

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DO CICLO DE ESTUDOS
ELABORADO NO ÂMBITO DO SISTEMA INTERNO DE
GARANTIA DA QUALIDADE
2018/2019
Licenciatura em Turismo**



Instituto Superior de Ciências Educativas

Gabinete de Avaliação e Promoção da  Qualidade

Introdução

Realiza-se esta avaliação da qualidade do desempenho pedagógico do Curso de Licenciatura em Turismo tendo em vista a monitorização do funcionamento das atividades de ensino e de aprendizagem, tendo por base os objetivos do curso e de aprendizagem estabelecidos no plano de estudo. O objetivo é promover o aperfeiçoamento e melhoria dos processos de ensino, da avaliação dos estudantes e do seu envolvimento nos processos de ensino e de aprendizagem.

Este relatório, que reflete um processo dinâmico em desenvolvimento do qual temos inteira consciência de que muito resta ainda para progredir, recai sobre quatro áreas fundamentais, a saber:

- Nível de Qualidade das Unidades Curriculares (UC) e obtenção das competências esperadas;
- Nível de qualificação dos Docentes no ponto de vista científico e desportivo;
- Nível de satisfação em relação às instalações onde se desenvolvem as aprendizagens, aos níveis teórico, teórico-práticos e prática laboratorial e recursos de apoio.

Esta avaliação, que se refere aos resultados recolhidos nos 1.º e 2.º semestres do ano letivo de 2018/2019, terá como referência um conjunto de documentos e de dados de interpretação que permitem retirar informação que leva a uma reflexão e apresentação de propostas de ações de melhoria. Assim, para responder aos três pressupostos apresentados anteriormente, tomámos como referência os seguintes documentos e dados, facultados pelo GAPQ:

- a) Questionário GERAL_Alunos
- b) Questionário_UC_Alunos
- c) Questionário *Docente* UC_Alunos
- d) Questionário GERAL_Docentes
- e) Questionário_UC_Docentes

Com este exercício procurámos:

- Encontrar resultados pertinentes a partir de dados recolhidos e monitorizados pelo GAPQ, de modo a permitir propostas de melhorias e/ou de remediação que se venham a refletir positivamente na qualidade geral do funcionamento e da formação do curso;

- Encontrar estratégias de avaliação e promoção da qualidade que, sendo uma preocupação permanente, conhece no momento passos decisivos no sentido da sua estruturação, organização e esforço partilhados por estudantes, professores, responsáveis e pessoal de apoio.

Nível de Qualidade das Unidades Curriculares (UC) e obtenção das competências esperadas

Em relação aos discentes, o número de respondentes considerou-se satisfatório, embora com uma maior participação dos alunos do 1.º ano; o número de respostas dos estudantes dos 2.º e 3.º anos foi inferior.

Na avaliação sobre as questões relacionadas com i) a apresentação do programa, ii) se os objetivos pedagógicos foram claramente explicados, iii) o cumprimento do programa da UC, iv) se os métodos e critérios de avaliação foram claros e adequados aos objetivos, v) se a duração e carga horária foram adequadas aos objetivos e conteúdos, vi) se houve sobreposição de conteúdos nas diferentes UC, vii) e se, de um modo geral, a UC foi importante para a sua formação, globalmente os discentes manifestaram opiniões positivas no tocante ao funcionamento das UC. Numa escala de 1 a 3 (Inadequado, Adequado e Excelente) ou de 1 a 4 (Inadequado, Adequado, Bom e Excelente), a avaliação recai maioritariamente sobre os níveis mais elevados das escalas, sendo que se verificam estes níveis de registo nos dois anos em análise (1.º e 2.º anos).

Como sugestões de melhoria os discentes referem:

- Incrementação de uma formação mais técnica na área do turismo, com a adição de novas UC's em áreas profissionalizantes.
- Substituição, na área das Humanidades (220), no que a línguas e literaturas estrangeiras de opção diz respeito, do Francês por outra língua emergente.
- Integração das UC's de Animação Turística e Organização e Gestão de Eventos numa só UC.
- Integração da área de Projeto/Plano de Negócio na UC de Estágio, dando a possibilidade ao aluno de optar pela realização de um Estágio horas numa organização turística ou a elaboração de um Projeto/Plano de Negócios.

Quando analisadas as respostas apresentadas sobre os docentes que lecionam no curso, verificou-se que nos parâmetros i) o(s) programa(s) e objetivos pedagógicos foram claramente explicitados no início; ii) o(s) programa(s) das UC foram cumpridos; iii) os métodos e critérios de avaliação foram claros e adequados aos objetivos; iv) a duração e carga horária foram adequadas aos

objetivos e conteúdos; v) se existe sobreposição de conteúdos nas diferentes UC; vi) e se o número de estudantes por turma foi o adequado, parece existir uma coerência quanto à perceção que os docentes têm sobre estes parâmetros comparativamente com os estudantes.

Em relação à opinião dos alunos sobre os docentes, no ponto de vista do desempenho, existem apreciações mais favoráveis em relação a algumas UC e menos a outras, mas não há níveis de discrepância muito significativos. Na maioria das disciplinas em avaliação, a avaliação é adequada ou excelente, em grande parte dos parâmetros.

A maioria dos estudantes atribuíram o nível de excelente nos parâmetros avaliados, podendo-se refletir esta avaliação como o reconhecimento de um elevado desempenho profissional por parte dos docentes dessas UC. Considerando as diferentes tipologias das disciplinas que compõe o curso, julga-se que, mediante os resultados apresentados (maioritariamente adequados ou excelentes), os estudantes manifestaram estar satisfeitos com o desempenho dos docentes que lecionam as diferentes disciplinas.

Nível de satisfação em relação às instalações onde se desenvolvem as aprendizagens, aos níveis teórico, teórico-práticos e prática laboratorial e recursos de apoio.

Relativamente a este ponto, verificou-se que a maioria dos alunos está satisfeita com as condições das instalações, considerando-as adequadas. Já no que refere aos equipamentos, meios informáticos disponíveis e à organização dos serviços de apoio aos estudantes, as percentagens dividem-se entre adequado e excelente. No entanto, apontam a necessidade de beneficiação dos espaços de estudo.

Relativamente ao apetrechamento das bibliotecas, física e digital, os níveis de avaliação distribuem-se também entre adequado e excelente.

A maioria dos estudantes do ano letivo em apreço encontram-se bastante satisfeitos com as questões gerais de funcionamento do curso.

Quanto à utilização da plataforma *Blackboard*, esta mereceu uma apreciação positiva global. No geral, os estudantes mostraram-se favoráveis a uma utilização criteriosa desta plataforma. A realização de tutorias foi valorizada pela maioria dos alunos. O Modelo *b-Learning* promovido no ISCE tem sido bem-sucedido.

Aspetos como a integração na comunidade educativa, o aconselhamento e apoio ao longo do percurso académico, a iniciativa da Instituição para a mobilidade dos estudantes, informação e conteúdos presentes no *site* do ISCE, assim como em relação às possibilidades de financiamento (bolsas da DGES) e dúvidas sobre a empregabilidade, a maiorias dos alunos evidenciaram a sua avaliação no nível “adequado”. Não houve estudantes a apontar críticas à organização dos horários letivos. Em relação aos horários dos serviços, a maioria considerou que os horários são convenientes e não prejudicam o bom funcionamento do curso.

Da avaliação efetuada pelos docentes, pode-se aferir que são pontuados como aspetos bastante favoráveis nos dois níveis superiores os itens “Integração na comunidade académica/atividades e dinâmica da instituição” e “Reconhecimento da instituição pelo trabalho”. Os itens “Aconselhamento e apoio ao longo da atividade docente no ciclo de estudos, “Condições para o desenvolvimento profissional” e “Tempo disponível para a investigação” situam-se num grau de satisfação adequado. Os itens “Condições para a participação em atividades de desenvolvimento pedagógico de alto nível” mostram um nível de pontuação adequado e bom.

Os docentes consideram importante aprofundar o desenvolvimento de novos modelos metodológicos e científicos dos métodos de trabalho utilizados nas respetivas unidades curriculares: simulações de inquirição, reflexão e pesquisa com os estudantes; utilização de novas tecnologias com a criação de websites, blogs, canais de comunicação digitais e redes sociais, produção de documentos em issue – e-books e e-brochuras -, softwares Galileo (agência de viagens, operador turístico e aviação), Host (hotelaria) e ERP Primavera (hotelaria e restauração); vivências (visitas de estudo e viagens educacionais; dinâmicas de grupo; estudos de caso, individual e/ou em grupo; instrumentos/testes para autoconhecimento do aluno; exposição dialogada (brainstorming e estímulo ao debate e reflexão); leituras, estudo e elaboração individual de artigos e textos (com publicações conseguidas); testemunhos de empreendedores locais (palestras in loco no ISCE); elaboração de relatórios de entrevistas com empreendedores de sucesso; e sessões de apresentação comandadas em sala de aula.

Análise SWOT

Conscientes de que não é ainda possível realizar a desejada análise sobre cada uma das unidades curriculares com um grau de validade suficiente, optou-se por complementar este relatório com uma análise SWOT do ciclo de estudos focalizada nos resultados das avaliações realizadas pelo GAPQ, estudantes, docentes, coordenação e direção de departamento.

Pontos fortes

- Objetivos adequados à história, missão e projeto do ISCE enquanto instituição de ensino politécnico;
- Desenvolvimento de competências pessoais e sociais, facilitadoras de uma prática profissional, analítica e crítica ajustada à realidade, para um desempenho de qualidade;
- Estrutura organizacional do curso que envolve docentes e estudantes nas tomadas de decisão;
- Existência de um gabinete de qualidade afeto ao curso;
- Recolha de informação, acompanhamento e avaliação regular do curso e brainstormings para definição de melhorias;
- Infraestruturas, equipamentos e materiais afetos ao ciclo de estudos;
- Cooperação interinstitucional com empresas e setor público e intra-institucional com outros cursos do ISCE para ações conjuntas;
- Elevado nº de parcerias de estágios sólidas e ativas e com IES congêneres, centros de investigação e associações do setor (ver www.isce-turismo.com);
- Parcerias muito ativas com escolas secundárias do concelho;
- Parcerias internacionais muito dinâmicas, destacando o Centro de Excelência em Turismo da Un. de Brasília (Brasil), Sochava Institut of Geography (Rússia), York University (Canadá), UPN e UNITEC (Colômbia);
- Parceria nuclear com a Academia Vítor Sobral e Intercontinental Hotels;
- Elevado nº de docentes a tempo integral com uma ligação à instituição superior a 3 anos e com grau de doutor e título de especialista nas áreas core do curso;
- Pessoal não docente em tempo integral, com experiência e qualificação adequadas;
- Nº de estudantes sustentável e sucesso escolar regular;
- Estruturas e medidas de apoio pedagógico, de emprego e empreendedorismo;
- Ações culturais e científicas regulares organizadas pela coordenação e estudantes;
- Grande envolvimento com a comunidade regional com formações e eventos gratuitos.

Pontos fracos

- Embora os objetivos gerais estejam adequados ao ciclo de estudos não enfatizam ainda a importância do turismo responsável e turismo acessível;
- A implementação das medidas de qualidade resultantes da avaliação obtida tem elevados custos humanos e organizacionais, acentuados pelo atual momento socioeconómico, não permitindo à Instituição fazer uma reestruturação imediata;
- Ainda se verificam resistências por parte de alguns estudantes e docentes em responder aos questionários de avaliação o que requer, naturalmente, especial cuidado na leitura e generalização dos resultados;
- Baixo aproveitamento das potencialidades das instalações e recursos afetos e/ou utilizadas pelo ciclo de estudos por parte de alguns docentes;
- Dinamização insuficiente das parcerias/colaborações internacionais;
- Os docentes em doutoramento estão menos disponíveis para colaborar paralelamente no ciclo de estudos;
- Insuficiente número de produção científica com fator de impacto;
- Mobilidade internacional ainda reduzida;
- Dificuldades de comprometimento de alguns docentes em tempo parcial nas atividades de extensão;
- Os estudantes-trabalhadores revelam maiores dificuldades de integração na comunidade académica;
- Níveis de conhecimento e experiência heterogéneos entre estudantes;
- Os estudantes trabalhadores têm constrangimentos face a uma estrutura curricular que corresponde aos princípios do Processo de Bolonha, por não dispenderem de muito tempo disponível para atividades extracurriculares;
- Percentagem de alunos estrangeiros ainda reduzida;
- Percentagem de docentes em mobilidade ainda insuficiente.

Oportunidades

- Consórcio Erasmus+ entre o ISCE, a Universidade da Madeira e o ISAG - European Business School, com os objetivos de aproximar as instituições de ensino ao tecido empresarial europeu e melhorar a qualidade das políticas e práticas de formação;
- Projeto de investigação conjunto com a UDCA (Colômbia) “Relación entre los estilos de aprendizaje e implementación de estrategias didácticas para el desarrollo de competencias comunicativas y la comprensión de una lengua extranjera de los estudiantes de la UDCA y del ISCE”, com aplicação nos 2 países;

- Projeto de investigação conjunto com a UPN “Turismo Comunitário”, com aplicação prática em Sucre, San Onofre, Salvanetica, Colômbia;
- Acordos internacionais entre a revista THIJ e as Revistas Cenário (Un. Brasília), Hamutay (Un. Alas Peruanas, Peru)
- Promoção de medidas de apoio ao empreendedorismo, financiamento e liderança;
- Crescente aposta em formação tecnológica na hotelaria;
- O GAPQ já dispõe de mecanismos e de indicadores de qualidade para o ciclo de estudos;
- Maximizar a utilização das mais recentes instalações físicas, equipamentos e materiais afetos ao ciclo de estudos;
- Continuar a aposta na Biblioteca digital da plataforma de aprendizagem b-learning;
- Maximizar as múltiplas parcerias internacionais e nacionais;
- Incrementar a internacionalização do curso através de novas parcerias já fechadas e em negociação;
- Maximizar os protocolos de investigação e de desenvolvimento de projetos conjuntos com empresas e IES;
- O nº de doutorados permite incrementar o desenvolvimento de investigação e publicações e mobilidade;
- Fomento do empreendedorismo através de projetos inter e multidisciplinares com o envolvimento de várias UC e respetivos docentes;
- Produção e publicação científicas em parceria por via do THIJ;
- Projetos de investigação desenvolvidos em parceria com instituições congéneres (em curso)

Constrangimentos

- As medidas propostas pelo GAPQ têm assumido investimentos e custos elevados, com especial incidência em tempos de dificuldade social e económica;
- Os docentes e estudantes ainda não parecem conscientes da importância efetiva da sua participação nos processos de tomada de decisão que afetam o processo de ensino/aprendizagem e a sua qualidade;
- Dificuldades de alguns docentes para maximizar a utilização dos mais recentes equipamentos e materiais afetos e/ou utilizados pelo ciclo de estudos;
- A situação socioeconómica fragiliza a dinamização das várias parcerias internacionais e nacionais;

- Arredamento de algum tecido empresarial das novas diretrizes do ensino superior;
- O facto de alguns docentes estarem a finalizar programas de doutoramento obriga a uma redefinição das dinâmicas do ciclo de estudos;
- Esforço financeiro exigido para ajustamento ao quadro legal de referência (RJIES);
- Os baixos valores nas bolsas de mobilidade associados às condições socioeconómicas do país são um constrangimento importante à mobilidade;
- A utilização dos resultados de inquéritos de satisfação dos estudantes na melhoria do processo ensino/aprendizagem deve ser feita com alguma precaução até ser incrementada a percentagem dos respondentes;
- A redução do número de bolsas do FAS trouxe constrangimentos aos estudantes do ensino superior;
- Limitações temporais dos estudantes para participarem nas atividades extracurriculares desenvolvidas pelo ciclo de estudos;
- Má preparação de base de alguns estudantes, no que ao rigor científico diz respeito;

Conclusão

Consumando-se o exercício possível de avaliação da qualidade pedagógica a partir dos dados disponíveis no momento, o relatório afigura-se com validade, apresentando a possibilidade de retirar consequências dos dados recolhidos. Realça-se que as propostas de melhoria que foram avançadas no ano letivo anterior foram superadas, à exceção do cabal apoio à internacionalização e atividades de investigação de alto nível, atividades nas quais já se verifica algum progresso, mas que se encontram ainda em desenvolvimento.

Odivelas, 10 de outubro de 2019

A Direção do GAPQ

(Dra. Rumilda Pessoa)

A Direção do Departamento e Coordenação de Curso

(Prof. Doutor Nuno Abranja)