

ACEF/1718/0124417 — Relatório final da CAE

Contexto da Avaliação do Ciclo de Estudos

Relatório da CAE - Ciclo de Estudos em Funcionamento.

Contexto da Avaliação do Ciclo de Estudos

Nos termos do regime jurídico da avaliação do ensino superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto), a avaliação externa dos ciclos de estudos deve ser realizada periodicamente. A periodicidade fixada é de seis anos.

O processo de avaliação/acreditação de ciclos de estudo em funcionamento (Processo ACEF) tem por elemento fundamental o relatório de autoavaliação elaborado pela instituição avaliada, que se deve focar nos processos que se julgam críticos para garantir a qualidade do ensino e nas metodologias para monitorizar/melhorar essa qualidade, incluindo a forma como as instituições monitorizam e avaliam a qualidade dos seus programas de ensino e da investigação.

A avaliação é efetuada por uma Comissão de Avaliação Externa (CAE), composta por especialistas selecionados pela Agência com base no seu currículo e experiência e apoiada por um funcionário da Agência, que atua como gestor do procedimento. A CAE analisa o relatório de autoavaliação e visita a instituição para confirmar as informações do relatório e proceder à sua discussão com representantes da instituição.

Antes do termo da visita, a Comissão reúne para discutir as conclusões sobre os resultados da avaliação e organizar os itens a integrar no relatório de avaliação externa a ser apresentado oralmente. Esta apresentação é da responsabilidade do(a) Presidente da CAE e deve limitar-se a discutir os resultados da sua análise em termos de aspetos positivos, deficiências, propostas de melhoria e outros aspetos que sejam relevantes no contexto da avaliação.

A CAE, usando o formulário eletrónico apropriado, prepara, sob supervisão do seu Presidente, a versão preliminar do Relatório de Avaliação Externa do ciclo de estudo. A Agência remete o relatório preliminar à instituição de ensino superior para apreciação e eventual pronúncia, no prazo regularmente fixado. A Comissão, face à pronúncia apresentada, poderá rever o relatório preliminar, se assim o entender, competindo-lhe aprovar a sua versão final e submetê-la na plataforma da Agência.

Compete ao Conselho de Administração a deliberação final em termos de acreditação. Na formulação da deliberação, o Conselho de Administração terá em consideração o relatório final da CAE e, havendo ordens e associações profissionais relevantes, será igualmente considerado o seu parecer. O Conselho de Administração pode, porém, tomar decisões não coincidentes com a recomendação da CAE, com o intuito de assegurar a equidade e o equilíbrio das decisões finais. Assim, o Conselho de Administração poderá deliberar, de forma fundamentada, em discordância favorável (menos exigente que a Comissão) ou desfavorável (mais exigente do que a Comissão) em relação à recomendação da CAE.

Composição da CAE

A composição da CAE que avaliou o presente ciclo de estudos é a seguinte (os CV dos peritos podem ser consultados na página da Agência, no separador [Acreditação e Auditoria / Peritos](#)):

Carlos de O. Fernandes
Adília Cabral
Antonio Carles
Sérgio Teixeira

1. Caracterização geral do ciclo de estudos

1.1. Instituição de Ensino Superior:

Escola Superior De Hotelaria E Turismo Do Estoril

1.1.a. Outra(s) Instituição(ões) de Ensino Superior (proposta em associação):

1.2. Unidade orgânica:

Escola Superior De Hotelaria E Turismo Do Estoril

1.2.a. Outra(s) unidade(s) orgânica(s) (proposta em associação):

1.3. Ciclo de estudos:

Gestão Turística

1.4. Grau:

Licenciado

1.5. Publicação em D.R. do plano de estudos em vigor (nº e data):

1.5._Registo_de_alteracoes_do_ciclo_de_estudos_do_curso_de_licenciatura_em_GT.pdf

1.6. Área científica predominante do ciclo de estudos:

Gestão; Planeamento Turístico; Ciências Sociais e

1.7.1 Classificação CNAEF - primeira área fundamental:

812

1.7.2 Classificação CNAEF - segunda área fundamental, se aplicável:

345

1.7.3 Classificação CNAEF - terceira área fundamental, se aplicável:

N/A

1.8. Número de créditos ECTS necessário à obtenção do grau:

180

1.9. Duração do ciclo de estudos (art.º 3 Decreto-Lei 74/2006, de 24 de março, com a redação do Decreto-Lei 63/2016 de 13 de setembro):

6 semestres

1.10. Número máximo de admissões aprovado no último ano letivo:

60

1.10.1. Número máximo de admissões pretendido (se diferente do número anterior) e sua justificação

<sem resposta>

1.11. Condições específicas de ingresso.

O acesso ao curso de Gestão Turística pode ser efectuado por quatro diferentes formas:

1) Pelo Concurso Nacional de Acesso ao Ensino Superior, em que os candidatos titulares do 12.º ano de escolaridade serão sujeitos a provas de ingresso numa das seguintes disciplinas: 16 - Matemática

ou 04 - Economia ou 09 - Geografia no ano letivo 2011/2012

2) Pelos Regimes Especiais, que incluem os candidatos que se encontram abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 393-A/99, de 2 de outubro.

3) Pelos Concursos Especiais, que abrangem os candidatos que se encontram abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 393-B/99, de 2 de outubro.

4) Pelo Acesso ao Ensino Superior Para Maiores de 23 anos, ao abrigo das condições previstas no Decreto-Lei n.º 64/2006, de 21 de março.

1.12. Regime de funcionamento.

Diurno

1.12.1. Outro:

N/A

1.13. Local onde o ciclo de estudos é ministrado:

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Av. Condes de Barcelona, n.º 808 - 2769-510 Estoril

PORTUGAL

1.14. Eventuais observações da CAE:

<sem resposta>

2. Corpo docente

Perguntas 2.1 a 2.5

2.1. Coordenação do ciclo de estudos.

O docente ou docentes responsáveis pela coordenação do ciclo de estudos têm o perfil adequado:

Sim

2.2. Cumprimento de requisitos legais.

O corpo docente cumpre os requisitos legais de corpo docente próprio, academicamente qualificado e especializado:

Em parte

2.3. Adequação da carga horária.

A carga horária do pessoal docente é adequada:

Sim

2.4. Estabilidade.

A maioria dos docentes mantém ligação à instituição por um período superior a três anos:

Sim

2.5. Dinâmica de formação.

O número de docentes em programas de doutoramento há mais de um ano é adequado às necessidades de qualificação académica e de especialização do corpo docente do ciclo de estudos, quando necessário:

Sim

2.6. Apreciação global do corpo docente

2.6.1. Apreciação global

O CE em Gestão Turística é composto por dois ramos - Gestão de Empresas Turísticas e Gestão de Produtos Turísticos. O ramo de Gestão de Produtos Turísticos apresenta como AC predominante Turismo e Lazer (812) com 82 ECTS (conjunto das AC internas de Técnicas e Tecnologias de Aplicação e Planeamento Turístico) e sem AC secundária. O ramo de Gestão de Empresas Turísticas apresenta como AC predominante Ciências Empresariais 345) com 69 ECTS (AC interna de Gestão) e como área secundária Turismo e Lazer (812) com 55 ECTS (conjunto das AC internas de Técnicas e Tecnologias de Aplicação e Planeamento Turístico). No ponto 1.7.1 não é identificada AC

secundária. A CAE entende que a IES deve deixar claro na reestruturação do CE que a AC de Turismo e Lazer (812) é a AC predominante nos dois ramos.

A Coordenadora é doutorada em Ciências Económicas e Empresariais com Especialidade em Gestão (tema da tese: Tourist destination loyalty: a multidimensional perspective <https://sapientia.ualg.pt/handle/10400.1/7865>), mestre em Marketing e licenciada em Direção e Gestão de Operadores Turísticos; assegura apenas a UC Marketing Turístico I, confirmado pela atualização da DSD submetida após a visita; investigadora em vários projetos na área do turismo; é atualmente Coordenadora do Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (CIDI) da ESHTe, pelo que possui perfil académico adequado.

Embora possua perfil académico adequado, tem pouco serviço letivo atribuído no curso, o que dificulta sua colaboração, envolvimento e acompanhamento nas diversas atividades do curso. Por outro lado, foi referido durante a visita da CAE que há cursos em que os alunos se sentem, de algum modo, subvalorizados relativamente a outros cursos. O facto da Coordenadora deste CE ter pouco serviço letivo atribuído no próprio curso que coordena, poderá estar a contribuir para esta situação bastante sensível pelos testemunhos manifestados.

O corpo docente é composto por 44 docentes (37,23 ETI's). O corpo docente cumpre parcialmente com os requisitos legais, designadamente de corpo docente próprio a TI (31 - 83,3%) e academicamente qualificado (18,3 ETI doutores - 49,2%). Relativamente ao corpo docente especializado, reconhece-se na área predominante de Turismo e Lazer (9 ETI's - 24,3%), com 2,3 doutores (6,2%) e 6,7 especialistas (18,1%), todos por reconhecimento CTC. Na área secundária de Ciências Empresariais (4 ETI's - 10,7%), com 3 doutores (8%) e 1 especialista (2,7%) por reconhecimento CTC, pelo que no momento atual não atinge o rácio de 50% de ETI legalmente requerido, como previsto na alínea c) do n.º 6 do art. 6º do decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro. O elevado denominador é o principal fator a contribuir para o CE não cumprir com o rácio de corpo docente especializado. A CAE entende que a IES possui um número razoável de docentes das áreas da especialização. Além disso, o número de docentes do ciclo de estudos inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano (12-32,2%) é adequado às necessidades de especialização do corpo docente do CE.

Geralmente, as cargas letivas atribuídas aos docentes são equilibradas. Há docentes com cargas letivas baixas, por opção da IES, por exemplo a Coordenadora do CE a lecionar 4 horas semanais, de acordo com a ficha individual da docente e confirmado pela atualização da DSD.

A maioria dos docentes tem uma ligação estável com a instituição (31 - 83.3%) por um período superior a três anos.

2.6.2. Pontos fortes

A maioria dos docentes tem uma ligação estável com a instituição e, em geral, a carga letiva dos docentes é razoável.

2.6.3. Recomendações de melhoria

Que a Coordenadora assegure mais serviço letivo no curso, para assim estar mais envolvida nas diversas atividades do curso.

Para a necessidade de se atentar às exigências legais daqui a 2 anos, em que o reconhecimento CTC já não será aceite, recomenda-se que os docentes, nesta situação, solicitem provas públicas para a obter do título de especialista.

3. Pessoal não-docente

Perguntas 3.1. a 3.3.

3.1. Competência profissional e técnica.

O pessoal não-docente tem a competência profissional e técnica adequada ao apoio à lecionação do ciclo de estudos:

Sim

3.2. Adequação em número.

O número e o regime de trabalho do pessoal não-docente correspondem às necessidades do ciclo de estudos:

Sim

3.3. Dinâmica de formação.

O pessoal não-docente frequenta regularmente cursos de formação avançada ou de formação contínua:

Sim

3.4. Apreciação global do pessoal não-docente

3.4.1. Apreciação global

Constata-se que o número de pessoal não docente indicado é referente à IES e existe uma boa proximidade no apoio dos vários serviços.

Em termos gerais, o nível de qualificação dos elementos do corpo não docente é satisfatório, pois dos 32 funcionários existentes, 53,1% são licenciados e 9,4% possuem formação pós-graduada.

É proporcionado anualmente ao pessoal não docente formação no sentido de promover as suas competências e qualificações e beneficiam de um regime especial (isenção de propinas) caso desejem frequentar uma licenciatura, uma pós-graduação ou um mestrado na ESHTe.

3.4.2. Pontos fortes

Em 2010/11 iniciou um plano de formação, baseado em necessidades identificadas junto do pessoal não-docente.

Facilidades à disposição do pessoal não docente que incentivam a vontade de ingressar num dos cursos da ESHTe.

Pessoal não docente dedicado e centrado em determinados cursos e funções mais específicas.

3.4.3. Recomendações de melhoria

Consolidar e continuar a estimular o pessoal não docente para a realização e aperfeiçoamento da formação académica.

4. Estudantes

Pergunta 4.1.

4.1. Procura do ciclo de estudos.

Verifica-se uma procura consistente do ciclo de estudos por parte de potenciais estudantes ao longo dos 3 últimos anos:

Sim

4.2. Apreciação global do corpo discente

4.2.1. Apreciação global

Boa procura do curso pelo contingente geral. As vagas geralmente ficam preenchidas na 1ª fase de acesso.

Ambiente de ensino e perspectivas do aluno no geral é bom.

4.2.2. Pontos fortes

Contínua e consistente procura pelo ciclo de estudos

Na perspectiva dos alunos, o ambiente do ensino é bom.

4.2.3. Recomendações de melhoria

Uma maior divulgação do curso junto de futuros candidatos.

5. Resultados académicos

Perguntas 5.1. e 5.2.

5.1. Sucesso escolar

O sucesso escolar da população discente é satisfatório e é convenientemente acompanhado:

Sim

5.2. Empregabilidade

Os níveis de empregabilidade dos graduados pelo ciclo de estudos não revelam dificuldades de transição para o mercado de trabalho:

Sim

5.3. Apreciação global dos resultados académicos

5.3.1. Apreciação global

O sucesso académico da população discente é facilmente mensurável.

O ciclo de estudos apresenta uma boa taxa global de sucesso.

Os níveis de empregabilidade dos graduados pelo ciclo de estudos não revelam grande dificuldades de transição para o mercado de trabalho.

Globalmente os resultados parecem ser satisfatórios. O sucesso escolar é elevado em todas áreas científicas e na generalidade das unidades curriculares. Em 2016/17 a eficiência formativa (EF) média (relação entre os aprovados e os inscritos, incluindo desistências e não avaliados) situou-se nos 85,4%.

5.3.2. Pontos fortes

O CE faz sentido para o mercado de trabalho da região onde se insere e de acordo com suas necessidades.

Foi dada evidência de uma forte disponibilidade dos docentes para acompanhar o percurso escolar dos alunos.

Boa taxa de eficiência e bom nível de empregabilidade após terminar o ciclo de estudos.

5.3.3. Recomendações de melhoria

Consolidar e continuar a desenvolver o trabalho realizado e que tem dado resultados positivos. Sugere-se a atualização do plano de estudos, com alguma regularidade (cada 4/5 anos), de modo a manter a atratividade para estudantes e para que permita acompanhar as contantes modificações na indústria e as necessidades do mercado de trabalho.

Melhor aproveitamento das horas tutoriais.

6. Resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas

Perguntas 6.1. a 6.5.

6.1. Centros de Investigação

A instituição dispõe de recursos organizativos e humanos que integrem os seus docentes em atividades de investigação, seja por si ou através da sua participação ou colaboração, ou dos seus docentes e investigadores, em instituições científicas reconhecidas:

Sim

6.2. Produção científica ou artística

Existem publicações científicas do corpo docente do ciclo de estudos em revistas internacionais com revisão por pares, livros e capítulos de livro ou trabalhos de produção artística, ou publicações resultantes de atividades de investigação orientada ou de desenvolvimento profissional de alto nível, nos últimos cinco anos, com relevância para a área do ciclo de estudos:

Sim

6.3. Outras publicações

Existem outras publicações do corpo docente com relevância para a área do ciclo de estudos, designadamente de natureza pedagógica:

Sim

6.4. Atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico

As atividades de desenvolvimento tecnológico e artístico, prestação de serviços à comunidade e formação avançada na(s) área(s) fundamental(ais) do ciclo de estudos representam um contributo real para o desenvolvimento nacional, regional e local, a cultura científica e a ação cultural, desportiva e artística:

Sim

6.5. Integração em projetos e parcerias nacionais e internacionais

As atividades científicas, tecnológicas e artísticas estão integradas em projetos e/ou parcerias nacionais e internacionais:

Sim

6.6. Apreciação global dos resultados das atividades científicas, tecnológicas e artísticas

6.6.1. Apreciação global

18 docentes estão integrados em 7 Centros de Investigação (CI), sendo que 5 CI têm avaliação FCT de muito bom e 2 CI está em fase de avaliação, mas que são vocacionados para a AC do Turismo. É provável que alguns docentes integrem mais de que um CI.

No que diz respeito a atividades científicas, tecnológicas e artísticas a IES demonstra, no presente, um salto qualitativo quer através da participação em projetos/atividades diversificados, quer através da IES ou Centros criados para desenvolver atividades e prestações a instituições várias do setor. A CESTUR, criada com tal finalidade foi dissolvida no final de 2015 com a criação do Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (CIDI).

A CAE considera ser de grande importância que Centros de Investigação façam a ligação entre as empresas e o meio académico de forma a potencializar a investigação e a orientá-la, tanto quanto possível, para os objetivos empresariais e sociais.

6.6.2. Pontos fortes

Importante número de parcerias entre a ESHTe e outros organismos como: Turismo de Portugal, Entidades Regionais de Turismo, Câmaras Municipais, Associações Empresariais, Fundações Nacionais e Internacionais que têm permitido à IES, não só, desenvolver projetos de assessoria especializada, formação a ativos não graduada e outros eventos de desenvolvimento profissional como projetar uma imagem e ampliar as suas áreas de intervenção. Como exemplo registre-se os 5 Projetos Aprovados no âmbito do Programa de Modernização e Valorização dos Institutos Politécnicos.

6.6.3. Recomendações de melhoria

Maior preocupação com a realização de Projetos de Investigação Aplicada, também, na Comunidade Local.

Aumento de publicações em revistas de Impacto.

Desenvolvimento de projetos de I&D (de carácter multidisciplinar)

7. Nível de internacionalização

Perguntas 7.1. a 7.3.

7.1. Mobilidade de estudantes e docentes

Existe um nível significativo de mobilidade de estudantes e docentes do ciclo de estudos:

Em parte

7.2. Estudantes estrangeiros

Existem estudantes estrangeiros matriculados no ciclo de estudos (para além de estudantes em mobilidade):

Sim

7.3. Participação em redes internacionais

A instituição participa em redes internacionais com relevância para o ciclo de estudos:

Sim

7.4. Apreciação global do nível de internacionalização

7.4.1. Apreciação global

A internacionalização do programa de Licenciatura em Gestão Turística na ESHTe baseia-se particularmente no Programa Erasmus +, mas também surgiram outros programas de mobilidade, aumentando assim o número de estudantes internacionais, nomeadamente através do Consórcio Atlantic Erasmus Training com a U. Católica e a U. do Algarve assim como outros acordos bilaterais que melhoram a experiência dos estudantes com diferentes culturas, recebendo ao mesmo tempo estudantes estrangeiros, concebendo um campus multicultural e multilingue, enriquecendo assim a

experiência de estudo e preparando os alunos para um ambiente de trabalho ao nível global.

7.4.2. Pontos fortes

O número de estudantes internacionais atinge quase 10% dos alunos matriculados no CE. Também a diversidade de programas de mobilidade a que a instituição está ligada, dando a possibilidade de um espectro mais amplo.

A diversidade dos parceiros aos quais a instituição tem acordos, oferecendo a possibilidade de um espectro mais amplo de nacionalidades de estudantes e destinos para os alunos e docentes da IES.

7.4.3. Recomendações de melhoria

Aumentar a atração de alunos estrangeiros e o número de bolsas do Programa Erasmus+ no CE para alunos e promover o outgoing, de modo a permitir que alunos realizem mobilidade académica e/ou de estágio.

Promover o interesse e o compromisso do corpo docente para uma maior internacionalização, sobretudo de receção de pares, quer através da sua participação em redes e parcerias, quer na promoção dessas relações para melhorar a produção científica e os projetos de cariz internacional.

8. Organização interna e mecanismos de garantia da qualidade

Perguntas 8.1 a 8.6

8.1. Sistema interno de garantia da qualidade

Existe um sistema interno de garantia da qualidade, a nível da Instituição ou da Unidade Orgânica, certificado pela A3ES:

Não (continua no campo 8.2)

8.2. Mecanismos de garantia da qualidade

Existem mecanismos de garantia da qualidade do ciclo de estudos e das atividades desenvolvidas pelos serviços ou estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem:

Sim

8.3. Coordenação e estrutura(s) de apoio

Existem um coordenador e estrutura(s) responsáveis pela implementação dos mecanismos de garantia da qualidade do(s) ciclo(s) de estudos:

Sim

8.4. Avaliação do pessoal docente

Existem procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e estão implementadas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional:

Sim

8.5. Avaliação do pessoal não-docente

Existem procedimentos de avaliação do pessoal não-docente e estão implementadas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional:

Sim

8.6. Outras vias de avaliação

Existiram outras avaliações do ciclo de estudos ou de natureza institucional, nos últimos cinco anos, não conduzidas pela A3ES:

Sim

8.6.1. Conclusões de outras avaliações (quando aplicável)

O ciclo de estudos encontra-se certificado pela Organização Mundial do Turismo (UNWTO TedQual

Certification)

Não são conhecidas as conclusões da avaliação, mas sim as cinco áreas de análise que avaliam os aspetos internos e externos do CE: a coerência do plano de estudos; o apoio pedagógico e as infraestruturas existentes; as políticas, as ferramentas e os mecanismos de apoio à gestão administrativa; a existência de mecanismos transparentes para a seleção da Escola e condições favoráveis para o seu desenvolvimento profissional; e, a relevância do conteúdo do programa de estudos em relação às necessidades do setor de turismo.

8.7. Apreciação global dos mecanismos de garantia da qualidade

8.7.1. Apreciação global

A IES implementou um Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) e usa o manual de garantia da qualidade (MGQ) como documento de referência com procedimentos comuns de gestão, de cumprimento obrigatório em toda a instituição. O Manual da Qualidade espelha de forma detalhada os mecanismos de garantia da qualidade dos CE das atividades desenvolvidas pelos serviços ou estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem.

Há evidência dos procedimentos de avaliação do desempenho do pessoal docente e estão implementadas algumas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional, que mereceu parecer positivo da Agência para a Modernização Administrativa (AMA).

O processo de avaliação do desempenho docente possui regulamento próprio interno, de acordo com o estatuto da carreira profissional docente do ensino superior politécnico, com caráter regular, é iniciado com o preenchimento pelos docentes das fichas de autoavaliação, usando inquéritos (ComQuest) do software de gestão académica (SIGES).

O Conselho para a Avaliação e Qualidade coordena todas as atividades relativas ao SGQ.

Existem procedimentos de avaliação do pessoal não-docente, de acordo com o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP 3) e estão implementadas algumas medidas conducentes à sua permanente atualização e desenvolvimento profissional, em função do posto de trabalho que ocupam, bem como a conceção de apoio financeiro para a respetiva formação.

8.7.2. Pontos fortes

De um modo geral, os mecanismos de garantia da qualidade estão bem explanados e organizados.

8.7.3. Recomendações de melhoria

Recomenda-se que se evidenciem as tendências de desempenho dos indicadores de qualidade com o acompanhamento das ações realizadas e a sua eficiência, comprovando que o mecanismo de qualidade vigente funciona como esperado.

Apoiar áreas específicas que precisem de ser reforçadas, tais como as áreas identificadas como fraquezas e as que representam uma oportunidade, segundo os parâmetros de qualidade.

9. Melhoria do ciclo de estudos - Evolução desde a avaliação anterior e ações futuras de melhoria

9.1. Evolução desde a avaliação anterior

Em termos de instalações e equipamentos, um grupo de trabalho formado pela ESHTe e pelo Turismo de Portugal estabeleceu o quadro do *modus operandi* para a utilização e gestão do campus. Apesar da necessidade de reforçar as instalações existentes, continua a ser certo que o ESHTe continua a ter condições físicas para levar a cabo as suas atividades com pleno sucesso. A ESHTe dispõe dos equipamentos, espaços, laboratórios, salas multimédia e salas de estudo necessários para o seu propósito, em termos de instalações e infraestruturas. A Escola também possui uma Biblioteca de Médias que inclui 2 serviços diferentes: a Biblioteca - depositária da Organização Mundial do Turismo, possuindo recursos multimédia e de informática que constituem um suporte indispensável à pesquisa aplicada, bem como à preparação de suas atividades científicas e pedagógicas; o Serviço de Linguagem de Autoaprendizagem (SAAL) - um lugar privilegiado para o desenvolvimento de trabalho autónomo e / ou acompanhado de alunos, com amplo uso de materiais multimédia.

Quanto às parcerias nacionais e internacionais, a ESHTe comprometeu-se com novas linhas de financiamento ao abrigo do programa Erasmus, em resultado da extensão de novas parcerias: MOBILIDADE DE CRÉDITO INTERNACIONAL. Este programa, pela sua natureza, garante novas oportunidades de parceria e internacionalização. Os países PALOP, Ásia (Macau e Coreia do Sul) e os países em processo de adesão à União Europeia (Sérvia e Bósnia e Herzegovina) foram incluídos na proposta de 2018 (aguardando decisão). O presente pedido teve um valor de 698.740 euros (biénio 2018-2020). Já em 2017, o ESHTe havia submetido com sucesso uma candidatura ao programa ESHTe (Moçambique).

Um reforço significativo nas estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem tem sido realizado, tanto em termos de conteúdo material quanto de conteúdo programático. A Escola investiu fortemente na sua biblioteca, que é o único depositário das obras da OMT em Portugal e que agora tem condições de estudo adequadas para os alunos, juntamente com uma coleção documental particularmente completa. Deve-se notar que o ESHTe fornece uma variedade de equipamentos para a prática e organização de atividades e eventos esportivos ou culturais. Por outro lado, no campo da Pesquisa Científica e Tecnologia (TIC), o ESHTe oferece aos alunos um conjunto crescente de ferramentas, além de fornecer a plataforma para partilhar conteúdo académico e turismo (Moodle) novos projetos de educação a distância (ESHTe Academies) e acesso eduroam no campus. No nível de conteúdo, a crescente orientação dos currículos para as necessidades das empresas e o tecido socioeconómico em geral, bem como o incentivo de ações voltadas para a inovação e o empreendedorismo.

Quanto aos locais de estágio e / ou treinamento e protocolos em serviço, com suas respetivas entidades, garantindo um efetivo acompanhamento dos alunos durante o estágio, as mudanças registradas se devem principalmente à significativa expansão das parcerias estabelecidas. A escola tem um número crescente de protocolos de cooperação assinados com vários parceiros nacionais e internacionais (101 protocolos). No âmbito do curso de Gestão Turística no ano letivo 2016/17, foram realizados 93 estágios nacionais e 8 estágios internacionais em empresas e outras instituições com protocolo assinado com a ESHTe (eg Omni handling (White Airways), Geostar, Top Atlântico, Nortravel, Solférias, Zoomarine, Hotel AC Barcelona, Penha Longa Resort, The Yeatman).

9.2. Apreciação e validação das propostas de melhoria futura

Foram introduzidas melhorias significativas em termos de instalações e equipamentos, parcerias nacionais e internacionais, reforço nas estruturas de apoio aos processos de ensino e aprendizagem, aumento de vagas de estágios e / ou formação e protocolos em serviço, com impacto positivo no CE, contribuindo para uma melhor preparação e instrução dos alunos para a sua aplicação no mercado de trabalho. Um acompanhamento dos impactos produzidos por essas mudanças precisa ser estabelecido por meio de indicadores que evidenciam o progresso alcançado.

Por outro lado, para as 6 principais medidas de melhoria previstas, recomenda-se estabelecer um processo de implementação para estas ações, especialmente para os pontos 4, 5 e 6 que estão mais abaixo do escopo do ESHTe, estabelecendo uma calendarização e um planeamento realístico, com a identificação de recursos necessários e sua disponibilidade, as responsabilidades atribuídas, avaliação de benefícios, etc., como base que poderia permitir um acompanhamento claro do progresso alcançado com sua implementação, evidenciado por objetivos quantificados dentro dos indicadores de implementação identificados.

10. Reestruturação curricular (se aplicável)

10.1. Apreciação e validação da proposta de reestruturação curricular

No contexto do presente processo de avaliação pela A3ES, optou-se pela possibilidade de realizar adaptações limitadas na estrutura curricular do ciclo de estudos, e decidiu-se aproveitar esta oportunidade para fazer alguns ajustes que permitam uma resposta mais adequada às necessidades dos alunos e do mercado, sem alteração na designação, duração e objetivos do ciclo de estudos. Neste sentido, foi realizada a troca de algumas Unidades Curriculares (UC) entre semestres (S), do mesmo ano curricular, visando a otimização da distribuição do serviço de ensino. Portanto:

- 1º ano - UC comum à Gestão de Turismo e Gestão de Produtos Turísticos): A UC de Cultura Portuguesa, saiu do 2º S e transita para o 1º S, ocorrendo o mesmo com a UC de Economia que sai do 1º S e passa a ser ensinado no segundo.
 - 2º Ano - Posto de Gestão de Produtos Turísticos (GPT): A UC de Sistemas de Informação Geográfica, passada para o 2º S e a UC de Turismo e Desenvolvimento, vai para o 1º.
 - 3º Ano - Gestão Empresarial de Turismo: A UC de Organização do Evento, passou do 1º para o 2º.
- Outro ajuste, focado na alteração da área científica de algumas PAs 'no ramo GPT, a saber:
- Geografia do Turismo I e II, (2º ano / 1º e 2º S), que foram atribuídos à área científica das Ciências Sociais e Humanas (CSH), estão agora na área científica do Planeamento);
 - Turismo e Desenvolvimento (2º ano / 2ºS) que esteve na Área Científica do PT, passou para a Área Científica da CSH.

Em resultado desta alteração, a seguinte distribuição e respetivos resultados ECTS:

- CSH - Currículo (sem ajustes): Número de cursos 10 = 38 ECTS
- CSH - Currículo (com mudança de área): Número de cursos 9 = 34 ECTS
- PT - Currículo (sem ajustes): Número de disciplinas 10 = 48 ECTS
- PT - Currículo (com mudança de área): Número de disciplinas 11 = 52 ECTS

Refira-se ainda que a designação de algumas UC foi alterada, tendo como objetivo principal uma evolução contínua e coerente da adaptação dos conteúdos programáticos, em algumas áreas do conhecimento, incentivando a introdução de conteúdos voltados para as áreas. Gestão, Inovação, Empreendedorismo, entre outros que são considerados essenciais para a aprendizagem do aluno. Como isso:

- Organização Empresarial - Inovação e Organização Empresarial;
- Técnicas Financeiras - Técnicas Financeiras e Tributação
- Comportamento Organizacional - Liderança e Cultura Organizacional

Por fim, vale a pena realçar que o processo de desenvolvimento desta proposta gerou uma longa análise crítica, com consulta aos coordenadores científicos, anteriores diretores de cursos, presidentes do conselho pedagógico e do conselho técnico-científico, docentes da ESHTe e a alunos e ex-alunos do CE de Gestão Turística, assim como diversos stakeholders da região. Após várias fases de consulta, a proposta foi ratificada pelo Conselho Técnico-Científico.

A visita à ESHTe permitiu solicitar uma reflexão maior sobre a proposta de reestruturação

apresentada no guião. A ESHTe submeteu alterações à estrutura curricular. No ramo de Gestão Empresas Turísticas, mantém como AC fundamental a de Gestão (345 Ciências Empresariais), mas reduz de 68 para 66 ECTS e Técnicas e Tecnologias de Aplicação + Planeamento Turístico (812-Turismo e Lazer) de 55 para 57 ECTS. No ramo de Gestão de Produtos Turísticos, mantém como AC fundamental Tecnologias de Aplicação + Planeamento Turístico (812-Turismo e Lazer), aumentando de 82 para 90 ECTS. A alteração no ramo de Gestão Empresas Turísticas continua a não cumprir com o indicado no ponto 1.7.1 que identifica a AC de Turismo e Lazer como a área fundamental do CE, pelo qual a reestruturação proposta ainda não é adequada para o CE. Além disso, é necessário alterar as AC's apresentadas (ver ponto 12.4).

11. Observações finais

11.1. Apreciação da pronúncia da instituição (quando aplicável)

A CAE tomou atento conhecimento da pronúncia que a Escola Superior de Hoteleira e Turismo do Estoril decidiu apresentar na sequência do Relatório por nós produzido no âmbito da avaliação ao Primeiro Ciclo de Formação em Gestão Turística.

A CAE congratula-se pela manifestação de concordância em relação às observações por nós produzidas.

A CAE reconhece que a IES está determinada em cumprir com as recomendações propostas pela CAE e os requisitos exigidos pela legislação em vigor e pela A3ES.

Nada a opor sobre a alteração da unidade curricular indicada.

Entende esta CAE manter o parecer antes emitido.

11.2. Observações

Apesar de se sentir alguma evolução ao nível do transporte público dos estudantes, aqui à Escola, percebe-se que ainda existem muitas dificuldades que deverão tentar ser resolvidas junto das entidades competentes. Também foi identificado que ao nível do estacionamento, os estudantes começaram a sentir mais dificuldades no atual ano letivo. Este fato foi reiteradamente mencionado nas reuniões com estudantes.

11.3. PDF (máx. 100kB)

<sem resposta>

12. Conclusões

12.1. Apreciação global do ciclo de estudos

De um modo geral, os mecanismos de garantia da qualidade estão bem explanados e organizados.

Há uma boa proximidade no apoio dos diversos serviços, assegurados pelo pessoal não docente, incluindo o apoio administrativo mais próximo das operações diárias dos CE's.

Os hard skills tem sido o grande alvo de atenção (o saber fazer), verificando-se a preocupação e sensibilidade para reforçar os soft skills, o que representa uma mais valia para o ensino na área do turismo e da hospitalidade [reforçado pelos alunos, graduados e parceiros]

O CE apresenta índices de internacionalização baixos, no que diz respeito à mobilidade de docentes, não-docentes e estudantes no âmbito do Erasmus+. A participação em redes internacionais baseia-se principalmente no papel ativo no programa ERASMUS+. É necessário diversificar a participação em

redes internacionais para facilitar a investigação e publicações.

Tal como há seis anos atrás, continua a dificuldade com a elaboração dos Learning agreements por parte dos Diretores dos Cursos, para a mobilidade no âmbito do Erasmus+.

Alunos são pouco incentivados para a mobilidade Erasmus+. É necessário maior empenho e comunicação por parte da Coordenação do Gabinete Internacional e do próprio Coordenador do Curso.

Realça-se a forte ligação da ESHTe ao sector empresarial e entidades empregadoras (uma verdadeira zona de conforto). Porém, é sugerido, pelos representantes das entidades, que sejam mais envolvidos.

Sugere-se maior aposta nas tecnologias e sistemas de informação focados na transformação digital do Turismo.

É desigual entre as AC's as publicações em revistas indexadas/de referencia. É necessário continuar e até incrementar a Investigação Aplicada, Publicações em Revistas com impacto e Desenvolvimento de projetos, junto dos parceiros regionais, que levem ao incentivo, por parte dos alunos e corpo docente, de uma atitude permanente de Pesquisa e Divulgação de resultados, particularmente nas áreas do CE.

Relativamente aos especialistas, a CAE reitera que a situação do reconhecimento dos especialistas pelo CTC está a acabar.

Envolver os estudantes na investigação e prestação de serviços à comunidade, o que poderá ser um fator motivador ao realizar trabalhos com promotores reais e de aplicação real, possivelmente em formato de problem-based learning.

Identificam-se docentes com serviço letivo atribuído na UC de Estágio. No entanto, diversos stakeholders, incluindo graduados e parceiros, partilham a opinião que os alunos vão para a entidade sem plano de estágio, e não tem acompanhamento durante o período do estágio.

De modo geral (todos os CE), houve muito descuido no preenchimento das fichas dos docentes. Torna-se difícil determinar o equilíbrio das cargas letivas atribuídas e se são compatíveis com as demais funções próprias de um docente de ensino superior. Também para determinar a experiência profissional de todos os docentes reconhecidos como especialistas pelo CTC. Há muitas fichas com número de horas extremamente reduzidas, tipo 1,5 horas, 1+1 hora, o que claramente estão mal preenchidas. Pelo menos um caso em que o docente não preencheu a ficha. Por estes motivos, a CAE teve de proceder a um pedido de informação, para todos os processos, a ser indicado o total de horas de contato que cada docente assegura no respetivo CE, o que tornou muito complicado a elaboração dos relatórios preliminares da CAE. Numa Escola que é generalizadamente reconhecida como uma referencia do ensino de turismo a nível nacional e internacional, estas situações são inaceitáveis.

A construção de novas instalações e a adaptação dos edificios atuais, prevista para dentro dos próximos dois anos, resolverá a utilização limitada dos espaços existentes, devido à partilha das instalações com a Escola Profissional do Turismo de Portugal. A ESHTe passará a ter espaços mais adequados e novos equipamentos em laboratórios de aplicação. No caso do não avanço das obras no tempo previsto, há que equacionar a possibilidade da redução do número de ciclos de estudo e número de estudantes, para assegurar que o processo de ensino aprendizagem seja

pedagogicamente sustentável.

A Coordenação do CE deverá assegurar que não haja repetição de conteúdos em diferentes UC's. Aparentemente, há alguma falta de acompanhamento do alinhamento entre os três anos do plano de estudos.

A proposta de reestruturação apresentada no guião e complementada com uma atualização depois da visita da CAE é considerada adequada, com a exceção das AC's apresentadas (ver ponto 12.4). A Coordenadora do CE deve verificar que os métodos de avaliação são os mais adequados e optar por métodos mais práticos e ativos.

A Coordenadora do Curso possui perfil académico adequado. No entanto, em termos académicos e por diversas situações expostas neste relatório, ver por exemplo o ponto 11.2, e a necessidade de maior acompanhamento dos alunos, recomenda-se que a Coordenadora assegure mais UC's neste CE.

Verifica-se uma boa dinâmica de formação e contratação do pessoal docente que melhorou a qualificação do mesmo.

12.2. Recomendação final.

Com fundamento na apreciação global do ciclo de estudos, a CAE recomenda:

O ciclo de estudos deve ser acreditado

12.3. Período de acreditação condicional (se aplicável):

<sem resposta>

12.4. Condições:

A reestruturação proposta não está de acordo com o ponto 1.7.1 relativamente à AC fundamental do CE de Turismo e Lazer (ver ponto 2.6.1). É necessário proceder com o ajuste na estrutura curricular para que a AC Turismo e Lazer (812) seja a área predominante, não apenas no ramo de Gestão de Produtos Turísticos, mas também no ramo de Gestão Empresas Turísticas (ponto 10.1). Esta alteração deverá ser feita de imediato e incluir a nova proposta, na pronuncia a apreentar pela IES.

Foi, geralmente, aceite por todos os stakeholders que as AC's praticadas não são adequadas à missão, objetivos e imagem da ESHTe. Para uma IES com planos para tornar-se em campus europeu para o ensino do turismo e reforçar seu posicionamento como referencia de ensino em turismo a nível nacional, as AC's deverão refletir a natureza da especialização em turismo, hotelaria e restauração. A CAE já tinha feito esta referencia na última avaliação. A IES deve proceder com a implementação das AC's da CNAEF, de acordo com o decreto lei 115 de 2013, artº 3, alínea h) e incluir esta alteração já na proposta de reestruturação do CE. Esta alteração deve ser feita de imediato e incluir na pronuncia a apresentar pela IES.