

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

---

## 2019 - 2020

## ÍNDICE

1. Introdução .....	4
2. Objetivos Estratégicos – Atividades Desenvolvidas.....	4
3. Ensino aprendizagem.....	6
3.1. Formação graduada .....	6
3.1.1. Prossecução da atividade letiva .....	9
3.1.2. Estudantes Inscritos e Diplomados .....	9
3.1.3. Estudantes Inscritos no 1.º ano pela 1.ª vez.....	9
3.2. <i>Learning Experience</i> .....	10
3.3. Formação executiva .....	11
4. Investigação Aplicada .....	13
5. Internacionalização .....	17
6. Career Office, relações institucionais e com a comunidade .....	31
7. Recursos e serviços de apoio .....	34
7.1. Qualidade .....	34
7.2. Serviços Académicos .....	36
7.3. Recursos Humanos .....	37
7.3.1. Movimento de pessoal docente e não docente.....	39
7.3.2. Plano de Formação Contínua .....	41
7.4. Comunicação e Marketing.....	42
7.5. Biblioteca.....	45
7.6. Tecnologias da Informação e Comunicação .....	47
8. Eficiência da gestão administrativa e financeira .....	48
9. Evolução da situação patrimonial e financeira e da sustentabilidade da instituição .....	48
10. Procedimentos de autoavaliação e de avaliação externa .....	49

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Resultados para o OE1 - Impulsionar o sucesso académico e reduzir o abandono escolar.....	8
Tabela 2: Distribuição dos estudantes inscritos e diplomados, por ciclos de estudo .....	9
Tabela 3: Distribuição dos estudantes inscritos no 1.º ano, 1.ª vez, por ciclos de estudo .....	9
Tabela 4: Resultados para o OE3 - Criar experiências pedagógicas inovadoras .....	10
Tabela 5: Resultados para o OE2 - Posicionar a Formação Executiva no Ranking Nacional.....	11
Tabela 6: Evolução de participantes inscritos, por Programa Executivo .....	12
Tabela 7: Resultados para o OE4 - Aumentar a qualidade e quantidade da produção científica ou potenciar a investigação de qualidade .....	13
Tabela 8: trabalhos científicos realizados pelos investigadores .....	16
Tabela 9: Resultados para o OE5 - Aumentar a internacionalização no ensino e na investigação .....	17
Tabela 10: Resultados para o OE6 - Aumentar a colaboração interinstitucional e com a comunidade com vista a fomentar a empregabilidade .....	31
Tabela 11: Resultados para o OE7 - Obter a certificação do SIGQ pela A3ES .....	35
Tabela 12: Resultados para o OE8 - Melhorar a gestão da informação académica .....	36
Tabela 13: Resultados para o OE9 - Promover a qualificação do pessoal docente e não docente.....	37
Tabela 14: Saídas de pessoal docente e não docente .....	41
Tabela 15: Entradas de pessoal docente e não docente.....	41
Tabela 16: Ações de formação contínua em 2019/2020 .....	42
Tabela 17: Resultados para o OE10 - Aumentar o número de alunos .....	42
Tabela 18: Resultados para o OE11 – Posicionar a marca ISAG na comunidade interna e externa.....	43
Tabela 19: Resultados para o OE12 - Garantir a sustentabilidade financeira.....	45
Tabela 20: Resultados para o OE13 - Criar condições para melhorar o ensino-aprendizagem e para a maior interação com a comunidade.....	45
Tabela 21: Resultados para o OE14 - Melhorar o funcionamento dos sistemas de informação.....	47

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório de atividades, para além de reunir a informação que é objeto de divulgação obrigatória, pretende ser um instrumento útil que permita a todas as partes interessadas um melhor conhecimento e compreensão da instituição e, simultaneamente, ser um instrumento de gestão, a diferentes níveis.

O relatório abrange a generalidade das áreas de intervenção do ISAG, disponibilizando informação sobre a atividade desenvolvida e o grau de execução do plano de atividades. Está organizado segundo os cinco eixos estratégicos plasmados no Plano Estratégico 2017-2020 do ISAG.

O Plano Estratégico 2017-2020 tem sido uma ferramenta fundamental para a gestão, orientando a trajetória de envolvimento coletivo proposta em 2017, reforçada anualmente através do Plano de Atividade. O plano estratégico em vigor foi reajustado em 2018-2019 para cinco eixos, resultando da agregação de três eixos num único: ensino e aprendizagem – formação graduada, formação executiva e *learning experience*. O objetivo foi otimizar o planeamento, monitorização e avaliação do ensino-aprendizagem. O presente relatório de atividades constitui um balanço e um diagnóstico ao próprio cumprimento do Plano Estratégico no que respeita ao ano letivo 2019/2020.

Documento aprovado, por unanimidade, em reunião do Conselho de Direção de onze de novembro do ano dois mil e vinte.

## 2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O ISAG aprovou o Plano Estratégico para 2017-2020 onde foram definidas as linhas orientadoras para o triénio. O plano estratégico em vigor foi reajustado em 2018-2019 para cinco eixos, com o objetivo de otimizar o planeamento, monitorização e avaliação do ensino-aprendizagem:

- EIXO 1: Ensino aprendizagem (resultado da agregação dos eixos “Formação Graduada”, “Formação Executiva” e “*Learning Experience*”)
- EIXO 2: Investigação aplicada
- EIXO 3: Internacionalização
- EIXO 4: Career Office, colaboração interinstitucional e com a comunidade;
- EIXO 5: Recursos e serviços de apoio

Para cada eixo estratégico foram definidos objetivos estratégicos e um conjunto de objetivos operacionais. Durante o ano letivo de 2019/2020 foram executadas as atividades definidas no Plano de Atividades de forma a atingir os objetivos estratégicos, havendo uma constante monitorização do seu cumprimento através da comparação entre as atividades planeadas e as executadas, utilizando, para o efeito, quadros de bordo de monitorização em todos os gabinetes/serviços. Na sua larga maioria, os objetivos estratégicos e o plano de atividades para este ano letivo foram cumpridos.

No período letivo 2019-2020 o ISAG obteve a renovação da acreditação do ciclo de estudos de Licenciatura em Gestão Hoteleira e a acreditação do novo ciclo de estudos de Licenciatura em Turismo

pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). Promoveu, igualmente, um conjunto de ações para avaliar a possibilidade de submissão do pedido de acreditação de novos ciclos de estudos. No mesmo período, obteve a prorrogação da acreditação Institucional pela A3ES e, no seguimento da aposta numa cultura de qualidade, obteve a certificação, pelo mesmo organismo, do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ).

Ao nível da capacidade de atração de novos estudantes, verificou-se um aumento de nacionais e de estrangeiros. Nos vários níveis de ensino o número de estudantes inscritos na Instituição cresceu 11% em relação ao período letivo anterior. De realçar a crescente multiculturalidade da instituição com a presença de 148 estudantes estrangeiros, provenientes de países que integram o Espaço Europeu (Bélgica, Bulgária, Croácia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, França, Hungria, Itália, Lituânia, Holanda, Polónia, República Checa) e de outras nacionalidades (Angola, Azerbaijão, Bósnia, Brasil, Cabo Verde, China, Cuba, Geórgia, Jordânia, Líbano, Macau, Moldávia, Palestina, Rússia, Ucrânia, Tunísia e Turquia) a frequentarem diferentes cursos, através de programas de mobilidade ou a tempo integral. Manteve a estratégia de desenvolver e consolidar a cultura de investigação no sentido de concretizar os objetivos inscritos no Plano de Atividades. No total, foram realizados pelos investigadores do ISAG 349 trabalhos científicos, o que representou um aumento de 16% relativamente ao total de trabalhos realizados nos períodos entre 2016-2017 e 2018-2019.

A internacionalização da Instituição está refletida através da participação em redes internacionais de investigação, da organização de eventos científicos internacionais e da participação em programas de mobilidade, *incoming* e *outgoing* de estudantes, docentes e *staff*. Assim, prosseguindo a política de internacionalização, promoveram-se diversas atividades, estabeleceram-se novas parcerias, no âmbito do Programa Erasmus+ e com instituições fora do Espaço Europeu. Promoveram-se, igualmente, ações de divulgação da marca ISAG no cenário internacional, nomeadamente através da participação na feira de ensino “*Study in Europe*” realizada em Tunes, e em ações de promoção no Brasil, em parceria com a Edu Portugal.

Ao nível do colaborador docente apostou-se na contratação de docentes com o grau de doutor e com o título de especialista e, ao nível do colaborador não docente, na contratação de novos técnicos e na realização de estágios profissionais, nomeadamente para o *Career Office*, Serviços Académicos, Gabinete de Relações Internacionais e Gabinete de Comunicação e Marketing, cumprindo com as exigências legais e garantindo a qualidade.

Realça-se também o investimento na valorização e qualificação dos recursos humanos através de um conjunto de ações de formação, com especial relevância na formação em metodologias e utilização de tecnologias digitais e de suporte ao ensino.

Foram realizados um conjunto de investimentos em tecnologias de informação e comunicação, com o objetivo de criar as condições necessárias à continuidade da estratégia de digitalização da Instituição. Foi implementada a utilização das plataformas digitais WizIQ e Blackboard, que permitiram a promoção de salas de aula virtuais, como réplica digital de uma sala de aula, proporcionando aos docentes a possibilidade de continuarem a ensinar e aos estudantes de continuarem o seu processo de aprendizagem em tempo real, mas por meio de dispositivos disponíveis através da internet, e como

resposta ao período de confinamento relacionado com a pandemia COVID-19. Foi, igualmente, implementado o Portal da Biblioteca e a App de pesquisa associada.

Foram ainda efetuados investimentos na promoção de um conjunto de ações de comunicação com objetivo de projetar e reforçar a notoriedade da marca ISAG junto dos vários *stakeholders* e de divulgação da oferta formativa graduada e executiva com vista à captação de novos estudantes, nacionais e estrangeiros, através de publicidade em *outdoors*, meios de comunicação social (televisão, rádio, jornais e revistas) e do reforço da presença nas redes sociais.

Ao nível da Responsabilidade Social, manteve-se a promoção de eventos de estímulo à prática de exercício físico, em parceria com a Run Porto, e a realização de diversas ações de recolha de roupa, brinquedos e livros para doação a associações humanitárias de apoio a crianças desprotegidas.

A informação que a seguir se apresenta resume as atividades desenvolvidas pelos órgãos de gestão e serviços/gabinetes do ISAG, tendo a recolha de informação sido obtida através dos quadros de bordo, assim como nos planos e relatórios de atividade setoriais

### **3. ENSINO APRENDIZAGEM**

#### **3.1. Formação graduada**

O ISAG promove um conjunto amplo de atividades de ensino diretamente relacionadas com a formação de diplomados nas áreas das Ciências Empresariais, do Turismo e da Hotelaria. Entre essas atividades, contam-se os cursos conferentes de grau (licenciaturas e mestrados), a educação contínua (os cursos de pós-graduação não conferentes de grau, cursos de especialização, cursos livres, o regime de frequência de unidades curriculares isoladas), e de diplomas (cursos técnicos superiores profissionais).

Tendo em conta os relatórios das licenciaturas, mestrados e cursos técnicos superiores profissionais, elaborados pelos coordenadores de curso em cada um dos semestres letivos de 2019/2020, em termos globais, concluiu-se que:

- As programações e os objetivos definidos nas Fichas de Unidades Curriculares foram globalmente cumpridos;
- Os docentes fizeram uma avaliação globalmente positiva do seu desempenho, evidenciando o interesse e motivação dos estudantes pelas unidades curriculares demonstrado no nível de participação nas sessões de contato;
- O funcionamento das unidades curriculares decorreu na generalidade com normalidade, havendo recomendações para incentivar a frequência das aulas e dos momentos de avaliação contínua de forma a melhorar a prestação escolar pelos estudantes;
- Relativamente ao material de apoio às aulas e ao estudo autónomo, foi disponibilizado na plataforma Sigarra ou nas sessões de contato. A maioria dos docentes aderiu ao método expositivo complementado com casos práticos, visitas de estudo e seminários.

- No futuro, serão de considerar as seguintes propostas de melhoria:
  - a) Continuar a garantir acesso aos recursos necessários ao funcionamento das Unidades Curriculares;
  - b) Continuar a promoção do incentivo aos estudantes no sentido de desenvolverem o seu processo de autoaprendizagem, com maior rigor, assim como as suas competências em termos de trabalho autónomo, estimulando-os a lerem com maior cuidado e antecedência os elementos de estudo sugeridos pelos docentes;
  - c) Formular uma estratégia eficiente no sentido de elevar a taxa de assiduidade nas sessões presenciais;
  - d) Consolidar o programa de convites a empresários, executivos e outros profissionais experientes e conhecedores para apresentarem testemunhos sobre temáticas importantes nas áreas nucleares dos cursos e aumentar o número de visitas a empresas e feiras profissionais;
  - e) Procurar procedimentos capazes de controlar o acesso em momentos de avaliação de equipamentos eletrónicos móveis (*smartphones*; telemóveis; *tablets*) não autorizados.

Realça-se ainda o aumento das atividades em *e-learning* realizadas que abrangeram todas as unidades curriculares dos diferentes cursos. Em síntese, de acordo com o relatório de *e-learning*:

No que respeita ao número de utilizadores registados na ISAG *e-learning platform*, verificou-se um crescimento muito acentuado entre os anos letivos 2015/2016 e 2016/2017 (de 60 para 740) e um crescimento moderado entre os anos letivos 2016/2017, 2017/2018 e 2018/2019 (740, 900 e 950 respetivamente). O ano letivo de 2019/2020 registou um novo crescimento acentuado com 1.961 utilizadores registados. Relativamente às atividades *e-learning*, registam-se os seguintes números: 262 atividades de submissão de trabalho; 20 atividades de chat; 33 atividades de inquéritos; 474 atividades de fórum; 12 atividades de glossário; 622 atividades de teste; 345 atividades de *Turnitin*; 10 atividades de *wiki*; e 1 atividade de workshop. Perfazendo um total de 1.789 atividades realizadas, verificando-se um crescimento de 903% face ao ano anterior onde tinham sido realizadas 198 atividades. Neste sentido, devido ao contexto atual da COVID-19, constata-se que as atividades programadas foram cumpridas e, na generalidade, foram realizadas várias atividades extra. Deve registar-se ainda que foram criadas 1.845 sessões de videoconferência com recurso à ferramenta *WizIQ Live Class* para lecionar as unidades curriculares à distância em resultado da suspensão das aulas presenciais.

Destaca-se ainda que foi reformulado e aprovado pela A3ES um novo plano de estudos para a licenciatura em Turismo que entrará em vigor no próximo ano letivo. Foi ainda submetido à A3ES a acreditação de um novo curso de Mestrado em Turismo e Hotelaria.

Na tabela seguinte, encontram-se descritos os objetivos operacionais, as atividades e o grau de cumprimento dos indicadores do objetivo estratégico 1 relativo ao eixo “Ensino e Aprendizagem”:

Tabela 1: Resultados para o OE1 - Impulsionar o sucesso académico e reduzir o abandono escolar

OE1 - Impulsionar o sucesso académico e reduzir o abandono escolar					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da atividade
Solidificar o projeto de b-learning para a formação de 1.º ciclo	Aumentar o número de ações em b-learning em todas as UC e cursos do 1.º ciclo	N.º de atividade em b-learning por UC em cada ano letivo	2/ano	5 (média por UC)	Superado
Desenvolver projetos de novos programas de graduação de 2.º ciclo	Realizar estudo de concorrência para formação ao nível do 2.º ciclo na região do Grande Porto	Estudo da concorrência	100% /triénio	100%	Atingido
	Desenvolver e submeter à A3ES novo mestrado	Submissão do novo mestrado à A3ES	100% /triénio	----	----
		Entrada em funcionamento do mestrado	100% /triénio	---	---
Desenvolver formação que permita capacitar os docentes para o conceito pedagógico <i>InSchoolBusiness</i> e para utilização de ferramentas pedagógicas em ambiente virtual	Desenvolver programa de formação para o <i>InSchoolBusiness</i>	N.º de horas anuais de formação aos docentes	> 8 h /ano	75 h (média por docente)	Superado
	Desenvolver programa de formação para ambiente virtual				
Monitorizar e avaliar o sucesso académico dos estudantes	Elaborar reports anuais com vista à tomada de ações corretivas e de melhoria	Percentagem de estudantes que terminam o curso em n anos	> 80% /ano	85%	Superado
		Taxa de sucesso académico em cada curso	> 80% /ano	65%	Parcialmente atingido
		Taxa de conclusão dos mestrados (n.º teses defendidas/ n.º estudantes inscritos 2.º anos)	> 90% /ano	27%	Não atingido
	Elaborar reportes semestrais com vista à tomada de ações corretivas e de melhoria	Percentagem de estudantes aprovados em cada UC (N.º aprovados/N.º avaliados)	> 75%	85%	Superado
Apoiar estudantes com carências económicas	Preparação e orientação das candidaturas às bolsas de estudos	Percentagem de estudantes apoiados (apoiados/candidatos)	> 25%	71%	Superado
Prestação de serviços de psicologia	Colaboração com universidade/Gabinete de Psicologia com a oferta de serviço de psicologia para estudantes e colaboradores (docentes e não docentes)	Contrato de prestação de serviços	100% /triénio	N/A	N/A
		Divulgação da oferta de serviços de psicologia	100% /triénio	N/A	N/A

### 3.1.1. Prossecução da atividade letiva

A prossecução da atividade letiva decorreu de acordo com o calendário letivo aprovado tendo o mesmo sido cumprido, na generalidade. Contudo, no contexto da epidemia causada pelo Coronavírus (SARS-CoV-2), por uma questão de prevenção da propagação da doença, foi tomada a decisão de implementar o sistema de aulas a distância através do ISAG ONLINE – SALA VIRTUAL, disponível na ISAG *Elearning Platform* a partir do dia 12 de março.

### 3.1.2. Estudantes Inscritos e Diplomados

Distribuídos pelos diferentes ciclos de estudos e TeSP, no ano letivo de 2019/2020 estiveram inscritos 887 estudantes (cf. tabela 1).

Tabela 2: Distribuição dos estudantes inscritos e diplomados, por ciclos de estudo

	Estudantes Inscritos		Estudantes Diplomados	
	2018/2019	2019/2020	2018/2019	2019/2020
Licenciatura	653	668	155	197
Mestrado	75	101	22	18
TeSP	87	118	32	19
	815	887	209	234

O ISAG atribuiu, no ano letivo de 2019/2020, um total 215 graus académicos (dos quais 92% correspondem a diplomados de licenciatura e os restantes 9% a mestrado) e 19 diplomas de Técnico Superior Profissional (cf. tabela 1).

### 3.1.3. Estudantes Inscritos no 1.º ano pela 1.ª vez

Considerando os diversos regimes de ingresso, em 2019/2020 verificou-se o ingresso no 1.º ano pela 1.ª vez de cerca de 227 novos estudantes em cursos de 1.º ciclo, 60 novos ingressos em cursos de 2.º ciclo, e 74 novos estudantes em cursos técnicos superiores profissionais (TeSP), o que representa um aumento de cerca de 22,5% relativamente ao ano letivo anterior (cf. tabela 2).

Tabela 3: Distribuição dos estudantes inscritos no 1.º ano, 1.ª vez, por ciclos de estudo

	Estudantes Inscritos	
	2018/2019	2019/2020
Licenciatura	212	227
Mestrado	45	60
TeSP	38	74
	295	361

### 3.2. Learning Experience

Na tabela seguinte, encontram-se descritos os objetivos operacionais, as atividades e o grau de cumprimento dos indicadores do objetivo estratégico 3 relativo ao eixo “Ensino e Aprendizagem”:

Tabela 4: Resultados para o OE3 - Criar experiências pedagógicas inovadoras

OE3 - Criar experiências pedagógicas inovadoras					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da atividade
Desenvolver o projeto de <i>Learning Experience</i> do ISAG	Desenvolver o conceito de formação-aprendizagem InSchoolBusiness (Fundamentals – Booster – Pitch)	N.º de atividades InSchoolBusiness que constem nas PIAS das UCs	2 /ano	2	Atingido
	Aplicar o conceito InSchoolBusiness aos programas das licenciaturas, mestrados e pós-graduações				
Organizar missões ao estrangeiro para os estudantes e/ou profissionais orientadas para a aprendizagem e captação de novas ideias e ferramentas de trabalho	Planificar as missões, identificando os eventos, locais, públicos-alvo e enquadramento pedagógico	N.º de missões ao estrangeiro	1 /ano	1	Atingido
Criar um programa de <i>mentoring</i>	Criar sessões de <i>mentoring</i> com <i>alumni</i> ou referências indicadas por <i>alumni</i>	N.º de sessões realizadas	6 /ano	4	Parcialmente atingido
Promover e dinamizar aulas práticas na Escola-Hotel	Programar aulas de carácter prático e aplicado na Escola-Hotel	N.º de aulas realizadas na Escola-Hotel	2 /semestre	2 (média ano)	Parcialmente atingido

Relativamente ao *Learning Experience*, os objetivos planeados para 2019/2020 foram praticamente todos atingidos:

- Todas as unidades curriculares dos cursos passaram a incluir pelo uma atividade relacionada com o conceito *InSchoolBusiness* e pelo menos duas atividades realizadas na plataforma *e-learning*, nomeadamente, convidados de empresas, visitas a empresas, workshops profissionais, entre outras;
- Foi organizada uma missão ao estrangeiro à Feira de Turismo de Milão em fevereiro de 2020, com grande adesão por parte dos estudantes, possibilitando o contacto com grandes operadores turísticos e empresas na área do turismo e da hotelaria;
- Foram realizadas várias aulas laboratoriais na Escola-Hotel, na cozinha e no restaurante, inseridas nas unidades curriculares das licenciaturas em Gestão Hoteleira e Turismo e nos Cursos Técnicos Superiores Profissionais de Restauração e Bebidas e de Desenvolvimento de Produtos Turísticos.

### 3.3. Formação executiva

Na tabela seguinte, encontram-se descritos os objetivos operacionais, as atividades e o grau de cumprimento dos indicadores do objetivo estratégico 2, relativo ao eixo “Ensino e Aprendizagem”:

Tabela 5: Resultados para o OE2 - Posicionar a Formação Executiva no Ranking Nacional

OE2 – Posicionar a Formação Executiva no Ranking Nacional					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da atividade
Desenvolver programas de formação executiva especialmente desenhados para organizações públicas e ONG's	Desenvolver parcerias com instituições públicas	N.º de parcerias estabelecidas	4/triênio	3	Parcialmente
Desenvolver plano de comunicação e marketing	Atualizar as brochuras dos programas executivos e elaborar plano de comunicação e marketing	Plano de comunicação e marketing (anual)	100%	100%	Atingido
Dinamizar a formação executiva	Aumentar o fluxo de estudantes que frequentam os programas executivos	Volume de negócios dos programas executivos abertos no ano letivo	>150 mil € /ano	< 150 mil € /ano	Parcialmente atingido
Desenvolvimento de programas de formação à medida e <i>inCompany</i>	Desenvolver programas de formação à medida e <i>inCompany</i>	Volume de negócios dos programas executivos à medida	> 50 mil € /ano	24.300	Parcialmente atingido
Criação de MOOCs ( <i>Massive Open Online Courses</i> )	Desenvolver plataforma online que permita suportar os cursos de formação executiva em formato de b-learning e e-learning	N.º de cursos lecionados em MOOC	1/ano	7	Superado
Criar parcerias com outras instituições, nacionais e estrangeiras, que permitam a externalização da formação executiva do ISAG	Aprofundar a relação com atuais parceiros, oferecendo formação executiva convertível em formação graduada.	N.º de parcerias anuais estabelecidas	5/ano	5	Atingido
	Identificar parceiros internacionais em países de língua oficial portuguesa.	N.º de parceiros dos CPLP	1/ano	N/A	N/A
Certificação pela DGERT	Certificar o ISAG como entidade formadora de cursos profissionais	Obter certificação pela DGERT	Julho 2020	---	N/A

Durante o ano letivo de 2019/2020 foram divulgados os seguintes cursos de formação executiva:

- MBA Executivo
- Pós-Graduação em *Digital Marketing Strategy*
- Pós-Graduação em Direção Comercial e Marketing
- Pós-Graduação em Fiscalidade
- Pós-Graduação em Fiscalidade Avançada

- Pós-Graduação em *Hotel Management*
- Pós-Graduação em Gestão de Recursos Humanos
- Pós-Graduação em Gestão Empresarial
- Curso de Especialização em *Expertise in Wine Management*
- Curso de Especialização *Cooking Skills by Chef Cordeiro*

Foram ainda promovidas diversas parcerias estratégicas de forma a divulgar e impulsionar a Formação Executiva junto de empresas, municípios e outras instituições e promover os programas de formação à medida para empresas.

Realizaram-se diversas reuniões com empresas e instituições das quais resultaram cinco novos protocolos assinados, encontrando-se os restantes em análise. Em termos de desenvolvimento de parcerias com instituições públicas no âmbito da formação executiva foram realizadas várias reuniões com câmaras municipais, não tendo ainda sido formalizado o protocolo. Quanto à formação à medida realizou-se, em janeiro e fevereiro de 2020, um programa para uma empresa que contemplou dois cursos: *design thinking* e *leadership*, tendo contado com 133 participantes. Outras propostas foram apresentadas, não tendo sido possível avançar devido ao atual contexto.

A estratégia adotada para a formação executiva no ano letivo de 2019/2020 resultou na abertura de programas executivos com um número significativo de participantes, conforme a seguinte tabela:

Tabela 6: Evolução de participantes inscritos, por Programa Executivo

	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
MBA Executivo	-	12	7	12	17
PG em <i>Digital Marketing Strategy</i>	-	-	10	22	12
PG em Gestão Empresarial	6	5	4	4	5
PG em Direção Comercial e Marketing	6	0	3	5	4
PG em Recursos Humanos	12	20	10	14	18
PG em Fiscalidade	12	6	5	11	10
<i>Expertise in Wine Management</i>	34	24	10	27	31
<i>Cooking Skills By Chef Cordeiro</i>	-	-	-	-	7
Curso de preparação para o exame de Economia	-	4	-	-	-
Curso Livre - Alemão	6	-	-	-	-
Curso Livre - Matemática	8	-	-	-	-
Curso Livre - Francês	6	-	-	-	-
Curso Livre - Italiano	-	-	7	-	-
Formação <i>Incompany</i>	-	-	-	-	133
Total	78	64	56	95	237

De acordo com os dados apresentados, registou-se um crescimento de 149% do número de estudantes (ou seja, mais 142 estudantes do que no ano letivo anterior), fruto da notoriedade dos programas executivos do ISAG, da realização de formação *incompany* e do plano de comunicação executado.

No âmbito de uma ação de responsabilidade social, dado o contexto de pandemia e de confinamento existente, foram criados e realizados, em maio de 2020, os seguintes três cursos *online* (formato MOOC):

- Mini MBA: contou com a três edições e 300 participantes;
- Gestão aplicada à Hotelaria e ao Turismo: contou com uma edição e 100 participantes;
- Digital Marketing New Trends: contou com a três edições e 300 participantes.

Estes cursos revelaram-se um sucesso, e cumpriram o principal objetivo inicial de proporcionar a 760 pessoas a participação num curso *online* de curta duração durante o período de confinamento.

#### 4. INVESTIGAÇÃO APLICADA

Na tabela seguinte, encontra-se descritos os objetivos operacionais, as atividades e do grau de cumprimento dos indicadores do objetivo estratégico relativo ao eixo “Investigação Aplicada”:

Tabela 7: Resultados para o OE4 - Aumentar a qualidade e quantidade da produção científica ou potenciar a investigação de qualidade

OE 4 -Aumentar a qualidade e quantidade da produção científica ou potenciar a investigação de qualidade					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Desenvolver o projeto do Laboratório Experimental	Preparar todo o projeto com linhas orientadoras, equipa, projetos a realizar, parceiros, e demais elementos estruturantes.	N.º de projetos submetidos anualmente	1 /ano	---	N/A
Aumentar a produção de <i>outputs</i> de investigação científica	Submeter artigos em revistas científicas nacionais e internacionais com <i>referee</i> e indexadas	N.º de artigos submetido anualmente por docente (regime contratual)	1 /ano	34 artigos (33 com indexação e 1 sem indexação)	Parcialmente atingido
	Publicar em <i>conference proceedings</i>	N.º de publicações submetidas anualmente por docente (regime contratual)	1 /ano	47 publicações	Superado
	Publicar livros e capítulos de livros	N.º de livros e capítulos de livros publicados em 3 anos por docente (regime contratual)	1 /triénio	15 publicações	Superado
Criação de uma associação, sem fins lucrativos e de utilidade pública.	Criação da associação	N.º de candidaturas submetidas	2 /triénio	2	Atingido
	Realização de candidaturas (em parceira) ao próximo programa-quadro comunitário e a outras organizações internacionais				

OE 4 -Aumentar a qualidade e quantidade da produção científica ou potenciar a investigação de qualidade					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
	Desenvolver sistema de captação, recolha e sistematização de informação sobre fundos e abertura de <i>calls</i> . Criar sistema de informação que visa a captação de fundos e abertura de <i>calls</i> e envio constante da informação aos investigadores Submissão de candidaturas				
Submissão de candidatura à Fundação da Ciência e Tecnologia (FCT)	Submeter candidatura à FCT	Submissão de candidatura	1 /triénio	3 candidaturas submetidas	Superado
Diversificar e aprofundar a tipologia dos estudos aplicados	Diversificar e aprofundar os estudos aplicados, numa vertente sectorial e empresarial, capazes de dar resposta a questões pertinentes para os agentes envolvidos	N.º de estudos realizados por ano letivo divididos entre empresariais e setoriais.	3 /ano	7 trabalhos técnicos	Superado
Desenvolver e participar em projetos de investigação científica aplicada e multidisciplinar de carácter nacional e internacional, sustentados numa lógica de parceria	Criar parcerias com centros de investigação nacionais e internacionais	N.º de parcerias realizadas com centros de investigação	2 /triénio	2	Atingido
	Operacionalizar as parcerias, de modo a estar envolvido em projetos multidisciplinares de carácter nacional e internacional	N.º de projetos multidisciplinares	3 /triénio	3	Atingido
Indexar o <i>European Journal of Applied Business and Management</i> (EJABM) à Scopus	Dotar o EJABM condições para obter a indexação	Cumprimento dos critérios	1 /triénio	2 novas indexações	Superado
Consolidar o projeto de conferência científica internacional de renome nas áreas de atuação do ISAG, a realizar de 2 em 2 anos	Desenvolver plano de conferências para 4 anos (2 conferências)	N.º de conferências realizadas	1/biênio	2	Superado
Desenvolver marca para conferência profissional a ser organizada de 2 em 2 anos (em rotação com conferência científica internacional)	Desenvolvimento do projeto e conceito de conferência	N.º de conferências profissionais	1/biênio	1	Atingido
	Operacionalização da conferência profissional				

No ano letivo de 2019/2020, o Núcleo de Investigação do ISAG (NIDISAG) continuou a impulsionar e a incentivar o desenvolvimento de investigação aplicada junto dos docentes, investigadores e estudantes.

No que respeita à articulação entre o ensino e a investigação, reforçaram-se as parcerias com entidades externas (e.g Fundação Serralves, Câmara Municipal de Montalegre, Câmara Municipal de Matosinhos, Essência do Vinho, entre outras), nomeadamente de estudos de público, de impacto económico e de avaliação da marca, que contaram com a participação de estudantes nacionais e internacionais e docentes. A título de exemplo, salientam-se os seguintes eventos, nos quais o NIDISAG realizou investigação aplicada neste ano letivo:

- “Estudo de Públicos, Satisfação e Impacto Económico na Festa de Outono de Serralves”, setembro de 2019;
- “Estudo de Públicos e de impacto económico do Fumeiro de Montalegre”, janeiro de 2020;
- “Estudo de Públicos, Satisfação, Impacto Económico e Turístico do Evento Essência do Vinho”, fevereiro de 2020.

Infelizmente, devido à pandemia COVID-19, não foi possível realizar os seguintes estudos (normalmente, realizados anualmente):

- “Estudo de Públicos, Satisfação e Impacto Económico do festival NOS Primavera Sound”, que se realiza no mês de junho;
- “Estudo de Públicos, Satisfação e Impacto Económico no Serralves em Festa!”, que se realiza também no mês de junho.

Salienta-se, ainda, que, a realização destes estudos envolve as seguintes atividades promovidas pelo NIDISAG:

- i) reuniões com as entidades responsáveis para definir as questões dos inquéritos;
- ii) sessões de preparação de aplicação dos questionários realizadas pelos docentes com os estudantes nacionais e internacionais, em contexto curricular e extracurricular;
- iii) participação dos estudantes nos eventos com aplicação dos inquéritos por questionários;
- iv) tratamento dos dados por parte dos estudantes;
- v) elaboração dos relatórios;
- vi) realização de artigos científicos por parte dos estudantes e docentes; e
- vii) apresentação dos resultados à entidade parceira.

Além disso, os membros do NIDISAG fizeram diversas publicações em revistas científicas, livros e partes de livros, atas de conferência, *posters* científicos, outras publicações (artigos de opinião em jornais especializados); integraram comissões e editoriais de revistas científicas; participaram em orientações e coorientações; foram membros de júri de teses de mestrado e doutoramento; integraram comissões científicas e organizaram congressos, conferências e *workshops*. Os investigadores do NIDISAG foram também revisores científicos em revistas nacionais e internacionais. Em suma, no último ano letivo, registaram-se 236 trabalhos científicos com a seguinte discriminação:

Tabela 8: trabalhos científicos realizados pelos investigadores

Tipo de Investigação	Resultados 2019/2020	Resultados acumulados 2016/2017 a 2018/2019
Artigos em Revistas académicas com Indexação	33	25
Artigos em Revistas académicas sem Indexação	1	10
Livro/Capítulos de Livros	15	22
Editoriais EJABM	5	8
<i>Proceedings</i> de conferência	47	47
Participação em Conferência	44	36
Publicações em jornais não académicos	84	140
Trabalhos/relatórios técnico	7	12
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>300</b>

Salienta-se, também, o aumento do número de edições da revista académica do NIDISAG, a *European Journal of Applied Business and Management* (EJABM). Até ao momento foram editadas 20 edições das quais 18 edições regulares e 4 especiais, referentes à conferência internacional – *International Conference of Applied Business and Management* (ICABM) e ao Workshop Internacional – *Workshop Tourism and Hospitality Management* (WTHM), que se realizam intervaladamente em termos anuais.

Neste ano letivo, os investigadores do NIDISAG continuaram integrados em diversos projetos de investigação e em Centros/Unidade de investigação com parceiros nacionais e internacionais nomeadamente com o Centro de Estudos Interculturais do ISCAP, Centro de Imagem Biomédica e Investigação Translacional (CIBIT), REMIT - Investigação em Economia, Gestão e Tecnologias da Informação, Centro Algoritmi – Universidade do Minho, Centro de Investigação em Organizações, Mercados e Gestão Industrial (COMEGI), Grupo de Econometria da Universidade de Santiago de Compostela, Aix-Marseille Université, Applied Management Research Unit (UNIAG) da APNOR, Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP), CEGOT - Centro de Estudos de Geografia e Ordenamento do Território, entre outros.

Os investigadores do NIDISAG promoveram ainda os seguintes projetos de investigação no âmbito do NIDISAG no ano letivo 2019-2020:

Projetos de Investigação	
Nome	Data de início/Data de fim
Políticas de Responsabilidade Social e envolvimento com a marca cidade do Porto	outubro de 2017/março 2019
Emotional Intelligence, Happiness, life-satisfaction and Economic Impact of Tourism in the City of Porto	outubro de 2018 e outubro 2021 (em curso)
Estudo para avaliar o impacto dos patrocínios desportivos concedidos e/ou a conceder pela Câmara Municipal de Matosinhos	dezembro 2019 e maio de 2021(em curso)
Consumer Behaviour in Pre, during and after COVID-19: socioeconomic impact at international level	abril de 2020 e outubro 2021 (em curso)

Em 2019/2020, realizou-se em formato *online* a 3.<sup>a</sup> edição da conferência internacional - *International Conference of Applied Business and Management (ICABM)* que contou com 99 investigadores inscritos, dos quais 17 investigadores do NIDISAG (estudantes nacionais e internacionais e docentes) e os restantes 82 investigadores externos, e o total de 126 apresentações das quais 93.7% no formato online e 6.3% no formato presencial. Mais uma vez o evento contou com vários investigadores internacionais, nomeadamente com as seguintes nacionalidades: Brasil, Colômbia, Espanha, Geórgia, Indonésia, Lituânia, Nigéria, Portugal, entre outras.

Em suma, as atividades que mais contribuíram para dar cumprimento ao plano estratégico do ISAG foram as seguintes:

- O aumento do número e da qualidade das publicações de artigos científicos e uma maior presença dos investigadores em eventos académicos de referência a nível nacional e internacional;
- Uma maior envolvência dos estudantes nacionais e internacionais nas atividades de investigação;
- O aumento das parcerias com entidades externas;
- A maior participação internacional na revista académica *EJABM*; e
- A maior participação em conferências e *workshops* nacionais e internacionais.

## 5. INTERNACIONALIZAÇÃO

Na tabela seguinte, encontra-se descritos os objetivos operacionais, as atividades e do grau de cumprimento dos indicadores do objetivo estratégico relativo ao eixo “Internacionalização”:

Tabela 9: Resultados para o OE5 - Aumentar a internacionalização no ensino e na investigação

OE5 - Aumentar a internacionalização no ensino e na investigação					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Consolidar o programa Erasmus	Aumentar a mobilidade de estudantes, docentes e <i>staff outgoing</i> e <i>incoming</i>	N.º estudantes <i>incoming</i>	+10% /ano = 96	112	Superado
		N.º estudantes <i>outgoing</i> Estágios	+10% /ano = 69	5	Não Atingido*
		N.º estudantes <i>outgoing</i> Estudos	+20%/ano = 18	18	Atingido
		N.º docentes e colaboradores <i>incoming</i>	+10% /ano = 32	6	Não Atingido*
		N.º docentes e colaboradores <i>outgoing</i>	+10% /ano = 18	12	Não Atingido*
	Aumentar o número de unidades curriculares lecionadas em inglês	N.º de unidades curriculares lecionadas em inglês	+20% /ano = 32	43	Superado

OE5 - Aumentar a internacionalização no ensino e na investigação					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
	Aumentar o número de parcerias com universidades estrangeiras	N.º de Acordos celebrados e ativos	+30% /ano =160	161	Atingido
	Cumprimentos dos projetos	Grau de execução dos projetos	100%	100%	Atingido
		N.º de ações de divulgação, informação e disseminação de boas práticas organizadas (genéricas e específicas)	10 /ano = 10	14	Superado
Captação de estudantes internacionais para estudar no ISAG ( <i>Full-time International Students Program</i> )	Ministrar os mestrados do ISAG na integra em inglês	N.º de turmas a lecionar	1 /ano	N/A	N/A
	Preparar a internacionalização com um plano de captação de estudantes	N.º de estudantes internacionais 30 estudantes por ano	30 /ano = 30	40	Superado
Aprofundar a presença internacional através da adesão a redes internacionais de referência e dentro da área de atuação do ISAG	Ser membro de organizações nacionais e internacionais de referência	Nº de filiações a organizações	4 / triénio	11	Superado
Promover a multiculturalidade no ISAG	Organizar "Café Língua"	N.º de cafés língua organizados	2/ semestre = 2	1	Parcialmente atingido
	Promover a semana internacional (convidar docentes e staff estrangeiros)	N.º de semanas internacionais realizadas	1/ano	N/A	Não atingido*
Diversificar programas e redes de mobilidade internacional financiados (estudos e estágios) e procurar novos parceiros	Criação de um consórcio e submissão de candidaturas anuais em regime de consórcio	Aprovação do consórcio	1/triénio	---	N/A
	Estabelecer protocolos bilaterais com universidades europeias e internacionais	N.º de protocolos novos estabelecidos	200 /triénio	161	Superado
	Procurar novos programas de mobilidade e realizar candidaturas ( <i>ongoing</i> ).	N.º de novos programas de mobilidade	2 /triénio	----	N/A
	Aumentar as parcerias com instituições e empresas ( <i>ongoing</i> ).	N.º de novas parcerias empresariais	50 /triénio	----	N/A
Criação de rede própria com parceiros institucionais internacionais, abrindo caminho para o desenvolvimento de	Identificar parceiros institucionais (universidades) de renome internacional, preferencialmente <i>business schools</i> )	Criação de Rede própria de parceiros institucionais	1 /triénio	---	N/A

OE5 - Aumentar a internacionalização no ensino e na investigação					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
projetos pedagógicos, científicos e de disseminação conjuntos, não financiados	Concretizar parcerias com instituições europeias, sul-americanas, asiáticas e americanas	N.º novas de parcerias estabelecidas	8 /trienio	----	N/A
Criação de uma Universidade de Verão	Criar cursos de verão para estudantes nacionais e internacionais	N.º de cursos criados	1/ano	1	N/A

\* Não atingido por motivos da suspensão das mobilidades devido à COVID-19.

A internacionalização do ensino superior exprimiu-se pela mobilidade de estudantes e docentes, pela presença de docentes e investigadores estrangeiros e pelo reconhecimento internacional das realizações dos docentes e investigadores portugueses. Assim, prosseguindo a política de internacionalização definida no seu Plano Estratégico, o ISAG, durante o ano letivo de 2019/2020, promoveu as seguintes atividades:

- I. Colaboração com o programa PIALE - Programa Integral de *Aprendizaxe de Linguas Estranxeiras*. No âmbito do programa PIALE, o ISAG acolheu durante o mês de novembro, o Professor Manuel Rodríguez González, docente na IES AGUIA Pontevedra e especialista nas áreas de comércio internacional, gestão de vendas e técnicas de negociação e vendas. Este programa é financiado pelo Governo da Galiza e incentiva a formação permanente do professorado da Galiza em colaboração com os estabelecimentos escolares da Região Norte.
- II. O ISAG procurou estabelecer novas parcerias, no âmbito do Programa Erasmus+, nomeadamente através da procura livre, mediante as orientações vertidas no plano estratégico e por indicação dos candidatos ao programa. No final deste ano letivo, o ISAG tinha estabelecido 101 Acordos Bilaterais com IES europeias (no ano letivo anterior: 71) nos seguintes países:

IES dentro do espaço europeu	País
SRH Hochschule Berlin - The International Management University; SRH Hochschule der populären Künste (hdpk); Hochschule Kaiserslautern - University of Applied Sciences; Humboldt-Universität zu Berlin School of Business and Economics	Alemanha
MODUL University Viena	Áustria
Hogeschool Brussel; Haute Ecole en Hainaut; University College Leuven – Limburg; Haute Ecole Lucia de Brouckère	Bélgica
University of Economics – Varna; VUZF University; Angel Kanchev University of Ruse	Bulgária
University College of Manangement and Design ASPIRA; University of Rijeka; University of Split; Polytechnic of Međimurje in Čakovec; PAR Business School; University of Zadar - Sveučilište u Zadru	Croácia
University of Cyprus	Chipre
University of Economics in Bratislava; Pan European University; School of Economics and Management in Public Administration in Bratislava	Eslováquia

<b>IES dentro do espaço europeu</b>	<b>País</b>
Faculty of Commercial and Business Sciences; University of Maribor	Eslovénia
ESIC Business & Marketing School; Mondragon Unibertsitatea - Faculty of Business Studies; Universidad Complutense de Madrid - Ciencias Económicas y Empresariales; Universidad Complutense de Madrid - Comercio y Turismo; Escuela Universitaria Formatic Barcelona; Universidad de Cádiz; EUSA University of Seville; Universitat de València; Universidad de Córdoba; University of Girona - Faculty of Economics; University of Girona - Faculty of Tourism; Universidad de Extremadura; Universidad de Jaén; Universidad de Santiago de Compostela; Universidad de Sevilla; Universidad de Vigo; Universidad Rey Juan Carlos; Universidad Europea Miguel de Cervantes; ESERP Business School; University of Granada;	Espanha
Tampere University of Applied Science	Finlândia
La Rochelle Business School; Novancia Business School Paris; Universite Paris-Saclay; Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne UPEC;	França
Alexander Technological Educational Institute of Thessaloniki; International Hellenic University	Grécia
Saxion University of Applied Sciences; NHTV Breda University of Applied Sciences	Holanda
Ěotvös Lóránd University; Budapest Business School	Hungria
Athlone Institute of Technology	Irlanda
Libera Università Mariass Assunta-Lumsa; Università Degli Studio di Milano; Università degli Studi di Genova; Università Europea di Roma; Università degli Studi Firenze; Università Degli Studi di Sassari; Univesità LUM Jean Monnet	Itália
Baltic International Academy; Turiba University	Letónia
International School of Law and Business; Klaipeda State University of Applied Sciences; Vilnius Gediminas Technical University; Vilnius University; Mykolas Romeris	Lituânia
Malta College of Arts, Science and Technology	Malta
Goce Delcev University; International University of Struga	Macedónia
The Jerzy Kukuczka Academy of Physical Education in Katowice; Alcide Gasperi University of Euroregional Economy; Cracow University of Economics	Polónia
College of Business and Hotel Management; Jan Amos Komensky University Prague; University of West Bohemia; Technical University of Liberec	República Checa
Universitatea Politehnica Timisoara; University of Bucharest; Vasile Goldis Western University of Arad; Transilvânia University of Brasov; University of Iasi; Aurel Vlaicu University of Arad	Roménia
Singidunum University	Sérvia
Istanbul Gelisim University; Istanbul Kultur University; Afyon Kocatepe University; Kütahya Dumlupınar University; Karamanoglu Mehmetbey University; Mehmet Akif Ersoy University; Mersin University; Ankara Hacı Bayram Veli Universit; EGE University; Eskisehir Osmangazi University; Anadolu University; Adana Science and Technological University; Izmir Demokrasi University; Akdeniz University	Turquia

III. O ISAG também procurou estabelecer parcerias com instituições fora do espaço europeu, contando com um total de 60 protocolos com IES não europeias (no ano letivo anterior: 54), a saber nos seguintes países:

<b>IES fora do espaço europeu</b>	<b>País</b>
European University of Tirana; University of Shkodra; Universiteti Metropolitan Tirana; Aleksander Moisiu University of Durres	Albânia
Djilali Liabes university; Hassiba Benbouali university of Chlef	Argélia
Yerevan State University	Arménia
UNSAM Universiad Nacional de San Martin	Argentina
UNEC	Azerbaijão
International Burch University; University of East Sarajevo	Bósnia H.
Universidade do Estado da Bahia; Universidade Paulista; Centro Universitário Jorge Amado – UNIJORGE; Universidade Estadual do Rio de Janeiro; Universidade Federal do Ceará	Brasil
Belarusian State University	Bielorrússia
Universidade de Cabo Verde (Uni-CV)	Cabo Verde
American University of Phnom Penh	Cambodja
Fundación Universitaria Panamericana	Colômbia
Woosong University; Handong Global University	Coreia do Sul
Mansoura University	Egipto
Universidade de Cuenca	Equador
Universidad Tecnológica de El Salvador	El Salvador
International Black Sea University; Tbilisi State University; Kutaisi University	Geórgia
UTH – Universidad Tecnológica de Honduras	Honduras
Al-Zaytoonah University of Jordan; Tafila Technical University	Jordânia
ILIRIA College; Universum College	Kosovo
Gadjah Mada University	Indonésia
Modern University for Business and Science	Líbano
University of Tripoli	Líbia
The Maldives National University	Maldivas
University of Malaya	Malásia
University of Saint Joseph	Macau
State Agrarian University of Moldova; Academy of Economic Studies of Moldova; Technical University of Moldova	Moldávia
Universidade Católica de Moçambique; ISFIC; Fundação Universitária da Universidade Eduardo Mondlane	Moçambique
University Mediterranean Podgorica; Univerzitet Donja Gorica	Montenegro
Universidad Nacional Autónoma de Nicarágua	Nicarágua
Arab American University; Al-Quds University	Palestina
COMSATS Institute of Information Technology	Paquistão
Universidad Nacional de San Martín	Perú
Kirgiz-Turkish Manas University; Kyrgyz-European Faculty; Kyrgyz National University of Jusup Balasagyn - KNU	Quirguistão
Tunis Business School	Tunisia
University of Terah	Irão

IES fora do espaço europeu	País
Orel State Agrarian University; Lomonosov Moscow State University (MSU)	Rússia
Can Tho University	Vietnam

Entidade	País
Sana Berlin Hotel; Meliã Dusseldorf; BMW	Alemanha
NH Grand Place Arenberg	Bélgica
Accana Summer Club; Hotel Pabisa Bali; Aparthotel Ferrer Isabel; Asia Gardens Hotel & Thai Spa; Monument Hotel; N10 Rubicon Palace; Barceló Fuerteventura Thalasso Spa; Hilton Diagonal Mar; Hotel Arts Barcelona; Hotel Best Indalo; Hotel Coronas Playa; Hotel Best Mojacar; Hotel Costa Calero; Hoteles Lopez Club Playa Blanca; Hotel Cullera Holiday; Hacienda Na Xamena, Ibiza; Hotel Hovima Costa Adeje; Hotel Melia Sarria; Fairmont Rey Juan Carlos I; Indie Campers Spain; Hotel Mandarin Oriental Barcelona; Meliã Barcelona Sky; Meliã Princesa Madrid; Hotel NOVOTEL Barcelona City; Pestana Arena Barcelona; Pullman Barcelona Skipper; Renaissance Barcelona Hotel; Tryp Barcelona Apolo Hotel; Vincci Selección La Plantación del Sur; The Barcelona Edition; Training Experience; Hotel Best Mojacar; W Barcelona; Barceló Punta Umbría Beach Resort; Le Méridien Ra Beach Hotel & Spa; Lago Resort Menorca; Flash Hotel Benidorm; FERGUS Club Europa; FERGUS Style Bahamas; Isla Del Aire Apartamentos; Vilar Rural Arnes; Hotel Rosamar & Spa; Hotel Portblue San Luis; Asia Gardens Thai & Spa; H10 Andalucía Plaza Marbella; Dinky Bar; Hotel Canada Palace; Barceló Isla Canela; Hotel Allegro Isora; The One Barcelona; Hotel Pabisa Bali; Hotel Best Los Ángeles ****; Hotel Eurostars Las Claras; Hotel Domus Real Fuerte; Hotel Exe Salamanca; Hotel Club Cala Azul; TuaTeam	Espanha
Indie Campers, León	França
Greotel Olympia Riviera Resort; Greotel Kos imperial; Greotel Plaza Spa Suites; Sani Resorts; Ikos Resorts;	Grécia
Indie Campers Italy; L&P s.r.l.s Studio Lasia	
Ambassadors Bloomsbury Hotel; The Ritz London; Linda Farrow TM	Rep. Checa
Hotel Ocidental Praha Wilson; Hotel Barceló Old Town Praha; Corinthia Hotel Prague; Radisson Blu Alcron Hotel; Sheraton Hotel Prague Charles Square; Grand Hotel River Park; Biz Partner Group; Respilon Group; reSITE; LOCUS Workspace	
Hotel Excelsior Dubrovnik	Croácia
Radisson Blu Resort & Spa, Malta Golden Sands; The Westin Dragonara Resort; Hotel Corinthia St. George's Bay	
GMP Defence	Polónia
Green Destinations Foundations; NN Group; AEGON; Corbion; BAM; ARCADIS; Aalberts Industries - A Aalberts N.V.	Holanda
Hotel Kempinski Palace Portorož; Hotel Bellevue Dubrovnik	Eslovénia
Hotel Aleksander; Grand Hotel Bernardin	Eslovénia
PwC Serbia; Gi Group HR Solutions; Nordeus; Microsoft Development Center	Sérvia

IV. Por último, devido à pandemia do COVID-19 não foi possível estabelecer o número de acordos expectáveis, à data, uma vez que as empresas indicaram que apenas em setembro poderiam assinar qualquer tipo de acordo. No entanto, o ISAG formalizou um total de 130 protocolos com empresas europeias e não-europeias (ano letivo anterior: 105), sendo que as residências abaixo

irão praticar condições especiais para o alojamento dos estudantes OUT do ISAG, a saber nos seguintes países:

<b>Protocolos Empresariais Não Europeus</b>	
<b>Entidade</b>	<b>País</b>
Hotel Vila Galé Marés	Brasil
One&Only Royal Mirage	EAU
The Westin Grande Sukhumvit	Tailândia
Resort Bom Bom	S. Tomé

<b>Residências</b>	
<b>Entidade</b>	<b>País</b>
A&O Hostels Vienna	Aústria
A&O Hostels Berlin; A&O Hostels Bremen; A&O Hostels Cologne; A&O Hostels Leipzig; A&O Hostels Munich; A&O Hostels Nuremberg; A&O Hostels Salzburg; A&O Hostels Stuttgart; A&O Hostels Weimar	Alemanha
A&O Hostels Copenhagen	Dinamarca
A&O Hostels Aachen;	França
A&O Hostels Amsterdam	Holanda
A&O Hostels Budapest	Hungria
Home for Students S.R.L	Itália
A&O Hostels Prague	Rep. Checa
A&O Hostels Warsaw	Polónia

V. Na sequência da “*Erasmus Charter for Higher Education*” concedida ao ISAG, neste ano letivo, o ISAG efetuou XXX candidaturas:

- 1) Ação KA1 103 2020–*Learning Mobility for Individuals*, Projeto 2020-1-PT01-KA103-077766, em fevereiro de 2020. Esta candidatura foi aprovada por um período de 24 meses (01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2022) e contempla as seguintes mobilidades: 16 mobilidades de estudantes para estudos de 5 meses, 39 mobilidades de estudantes para estágios de 5 meses, 4 mobilidades de pessoal docente de 5 dias e 4 mobilidades de staff de 5 dias, com um financiamento total de 127.730,00€.
- 2) Ação KA1 108 2020 – *Accreditation for Consortium Mobility*, Projeto 2019-1-PT01-KA103-060211, em fevereiro de 2020. Esta candidatura foi aprovada tendo como parceiros a Universidade da Madeira, o Instituto Superior de Ciências Educativas e o Centro de Congressos da Alfândega do Porto, e vigora por um período de 24 meses (01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2022) e, contempla as seguintes mobilidades: 40 mobilidades de estudantes para estágios de 5 meses, 14 mobilidades de pessoal docente de 5 dias e 10 mobilidades de staff de 5 dias com um financiamento total de 130.060,00€.
- 3) Ação KA1 107 2020 – *International Credit Mobility for Individuals*, Projeto 2020-1-PT01-KA107-077953, em fevereiro de 2020 foi aprovada por um período de 36 meses (01 de junho de 2020 a

31 de julho de 2023). Esta candidatura visa a obtenção de financiamento no âmbito da mobilidade internacional (estudos, missões de formação e de ensino) para países terceiros, tendo sido aprovadas mobilidades com universidades em: Albânia, Argélia, Arménia, Azerbaijão, Bósnia, Geórgia, Kosovo, Moldávia, Montenegro e Tunísia e com um financiamento total de 112 140,00€.

Em suma, foi aprovado:

País Parceiro	Número de Participantes Aprovados	Montante atribuído e total
Albânia	6	15 820,00 €
Argélia	6	13 950,00 €
Bósnia e Herzegovina	6	15 820,00 €
Kosovo * UN resolution	6	15 820,00 €
Tunísia	6	15 310,00 €
Moldova (Republic of)	6	16 840,00 €
Montenegro	5	11 710,00 €
Geórgia	1	2 290,00 €
Azerbaijão	1	2 290,00 €
Arménia	1	2 290,00 €

- 4) Ação KA203 2020 – Strategic Partnerships for Higher Education – O ISAG submeteu o projeto “Reversing Emigration Trends Through Entrepreneurship” submetida em março de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 5) Ação CBHE 2020 – O ISAG submeteu o projeto “Internationalization and Innovation of the Career Center Services through Cross Sector Cooperation – Education for Innovation” submetida em fevereiro de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 6) Submissão da candidatura para renovação da ECHE - Erasmus Charter for Higher Education 2021-2027 submetida a 25 de maio de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 7) Submissão do projeto “Innovative Solutions to social problems in the mediterranean region” em parceria com o departamento de projetos do governo de Izmir na Turquia, submetido em março de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 8) Submissão do projeto “Sustainable Tourism” em parceira com a COSVITEC, submetido em março de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 9) Sumissão do projeto “Upskilling adult educator”s em parceria com a E-Code, submetido em março de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 10) Submissão do projeto “Training and education on responsible tourism initiatives” em parceria com a Global Skills Network, submetido em março de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 11) Submissão do projeto “GastroTourism” em parceira com o grupo Mullingar, submetido em março de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.
- 12) Submissão da candidatura ao Programa Fullbright ETA – English Teaching Assistants no dia 9 de fevereiro de 2020. Os resultados ainda não foram divulgados.

## VI. Mobilidade de Estágios em 2019/2020

### 1) Programa Erasmus+ || Projeto 2018-1-PT01-KA103-046736

Foram realizadas 8 mobilidades de estágio, dos quais: 2 estudantes de LRE, 5 estudantes de LGH e 1 estudante LTU - Existiam 78 estudantes colocados em estágios internacionais, mas devido à pandemia do COVID-19 os mesmos foram cancelados (56 estágios na Europa em 2018/2019). Os países abrangidos foram Holanda, França e Espanha e o período de mobilidade ocorreu entre março e agosto de 2020. Neste âmbito foram realizadas um conjunto de tarefas pelo GRI, a título de exemplo:

- a) Recolha ativa de ofertas de locais de estágio com base nos contactos já estabelecidos e procura de novas empresas e instituições de acolhimento;
- b) Envio da proposta modelo, solicitando à entidade de destino o seu preenchimento para divulgação da oferta de estágios junto da comunidade académica;
- c) Preparação de toda a documentação específica para a mobilidade;
- d) Atualização dos dossiês de estágio curricular em língua espanhola e inglesa;
- e) Preparação do dossiê de estágio para cada aluno estagiário.

## VII. Mobilidade de Estudos em 2019/2020

### 1) Estudantes *Outgoing*

Ao longo deste ano letivo, registaram-se 17 mobilidades de estudos ao abrigo do programa Erasmus+, dos quais: 10 estudantes de LGE, 3 estudantes de LGH, 1 estudante de LRE e 3 estudantes de LTU (2018/2019: 15 mobilidades) durante o período de setembro de 2019 a Fevereiro de 2020 (as mobilidades de estudos programadas para o 2.º semestre foram canceladas devido à pandemia do COVID-19). O destino destes estudantes foram universidades localizadas em Espanha, Lituânia, Itália e Polónia. As atividades desenvolvidas envolveram, a título de exemplo, reuniões com os estudantes nomeados para preenchimento da documentação oficial, entrega de documentos de apoio à mobilidade e instruções relativas à preparação da mobilidade (alojamento, viagem, procedimentos académicos na IES acolhimento e no ISAG, etc.), entrega da *check list* da mobilidade para auxílio dos estudantes (orientações para antes, durante e após a mobilidade) e no final, a recolha do *Transcript of Records* e do *Certificate of Stay*, com posterior creditação das classificações obtidas pelos estudantes nas universidades estrangeiras.

### 2) Estudantes *Incoming*

Neste ano letivo, os estudantes em mobilidade *incoming* ascenderam a 113 (2018/2019: 87 estudantes). No 1.º Semestre recebemos um total de 52 estudantes, dos quais: 1 da Bélgica, 1 da Bulgária, 2 da Croácia, 2 da Eslováquia, 13 de Espanha, 1 de França, 5 da Hungria, 4 de Itália, 2 da Lituânia, 3 da Holanda, 3 da Polónia, 5 da República Checa, 1 da Tunísia, 9 da Turquia

No 2.º Semestre recebemos um total de 61 estudantes, dos quais: 5 dos Países Baixos, 8 da Croácia, 2 da Eslováquia, 6 da Turquia, 6 de Espanha, 1 da Hungria, 3 da Bulgária, 4 da República Checa, 2 da Eslovénia, 1 de França, 1 da Polónia, 3 de Itália, 1 da Lituânia, 2 da Geórgia, 2 da Moldávia, 2 da Palestina, 1 da Bósnia, 2 do Azerbaijão, 2 da Jordânia, 2 do Líbano, 2 da Tunísia, 2 da Rússia e 1 de Macau.

Neste tipo de mobilidades, o ISAG procede à dinamização do programa estruturado de frequência e avaliação académica em inglês (docentes/Estudantes), à receção da inscrição dos estudantes e elaboração do dossiê individual; verificação e respetiva aprovação do plano de estudos; atualização das fichas individuais académicas para enviar aos docentes; orientação na seleção de alojamento; organização dos *Welcome Day* (dois eventos anuais no início de cada semestre); receção ao local de chegada, orientação e apoio permanente aos níveis académico e social; emissão da Certidão de Notas e preenchimento de documentação oficial, receção dos registos de presenças (docentes e discentes) do Programa Internacional e à recolha de testemunhos e das perceções através de inquéritos pedagógicos.

#### VIII. Mobilidade de Docentes e Staff em 2019/2020

##### 1) Docentes e Staff *Outgoing*

Neste ano letivo, registaram-se 12 mobilidades de docentes e staff (2018/2019: 17), nomeadamente:

- a) Mobilidade à Technical University of Moldova no Moldávia ao abrigo do Programa Erasmus: Concretização das mobilidades do KA107, apresentação do ISAG, reuniões com o departamento de relações internacionais e de investigação e reuniões com empresas e hotéis para realização de parcerias.
- b) Mobilidade à The Maldives National University nas Maldivas ao abrigo do programa Erasmus: Concretização das mobilidades do KA107, atividades de docências, reuniões com o departamento de relações internacionais e de investigação, reuniões com empresas e hotéis para realização de parcerias e reunião com a Cyryx College.
- c) Mobilidade à University Degli Studi di Milano em Itália ao abrigo do programa Erasmus: Atividades de docências, reuniões com o departamento de relações internacionais e de investigação, reuniões com empresas e hotéis para realização de parcerias e visita à feira internacional de turismo com os estudantes de LGH e LTU.
- d) Mobilidade à UNEC no Azerbaijão ao abrigo do programa Erasmus: Concretização das mobilidades do KA107, atividades de docências, reuniões com o departamento de relações internacionais e de investigação e reuniões com empresas e hotéis para realização de parcerias.
- e) Mobilidade à Tunis Business School na Tunísia ao abrigo do programa Erasmus: Concretização das mobilidades do KA107, atividades de docências, reuniões com o

departamento de relações internacionais e de investigação, reunião com o embaixador de Portugal na Tunísia e participação na feira de ensino Tunis, denominada Study in Europe.

De salientar que existiam 32 mobilidades de *staff* e docentes outgoing agendadas que, devido à pandemia da COVID-19, não foi possível realizar.

## 2) Docentes e Staff *Incoming*

Em termos de mobilidade de docentes e *staff incoming*, o ISAG recebeu 6 mobilidades (2018/2019: 32 mobilidades), nomeadamente:

- a) Mobilidade de 2 docentes da Al-Zaytoonah University of Jordan;
- b) Mobilidade de 3 docentes da Universidade de Split ao abrigo do Programa Erasmus+.

De ressaltar que existiam 42 mobilidades de *staff* e docentes outgoing, mas que mais uma vez devido à pandemia da COVID-19 não foi possível realizar.

IX. O Gabinete de Relações Internacionais do ISAG, neste ano letivo, realizou catorze sessões de esclarecimento sobre o programa de mobilidade Erasmus, direcionado para os estudantes interessados em candidatar-se a este programa e promovidas pela agência nacional Erasmus+, nomeadamente:

- a) Participação na reunião de monitorização dos projetos erasmus 2020 promovida pela Agência Nacional Erasmus+;
- b) Participação no webinar "Virtual Exchange Programs";
- c) Participação no webinar promovido pela Multirank;
- d) Sessão de esclarecimento acerca de oportunidades de estágio internacional pela Algoos Study Work and Travel;
- e) Sessão de esclarecimento para apresentação de candidaturas KA203 na Reitoria do Porto;
- f) Cinco sessões de divulgação do programa Erasmus+ para candidaturas para o ano letivo 2019/2020;
- g) Três sessões de divulgação do programa Erasmus+ para candidaturas para o ano letivo 2020/2021;
- h) Sessão de esclarecimento para apresentação de candidaturas KA107 na Reitoria do Porto;

As sessões para divulgação do Programa Erasmus+ foram dirigidas aos estudantes dos diferentes ciclos de estudo, cujo objetivo último se centrou na divulgação de informação detalhada sobre o Programa de Mobilidade Erasmus+ nas vertentes de Estágio e Estudos: público-alvo, conceito, mais-valias, locais de destino, critérios de seriação, prazos e processo de candidatura, planos de estudo e avaliação, bolsas de mobilidade e testemunhos. Foram ainda disponibilizados os acordos bilaterais existentes e prestados esclarecimentos adicionais.

X. No ano letivo de 2019/2020, ocorreram duas edições do Curso de Língua Portuguesa para Estrangeiros (CLP), uma em cada semestre. Estes cursos tiveram uma duração de 30 h e foram

frequentados pelos estudantes estrangeiros (52 no 1.º semestre e 61 no 2.º semestre) que se encontravam em mobilidade no ISAG.

- XI. Foram realizados dois eventos designados por *Welcome Day* (19 de setembro de 2019 e 20 de fevereiro de 2020) cujo objetivo é a receção dos estudantes *incoming*. O programa é composto por uma sessão de apresentação do ISAG, do GRI e da cidade do Porto, uma apresentação da Associação de Estudantes e da ESN, um almoço internacional e uma atividade lúdica durante a tarde, sendo que no 1.º semestre realizamos um passeio de *blue boats* no rio Douro e no 2.º semestre realizamos um *photohutting* e um passeio de *blue boats* pela cidade do Porto.
- XII. Foram abertas as candidaturas ao Programa BUDDY tendo sido nomeados 11 *buddies* (2018/2019:15) com as seguintes tarefas: organização de atividades internacionais em conjunto como café língua, *Welcome Day*, visitas culturais/lazer, etc.
- XIII. Outras atividades

1) Divulgação da marca ISAG no cenário internacional

- Participação na feira de ensino “Study in Europe” realizada em Tunis, entre os dias 27 e 30 de novembro de 2019. O ISAG esteve representado pelo Dr. Francisco Vieira da Costa, da Professora Cristina Mocetão e pela Dra. Marta Ferreira. Este evento contou com a presença do Sr. Embaixador de Portugal em Tunis- José Ludovice.
- Ação de promoção da Marca ISAG no Brasil em parceria com a Edu Portugal, através de palestras em hotéis e colégios, e realização de reuniões para estabelecimento de parcerias de estágio e ao nível da formação executiva em hotéis, que decorreu entre os dias 11 e 26 de outubro de 2019.

2) Projetos Erasmus+

Devido à pandemia da COVID-19, os seguintes projetos Erasmus+ foram estendidos por mais um ano:

- Projeto 2018-1-PT01-KA103-046736
- Projeto 2018-1-PT01-KA107-046840
- Projeto 2019-1-PT01-KA103-060189
- Projeto 2019-1-PT01-KA103-060211

No âmbito da conclusão do Programa Erasmus+ 2014-2020, estava agendada uma visita de monitorização ao ISAG pela Agência Nacional Erasmus+. No entanto, na impossibilidade de se realizar presencialmente devido à pandemia, foram enviados guiões de monitorização, por parte de: quatro participantes de STT e STA, cinco participantes de SMS, quatro participantes de SMP, pelo coordenador do projeto e pelo representante legal.

3) Lanche de Natal

No dia 18 de dezembro de 2019, o GRI realizou um Lanche de Natal para os estudantes Erasmus, que contou com a presença de estudantes do ISAG, colaboradores, docentes e do

Conselho de Direção do ISAG. O Lanche permitiu criar um momento de convívio entre todos, contando com os doces típicos da época e pela entrega de um presente a cada estudante.

#### 4) Criação de materiais de apoio à internacionalização, em formato digital

- Catálogo de cursos lecionados em inglês ao estudante Erasmus;
- Inserção de uma aba no separador das Relações Internacionais no site do ISAG com informação prática para os estudantes incoming e documentos de apoio à mobilidade;
- Reestruturação do programa Buddy, tendo sido criado um regulamento do programa, um formulário de candidatura e um folheto informativo acerca do mesmo;
- Tradução dos dossiers de estágio de licenciatura, CTESP e Mestrado para inglês e espanhol;
- Criação de um catálogo de equivalências para as mobilidades de estudos OUT;
- Tradução e retificação da informação no site do ISAG para a versão inglesa e retificação da informação em português (sempre que existiam incoerências);
- Implementação e gestão da Plataforma Erasmus Without Papers em fevereiro de 2020;
- Tradução dos Flyers do ISAG (Licenciaturas, Mestrado, CTESP e Formação Executiva) para inglês;

#### 5) Grupos de trabalho – Internacionalização do Ensino Superior

Durante o ano letivo, o GRI participou como membro ativo nos seguintes grupos de trabalho/sessões de formação no âmbito da internacionalização do ensino superior:

- Participação no Encontro Anual da Rede Externa da AICEP no dia 8 de janeiro de 2020, sendo que o ISAG esteve representado pela Professora Sofia Gomes e pelo Dr. Francisco Costa;
- Participação na reunião de trabalho das Jornadas Estudar e Investigar em Portugal promovida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, no dia 13 de dezembro de 2019, tendo representado o ISAG a Professora Sofia Gomes e a Dra. Catarina Lopes;
- Colaboração com a iniciativa Portugal Open for Knowledge da Plataforma Study & Research in Portugal, nomeadamente no auxílio à sua promoção e envio de testemunhos de antigos estudantes estrangeiros;
- Participação na reunião do grupo de trabalho da rede IEHEP (INTERNATIONAL EXPERTS FOR HIGHER EDUCATION IN PORTUGAL) no dia 3 de outubro de 2019;
- Participação no evento de networking "Connections" promovido pela Cosvitec na Roménia, nos dias 17 a 19 de novembro de 2019, tendo o ISAG sido representado pela Dra. Catarina Lopes.
- Participação na sessão de esclarecimento do Programa Fullbright acerca de oportunidades de investigação nos Estados Unidos, no dia 16 de janeiro de 2020.

#### 6) Redes Internacionais

- Adesão á European Network of Innovation for Inclusion;
- Submissão da candidatura inicial para inclusão do ISAG no ranking internacional U-Multirank;
- Participação na IEHEP – International Experts for Higher Education in Portugal;
- Criação do perfil do ISAG na rede European Cluster Collaboration Platform;
- Criação do perfil do ISAG na rede EPALE;
- Criação do perfil do ISAG na rede Horizon 2020 Turkey;
- Criação do perfil do ISAG na rede SALTO Youth;
- Criação do perfil do ISAG na rede Finding Partners Database;
- Criação do perfil do ISAG na rede Youth Networks;
- Criação do perfil do ISAG na rede Eurodesk;

#### 7) Cafés Língua

- Café Língua Rússia: Realizado através da plataforma Zoom, no dia 6 de junho de 2020 e, contou com a participação de estudante sportugueses, estudantes erasmus, colaboradores e docentes do ISAG assim como uma docente da Lomonoscov University of Russia;
- Café Língua Espanha: Realizado através da plataforma Zoom, no dia 9 de abril de 2020 e, contou com a participação de estudantes portugueses, estudantes erasmus, colaboradores e docentes do ISAG e alumnis do ISAG que se encontram a trabalhar e viver em Espanha;

#### 8) Dia da Europa

- Realização do Debate "Europa pós-Covid-19", no âmbito das celebrações do dia da Europa, que contou com a presença e contributo dos seguintes Eurodeputados: Isabel Carvalhais, Nuno Melo, Marisa Matias, Maria Manuel Marques, Margarida Marques e Isabel Santos.
- Comemoração do Dia da Europa, através da recolha e divulgação de videos sobre o que significa ser Europeu e posterior divulgação nas redes sociais

#### 9) Outras atividades

- Dinamização de uma dádiva de sangue no campus em colaboração com o IPS – Instituto Português do Sangue;
- Realização de uma parceria com Associação de turismo do porto para atribuição de um Portocard pedonal;
- Envio de contributos para o desenvolvimento do ensino à distância nos estabelecimentos prisionais no dia 4 de maio de 2020;

## 6. CAREER OFFICE, RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E COM A COMUNIDADE

Na tabela seguinte, encontra-se descritos os objetivos operacionais, as atividades e do grau de cumprimento dos indicadores do objetivo estratégico relativo ao eixo “Career Office, Relações Institucionais e Com a Comunidade”:

Tabela 10: Resultados para o OE6 - Aumentar a colaboração interinstitucional e com a comunidade com vista a fomentar a empregabilidade

OE6 - Aumentar a colaboração interinstitucional e com a comunidade com vista a fomentar a empregabilidade					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Criação e operacionalização da bolsa de emprego “Job Market by ISAG!”	Implementação da plataforma da Rede Trabalhando	N.º de estudantes conectados à bolsa de emprego	200 / ano	247	Superado
	Gerir ofertas próprias de emprego e estágio não curricular por ano	N.º de ofertas próprias	30 / ano	8	Não atingido*
Dinamizar o “Career Day” junto da comunidade académica	Criação de meios para dinamizar o “Career Day” junto de todos os estudantes	N.º de estudantes / empresas participantes	200 / ano	0/42	Não atingido*
Realização regular de estudos de empregabilidade e saídas profissionais dos estudantes e ex-estudantes ISAG de forma a acompanhar o seu trajeto profissional	Estruturação de um estudo com base nos inquéritos aos diplomados e entidades empregadoras	N.º de estudos realizados anualmente	1 /ano	1	Atingido
		Grau de satisfação dos empregadores	4 (escala de 5)	4	Atingido
		N.º de empregadores que respondem ao inquérito	> de 100/ano	N/A	Não atingido*
		N.º de diplomados que respondem ao inquérito	> de 100 /ano	100	Atingido
Criar a rede <i>alumni</i>	Criar uma rede <i>alumni</i> e realizar um encontro anual	N.º de alumni conectados na plataforma	500 / triénio	---	---
		N.º de alumni conectados no linkedin	500 / triénio	---	---
		N.º de sessões de <i>mentoring</i> realizadas	2 / ano	Superado	Superado
		N.º de eventos realizados	1/ano	0	Não atingido*
Promover a empregabilidade dos estudantes	Incentivar a procura ativa de emprego através da divulgação de oportunidades de emprego	Taxa média de empregabilidade dos diplomados	> 95%	95%	Atingido
	Realização de sessões de orientação profissional (redação do CV, carta de apresentação, preparação de entrevista, etc)	N.º de sessões de orientação realizadas	+50 /ano	50	Atingido
	Realização de workshops para a inserção no mercado de trabalho	N.º de eventos realizados	4 /ano	1	Parcialmente atingido

OE6 - Aumentar a colaboração interinstitucional e com a comunidade com vista a fomentar a empregabilidade					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Consolidar a rede de parceiros existente	Aumentar o N.º de protocolos estabelecidos com entidades acolhedoras de estágio	N.º de novos protocolos realizados em contexto de trabalho	+30 /ano	35	Superado
	Aumentar o N.º de protocolos comerciais estabelecidos	N.º de novos protocolos comerciais realizados	+20 /ano	5	Parcialmente atingido
	Aumentar o nº de protocolos de prestação de serviços à comunidade estabelecidos	Nº de novos protocolos de prestação de serviços realizados	+2/ano	N/A	N/A
	Estruturação e operacionalização do suporte (informático) necessário à disponibilização	Criação de plataforma de gestão de protocolos	1/triênio	N/A	N/A
Criação e operacionalização do Conselho Consultivo (CC)	Definição do enquadramento, modo de funcionamento e condições de membro do CC	Criação do Conselho Consultivo	100%	100%	Atingido
	Convidar membros de referência e de origens diversificadas	Nº de membros que constituem o CC	5/ triênio	6	Superado
Desenvolvimento de protocolos com empresas, organizações públicas e ONG's que visem objetivos concretos, nomeadamente pedagógicos e/ou comerciais	Identificação de possíveis objetivos pedagógicos, comerciais e outros passíveis de serem apresentados/trabalhados com os potenciais parceiros	N.º de protocolos estabelecidos com estas entidades	100 /triênio	N/A	N/A
Desenvolvimento de um programa de "naming" para as salas do ISAG	Realizar parcerias, baseadas no conceito InSchoolBusiness, em que cada empresa dará o nome a uma sala do ISAG	N.º de salas de aula com <i>naming</i>	4	1	Parcialmente atingido

As licenciaturas em Turismo, Relações Empresariais e Gestão Hoteleira e os Cursos Técnicos Superiores Profissionais (TeSP) integram no seu plano de estudos estágios curriculares, cujo objetivo principal é a imersão do estudante na realidade das organizações, sendo assumido como um estímulo determinante para a sua inserção na vida ativa. O trabalho em parceria com empresas, instituições e entidades da comunidade local, nacional e internacional, sempre se constituiu num dos pressupostos básicos da filosofia do ISAG.

O Portal Job Market by ISAG ([emprego.isag.pt](http://emprego.isag.pt)), disponibilizado a todos os atuais e antigos estudantes, permite que estes estejam integrados na rede internacional "Trabalhando" - uma rede presente em 11 países ibero-americanos, e que oferece cerca de 200 mil oportunidades mensais de emprego.

No portal de emprego do ISAG, os atuais e antigos estudantes podem-se registar e inserir o seu currículo. Para além de ofertas da comunidade "Trabalhando", os membros desta plataforma podem

encontrar também ofertas exclusivas do ISAG. As empresas interessadas em recrutar estudantes, por sua vez, podem publicar as suas ofertas de emprego, preenchendo um formulário simples e recebendo através desta plataforma as candidaturas dos estudantes. Para além das funcionalidades e vantagens para estudantes e empresas, o Job Market by ISAG também permitiu melhorar os serviços de apoio à Inserção Profissional dos diplomados. O ISAG passou a ter informação sobre as empresas que estão a contratar, que tipo de ofertas são colocadas no portal, quais as mais populares e é notificado da atualização dos currículos. Os dados extracurriculares dos seus estudantes, como línguas ou atividades de voluntariado, importantes para enriquecer o currículo e perceber as competências que são valorizadas pelo mercado são também divulgados.

Em 2019-2020, estavam registados 247 estudantes do ISAG na plataforma, tendo-se atingido já o objetivo do triénio (200 estudantes registados em 2020) e foram inseridas 8 ofertas próprias para recrutamento de estudantes do ISAG, não atingindo o objetivo de 30 ofertas próprias ao ano definido no Plano Estratégico em vigor. Este objetivo não foi possível atingir por questões externas à instituição, uma vez que o site esteve em baixo, tornando-se inacessível para os estudantes, diplomados e entidade. Foi implementado um plano de ação no sentido de corrigir o desvio verificado e iniciou-se o envio das ofertas de emprego e estágio via e-mail para a comunidade académica. A monitorização do site levou à recalendarização da sua implementação, pelo que esta atividade passa a estar integrada no plano de atividades 2020/2021.

Anualmente, realiza-se o Career Day que conta com uma feira de emprego, diversos workshops para o desenvolvimento de soft skills, envolvendo a participação de diferentes oradores, sessões de speed recruitment e um elevator pitch. Este ano letivo seria realizado a 24 de março de 2020, o 5.º Career Day que, devido à pandemia, foi cancelado. A primeira ação implementada foi a recalendarização do evento, ainda no ano letivo 2019/2020, num formato online, de forma a ajustarmos às necessidades do mercado. Ainda assim, não nos foi possível realizar o evento dado a instabilidade causada pela pandemia e, deste modo, irá transitar para o plano de atividade de 2020/2021.

No ano letivo de 2019/2020, foram realizados três workshops (o objetivo eram quatro anualmente) no âmbito do programa “Improve Yourself – Desenvolvimento de Competências” (Tendências de recrutamento no sector da Hotelaria e Turismo; O que torna competitivo um perfil profissional).

No ano letivo 2018/2019 iniciou-se a construção da base de dados dos Alumni e foi realizado o evento de lançamento da rede, denominado de “Primeiro Encontro Alumni ISAG – ISAI”. No ano letivo 2019/2020 foram organizadas diversas iniciativas que contaram com a participação da rede Alumni, particularmente em parceria com o Career Office, nomeadamente em ações de mentoring de vários projetos dos estudantes e na realização de palestras e workshops inseridos nas Unidades Curriculares (UC) dos diversos cursos do ISAG.

No mesmo ano letivo foi dinamizado o portal ISAG–ISAI Alumni e, no sentido de formalizar os procedimentos de monitorização, foi aplicado um inquérito experimental de monitorização do percurso profissional dos Alumni. Este inquérito teve como objetivo validar o instrumento a ser aplicado no próximo ano letivo 2020/2021, com vista a implementação do Observatório de Empregabilidade,

previsto no plano de atividade 2019/2020. Devido à pandemia COVID-19 vários objetivos tiveram de ser reavaliados e a formalização da rede Alumni integrará o plano de atividades 2020/2021.

A grande maioria dos objetivos propostos para o ano letivo 2019/2020 não foram atingidos devido à situação de pandemia que afetou as empresas parceiras e impediu a realização de eventos.

Anualmente são elaborados protocolos de estágio, protocolos institucionais e protocolos comerciais, bem como protocolos de prestação de serviços. A revisão e atualização das parcerias e protocolos de acordo com a proteção de dados é um dos principais objetivos para implementar no plano de atividades 2020/2021. Neste sentido, a criação de uma plataforma de gestão de protocolos, atividade prevista para este ano, irá transitar para o plano de atividades de 2020/2021.

Foram realizados cinco protocolos comerciais estabelecidos com o objetivo de conceder aos colaboradores das empresas parceiras vantagens especiais em termos de preçário. Estes protocolos foram realizados no âmbito da formação executiva.

Em relação aos protocolos de responsabilidade social, continuou-se a estimular a prática de exercício físico iniciada em 2017, tendo sido reafirmada a parceria com a RUN PORTO em diversas caminhadas e corridas. Foram ainda realizadas recolhas de roupas, brinquedos e livros para associações de crianças em dezembro de 2019. No âmbito do confinamento provocado pela COVID-19, foi ainda realizada uma ação de responsabilidade social de criação de três cursos online de curta duração gratuitos promovidos pelo gabinete da formação executiva (ver descritivo na respetiva seção).

## **7. RECURSOS E SERVIÇOS DE APOIO**

O ISAG procura determinar e proporcionar aos recursos humanos, recursos físicos e infraestruturas necessários para implementar, manter e melhorar continuamente a sua eficácia e corresponder às necessidades e expectativas dos estudantes e de outras partes interessadas. Esta preocupação estratégica está presente no Plano Estratégico 2017-2020, no eixo 5 – Recursos e Serviços de Apoio, cujo grau de execução consta nos pontos seguintes.

Nas tabelas 11, 12, 13, 14, encontra-se descritos os objetivos operacionais, as atividades e do grau de cumprimento dos indicadores do objetivo estratégico relativo ao eixo “Career Office, Relações Institucionais e Com a Comunidade”:

### **7.1. Qualidade**

O SIGQ do ISAG está dotado das estruturas e dos instrumentos que garantem o seu acompanhamento, avaliação e melhoria contínua. Trata-se de um processo dinâmico e de reflexão crítica, onde participam todas as partes interessadas internas e externas relevantes, que cobre todas as áreas de atividade da Instituição. É efetuada uma monitorização regular e revisão sistemática, com vista à melhoria contínua do próprio sistema. A produção de indicadores em diversas áreas e processos e de outros indicadores de eficiência e eficácia, constituem evidências de que o ISAG tem preocupação com a monitorização, avaliação e aperfeiçoamento do próprio SIGQ.

Tabela 11: Resultados para o OE7 - Obter a certificação do SIGQ pela A3ES

Objetivo Estratégico 7 - Obter a certificação do SIGQ pela A3ES					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Certificar o SIGQ do ISAG pela A3ES	Criar condições para solicitar a certificação pela A3ES	Percentagem de cumprimento dos requisitos impostos pela A3ES	100%	100%	Atingido
	Pedir certificação pela A3ES	Submissão do pedido de certificação	100%	100%	Atingido
	Obter a Certificação do SIGQ pela A3ES	SIGQ Certificado	100%	100%	Atingido
Certificar o SIGQ do ISAG pela ISO 9001:2015	Criar condições para a solicitar a certificação pela ISO 9001:2015	Percentagem de cumprimentos dos requisitos impostos pela ISO 9001:2015	100%	N/A	Em curso
	Pedir certificação pela ISO 9001:2015	Submissão do pedido de certificação	100%	N/A	Em curso
Introduzir alterações estatutárias de modo a refletir a estratégia definida	Atualização dos Estatutos	Documento com proposta de alteração dos Estatutos	100%	100%	Atingido
		Submissão para registo	100%	100%	Atingido

Com o objetivo de obter a certificação do SIGQ, o GGQA preparou a visita da Comissão de Avaliação Externa da A3ES promovendo a realização de uma auditoria interna (segundo os referenciais da A3ES) e a respetiva autoavaliação ao sistema. A visita da CAE da A3ES decorreu nos dias dezasseis e dezassete de outubro de 2019. Em abril de 2020, o ISAG tomou conhecimento do relatório de intenção do Conselho de Administração da A3ES onde era proposta a certificação do SIGQ do ISAG, por cumprir com os requisitos necessários para a sua certificação.

Paralelamente, ao longo do ano 2019-2020, o GGQA implementou as tarefas de acompanhamento e desenvolvimento previstas no SIGQ, relativas ao ano em curso, nomeadamente:

- Monitorização dos Indicadores / Objetivos
- Autoavaliação do SIGQ;
- Inquéritos de avaliação ensino-aprendizagem;
- Inquérito de avaliação da qualidade dos serviços;
- Inquéritos GRI in / out;

- Inquérito aos diplomados;
- Inquérito aos empregadores;
- Relatório funcionamento UC;
- Relatório de Autoavaliação do Curso;
- Relatório atividade docente;
- Inquéritos aos novos estudantes;
- Inquérito aos Colaboradores
- Inquérito aos docentes
- Avaliação de desempenho (docentes / não docentes)
- Autoavaliação dos ciclos de estudos
- Plano de Atividade 2020-2021;
- Monitorização das ocorrências e reclamações registadas no sistema;
- Monitorização e acompanhamento do mapa de indicadores do SIGQ;
- Acompanhamento do estado das ações registadas no Plano de Ação;
- Apoio às coordenações de curso na autoavaliação dos ciclos de estudo;
- Atualização e controlo da informação disponibilizada no site, relacionada com os referencias da A3ES;

## 7.2. Serviços Académicos

Tabela 12: Resultados para o OE8 - Melhorar a gestão da informação académica

OE8 -Melhorar a gestão da informação académica					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Gestão da Informação: Admissão de estudantes, progressão, reconhecimento e certificação (procura acesso e resultados académicos)	Realização de reportes anuais	N.º de Reportes	1/ano	1	Atingido
Aumentar a eficiência e a digitalização dos processos	Reestruturar os serviços de forma a aumentar a eficiência	Tempo médio de resposta a requerimentos	< 1 semana	3 dias	Atingido
		Redução do n.º de reclamações	< 5 / ano	3	Atingido
	Desmaterializar os processos internos relacionados com os estudantes	N.º de processos desmaterializados dos estudantes	> 5 / triénio	N/A	Não atingido
Manual de acolhimento para os novos estudantes	Criar manual de acolhimento para os novos estudantes	Manual de Acolhimento	100 % / 2019	N/A	Parcialmente atingido

Os dados relativos ao número de estudantes inscritos, por curso e ano curricular e de novos estudantes admitidos, bem como dos estudantes diplomados, foram apresentados nos pontos 3.1.2 e 3.1.3 do presente relatório.

Na generalidade, a atividade dos Serviços Académicos proporcionou o alcançar da maioria dos objetivos que haviam sido propostos. Relativamente à desmaterialização dos processos internos relacionados com os estudantes encontra-se em fase de desenvolvimento, tendo o objetivo transitado para o plano de atividades de 2020-2021.

### 7.3. Recursos Humanos

Os recursos humanos são reconhecidos como um fator fundamental para o funcionamento e prestígio da Instituição. Neste sentido, o ISAG tem procurado, por um lado, ajustar a estrutura dos recursos humanos, através da contratação de pessoal qualificado e por outro lado, investir na sua valorização profissional de forma a assegurar o cumprimento das suas funções com qualidade. O ISAG dispõe de uma política de recrutamento clara, transparente e justa, no que respeita ao pessoal docente e não docente. Ao nível do pessoal não docente, as necessidades de recrutamento são identificadas pelos coordenadores dos gabinetes/serviços e aprovadas pelo Conselho de Direção e ao nível do pessoal docente, pelo Conselho Pedagógico e Conselho Técnico Científico, e aprovadas pelo Conselho de Direção que remete sempre para aprovação pela Entidade Instituidora. Existem procedimentos de avaliação do pessoal docente e não docente, e normas e procedimentos para recolher informação acerca das competências e das atividades dos recursos humanos. Na avaliação do pessoal não docente é aplicado um regulamento específico que contempla a avaliação por objetivos, das competências e da atitude dos colaboradores, com calendário e parâmetros de avaliação definidos, da qual resulta a possibilidade de incentivos pelo bom desempenho e progressão na carreira. A avaliação do grau de satisfação dos Colaboradores é executada semestralmente, no caso dos docentes, e anualmente, no caso dos não docentes, através de inquéritos.

Tabela 13: Resultados para o OE9 - Promover a qualificação do pessoal docente e não docente

OE 9 - Promover a qualificação do pessoal docente e não docente					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI' s	Meta Média 2020	Resultados dos KPI' s 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Ajustar os recursos humanos em perfil e competências ao projeto estratégico e pedagógico do ISAG	Cumprimento dos rácios exigidos por lei	N.º professores (PhD +especialista) / docentes TI	95% /triénio	95%	Atingido
Desenvolver um plano de formação para o desenvolvimento profissional do pessoal não docente	Definir plano de formação profissionalizante de acordo com as lacunas do pessoal não docente	N.º anual de horas de formação de pessoal não docente	>8 h / ano	13 h/ ano	Atingido

OE 9 - Promover a qualificação do pessoal docente e não docente					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI' s	Meta Média 2020	Resultados dos KPI' s 2019/2020	Cumprimento da Atividade
		Percentagem de cumprimento do plano de formação do pessoal não docente	100% /ano	30%	Parcialmente Atingido
Potenciar a formação do pessoal docente	Definir plano de formação pedagógica de docentes	N.º anual de horas de formação de pessoal docente	> 8 h / ano	75 h / ano	Superado
		Percentagem de cumprimento do plano de formação do pessoal docente	100% / ano	100%	Atingido
Implementar um sistema de gestão integrado de recursos humanos (SGI RH) de acordo com os perfis existentes (docentes e não docentes)	Adquirir um SGI de RH que integre: registo biográfico, evolução profissional, avaliação de desempenho, controlo biométrico, entre outras	Contrato de aquisição	100% /triénio	100%	Atingido
Medir e avaliar o nível de satisfação dos colaboradores com vista à definição de medidas que melhorem o ambiente organizacional	Realização de inquéritos ao pessoal docente e não docente	Índice de satisfação dos colaboradores	4 (escala de 1 a 5)	4	Atingido
		Grau de implementação das medidas de melhoria sugeridas	> 75%		Atingido
	Potenciar a formação curricular e extra -curricular	N.º de protocolos estabelecidos com escolas / faculdades	2 /ano	1	Não Atingido

Em relação ao grau de cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais, durante o ano letivo de 2019-2020, concluiu-se que 50% dos objetivos foram cumpridos.

Em relação ao corpo docente, 95% possui o título de especialista e/ou grau de doutor, tendo sido efetuados reajustes de forma a cumprir as exigências legais. Foram planeadas e cumpridas 8 horas anuais de formação para os professores que contemplou formação das plataformas *ISAG E-learning Platform* e *Sigarra*, formação de *Turnitin* (software de plágio) e formação da base de dados *ABInform*. Além disso, e em resposta ao contexto de pandemia COVID-19 que comprometeu as aulas presenciais durante o 2.º semestre, foram realizadas as formações *ISAG Online - Salas Virtuais* e *Testes e-learning*. Por último, e de forma a preparar o ano letivo 2020/2021, foi ainda realizada uma formação em pedagogia e-learning, denominada *Formadores, professores e facilitadores e-learning*.

Em relação ao pessoal não docente, refere-se que o plano de formação definido contemplava igualmente 8 horas anuais/pessoa, tendo sido registadas 13,4 horas anuais por colaborador em resultado de formações pontuais específicas às necessidades de cada gabinete (ex: formações do Programas ERASMUS+, formação no software de gestão de bibliotecas GIB, formação em direito do trabalho, entre outras).

Realizaram-se ainda dois inquéritos semestrais aos docentes e o inquérito anual aos colaboradores não docentes (mais pormenores consultados nos relatórios dos referidos inquéritos), os quais revelaram uma elevada taxa de satisfação (4 em 5).

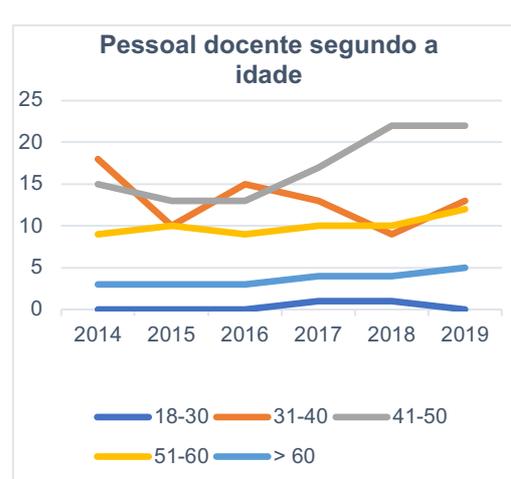
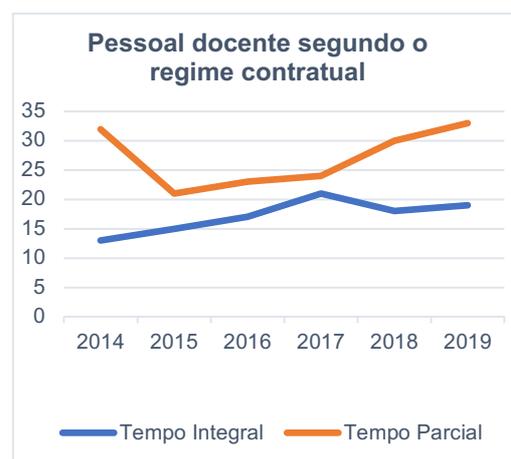
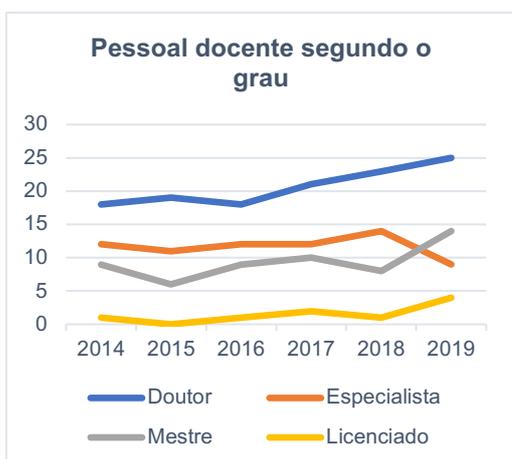
### 7.3.1. Movimento de pessoal docente e não docente

Nesta secção, caracteriza-se a evolução das descritivas e do total de colaboradores de docentes e não docentes durante o ano letivo 2019/2020.

Para efeitos de análise de evolução, foi o intervalo de anos letivos 2014/2015 a 2019/2020.

#### A) Colaboradores docentes e investigadores

O ISAG tem vindo a reorganizar o seu corpo docente, adotando para o efeito uma estratégia que visa reforçar as competências pedagógicas e científicas. Durante o ano letivo visado, tal com anteriormente, a maioria dos docentes são doutores, em regime de tempo parcial, realçando-se a prevalência da categoria de “Professor Adjunto”. Em termos etários, trata-se de uma equipa jovem (os docentes encontram-se, na sua maioria, na faixa 41-50 anos).

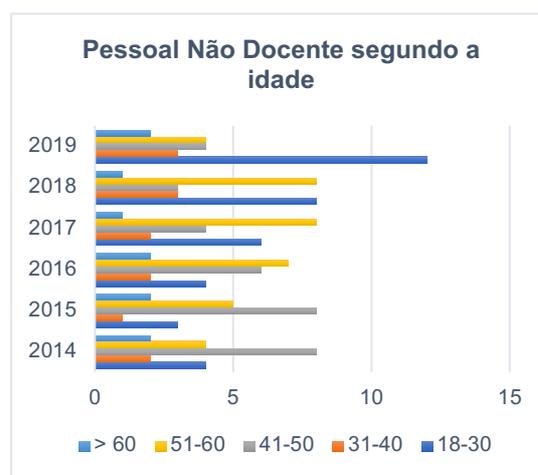
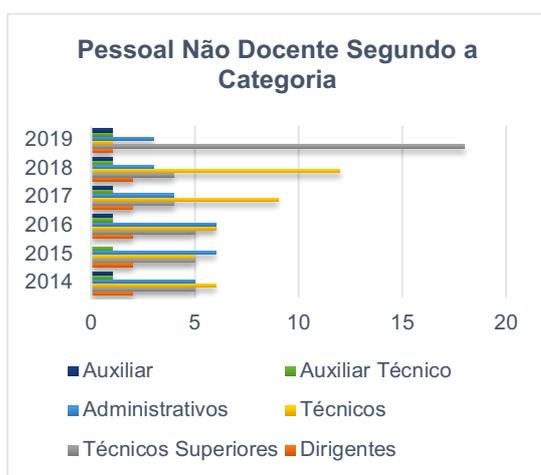
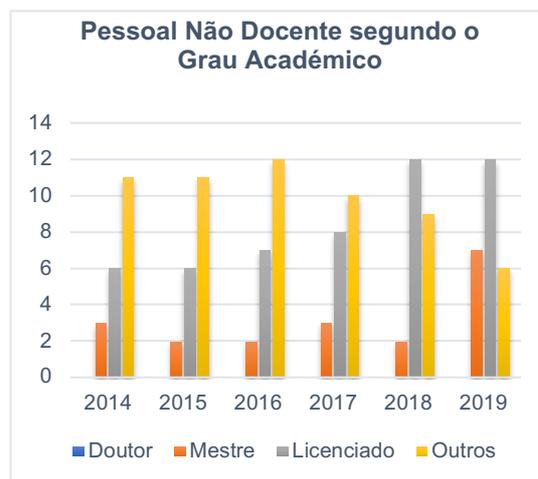


#### B) Colaboradores não docentes

Durante o ano letivo vigente, o processo de recrutamento foi desenvolvido numa ótica de reforço do número de colaboradores por Gabinete/Serviço, de forma a promover-se o desempenho das equipas,

que assim respondem de forma mais eficaz às exigências das novas estratégias definidas para o ISAG. Verificou-se assim um aumento do número de colaboradores, bem como o recrutamento de novos colaboradores com formação mais especializada, com foco em pessoas em início de carreira. Além disso, foram realizadas duas promoções funcionais, onde dois colaboradores foram alocados a Gabinetes/Serviços adequados à sua área de formação e desenvolvimento dentro da instituição.

Analisando a constituição do pessoal não docente, no que respeita ao regime contratual, verifica-se uma pertença maioritária aos quadros da instituição, salientando-se o aumento do número e o investimento em estágios profissionais do IEFP. Em termos de formação académica, verificou-se também um aumento do número de colaboradores com o grau de mestre, possuindo a maioria o grau de licenciado, em resultado da necessidade da contratação de colaboradores cada vez mais especializados. Do mesmo modo, o aumento do número de técnicos superiores foi exponencial, espelhando o investimento da instituição em colaboradores qualificados. Por último, em termos etários, a equipa é bastante jovem, situando-se na maioria na faixa etária 18-30.



### Entradas e Saídas – Rotatividade dos Recursos Humanos

Através da análise das tabelas abaixo apresentadas, podemos constatar que a taxa de rotatividade do pessoal docente e não docente durante o ano letivo 2019/2020 foi bastante elevada, constituindo, deste modo, a retenção de pessoas uns dos grandes objetivos do Gabinete de Recursos Humanos.

Tabela 14: Saídas de pessoal docente e não docente

SAÍDAS 2019/2020						
Grupo	Categoria	Área	Vínculo contratual	N.º de pessoas	Mês entrada	TOTAL
NÃO DOCENTES	Téc. Superior	GCM	Contrato tempo indet.	1	mar/20	8
	Téc. Superior	GCM	Estágio Profissional IEFP	1	jan/20	
	Téc. Superior	GRI	Estágio Profissional IEFP	1	set/19	
	Téc. Superior	BIB	Contrato termo certo	1	dez/19	
	Téc. Superior	COF	Estágio Profissional IEFP	1	nov/19	
	Téc. Superior	COF	Contrato a termo certo	2	out/19 e jun/19	
	Téc. Superior	NIDISAG	Contrato tempo indet.	1	jun/20	
DOCENTES	-	Assistente	Contrato termo certo	1	fev/19	6
	-	Prof. Adjunto	Contrato termo certo	4	out/19, jul/20 e	
	-	Por. Coord.	Contrato tempo indeter.	1	jul/19	
<b>TOTAL</b>				14		

Tabela 15: Entradas de pessoal docente e não docente

ENTRADAS 2019/2020						
Grupo	Categoria	Área	Vínculo contratual	N.º de pessoas	Mês entrada	TOTAL
NÃO DOCENTES	Téc. Superior	GRI	Contrato termo certo	1	out/19	12
	Téc. Superior	GRI	Estágio Profiss. IEFP	2	nov/19 e jul/20	
	Téc. Superior	GCM	Contrato tempo indeter.	1	set/19	
	Téc. Superior	SAC	Estágio Profiss. IEFP	2	set/19 e mai/20	
	Téc. Superior	COF	Estágio Profiss. IEFP	2	set/19 e mai/20	
	Téc. Superior	COF	Contrato a termo certo	2	dez/19 e abr/20	
	Téc. Superior	NIDISAG	Contrato termo certo	1	jun/20	
DOCENTES	-	Assistente	Contrato termo certo	1	set/19	4
	-	Prof. Adjunto	Contrato termo certo	3	set/19 e mar/20	
<b>TOTAL</b>				16		

#### 7.3.2. Plano de Formação Contínua

O plano de formação contínua 2019/2020 contemplou as ações descritas na tabela seguinte, tendo envolvido 63 formandos (11 não docentes e 52 docentes) e um total de 188 horas de formação. Realça-se que o mesmo colaborador participou em várias ações de formação.

Tabela 16: Ações de formação contínua em 2019/2020

Nome da Formação	Tipo de formação	Data de realização	N.º de Horas	N.º de participantes
ISAG E-Learning Plataform	Teórico-Prática	Set/19 e Mar/20	20h	52
ABI/INFORM	Teórico-Prática	Set/19 e Mar/20	4h	52
SIGARRA	Teórico-Prática	Set/19 e Mar/20	6h	52
Turnitin	Teórico-Prática	Set/19 e Mar/20	3h	58
ISAG Online – Salas Virtuais	Teórico-Prática	Mar/20	1h	39
Testes E-learning	Teórico-Prática	Mar/20	2h	39
Formadores, professores e facilitadores e-learning	Teórico-Prática	Jul/20	40h	39
GIB – Gestão Integrada de Bibliotecas	Teórico-Prática	Nov/19 e jan/20	6h	3
Erasmus Without Papers	Teórico-Prática	Nov/19	7h	1
Apoio a Candidaturas 2020 – KAI	Teórico-Prática	Jan/19	7h	3
Apoio a Candidaturas 2020 – KA2	Teórico-Prática	Jan/20	7h	2
Seminário: Regulament. Férias, Faltas e Licenças	Teórico-Prática	Mai/20	2h	2
Monitor. Geral ERASMUS+ Ação-Chave 103 e 107	Teórico-Prática	Jul/20	3h	4
Licenciatura em Relações Empresariais	Teórico-Prática	Out/19-jul/20	200h	1
Curso Ordem dos Psicólogos Portugueses	Teórico-Prática	Jan-Mar/20	108h	1
<b>Total</b>			<b>416h</b>	<b>-</b>

Ressalva-se que, o contexto de pandemia da COVID-19 que levou a que 80% dos colaboradores se mantivessem em teletrabalho durante os meses de março a junho, comprometeu o cumprimento das ações de formação previstas para esses meses, nomeadamente a formação em Primeiro Socorros e Combate a Incêndios. Assim, estas ações de formação transitam para a Plano de Formação Contínua do próximo ano letivo.

#### 7.4. Comunicação e Marketing

Tabela 17: Resultados para o OE10 - Aumentar o número de alunos

OE 10 - Aumentar o número de alunos					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Aumentar as médias de acesso em todos os ciclos de estudo	Ações de promoção em escolas com alunos com média > 14 valores	N.º de estudantes que ingressam com média superior a 14 valores	> 60%	35%	Não atingido
Aumentar o número de alunos em todos os regimes de acesso	Ações de promoção dirigidas aos vários regimes de acesso	Taxa de ocupação das vagas das licenciaturas	> 90% /ano	95%	Superado
		Taxa de ocupação das vagas de TeSP	> 60% /ano	65%	Superado
		Taxa de ocupação das vagas de mestrado	> 80% /ano	100%	Superado
Aumentar o número de alunos internacionais	Ações de promoção dirigidas para mercados internacionais	N.º de estudantes internacionais	> 30	56	Superado

Tabela 18: Resultados para o OE11 – Posicionar a marca ISAG na comunidade interna e externa

OE 11 – Posicionar a marca ISAG na comunidade interna e externa (nacional e internacional)					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores – KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Reformulação do Website institucional do ISAG	Desenvolvimento do layout Desenvolvimento de conteúdos pela área de Marketing e Comunicação	Novo Website N.º de conteúdos produzidos bilingue	100% (/2019) > 20	100%	Atingido
Aumentar a notoriedade e visibilidade junto dos diferentes <i>stakeholders</i>	Aumentar o número de seguidores nas redes sociais (facebook, instagram e linkedin)	N.º de seguidores no Facebook	> 12000 /triénio	1037	Não atingido
		N.º de seguidores no LinkedIn	> 2000 /triénio	988	Superado
		N.º de seguidores no Instagram	> 500 /triénio	615	Superado
Consolidar o posicionamento do ISAG como ISAG – European Business School	Dar visibilidade e posicionar a marca anualmente em vários contextos no mercado	N.º de notas de imprensa na comunicação social	> 100 /ano	139	Superado
		N.º de meios de comunicação utilizados	> 4 /ano	18	Superado
		N.º de ações de responsabilidade social realizadas	> 8 /ano	6	Parcialmente atingido
		N.º de eventos de cariz cultural, desportivo, empresarial, social, etc	> 15 /ano	12	Parcialmente atingido
Participar em eventos, certames em escolas, feiras vocacionais a nível nacional e internacional com o objetivo de captar alunos	Apresentações nas escolas secundárias	N.º de presenças anuais	> 60 /ano	51	Parcialmente Atingido
	Presença nas feiras vocacionais: Qualifica, BTL, entre outras	N.º de feiras anuais	1 /ano	N/A	Não atingido*
	Presença em feiras internacionais (Europa e América do Sul)	N.º de feiras anuais	1 /ano	1	Atingido
Organização de eventos para a comunidade académica	Organizar/dinamizar eventos institucionais (aula inaugural, jantar de Natal, entrega de diplomas, inauguração da Escola-Hotel, entre outros)	N.º eventos realizados internamente	10 /ano	16	Superado
Comunicar os aspetos diferenciadores do ISAG e usá-los como argumentos de venda	Utilizar os conceitos <i>InSchoolBusiness</i>   <i>Job Market by ISAG</i>   <i>Learning Experience</i> como argumentos de venda	N.º de vezes que se utilizam estes conceitos nos meios de comunicação	10 /ano	9	Parcialmente atingido

Durante o ano letivo 2019/2020, o Gabinete de Marketing e Comunicação desenvolveu um conjunto de iniciativas interna e externas ao ISAG, centrando-se nos objetivos principais de divulgação da oferta

formativa e da ativação da marca ISAG, contando com a participação de toda a comunidade escolar e dos *stakeholders* parceiros. A título de exemplo:

- De novembro de 2019 a março de 2020 o ISAG esteve presente em 51 escolas secundárias e profissionais, com ações de promoção e divulgação da oferta formativa.
- De março a junho de 2020 o ISAG esteve presente na plataforma online do projeto Inspire Future, em simultâneo com 39 escolas secundárias e profissionais para esclarecimentos de dúvidas, pedidos de informação e apresentação do ISAG e da oferta formativa.
- Organizou dois eventos “Open Day ISAG-EBS” onde recebeu um total de 516 alunos de 14 escolas secundárias e profissionais da Zona Norte.
- Participou em eventos para divulgação da marca ISAG tais como: Matosinhos Mar de Desporto, Corrida Meia Maratona do Porto, Festa de Outono de Serralves com a Ação de Responsabilidade Social “*Can i help you?*”, *Melting – Gastronomy Summit*, Corrida S. Silvestre do Porto, Campeonato Distrital de Jovens Veteranos da Associação de Xadrez do Porto, ISAG Corrida Dia do Pai Virtual, Feira Internacional *Study in* na Tunísia e Essência do Vinho.
- Desenvolveu a Ação na Praia de Matosinhos (Devido á situação em que o país atravessa COVID-19 o ISAG resolveu ajudar os Concessionários da praia de Matosinhos Vagas e Titan no distanciamento social entre as barracas oferecendo lonas e para ventos com a marca ISAG)
- Organizou/dinamizou eventos institucionais tais como: aula inaugural, Welcome Day (para alunos do 1.º ano) e *Welcome Back* (para alunos dos 2.º e 3º ano), Carrer Day e Sessão de Entrega de Diplomas do MBA Executivo.
- Organizou eventos institucionais e comemorativos dos 40 anos a Instituição tais como: Festa 40 anos do ISAG com a realização da Aula Inaugural, a Festa “Voo40 – ISAG FEST” e o Jantar de Gala no Salão Árabe do Palácio da Bolsa, Exposição de Fotografia – porto 40 anos (da Aatoria do Mestre Hierro Lopes)
- Promoção da oferta formativa, divulgação e aumento da notoriedade da marca ISAG junto do público através dos meios de comunicação social (Sic Notícias, Jornal de Notícias, Vida Económica, Marketeer, Exame, Sapo, Observador, Expresso, Sábado, Visão, Rádio Madeira, Rádio Nova Era, Rádio Madeira, Jornal de Negócios, Público, Rádio Mega Hits); de outdoors situados no Porto, Matosinhos, Algarve, entre muitos outros que existem ao longo de todo o país; de mupis colocados na cidade do Porto; de anúncios promocionais nas Redes Sociais. Realça-se que tinham definido como objetivo 4 meios de comunicação anuais, tendo sido concretizados 18 meios de comunicação, superando em grande medida o previsto;
- Publicações diárias nas redes sociais (*Facebook – mais 1037 mil seguidores, instagram – mais de 615 seguidores e linkedin – mais de 988 seguidores, cumprindo os objetivos definidos*) e no site do ISAG sobre atividades realizadas no ISAG, curiosidades, cursos, investigação, ações de marketing, testemunhos, entre outras;

- Houve uma maior aposta nas redes sociais devido à Pandemia Covid-19 os eventos físicos terem sido cancelados na sua totalidade.
- Foram produzidos conteúdos bilingues nomeadamente *flyers* e brochuras e vídeos promocionais e informativos.
- As notas de imprensa na comunicação social ascenderam a 139, sendo que o objetivo era de 100 notas de imprensa anuais.

Foi ainda implementado neste ano letivo o primeiro manual de identificação gráfica do ISAG.

## 7.5. Serviços Financeiros

Tabela 19: Resultados para o OE12 - Garantir a sustentabilidade financeira

OE 12 - Garantir a sustentabilidade financeira					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Garantir a sustentabilidade financeira	Criar um sistema de controlo de gestão, ao nível analítico (centros de custos) com vista a aumentar a eficiência e a qualidade dos processos.	Nº de mapas de controlo de gestão por centros de custos	1/semestre	2	Atingido
Garantir a sustentabilidade financeira	Criar mecanismos para uma gestão mais criteriosa ao nível do controlo da execução orçamental e financeira e apuramento dos desvios	Nº de mapas de controlo de execução orçamental e financeira e apuramento de desvios	1/trimestre	4	Atingido

## 7.6. Biblioteca

A Biblioteca é uma importante estrutura de apoio às atividades educativas e de investigação científica e tecnológica desenvolvidas no ISAG, pois recolhe, trata, organiza, disponibiliza, fornece e preserva os recursos informativos relevantes.

Tabela 20: Resultados para o OE13 - Criar condições para melhorar o ensino-aprendizagem e para a maior interação com a comunidade

OE 13 - Criar condições para melhorar o ensino-aprendizagem e para a maior interação com a comunidade					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Divulgação de atividades artísticas e culturais	Promover atividades de caráter artístico e cultural como lançamento de livros, exposições de fotografia e arte, encontros multiculturais	N.º de iniciativas promovidas anualmente	> 4 /ano	4	Atingido

OE 13 - Criar condições para melhorar o ensino-aprendizagem e para a maior interação com a comunidade					
Objetivos Operacionais	Ações/Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Melhoria do portal de pesquisa da biblioteca	Desenvolver um novo layout para o portal de pesquisa da biblioteca	Novo portal de pesquisa	100% /2019	100%	Atingido
	Atualizar online o acervo bibliográfico	N.º de novos registos de acervo bibliográfico registados	> 50 referências /ano	90	Superado
Assegurar que a bibliografia obrigatória das FUC se encontra disponível na biblioteca	Levantamento da bibliografia obrigatória em cada semestre	N.º de dias de compra da bibliografia após o começo das aulas	< 15 dias uteis	10 dias	Superado
Garantir a manutenção do arquivo	Elaborar plano de manutenção semestral do arquivo	N.º de reportes anuais	2 /semestre	2	Atingido

Em 2019-2020 foi implementado e divulgado o Portal da Biblioteca e a App de pesquisa associada. O portal encontra-se integrado com o sistema de gestão integrada de bibliotecas (GIB), modular e integrado para plataformas Microsoft Windows. Tratou-se de uma resposta natural associada à utilização da internet como meio de comunicação global e o consequente desafio colocado às bibliotecas na era da informação.

O ano letivo de 2019-2020 traduziu-se, também, num grande desafio, uma vez que marcou a implementação da primeira fase do processo de reestruturação do arquivo através da catalogação e registo numa base de dados de gestão do acervo documental que possibilite otimizar os métodos de trabalho e os fluxos de circulação da informação já existentes.

As atividades desenvolvidas pela Biblioteca no ano letivo 2019/2020 contribuíram para:

- Dinamizar e atrair o serviço da Biblioteca à comunidade académica do ISAG;
- Desenvolver um Portal para a Biblioteca, permitindo a pesquisa e reserva de bibliografia através de um catálogo online atualizado;
- Aumentar o acervo bibliográfico, uma vez que foram adquiridas atempadamente as obras recomendadas pelos docentes como bibliografia obrigatória e complementar para as respetivas Unidades Curriculares lecionadas nos diversos cursos;
- Beneficiar a gestão documental, face à rentabilização do espaço físico no depósito de arquivo, através de uma reorganização, e a localizar/recuperar eficientemente os pedidos de documentação académica quando solicitados.

## 7.7. Tecnologias da Informação e Comunicação

O Gabinete de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem como principal missão apoiar os utilizadores no uso corrente das TIC. Cabe ao gabinete planear, implementar, configurar e administrar a rede interna de computadores e os sistemas de comunicação envolvidos na sua interligação com redes exteriores à organização bem como gerir o sistema informático, detetar e corrigir anomalias, e assegurar as condições necessárias à sua operacionalidade. Tem como principais objetivos, ao nível das infraestruturas de Rede e Comunicações e Bases de Dados, implementar assegurar e gerir as infraestruturas de suporte (rede, comunicações, parque informático, software e hardware), assegurando o seu correto funcionamento e implementar os mecanismos necessários de segurança do sistema informático, garantindo a privacidade e a integridade quer dos vários componentes que formam os sistemas informáticos e de comunicações, quer da informação constante dos ficheiros informáticos centralizados ou que circulem na rede de ligações telemáticas. Ao nível da gestão de Aplicações e Desenvolvimento, Apoio a Utilizadores cabe ao gabinete TIC promover, assegurar e desenvolver projetos, protocolos e contratos; acompanhar a evolução das tecnologias de informação e avaliar o seu impacto na organização, promover a sua adoção e coordenar a sua aplicação; assegurar a manutenção e boa utilização das aplicações informáticas institucionais e apoiar os utilizadores locais e remotos; instalação e formatação de equipamento (hardware e software) e desenvolvimento de aplicações; gerir os contratos de manutenção dos equipamentos informáticos e de comunicações, bem como dos sistemas operativos e das aplicações comuns; garantir a correta gestão do equipamento informático (software e hardware), elaborando e mantendo atualizado o cadastro dos meios informáticos; planear e gerir, em articulação com o Conselho de Direção, a aquisição de bens e serviços no domínio das TIC e colaborar na elaboração de cadernos de encargos e no acompanhamento da execução de contratos e garantir o acesso ao sistema de informação através da definição de perfis e apoiar os funcionários na exploração das várias aplicações.

Tabela 21: Resultados para o OE14 - Melhorar o funcionamento dos sistemas de informação

OE14 -Melhorar o funcionamento dos sistemas de informação					
Objetivos Operacionais	Ações /Atividades	Indicadores - KPI's	Meta Média 2020	Resultados dos KPI's 2019/2020	Cumprimento da Atividade
Desenvolvimento de um portal de intranet que possibilite colocar os modelos de formulários disponíveis para <i>download</i>	Criar portal de intranet no Sigarra	Portal intranet no Sigarra em funcionamento	100%	100%	Atingido
Garantir a manutenção do hardware e software	Plano de manutenção do hardware e software	N.º de reportes anuais	2 /semestre	Relatório Entregue	Atingido

No exercício das suas competências e atribuições, foi executado um plano de manutenção semanal dos equipamentos existentes nos diversos serviços e gabinetes, nas salas de aula, no laboratório de informática e auditórios que culmina num relatório semestral. Foram ainda realizados um conjunto de investimentos nesta área: novos computadores, servidores, *routers*, *storage*, *switchs*, entre outros. Ao

longo do ano letivo foram elaborados e apresentados 4 relatórios (2 por semestre) relativos à manutenção do hardware e software.

O ano letivo 2019-2020 foi o ano de implementação da plataforma WizIQ que permitiu a promoção de salas de aula virtuais, como réplica digital de uma sala de aula, proporcionando aos docentes a possibilidade de continuarem a ensinar e aos estudantes de continuarem a aprenderem em tempo real, mas por meio de dispositivos de tecnologia habilitados para internet, no período de confinamento relacionado com a COVID-19.

## **8. EFICIÊNCIA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA**

A Entidade Instituidora do ISAG obtém, desde 2009, resultados positivos. No ano 2019/2020, a empresa mostrou-se equilibrada e autossuficiente tal como nos anos anteriores, prevendo-se que se mantenha esta situação durante o próximo ano. Uma parte significativa dos meios libertos foi destinada à contratação de docentes e não docentes, à valorização e qualificação dos recursos humanos através de um conjunto de ações de formação, com especial relevância na formação em metodologias e utilização de tecnologias digitais e de suporte ao ensino. Foram realizados um conjunto de investimentos em tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente, novos computadores, servidores, *routers*, *storage*, *switchs*, hardware e software, com o objetivo de criar as condições necessárias à continuidade da estratégia de digitalização da Instituição. Foram ainda realizados investimentos na promoção de um conjunto de ações de comunicação com objetivo de projetar e reforçar a notoriedade da marca ISAG junto dos vários *stakeholder* e de divulgação da oferta formativa graduada e executiva com vista à captação de novos estudantes, nacionais e estrangeiros, através de publicidade em *outdoors*, meios de comunicação social (televisão, rádio, jornais e revistas) e do reforço da presença nas redes sociais.

## **9. EVOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PATRIMONIAL E FINANCEIRA E DA SUSTENTABILIDADE DA INSTITUIÇÃO**

A evolução patrimonial e financeira, no período letivo 2019-2020 manteve-se estável. Refere-se o aumento do volume de negócios, os gastos gerais foram controlados apesar dos investimentos relevantes, permitindo obter um resultado positivo que supera as expectativas, fruto de uma gestão rigorosa e disciplinada.

Nos próximos anos, e dada a estratégia dos investimentos efetuados, não é de prever uma quebra no número de alunos.

Convém ainda salientar que a instituição tem vindo a adotar medidas económico-financeiras de modo a adequar a sua estrutura e a garantir uma situação patrimonial e financeira estável face às adversidades do ambiente externo.

## **10. PROCEDIMENTOS DE AUTOAVALIAÇÃO E DE AVALIAÇÃO EXTERNA**

O Plano Estratégico 2017-2020 tem sido uma ferramenta fundamental para a gestão, orientando a trajetória de envolvimento coletivo proposta em 2017, reforçada anualmente através do Plano de Atividade. O plano estratégico em vigor foi reajustado em 2018-2019 para cinco eixos, resultando da agregação de três eixos num único: ensino e aprendizagem – formação graduada, formação executiva e *learning experience*. O objetivo foi otimizar o planeamento, monitorização e avaliação do ensino-aprendizagem. O presente relatório constitui um balanço e um diagnóstico ao próprio cumprimento do Plano Estratégico no que respeita ao ano letivo 2019/2020 e avalia a eficácia do SIGQ.

Tendo em consideração a monitorização da execução do plano de atividades 2019/2020, que tem por base o plano estratégico do ISAG 2017-2020, podemos concluir que o grau de cumprimento dos objetivos estratégicos é elevado, ao nível de todos os eixos estratégicos. Existem ainda objetivos não atingidos e são desvios face ao planeado.

