



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
Accreditação 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.

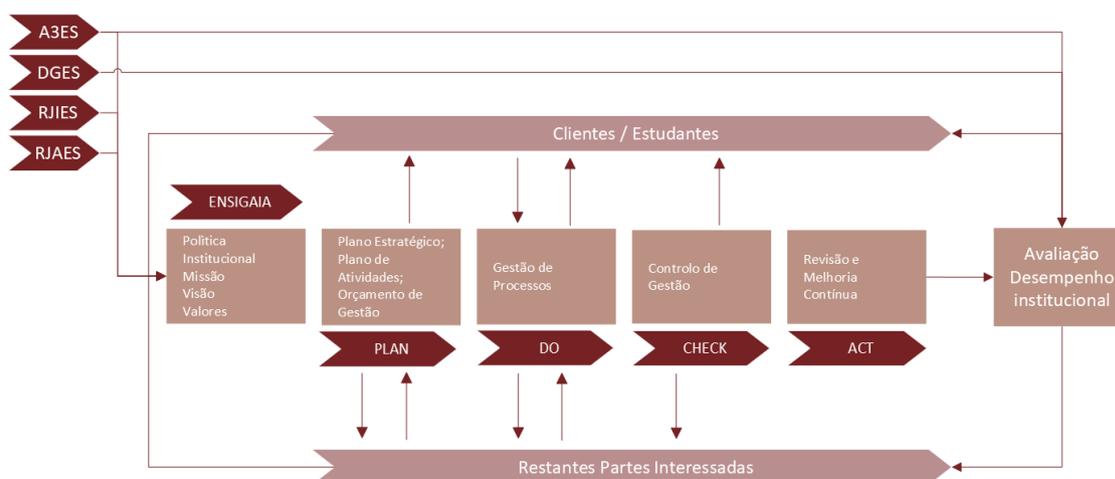


Figura 1-Modelo Integrado de Gestão

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 proporcional 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	<p>Em desenvolvimento O novo Portal está em desenvolvimento pelo Grupo Lusófona.</p>
Processo de informatização	<p>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.</p>
<p>Aumentar o número de Parcerias e protocolos (nacionais e internacionais):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 parcerias Erasmus; • 5 protocolos assinados ou em negociação avançada (nacionais/internacionais) 	<p>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)</p>
Aumentar 3 o nº de Projetos e Financiamento (candidaturas individuais / participações em consórcios / aprovados.	<p>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;</p>

	<p>Participação no projeto SKILLS 4 POST-COVID - COMPETENCES FOR THE FUTURE IN HIGHER EDUCATION NOTICE, no âmbito do POCH-I2-2022-01;</p> <p>Submissão de candidatura a um concurso público para Formação B-learning em universidades angolanas, solicitada pela Expertise France, ao abrigo do Programa UNI.AO.;</p> <p>Participação do ISLA Gaia num consórcio de candidatura a projeto Erasmus+ KA210 VET em curso;</p>
Aumentar o nº de docentes em Mobilidades Outgoing, o objetivo esperado era de 3 docentes	<p>Atingido</p> <p>Foram 4 os(as) docentes que foram mobilidade para a Polónia e na Macedónia do Norte</p>
Aumentar o nº de docentes em Mobilidades Incoming, o objetivo esperado era de 5 docentes	<p>Atingido</p> <p>Recebemos 20 docentes em mobilidade, provenientes da Polónia, da Turquia e da Macedónia do Norte</p>
<p>Criar três níveis de formação generalista Preparação para exames: First Certificate, TOEFL, IELTS;</p> <p>Criar doze formações para áreas profissionais específicas;</p> <p>Criar duas formações específicas para docentes</p>	<p>Parcialmente atingido</p> <p>Todas as formações criadas para a 1ª prioridade: inglês</p>
Aumentar o nº de publicações nas Redes Sociais, Instagram e Facebook	<p>Atingido</p> <p>Conseguiu-se mais 39% em relação a 2020/2021</p>
Incentivar a produção científica	<p>Atingido</p> <p>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.</p> <p>Em 2021 foram publicados 57 artigos e em 2022 foram publicado 108 artigos.</p>
Incentivar a criação de projetos e outros	<p>Atingido</p> <p>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.</p>
Lançamento da edição N.º 4 do CESQUA - Cadernos de Engenharia de Segurança, Qualidade e Ambiente	<p>Atingido</p> <p>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.</p>

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(às) 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 1º Ano pela 1ª vez

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	Vagas	
	Disponíveis	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 Anos	N+1 Ano	N+2 Anos	Mais de 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

Curso ¹	SAA	TES	PE	GAS	BIB	COM	BAR
	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

Curso ²	ESP	SAP	OUT	CUR	FUN	NUM	EQP	INS
	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

Curso ¹	SAA	TES	PE	GAS	BIB	COM	BAR
	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

Curso ²	ESP	SAP	OUT	CUR	FUN	NUM	EQP	INS
	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

Curso ¹	SAA	TES	PE	GAS	BIB	COM	BAR
	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

Curso ²	ESP	SAP	OUT	CUR	FUN	NUM	EQP	INS
	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(as) 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 Sitki 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.

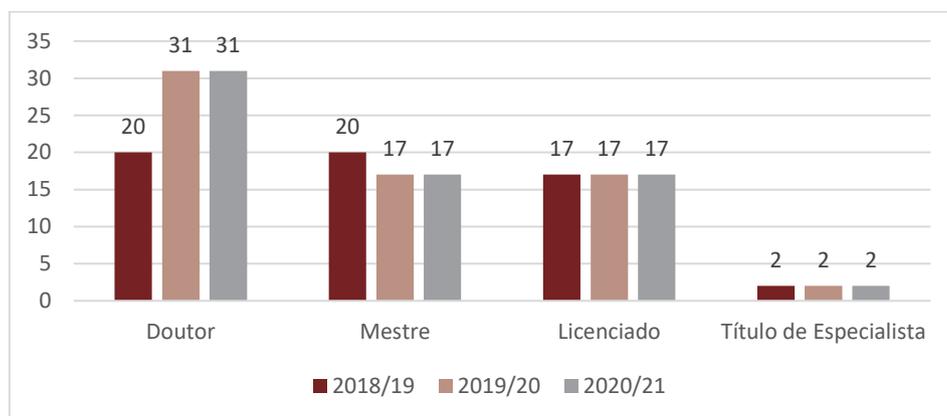


Gráfico 1 - Evolução dos Graus Académicos do Pessoal Docente

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 íntegra 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”.

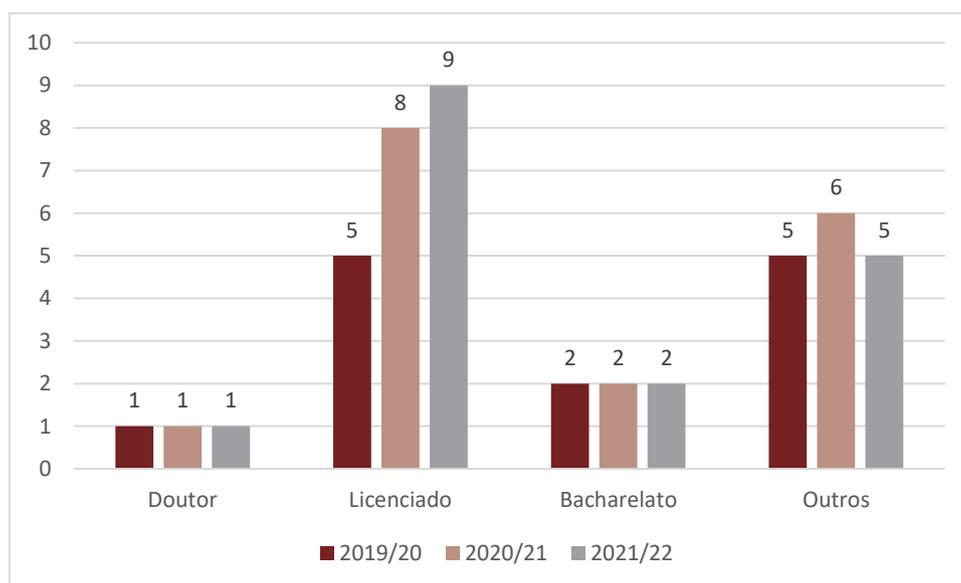


Gráfico 2 - Evolução dos Graus Académicos do Pessoal Não Docente

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 excepcional 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 registradas 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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; 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.