Politécnico de Viseu
Tecnologia e Gestão Viseu

ÁREA NUCLEAR ENSINO E APRENDIZAGEM
RELATÓRIO DE CURSO

CTeSP de Gestão Comercial e Vendas

Ano letivo 2021-22
10/02/2023

Politécnico de Viseu
Tecnologia e Gestão Viseu

ÁREA NUCLEAR ENSINO E APRENDIZAGEM
RELATÓRIO DE CURSO

CTeSP de Gestão Comercial e Vendas

Identificação 3
Estrutura Curricular 3
Plano de Estudos 4
Ligações Externas no Apoio à Docência 5
Locais de Estágio e/ou de Formação em Serviço 5
Trabalhos de Investigação envolvendo Estudantes 6
Informações adicionais 6
Corpo Docente 6
Índice de envelhecimento do corpo docente 8
Estudantes 9
Informação Adicional Sobre os Estudantes 9
Procura 10
Estratégias Adotadas para Aumentar a Procura 10
Sucesso Académico 11
Estratégias Adotadas para Combate ao Insucesso 12
Abandono Escolar 13
Estratégias Adotadas para Combate ao Abandono 13
Internacionalização dos Estudantes 14
Internacionalização dos Docentes 14
Estratégias Adotadas para Incrementar a Internacionalização 15
Empregabilidade 15
Estratégias Adotadas para Melhorar a Empregabilidade do Curso 17
Satisfação 17
Apreciação Global dos Resultados da Satisfação 19
Monitorização do Cumprimento dos Mecanismos de Garantia da Qualidade para as Unidades Curriculares 19
Análise Crítica do Funcionamento do Curso 20
Melhorias Identificadas em anos anteriores 21
Melhorias Propostas 22
Observações 22

ÁREA NUCLEAR ENSINO E APRENDIZAGEM
RELATÓRIO DE CURSO

CTeSP de Gestão Comercial e Vendas

Identificação

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

Estrutura Curricular

ÁREA CIENTÍFICA/ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO	ECTS	
Tronco comum	**Obrigatórios**	**Opcionais**
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

No ano letivo 2021-2022, ainda que numa situação de resposta aos desafios deixados por uma situação pandémica que promoveu algum afastamento dos alunos ao normal ambiente académico, os docentes procuram concretizar o que tinham definido como objetivos para as suas unidades curriculares.

Na unidade curricular (UC) de Organização de Eventos os alunos mantiveram a iniciativa de realização de um evento, no formato online, designado por - Regresso ao Futuro ? o thriller do consumo, sendo que um dos seus principais objetivos consistiu na divulgação de novas tendências do setor comercial e de vendas, tendo participado a responsável da empresa Multidados.com, Florbela Borges, empresa especializada em estudos de mercado e que conta com mais de 20 anos de atividade. Nesta UC, os alunos também participaram numa conversa online sobre Eventos Sustentáveis e Responsabilidade Social, com a organizadora de eventos Carmo Barba, em janeiro de 2022.

No âmbito da unidade curricular Gestão da Força de Vendas, foram realizadas apresentações em sala de aula por diretores comerciais de duas empresas da região - Diretor Comercial da Auto Martinauto e Diretor Comercial da Gialmar, sempre em coordenação com as docentes da respetiva UC.

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

Os alunos tiveram a oportunidade de participar no ?Atualiza-te, Conferências de Marketing?, em Aveiro, nos dias 6 e 7 de abril de 2022.

No início do ano letivo, foi realizada uma visita de estudos a uma das empresas do conselho de Viseu, Grupo Piranha, tendo os alunos a possibilidade de conhecer a área comercial e logística da Piranha Supplies.

Relativamente à componente de Formação em Contexto de Trabalho (Estágio), o curso tem desenvolvido parcerias com empresas/instituições externas, que recebem os alunos finalistas, permitindo em alguns casos o primeiro contacto destes com o mercado de trabalho.

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 2021-2022 foram realizados estágios nas seguintes empresas:

- Mixlife - Lda.;
- POLISPORT;
- Resposta Presente, Unipessoal Lda (ERA Viseu);
- Viseventos, Unipessoal, Lda.;
- YUNIK, Serviços de Design, Lda.;
- Auto Martinauto, S.A.;
- WORTEN - Equipamentos para o Lar, S.A;
- Rodolfo Antunes, Unipessoal Lda (DS Crédito).

Trabalhos de Investigação envolvendo Estudantes

Verifica-se que na unidade curricular Fundamentos de Marketing os alunos elaboram um plano de marketing de uma empresa à sua escolha, realizado apenas no âmbito da UC. Também, na UC Gestão de Recursos Humanos todos os estudantes realizaram trabalhos de investigação sobre organizações/empresas, envolvendo componentes práticas (simulação), com apresentação oral e respetiva defesa, condição esta imprescindível para avaliação final positiva.

Informações adicionais

Não aplicável.

Corpo Docente

NOME	CATEGORIA	GRAU ACADÉMICO	ÁREA CIENTÍFICA DO GRAU ACADÉMICO	ESPECIALISTA	CARGA LETIVA NO CURSO
Ana Cristina Bico Rodrigues de Matos	Professor Coordenador sem Agregação	Doutoramento	Engenharia de Sistemas	-	17h
ANA SOFIA CARREIRA DUQUE	Professor Adjunto Convidado	Doutoramento	Turismo e lazer -> Património e Cultura	-	32h
ANTONIO CARLOS GOMES MARQUES PEREIRA	Assistente Convidado	Mestrado	Ciências empresariais -> Finanças Empresariais	-	77h
CARLA MANUELA RIBEIRO HENRIQUES	Professor Coordenador sem Agregação	Doutoramento	Matemática na especialidade de Matemática Aplicada	-	22.5h
CATARINA GAMEIRA MINHOTO	Professor Adjunto Convidado	Mestrado	Direito	Direito	60h
CLARINDA SERDEIRA DA COSTA ALMEIDA	Assistente	Mestrado	Gestão	-	45h
EDMUNDO MANUEL TAVARES MARQUES	Professor Adjunto	Doutoramento	Engenharia e técnicas afins -> Energia	-	22.75h
JORGE PAULO JESUS SANTOS	Professor Adjunto	Mestrado	Matemática	-	17h
LUCIA PAIVA MARTINS SOUSA	Professor Adjunto	Doutoramento	Matemática Aplicada	-	45.5h
MANUEL HENRIQUE REDONDO MAXIMINO DE ALMEIDA	Professor Adjunto Convidado	Doutoramento	Línguas e Literaturas Modernas	-	45h
MARIA DE LURDES SILVA DUARTE PATRICIO	Assistente Convidado	Mestrado	Ciências empresariais -> Gestão	-	45h
MARIA ISABEL DIAS RODRIGUES	Professor Convidado	Licenciatura	Gestão de Empresas	-	113.3h
MARIA JOSE LISBOA ANTUNES	Professor Adjunto	Doutoramento	Linguística	-	45h
Nanja Kroon	Professor Adjunto	Mestrado	Gestão	Contabilidade e Fiscalidade	13h
NATALIA DE LIMA FIGUEIREDO	Assistente Convidado	Mestrado	Gestão de Empresas - especialização em marketing	-	105h
Odete Carvalho Ribeiro	Assistente	Mestrado	Matemática Pura	-	60h
PATRÍCIA EMANUEL MALHEIRO ARAÚJO	Assistente Convidado	Mestrado	Ciências empresariais -> Marketing	-	45h
PAULO SÉRGIO BECO PINTO REIS	Professor Adjunto Convidado	Mestrado	Finanças, banca e seguros -> Finanças Empresariais	Finanças	45h
Sonia Isabel de Azevedo Rodrigues Soares	Assistente Convidado	Licenciatura	Marketing e publicidade -> Marketing	-	45h

	2019/20	2020/21	2021/22
número total de docentes	0	18	19
número total de docentes ETI	0	15.3	15.4
número de docentes em tempo integral	0	11	10
número de docentes doutorados em tempo integral	0	6	6
número de professores de carreira	0	10	9
número de docentes em tempo integral por um período superior a 3 anos	0	0	0
número total de docentes doutorados ETI	0	6.8	6.8
número de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional ETI (não doutorados)	0	2.4	2.4
número de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional ETI (incluindo doutorados)	0	2.4	2.4
número de docentes inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano	-	-	-
número total de estudantes	0	36	33

	2019/20	2020/21	2021/22
percentagem de docentes em tempo integral	0.00%	71.90%	64.94%
percentagem de docentes doutorados em tempo integral	0.00%	39.22%	38.96%
percentagem de professores de carreira	0.00%	55.56%	47.37%
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%	44.44%	44.16%
percentagem de docentes especialistas de reconhecida experiência e competência profissional	0.00%	15.69%	15.58%
percentagem de docentes inscritos em programas de doutoramento há mais de um ano	-	-	-
docentes e doutores especialistas por cada 30 estudantes	0.0	7.0	7.6
rácio estudantes/docentes ETI	0.0	2.4	2.1

Índice de envelhecimento do corpo docente

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	IE	NÚMERO	IE	NÚMERO	IE
Índice de envelhecimento do corpo docente	<30	0	0.000	0	8.000	0	9.000
	>=30 A <40	0		1		1	
	>=40 A <50	0		9		9	
	>=50 A <60	0		7		8	
	>=60	0		1		1	

Estudantes

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Por ano curricular	1º Ano	0	0.00%	15	41.67%	17	51.52%
	2º Ano	0	0.00%	21	58.33%	16	48.48%
	3º Ano	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Total	0		36		33	

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Por género	Feminino	0	0.00%	21	58.33%	16	48.48%
	Masculino	0	0.00%	15	41.67%	17	51.52%
	Total	0		36		33	

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Por idade	<20	0	0.00%	0	0.00%	2	6.06%
	>=20 A <24	0	0.00%	29	80.56%	29	87.88%
	>=24 A <28	0	0.00%	6	16.67%	2	6.06%
	>=28	0	0.00%	1	2.78%	0	0.00%
	Total	0		36		33	

Informação Adicional Sobre os Estudantes

Não aplicável.

Procura

	2019/20	2020/21	2021/22
número de vagas	20	20	20
número de candidatos	42	70	76
número de colocados	20	20	20
número de estudantes inscritos no 1º ano pela 1ª vez	19	19	19
nota mínima de entrada (CNA)	-	-	-
nota média de entrada (CNA)	-	-	-

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. Nestas atividades, estimula-se a participação e partilha de testemunhos de ex-alunos sobre a importância da formação obtida para a sua integração no mercado de trabalho, bem como a participação de 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

	2019/20	2020/21	2021/22
número de diplomados	0	11	7
diplomados em n anos**	0	6	5
diplomados em n+1 anos	0	4	2
diplomados em n+2 anos	0	1	0
diplomados em mais do que n+2 anos	0	0	0

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	MÉDIA	NÚMERO	MÉDIA	NÚMERO	MÉDIA
média de estudantes aprovados às unidades curriculares	estudantes inscritos	0		311		309	
	estudantes aprovados	0	0.000	201	0.646	212	0.686
	estudantes avaliados	0	0.000	220	0.914	232	0.914

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	RAZÃO	NÚMERO	RAZÃO	NÚMERO	RAZÃO
razão entre estudantes avaliados e estudantes não avaliados nas unidades curriculares	estudantes avaliados	0	0	220	2.42	232	3.01
	estudantes não avaliados	0		91		77	

		2019/20		2020/21		2021/22	
		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		19		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.

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.

Abandono Escolar

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Total	número de abandonos	0	0.00%	13	29.55%	15	36.59%
	número de inscritos	0		44		41	
1º Ano	número de abandonos número de inscritos	0 0	0.00%	8 21	38.10%	9 23	39.13%
2º Ano	número de abandonos número de inscritos	0 0	0.00%	5 23	21.74%	6 18	33.33%
3º Ano	número de abandonos número de inscritos	0 0	0.00%	0 0	0.00%	0 0	0.00%
4º Ano	número de abandonos número de inscritos	0 0	0.00%	0 0	0.00%	0 0	0.00%

		2019/20		2020/21		2021/22	
		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%	1	6.67%
	Incompatibilidade com Horários de Trabalho	0	0.00%	0	0.00%	1	6.67%
	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%	1	7.69%	0	0.00%
	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%	1	7.69%	0	0.00%
	Outro Motivo	0	0.00%	11	84.62%	13	73.33%

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	2019/20		2020/21		2021/22	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Estudantes estrangeiros matriculados	1	2,17	14	38,8	0	0
Estudantes em programas internacionais de mobilidade (Recebidos)	0	0	0	0	0	0
Estudantes em programas internacionais de mobilidade (Enviados)	0	0	0	0	0	0
Número total de estudantes	46	100	36	100	33	100

Internacionalização dos Docentes

DOCENTES	2019/20		2020/21		2021/22	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Docentes estrangeiros incluindo em mobilidade	0	0	0	0	0	0
Docentes em programas internacionais de mobilidade (Enviados)	0	0	0	0	1	5,26
Número total de docentes	15	100	18	100	19	100

Estratégias Adotadas para Incrementar a Internacionalização

Não definidas.

Empregabilidade

	2019/20	2020/21	2021/22
% recém-diplomados do curso registados no IEFP como desempregados*	0	0	-

* dados IEFP

	2019/20		2020/21		2021/22	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Diplomados a exercer atividade profissional em setor de atividade relacionado com o curso	0	0%	0	0%	-	-
Diplomados a exercer atividade profissional em setor de atividade diferente do do curso	0	0%	0	0%	-	-
Diplomados que responderam ao questionário à satisfação	0	0%	0	0%	-	-
Diplomados a quem foi solicitada resposta ao questionário à satisfação	0	0%	14	100%	11	100%

	2019/20		2020/21	2021/22		
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Entidades empregadoras que responderam ao questionário à satisfação	0	0	3	15%	-	-
Entidades empregadoras a quem foi solicitada resposta ao questionário à satisfação	0		20		-	

	2019/20	2020/21	2021/22
	MÉDIA	MÉDIA	MÉDIA
Grau de satisfação das entidades empregadoras com os diplomados do curso	-	-	-

	2019/20	*2020/21*	*2021/22*
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

Não foi possível obter dados em função de dificuldades na passagem dos questionários às Entidades Empregadoras.

Satisfação

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
TAXA DE RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES COM A UNIDADE CURRICULAR	NÚMERO DE RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO	-	-	81	27.18%	28	9.36%
	NÚMERO DE ESTUDANTES INSCRITOS NA UNIDADE CURRICULAR	-		298		299	

		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
TAXA DE RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES COM O ESTÁGIO, DISSERTAÇÃO OU PROJETO	NÚMERO DE RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO	-	-	-	-	2	20%
	NÚMERO DE ESTUDANTES INSCRITOS NA UNIDADE CURRICULAR	-		-		10	

		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
TAXA DE RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES COM O CURSO	NÚMERO DE RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO	-	-	8	22.22%	4	12.12%
	NÚMERO DE ESTUDANTES INSCRITOS NO CURSO	-		36		33	

		2019/20	2020/21	2021/22
UNIDADES CURRICULARES	NATUREZA	-	4.76	4.76
	IMPLEMENTAÇÃO	-	4.78	4.62
	AUTOAVALIAÇÃO	-	4.48	4.57

		2019/20	2020/21	2021/22
ESTÁGIO, DISSERTAÇÃO OU PROJETO	NATUREZA	-	-	5
	ASPETOS CIENTÍFICO-PEDAGÓGICOS E ORGANIZACIONAIS	-	-	5
	AVALIAÇÃO E PROMOÇÃO DO SUCESSO	-	-	0
	AUTOAVALIAÇÃO DO ESTUDANTE	-	-	0
	RELAÇÕES INTERPESSOAIS	-	-	0

		2019/20	2020/21	2021/22
CURSO	PERCEÇÃO GLOBAL	-	4.75	4.91
	AMBIENTE	-	4.33	5

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. Contudo, destaca-se o nível de satisfação manifestado pelos alunos relativamente à perceção global e ambiente do curso em questão.

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

		2019/20		2020/21		2021/22	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Taxa de cumprimento do prazo para elaboração dos relatórios de unidade curricular	Relatórios elaborados dentro do prazo	-	-	19	100.00%	19	100.00%
	Número de unidades curriculares	-		19		19	
Taxa de cumprimento do prazo para validação dos relatórios de unidade curricular	Relatórios validados dentro do prazo	-	-	19	100.00%	18	95.00%
	Relatórios elaborados dentro do prazo	-		19		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, planear 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.

Salientar que 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.

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 2021-2022 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	INDICADORES	RESULTADOS	
				INDICADORES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
2018/2019	Aumentar o número de alunos que obtêm o seu diploma no prazo previsto (2 anos).	ND	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 54,5% em 2020/2021 para 71,43% em 2021/2022. Meta atingida.
2020/2021	Continuar com as aulas de apoio (ULB) e com a avaliação contínua; Colocar testes diagnósticos na plataforma Moodle	aumentar a percentagem de aprovados/avaliados	Taxa de aprovação	Taxa de aprovação	Os dados relativos ao item "Sucesso Académico" permitem verificar que a relação entre o Número de estudantes avaliados / Número tde estudantes inscritos passou de 64,6% em 2020/2021 para 68,6% em 2021/2022. Meta atingida.

Melhorias Propostas

ANO	DESCRIÇÃO	META	PRIORIDADE	TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO	INDICADORES
Nada a apresentar.					

Observações

Não aplicável.