

RELATÓRIO ANUAL DE AUTOAVALIAÇÃO

DO

CTeSP EM DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS TURÍSTICOS

Ano letivo 2019/2020

Índice

Introdução.....	4
1. Estudantes.....	5
1.1 Caraterização dos estudantes.....	5
1.1.1 Caraterização dos estudantes, por género e origem geográfica.....	5
1.1.2 Número de estudantes inscritos por ano curricular.....	5
1.1.3 Procura do ciclo de estudos.....	6
2. Resultados.....	6
2.1 Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes.....	6
2.2 Resultados académicos.....	8
2.2.1 Eficiência formativa.....	8
2.2.2 Sucesso escolar.....	8
2.2.3 Abandono escolar.....	9
2.2.4 Empregabilidade.....	9
2.3 Nível de internacionalização.....	10
2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente.....	10
3. Análise SWOT do ciclo de estudos.....	11
4. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem.....	14
4.1 Resumo do desempenho do ano letivo.....	14
4.2 Resultados da aplicação do Turnitin.....	15
4.3 Ocorrências da aplicação da Código de Boa Conduta.....	15
4.4 Propostas de melhoria do Delegado de Turma.....	16
4.5 Grau de concretização das atividades envolvendo estudantes.....	16
4.5.1 Atividades de E-Learning.....	16
4.5.2 Recurso à ABI/Inform.....	17
4.5.3 Implementação do InSchoolBusiness.....	17
4.5.4 Mentoring com Alumni.....	18
4.5.5 Estudos aplicados e estágios.....	19
4.6 Contributos dos Coordenadores de Área Científica.....	19
4.7 Análise da estabilidade e qualificação do corpo docente.....	20

4.8 Análise crítica e grau de concretização da implementação das ações de melhoria do relatório do ciclo de estudos de 2018/2019	20
4.9 Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação	21

Introdução

O presente relatório visa sintetizar e apresentar a informação relativa à caracterização e resultados relevantes observados no ciclo de estudos de Curso Técnico Superior Profissional em Desenvolvimento de Produtos Turísticos, no ano letivo de 2019/2020, incluindo:

- Uma caracterização dos estudantes (por género e origem geográfica, inscritos por ano curricular e procura do ciclo de estudos);
- Os resultados agregados dos inquéritos de satisfação dos estudantes, os resultados académicos (eficiência formativa, sucesso escolar, abandono escolar e empregabilidade), assim como o nível de internacionalização do ciclo de estudos;
- Uma análise SWOT do ciclo de estudos;
- Uma síntese das situações relevantes de desempenho;
- Recomendações de ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação, incluindo a monitorização do cumprimento das propostas de melhoria e monitorização do seu cumprimento;
- A inclusão das informações recomendadas pela CAE e constantes nas condições definidas em 17 de março de 2020 pelo Conselho de Administração da A3ES, para a certificação do SIGQ do ISAG no âmbito do processo ASIGQ/19/0000012.

1. Estudantes

1.1 Caraterização dos estudantes

1.1.1 Caraterização dos estudantes, por género e origem geográfica

Género	2019/2020	
	Número	%
Feminino	15	58%
Masculino	9	42%
Totais	26	100%

Distrito	%	Região	%
Porto	92,00%	Norte	92,00%
Aveiro	8,00%	Centro	8,00%

Realizando uma análise dos estudantes do curso, verifica-se que há uma distribuição semelhante entre a percentagem de estudantes do sexo feminino (58%) e do sexo masculino (42%). Também é possível verificar que a maioria dos estudantes (92%) são provenientes da região norte de Portugal, e do distrito do Porto.

1.1.2 Número de estudantes inscritos por ano curricular

Ano curricular	2017/2018	2018/2019	2019/2020
1º	8	5	18
2º	2	9	8
Total	10	14	26

Tendo em consideração o número de estudantes inscritos, podemos verificar que têm vindo a aumentar substancialmente. No ano letivo de 2018/2019 foi registado um aumento de 140% e no ano de 2019/2020, um aumento superior a 185%.

1.1.3 Procura do ciclo de estudos

Perfil da procura	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Nº de vagas	30	30	30
Nº de Candidatos	8	6	25
Nº de Colocados	8	5	18
Nº de Inscritos 1º ano 1ª vez	8	5	18
Nota de candidatura do último colocado	120	130	120
Nota média de entrada	135	144	140

Constata-se que, relativamente ao ano letivo anterior, houve um aumento do número de candidatos e de estudantes inscritos. Este é, certamente, reflexo de todo o esforço desenvolvido pelo Gabinete de Comunicação e Marketing e pelo Gabinete de Relações Internacionais do ISAG, no sentido da captação de um maior número de candidatos, que incluem palestras temáticas escolas secundárias e estabelecimento de parcerias nacionais e internacionais que garantem melhores condições para estudantes que escolham o ISAG como instituição de ensino para prosseguimento de estudos.

2. Resultados

2.1 Resultados dos inquéritos de satisfação dos estudantes

A satisfação dos estudantes foi avaliada em três dimensões diferentes (Índice Médio de Satisfação – Autoavaliação do estudante; Índice Médio de satisfação – Docentes; Índice Médio de Satisfação – Unidades curriculares), utilizando-se uma escala de Likert de expressão de satisfação em cinco pontos de concordância (onde 1 corresponde a discordo totalmente e 5 a concordo totalmente), e que se apresentam de seguida:

Nome da unidade curricular	Docente	2019/2020		
		Dimensão		
		Estudantes	Unidade curricular	Docente
1º ano				
Fundamentos de Gestão	Sandra Derom	3.83	3.66	3.26
Língua Espanhola I	Alegria Beltrán	4.23	4.31	4.01
Língua Inglesa I	Márcia Lemos	4.27	4.48	4.42
Princípios de Turismo	Catarina Nadais	4.50	4.61	4.60
Téc. Sist. Agências Viagens e Op. Tur	Susana Mesquita	4.29	4.57	4.56

Tec. Informação Aplicadas ao TUR	Bruno Vieira	4.31	4.14	4.22
Criação de Produtos Experiências	M.Carmen Lopez	4.30	4.20	3.26
Enogastronomia	Pedro Guerreiro	4.33	4.18	3.67
Geografia Ordenamento do Território	Manuel Sousa	4.47	4.53	4.33
História Arte, Etnografia e Património	Joel Cleto	4.58	4.42	4.61
Língua Espanhola II	Alegría Beltrán	4.53	4.74	4.61
Língua Inglesa II	Márcia Lemos	4.30	4.57	4.46
2º ano				
Animação e Gestão de Eventos	Catarina Nadais	4.00	5.00	4.00
Contabilidade Financeira	Sandra Derom	4.00	4.00	4.00
Direito e Legislação do Turismo	Marta Palmeirão	4.00	4.00	4.00
Empreendedorismo e Inovação	M.Carmen Lopez	4.00	4.00	4.00
Marketing Turístico e Digital	Bruno Sousa	4.00	4.00	4.00
Planeamento Tur. Desenv. Sustentável	Manuel Sousa	4.00	4.00	3.14
Estágio	*	*	*	*

Realizando uma análise dos resultados de satisfação desagregados por unidade curricular e docente, podemos verificar que na dimensão de avaliação dos estudantes do 1º ano, a UC com melhor avaliação é de História da Arte, Etnografia e Património (4.58) e que a avaliação mais baixa associa-se a Fundamentos de Gestão (3.83). No que se refere ao 2º ano, todas as UC tiveram uma avaliação de 4 pontos.

No que diz respeito à dimensão Unidade Curricular, os estudantes do 1º ano avaliaram de forma mais positiva a UC de Língua Espanhola II (4.74) e a que reuniu classificações menos positivas foi a UC de Fundamentos de Gestão (3.66). Por sua vez, os estudantes do 2º atribuíram a melhor avaliação à UC de Animação e Gestão de Eventos (5.00) e todas as restantes avaliadas com 4 pontos.

Por fim, na dimensão de avaliação do docente, os estudantes do 1º ano atribuíram a melhor avaliação ao docente da UC História da Arte Etnografia e Património, Língua Espanhola II e Princípios de Turismo (4.61) e a menor avaliação ao docente da UC de Fundamentos de Gestão (3.26). No caso dos estudantes do 2º ano, todos os docentes tiveram uma avaliação de 4 pontos, exceto o docente responsável pela UC de Planeamento Turístico e Desenvolvimento Sustentável (3.4).

Descrição	Semestre	2018/2019	2019/2020
Índice Médio de satisfação – Autoavaliação do estudante	1º S	4.17	4.22
	2º S	4.00	4.42

Índice Médio de satisfação – Docentes	1º S	4.27	4.16
	2º S	3.88	4.17
Índice Médio de satisfação – Unidades curriculares	1º S	4.31	4.29
	2º S	4.33	4.44

Os resultados apurados apresentam valores bastante satisfatórios, nunca inferior a 3.88 pontos e o máximo de 4.44 pontos, em linha com os resultados do ano letivo anterior.

2.2 Resultados académicos

2.2.1 Eficiência formativa

Curso	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Nº diplomados	----	6	2
Nº diplomados em N anos	----	6	1
Nº diplomados em N+1 anos	----		1

Os resultados da eficiência académica demonstram, em primeiro lugar a redução substancial do número de diplomados, assim como uma diminuição da taxa de estudantes que conclui o ciclo de estudos no tempo estimado do curso ou em mais um ano.

2.2.2 Sucesso escolar

Nome da unidade curricular	2019/2020			
	Nº de estudantes avaliados	Taxa de aprovação %	Nota final Média	Desvio- padrão
1º ano				
Fundamentos de Gestão	15	86.67%	13.3	2.4
Língua Espanhola I	16	87.5%	13	2.19
Língua Inglesa I	14	85.71%	12.64	2.56
Princípios de Turismo	18	77.78%	13.21	1.67
Téc. Sist. De Agências de Viagens e OT	14	71.43%	12	1.25
Tecn. De Informação Aplicadas ao Turismo	14	78.57%	12.38	2.02
Criação de Produtos e Experiências Turísticas	12	100%	14.33	2.02
Enogastronomia	12	100%	13.75	1.29
Geografia e Ordenamento do Território	12	100%	14.93	2.56

História da Arte, Etnografia e Património	12	100%	15.36	2.82
Língua Espanhola II	14	92.86%	14.8	1.86
Língua Inglesa II	15	86.67%	14.93	2.34
2º ano				
Animação e Gestão de Eventos	4	50%	13	4.24
Contabilidade Financeira	4	25%	10	0
Direito e Legislação do Turismo	2	100%	11.5	1.73
Empreendedorismo e Inovação	2	50%	10	0
Marketing Turístico e Digital	3	100%	12.6	1.67
Planeamento Tur. Desenvolvimento Sustentável	4	75%	13.33	1.53
Estágio	2	100%	13	3.16

Conforme se constata pelo quadro acima, as taxas de sucesso escolar (calculadas com base no número de estudantes avaliados e taxa de aprovação) foram globalmente muito satisfatórias, como consubstanciado pelas elevadas taxas de aprovação, na ordem dos 82,6%.

Os resultados também são satisfatórios, se tivermos em consideração uma média de 13 valores.

2.2.3 Abandono escolar

Ano curricular	2017/2018	2018/2019	2019/2020
1º Ano	1	0	1
2º Ano	0	0	2
Total	1	0	3

No que se refere ao abandono escolar, podemos verificar que há um aumento do número de estudantes que desistiram do curso, estando as situações de abandono relacionados com motivos pessoais e profissionais.

2.2.4 Empregabilidade

O ISAG tem vindo a promover a realização de inquéritos sobre a empregabilidade dos seus antigos estudantes. Não dispomos de dados estatísticos da Direção Geral de Ensino Superior. No entanto, dos dois estudantes que concluíram o curso, um ingressou na Licenciatura em Turismo no ISAG e o outro diplomado está empregado.

2.3 Nível de internacionalização

2.3.1 Mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente

A internacionalização no ano letivo de 2019/2020, manifestou-se pela mobilidade de estudantes IN e OUT (para mobilidades de estudos e estágios), mobilidade de pessoal docente e não-docente IN e OUT, ingresso de estudantes internacionais em regime *full-time*, participação em diversos projetos internacionais, inclusão em *rankings* internacionais, adesão a plataformas internacionais, estabelecimento de protocolos de cooperação com várias IES de renome e empresas internacionais, assim como pela realização de várias atividades de caráter internacional, nomeadamente:

- Estabelecimento de 161 protocolos com IES (101 com IES europeias e 60 com IES fora do espaço europeu), e de 130 protocolos com empresas internacionais;
- Aprovação de 5 projetos ao abrigo do programa Erasmus+, dentro da Ação-Chave 1 (KA103 e KA107) e Ação-Chave 2 (KA203 e KA204);
- Candidatura e aprovação da nova Erasmus Charter for Higher Education 2021-2027;
- Participação em feiras e ações de ativação da marca a nível internacional, tais como: feira internacional de turismo em Milão, Study in Europe em Tunis, ação de promoção em conjunto com EduPortugal no Brasil e realização de um acordo para a realização da conferência internacional do EMBS (European Master in Business Science) em março de 2021; Participação no Tourism World Forum na Escola Superior de Hotelaria e Turismo;
- Realização de atividades de integração dos estudantes internacionais, tais como: Welcome Days, Cafés Língua, disseminação e coordenação do programa Buddy, Lanche de Natal, curso de português para estrangeiros e seminários;
- Implementação e gestão da Plataforma Erasmus Without Papers;
- Participação no Encontro Anual da Rede Externa da AICEP;
- Participação nas Jornadas Estudar e Investigar em Portugal promovida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior;
- Participação na reunião do grupo de trabalho da rede IEHEP (INTERNATIONAL EXPERTS FOR HIGHER EDUCATION IN PORTUGAL);
- Participação no evento de networking "Connections" promovido pela Cosvitec na Roménia;
- Inclusão do ISAG em várias plataformas/redes internacionais, tais como: Study & Research in Portugal; Study & Research in Porto; Keystone Platform; European Network of Innovation for Inclusion; European Cluster Collaboration Platform; EPALE; Platform Horizon 2020 Turkey; Platform SALTO Youth; Finding Partners Database; Youth Networks; Eurodesk e EUPHE;
- Adesão e inclusão do ISAG no U-Multirank, ocupando o ISAG a posição nº54 no ranking nacional da Webometrics 2019, e a posição nº57 no ranking nacional UniRank 2019;

- Realização do Debate "Europa pós-Covid-19", no âmbito das celebrações do dia da Europa, que contou com a presença e contributo dos seguintes Eurodeputados: Isabel Carvalhais, Nuno Melo, Marisa Matias, Maria Manuel Marques, Margarida Marques e Isabel Santos;
- Colaboração com a Xunta de Galizia no Programa PIALE - Programa Integral de Aprendizagem de Línguas Estrangeiras;

De salientar que a pandemia COVID-19 teve um impacto significativo nas atividades programadas para este ano letivo, assim como no número de mobilidades realizadas no âmbito deste curso, que foram as seguintes:

Descrição	2019/2020
Percentagem de estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (Não incluindo estudantes Erasmus <i>in</i>)	19,2%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (<i>in</i>)	0%
Percentagem de estudantes em programas internacionais de mobilidade (<i>out</i>) (Erasmus e outros)	0%
Percentagem de docentes estrangeiros, incluindo docentes em mobilidade (<i>in</i>)	71%
Percentagem de docentes em mobilidade na área científica do ciclo de estudos (<i>ou</i>) (Erasmus e outros programas)	24%
Percentagem de pessoal não docente em programas de mobilidade internacionais (Erasmus staff e outros programas)	36%

Os resultados alcançados no domínio da mobilidade de estudantes estrangeiros, docentes e não docentes revelam um aumento das taxas face ao ano letivo anterior. Estes números são resultados dos esforços que a instituição tem vindo a promover no sentido de captar estudantes estrangeiros e aumentar a mobilidade de estudantes em programas internacionais. Para o efeito, tem participado em diversas feiras nacionais e internacionais, assim como tem procedido a uma intensa divulgação das possibilidades de mobilidade internacional no âmbito do programa Erasmus+, assim como de outros programas. Comparativamente com a avaliação do ano anterior, podemos verificar que a maioria dos indicadores tem registado um crescimento, mesmo reconhecendo que tais resultados podem ser melhorados e consolidados. Apesar de todos os esforços, o número de estudantes em mobilidade é inexistente.

3. Análise SWOT do ciclo de estudos

Pontos fortes

- Boa acessibilidade, localização e qualidade das instalações

- Equipamentos técnico-pedagógicos modernos (quadros interativos em cada sala de aula, plataforma e-learning, entre outros)
- Reconhecimento da qualidade do ensino no ciclo de estudos, na comunidade empresarial e nas instituições congéneres
- Existência de acordos e parcerias com instituições de ensino congéneres prestigiadas, nacionais e estrangeiras
- Forte relacionamento com o tecido empresarial, associações empresariais e profissionais
- Existência de serviços de apoio social, possibilitando o financiamento de estudos, e acesso a apoios financeiros
- Valorização e reconhecimento, por parte da instituição, da carreira do pessoal docente
- Apoio institucional à realização de investigação aplicada
- Existência de um centro de investigação (NIDISAG) e disponibilização da base de dados ABI/INFORM
- Existência de um sistema integrado de garantia de qualidade acreditado pela A3ES
- Atendimento personalizado dos estudantes desde a candidatura até à conclusão do curso (incluindo o aconselhamento do percurso académico e o apoio na inserção profissional)
- Mecanismos de recolha de informação, tratamento e divulgação dos resultados dos inquéritos realizados aos estudantes sobre a qualidade do ensino numa perspetiva de melhoria contínua
- Aposta na divulgação institucional e da sua oferta formativa através das redes sociais e plataformas digitais
- Plano de estudos do ciclo de estudos atualizado, que entrou em funcionamento no ano letivo de 2017/2018, estando alinhado com as tendências da evolução tecnológica e da economia e negócios digitais, e com unidades curriculares diferenciadoras das concorrentes congéneres
- Conteúdos programáticos das unidades curriculares devidamente definidos nas áreas de formação científica, técnica e profissional
- Participação ativa dos docentes e estudantes nas tomadas de decisão sobre o processo de ensino/aprendizagem e melhoria da qualidade do curso
- Em linha com as necessidades do mercado de trabalho, apresentando elevada taxa de empregabilidade
- Equipa docente própria, qualificada e motivada (com elevada qualificação académica e forte experiência profissional e internacional)
- Acesso privilegiado dos estudantes a ofertas de emprego através do portal de emprego “Job Market by ISAG!”, e apoio aos estudantes por parte do Career Office através da divulgação de ofertas de emprego
- Docentes do curso integrados em centros de investigação da FCT
- Adoção de metodologias de trabalho interdisciplinares e prática de um ensino de natureza profissionalizante, com simulações em contexto empresarial
- Realização de diversas atividades extracurriculares ao longo do ciclo de estudo (seminários, workshops, visitas de estudo, palestras, eventos sociais/culturais diversos)

- Sólida imagem institucional do ISAG
- Reduzida taxa de desistências
- Existência de plataforma online, que permitiu dar resposta às necessidades de assegurar o ensino à distância durante o período de confinamento provocado pela COVID-19.
- Existência de um “Código de Boa Conduta Académica”

Pontos fracos

- Número reduzido de estudantes inscritos no 1º ano e pela primeira vez no ciclo de estudos
- Número reduzido de estudantes internacionais a frequentar o ciclo de estudos
- Reduzida mobilidade internacional dos estudantes no âmbito do Programa Erasmus+

Oportunidades

- Baixo nível de qualificação da população portuguesa, em relação à média europeia
- Processo de transformação digital em curso com fortes impactos sobre nas indústrias e nos modelos de negócio, exigindo novos conhecimentos e competências
- Promoção de políticas públicas para o aumento da empregabilidade
- Existência do programa Erasmus+, que contribui para aumentar a mobilidade de estudantes, docentes e pessoal não docente
- Tendência generalizada do mercado de emprego para o reconhecimento da importância das competências e saberes proporcionados por este ciclo de estudos
- Melhoria nos indicadores económicos do país, com impacto positivo nos rendimentos das famílias e na criação de emprego, o que poderá refletir-se numa maior procura do ciclo de estudos a prazo
- Aumento do número de parcerias com outras instituições de ensino superior, nacionais e internacionais
- Crescente procura da formação em regime de e-Learning e b-Learning
- Crescente importância da formação ao longo da vida e da formação à medida
- Procura de formação especializada e “à medida” para os PALOP
- Políticas públicas de promoção e apoio à realização de parcerias entre instituições do ensino superior (nacionais e estrangeiras)
- Possibilidades acrescidas de concretização de parcerias com empresas, outras organizações e sector público (investigação aplicada, prestação de serviços, para estágios profissionais e criação de postos de trabalho), ao nível nacional e internacional
- Troca de experiências e de boas práticas com instituições de ensino congéneres
- Aumento da procura por estudantes estrangeiros e internacionais
- O contexto de pandemia provocado pela COVID-19 desencadeou uma maior procura por cursos online, cuja resposta foi dada pela criação de um curso gratuito de Gestão da Hotelaria e Turismo
- A maior disponibilidade e interesse estratégico na aposta de formação pessoal face aos desafios

- apresentados pela COVID-19
- O contexto de pandemia provocado pela COVID-19 desencadeou uma maior procura por cursos online, cuja resposta foi dada pela criação de um curso gratuito de Gestão da Hotelaria e Turismo
 - A maior disponibilidade e interesse estratégico na aposta de formação pessoal face aos desafios apresentados pela COVID-19

Ameaças

- Envelhecimento populacional e emigração de pessoal qualificado
 - Concorrência acrescida na área do ciclo de estudos, pública e privada, politécnica e universitária
 - Baixa taxa de natalidade da população portuguesa
 - Elevado nível de endividamento das famílias e empresas e níveis de poupança reduzidos
 - Possibilidade de intensificação da concorrência na área do ciclo de estudos, pública e privada, politécnica e universitária
 - Existência de reduzidos fundos públicos para I&D aplicada em instituições de ensino politécnico privadas
 - O contexto pandémico provocado pela COVID-19 tem revelado impactos económicos e sociais e podem condicionar o investimento das famílias
4. Síntese das situações relevantes e ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem

4.1 Resumo do desempenho do ano letivo

Resumidamente, são de destacar os seguintes aspetos relacionados com o desempenho obtido no ano letivo de 2019/2020:

- Os conteúdos programáticos e os objetivos definidos nas fichas de Unidade Curricular foram globalmente cumpridos;
- Os docentes fizeram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho, evidenciando o interesse e motivação dos estudantes;
- As taxas de aprovação nas UC foram globalmente positivas;
- As diferentes UC decorreram com normalidade. O material de apoio às aulas e ao estudo autónomo foi disponibilizado na plataforma Sigarra ou no decurso das sessões de contacto. A maioria dos docentes adotou o método expositivo, complementado com a resolução e apresentação de fichas de trabalho e casos práticos realizados em grupo;

4.2 Resultados da aplicação do Turnitin

Os docentes procederam à inclusão nas FUC e PIA a exigência da submissão de todos os trabalhos académicos na base de dados Turnitin, disponível na plataforma E-Learning do ISAG, tendo sido aceitável uma taxa de similaridade até 30%.

Com base no relatório do Turnitin de 2019/2020, o número de submissões e de relatórios de similaridade gerados por tal base de dados, relativos aos trabalhos submetidos por unidade curricular, foram os seguintes:

Unidade Curricular	Nº de submissões	Nº relatórios de similaridade
Contabilidade Financeira	2	2
Direito e Legislação do Turismo	0	0
Empreendedorismo e Inovação	1	1
Estágio	2	2
Fundamentos de Gestão	7	11
Língua Espanhola I	13	25
Língua Espanhola II	10	10
Língua Inglesa I	6	15
Língua Inglesa II	7	13
Princípios de Turismo	0	0
Técnicas e Sistemas de Agências de Viagens e Operadores Turísticos	8	8
Tecnologias de Informação Aplicadas ao Turismo	15	25
Total Geral	71	112

A exigência da submissão de todos os trabalhos académicos na base de dados Turnitin contribuiu significativamente para um maior rigor académico dos mesmos e aumento da qualidade dos seus conteúdos, para além de ter evitado eventuais situações de fraude académica. Finalmente, é de salientar que todos os trabalhos submetidos pelos estudantes e que tenham apresentado uma taxa de similaridade superior a 30%, não foram aceites ou tiveram de ser reformulados, por forma a se eliminarem as similaridades identificadas.

4.3 Ocorrências da aplicação da Código de Boa Conduta

No que se refere à aplicação do Código de Boa Conduta, não há ocorrências a registar.

4.4 Propostas de melhoria do Delegado de Turma

Para além das reuniões regulares com os Delegados e Subdelegados, o contacto com todos os estudantes é feito regularmente, tanto pelos meios de comunicação oficiais do ISAG (email institucional, reuniões online na plataforma ou reuniões presenciais), é incentivado um contacto próximo e frequente com os docentes e, em especial, com o coordenador de curso, de forma a que todas as questões e problemas possam ser solucionados o mais rapidamente possível. Estes momentos possibilitaram a implementação de melhorias, tanto para colmatar falhas de comunicação, agilização de processos, e garantia de respostas atempadas e cumprimento de prazos. Foi também muito importante o feedback dos estudantes para a proposta no novo ciclo de estudos em Turismo, aprovado para iniciar no ano letivo de 2020/2021. No balanço do ano letivo de 2019/2020, foi manifestado um excesso de trabalhos por unidade curricular (dois), o que acabou por sobrecarregar os estudantes pela complexidade das propostas. Na generalidade, os estudantes mostram-se satisfeitos com a instituição, o funcionamento do curso e os docentes envolvidos no processo de ensino-aprendizagem.

4.5 Grau de concretização das atividades envolvendo estudantes

4.5.1 Atividades de E-Learning

Face ao contexto provocado pela COVID-19 e as necessidades de assegurar o ensino online, exigiu uma rápida resposta por parte da instituição, que desde o primeiro momento garantiu a disponibilização de uma plataforma e da ferramenta WIZIQ (sistema de videoconferência), criação de salas de aula virtuais e criação de mecanismos de apoio aos docentes e estudantes nesta nova forma de funcionamento das aulas, que as permitiu assegurar à distância e a utilização de diferentes recursos digitais. Para além disto, foi garantida e reforçada a formação do corpo docente e não docente nestas plataformas e ferramentas. Foi ainda proposta formação de docentes em modalidades, estratégias e recursos de aplicação no ensino e educação. Os docentes revelaram uma grande capacidade de adaptação a este modelo online, tanto pela familiaridade com esta possibilidade que já era assegurada pelo ISAG, como por todo o esforço e empenho para garantir uma resposta de qualidade de ensino aos estudantes. Estes últimos avaliaram de forma bastante positiva todas as iniciativas, esforços e adaptações apresentadas pela instituição.

A necessidade de utilizar a plataforma traduziu-se num aumento do número de logs (um log é criado sempre que se regista uma atividade na plataforma), uma vez que das duas atividades inicialmente definidas para serem realizadas online, também as aulas passaram a decorrer neste formato. No ano letivo de 2019/2020 foi mantida a implementação da ferramenta integrada na ISAG e-learning platform, Turnitin, para deteção de plágios. A utilização desta ferramenta não implicou um aumento

efetivo no número de logs uma vez que se manteve a obrigatoriedade de uma atividade em cada UC, que poderia ser com recurso ao Turnitin ou outra qualquer atividade. Esta ferramenta contribuiu para uma melhoria da qualidade dos trabalhos e um desincentivo à prática de plágio.

O projeto Learning Experience apresenta-se com resultados bastante positivos, no que respeita ao cumprimento das atividades previstas no âmbito das diferentes Unidades Curriculares do CTSP de DPT, verifica-se uma percentagem superior a 340%. Foram realizadas 62 atividades com participação efetiva dos estudantes, quando estavam previstas apenas 18. Trata-se um crescimento exponencial face ao ano anterior onde se atingiu apenas 67% de taxa de cumprimento.

Apenas em raros casos não foi possível concretizar as atividades previstas, por motivos impostos pelo contexto de pandemia provocado pela COVID-19, que não permitiu, nomeadamente, visitas de estudo durante o 2º semestre.

4.5.2 Recurso à ABI/Inform

No que respeita ao recurso à base de dados ABI/Inform, em todas as unidades curriculares da licenciatura foi exigido o recurso sistemático à mesma, tendo em vista a realização das várias atividades de avaliação e investigação previstas nas programações indicativas das aulas das unidades curriculares.

4.5.3 Implementação do InSchoolBusiness

Foi dada continuidade à implementação do modelo de ensino/aprendizagem InSchoolBusiness, envolvendo a implementação, em cada unidade curricular, de atividades de natureza estrutural e estratégica (Fundamentals), tática e pensamento (Booster), e de ação e concretização (Pitcher), incluindo ainda:

- Realização de seminários, workshops e aulas abertas nas instalações e no exterior, contribuindo para a aproximação entre o ISAG, o ciclo e o tecido empresarial, e estimulando o espírito empreendedor dos estudantes;
- Organização anual do Career Day: feira de emprego com seminários, workshops e sessões de recrutamento;
- Organização por parte do NIDISAG de conferências e workshops internacionais (International Conference of Applied Business and Management, Workshop on Tourism and Hospitality Management), com envolvimento dos estudantes do mestrado;
- Apresentação de artigos, por docente e estudantes, em eventos científicos nacionais e internacionais;
- Promoção de atividades culturais, abertas à comunidade académica e ao público, tais como feiras e lançamentos de livros e exposição de fotografias;

- Apoio e incentivo dos grupos académicos (tuna masculina e feminina), assim como ao Festival de Tunas;
- Desenvolvimento de ações de responsabilidade social, envolvendo a atribuição da Bolsa de mérito Consuelo Vieira da Costa, recolha de bens e livros para doação, plantação de árvores no Campus e ações de voluntariado para distribuição de alimentos e agasalhos a sem-abrigo do Porto, assim como o incentivo do desporto, com o ISAG Running Team, tendo como objetivo sensibilizar docentes, colaboradores e familiares para a importância da prática da atividade física, estando presente em várias corridas e caminhadas em parceria com a Run Porto (São João do Porto e de Braga, ISAG Matosinhos Marginal à noite, Maratona e São Silvestre do Porto).
- De destacar a realização de seminários com convidados de empresas, visitas de estudo e outras organizações em várias UC, bem como em atividades que seguem o modelo InSchoolBusiness do ISAG, e Mentoring com Alumni, nomeadamente em seminários e outras atividades abertas, e a utilização da Escola-Hotel em atividades práticas;
- De destacar a aposta em metodologias práticas em algumas UC (desde métodos de ensino, tipos de atividades de avaliação propostas e atividades realizadas, nomeadamente o convite de especialistas e a realização de visitas de estudo, a participação em concursos nacionais, que revelaram ser de maior interesse para os estudantes.

4.5.4 Mentoring com Alumni

A aproximação dos estudantes com os Alumni é uma mais-valia para o desenvolvimento pessoal, académico e profissional dos futuros profissionais. A complexidade do mercado de trabalho e variedade dos percursos, torna emergente a existência de programas de *mentoring* capazes de potenciar o desenvolvimento dos estudantes favorecendo um melhor enquadramento e desenvolvimento destes no mercado de trabalho.

Neste sentido, o ISAG-European Business School prima pelo envolvimento e participação dos antigos estudantes, permitindo a criação de bases para a construção de percursos profissionais de sucesso.

A formalização da Rede Alumni tem vindo não só a crescer como a estender-se pelas várias atividades desenvolvidas em contexto académico, a participação ativa em programas de *mentoring*, formação em contexto de sala de aula, *webinars* e parcerias em contexto de trabalho. Os programas de *mentoring* visam contribuir para o processo de aprendizagem de competências e conhecimentos por parte dos atuais estudantes.

No ano letivo 2019/2020, 6 Alumni participaram em formação em contexto de sala de aula, *webinars* e sessões de *mentoring*. Anualmente, contamos com o apoio dos Alumni na UC Estágio através da integração dos estudantes em entidades de estágios na modalidade curricular e extracurricular.

Em 2019/2020 registaram-se 11 entidades de estágio que resultam da parceria com antigos estudantes. A criação de parceiras com entidades onde estão inseridos Alumni permite a continuação do programa de *mentoring* em contexto real de trabalho. Os Alumni, enquanto

Mentores, colaboram na formação de futuros profissionais e partilham experiências e potenciam a progressão profissional e pessoal do estudante.

4.5.5 Estudos aplicados e estágios

Os estudantes foram estimulados a participar na elaboração dos estudos de público, impacto económico no Porto e avaliação das marcas patrocinadoras (nomeadamente em eventos como Serralves em Festa, NOS Primavera Sound, Essência do Vinho, etc.). Estes serviços visam recolher dados através de questionários que, após tratamento, dão origem a estudos que contribuem para o desenvolvimento local, regional e nacional;

Relativamente aos estágios, num total de 20 inscritos, apenas 10 estudantes realizaram o seu estágio, devido aos constrangimentos causados pela pandemia da COVID-19, que conduziram ao encerramento de postos de trabalho, imposição do teletrabalho e *layoff*, impossibilitando a realização de estágio durante o segundo semestre do ano letivo 2019/2020. Assim, na componente de formação em contexto de trabalho obrigatória sob a forma de um estágio, foi-nos autorizado pela DGES a implementação de novas medidas, nomeadamente, a possibilidade de os estudantes realizarem Trabalho de Projeto para conclusão do curso.

Ano	Nº Total de Inscritos	Nº de Inscritos em Estágio	Nº de Colocados em Estágio	Trabalhos de Projeto	Estágios I e II 2020/2021*	Desistentes
2º ano	2	1	1	1	0	0

No CTeSP em Desenvolvimento de Produtos Turísticos do 2º ano, de 2 estudantes inscritos, 1 ficou colocado em Estágio e 1 em Trabalhos de Projeto.

4.6 Contributos dos Coordenadores de Área Científica

No ano letivo de 2019/2020, os Coordenadores de Área Científica colaboraram na definição e proposta de um novo ciclo de estudos em Turismo, que se manifestaram quanto às unidades curriculares pertinentes e aos seus conteúdos, tendo em conta a elevada taxa de estudantes do CTeSP em Desenvolvimento de Produtos Turísticos que prosseguem estudos na Licenciatura de Turismo proposta pelo ISAG.

Os Coordenadores de Área Científica contribuíram para organizar, em articulação com a Comissão Científica dos Mestrados e docentes das unidades curriculares, as atividades no âmbito da área científica e pertinentes para o alcance dos objetivos de curso, mais especificamente:

- Realização de seminários temáticos no âmbito das unidades curriculares, com a participação de empresas, docentes e estudantes; visitas a instituições e empresas de referência, *workshops* interculturais e interdisciplinares; participação em eventos relevantes, no âmbito nacional ou internacional; reunião com os docentes da respetiva área científica, visando definir metodologias e critérios de atuação pedagógica, analisar problemas ou ocorrências, assim como assegurar a interdisciplinaridade e a sequência harmoniosa dos conteúdos programáticos.
- Apresentação ao Coordenador de Curso de propostas, visando a adequação dos objetivos pedagógicos das unidades curriculares, metodologias de ensino e aprendizagem a adotar, atenta a especificidade das unidades curriculares, adequação dos critérios de avaliação de competências, assegurar o detalhe dos conteúdos programáticos das unidades curriculares, analisar a adequação da bibliografia recomendada, assim como a adequação dos meios necessários ao bom funcionamento das unidades curriculares;
- Finalmente, verificação do cumprimento dos conteúdos programáticos das várias unidades curriculares da área científica

4.7 Análise da estabilidade e qualificação do corpo docente

Relativamente ao ano letivo transato, verificou-se a estabilidade do corpo docente na sua maioria. As alterações ao corpo docente visaram a contratação para reforço de especialistas nas áreas de educação e formação do curso: Turismo e Línguas Modernas. O ciclo de estudos dispôs, igualmente, de um corpo devidamente qualificado, o qual cumpriu integralmente os rácios legalmente exigidos (em termos de corpo docente próprio, qualificado e especializado).

4.8 Análise crítica e grau de concretização da implementação das ações de melhoria do relatório do ciclo de estudos de 2018/2019

De seguida, evidencia-se de que forma foram integralmente cumpridas todas as ações de melhoria constantes no relatório anual do ciclo de estudos do ano letivo anterior:

✓ *Número reduzido de estudantes inscritos no 1º ano e pela primeira vez no ciclo de estudos*
No que se refere aos planos de melhoria, é possível verificar um aumento no desempenho em praticamente todas as dimensões, com exceção do número de estudantes inscritos. O ISAG desenvolveu diferentes estratégias de comunicação para captação de estudantes, de reforço da sua marca e da qualidade de ensino e em estabelecer protocolos com parceiros estratégicos, como com instituições com cursos profissionais da área do turismo. Isto tem vindo a revelar-se bastante positivo, já que a procura tem aumentado.

✓ *Número reduzido de estudantes internacionais a frequentar o ciclo de estudos*

Apesar de ainda serem num reduzido, a instituição continua a encetar esforços no sentido de catar estudantes internacionais em regime de *full time*.

4.9 Ações de melhoria, prioridades e indicadores de implementação para 2020/2021

No que respeita a ações de melhoria da organização do ciclo de estudos e do processo de ensino/aprendizagem, deverão ser implementadas as seguintes, *com alta prioridade e de forma contínua, por cada ponto fraco*:

1º Ponto fraco: Dificuldade em atrair, predominantemente, os melhores estudantes (com nota de candidatura igual ou superior a 16 valores)

- Realização de ações de promoção associadas a eventos promovidos pela instituição e/ou em parceria com instituições protocoladas em eventos diversos, a nível nacional e internacional;
- Prosseguir a política de divulgação do ciclo de estudos, devendo a comunicação enfatizar os pontos de diferença do curso e evidenciar que o mesmo proporciona, numa perspetiva profissionalizante e especializada, uma sólida formação, e contribui para a capacitação de tomada de decisões, desenvolvendo a capacidade de análise, organização, planeamento e avaliação.
- Apostar nas ações de divulgação como as palestras nas escolas secundárias e no estabelecimento de parcerias que apresentem vantagens aos melhores estudantes no seu prosseguimento dos estudos no ISAG.

O principal indicador de implementação desta ação será o “número de estudantes matriculados com nota de candidatura ao mestrado igual ou superior a 16 valores, por ano letivo”.

Indicador de implementação: Número de estudantes matriculados com nota de candidatura ao mestrado igual ou superior a 16 valores, por ano letivo

2º Ponto fraco: Número reduzido de estudantes internacionais a frequentar o ciclo de estudos

- Continuar a fomentar a captação de estudantes internacionais para frequentar o ciclo de estudos em regime de *full time*;
- Alargar a presença da instituição em feiras nacionais e internacionais, para divulgar a sua oferta formativa;
- Reforçar a presença em plataformas digitais de consulta internacional.

O principal indicador de implementação desta ação será o “número de estudantes internacionais matriculados no ciclo de estudos, por ano letivo”.

Indicador de implementação: Número de estudantes internacionais matriculados no ciclo de estudos, por ano letivo

3º Ponto fraco: O impacto da pandemia COVID-19, nomeadamente na dificuldade em assegurar locais de estágio para os estudantes

- Reforçar os contactos com as instituições parceiras no sentido de verificar que tipo de colaboração pode ser feita para manter tanto quanto possível esta possibilidade
- Potenciar a realizar dos trabalhos de projeto, tanto em contexto de estudos nas instituições referidas anteriormente como no desenvolvimento de investigação aplicada.

O principal indicador de implementação desta ação será o “número de estudantes do ciclo de estudos que realizem estágio” e “número de trabalhos de investigação aplicada no âmbito do Trabalho de Projeto”.

Finalmente, numa perspetiva de melhoria contínua, deverá um maior reforço das seguintes práticas de natureza científico-pedagógica:

- Atualização contínua dos conteúdos programáticos decorrentes da evolução do conhecimento, globalização e surgimento das novas tecnologias digitais;
- Aumentar o número de convidados do meio empresarial (empresários, executivos e outros profissionais experientes), para apresentarem testemunhos sobre as temáticas de atualidade relevantes abordadas nas unidades curriculares;
- Realizar seminários temáticos, workshops, palestras, visitas de estudo a empresas, etc., no âmbito das unidades curriculares;
- Reforçar a participação de estudantes do ciclo de estudos em estudos de públicos aplicados promovidos pelo Núcleo de Investigação do ISAG (NIDISAG).

29 de outubro de 2020

O Coordenador de Curso

Catarina Nadais