidida em função dos valores de financiamento disponíveis em cada ano letivo.

8.3. PROJETOS INTERNACIONAIS

O GRIM assegura junto dos docentes e unidades orgânicas:

- g) Análise de oportunidades de financiamento de projetos internacionais;
- h) Divulgação da informação relativa aos programas de financiamento internacionais de apoio a atividades de investigação;
- i) Promoção de parcerias com entidades regionais, nacionais e internacionais no âmbito do desenvolvimento de projetos;

O GRIM tem feito o acompanhamento de todos os projetos internacionais com participação do ISLA-IPGT.

8.4. MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E MELHORIA

A monitorização da qualidade é garantida pela aplicação de questionários aos estudantes em mobilidade – no âmbito do Programa Erasmus. Todas as mobilidades encontram-se registados na respetiva plataforma online, por tipo de mobilidade; estudantes estrangeiros, dos docentes, colaboradores e ao staff estrangeiro.

Realizam-se reuniões periódicas com os representantes das Escolas, e também reuniões esporádicas sempre que se justifique.

É garantida outra forma de monitorização, revisão e melhoria, através da análise no relatório de atividades do GRIM, do número de ciclos de estudo com parceria internacional; do número de projetos, protocolos desenvolvidos e/ou aprovados; dos resultados da mobilidade internacional; do número de estudantes, docentes e colaboradores em mobilidade.

9. RECURSOS HUMANOS

O ISLA-IPGT tem seguido uma política de atrair e reter profissionais de excelência permitindo assim uma continuidade do trabalho realizado. O ISLA-IPGT aposta na qualificação e competência dos docentes e colaboradores para que desenvolvam com eficiência e eficácia as suas funções.

Na gestão dos recursos humanos docentes e colaboradores intervêm:

- a) A Entidade Instituidora, de acordo com os estatutos, compete nomear o(a) Presidente e o(a) Administrador(a) do ISLA-IPGT;
- a) Ao(à) Presidente, de acordo com os estatutos, compete:
 - i. Apresentar ao(à) Administrador(a) as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador, ouvidos o CTC da respetiva Escola Superior e o CG;
 - ii. Propor à Entidade Instituidora, em despacho conjunto com o(a) Administrador(a), a nomeação dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - iii. Nomear, distribuir, promover ou demitir pessoal, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - iv. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador, os(as) Diretores(as) das Escolas;
 - v. Homologar, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), a distribuição do serviço docente, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - vi. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), o(a) Provedor(a) do Estudante, sob proposta dos CTC's das Escolas;
 - vii. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Administrador(a), o(a) Diretor(a) da Biblioteca;
 - viii. Nomear júris de provas e de concursos académicos, sob proposta dos CTC's das Escolas;
 - ix. Nomear os(as) Diretores(as) de CE, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - x. Propor o(a) Diretor(a) do Centro de Investigação para nomeação pela Entidade Instituidora;
- b) Ao(À) Administrador(a) de acordo com os estatutos, compete:
 - i. Apresentar à Entidade Instituidora as propostas de contratação e demissão do pessoal técnico, administrativo e auxiliar;

- ii. Apresentar à Entidade Instituidora as propostas de contratação e demissão do pessoal docente e investigador;
 - iii. Propor à Entidade Instituidora, em despacho conjunto com o(a) Presidente, a nomeação dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - iv. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, os(as) Diretores(as) das Escolas;
 - v. Homologar, por despacho conjunto com o(a) Presidente, a distribuição do serviço docente, sob proposta dos(as) Diretores(as) das Escolas;
 - vi. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, o(a) Provedor(a) do Estudante, sob proposta dos CTC's;
 - vii. Nomear, por despacho conjunto com o(a) Presidente, o(a) Diretor(a) da Biblioteca;
- c) Ao(À) Diretor(a) da Escola, de acordo com os estatutos, compete:
- i. Submeter, para homologação, ao(à) Presidente e Administrador(a), a proposta de distribuição de serviço docente que será apresentada à Entidade Instituidora;
 - ii. Propor ao(à) Presidente a nomeação, promoção ou demissão de pessoal de acordo com o que estiver previsto nos mapas aprovados, bem como a sua distribuição e movimentação pelos serviços, ouvidos os órgãos competentes;
 - iii. Praticar os atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação, e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.

Existem diversos regulamentos internos de suporte à atividade dos docentes e colaboradores técnicos e administrativos:

- a) Despacho Conjunto N.º 03 / 2022 Regime da Carreira do Pessoal Docente e de Investigação do ISLA – Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia;
- b) Regulamento de avaliação do desempenho dos docentes;
- c) Regulamento de avaliação do desempenho do pessoal não docente.

9.1. RECRUTAMENTO

Pessoal Docente

Na previsão das necessidades de pessoal docente são considerados os seguintes procedimentos:

- a) É analisado o número de inscritos por Unidade Curricular / Curso e os limites de cada turma em cada UC;
- b) É analisado a disponibilidade de carga letiva dos(as) docentes através da análise da distribuição de serviço docente;
- c) O(a) Diretor(a) de Curso pode propor ao(à) Diretor(a) da Unidade Orgânica a contratação de pessoal docente,
- d) Ao(À) Diretor(a) da Unidade Orgânica compete submeter, para homologação, ao(à) Presidente e Administrador(a), a proposta de distribuição de serviço docente e propor ao(à) Presidente a nomeação, promoção ou demissão de pessoal de acordo com o que estiver previsto nos mapas aprovados, bem como a sua distribuição e movimentação pelos serviços;
- e) Ao CTC compete deliberar sobre as propostas de distribuição de serviço docente, apresentadas pelos(as) Diretores(as) de CE, a serem submetidas pelo(a) Diretor(a) da Escola à homologação pelo(a) Presidente e Administrador(a);
- f) A proposta da distribuição de serviço é enviada ao(à) presidente para autorização e aos serviços administrativos e financeiros para os procedimentos inerentes ao processo de contratação.

Pessoal não Docente

A contratação de pessoal não docente é realizada após a análise das necessidades de forma a assegurar o bom funcionamento da Instituição. Na análise das necessidades é tido em conta as informações resultantes dos inquéritos de satisfação sobre os serviços. Os(As) Diretores(as) das UO's e os responsáveis pelos serviços poderão propor ao presidente e à administração a contratação de pessoal não docente.

9.2. DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E FORMAÇÃO

Após o levantamento das necessidades de formação elaborado pelos responsáveis hierárquicos é feito um plano de formação. Este plano de formação é elaborado tendo por base os objetivos estratégicos da Instituição e abrange ações para todos(as) os(as) colaboradores e também ações específicas para docentes e colaboradores.

A formação poderá ser desenvolvida por formadores internos ou externos, em regime presencial ou e-learning.

9.3. RESULTADOS DA ATUAÇÃO DOS DOCENTES E DE PESSOAL NÃO DOCENTE

Pessoal Docente

A avaliação do pessoal docente está prevista no Despacho Conjunto nº 10/2019 Regulamento de Avaliação do Pessoal Docente.

Os critérios que integram o processo individual de avaliação são os seguintes:

- a) O Curriculum Vitae atualizado onde constem as atividades pedagógicas e científicas realizadas pelo docente;
- b) Os resultados dos inquéritos à qualidade do ensino;
- c) A ficha de autoavaliação;
- d) Os elementos de avaliação associados ao desempenho organizacional e relacional do(a) docente.

O Regulamento de avaliação do pessoal docente contempla três vertentes: a pedagógica (tem em conta a avaliação dos estudantes através dos inquéritos pedagógicos), a técnica, científica, artística e a organizacional.

Na ponderação a atribuir a cada parâmetro de avaliação de desempenho dos docentes considera-se a contribuição prestada à realização do plano estratégico de desenvolvimento do ISLA-IPGT, designadamente no que se refere ao processo de internacionalização, ao desenvolvimento de atividade científicas e ainda à introdução de metodologias de ensino inovadoras e de práticas pedagógicas.

Na avaliação de desempenho são também considerados os prémios científicos e as distinções académicas de prestígio atribuídas ao docente ou, pela sua intervenção pelo ISLA-IPGT.

Na dimensão pedagógica são considerados os seguintes parâmetros:

- a) Atividades de ensino, acompanhamento e orientação de estudantes;
- b) Produção de material pedagógico de qualidade e original;
- c) Cumprimentos do regulamento pedagógico, orientações e obrigações profissionais;
- d) Mobilidade;
- e) Avaliação global ao desempenho pedagógico efetuado pelos estudantes;
- f) Relacionamento com a comunidade escolar.

Na dimensão investigação são considerados os seguintes parâmetros:

- a) Reconhecimento pela comunidade científica e artística;
- b) Produção e impacto científico e artístico;
- c) Coordenação e participação em projetos financiados e serviços prestados ao exterior;
- d) Divulgação científica, tecnológica e artística;
- e) Orientação ou coorientação finalizados no período e participação em júris no período;
- f) Desenvolvimento de competências pessoais, técnicas e científicas.

Na dimensão organizacional será considerada a participação do docente em órgãos de gestão do ISLA-IPGT e nas suas escolas, bem como a participação em comissões ou unidades técnico-científicas.

Pessoal Não Docente

Os questionários de Avaliação de Desempenho dos Pessoal Não Docente são aplicados pelos respetivos responsáveis de serviço/unidade em reunião calendarizada.

O processo de avaliação compreende as seguintes fases:

- a) Realização da autoavaliação e da avaliação;
- b) Reunião entre avaliador e avaliado para avaliação do desempenho;
- c) Homologação das avaliações do desempenho pelo(a) Administrador(a) e/ou Delegado(a) de Administração;
- d) Reclamação.

No inquérito de Autoavaliação são avaliados os seguintes parâmetros:

- a) Produção – 20%
- b) Qualidade – 30%
- c) Pontualidade – 15%
- d) Espírito de Cooperação – 15%
- e) Relacionamento – 20%

Serão considerados dois fatores de avaliação:

- a) Objetivos individuais – 50 %;
- b) Conhecimentos e competências – 50 %;

10. RECURSOS MATERIAIS E SERVIÇOS

O ISLA-IPGT dispõe de infraestruturas e recursos materiais adequados à sua natureza de ensino, nomeadamente:

- a) Salas, laboratórios de informática, laboratório de Segurança e Saúde no Trabalho, laboratório de comunicação, laboratório de projetos (Business Innovation Lab), auditório, salas específicas, todas com equipamentos adequados à função;
- b) Bar;
- c) Biblioteca;
- d) Parque de estacionamento.

10.1. RECURSOS DISPONÍVEIS

O ISLA-IPGT dispõe de biblioteca com horário de funcionamento alargado, adaptado assim aos(as) estudantes dos regimes pós-laborais e trabalhadores-estudantes.

A Biblioteca é constituída por obras de referência, monografias, publicações científicas e periódicos, totalizando 10.000 títulos, dispostos em suportes diversos, que abrangem as várias áreas do conhecimento, com ênfase para a Gestão, Marketing, Informática, Psicologia, Segurança no Trabalho, entre outras. Grande parte das obras encontra-se acessível em regime de livre acesso.

A comunidade do ISLA-IPGT tem acesso ao repositório Científico do Grupo Lusófona, o Repositório Científico Lusófona (Recil), que é um serviço digital que congrega os trabalhos científicos produzidos no Grupo Lusófona, disponibilizando de forma pública e universal a produção científica do Grupo.

A comunidade académica do ISLA também tem acesso on-line à Biblioteca Universitária Vitor de Sá da Universidade Lusófona, onde estão disponíveis vários repositórios de artigos científicos nacionais e internacionais, revistas científicas e culturais, livros, bibliotecas digitais, jornais, etc.

Através da página dos Serviços de Documentação é possível aceder a todo um repositório de revistas e livros existentes noutras bibliotecas, em Portugal ou no estrangeiro através da solicitação de empréstimo ou de reprodução parcial.

Na página dos Serviços de Documentação também é possível aceder a dados estatísticos como, por exemplo, INE - Instituto Nacional de Estatística, SABI - Base de dados de demonstrações financeiras das empresas; Banco de Portugal, Eurostat, entre outros.

A partir da rede informática é possível aceder a todos os conteúdos da Bi-on – Biblioteca do Conhecimento Online, sendo fornecido apoio e formação aos utilizadores pelos Serviços de Documentação, sempre que necessário.

10.2. SERVIÇOS DE APOIO

Os estudantes e comunidade académica têm à sua disponibilidade diversos serviços de apoio em várias áreas:

- a) Serviços Académicos e Administrativos (SAA), com horário de funcionamento alargado, adaptado aos estudantes dos regimes pós-laborais e trabalhadores-estudantes;
- b) Centro de Informática e Multimédia (CIM);
- c) Biblioteca (BIB);
- d) Ação Social (AS);
- e) GRIM.

Serviços Académicos e Administrativos

Os SAA são os serviços que procedem à organização e gestão do processo escolar do(a) estudante.

Neste serviço são prestadas informações sobre todos os assuntos relativos a estudantes e sobre os cursos ministrados no ISLA-IPGT. Em particular, é neste serviço que se efetuam as matrículas e inscrições; organizam processos de estudantes e de candidatos ao ingresso e reingresso; os processos de transferência, mudança de curso, equivalências; emitem certificados de habilitações e declarações para os mais variados fins (ex.: Abono de Família, fins militares, etc.). É ainda neste serviço que ficam registadas as classificações das diversas unidades curriculares frequentadas pelos(as) estudantes.

Está igualmente cometida a estes Serviços a organização dos processos administrativos de pós-graduação, mestrados e outros cursos de formação avançada.

Centro de Informática e Multimédia

O CIM tem vindo a fazer chegar à comunidade académica as principais inovações tecnológicas nos domínios da computação, das comunicações, do suporte às bases de dados e da pesquisa bibliográfica.

Tem por missão disponibilizar os recursos informáticos necessários às aulas e trabalhos práticos das disciplinas dos diversos cursos, servindo um conjunto de mais de 1.000 utilizadores, docentes, investigadores, estudantes e formandos da Instituição.

Para além de apoiar projetos de desenvolvimento, estes serviços têm ainda por incumbência a manutenção de todo o parque informático existente, o que se verifica ao longo do ano letivo e, igualmente, durante o mês de agosto.

Biblioteca

A Biblioteca é um serviço que o ISLA-IPGT disponibiliza aos seus estudantes, docentes e colaboradores e integra a Biblioteca e os serviços de Reprografia.

A Biblioteca, sendo essencialmente de apoio ao Ensino Superior, tem como principal objetivo facultar de forma eficaz a informação e os recursos de informação necessários aos utilizadores internos e externos, desde que devidamente autorizados, contribuindo para a criação de conhecimento e competências em benefício da sociedade.

O espólio documental da Biblioteca é constituído por obras de referência, monografias, publicações científicas e periódicos, totalizando 10.000 títulos, dispostos em suportes diversos, que abrangem as várias áreas do conhecimento, com ênfase para a Gestão, Marketing, Informática, Psicologia, Segurança no Trabalho, entre outras. Grande parte das obras encontra-se acessível em regime de livre acesso.

Os serviços de Reprografia encontram-se tecnologicamente equipados com a melhor solução do mercado. Assim, este sistema para além de possibilitar a realização de cópias e os restantes trabalhos através dos contactos físico dos utilizadores às instalações da reprografia, permite ainda que estudantes e docentes possam realizar os seus trabalhos em regime de self-service podendo inclusive fazer a sua submissão a partir de qualquer local onde disponham de Internet.

Ação Social

Criado em 2005, o Gabinete tem como objetivo o acompanhamento local dos procedimentos relativos às candidaturas a bolsas de estudo, tendo como competência prestar as informações necessárias sobre as condições de candidatura, bem como rececionar e analisar os respetivos processos.

Ação Social (AS) permitem assegurar a igualdade de oportunidades de acesso e êxito escolar aos(às) estudantes que ingressam, proporcionando condições que permitem mitigar as desigualdades económicas e sociais.

As bolsas de estudo são concedidas pela DGES, no entanto o processo de informação aos candidatos e análise é realizado localmente pelo gabinete de AS.

O ISLA-IPGT atribui Bolsas para premiar a Excelência aos(às) estudantes que ingressem nos cursos de 1º e 2º ciclo e CTeSP, esta Bolsa é atribuída aos(às) estudantes com média mais elevada de ingresso.

O ISLA-IPGT também atribui Bolsa de Mérito aos(às) estudantes que renovem as inscrições nos cursos de 1º e 2º ciclo e CTeSP, esta Bolsa é atribuída aos(às) estudantes com média mais elevada.

O ISLA-IPGT concede Benefícios Educacionais através do Regulamento de Ação Social aos(às) estudantes inscritos. Por benefícios educacionais entende-se uma isenção ou redução de propinas anuais, variável, com a finalidade de apoiar:

- a) Os(As) familiares de estudantes no 1.º grau da linha reta ou 2.º grau na linha colateral e que pertençam ao mesmo agregado familiar;
- b) Os(As) docentes e colaboradores(as) das Instituições de ENSINO LUSÓFONA.
- c) Os(As) familiares de docentes ou colaboradores das instituições de ENSINO LUSÓFONA no 1º grau da linha reta ou no 2.º grau na linha colateral e que pertençam ao mesmo agregado familiar;
- d) Os(As) estudantes provenientes dos estabelecimentos de Ensino Não Superior das Instituições ENSINO LUSÓFONA;
- e) Os(As) estudantes oriundos dos países que integram a CPLP (Comunidade dos Países de Língua Portuguesa);
- f) Os(As) estudantes abrangidos pelos protocolos de colaboração;
- g) Os(As) estudantes filhos(as) de ex-estudantes de cursos das Instituições ENSINO LUSÓFONA conferentes de Grau.

Gabinete de Relações Institucionais e Mobilidade

O GRIM foi criado em inícios de 2008 e surgiu como medida fundamental para fazer face ao panorama adverso que se verifica atualmente no ensino superior em Portugal e atender às necessidades específicas do ISLA-IPGT.

Dadas as circunstâncias, torna-se de capital importância a existência de um espaço que privilegie o relacionamento com os potenciais candidatos ao ISLA-IPGT, cujo principal objetivo é a captação de novos(as) estudantes, bem como apoio a estudantes e inserção e acompanhamento de ex. estudantes no mercado de trabalho.

O GRIM deverá apresentar-se como o “cartão-de-visita da Instituição” quer a nível interno, dando provas de “saber receber”, quer a nível externo, provando “saber representar”.

Por outro lado, a globalização apresenta grandes desafios, mas também oferece oportunidades únicas. É importante que o ISLA-IPGT aposte na internacionalização e, por isso, está neste momento a fazer um grande esforço para ter uma presença global e capacitar seus colaboradores e estudantes para aceder às oportunidades onde quer que estejam, por meio de:

- a) Incentivo à participação em programas de intercâmbio como o Erasmus+;
- b) Gestão de acordos e relações com mais de 100 Instituições de cerca de 60 países;
- c) Integração de estudantes e colaboradores visitantes;
- d) Promoção do Programa “Embaixadores do ISLA-IPGT”;
- e) Apoio à experiência de internacionalização de estudantes e colaboradores;
- f) Implementação de iniciativas como Semanas Internacionais, Dia do País, Programa de Mentoria;
- g) Participação do ISLA-IPGT em Redes Internacionais e Projetos Europeus;
- h) Cooperação internacional em pesquisa e desenvolvimento.

Infraestruturas e recursos de apoio aos estudantes com necessidades educativas especiais (NEE)

O edifício do ISLA-IPGT está adaptado para receber estudantes com necessidades especiais, dispondo de ascensores, instalações sanitárias adaptadas e parque de estacionamento.

O ISLA-IPGT promove a inclusão da população com necessidades educativas especiais através do recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio no âmbito da acessibilidade digital.

O ISLA-IPGT desenvolve atividades de avaliação e intervenção junto de estudantes com NEE, com o objetivo de contribuir para uma minimização do seu impacto no rendimento académico destes estudantes.

Os(As) estudantes com NEE podem beneficiar de estatuto especial de atribuição de bolsa e receber benefícios adicionais.

10.3. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA

São vários os serviços que dispõem de manuais de procedimentos e inquéritos de satisfação, sobretudo os que têm serviços de atendimento ou contacto direto com a comunidade académica, nomeadamente com estudantes e docentes.

Os(As) estudantes e os(as) docentes preenchem os inquéritos de satisfação dos Serviços para avaliar os vários departamentos aos mais diversos níveis.

Nesses inquéritos, os SAA são avaliados nos seguintes itens:

- i) Eficiência;
- j) Atendimento;
- k) Horário de funcionamento;
- l) Nº de colaboradores;
- m) No de balcões de atendimento;
- n) Secretaria virtual;
- o) Tempo de resposta (requerimentos, emissão de documentos);

Nesses inquéritos, o Centro de Documentação é avaliado nos seguintes itens:

- a) Atendimento;
- b) Horário de funcionamento;
- c) Diversidade dos recursos bibliográficos (suporte papel);
- d) Diversidade dos recursos bibliográficos eletrónicos (Bases de Dados);
- e) Ruído;
- f) Temperatura;
- g) Sistema de Requisições.

Os SAS são avaliados pelos(as) estudantes, quando preenchem os inquéritos de satisfação. Estes serviços também são avaliados pela DGES pelo serviço prestado.

Nesses inquéritos os SAS são avaliados nos seguintes itens:

- a) Rapidez na resolução das questões;
- b) Eficácia;
- c) Disponibilidade.
- d) Os resultados dos inquéritos ficam disponíveis para consulta na plataforma.

11. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A informação disponibilizada provém de diferentes fontes conforme os objetivos:

- a) O sistema SIGES (Sistema Integrado de Gestão do Ensino Superior) que dispõe de informações pessoais, percurso académico; aplicações web de apoio ao processo de candidatura e de matrícula;
- b) A aplicação Vortex de apoio à gestão académica;
- c) A aplicação da Secretaria NetP@ é a plataforma onde os(as) docentes podem gerir as informações pessoais, lançar as notas, preencher os sumários, preencher as fichas de unidade curricular, relatórios das unidades curriculares e os relatórios de avaliação de curso.
- d) Os(As) estudantes através da aplicação da Secretaria NetP@ tem acesso ao seu percurso escolar, consultar as notas, preencher requerimentos, a pedir documentos, à tesouraria entre outras funcionalidades.
- e) Os(As) colaboradores(as) também têm acesso à Secretaria NetP@ onde os acessos são regidos conforme as responsabilidades. Na Secretaria NetP@ podem gerir os requerimentos, gerir os pedidos de documentos entre outras funcionalidades.
- f) Utiliza-se a aplicação GIAF para informação financeira e de gestão de recursos humanos.
- g) O moodle é a plataforma onde os(as) docentes disponibilizam conteúdos pedagógicos para os estudantes.
- h) O Discoverer Desktop é uma base de dados que reúne uma serei de estatísticas relativa aos candidatos, estudantes, matrículas, avaliações, docentes, tesouraria.
- i) O ISLA-IPGT utiliza o Google Drive para a gestão dos horários e respetiva distribuição de serviço.
- j) O Portal do Colaborador é utilizado quer pelo pessoal não docente como docente. Nesta plataforma é possível efetuar pedidos, consultar dados, avaliação pessoal, pedidos diversos, despesas de representação, remunerações e gestão de projetos.

O lançamento dos inquéritos pedagógicos, de satisfação e os de empregabilidade para estudantes e docentes, são da responsabilidade do Gabinete de Desenvolvimento Institucional, do Grupo Lusófona. As análises dos dados são realizadas pelo Gabinete de Qualidade do ISLA-IPGT.

A aplicação da Secretaria NetP@ permite a elaboração do Relatório da Unidade Curricular (RUC) e do Relatório de Avaliação do Curso (RAC), assim como a sua aprovação pela direção de curso, passando pelos (as) Diretores(as) das UO's.

O RUC é da responsabilidade do(a) respetivo(a) docente, e, no caso de a unidade curricular ser lecionada por mais que um docente, do(a) respetivo(a) coordenador(a).

Os indicadores estatísticos que constam no RUC são os seguintes:

- a) Docentes que lecionam a UC;
- b) Mecanismo adotado para a recolha de opinião dos alunos e ou docentes com vista a melhoria da qualidade do ensino e aprendizagem;
- c) Grau de melhoria que foi possível introduzir na UC a partir do sistema de avaliação da qualidade aplicado;
- d) Resultados dos inquéritos aos estudantes;
- e) Resultados / Desempenho na unidade curricular – avaliação contínua e exames
- f) Resultados / Desempenho na unidade curricular (detalhe):
 - i. Taxa de sucesso escolar
 - ii. Taxa de êxito académico
- g) Resultados / Desempenho na unidade curricular (gráfico);

Os indicadores estatísticos que constam no RAC são os seguintes:

- a) Histórico de vagas do ciclo de estudos;
- b) Taxas de concretização por tipo de ingresso;
- c) Notas de Acesso;
- d) Evolução do número de Estudantes por ano curricular;
- e) Evolução de Novos Estudantes;
- f) Evolução de Estudantes por género;
- g) Evolução de Estudantes por intervalo de idades;
- h) Evolução de Estudantes por Nacionalidade;
- i) Evolução de Estudantes com o estatuto de trabalhadores-estudantes;
- j) Evolução dos Estudantes que usufruem de Ação Social e outros mecanismos de apoio;
- k) Fichas de Unidade Curricular (FUC)
- l) Relatório de Unidade Curricular (RUC)
- m) Taxas de Sucesso Escolar;
- n) Eficiência Formativa;
- o) Resultados dos Inquéritos Pedagógicos;
- p) Resultados Inquéritos de Satisfação;
- q) Empregabilidade;

Estes indicadores são disponibilizados automaticamente para as direções de curso analisarem e elaborarem a análise SWOT, avaliação global do funcionamento do curso, proposta de medidas de melhoria e análise das medidas de melhoria propostas no ano anterior.

O(A) Diretor(a) de cada curso elabora um relatório anual, com base nos relatórios das UC's. Esse relatório inclui uma análise crítica e prospetiva sobre os aspetos fundamentais para o sucesso do curso.

Através da Secretaria NetP@ os(as) estudantes e docentes recebem uma notificação para a disponibilidade dos inquéritos semestrais pedagógicos e de satisfação. Os inquéritos são publicitados e respondidos numa plataforma específica sobre o desempenho pedagógico e de satisfação para estudantes, docentes. São emitidas mensagens eletrónicas a lembrar que os inquéritos estão disponíveis para responder.

Os relatórios contendo os resultados dos inquéritos pedagógicos aos(às) estudantes é gerado automaticamente através dessa plataforma. Os resultados de cada UC estão disponíveis na plataforma e podem ser visualizados pelos(as) estudantes inscritos na UC, docentes da UC, responsável da UC e Diretor(a) de Curso.

A nível institucional, a comunicação por correio eletrónico é utilizada para divulgação de:

- a) Informação geral de estudantes, docentes e colaboradores;
- b) Informação específica aos(às) Diretores(as) das UO's, Diretores(as) de Curso, responsáveis de serviços sobre ordens de serviço, pareceres, deliberações, recomendações;
- c) Divulgação de eventos internos e externos.

12. INFORMAÇÃO PÚBLICA

A informação ao público faz-se principalmente através das páginas da internet do ISLA-IPGT, assim como nas redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube).

A atualização da informação nas páginas da internet está centralizada na Direção Académica, Direção do Gabinete de Comunicação e Marketing e pelos serviços centrais do Grupo Lusófona.

Na página institucional do ISLA-IPGT encontra-se informação relevante para as partes interessadas, de acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJIES, no artigo 18º, alínea e) ii) do RJAES e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicitar deverá incluir, nomeadamente:

- a) A missão e objetivos da instituição, os seus estatutos e regulamentos, bem como os das unidades orgânicas que a constituem;
- b) A oferta formativa;
- c) Os objetivos de aprendizagem e qualificações conferidas, e as perspetivas de empregabilidade, em relação a cada curso;
- d) A qualificação do pessoal docente e o seu regime de vínculo à instituição e de prestação de serviços;
- e) As políticas de acesso e orientação dos estudantes;
- f) A planificação dos cursos;
- g) As metodologias de ensino, aprendizagem e avaliação dos estudantes;
- h) As oportunidades de mobilidade;
- i) Os direitos e deveres dos estudantes;
- j) Os serviços de ação social escolar;
- k) Os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões;
- l) O acesso aos recursos materiais e serviços de apoio ao ensino;
- m) Os resultados do ensino, expressos nos resultados académicos, de inserção laboral (incluindo a monitorização do trajeto dos seus diplomados por um período razoável de tempo, na perspetiva da empregabilidade) e de grau de satisfação das partes interessadas;
- n) As políticas de garantia interna da qualidade, títulos de acreditação e resultados da avaliação da instituição e dos seus ciclos de estudos.

No separador Admissões disponibiliza-se:

- a) Informação sobre as candidaturas, os vários regimes de ingresso para os diferentes CE e o portal das Candidaturas Online;
- b) O calendário de candidaturas e calendário escolar;
- c) Informação sobre propinas e emolumentos, assim como protocolos, benefícios educacionais;
- d) Secção referente ao Estudante Internacional e Mobilidade, com toda a informação necessária e direta sobre todo o processo.
- e) Por fim, o Guia de ECTS.

No separador Instituto, é possível aceder:

- a) A mensagem do Presidente do ISLA-IPGT;
- b) A visão, missão e valores da Instituição;
- c) A informação sobre a organização da Instituição, UO's de ensino e de investigação e órgãos de gestão.
- d) Está disponível também uma breve descrição das instalações da Instituição e a respetiva visita virtual;
- e) A entrevistas, opiniões e testemunhos de docentes e ex-estudantes, por exemplo;
- f) A informação sobre o Sistema Interno de Gestão da Qualidade.

No separador Ensino, encontra-se disponível:

- a) A oferta formativa do ISLA-IPGT e junto de cada curso existe informação geral sobre o curso, plano de curso, condições de ingresso e respetivo documento de autorização.
- b) Informação sobre o título de especialista,
- c) Informações acerca do centro de documentação;
- d) O corpo docente do ISLA-IPGT;
- e) Os recursos digitais.

No separador Serviços, disponibiliza-se informação sobre:

- a) Serviço de Ação Social;
- b) Relações Institucionais;
- c) Comunicação e Marketing;
- d) Serviços Académicos e Administrativos;
- e) Centro de Informática e Multimédia;
- f) Gestão de Pessoas e Financeira.

No separador do CESPE encontra-se informação sobre a prestação de serviços nas áreas de conhecimento trabalhadas pela Instituição bem como o desenvolvimento de projetos.

No separador do ISLA Business Academy – IBA Gaia encontra-se informação sobre o ensino pós-graduado e a formação especializada nas áreas da gestão e tecnologia.

Gabinete de Comunicação e Marketing

Segundo o Regulamento Orgânico dos Serviços do ISLA-IPGT, o Gabinete de Comunicação e Marketing exerce as suas atribuições no âmbito do sistema de comunicação e imagem da Instituição como, por exemplo, é responsável pelo marketing, comunicação institucional, promoção e divulgação de eventos, da edição de publicações, do planeamento e desenvolvimento de campanhas publicitária, entre outros.

Portanto, compete ao Gabinete de Comunicação e Imagem:

- a) “Colaborar na definição da estratégia de comunicação, interna e externa, da Instituição e, em particular, da presidência e dos órgãos de governo do ISLA-IPGT;
- b) Propor e implementar o plano anual de comunicação interno da Instituição;
- c) Assegurar assessoria de imprensa do(a) Presidente do ISLA-IPGT, monitorizar informação sobre áreas do ensino superior e investigação e a presença da Instituição nas redes sociais;
- d) Coordenar a informação e gerir as plataformas de comunicação da Instituição, a sua imagem e os seus conteúdos;
- e) Promover e coordenar a imagem da Instituição ao nível da identidade gráfica;
- f) Divulgar informação sobre reuniões de carácter nacional e internacional, prémios, cursos e notícias de cariz académico;
- g) Organizar e gerir eventos, conferências, visitas e cerimónias académicas;
- h) Promover a participação da Instituição em exposições e feiras de ensino superior de relevo, no âmbito nacional e internacional.”

13. CARACTER CÍCLICO DA GARANTIA EXTERNA DA QUALIDADE

Como consequência da criação da A3ES, existem vários tipos de avaliações necessárias a submeter a Agência:

- a) NCE – Acreditação Prévia de Novos Ciclos de Estudo;
- b) ACEF – Avaliação / Acreditação de Ciclos de Estudo em Funcionamento;
- c) PERA – Pedido Especial de Renovação da Acreditação de Ciclos de Estudos Não-Alinhados;
- d) Auditoria de Sistemas Internos de Garantia da Qualidade;
- e) Avaliação Institucional.

Estes processos pressupõe sempre a melhoria contínua da qualidade dos processos das instituições de Ensino Superior.

Os resultados obtidos ao longo dos anos estão disponíveis no site do ISLA-IPGT em cada curso, respetivamente, e estão disponíveis ainda os relatórios de autoavaliação produzidos em cada um.

**ANEXO T – Matriz de Correspondência entre os Referenciais
A3ES, Requisitos ISO 9001.2015 e Processos**

MATRIZ DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE OS REFERENCIAIS A3ES, REQUISITOS ISO 9001:2015 E PROCESSOS

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
I. Política para a garantia da qualidade	1. Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos 5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 6.2 Objetivos da qualidade e como os atingir 6.3 Planeamento das alterações 7.3 Consciencialização 7.5 Informação documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.7. Controlo de saídas não conformes 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.3 Revisão pela gestão 10 Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria
II. Garantia da qualidade os processos nucleares da missão institucional	2. Conceção e aprovação da oferta formativa	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	PV01 Criação de Cursos

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
	3. Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço 8.5.5 Atividades posteriores à entrega 8.5.6 Controlo das alterações 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 Satisfação do cliente 10. Melhoria	PV01 Criação de Cursos PV02 Acompanhamento e avaliação PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado
	4. Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6 Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria	PV02 Acompanhamento e avaliação PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado
	5. Monitorização contínua e revisão periódica dos cursos	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2. Satisfação do Cliente 10.3 Melhoria contínua	PV01 Criação de Cursos PV02 Acompanhamento e avaliação PV05 Execução de Cursos

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
	6. Investigação e Desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 9.1.2. Satisfação do Cliente 10.3 Melhoria contínua	PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PS06 Gestão Financeira
	7. Colaboração interinstitucional e com a comunidade	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PS06 Gestão Financeira PV03 Comunicação
	8. Internacionalização	4.2. Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2 Requisitos para produtos e serviços 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.5 Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10.3 Melhoria Contínua	PG03 Relações Institucionais PV06 Investigação, Desenvolvimento e Gestão de Projetos PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
III. Garantia da qualidade na gestão dos recursos e serviços de apoio	9. Recursos humanos	5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10 Melhoria	PS04 Recursos Humanos
	10. Recursos materiais e serviços	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades 7.1 Recursos 7.2 Competência 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.1 Planeamento e controlo operacional 8.2. Requisitos para produtos e serviços 8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos 8.5. Produção e prestação do serviço 8.6. Libertação de produtos e serviços 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação 9.1.2 Satisfação do Cliente 10. Melhoria	PV03 Comunicação PV07 Serviços Académicos PV08 Acompanhamento do Estudante e Diplomado PS01 Sistemas de Informação PS02 Infraestruturas PS03 Centro de Documentação PS04 Recursos Humanos PS05 Compras PS06 Gestão Financeira
IV. Gestão e publicitação da informação	11. Gestão da Informação	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 7.1 Recursos 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 9. Avaliação do desempenho 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10. Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria PV03 Comunicação PS01 Sistemas de Informação

Referenciais A3ES		Requisitos ISO 9001:2015	Processos SIGQ
	12. Informação pública	4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas 7.4 Comunicação 7.5 Informação Documentada 8.2 Requisitos para produtos e serviços 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	PV03 Comunicação PS01 Sistemas de Informação
V. Avaliação externa periódica	13. Caracter cíclico da garantia externa da qualidade	9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2 Auditorias internas 9.3 Revisão pela gestão 10. Melhoria	PG01 Gestão Estratégica PG02 Melhoria

Legenda: PG – Processos de Gestão Estratégica | PV – Processos de Cadeia de Valor | PS – Processos de Suporte