



**ÁREA NUCLEAR ENSINO E APRENDIZAGEM  
RELATÓRIO DE CURSO**

CTeSP de Gestão Comercial e Vendas

---

Ano letivo 2020-21  
22/02/2022

<a href="#">Identificação</a>	3
<a href="#">Estrutura Curricular</a>	3
<a href="#">Plano de Estudos</a>	4
<a href="#">Ligações Externas no Apoio à Docência</a>	5
<a href="#">Locais de Estágio e/ou de Formação em Serviço</a>	5
<a href="#">Trabalhos de Investigação envolvendo Estudantes</a>	5
<a href="#">Informações adicionais</a>	6
<a href="#">Corpo Docente</a>	6
<a href="#">Índice de envelhecimento do corpo docente</a>	7
<a href="#">Estudantes</a>	8
<a href="#">Informação Adicional Sobre os Estudantes</a>	8
<a href="#">Procura</a>	9
<a href="#">Estratégias Adotadas para Aumentar a Procura</a>	9
<a href="#">Sucesso Académico</a>	10
<a href="#">Estratégias Adotadas para Combate ao Insucesso</a>	11
<a href="#">Abandono Escolar</a>	12
<a href="#">Estratégias Adotadas para Combate ao Abandono</a>	12
<a href="#">Internacionalização dos Estudantes</a>	13
<a href="#">Estratégias Adotadas para Incrementar a Internacionalização</a>	13
<a href="#">Empregabilidade</a>	13
<a href="#">Estratégias Adotadas para Melhorar a Empregabilidade do Curso</a>	16
<a href="#">Satisfação</a>	17
<a href="#">Apreciação Global dos Resultados da Satisfação</a>	17
<a href="#">Monitorização do Cumprimento dos Mecanismos de Garantia da Qualidade para as Unidades Curriculares</a>	18
<a href="#">Análise Crítica do Funcionamento do Curso</a>	19
<a href="#">Melhorias Identificadas em anos anteriores</a>	20
<a href="#">Melhorias Propostas</a>	21
<a href="#">Observações</a>	21

## Identificação

<b>diretor de curso:</b>	[3156] Maria Isabel Dias Rodrigues
<b>regime de funcionamento:</b>	-
<b>grau/diploma:</b>	Diploma de Técnico Superior Profissional
<b>departamento:</b>	Departamento de Gestão
<b>unidade orgânica:</b>	[3182] Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

## Estrutura Curricular

ÁREA CIENTÍFICA/ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO	ECTS	
	Obrigatórios	Opcionais
<b>Tronco comum</b>		
Ciências Informáticas	5	0
Comércio	42	0
Contabilidade e Fiscalidade	5	0
Direito	5	0
Economia	5	0
Enquadramento na Organização/Empresa	4	0
Gestão e Administração	14	0
Língua e Literatura Materna	5	0
Línguas e Literaturas Estrangeiras	4	0
Marketing e publicidade	26	0
Matemática	5	0

## Plano de Estudos

NOME DA UNIDADE CURRICULAR:	ANO / SEMESTRE	ÁREA CIENTÍFICA	DURAÇÃO	HORAS DE TRABALHO	HORAS DE CONTACTO	ECTS	OBSERVAÇÕES
Fundamentos de Contabilidade	1º Ano / 1º Semestre	Contabilidade e Fiscalidade	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Fundamentos de Gestão	1º Ano / 1º Semestre	Gestão e Administração	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Fundamentos de Marketing	1º Ano / 1º Semestre	Marketing e publicidade	Semestral	0162:00	0060:00	6	
Inglês Técnico	1º Ano / 1º Semestre	Línguas e Literaturas Estrangeiras	Semestral	0108:00	0045:00	4	
Métodos Quantitativos	1º Ano / 1º Semestre	Matemática	Semestral	0135:00	0060:00	5	
Tecnologias e Sistemas de Informação	1º Ano / 1º Semestre	Ciências Informáticas	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Comportamento do Consumidor	1º Ano / 2º Semestre	Marketing e publicidade	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Comunicação Interpessoal e Institucional	1º Ano / 2º Semestre	Língua e Literatura Materna	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Direito Comercial	1º Ano / 2º Semestre	Direito	Semestral	0135:00	0060:00	5	
Economia	1º Ano / 2º Semestre	Economia	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Gestão da Força de Vendas	1º Ano / 2º Semestre	Comércio	Semestral	0162:00	0060:00	6	
Gestão de Recursos Humanos	1º Ano / 2º Semestre	Gestão e Administração	Semestral	0108:00	0045:00	4	
Distribuição e Logística	2º Ano / 1º Semestre	Gestão e Administração	Semestral	0135:00	0060:00	5	
e-Marketing e Comércio Eletrónico	2º Ano / 1º Semestre	Marketing e publicidade	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Gestão da Qualidade	2º Ano / 1º Semestre	Enquadramento na Organização/Empresa	Semestral	0108:00	0045:00	4	
Marketing de Serviços	2º Ano / 1º Semestre	Marketing e publicidade	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Organização de Eventos	2º Ano / 1º Semestre	Marketing e publicidade	Semestral	0135:00	0045:00	5	
Técnicas de Negociação e Vendas	2º Ano / 1º Semestre	Comércio	Semestral	0162:00	0060:00	6	
Estágio	2º Ano / 2º Semestre	Comércio	Semestral	0810:00	0600:00	30	

## Ligações Externas no Apoio à Docência

O ano letivo 2020-2021 destaca-se pela capacidade de adaptação de docentes e alunos aos desafios lançados pela situação pandémica que no primeiro semestre ainda permitiu a lecionação presencial das diversas unidades curriculares, o que já não se verificou no segundo semestre. Não obstante esta situação, os docentes procuram concretizar o que tinham definido como objetivos para as suas unidades curriculares.

Assim, a unidade curricular (UC) de Organização de Eventos foi uma demonstração prática da capacidade de adaptação dos alunos que desde o início mantiveram a firme convicção de realização de um evento e experienciaram pela primeira vez a organização e implementação de um evento no formato online - *Stay on Market* - sendo que um dos seus principais objetivos consistia na divulgação de boas práticas empresariais, dando a possibilidade a algumas empresas nacionais, jovens e inovadoras de mostrarem a forma como estavam a enfrentar a crise económica e social, tendo participado empresas de diferentes setores de atividade, nomeadamente: a Drag Taste, a Skizo, a LevarTravel e o Pinheirão.

No âmbito da unidade curricular Gestão da Força de Vendas, a responsável pela empresa Randstad fez uma apresentação/workshop em aula, sempre em coordenação com as docentes da respetiva UC.

Também se verifica em várias unidades curriculares - Marketing de Serviços; Fundamentos de Marketing e Gestão da Força de Vendas - a realização de trabalhos de grupo com base em informação de empresas reais de diferentes setores de atividade.

## Locais de Estágio e/ou de Formação em Serviço

No âmbito da componente de Formação em Contexto de Trabalho (Estágio) foram estabelecidos vários protocolos com empresas da região, sendo que no ano letivo 2020-2021 foram realizados estágios nas seguintes empresas:

- FR Travel, Viagens e Turismo, Lda;
- Resposta Presente, Unipessoal Lda (ERA Viseu);
- Associação para o Desenvolvimento e Investigação de Viseu - ADIV;
- Soares Abrantes, Lda (DS Seguros);
- Alves & Rasteiro Lda.;
- RITUALNORMA- MEDIAÇÃO IMOBILIÁRIA LDA (REMAX - Magistral 5);
- Filipengine - Sistemas de Informação, Unipessoal Lda;
- WORTEN - Equipamentos para o Lar, S.A;
- Rodolfo Antunes, Unipessoal Lda (DS Crédito).

## Trabalhos de Investigação envolvendo Estudantes

Não aplicável.

## Informações adicionais

Não aplicável.

## Corpo Docente

NOME	CATEGORIA	GRAU ACADÉMICO	ÁREA CIENTÍFICA DO GRAU ACADÉMICO	ESPECIALISTA	CARGA LETIVA NO CURSO
ANA SOFIA CARREIRA DUQUE	Professor Adjunto Convocado	Doutoramento	Turismo e lazer -> Património e Cultura	-	32.5h
CARLA MANUELA RIBEIRO HENRIQUES	Professor Coordenador sem Agregação	Doutoramento	Matemática na especialidade de Matemática Aplicada	-	22.49h
CATARINA GAMEIRA MINHOTO	Professor Adjunto Convocado	Mestrado	Direito	Direito	59.8h
CLARINDA SERDEIRA DA COSTA ALMEIDA	Assistente	Mestrado	Gestão	-	45.5h
EDMUNDO MANUEL TAVARES MARQUES	Professor Adjunto	Doutoramento	Engenharia e técnicas afins -> Energia	-	22.75h
JORGE PAULO JESUS SANTOS	Professor Adjunto	Mestrado	Matemática	-	16.9h
LUCIA PAIVA MARTINS SOUSA	Professor Adjunto	Doutoramento	Matemática Aplicada	-	45.5h
MANUEL HENRIQUE REDONDO MAXIMINO DE ALMEIDA	Professor Adjunto Convocado	Doutoramento	Línguas e Literaturas Modernas	-	45.5h
MARIA DE LURDES SILVA DUARTE PATRICIO	Assistente Convocado	Mestrado	Ciências empresariais -> Gestão	-	91h
MARIA ISABEL DIAS RODRIGUES	Professor Convocado	Licenciatura	Gestão de Empresas	-	158.6h
MARIA JOSE LISBOA ANTUNES	Professor Adjunto	Doutoramento	Linguística	-	45.5h
Nanja Kroon	Professor Adjunto	Mestrado	Gestão	Contabilidade e Fiscalidade	45.5h
NATALIA DE LIMA FIGUEIREDO	Assistente Convocado	Mestrado	Gestão de Empresas - especialização em marketing	-	105.3h
NUNO MIGUEL ESTEVES PATRICIO DA CONCEICAO	Assistente	Mestrado	Matemática	-	19.5h
Odete Carvalho Ribeiro	Assistente	Mestrado	Matemática Pura	-	40.56h
PATRÍCIA EMANUEL MALHEIRO ARAÚJO	Assistente Convocado	Mestrado	Ciências empresariais -> Marketing	-	45.5h
PAULO SÉRGIO BECO PINTO REIS	Professor Adjunto Convocado	Mestrado	Finanças, banca e seguros -> Finanças Empresariais	Finanças	45.5h
TERESA DE JESUS RESENDE SILVA DOS SANTOS NETO	Professor Adjunto	Doutoramento	Estatística e Investigação Operacional	-	16.9h

	2018/19	2019/20	2020/21
número total de docentes	0	0	18
número total de docentes ETI	0	0	15
número de docentes em tempo integral	0	0	11
número de docentes doutorados em tempo integral	0	0	6
número de professores de carreira	0	0	10
número de docentes em tempo integral por um período superior a 3 anos	0	0	0
número total de docentes doutorados ETI	0	0	6.8
número de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional ETI (não doutorados)	0	0	2.1
número de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional ETI (incluindo doutorados)	0	0	2.1
número de docentes inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano	-	-	-
número total de estudantes	0	0	36

	2018/19	2019/20	2020/21
percentagem de docentes em tempo integral	0.00%	0.00%	73.33%
percentagem de docentes doutorados em tempo integral	0.00%	0.00%	40.00%
percentagem de professores de carreira	0.00%	0.00%	55.56%
percentagem de docentes em tempo integral por um período superior a 3 anos	0.00%	0.00%	0.00%
percentagem de docentes doutorados	0.00%	0.00%	45.33%
percentagem de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional	0.00%	0.00%	14.00%
percentagem de docentes inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano	-	-	-
docentes e doutores especialistas por cada 30 estudantes	0.0	0.0	6.8
rácio estudantes/docentes ETI	0.0	0.0	2.4

## Índice de envelhecimento do corpo docente

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	IE	NÚMERO	IE	NÚMERO	IE
Índice de envelhecimento do corpo docente	<30	0	0.000	0	0.000	0	8.000
	>=30 A <40	0		0		1	
	>=40 A <50	0		0		9	
	>=50 A <60	0		0		7	
	>=60	0		0		1	

## Estudantes

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Por ano curricular	1º Ano	0	0.00%	0	0.00%	15	41.67%
	2º Ano	0	0.00%	0	0.00%	21	58.33%
	3º Ano	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Total	0		0		36	

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Por género	Feminino	0	0.00%	0	0.00%	21	58.33%
	Masculino	0	0.00%	0	0.00%	15	41.67%
	Total	0		0		36	

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Por idade	<20	0	0.00%	0	0.00%	2	5.56%
	>=20 A <24	0	0.00%	0	0.00%	31	86.11%
	>=24 A <28	0	0.00%	0	0.00%	3	8.33%
	>=28	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Total	0		0		36	

## Informação Adicional Sobre os Estudantes

Não aplicável.



## Procura

		2018/19	2019/20	2020/21
número de vagas		20	20	20
número de candidatos		55	42	70
número de colocados		20	20	20
número de estudantes inscritos no 1º ano pela 1ª vez		19	19	19
nota mínima de entrada (CNA)		Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
nota média de entrada (CNA)		Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

## Estratégias Adotadas para Aumentar a Procura

Os eventos organizados pelos alunos, no âmbito da unidade curricular de Organização de Eventos, apresentam como principal objetivo a promoção da formação CTeSP em geral, e a do CTeSP em Gestão Comercial e Vendas, em particular. A título de exemplo, o evento organizado em 2020-2021 era composto por dois painéis, sendo que no primeiro painel - *New Generation* - participaram ex-alunos que deram o seu testemunho sobre a importância da formação obtida para a sua integração no mercado de trabalho, bem como empresas que tiveram a oportunidade de colaborar com este curso. No âmbito destes mesmos eventos, são convidados alunos do ensino secundário e profissional da região.

## Sucesso Académico

	2018/19	2019/20	2020/21
número de diplomados	0	0	11
diplomados em n anos**	0	0	6
diplomados em n+1 anos	0	0	4
diplomados em n+2 anos	0	0	1
diplomados em mais do que n+2 anos	0	0	0

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	MÉDIA	NÚMERO	MÉDIA	NÚMERO	MÉDIA
média de estudantes aprovados às unidades curriculares	estudantes inscritos	0		0		311	
	estudantes aprovados	0	0.000	0	0.000	201	0.646
	estudantes avaliados	0	0.000	0	0.000	222	0.905

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	RAZÃO	NÚMERO	RAZÃO	NÚMERO	RAZÃO
razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nas unidades curriculares	estudantes avaliados	0		0		222	
	estudantes não avaliados	0	0	0	0	89	2.49

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
percentagem de unidades curriculares com taxa de aprovação <= 30,00%	unidades curriculares com taxa de aprovação <= 30,00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	unidades curriculares	0		0		19	

## **Estratégias Adotadas para Combate ao Insucesso**

A análise dos resultados obtidos no tópico "Sucesso Académico" permite afirmar que o curso apresenta uma taxa média de aprovação para a generalidade das unidades curriculares bastante boa, tendo como referência o número de alunos avaliados. Registando-se, no entanto, uma descida na taxa média de aprovação relativamente aos alunos inscritos, o que poderá revelar que há alunos que não se submetem a qualquer avaliação.

O corpo docente tem desenvolvido esforços para manter a motivação e envolvimento dos alunos ao longo do ano, nos momentos de lecionação e extraletivos, o que se revelou de extrema importância face às particularidades no funcionamento das aulas impostas pela situação pandémica. No âmbito das diferentes unidades curriculares, verifica-se que o corpo docente se preocupa em implementar práticas pedagógicas que promovam a participação direta dos alunos, estimulem o desenvolvimento da sua criatividade e do seu espírito crítico. Estas atitudes têm sido trabalhadas através da discussão de estudos de caso em aula, realização de tarefas e exercícios quer em grupo quer individualmente e a realização de trabalhos práticos finais em grupo com a finalidade de promover a compreensão e domínio dos conhecimentos teóricos e sua aplicação prática a uma determinada entidade e contexto.

Relativamente às unidades curriculares que denotam uma taxa de aprovação mais baixa - Métodos Quantitativos e Fundamentos de Contabilidade - verifica-se que em relação à primeira tem havido uma melhoria progressiva na taxa de aprovação, sendo que os docentes, ao longo do semestre, se preocupam em fazer revisões de alguns conceitos básicos de Matemática necessários para a compreensão dos tópicos do programa que os alunos já deveriam ter adquirido anteriormente. Esta estratégia de combate ao insucesso também permitiu identificar, e encaminhar os alunos com falta de bases para as aulas de apoio de Matemática (ULB). Por último, e para a UC de Métodos Quantitativos, os docentes optaram por metodologia de avaliação contínua de forma a incentivar os alunos a terem um estudo regular. Por outro lado, e para a UC de Fundamentos de Contabilidade verificou-se que a taxa de sucesso deste ano letivo é bastante superior à do ano anterior (73% contra 63%), apesar de ainda não ser completamente satisfatória. O docente optou, também, por uma avaliação contínua, compartimentando a matéria e a avaliação, o que parece ter ajudado a melhorar a taxa de aproveitamento.

## Abandono Escolar

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Total	número de abandonos	0	0.00%	0	0.00%	13	29.55%
	número de inscritos	0		0		44	
1º Ano	número de abandonos	0	0.00%	0	0.00%	8	38.10%
	número de inscritos	0		0		21	
2º Ano	número de abandonos	0	0.00%	0	0.00%	5	21.74%
	número de inscritos	0		0		23	
3º Ano	número de abandonos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	número de inscritos	0		0		0	
4º Ano	número de abandonos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	número de inscritos	0		0		0	

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Motivo Apontado para o Abandono	Doença	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Fatores Económicos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Incompatibilidade com Horários de Trabalho	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Mudança para um Curso de Outra Instituição de Ensino Superior	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Mudança para um Curso de Outra Unidade Orgânica do IPV	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%
	Mudança para um Curso na Mesma Unidade Orgânica	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Não Identificação com o Curso	0	0.00%	0	0.00%	1	50.00%
	Outro Motivo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

## Estratégias Adotadas para Combate ao Abandono

Acredita-se que a prática de metodologias de aprendizagem que promovam o desenvolvimento de capacidades cognitivas, sociais e emocionais no aluno, apoiadas por uma forte relação professor-aluno sejam uma das principais formas de combater o abandono escolar, fomentando a integração do estudante no seio do meio académico e, tanto quanto possível, prepará-lo para o mercado de trabalho.

Em paralelo, verifica-se que a coordenadora do CTeSP procura manter um contacto regular com os alunos, não só através das reuniões periódicas com os representantes (Delegado e Subdelegado) de cada ano curricular, mas também por telefone, e-mail e plataforma moodle.

Por último, incentiva-se os alunos à utilização do horário destinado para a orientação tutorial definido por cada docente.

## Internacionalização dos Estudantes

ESTUDANTES	2018/19		2019/20		2020/21	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
estudantes estrangeiros matriculados	1	2,17	1	2,17	14	38,8
estudantes em programas internacionais de mobilidade (recebidos)	0		0		0	
estudantes em programas internacionais de mobilidade (enviados)	0		0		0	
Número total de estudantes	46	100	46	100	36	100

DOCENTES	2018/19		2019/20		2020/21	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
docentes estrangeiros incluindo em mobilidade	0		0		0	
docentes em programas internacionais de mobilidade (Enviados)	0		0		0	
número total de docentes	15	100	15	100	18	100

## Estratégias Adotadas para Incrementar a Internacionalização

Não aplicável.

## Empregabilidade

	2018/19	2019/20	2020/21
% recém-diplomados do curso registados no IIEFP como desempregados*	0	0	0

\* dados IEFP

	2018/19		2019/20		2020/21	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Diplomados a exercer atividade profissional em setor de atividade relacionado com o curso	0		2		0	
Diplomados a exercer atividade profissional em setor de atividade diferente do do curso	0		0		0	
Diplomados que responderam ao questionário à satisfação	0		0		0	
Diplomados a quem foi solicitada resposta ao questionário à satisfação	8		0		14	

	2018/19		2019/20		2020/21	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Entidades empregadoras que responderam ao questionário à satisfação	0		0		3	
Entidades empregadoras a quem foi solicitada resposta ao questionário à satisfação	0		0		20	

	2018/19	2019/20	2020/21
	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA
Grau de satisfação das entidades empregadoras com os diplomados do curso	-	-	-

	2018/19	2019/20	2020/21
justificação principal para o grau de satisfação atribuído	-	-	-
Competências técnicas face às necessidades da organização	-	-	-
Conhecimentos face às necessidades da organização	-	-	-
Capacidade de integração no espírito e objetivos da organização	-	-	-
Outro	-	-	-

## Estratégias Adotadas para Melhorar a Empregabilidade do Curso

Em função dos dados disponibilizados pelo IEFP, conclui-se que a formação proporcionada no âmbito do CTeSP promove o acesso e a integração dos formandos no mercado de trabalho.



## Satisfação

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
TAXA DE RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES COM A UNIDADE CURRICULAR	NÚMERO DE RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO	-		-		81	27.18%
	NÚMERO DE ESTUDANTES INSCRITOS NA UNIDADE CURRICULAR	-	-	-	-	298	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
TAXA DE RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES COM O CURSO	NÚMERO DE RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO	-		-		8	22.22%
	NÚMERO DE ESTUDANTES INSCRITOS NO CURSO	-	-	-	-	36	
		2018/19		2019/20		2020/21	
UNIDADES CURRICULARES	NATUREZA	-		-		4.76	
	IMPLEMENTAÇÃO	-		-		4.78	
	AUTOAVALIAÇÃO	-		-		4.48	
		2018/19		2019/20		2020/21	
CURSO	PERCEÇÃO GLOBAL	-		-		4.75	
	AMBIENTE	-		-		4.33	

Escala: 0- Não sabe/não aplicável; 1- Completamente desadequado;2- Desadequado;3- Adequado;4- Muito adequado;5- totalmente adequado.

## Apreciação Global dos Resultados da Satisfação

Os resultados apresentados, ainda que satisfatórios tanto para a avaliação às Unidades Curriculares como ao Curso, não permitem uma análise mais detalhada atendendo que o número de respostas não é representativo.

**Monitorização do Cumprimento dos Mecanismos de Garantia da Qualidade para as Unidades Curriculares**

		2018/19		2019/20		2020/21	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de unidade curricular	Relatórios elaborados dentro do prazo	-	-	-	-	19	100.00%
	Número de unidades curriculares	-	-	-	-	19	
Taxa de cumprimento do prazo para validação dos relatórios de unidade curricular	Relatórios validados dentro do prazo	-	-	-	-	19	100.00%
	Relatórios elaborados dentro do prazo	-	-	-	-	19	

## **Análise Crítica do Funcionamento do Curso**

A missão do CTeSP em Gestão Comercial e Vendas assenta na formação de técnicos qualificados para responder de forma assertiva e proactiva às dinâmicas comerciais das empresas e aos desafios do mercado. No final do curso, o diplomado deste CTeSP poderá integrar, dinamizar e gerir equipas de vendas, planejar e implementar diferentes técnicas de venda e de negociação, bem como desenvolver estratégias de comunicação que proporcionem à empresa informação que permita um melhor entendimento da jornada do cliente, e assim agregar mais valor a cada interação entre a empresa e cliente. Neste sentido, verifica-se que o corpo docente é totalmente adequado às necessidades do curso, tal como se pode observar na caracterização do corpo docente.

As metodologias de aprendizagem e de avaliação aplicadas no âmbito das diferentes unidades curriculares manifestam o interesse em fomentar a relação professor-aluno, bem como estimular a criatividade e a autonomia do aluno, e dinamizar a sua capacidade de iniciativa, espírito empreendedor e de liderança.

Em relação aos níveis de procura, verifica-se um crescimento interessante no número de candidatos no ano letivo 2020-2021, muito embora o número de vagas estabelecido (20) se revele insuficiente perante os níveis de procura, entende-se que seja o número ideal para a concretização dos objetivos globais do curso.

O cumprimento da carga horária por unidade curricular (UC) definida no plano curricular do curso conduz a uma das dificuldades sentidas neste CTeSP, e que corresponde ao desajustamento entre o número de horas definidas para cada unidade curricular (45 ou 60 horas) e o calendário escolar da ESTGV. Existem em cada semestre letivo 13 semanas de aulas, cada aula com uma duração de 1,5 horas, o que implica que as UC's que exigem uma carga horária de 45 horas, tenham duas aulas por semana, ficando a faltar no final do semestre 6 horas que devem ser "compensadas" num horário não previsto. Situação idêntica acontece com as UC's que exigem uma carga horária de 60 horas totais, ou seja, três aulas por semana, ficando a faltar uma aula de hora e meia que deve ser "compensada". Esta situação tem sido ultrapassada com a colaboração dos docentes das várias UC's, introduzindo-se alterações pontuais aos horários de base, de forma a que todas as horas previstas sejam lecionadas. No entanto, tem-se levantado dificuldades na logística desta situação já que muitas vezes não existem salas disponíveis nos horários pretendidos.

Salientar que o corpo docente tem desenvolvido esforços para manter a motivação e envolvimento dos alunos ao longo do ano, nos momentos de leção e extraletivos, o que se revelou de extrema importância face às particularidades no funcionamento das aulas impostas pela situação pandémica.

A aproximação dos alunos à realidade do mercado de trabalho é a principal preocupação e pretensão da coordenação deste CTeSP, explorando a duração do curso (3 semestres letivos e um semestre de Formação em Contexto de Trabalho) e as áreas de formação centrais - Comércio e Marketing - para concretizar este objetivo.

A Formação em Contexto de Trabalho tem-se revelado um dos principais meios de ligação da escola e do curso ao exterior, sendo que no ano letivo 2020-2021 foram celebrados 5 novos protocolos. No futuro pretende-se alargar ainda mais este número, de forma a reforçar a ligação entre a escola e as futuras entidades empregadoras, apostando-se também em eventos, conferências e seminários onde possam estar presentes estas mesmas entidades. O reforço e a manutenção de relações fortes com o exterior (entidades empregadoras) beneficiarão curso e escola, sendo uma das prioridades para os próximos anos letivos.

### Melhorias Identificadas em anos anteriores

ANO	DESCRIÇÃO	META	PRIORIDADE	TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES	RESULTADOS	
						INDICADORES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
2019/2020	Aumentar o número de alunos que se submetem a avaliação.	ND	Alta	Um ano letivo.	Taxa de aprovação nas UC em relação ao número de inscritos.	Taxa de aprovação nas UC em relação ao número de inscritos.	Os dados relativos ao item "Sucesso Académico" permitem verificar que a taxa média de aprovação às UC em relação ao número de alunos inscritos passou de 69,04% em 2019/2020 para 63,98% em 2020/2021. Não atingida.
2019/2020	Aumentar o número de alunos que obtêm o seu diploma no prazo previsto (2 anos).	ND	Média	Dois anos letivos.	Número de diplomados em n anos / Número total de diplomados	Número de diplomados em n anos / Número total de diplomados	Os dados relativos ao item "Sucesso Académico" permitem verificar que a relação entre o Número de diplomados em n anos / Número total de diplomados passou de 78,6% em 2019/2020 para 54,5% em 2020/2021. Não atingida.

## Melhorias Propostas

ANO	DESCRIÇÃO	META	PRIORIDADE	TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES
2021/2022	Continuar com as aulas de apoio (ULB) e com a avaliação contínua; Colocar testes diagnósticos na plataforma Moodle	Aumentar a percentagem de aprovados/avaliados	Média	3 anos	Taxa de aprovação

## Observações

Não aplicável.