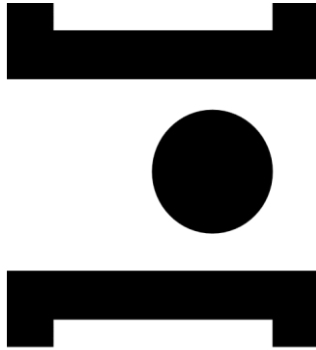


INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM
Escola Superior de Educação



**POLITÉCNICO
DE SANTARÉM**

**PERSPETIVAS DE ESTUDANTES INTERNACIONAIS DOS
PALOP SOBRE O SERVIÇO DE AÇÃO SOCIAL NUMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Trabalho de Projeto

Mestrado em Ciências da Educação / Administração Educacional

Edna Lucília Clemente Ornelas de Castro

Orientadora: Prof^a Dra. Isabel Alexandra Damasceno Teigas e Piscalho
Co-orientadora: Prof^a Me. Isabel Maria Rodrigues Ribeiro Barroso da Silva

Novembro, 2024

Dedico este trabalho de projeto àqueles que, direta ou indiretamente, estiveram presentes na minha vida e a todos que contribuíram para eu chegar onde cheguei em termos profissionais, sociais, culturais e pessoais.

Agradecimentos

Primeiramente, agradeço a Deus pelo dom da vida e pela saúde física e psíquica, que me permitiram vivenciar este Mestrado.

Aos meus queridos e amados filhos, Miriam, Ester, Génesis e Ângelo Gabriel Ornelas de Castro, que me desafiam a cada dia a ser uma pessoa melhor.

Ao meu esposo, José de Castro, pela paciência e compreensão ao longo do percurso deste projeto, distante do meu país de origem e da família. Tiveste um papel muito importante nesta jornada. Certamente, tornamo-nos mais fortes e mais maduros. Muito obrigada.

Aos meus pais, José Ornelas e Lucrecia Clemente, por serem referência de humildade, amor e carinho.

A minha irmã, Maria Ferreira, ao cunhado Kinavuide Ferreira, e à Claudina Cabeia, pelo apoio e conforto proporcionados, permitindo-me repensar certas atitudes. Aos demais familiares que estiveram presentes ao longo deste percurso, colaborando de forma direta ou indireta para que eu tivesse acesso, pudesse permanecer e concluísse este Mestrado, muito obrigada!

Aos amigos e amigas de outros momentos e àqueles que emergiram com o Mestrado - Que bom conhecer-vos! Um agradecimento especial à amiga Andreлина e às colegas Vânia e Aida.

A todos os professores deste curso de Mestrado, em especial à Professora Doutora Maria João Cardona, sou muito grata por todo o conhecimento compartilhado.

Às queridas professoras e orientadoras, Isabel Piscalho e Isabel Barroso, que me inspiram muito. Obrigada pelos vossos ensinamentos, acolhimentos e exigências nos momentos mais oportunos. A caminhada foi de muita aprendizagem. Serei eternamente grata.

Aos Serviços de Ação Social e aos estudantes internacionais dos PALOP que participaram ativamente neste projeto e disponibilizaram as suas realidades e vivências em prol da construção de conhecimento.

Ao Instituto Politécnico de Santarém, em especial à Escola Superior de Educação e aos funcionários em geral, que dão vida à realidade do ensino superior. Grata pela confiança.

Não poderia deixar de expressar os meus agradecimentos ao Serviço Académico — Apoio a Pós-graduações e Mestrados da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém — especialmente à Dra. Sónia Jesus e Vera Simão, que sempre estiveram disponíveis para me auxiliar em tudo que necessitasse, desde o período da inscrição nesta Instituição de Ensino Superior até ao término do curso.

Abreviaturas, siglas e acrónimos

CPLP Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

DH Direitos Humanos

GAS Gabinete de Ação Social

ES Ensino Superior

IES Instituição de Ensino Superior

ONU Organização das Nações Unidas

PALOP Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

RS Responsabilidade Social

RSES Responsabilidade Social na Educação Superior

RSU Responsabilidade Social na Educação

SAS Serviços de Ação Social

Perspetivas de estudantes internacionais dos PALOP sobre o serviço de ação social numa instituição de ensino superior

Resumo

Este projeto de natureza aplicada, inserido nas Ciências da Educação e Administração Educacional, tem como objetivo explorar o papel dos Serviços de Ação Social (SAS) numa Instituição de Ensino Superior Politécnico (IESP), focando-se no apoio aos estudantes internacionais, particularmente aqueles provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP). Realizou-se um diagnóstico situacional através de uma investigação de natureza mista – combinando abordagens qualitativas, quantitativas e exploratórias. O estudo identifica as principais áreas de apoio oferecidas pelos SAS, avalia suas características e eficácia, e analisa as estratégias de acolhimento utilizadas. Além disso, examina a relação entre essas ações de acolhimento e a percepção dos estudantes. A metodologia inclui a revisão de literatura específica, análise de normativas legais, e a análise de dados obtidos através de questionários aplicados a vinte e dois estudantes, além de uma entrevista com a Técnica Superior de Serviço Social e Coordenadora do setor de alojamento. Os resultados revelam a percepção dos envolvidos e permitem formular recomendações e sugestões de melhoria nas áreas com maiores disparidades. É importante realçar que os SAS visam apoiar a adaptação cultural dos estudantes ao novo ambiente académico, promover o desenvolvimento de competências sociais e contribuir para o sucesso escolar. Oferecem um suporte abrangente, incluindo atendimento psicológico, médico e orientação profissional. No entanto, constatou-se que nem todas as necessidades dos estudantes são plenamente atendidas. Embora a maioria reporte satisfação com os serviços oferecidos, foram identificados desafios significativos relacionados à adaptação cultural e à percepção dos conteúdos curriculares. Estas questões destacam áreas onde os SAS podem aprimorar seus esforços de apoio e acolhimento, visando melhor atender às necessidades dos estudantes internacionais dos PALOP. O trabalho buscou justamente identificar e propor melhorias para serem implementadas no futuro.

Palavras-chave: Administração escolar; Ação social; Ensino superior politécnico; Estudantes dos PALOP.

Perspectives of international students from the PALOP on the social action service in a higher education institution

Abstract

This applied project, situated within the fields of Education Sciences and Educational Administration, aims to explore the role of the Social Action Services (SAS) at a Polytechnic Institution of Higher Education (IESP), with a focus on supporting international students, particularly those from Portuguese-speaking African countries (PALOP). A situational diagnosis was conducted through mixed-method research that combines qualitative, quantitative, and exploratory approaches. The study identifies the main areas of support offered by the SAS, evaluates their characteristics and effectiveness, and analyzes the strategies used for welcoming students. Furthermore, it examines the relationship between these welcoming actions and students' perceptions. The methodology involves a review of specific literature, analysis of legal regulations, and data analysis from questionnaires administered to twenty-two students, in addition to an interview with the Senior Social Service Technician and Coordinator of the housing sector. The results reveal the perceptions of those involved and allow for the formulation of recommendations and suggestions for improvement in areas with the greatest disparities. It is important to emphasize that the SAS aims to support students' cultural adaptation to the new academic environment, promote the development of social skills, and contribute to academic success. They provide comprehensive support, including psychological, medical, and career guidance services. However, it was found that not all student needs are fully met. Although most students report satisfaction with the services offered, significant challenges were identified regarding cultural adaptation and the perception of curriculum content. These issues highlight areas where SAS can enhance their support and welcoming efforts to better meet the needs of international students from PALOP. This work specifically sought to identify and propose improvements for future implementation.

Keywords: School administration; Social action; Polytechnic higher education; PALOP students.

RESUMO	7
ABSTRACT	8
INTRODUÇÃO	9
1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	12
1.1 Responsabilidade Social	12
1.2 Responsabilidade social nas Instituições de Ensino Superior	13
1.3 Direitos Humanos e políticas de inclusão social no ensino superior	15
1.4 Os estudantes internacionais PALOP	17
1.4.1 Portugal e as relações educacionais com os PALOP	17
1.4.2 Os estudantes PALOP: desafios e perspetivas	19
1.4.3 Alojamento universitário	20
1.4.4 Multiculturalidade	21
1.4.5 Sucesso Educativo	22
2. METODOLOGIA DO TRABALHO DE PROJETO	24
2.1 Pertinência do Trabalho de Projeto	24
2.2 Tipo do estudo usado na etapa diagnóstica	25
2.3 Contexto e caracterização dos participantes	26
2.4 Instrumentos de recolha de dados	27
2.4.1 A análise documental	27
2.4.2 O questionário	27
2.4.3 A entrevista semidiretiva	29
2.5 Processo de recolha e tratamento de dados	31
2.5.1 Análise de conteúdo	31
2.5.2 Questionários aos estudantes	31
2.5.3 Entrevista com a Técnica Superior dos SAS e Coordenadora do Alojamento	31
3. RESULTADOS	32
3.1 Perspetivas de estudantes dos PALOP – análise dos questionários	32
3.1.1 Dados demográficos	33
3.2 Grau de satisfação dos estudantes PALOP relativamente aos serviços prestadas pelos SAS	36
3.3 Perspetiva da Análise da Técnica Superior dos SAS e Coordenadora do Setor do Alojamento – análise da entrevista semidiretiva	46
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES DO PROJETO	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	55

Lista de tabelas

Tabela 1- Estrutura do questionário estudantes	30
Tabela 2- Estrutura da entrevista	31
Tabela 3- Satisfação quanto aos serviços dos SAS	36
Tabela 4- Recomendações resultantes do Trabalho de Projeto	56

Lista de Figuras

Figura 1- Idade	38
Figura 2- País de origem	38
Figura 3- Género	39
Figura 4- Tipo de Curso	39
Figura 5- Ano de curso	40
Figura 6- Recomendação da organização	45
Figura 7- Mudança da organização	45
Figura 8- Linha de apoio exclusiva	46
Figura 9- Serviços mais procurados	46
Figura 10- Síntese das etapas do Trabalho de Projeto	49

Lista de anexos

Anexo 1: Guião do inquérito por questionário a Técnica Superior dos SAS e Coordenadora do Alojamento	54
Anexo 2: Guião do inquérito direcionado aos PALOP	57
Anexo 3: Questionário destinado aos estudantes internacionais PALOP	59
Anexo 4: Transcrição da entrevista direcionada ao Serviço de Ação Social	63

INTRODUÇÃO

A massificação dos estudantes internacionais nas universidades portuguesas tem sido uma tendência crescente nos últimos anos. Esta tendência aumentou expressivamente após a modernização da sociedade portuguesa e posterior integração de Portugal na União Europeia, em 1986 (Pinto, 2018). Outras tendências são apontadas a fim de explicar o expressivo aumento de alunos internacionais em universidades portuguesas: os acordos e programas de cooperação e mobilidade, a troca e transferência de conhecimentos com e para as economias emergentes, a perspetiva da educação global e multicultural, enquanto estímulo ao desenvolvimento económico e humano; e, por último, uma tendência de homogeneização e padronização do ensino, refletindo relações de significativa desigualdade entre o *brain drain* - aqueles que deixam seus países de origem, e o *brain gain*, aqueles que vão para outro país (Pinto, 2018).

De facto, a mobilidade de estudantes internacionais é um dos elementos mais visíveis do desenvolvimento internacional das comunidades científicas e académicas, que se processa cada vez mais a nível mundial, nomeadamente por conta da globalização. Nesse contexto, as universidades portuguesas recebem um grande número de estudantes estrangeiros, especialmente os originários de Países Africanos de Língua Portuguesa (PALOP), cujas relações têm raízes mais profundas, por razões, sobretudo, pós-coloniais (Seabra *et al.*, 2016).

Destaca-se que o aumento desses estudantes nas universidades lusitanas é motivada por vários fatores, que inclui a qualidade da educação portuguesa, o custo relativamente baixo dos estudos em Portugal, a proximidade geográfica e a língua portuguesa comum. Para além disso, os estudantes são atraídos pelas ofertas de programas de bolsas de estudo, programas de intercâmbio e outras oportunidades de financiamento (Pinto *et al.*, 2018). Entretanto, as incertezas e as perspetivas geradas pela mudança para um novo país e a vivência de uma nova cultura pode gerar insegurança aos estudantes, visto que serão inseridos em um ambiente diferente de seus países originários. Martins (2019) chama atenção aos enfrentamentos e desafios que esses estudantes estão expostos, tais como a falta de adaptação à cultura local, a integração social e académica, a falta de recursos financeiros, entre outros. Assim, é importante que as IES desenvolvam ações de apoios a estes estudantes, como serviços de ação social, para que os alunos possam ter um melhor aproveitamento da vida académica.

É suposto que os serviços de Ação Social das Instituição de Ensino Superior desempenhem um papel fundamental na acolhida dos estudantes internacionais nas

universidades portuguesas, visto que oferecem um conjunto de serviços destinados a ajudá-los a se adaptarem a vida académica “que não pode ser entendida separadamente da integração social” (Martins, 2019, p. 29), bem como a cultural local, com ações de acolhimento e integração, que os estudantes possam sentirem-se pertencidos e bem-vindos ao ambiente universitário. Essas ações são pensadas de modo estratégico, com respeito a diversidade de perfis, com planos de intervenção que visem o bem-estar dos estudantes que apresentam dificuldades de várias naturezas.

Diante do exposto, o presente Trabalho de Projeto tem como principal objectivo analisar o papel dos Serviços de Ação Social (SAS) nas Instituições de Ensino Superior Politécnico (IESP), com enfoque nos estudantes internacionais, especialmente os provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP). Em termos secundários, pretende-se identificar as principais áreas de apoio oferecidas pelas IESP, bem como as suas características e eficácia. Além disso, visa-se compreender as estratégias utilizadas pelos SAS para garantir o acolhimento dos estudantes internacionais dos PALOP. Por fim, busca-se conectar as ações de acolhimento social e integrativo nos alojamentos e no ambiente académico em geral à percepção dos estudantes.

A fundamentação teórica deste projeto baseia-se na leitura de artigos, pesquisas académicas, periódicos, consultas em sites especializados e publicações relacionadas à temática. Assim, este Trabalho de Projeto apresenta, no capítulo dois, os aspetos relacionados aos conceitos de responsabilidade social, destacando autores importantes nesta área. Este capítulo inclui também uma reflexão sobre o papel da Serviço de Ação Social, com ênfase nas suas ações académicas e sociais. Segue-se uma discussão sobre os direcionamentos da Organização das Nações Unidas em relação aos Direitos Humanos e à inclusão social, e como estas diretrizes se aplicam às Instituições de Ensino Superior. O capítulo dois conclui com uma análise das perspetivas e desafios enfrentados pelos estudantes internacionais dos PALOP e o processo de inclusão destes alunos nas Instituições de Ensino Superior.

O terceiro capítulo deste Trabalho de Projeto introduz a metodologia que está a ser utilizada, que é o tipo misto, qualitativa e quantitativa, de natureza exploratório, que desempenha um papel importante na aquisição de informações sobre o tópico submetido e oferece compreensão sobre os determinantes do tópico submetido, nomeadamente o estudo de caso.

Relativamente à recolha de dados, esta foi realizada através de entrevista a uma Técnica de Ação Social, Coordenadora dos SAS, nomeada como representante dos SAS e de questionários dirigidos aos estudantes internacionais dos PALOP, com questões semidirectas, fundamentais para a compilação de dados para a posterior análise de conteúdo. A análise documental envolveu a leitura de documentos oficiais, leis, decretos e

regulamentos, enquanto a análise de conteúdo foi realizada através da codificação dos dados obtidos.

O quarto capítulo dedica-se ao tratamento dos dados compilados, à apresentação e à análise desses dados.

Por fim, no último capítulo deste projeto, os resultados obtidos são discutidos em conjunto com sugestões de possíveis ações para a melhoria das condições de vida dos estudantes internacionais dos PALOP. Como parte do trabalho de projeto, são propostas soluções que não apenas corrigem e revisam alguns procedimentos já existentes, mas também os adequam à realidade e às necessidades específicas dos estudantes que necessitam de ajuda.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 Responsabilidade Social

Os debates sobre responsabilidade social (RS) surgiram na década de 1950, com o crescente aumento de movimentos sociais que tinham como pauta preocupações com a exploração dos recursos naturais e a desigualdade social. Na altura, o conceito de responsabilidade social começou a ser aplicado a empresas e organizações como uma forma de garantir o cumprimento de seus deveres de forma ética e responsável. Desde então, o conceito ampliou-se e nos dias de hoje é amplamente aceite como uma parte importante da gestão de qualquer empresa (Santos, 2003).

Rodrigues e Costa (2013) lembram que as discussões acerca da responsabilidade social estão associadas ao conceito que se refere à obrigação moral de uma organização em contribuir para o desenvolvimento social e económico da comunidade na qual está inserida. Elas envolvem ações que visam a melhoria da qualidade de vida da população, como ações de responsabilidade ambiental, ações de responsabilidade social, ações de responsabilidades éticas e ações de responsabilidade governamental.

Reis e Bandos (2012) apontam que a responsabilidade social significa o grau de obrigações que uma organização assume por meio de ações que protejam e melhorem o bem-estar da sociedade à medida que procura atingir seus próprios interesses. Para Dubrin (1998), a responsabilidade social é a obrigação moral de uma organização de atender às necessidades e expectativas dos seus públicos-alvo, incluindo clientes, funcionários, acionistas, fornecedores, governos e a comunidade em geral. O autor destaca que as organizações devem ter um compromisso com a responsabilidade social, uma vez que esta preconiza as obrigações das empresas para a sociedade, pois as ajuda a melhorar a qualidade de vida das comunidades locais. Além disso, argumenta o autor, que a responsabilidade social é uma forma de gerenciamento de risco, pois ajuda a evitar problemas legais, éticos e ambientais. Argumento similar pode ser verificado no Livro Verde da Comissão Europeia (2001) que cita que a responsabilidade social é um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo.

Para Ashley (2003, p. 6 cit. por Nascimento *et al.*, 2015), esta pode ser definida

como:

O compromisso que uma organização deve ter com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente de modo amplo, ou a alguma comunidade de modo específico, agindo proactivamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela

Em suma, a Responsabilidade Social tem um conceito amplo, com muitos significados e sinônimos: cidadania corporativa, desenvolvimento sustentável, crescimento sustentável, sustentabilidade, capitalismo sustentável, filantropia empresarial, marketing social, ativismo social empresarial, etc. Todas estas definições referem-se ao conjunto de ações estabelecidas por empresas em relação à sociedade onde se inserem (Garcia, 2004, cit. por Bezerra, 2016). Entretanto, a abordagem da sua ação vai variar consoante as especificidades setoriais e os valores organizacionais defendidos por cada empresa (Bezerra, 2016).

No âmbito Educacional, a Responsabilidade Social e a Educação são áreas que estão intimamente relacionadas, uma vez que a educação é a base para o desenvolvimento de uma sociedade responsável, pois é através dela que as pessoas desenvolvem o conhecimento, habilidades e valores necessários para serem cidadãos responsáveis. A educação é, portanto, um dos principais meios para promover a responsabilidade social, tendo em vista que ensina as pessoas a pensar criticamente sobre questões sociais, ambientais e económicas, ajudando-as a desenvolver competências para lidar com essas questões. Por sua vez, a responsabilidade social é a capacidade de uma organização ou indivíduo de assumir responsabilidades com a sociedade, o meio ambiente e a economia.

1.2 Responsabilidade social nas Instituições de Ensino Superior

As reflexões sobre a Responsabilidade Social da Universidade (RSU) apontam para duas perspetivas: uma filosófica e outra de processo. A perspetiva filosófica da RSU enfatiza a importância da universidade como um agente de mudança social, responsável por promover o desenvolvimento económico e social, bem como a inclusão social (Santos, 2017). Esta visão se baseia na ideia de que a universidade deve contribuir para o bem-estar da comunidade, através de suas atividades académicas, de pesquisa e de extensão. Por sua vez, a perspetiva de processo da RSU enfatiza a necessidade de desenvolver e implementar processos eficazes para garantir que a universidade cumpra seus compromissos sociais. Esta perspetiva se baseia na ideia de que a universidade deve estabelecer mecanismos para monitorar e avaliar seus esforços para atender às necessidades da comunidade, bem como para garantir que seus recursos sejam usados de forma eficaz e eficiente. Em suma, a Responsabilidade Social da Universidade é um

processo que envolve a tomada de decisões conscientes responsáveis, que visam promover o desenvolvimento econômico e social, bem como a inclusão social. Esta abordagem envolve a identificação de necessidades da comunidade, a implementação de mecanismos para monitorar e avaliar os resultados, e a utilização de recursos de forma eficaz e eficiente (Nascimento et al., 2015). Corroboram essas reflexões as primícias que envolvem a Responsabilidade Social na Educação Superior (RSES) definidas pela Organização das Nações Unidas¹ que a percebe como um compromisso de contribuir para a qualidade de vida das comunidades locais, regionais e globais por meio de seu trabalho acadêmico, de pesquisas, serviços e extensão. Essa responsabilidade inclui a promoção de direitos humanos, justiça social, equidade, desenvolvimento sustentável e responsabilidade social. A mediação social desenvolvida por essas instituições atua na gestão da diferença e restabelece os laços sociais, visto que trabalha como gerenciador das crises que permeiam nosso cotidiano (Oliveira & Galego, 2005 cit. por Nascimento, 2015).

As conferências mundiais de educação superior promovidas pela ONU de 1998 a 2009 foram fundamentais para o desenvolvimento e a implementação deste conceito. Durante essas conferências, os participantes discutiram a importância da responsabilidade social da educação superior para o desenvolvimento de países em desenvolvimento. Eles também discutiram como a educação superior pode contribuir para a redução da pobreza, a promoção da igualdade de gênero e a preservação do meio ambiente (Calderón & Vargas, 2011).

Para além disso, as conferências também abordaram a necessidade de melhorar a qualidade da educação superior, bem como aumentar o seu acesso a todos e promover a colaboração entre as instituições de ensino superior. Elas ajudaram a definir o papel da educação superior na promoção do desenvolvimento social, econômico e ambiental de sua comunidade, região e país.

O documento reconhece que as universidades têm um papel importante desempenhar a desempenhar na promoção da responsabilidade social, como promotor de melhorias da qualidade de vida dos estudantes e deve seguir critérios que envolvam qualidade, notavelmente o propósito de cultivar o pensamento crítico e independente nos estudantes e a capacidade de aprender por toda a vida. devem estimular a inovação e a diversidade. Garantir a qualidade do ensino superior requer o reconhecimento da

¹ O Livro Verde da RS nas IES (ORSIES, 2018) defende uma abordagem conjunta da Responsabilidade Social e da Sustentabilidade. Para o exercício de uma Responsabilidade Social Sustentável, as IES são chamadas a alinhar a sua ação e a produzir resultados positivos que contribuam para a concretização das metas dos ODS. Embora nem todos os ODS possam estar presentes na esfera de intervenção de uma IES (há uma ligação estreita entre as áreas de formação/investigação e as áreas de intervenção nos ODS), uma orientação pela Agenda 2030 representa o compromisso da IES com o desenvolvimento de pessoas e do planeta e um crescimento económico em nome do bem comum. (Fonte: Indicadores de Responsabilidade Social das Instituições de Ensino Superior, 2020).

importância de se atrair e reter uma equipe de ensino e pesquisa comprometida, talentosa e qualificada. (UNESCO, 2009b, p.3,4)

As Responsabilidades Sociais das IES apontam para a adoção de práticas que promovam para além da inclusão social, a diversidade cultural e a igualdade de oportunidades. Estas práticas incluem o acesso a programas de bolsas de estudo, o acesso a cursos de qualificação profissional, a promoção de atividades culturais e esportivas, e a criação de programas de intercâmbio internacional. Estas práticas incluem também a promoção de debates sobre questões sociais, a criação de programas de voluntariado, a adoção de medidas de responsabilidade fiscal e a realização de projetos de pesquisa que visem ao desenvolvimento de novas tecnologias.

Entretanto, Nascimento et al. (2015) nos alerta que:

Para compreender a conceção da dimensão RSU na perspetiva de processo é preciso mais do que uma simples leitura, é necessário observar o processo sob a ótica do(s) beneficiado (s) pelo resultado do processo: comunidade académica e sociedade. Deve-se observar os diversos programas institucionais e o alinhamento estratégico da universidade em relação à inclusão social, o desenvolvimento económico, social, cultural e a perspetiva da defesa do meio ambiente. Dessa forma, a gestão universitária precisa estar atenta à execução de todos os programas que impactam o ambiente interno e externo.

Diante do exposto, ficou claro que as universidades do século XXI têm o compromisso social e educacional de contribuir para o desenvolvimento da sociedade nas suas diversas dimensões, independentemente do seu contexto geográfico.

Para além disso, Reis e Bandos (2012) nos alerta que a própria sociedade exige uma postura ética e social das IES, exigência essa legitimada pela Declaração de Direitos humanos, em 1948, instrumento jurídico que consolidou o despertar da consciência de todos os povos em relação aos seres humanos e a criação de um saudável clima de florescimento da liberdade, da justiça e da paz. (Machado e Silva, 2009).

1.3 Direitos Humanos e políticas de inclusão social no ensino superior

A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Esta declaração é considerada a base de todos os direitos humanos e é reconhecida como um dos principais documentos de direitos humanos do mundo. Ela estabelece os direitos fundamentais de todos os seres humanos,

independentemente de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou outra condição. A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi ratificada por mais de 190 países.

No contexto da Educação, a Declaração de Direitos Humanos defende em seu art.º 26, o direito de que todas as pessoas tenham acesso a educação, como explicitado no trecho:

Toda pessoa tem direito à educação. A educação deverá ser gratuita, pelo menos em suas fases elementares e fundamentais. A educação elementar será obrigatória. A educação técnica e profissional deverá ser acessível a todos, bem como aos cursos superiores. A educação será orientada para o pleno desenvolvimento da personalidade humana e para o fortalecimento do respeito aos direitos humanos e às liberdades fundamentais. Ela promoverá o entendimento, a tolerância e a amizade entre todas as nações e todos os grupos étnicos ou religiosos, e dará especial ênfase à compreensão, ao respeito e à amizade entre os povos. (DDH, At.26, 1948).

Dessa forma, neste contexto, defende-se que os indivíduos sejam tratados de forma justa e equitativa, nomeadamente baseada nos princípios dos Direitos Humanos. Estes direitos garantem a inclusão de todos os indivíduos, independentemente de sua origem, etnia, género, orientação sexual, religião ou qualquer outra característica em todas as camadas sociais. A formação dos estudantes deve ser, portanto, centrada na promoção da igualdade, da não discriminação e da justiça social. (Palmeirão e Alves, 2019).

No cenário do Ensino Superior, os Direitos Humanos norteiam para a promoção da igualdade de oportunidades de modo que permita que a liberdade de se expressar livremente - sem censura ou restrições, seja respeitada, assim como o direito de participar de atividades académicas, como palestras e seminários, a fim de que todos os estudantes possam ter acesso a todos os mesmos recursos e serviços. No que diz respeito aos professores, estes devem ter um salário justo com condições de trabalhos seguras e equitativa, com acesso a todos os benefícios, como assistência médica e odontológica. (DDH, artigo. 26, 1948). Diz o artigo 26, na íntegra que:

A educação será orientada no sentido do pleno desenvolvimento da personalidade humana e do fortalecimento do respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades fundamentais. A educação promoverá a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e grupos raciais ou religiosos, e coadjuvará as atividades das Nações Unidas em prol da manutenção da paz.

Sousa (2021, p.2) aponta que os Direitos Humanos são construídos dentro de:

Uma lógica de perspectiva sobre a qual o sujeito humano posiciona sobre a dignidade humana, sobretudo sobre a ordem jurídica, política e justa, constituindo, portanto, como um conceito análogo, a partir do qual é possível dialogar com outras

culturas, em busca de padrões comuns além das diferenças. (Diehl, 2015, p.134 cit. por Santos, 2021, p.2)

Sob esse viés, espera-se que as IES, *fonte de desenvolvimento social e económico incontestável*, como nos lembram Marques e Antunes (2019, p.19), trabalhem com os direitos humanos como eixo norteador de todas as suas ações. Essas ações devem ser desenvolvidas para que os indivíduos tenham seus os direitos efetivamente garantidos, por meio de políticas que devem ser observadas a fim de que todos os discentes possam desenvolver as suas habilidades e competências de forma igualitária e contínua. Entretanto, essa construção só é possível, segundo Silva *et al.* (2016, p.74), “em uma sociedade organizada democraticamente, com participação de todas as camadas sociais, e na produção de um desenvolvimento científico, económico e cultural que contribua para garantir a dignidade das pessoas, enquanto sujeitos de direitos e responsabilidade”.

1.4 Os estudantes internacionais PALOP

1.4.1 Portugal e as relações educacionais com os PALOP

Portugal e os países de língua oficial portuguesa mantêm, historicamente, relações diplomáticas com todos os países que fazem parte da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa CPLP. A CPLP é uma organização internacional formada por oito países que têm o português como língua oficial: Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste. A CPLP foi criada em 1996 com o objetivo de promover a cooperação econômica, social, cultural e política entre os seus membros. (Portal da CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa).

Dentre os países integrantes da CPLP, temos os países alocados como PALOP que compreendem Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste. A PALOP foi criada em 1975 com o objetivo de promover a cooperação entre Portugal e os países membros, de modo a contribuir para o desenvolvimento económico, social e cultural destas nações. Neste âmbito, a PALOP tem sido extremamente importante para os desenvolvimentos dos países participantes, com contributos importantes para o aumento de melhoria de vida das populações destes países. (Portal da CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa).

Jardim (2013) explica que na década de setenta, as relações estabelecidas entre os países foram fortalecidas com a realização dos acordos, que abrangeram áreas de domínio científico e cultural. Ainda que a cooperação portuguesa na área da educação com os PALOP insere-se numa perspetiva da lusofonia cimentada em “laços afetivos e efetivos” de

cooperação que regulam essa relação de solidariedade entre os países e que vai além da “lusofonia” (Jardim 2013 cit. por Ferronha 1996, p. 124).

Para exemplificar os acordos de cooperação no âmbito educacional, temos o caso de Angola, cujo documento, assinado pela primeira vez em 26 de junho de 1978² tinha o objectivo de consolidar as relações de amizade entre os povos e deixava claro, em seu texto, que a promoção e a cooperação nas áreas cultural, científica, técnica e económica, constituíram o “reforço do intercâmbio cultural e científico entre os dois povos, bem como a valorização da língua portuguesa no âmbito das relações internacionais” (lei n.º 6/79, de 9 de fevereiro cit. por Jardim, 2013. p. 35). Esse acordo previa a facilitação do intercâmbio de estudantes dos dois países com o objectivo de fomentar o desenvolvimento da ciência, da cultura e da tecnologia.

No segundo acordo instituído pelo decreto-lei 29/91, o texto previa o aprofundamento de laços previsto no acordo de 79, versava sobre a concessão de bolsas de estudos e no referente a parte portuguesa,

permitirá o acesso aos seus estabelecimentos de ensino superior, dos alunos provenientes de Angola, em condições “não menos favoráveis do que aquelas usufruídas pelos cidadãos portugueses em iguais circunstâncias” (art.º 5.º); prevendo-se também a atribuição de bolsas de estudo a conceder nos termos do acordo para a frequência dos estabelecimentos de ensino universitário e não universitário, ensino técnico-profissional, cursos de pós graduação, estágios, Atividade de investigação, entre outras atividades (art.º 6.º).

Acordos como este, celebrado entre Portugal e Angola, foram efetuados também com os demais países participantes dos PALOP, em diferentes épocas, mas com basicamente as mesmas diretrizes: estabeleceu um regime de reciprocidade de direitos e deveres entre os países PALOP e Portugal, de modo a promover a cooperação entre os dois países. Incluir a livre circulação de pessoas e bens, proteger os direitos humanos, promover o desenvolvimento económico e social, o meio ambiente, a cooperação na área da educação, saúde, cultura e desporto, entre outros.

Em síntese, as cooperações estabelecidas entre Portugal e os PALOP permite encurtar as distâncias humanas, potencia-se a integração desses alunos na comunidade educativa e na comunidade envolvente, permitindo-lhes “*experienciar um sentimento de pertença e o enriquecimento*” da sua estadia nas universidades portuguesas (Campos et al., 2017. p.3).

² Ratificado em Portugal pela lei n.º 6/79, de 9 de fevereiro.

1.4.2 Os estudantes PALOP: desafios e perspetivas

Embora os estudantes PALOP não sejam os únicos a enfrentarem os desafios comumente a vida académica, estes são continuamente o grupo que mais enfrenta obstáculos, que perpassam desde a questão linguística até as questões que envolvem as problemáticas relativamente a questões étnicas. Sobre essa temática, tão complexa e multifacetada, Seabra e *al.* (2016, p.24) destaca que “a questão étnica se constitui como uma dimensão omnipresente remetendo para os fatores culturais – a descontinuidade entre princípios de socialização da família e da escola” ou para padrões de comportamentos que têm consequências nos processos educativos”.

Esta mesma quebra de princípios, se transportadas para o ambiente académico, configura um risco, visto que pode afetar a forma como esses alunos são tratados e percebidos no contexto educativo, bem como a forma dos mesmos se relacionarem com os professores, colegas e profissionais da educação, como anuncia Peres (2000 cit. por Miranda, 2019, p.9):

um dos maiores riscos das sociedades contemporâneas, é o risco da etnicidade, vista como um processo de construção de diferenças em função da origem e da pertença nacional, geográfica, linguística, religiosa e a conversão destas diferenças em desigualdades sociais e económicas, em discriminações, em processos de minorização e de exclusão.

Para além da questão levantada, os desafios enfrentados pelos estudantes internacionais passam por outros problemas que pode incorrer no abandono da universidade, visto que estão mais vulneráveis e sujeito a um baixo desempenho, a marginalização em sala de aula o (Caldeira et al., 2004 cit. por Miranda, 2019), caso não sejam protegidos por uma rede de apoio. Há casos onde falta, a muitos estudantes PALOP carenciados, recursos financeiros e oportunidade de empregos - necessária muitas vezes para o cumprimento das obrigações financeiras académicas. Há ainda a falta de infraestruturas adequadas, alojamentos insuficientes para todos, bem como a dificuldade de acesso a materiais educativos.

Diante dos enormes desafios e da diversidade de perfis e problemas enfrentados pelos estudantes, as IES têm vindo a assumir a responsabilidade de implementar estratégias, planos, intervenções e ações que visem ao bem-estar dos estudantes PALOP a níveis psicológico, académico e social (Rocha, 2012). Dessa forma, é possível aprofundar o conhecimento sobre a realidade dos estudantes, para uma melhor definição e avaliação das políticas de integração (Seabra et al., 2016).

Entretanto, face aos desafios, várias oportunidades apontam perspetivas positivas geradas ao abrigo dos protocolos firmados entre Portugal e os PALOP, como as bolsas de

estudos, os programas de mobilidade académica e a integração dos estudantes em programas de intercâmbio, viabilizadas aos estudantes pelos Serviços de Ação Social das IES. Estas possibilidades abrem caminhos importantes na formação desses atores, uma vez que os auxiliam a desenvolver as suas competências por meio de programas de inclusão destinados a eles, e concretiza as perspectivas dos estudantes relativamente ao seu futuro académico e profissional, após findados os estudos e obter seu diploma conquistado em uma universidade europeia.

As expectativas em relação ao futuro profissional dos estudantes internacionais que decidem realizar um curso superior em Portugal são percebidas como benéficas em termos curriculares, com a crença de que um diploma de uma universidade portuguesa trará melhorias em suas condições sociais e académicas. Para transformar essas expectativas em realidade, a rede de sociabilidade e suporte promovida pelas IES é fundamental (Alves, 2015).

1.4.3 Alojamento universitário

Os alojamentos universitários são acomodações projetadas para fornecer aos estudantes um lugar seguro e acolhedor para viver e estudar, além de oferecer aos estudantes a oportunidade de se conectar com outros estudantes e experienciar vivências multiculturais. Ferraz (2020, p. 31) corrobora essa ideia quando evidencia que os alojamentos podem ser locais vistos como “palco de Ação e Mudança” para quem os utiliza. Isto ocorre porque os alojamentos operam simultaneamente como “estímulo e limite, na medida em que influencia e modifica a própria dinâmica do comportamento do indivíduo”. Assim, a partir do momento em que o ser humano se orienta e se identifica com os ambientes que o rodeiam, ele passa a verdadeiramente a “habitar”.

Nos espaços que constituem esses ambientes, continua Ferraz (2020, p. 32), o indivíduo apropria-se do território, conferindo-lhe um significado particular. Esta “territorialização” do espaço está fortemente alicerçada na capacidade de realizar atividades sociais, determinadas pelas influências culturais dos indivíduos. O espaço, nestes contextos, é simultaneamente “filosófico, psicológico e social”, podendo ser definido como um ponto de referência mais ou menos bem delimitado, onde se pode situar qualquer coisa ou onde se pode produzir um acontecimento e desenvolver uma atividade.

Assim, as residências universitárias não são apenas locais de alojamento, mas também espaços onde se desenrola um processo contínuo de identificação e transformação. Ferraz (2020, p. 32) reflete que elas funcionam como microcosmos das sociedades maiores, refletindo e amplificando as dinâmicas sociais, culturais e

psicológicas dos seus habitantes. Cada residente, ao apropriar-se do seu espaço, contribui para a criação de um ambiente único e dinâmico, onde se intercalam o “individual e o coletivo, o privado e o público”.

Sendo assim, os serviços de Ação Social das universidades desempenham um papel fundamental na integração dos estudantes estrangeiros alojados nas residências universitárias. Para além dos serviços oferecidos aos estudantes internacionais em termos de acomodações, os recursos necessários para se sentirem acolhidos e integrados na comunidade académica revela-se fundamentais para que eles se sintam pertencidos ao novo ambiente e ao país de ingresso. Cabe também ao Serviço de Ação Social, portanto, implementar estratégias de melhorias a fim de garantir a permanência desses estudantes nos alojamentos, como a manutenção regular das instalações, a oferta de apoio psicossocial, a facilitação de programas de integração e a adaptação dos serviços às necessidades específicas dos estudantes.

1.4.4 Multiculturalidade

Vivemos numa sociedade heterogénea e plural, em que existem e coexistem pessoas de várias origens geográficas, com valores e referenciais culturais diversos. (Miranda, 2019). Apesar dessa pluralidade ser evidentemente observadas nas várias camadas da sociedade, continua o autor, ainda insistem em considerá-la monocultural, por grupos que ainda considera uma determinada cultura como genuína, desprezando toda a riqueza e beleza que constitui outras culturas ignorando as possibilidades que multiculturalidade agrega para a sociedade (Miranda, 2020, p.6).

No espaço académico, a multiculturalidade deve ser promovida por meio da integração de todos os estudantes, de forma igualitária, não exclusiva, a fim de garantir o sucesso educativo. Sendo assim, podemos entender que o sucesso educativo dos estudantes internacionais, para ser efetivo, está intimamente relacionado com a garantia do Estado, nomeadamente na promoção das oportunidades de acesso à educação igualitária, mediante a superação de desigualdades económicas, culturais e sociais (Medeiros & Miranda, 2017 cit. por Martins, 2020, p. 19).

Alves (2015, p. 49) corrobora essa ideia quando diz que a integração dos estudantes internacionais no país de chegada e nas IES é bastante importante, senão determinante para a restante socialização e para o sucesso académico do mesmo. Esta integração é a essencial para amenizar os efeitos produzidos pelo choque cultural, face a realidade de seu país, a adaptação, o arrefecimento das expectativas e pertencimento no novo país, depressão, ansiedade e discriminação.

Miranda (2020, p. 6) também reflete sobre essa questão:

A qualidade de vida social e o bem-estar individual, social e coletivo dos estudantes é inconciliável com acuações como a discriminação, a intolerância, o racismo, a xenofobia, a desigualdade de tratamentos e oportunidades que, por vezes, conduzem a atos de violência causadoras de intranquilidade ou até mesmo de medo nos membros das sociedades, seja da maioria ou da minoria. Esta heterogeneidade traduz-se na evidente multiplicidade cultural e o inevitável confronto das diferenças.

Está claro, portanto, que o respeito pela multiculturalidade contribui significativamente para o sucesso educativo dos estudantes, ao promover um ambiente académico inclusivo e acessível para todos. Isto implica garantir que todos os estudantes, independentemente da sua cultura, etnia, língua ou religião, tenham igualdade de oportunidades e acessibilidade. Portanto, cabe às ES se sensibilizarem às necessidades específicas de cada aluno a fim de que eles possam se adaptar ao ambiente multicultural, para que sejam capazes de criar um ambiente de aceitação mútua.

1.4.5 Sucesso Educativo

O sucesso educativo é um conceito abrangente que envolve muitos fatores, desde o desempenho académico até a preparação para a vida adulta. É um conceito que observa o desenvolvimento de competências sociais, emocionais e de liderança dos estudantes. Entretanto, para alcançar o sucesso académico é importante que as ações promovidas pelas IES sejam integradoras e abrangentes, de modo a garantir a qualidade do ensino, a manutenção dos alunos nos ambientes académicos e incentivos para que os estudantes desenvolvam as suas competências. No caso dos estudantes internacionais, é importante, sobretudo, que estes tenham sua autoestima, autoconfiança e a sua diversidade cultural respeitadas e integradas ao ambiente académico.

Araújo, (2017, p. 133), entende que o sucesso no ES pode ser definido como o resultado de um processo de aprendizagem e desenvolvimento, que envolve a aquisição de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, e que se traduz na obtenção de resultados académicos positivos. Estes resultados académicos podem ser medidos através de indicadores como a taxa de conclusão de curso, o desempenho académico, ou a obtenção de qualificações. Além destes indicadores, indica que o sucesso no ES também pode ser medido através de indicadores mais processuais, tais como o envolvimento dos estudantes e a satisfação com o curso. Assim, pode ser medido por meio do rendimento escolar, de forma objetiva, por meio dos resultados obtidos nas disciplinas curriculares, bem como

as atividades extracurriculares apresentadas pela universidade.

Em outras situações:

Outros indicadores podem estar relacionados com a transição para a formação pós-graduada, incluindo-se aqui o sucesso na admissão neste tipo de formação, a taxa de conclusão destes cursos, ou ainda avaliações específicas para a admissão a órgãos profissionais (e.g., Ordem dos Médicos). Outras medidas ainda incluem o sucesso na transição para o mercado de trabalho, tais como as taxas de empregabilidade de determinado curso ou instituição, o tipo de emprego captado pelos estudantes, ou mesmo o nível salarial conseguido após a conclusão da formação graduada (Figueiredo, Biscaia, Rocha, & Teixeira, 2017; Figueiredo, Teixeira, & Rubery, 2013 cit. por Araújo, 2017).

Araújo (2017) evidencia que o sucesso escolar se relaciona em grande parte em como o estudante vivencia sua experiência no ES, visto que é importante que o aluno esteja confortável em suas camadas: físicas, intelectuais e emocionais. Aponta ainda o autor que os estudantes mostram satisfação com a experiência ou têm uma percepção positiva do ambiente de aprendizagem quando estão satisfeitos com o conteúdo do curso, com o suporte oferecido pela ES, com a facilidade de acesso e a flexibilidade dos programas oferecidos.

Isto posto, a reflexão acerca do sucesso escolar está mais orientada para uma abordagem ampla, que integra tanto os resultados quanto os processos, visando a aprendizagem e a experiência total do aluno. É necessário compreender que a mensuração do sucesso na IES não deve estar centrada apenas em resultados quantitativos, mas sim em uma perspectiva que leva em conta a transformação do aluno como um todo. Isso significa, como bem reflete Gonçalves et. al. (2017, p.9), que os estudantes precisam se integrar com sucesso no país de acolhimento, participando plena e ativamente no contexto social da cidade para a qual migram em todas as suas camadas, “o que implica a partilha de direitos e o respeito mútuo de normas e valores”.

No entanto, isto não implica desvalorizar o desempenho acadêmico objetivo na trajetória escolar. Pelo contrário, trata-se de o considerar como um componente que pode enriquecer a vida do aluno, ajudando-o a interagir com o mundo global e a desenvolver competências úteis em diversas áreas da sua vida. Para além disso, o sucesso do aluno também servirá como um contributo de avaliação do desempenho da qualidade de ensino e das políticas sociais da instituição de ensino onde o indivíduo está inserido.

2. METODOLOGIA DO TRABALHO DE PROJETO

2.1 Pertinência do Trabalho de Projeto

No mundo globalizado em que vivemos, a mobilidade internacional de estudantes tem crescido visivelmente. Cada vez mais estudantes partem de suas casas e se matriculam em universidades e instituições de ensino superior (IES) no exterior e, por norma, experimentam uma variedade de mudanças sociais, culturais e acadêmicas. No entanto, tais mudanças podem ter impactos significativos - positivos ou nem por isso

- para os estudantes internacionais e para as IES, uma vez que as suas relações são interdependentes. Por esta razão, é importante compreender melhor as relações entre os estudantes internacionais e as IES que frequentam, bem como a forma como os Serviços de Ação Social lidam com o cotidiano desses estudantes nos alojamentos e com as questões multiculturais que estes trazem consigo. Este ponto é especialmente relevante para os estudantes dos PALOP, cuja riqueza cultural e histórica agrega um valor significativo ao ambiente acadêmico.

Dessa forma, o projeto desenvolvido no âmbito deste trabalho de projeto é extremamente pertinente para compreender o papel dos SAS das Instituições de Ensino Superior no acolhimento dos estudantes internacionais, especialmente os dos PALOP. A análise das principais áreas de apoio oferecidas pelas IES, suas características e eficácia, bem como as estratégias utilizadas para garantir o acolhimento, permitirá entender como esses serviços contribuem para a integração dos estudantes no ambiente acadêmico.

Espera-se que este projeto possa fornecer informações valiosas sobre as percepções dos estudantes internacionais dos PALOP em relação às ações sociais desenvolvidas pelas IES e como os Serviços de Ação Social monitorizam os seus serviços para atender a esses estudantes, seguindo as diretrizes estabelecidas pela Responsabilidade Social e pelos Direitos Humanos. Além disso, poderá oferecer ideias úteis sobre como as IES podem melhorar as experiências educativas e sociais dos estudantes internacionais. Ao explorar essas questões, espera-se reunir contributos significativos para o conhecimento sobre a importância dos SAS na mobilidade de estudantes internacionais.

Por fim, é imprescindível realçar que a investigação no campo das Ciências da Educação, especialmente no âmbito da Administração Educacional, desempenha um papel crucial no avanço da educação, e o Ensino Superior não é exceção. Esta investigação proporciona aos educadores e investigadores a oportunidade de explorar novas abordagens no ensino, na aprendizagem e na avaliação, contribuindo assim para uma sociedade mais responsável e inclusiva. Além disso, ao analisar os fatores que afetam o sucesso ou insucesso dos estudantes, é possível desenvolver estratégias inovadoras para

promover a qualidade educativa. Este compromisso com a investigação e o desenvolvimento contínuo é particularmente relevante para os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa, onde a promoção da educação e a responsabilidade social são pilares fundamentais para o progresso e a equidade social.

Este Trabalho de Projeto tem como objetivo compreender melhor as experiências destes estudantes no Instituto Politécnico, bem como identificar quaisquer desafios e oportunidades que estes possam enfrentar. Com base nesta informação, esperamos conseguir melhorar a qualidade do ensino e a experiência geral dos estudantes internacionais. O nosso objetivo máximo é proporcionar uma formação inclusiva, acolhedora e de qualidade a todos os estudantes.

2.2 Tipo do estudo usado na etapa diagnóstica

Na fase diagnóstica do projeto em questão, conduziu-se uma investigação com o intuito de compreender como os indivíduos constroem o conhecimento e o utilizam para influenciar suas crenças e ações (Miranda, 2020).

Yin (2015) realça a importância dos estudos epistemológicos sobre a metodologia científica para o progresso da ciência. Segundo o autor, estes estudos podem aprimorar o processo de descoberta, proporcionando uma base teórica e prática para compreender as inter-relações entre as diversas áreas científicas. Para além disso, permitem aos cientistas abordar questões cruciais, tais como a natureza do conhecimento científico e os métodos de investigação para alcançar resultados confiáveis. Adicionalmente, Yin argumenta que estes estudos fornecem uma visão mais abrangente sobre o campo científico e contribuem para a geração de soluções inovadoras.

Consideramos este projeto como sendo uma investigação de natureza mista, ou seja, qualitativa, quantitativa e exploratória, o que permite ao investigador analisar informações de forma abrangente, fundamentado na ética académica. Esta abordagem investigativa pode ser aplicada em diversos contextos educacionais, mapeando, descrevendo e analisando contextos, relações e perceções. A abordagem qualitativa, predominante neste projeto, visa captar aspetos subjetivos da realidade social (Miranda, 2020), procura compreender o significado das experiências humanas. Por outro lado, a pesquisa exploratória pretende investigar aspetos menos conhecidos, enquanto a pesquisa descritiva busca descrever e analisar características específicas do objeto de estudo.

Este tipo de estudo geralmente contribui para a formulação de políticas públicas, projetos de intervenção e desenvolvimento de novas teorias e conceitos, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos envolvidos. No entanto, a escolha da metodologia deve

ser feita de acordo com os objetivos definidos e a necessidade de captar aspetos subjetivos da realidade social.

2.3 Contexto e caracterização dos participantes

O ambiente escolhido por essa investigação foi um instituto politécnico superior público, localizado em Portugal, que oferece cursos de licenciatura, mestrado e pós-graduação, além de cursos técnicos superiores profissionais, para estudantes nacionais, internacionais do espaço europeu (União Europeia) e das comunidades de países de língua portuguesa. A instituição aposta na internacionalização como promotor do desenvolvimento para o país³.

A instituição conta com um gabinete de responsabilidade social muito centrado nos estudantes, com quem estabelece uma ligação próxima, mas também às associações de estudantes e dos conselhos pedagógicos das diferentes Unidades Orgânicas, com o objetivo de promover o desenvolvimento dos estudantes, estimulando sua participação crítica e inovadora, de modo a formar as pessoas que possam ser parte integrante e ativa de uma sociedade dinâmica⁴.

No que diz respeito aos participantes desta investigação, convidamos para a entrevista a Técnica Superior do Serviço Social, responsável pelo alojamento dos estudantes e que integra também o setor dos apoios diretos aos estudantes do Instituto Politécnico, que desempenha um papel importante na realização desta pesquisa. A entrevista foi realizada de forma presencial e gravada, com a permissão da representante do setor e em conformidade com o guião previamente elaborado e aprovado pela orientadora deste projeto.

Foram convidados também estudantes PALOP, de diferentes países, idades e diferentes cursos, a fim de responder um questionário enviado de forma online para alguns e para outros de forma presencial. A única exigência para a participação foi relativamente pertencerem ao PALOP.

Por fim, este projeto permite-nos identificar as ações de acolhimento direcionadas aos estudantes internacionais, especialmente aqueles provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP). Neste âmbito, é importante observar o papel dos SAS e sua responsabilidade na construção de uma política de acolhimento que atenda todos os estudantes internacionais e melhore suas experiências no contexto académico, cujas vozes podem ser verificadas nos dados coletados mais a frente.

³ Informações retiradas do portal da Instituição

⁴ Idem 4

2.4 Instrumentos de recolha de dados

Neste trabalho de projeto, foram utilizados três instrumentos de recolha de dados: a análise documental, o questionário e a entrevista semiestruturada, os quais serão detalhados a seguir.

2.4.1. A análise documental

A análise documental é uma técnica de pesquisa científica qualitativa que envolve a análise de documentos, como livros, artigos, relatórios, jornais, manuscritos e outras fontes. O objetivo desta técnica é fornecer informações sobre um determinado assunto, evento ou indivíduo, permitindo ao pesquisador identificar padrões, tendências e relações entre os diferentes elementos. Uma vez que a análise documental não requer qualquer participação direta dos sujeitos envolvidos, é considerada uma forma de pesquisa não-participante.

2.4.2. O questionário

O questionário foi selecionado como um dos instrumentos de recolha de dados para este projeto, direcionado ao grupo de estudantes escolhido. Essa escolha justifica-se por ser uma técnica amplamente utilizada para obter dados demográficos e outras informações de um grande número de indivíduos, ideal para a quantidade de estudantes inquiridos. Os questionários permitem a coleta de respostas diretas e precisas sobre diversas questões relacionadas ao público-alvo. O processo de construção dos questionários é complexo, exigindo que o pesquisador considere não apenas os parâmetros quantitativos, mas também os fatores qualitativos, que são relevantes para esta pesquisa em curso.

A aplicação de questionários é uma das ferramentas mais eficazes para a recolha de dados nos estudos sociológicos de grupo, pois permite obter respostas a questões específicas, permitindo ao investigador compreender melhor as necessidades e desejos dos participantes. Esta análise pode ser realizada de forma rápida, eficiente e económica, contribuindo para a obtenção de informações precisas e confiáveis (Oliveira et al, 2016).

É importante ter em consideração que a qualidade dos dados recolhidos através da aplicação de questionários depende, em grande parte, da qualidade das questões apresentadas. Por isso, é importante que o investigador planeie com cuidado os inquéritos, a fim de garantir que as questões sejam relevantes e direcionadas para o projeto em questão. Assim, o questionário deve ser “objetivo, limitado em extensão, e acompanhado de instruções que expliquem a natureza da pesquisa e ressaltem a importância e a necessidade das respostas” (Prodanov & De Freitas 2013, p.23).

No mais, a correta elaboração dos questionários permite ao pesquisador obter informações aprofundadas e objetivas sobre um assunto e permitem ao pesquisador obter informações de uma grande amostra de indivíduos para avaliar o sentimento geral do público e compreender melhor as opiniões e comportamentos de um grupo de atores específicos (Prodanov & De Freitas, 2013).

Relativamente à recolha de dados no âmbito dos estudantes, esta realizou-se através de autopreenchimento de questionários semiestruturados, distribuídos entre 22 estudantes, por meio do envio online de um link⁵ e presencialmente, constituído por 39 questões apresentadas pelo investigador, subdivididas em grupos em conformidades com os objetivos desta pesquisa.

O questionário destinado aos estudantes internacionais tem a seguinte estrutura, conforme demonstrada na Tabela 1.

Tabela 1

Estrutura do questionário - estudantes

loco	Nº de questões	Orientação	Tipologia	Objetivo
1	(P1 A P6)	Respostas pessoais	Fechadas	Conhecer o estudante (origem, curso, idade, etc.)
2	P7 A P32	Marcar as respostas em conformidade ao grau de satisfação que varia de: Nada satisfeito a Totalmente satisfeito.	Semiabertas	Avaliar o grau de satisfação do estudante relativamente aos serviços prestados pela Gabinete de Ação Social
3	P33 A P39	Marcar SIM ou NÃO	Semiabertas	Avaliar o grau de satisfação relativamente ao instituto

Nota: Tabela organizada pelas autoras (2023)

⁵ Questionário realizado no Google Forms. Link: <https://forms.gle/PterrFCEhi6eRhPK8>

Em linhas gerais, o questionário destinado aos estudantes internacionais tem como objetivo compilar os seus dados pessoais, avaliar o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados pelos SAS e por último, perceber o seu grau de satisfação relativamente ao Instituto Politécnico.

O primeiro bloco contém 6 questões fechadas que pretendem obter informação pessoal do estudante, tais como origem, curso e idade. O segundo bloco apresenta 32 questões, onde o estudante deverá marcar a resposta que melhor represente o seu nível de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo Gabinete de Ação Social, variando desde "Nada satisfeito" até "totalmente satisfeito" numerados de 1 a 5. O terceiro bloco contém 7 questões semiabertas que procuram avaliar o grau de satisfação do estudante relativamente ao instituto politécnico, onde o estudante deverá marcar SIM ou NÃO.

Este questionário, previamente pensado para o contexto educativo, destinado aos alunos internacionais, obedeceu a um conjunto de instrumentos, a fim de garantir a sua clareza e neutralidade (Hill & Hill, 2008 cit. por Santos e Henriques, 2021). Foram adotadas palavras e sintaxe simples, sem informações persuasivas, que pudessem influenciar na resposta do arguido e sem "adjetivos qualitativos, que não solicite respostas estereotipadas ou "socialmente desejáveis" (Moreira, 2007, p.76) ou respostas que impliquem a concordância (ou discordância) com um dado pressuposto" (Santos e Henrique, 2021, p. 20).

2.4.3. A entrevista semi-diretiva

Para a captação das respostas, nomeadamente a Coordenadora do Alojamento dos SAS, optou-se pela entrevista gravada em áudio, previamente autorizada, que se configura como um importante instrumento de coleta de dados em investigação direcionadas a Educação. Trata-se de uma técnica que permite a obtenção de informações registadas sobre as experiências, nuances discursivas, opiniões e experiências dos sujeitos pesquisados. Segundo Bogdan e Biklen (1994), a entrevista é uma técnica que permite ao pesquisador coletar informações de forma flexível e adaptada ao contexto da pesquisa.

As entrevistas podem ser classificadas em diversas categorias, dependendo da forma como são conduzidas e da motivação do projeto. Uma das classificações mais comuns é a distinção entre entrevistas estruturadas e não estruturadas. Na entrevista estruturada o pesquisador segue um roteiro previamente definido, com questões específicas a serem abordadas. Já na entrevista semiestruturada o pesquisador segue um roteiro geral, mas permite que o entrevistado desenvolva suas respostas de forma mais livre e aberta (Bogdan e Biklen, 1994).

No caso deste projeto, optou-se por utilizar perguntas semiestruturadas, com características de ambas as classificações.

A entrevista com a representante do GAS, as perguntas foram direcionadas seguindo a seguinte estrutura apresentada na tabela 2 abaixo:

Tabela 2

Estrutura entrevista

ENTREVISTA COM A TÉCNICA SUPERIOR DO SERVIÇO SOCIAL E COORDENADORA DO SETOR DE ALOJAMENTO
Legitimação da entrevista: Agradecimento, autorização para a gravação e apresentação dos objetivos
Fatores tangíveis: História do serviço de AS nas instituições, papel da AS, função, Legislação e prática, desafios.
Empatia e diversidade: Acolhimento, programas

Tabela elaborada pelas autoras

As entrevistas constituem um bom instrumento de recolha de informação e é necessário que cada questão contribua para alcançar os objetivos do projeto de pesquisa. As questões constantes no guião (em Anexo nº I) foram concebidas com o objetivo de permitir à entrevistada a exposição livre das suas ideias. Neste tocante, a condução da entrevista a representante da GAS obedeceu basicamente o guião previamente definido, com algumas variações, o que se faz evidente, visto que foi realizada de forma semi-diretiva. Neste aspeto, a entrevista tem como base um roteiro flexível, com comunicação livre e fluente, onde o entrevistador tem liberdade de adaptar a conversa conforme necessário, o que pode ser observado no desenvolvimento da entrevista em questão, ainda que composta por perguntas pré-elaboradas.

No que diz respeito a duração, a entrevista semi-diretiva não possui um tempo pré-determinado. Isso permite que o entrevistador ouça atentamente o entrevistado e reformule perguntas, se necessário. A ausência de pressão de tempo contribui para uma conversa mais genuína. A entrevista realizada para esta pesquisa teve a duração em torno de 20 minutos.

2.5 Processo de recolha e tratamento de dados

2.5.1. Análise Documental

O processo de recolha e tratamento de dados, especificamente, a análise de conteúdo foi a técnica utilizada para sistematizar e interpretar a informação contida nesses documentos, obedecendo previamente as regras de pertinência⁶ e homogeneidade⁷ citado por Bardim (1998). As duas regras estão estreitamente relacionadas aos objetivos deste Trabalho de Projeto, pois consideramos que os documentos foram apropriados ao objetivo e à questão central do estudo. Este método permitiu o exame detalhado das narrativas, temas e padrões presentes nos textos, possibilitando a extração de significados a partir dos dados qualitativos. A análise de conteúdo englobou várias etapas, incluindo a codificação dos dados, a categorização dos temas e a interpretação dos resultados, o que facilitou a compreensão profunda do material analisado.

2.5.2. Questionários aos estudantes

O tratamento dos dados recolhidos incluiu várias etapas. Inicialmente, os dados das perguntas fechadas foram codificados e inseridos num software de análise estatística, onde foram calculadas frequências, médias e outras medidas descritivas. Em paralelo, as respostas semiabertas foram sujeitas a uma análise de conteúdo, onde se identificaram temas e padrões emergentes nas respostas verificadas.

Esta metodologia mista permitiu uma triangulação dos dados, combinando análises quantitativas e qualitativas para oferecer uma visão compreensiva e detalhada das experiências e opiniões dos estudantes. A robustez do processo de recolha e tratamento de dados garantiu que os resultados fossem fiáveis e válidos, contribuindo de forma significativa para os objetivos do projeto.

⁶ “Os documentos retidos devem ser adequados, enquanto fonte de informação, de modo a corresponderem ao objetivo que suscita a análise” (Bardin, 1977, p. 98).

⁷ “os documentos retidos devem ser homogêneos, quer dizer, devem obedecer a critérios precisos de escolha e não representar demasiada singularidade fora destes critérios de escolha” (Bardin, 1977, p. 98).

2.5.3. A entrevista com a representante dos SAS

A análise de conteúdo foi utilizada como técnica de tratamento dos dados recolhidos através da entrevista semi-diretiva, uma abordagem amplamente empregue em pesquisas qualitativas. Esta técnica é frequentemente utilizada em investigações sociais, culturais e de comunicação, com foco na análise da linguagem e na interpretação de conteúdos que incluem, para além de textos, imagens, sons e vídeos. O objetivo principal da análise de conteúdo é compreender as mensagens, ideias e sentimentos transmitidos nos materiais analisados.

Neste tipo de análise, o investigador criou categorias de questões ao examinar a frequência e outras medidas qualitativas nas respostas dos entrevistados. Com base num sistema de categorização previamente definido, que inclui dados demográficos, dados socioculturais, satisfação com os serviços, condições das instalações entre outros, foram identificados temas recorrentes e emergentes, permitindo uma compreensão mais profunda dos dados recolhidos.

A teoria da representação social, por exemplo, pode fundamentar as interpretações de conteúdo, abordando os atores como pensadores ativos que, nas suas interações sociais cotidianas, não são meramente processadores de informação ou portadores de ideologias e crenças coletivas, mas construtores dinâmicos da realidade (Sá, 1995 cit. por Silva et al.). Silva et al. (2005) afirmam que "essas crenças são formadas a partir da experiência individual, dos estereótipos culturais, das convenções e dos discursos mediáticos," enfatizando a visão do sujeito ativo e criativo na sociedade, em contraste com a passividade atribuída na teoria cognitiva (Sawaia, 1995 cit. por Silva et al., 2005, p. 72).

No contexto dos estudos socioeducativos, a abordagem qualitativa visa compreender as experiências, sentimentos, pensamentos e comportamentos de indivíduos e grupos. Esta metodologia é particularmente útil para explorar questões educativas, como as vivências dos alunos na sala de aula, as dinâmicas entre professores e alunos, ou o impacto de programas educacionais. A recolha de dados qualitativos pode incluir entrevistas semi-diretivas, questionários, observações e análise de documentos, proporcionando uma visão abrangente do contexto educacional. Estes dados são essenciais para desenvolver programas e políticas educacionais mais eficazes (Oliveira et al., 2016).

3. RESULTADOS

3.1 Perspetivas de estudantes dos PALOP – análise dos questionários

A primeira parte desta pesquisa, relativamente aos estudantes internacionais PALOP, abrange a análise dos dados demográficos e, em seguida, a avaliação do nível de satisfação dos estudantes com os Serviços de Ação Social (SAS).

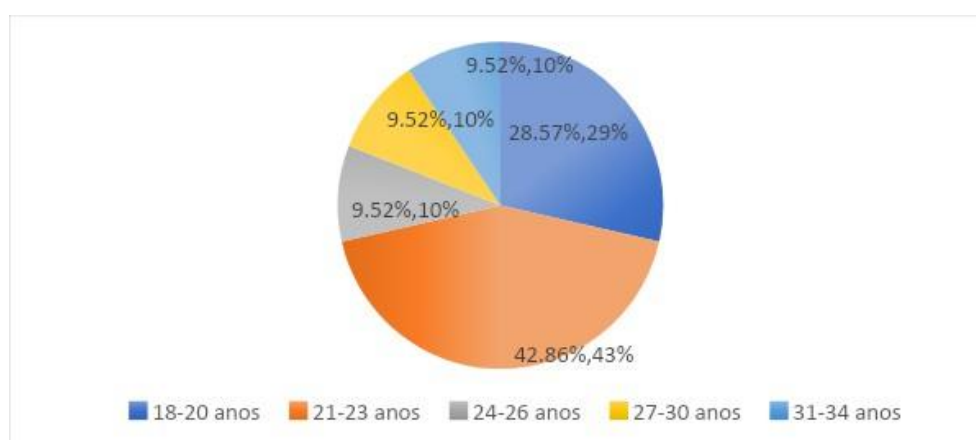
Os dados demográficos revelam o perfil dos estudantes, incluindo aspetos como idade, país de origem e curso frequentado. Posteriormente, a análise do nível de satisfação dos estudantes com os SAS fundamenta-se em vários aspetos dos serviços prestados, como alojamento, alimentação, apoio financeiro e outras formas de suporte. A amostra dos dados coletados podem ser verificados abaixo.

3.1.1 Dados demográficos

Após a análise dos questionários submetidos aos estudantes oriundos dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), constatou-se uma diversidade significativa na faixa etária dos alunos. A média de idade encontrada foi de 23 anos. Essa variação etária indica que há uma mistura de alunos mais jovens, recém-saídos do secundário, e alunos com mais idade, possivelmente retornando aos estudos após um período no necessário no mercado de trabalho.

Figura 1

Idade dos participantes

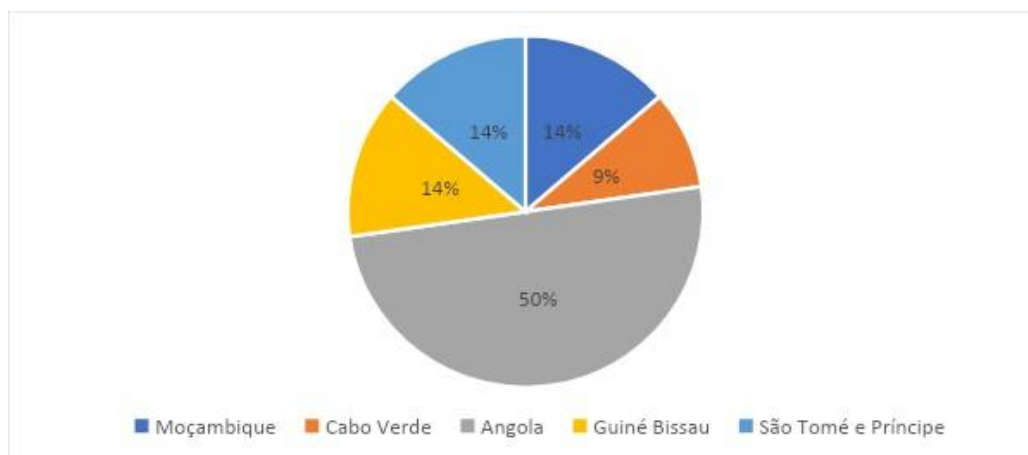


Os questionários também revelaram a diversidade de origens dos estudantes, todos

provenientes dos PALOP. Entretanto, há uma predominância de estudantes angolanos, totalizando 50% das respostas entre os respondentes. A distribuição por país observa-se na figura 2:

Figura 2

País de origem



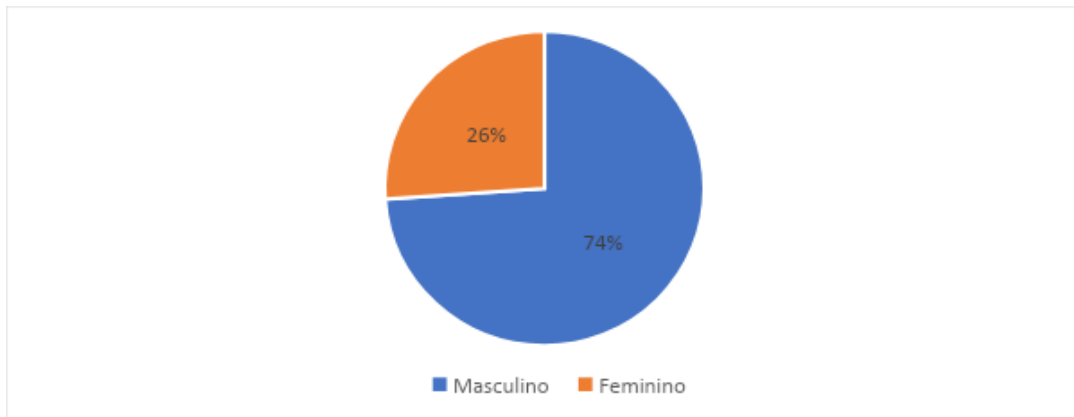
É importante referir que, de acordo com a Plataforma de Gestão de Alunos 2023/2024 estão inscritos 177 estudantes PALOP sendo: Angola – 21 (15 de Licenciaturas; 2 de Mestrado; 4 dos TeSP); Guiné – 127 (79 DE Licenciaturas; 25 de Mestrados; 23 dos TeSP); São Tomé – 14 (13 DE Licenciaturas; 1 dos TeSP); Moçambique – 10 (10 de Licenciaturas); Cabo Verde – 5 (4 de Licenciaturas; 1 de Mestrado).

Comparando os dados dos questionários com o número de inscritos, observa-se uma discrepância considerável. Embora os estudantes angolanos sejam os mais representados nas respostas, a Guiné-Bissau tem o maior número de inscritos, o que sugere uma possível sub-representação dos estudantes da Guiné-Bissau nos questionários ou uma baixa taxa de resposta entre este grupo. As demais origens seguem uma tendência semelhante em termos de proporção.

Quanto ao Género, a distribuição dos estudantes revelou uma predominância masculina na amostra analisada conforme indica a figura 3.

Figura 3

Género dos participantes



Estes dados sugerem uma maior participação de homens no corpo estudantil oriundo dos PALOP. Essa diferença pode refletir tendências culturais ou econômicas dos países de origem, onde os homens têm maior acesso ou incentivo para buscar oportunidades educacionais no exterior.

Os dados também revelaram a diversidade nos cursos escolhidos pelos estudantes dos PALOP no Politécnico. Os cursos são variados e incluem áreas tanto das ciências humanas quanto das ciências exatas e naturais. A distribuição dos cursos na figura 4 é a seguinte:

Figura 4

Tipo de Curso

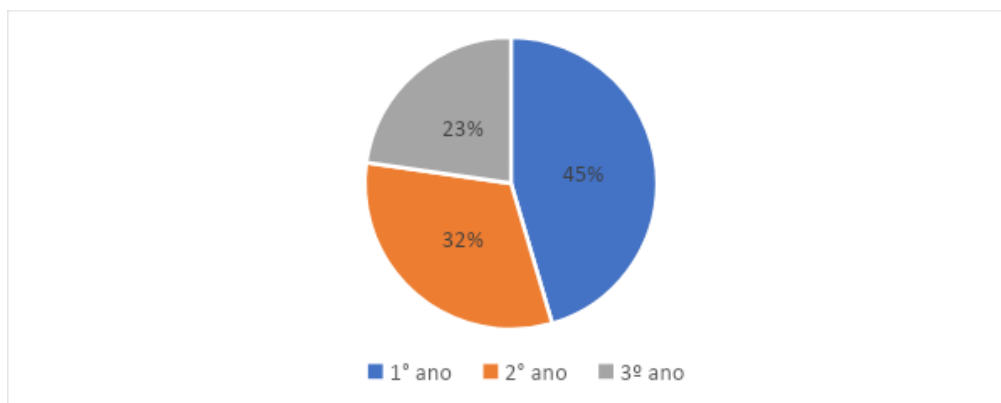


Estes dados mostram uma predominância dos cursos de Negócios Internacionais, Educação, e Contabilidade e Fiscalidade, refletindo talvez as áreas de maior interesse ou necessidade percebida entre os estudantes respondentes. No entanto, verifica-se pelo número de inscritos no ano de 2023/2024 (177), uma predominância no número de inscritos em cursos de Licenciatura, num total de 121, sendo 79 de alunos oriundos de Guiné-Bissau.

Quanto ao ano de estudo, os estudantes dos PALOP estão distribuídos de forma relativamente equilibrada entre os diferentes anos académicos, com uma ligeira predominância no primeiro ano, como demonstra a figura 5.

Figura 5

Ano de curso



3.2 Grau de satisfação dos estudantes PALOP relativamente aos serviços prestadas pelos SAS

O questionário aplicado aos estudantes internacionais PALOP fornece uma visão ampla sobre a satisfação com os serviços prestados pelos Serviços de Ação Social (SAS). Os resultados foram variados, indicando áreas de força e de necessidade de melhorias.

Tabela 3*Satisfação quanto aos serviços dos SAS*

Pergunta	P	1	(%)	(%)	(%)	4	(%)	S	A	R	Total	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)		
7	P	0	0.00	3.64	6.36	2	2.73	4.55	9.09	0.00	3.64	2
8	P	0	0.00	9.09	7.27	1	8.18	2.73	0.00	0.00	3.64	2
9	P	0	0.00	9.09	2.73	2	7.27	8.18	0.00	0.00	3.64	2
10	P	0	0.00	3.64	7.27	2	2.73	9.09	4.55	0.00	0.00	2
11	P	0	0.00	0.00	1.82	2	7.27	3.64	4.55	0.00	2.73	2
12	P	0	4.55	3.64	2.73	2	2.73	9.09	4.55	0.00	3.64	2
13	P	0	0.00	3.64	7.27	1	8.18	9.09	4.55	4.55	2.73	2
14	P	0	4.55	9.09	2.73	2	7.27	3.64	4.55	0.00	8.18	2
15	P	0	0.00	3.64	8.18	2	7.27	8.18	0.00	0.00	9.09	2
16	P	0	0.00	9.09	8.18	3	1.82	8.18	0.00	0.00	0.00	2
17	P	0	4.55	3.64	7.27	1	8.18	9.09	4.55	0.00	9.09	2
18	P	0	0.00	9.09	3.64	2	2.73	7.27	4.55	0.00	0.00	2
19	P	0	0.00	3.64	3.64	2	2.73	7.27	0.00	0.00	2.73	2
20	P	0	4.55	9.09	8.18	1	8.18	7.27	0.00	0.00	0.00	2
21	P	0	0.00	4.55	3.64	2	7.27	7.27	4.55	0.00	0.00	2
22	P	0	0.00	3.64	2.73	1	8.18	2.73	0.00	0.00	0.00	2
23	P	1	3.64	9.09	2.73	1	8.18	3.64	0.00	0.00	0.00	2
24	P	0	4.55	3.64	2.73	1	8.18	3.64	0.00	4.55	0.00	2
25	P	0	4.55	9.09	8.18	2	2.73	2.73	0.00	0.00	2.73	2
26	P	0	9.09	3.64	8.18	1	8.18	3.64	4.55	0.00	0.00	2
27	P	0	4.55	3.64	3.64	2	2.73	8.18	4.55	0.00	0.00	2
28	P	0	0.00	9.09	7.27	2	7.27	3.64	0.00	0.00	2.73	2
29	P	0	0.00	3.64	7.27	2	2.73	3.64	0.00	0.00	8.18	2
30	P	0	9.09	9.09	2.73	2	7.27	9.09	0.00	0.00	2.73	2
31	P	0	4.55	9.09	2.73	2	2.73	9.09	9.09	0.00	4.55	2
32	P	1	3.64	2.73	9.09	1	3.64	9.09	9.09	0.00	9.09	2

A análise da amostra dos dados do quadro de satisfação dos estudantes foi

distribuída em blocos para melhor compreensão dos temas em discussão.

Conservação e limpeza das instalações

Em relação ao estado de conservação dos edifícios (P7), a maioria dos estudantes (36.36%) classificou-o como "moderadamente satisfeito". Apenas 4.55% estavam totalmente satisfeitos, enquanto 13.64% expressaram insatisfação, sugerindo uma perceção mista sobre a conservação das instalações.

No que concerne à limpeza e arrumação das instalações (P8), 22.73% dos estudantes mostraram-se satisfeitos, enquanto 27.27% estavam apenas moderadamente satisfeitos e 9.09% expressaram insatisfação, indicando que melhorias são necessárias nesta área.

Acessibilidade e equipamentos

Sobre a facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações (P9), a satisfação geral foi positiva, com 27.27% satisfeitos e 22.73% moderadamente satisfeitos. No entanto, 9.09% estavam insatisfeitos, evidenciando a necessidade de melhorias na acessibilidade.

Quanto ao estado de conservação dos equipamentos (P10), 27.27% dos estudantes mostraram-se moderadamente satisfeitos, mas apenas 9.09% estavam totalmente satisfeitos, indicando que a conservação dos equipamentos precisa ser melhorada para aumentar a satisfação plena.

Interação e apresentação dos colaboradores

Relativamente à apresentação e imagem dos colaboradores (P11), 31.82% dos estudantes estavam moderadamente satisfeitos, 27.27% muito satisfeitos e 13.63% altamente satisfeitos, o que demonstra um engajamento eficaz dos colaboradores. Contudo, 13.64% estavam pouco satisfeitos, sugerindo que a imagem dos colaboradores pode ser refinada.

Sobre a informação disponível sobre o regulamento e regras de funcionamento (P12), a satisfação plena foi de 13.64%, enquanto a moderada alcançou 31.82%. Apenas 4.55% estavam insatisfeitos, indicando que a comunicação das regras pode ser melhorada.

Confiança e capacidade de resolução de problemas

Em relação à informação sobre o acesso a outros serviços disponibilizados pela organização (P13), 22.73% dos estudantes estavam satisfeitos, enquanto 13.64% estavam insatisfeitos, sugerindo que a informação sobre serviços adicionais poderia ser mais

acessível.

Quanto à confiança na capacidade da organização para resolver problemas ou questões (P14), a confiança moderada foi de 22.73% e a satisfação plena de 27.27%. Apenas 9.09% estavam totalmente insatisfeitos, indicando um nível razoável de confiança, mas ainda há espaço para melhorias.

Desempenho e disponibilidade dos colaboradores

Relativamente ao desempenho dos colaboradores na prestação de serviços (P15), 27.27% dos estudantes estavam moderadamente satisfeitos e 13.64% estavam plenamente satisfeitos, embora 13.64% expressassem insatisfação, sugerindo melhorias na prestação de serviços.

Sobre a disponibilidade dos colaboradores sempre que necessário (P16), 31.82% dos estudantes mostraram-se moderadamente satisfeitos e 18.18% plenamente satisfeitos, indicando uma boa disponibilidade, embora ainda haja margem para otimização.

Direitos, confidencialidade e respeito

No que diz respeito ao cumprimento dos seus direitos por parte dos colaboradores (P17), a satisfação foi boa, com 31.82% satisfeitos e 18.18% moderadamente satisfeitos. No entanto, melhorias são necessárias para aumentar a satisfação plena.

Quanto à forma como a organização assegura a confidencialidade dos dados pessoais dos estudantes (P18), 27.27% estavam moderadamente satisfeitos e apenas 9.09% totalmente satisfeitos, indicando que a confidencialidade é respeitada para a maioria, mas pode ser melhorada.

Simpatia e educação dos colaboradores

No que concerne à simpatia, educação e atenção dos colaboradores (P19), a satisfação plena foi de 27.27%, enquanto a satisfação moderada foi de 22.73%. No entanto, 13.64% estavam insatisfeitos, sugerindo que a interação dos colaboradores poderia ser melhorada.

Relativamente ao esclarecimento e informação prestada pelos colaboradores (P20), 27.27% dos estudantes estavam plenamente satisfeitos e 22.73% moderadamente satisfeitos, indicando áreas positivas, mas com espaço para melhorias.

Respeito à diversidade e decisões dos estudantes

Sobre o respeito às crenças e valores religiosos no meio académico (P21), 27.27% dos estudantes estavam plenamente satisfeitos e 27.27% moderadamente satisfeitos, mas 9.09% estavam insatisfeitos, indicando um bom nível de respeito, mas com possibilidade de aprimoramento.

Relativamente ao respeito da organização pelas decisões e opções dos estudantes (P22), 22.73% estavam plenamente satisfeitos e 18.18% moderadamente satisfeitos, indicando um bom nível de respeito, embora ainda haja espaço para melhoria.

Tratamento de reclamações e sugestões

Quanto ao tratamento e encaminhamento das reclamações dos estudantes (P23), a satisfação foi moderada (22.73%) e plena (22.73%), mas 13.64% estavam insatisfeitos, evidenciando que o tratamento de reclamações pode ser melhorado.

Sobre o respeito e consideração da organização pelas sugestões dos estudantes (P24), 18.18% dos estudantes estavam satisfeitos, mas 13.64% estavam insatisfeitos, sugerindo que a consideração pelas sugestões pode ser aprimorada.

Comunicação e apoio

Relativamente ao nível de informação sobre mudanças ou alterações na organização (P25), 22.73% dos estudantes estavam satisfeitos, mas a satisfação plena foi alcançada por apenas 13.64%, indicando a necessidade de melhorar a comunicação interna.

Sobre a disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução de problemas pessoais (P26), 22.73% dos estudantes estavam satisfeitos, mas 18.18% estavam insatisfeitos, sugerindo que a disponibilidade para apoio pessoal pode ser aumentada.

Satisfação Geral e Desempenho Académico

Em relação ao respeito à diversidade cultural dos estudantes internacionais (P27), 18.18% estavam plenamente satisfeitos e 18.18% moderadamente satisfeitos, mas 13.64% estavam insatisfeitos, indicando a necessidade de maior reconhecimento da diversidade cultural.

Quanto ao grau geral de satisfação com a organização (P28), 22.73% dos estudantes estavam satisfeitos, mas a insatisfação foi de 13.64%, sugerindo que melhorias gerais na organização podem aumentar a satisfação.

Relativamente à satisfação com o desempenho académico no curso (P29), 27.27%

dos estudantes estavam moderadamente satisfeitos e 13.64% plenamente satisfeitos, mas 9.09% estavam insatisfeitos, indicando a necessidade de apoio académico adicional.

Desafios de Discriminação e Recetividade

Sobre a dificuldade em lidar com a discriminação devido à origem (P30), 27.27% dos estudantes enfrentaram dificuldade moderada, mas 9.09% enfrentaram dificuldades significativas, sugerindo a necessidade de maior apoio contra a discriminação.

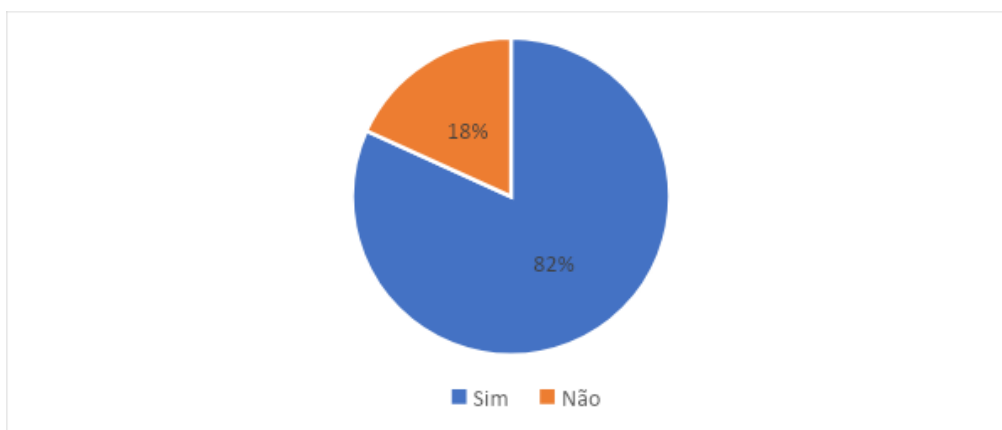
Quanto à recetividade sentida pelos colegas (P31), 22.73% dos estudantes estavam satisfeitos e 22.73% moderadamente satisfeitos, indicando um bom nível de integração, embora ainda haja espaço para melhorias.

O próximo bloco de questões reflete a perspetiva dos estudantes relativamente à IES. As respostas fornecem um panorama das principais questões que afetam este grupo.

A análise de conteúdo sobre a recomendação da organização revela que a maioria dos estudantes possui uma opinião positiva nesse aspeto, conforme evidenciado na figura 6. O elevado percentual de recomendação sugere uma satisfação global com os serviços prestados e a experiência académica proporcionada pela instituição.

Figura 6

Recomendação da organização



Quando questionados sobre a possibilidade de mudar de organização, a maioria dos estudantes demonstrou estar inclinada a permanecer na mesma instituição, com 77% dos entrevistados manifestando essa intenção. Os dados apresentados na Figura 7 refletem uma notável fidelidade dos estudantes à instituição, sugerindo que esta é capaz de atender às expectativas e necessidades dos alunos de forma satisfatória.

Figura 7

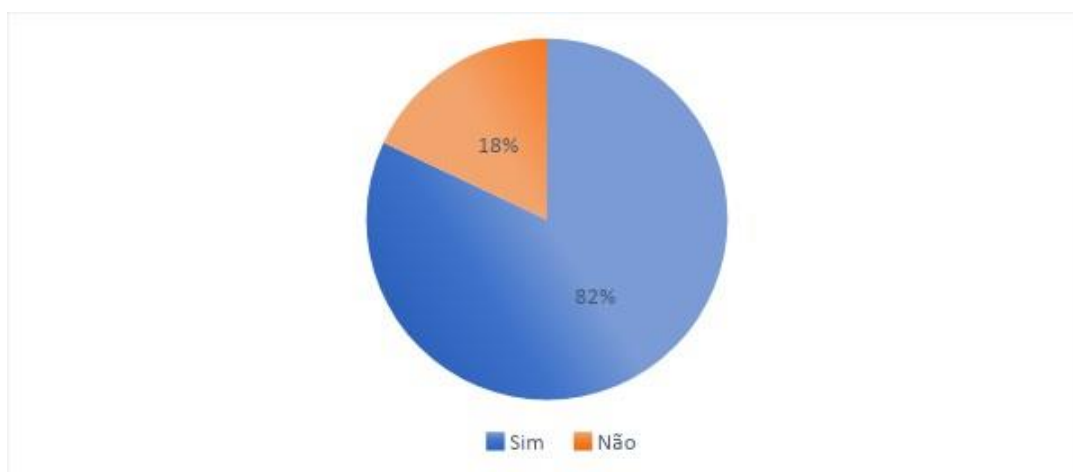
Mudança da organização



A maioria dos estudantes reconhece a importância de uma linha de apoio exclusiva para estudantes internacionais, como evidenciado na figura 8. Esse resultado sublinha a relevância de fornecer um suporte específico para auxiliar os estudantes estrangeiros na integração e no sucesso acadêmico.

Figura 8

Linha de apoio exclusiva PALOP



Com base na figura apresentada, 82% dos entrevistados concordam com a necessidade de haver uma linha de apoio exclusiva para os PALOP, enquanto 18% dos entrevistados não consideram essa necessidade. Estes dados indicam uma forte aceitação e percepção da importância de um serviço especializado de apoio para os cidadãos dos PALOP, destacando a demanda significativa por este tipo de iniciativa.

Relativamente aos serviços oferecidos pela instituição, foram indicados pelos estudantes os mais variados, conforme ilustrado na figura 9 abaixo. A maior procura foi por assistência psicológica e orientação de carreira, destacando a necessidade de suporte emocional e planeamento profissional.

Figura 9

Serviços mais procurados



Quanto às maiores dificuldades apontadas pelos estudantes internacionais, a falta de apoio para estudantes carenciados foi destacada por um dos estudantes, indicando a necessidade de mais ajuda para aqueles em situações financeiras difíceis. Isso salienta a importância de um sistema de suporte mais eficiente que possa oferecer auxílio financeiro, material ou emocional para aqueles que mais precisam, evitando assim dificuldades que possam afetar o desempenho académico.

As questões relacionadas ao alojamento e moradia foram levantadas por dois estudantes, demonstrando as dificuldades em encontrar acomodação nos alojamentos da Instituição de ensino ou nas proximidades. Ferraz (2020) argumenta que os alojamentos universitários não são apenas espaços físicos, mas também "palcos de ação e mudança" que influenciam e modificam o comportamento dos indivíduos que neles residem. Esses espaços servem como ambientes de socialização e desenvolvimento, proporcionando aos estudantes a oportunidade de se conectar com outros colegas e experimentar vivências multiculturais. A análise dos problemas de alojamento relatados pelos estudantes internacionais deve considerar esses aspetos para entender melhor o impacto das dificuldades enfrentadas.

O valor da propina da ES foi apontado como uma barreira por dois estudantes,

evidenciando as dificuldades financeiras enfrentadas, pois, para além das mensalidades, os estudantes também possuem despesas com deslocação, alojamento e alimentação. Esses custos adicionais podem levar os alunos a procurarem empregos paralelos, comprometendo seu tempo e energia disponíveis para os estudos. Os problemas de ordem financeira podem incorrer no abandono da universidade, visto que estão mais vulneráveis e sujeito a um baixo desempenho, (Caldeira et al., 2004 cit. por Miranda, 2019), caso não sejam protegidos por uma rede de apoio.

A falta de acolhimento foi mencionada por três estudantes, que expressaram não se sentirem integrados. Esse sentimento de exclusão pode ser resultado de diferenças culturais, linguísticas e sociais, afetando a motivação e o bem-estar emocional dos estudantes, o que pode marginalizar esses estudantes em sala de aula, como aponta Miranda (2019). Essa sensação de não acolhimento pode ser interpretada à luz do Art.º

26 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que enfatiza a importância de promover a compreensão e a amizade entre todos os grupos. A falta de estratégias eficazes para acolher estudantes internacionais reflete uma falha na implementação dos princípios de igualdade e inclusão estabelecidos pela Declaração.

A dificuldade em lidar com os trabalhos académicos foi relatada por um estudante, que mencionou a falta de compreensão de determinadas matérias. Esse problema pode resultar de diferenças nos métodos de ensino e avaliação, barreiras linguísticas ou falta de familiaridade com o sistema educacional, impactando o desempenho académico e gerando níveis elevados de stress. As diferenças nos métodos de ensino e avaliação podem criar um descompasso para os estudantes que não estão familiarizados com o sistema académico local. Isso pode levar a uma sensação de inadequação e frustração, prejudicando a capacidade do estudante de se sentir confortável e integrado, conforme apontado por Araújo (2017).

A percepção negativa do ambiente de aprendizagem pode surgir da falta de alinhamento entre as expectativas académicas e a realidade vivida pelo estudante. As dificuldades académicas e culturais relatadas, como a adaptação aos métodos, são indicativas da necessidade de um sistema de suporte que considere as diferenças culturais e académicas. O Livro Verde da Comissão Europeia (2001) destaca que a responsabilidade social envolve contribuir para uma sociedade mais justa. Portanto, adaptar os métodos de ensino e promover a integração cultural são partes essenciais dessa responsabilidade.

A adaptação à cultura local e a integração com colegas portugueses foram desafios mencionados por estudantes internacionais. As diferenças culturais e linguísticas podem dificultar a formação de amizades e a colaboração em trabalhos em grupo, sugerindo a importância de promover a interação entre estudantes locais e internacionais. Barreiras

linguísticas e a falta de familiaridade com o sistema educacional local também são fatores significativos que podem impactar negativamente a experiência académica. Araújo (2017) sugere que a satisfação dos estudantes está correlacionada com o suporte oferecido pela instituição e com a facilidade de acesso aos recursos. Quando esses suportes são inadequados, a experiência académica do estudante pode ser comprometida, afetando seu conforto nas camadas intelectual e emocional.

Sousa (2021) destaca que os Direitos Humanos envolvem um diálogo sobre dignidade humana e busca de padrões comuns entre culturas. A dificuldade de integração cultural e a falta de suporte para superar barreiras linguísticas podem ser vistas como uma violação desse princípio, pois não proporcionam uma plataforma equitativa para que todos os estudantes possam se expressar e participar plenamente das atividades académicas.

O clima foi apontado como uma dificuldade por estudantes que lutam com as condições meteorológicas, destacando a necessidade de adaptação a um clima diferente ao dos seus países de origem. Embora não diretamente relacionado ao conceito tradicional de responsabilidade social, a capacidade de uma instituição de auxiliar o estudante na adaptação a novas condições de vida pode ser visto como parte de seu compromisso com o seu bem-estar.

3.3. Entrevista com a Técnica Superior dos SAS e Coordenadora do setor do alojamento

Após a análise do conteúdo da entrevista realizada com Técnica superior do Serviço de Ação Social e Coordenadora do setor de Alojamento seguem as principais conclusões:

A entrevista iniciou com uma breve introdução e esclarecimento sobre os objetivos do Trabalho de Projeto, focando nas perspetivas sobre o Serviço de Ação Social (SAS) e a integração dos estudantes internacionais dos PALOP. A entrevistadora procurou compreender como os SAS contribui para o acolhimento desses estudantes.

Sobre a IES: criação, estrutura e legislação

A entrevista começou com questões sobre a história e criação do instituto, destacando a preocupação da entrevistada em fornecer dados detalhados, incluindo aspetos legislativos. A entrevistada detalhou a criação dos Serviços de Ação Social e sua estruturação, enfatizando a importância do cumprimento das diretrizes legislativas.

A análise do trecho da entrevista revela um foco importante na implementação e cumprimento das diretrizes legislativas, particularmente na criação dos Serviços de Ação

Social e sua estruturação. No entanto, um ponto que merece destaque é a ausência de uma política do Estado português especificamente voltada para os estudantes dos PALOP, apesar dos acordos assinados⁸.

A política da DGES, por sua vez, é centrada em garantir que os estudantes nacionais tenham acesso a um sistema de ensino superior com condições favoráveis, conforme descrito no Art.º 5.º do acordo de 1991, que estipula condições não menos favoráveis para estudantes de Angola em relação aos cidadãos portugueses. No entanto, observa-se que, atualmente, não existe uma política clara e abrangente da parte do Estado português destinada exclusivamente aos estudantes provenientes dos PALOP.

Planeamento, organização e execução

Os SAS são regidos por um regulamento que define sua estrutura e funcionamento para garantir o cumprimento da legislação e dos objetivos institucionais. A entrevistada mencionou a importância dos documentos normativos para orientar as atividades dos SAS.

Papel dos SAS e tipos de apoio oferecidos

Os SAS oferecem uma ampla gama de apoios, desde bolsas de estudo a serviços de saúde, visando assegurar a equidade no acesso ao ensino superior, especialmente para estudantes economicamente carenciados. A entrevistada ressaltou o compromisso dos SAS em promover a inclusão e o sucesso académico.

Prestação de serviços de ação social e execução na prática

Apesar da regulação e organização eficazes dos SAS, reconhece-se que algumas situações de carência não são plenamente atendidas devido à complexidade das informações fornecidas pelos estudantes. A busca por soluções alternativas demonstra o esforço dos SAS em resolver as necessidades dos estudantes.

Desafios de acolhimento

A criação de residências universitárias desde 1996 reflete o esforço em fornecer alojamento adequado, porém, a falta de preparação inicial para a diversidade cultural dos estudantes PALOP gerou desafios na acomodação e suporte inicial.

⁸ Acordos de Cooperação (1978 e 1991):

-Estabeleciam o reforço do intercâmbio cultural e científico.

-Preveiam a concessão de bolsas de estudo e a facilitação de acesso aos estabelecimentos de ensino superior.

-Acordos com os PALOP incluíam a reciprocidade de direitos e deveres, promovendo a cooperação em diversas áreas.

Diversidade e multiculturalidade

Os SAS do Instituto Politécnico enfrentaram desafios em acolher estudantes provenientes dos PALOP, devido às diferentes culturas e dificuldades linguísticas. A adaptabilidade e apoio sensível às diversas necessidades dos estudantes internacionais são fundamentais para promover a inclusão.

Tratamento e encaminhamento das queixas dos estudantes

A resposta dos SAS às demandas dos estudantes precisa abordar as desigualdades percebidas pelos respondentes, que observam que alguns alunos têm mais “benefícios” que outros. O esforço em garantir justiça e equidade na concessão de benefícios é reconhecido, apesar dos desafios em verificar a veracidade das informações dadas pelos estudantes, pois segundo a entrevistada, muitos omitem informações reais, sobretudo em termos condições financeiras.

Empatia

A entrevista evidenciou a empatia dos SAS ao lidar com as dificuldades enfrentadas pelos estudantes PALOP. A adaptação e resposta sensível às necessidades específicas dos estudantes internacionais refletem a preocupação e dedicação dos SAS em promover a inclusão e sucesso acadêmico.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES DO PROJETO

Foi observado neste Trabalho de Projeto que o primeiro constrangimento vivido pelos estudantes internacionais PALOP na instituição IES inicia-se antes mesmo da sua chegada a Portugal. Este facto foi refletido⁹ pela representante pelas Bolsas e alojamentos dos Serviços de Ação Social (SAS) e deve-se, muitas vezes, ao atraso na atribuição de vistos de estudo pelas autoridades portuguesas. Deste atraso resulta que muitos estudantes iniciam o ano letivo mais tarde, experienciando, por isso, o desafio de se adaptarem rapidamente à sociedade portuguesa e às Instituições de Ensino Superior (IES) que os acolhem, em desigualdade de circunstâncias quando comparados aos restantes colegas. Os estudantes provêm de realidades culturais, sociais, educativas e económicas muito diferentes da sociedade portuguesa, muitos vivem sem bolsas de estudo e um número significativo enfrenta problemas económicos, o que implica o acender obrigatoriamente ao mercado de trabalho para tentar equilibrar essa demanda, nem sempre em condições adequadas e frequentemente segmentado.

Adicionalmente, o sentimento de falta de acolhimento e integração social é prevalente entre os estudantes internacionais. A convivência com colegas portugueses pode ser desafiadora devido a barreiras culturais e linguísticas, o que dificulta a formação de amizades e a colaboração em trabalhos de grupo, o que pode ser frustrante para muitos estudantes. Araújo (2017, p.133) entende que o sucesso no Ensino Superior é resultado de um processo de aprendizagem e desenvolvimento que envolve não só a aquisição de conhecimentos, mas também a integração social e o bem-estar emocional dos estudantes.

Os problemas de alojamento também foram mencionados como uma grande dificuldade. Alguns estudantes relataram dificuldades em encontrar moradia próxima à instituição de ensino, o que implica longas deslocações diárias e menos tempo disponível para os estudos e descanso. Além disso, as propinas elevadas e outras despesas associadas à vida académica impõem uma carga financeira adicional que muitos estudantes internacionais têm dificuldade em suportar.

Face a esta realidade, as narrativas dos estudantes no que diz respeito às dificuldades quanto às suas realidades estão alinhadas as perspetivas da entrevistada, visto que ela também destacou a importância dos serviços prestados para a adaptação dos estudantes, em tudo que precisarem, dentro das possibilidades, sobretudo legais.

⁹ “Muitos até conseguiram visto para chegar mais tarde, já as aulas tinham começado e nós já tínhamos as residências cheias, já não foi muito fácil darem o apoio que nós queríamos. O que é que acontece? Tivemos de nos organizar, nós e as escolas, para tentar prestar o melhor apoio possível”.

Por fim, a integração dos estudantes internacionais tem sido em grande parte satisfatória, o que demonstra que o esforço da Instituição tem sido eficaz no acolhimento destes estudantes, fator essencial para o sucesso académico. Alves (2015, p.49) corrobora essa ideia ao afirmar a integração é importante para amenizar os efeitos do choque cultural, que podem incluir a adaptação a uma nova realidade, como já vimos ser por vezes um obstáculo, o arrefecimento das expectativas e a sensação de pertencimento.

Medeiros e Miranda (2017, cit. por Martins, 2020, p.19) enfatizam que o sucesso educativo dos estudantes internacionais está intimamente relacionado com a garantia do Estado na promoção de oportunidades de acesso igualitário à educação, superando desigualdades económicas, culturais e sociais. Neste âmbito, a técnica superior do Serviço de Ação Social e Coordenadora dos alojamentos enfatiza que tudo que é realizado na universidade, nomeadamente ao suporte oferecido aos estudantes internacional é com base na Legislação, pelo Decreto-Lei 129-93, e todas as avaliações se pautam na justiça, ou em suas palavras “mais justa possível”.

Por fim, os objetivos iniciais propostos neste trabalho de projeto foram alcançados, nomeadamente a identificação das principais áreas de apoio oferecidas pelos Serviços de Ação Social (SAS), as suas características e eficácia, bem como as estratégias utilizadas para acolher os estudantes internacionais. Os resultados obtidos permitem compreender a perceção dos atores envolvidos e formular algumas recomendações e sugestões de intervenção nas áreas onde se observam maiores defasagens.

Tratando-se de um Trabalho de Projeto na área da Administração Educacional, dos resultados obtidos na etapa diagnóstico permitem-nos tecer algumas recomendações que fornecem pistas para responder às necessidades dos estudantes internacionais dos PALOP em relação ao serviço de ação social numa instituição de ensino superior.

Quadro 4

Recomendações resultantes do Trabalho de Projeto

Recomendações para responder às necessidades dos estudantes internacionais dos PALOP nos serviços de ação social numa instituição de ensino superior	
Programas de Orientação Cultural e Linguística:	Desenvolver programas de orientação cultural e linguística específicos para estudantes internacionais dos PALOP, para os ajudar a adaptarem-se ao ambiente académico e à vida no país anfitrião. Isso pode incluir aulas de língua portuguesa, workshops sobre cultura local e sessões informativas sobre recursos disponíveis na instituição.
Serviços de Saúde e Bem-Estar	Garantir que os estudantes internacionais dos PALOP tenham acesso a serviços de saúde e bem-estar adequados, incluindo assistência médica, aconselhamento psicológico e suporte emocional. Isso pode ser feito através de parcerias com clínicas locais, seguro de saúde acessível e programas de promoção da saúde mental.
Alojamento Acessível e Seguro	Fornecer opções de alojamento acessíveis e seguras para estudantes internacionais dos PALOP, tendo em conta as suas preferências e o seu orçamento. Isso pode incluir residências estudantis no campus, programas de alojamento em famílias locais e assistência na procura de alojamento privado.
Integração Social e Cultural	Promover atividades de integração social e cultural para estudantes internacionais dos PALOP, como eventos culturais, clubes estudantis internacionais e programas de intercâmbio cultural. Isso ajuda a criar uma comunidade acolhedora e inclusiva, onde os estudantes se sintam parte da vida universitária.
Suporte Académico Específico	Oferecer suporte académico específico para estudantes internacionais dos PALOP, incluindo tutoria académica, workshops de habilidades de estudo e orientação sobre o sistema educacional local. Isso ajuda a garantir que os estudantes tenham sucesso nos seus estudos e possam alcançar os seus objetivos académicos.
Canais de Comunicação Abertos e Acessíveis	Estabelecer canais de comunicação abertos e acessíveis para que os estudantes internacionais dos PALOP possam expressar as suas preocupações, fazer perguntas e obter informações sobre os serviços de ação social. Isso pode incluir escritórios de apoio ao estudante, linhas diretas de assistência e plataformas online para feedback.
Serviços de Saúde e Bem-Estar	Garantir que os estudantes internacionais dos PALOP tenham acesso a serviços de saúde e bem-estar adequados, incluindo assistência médica, aconselhamento psicológico e suporte emocional. Isso pode ser feito através de parcerias com clínicas locais, seguro de saúde acessível e programas de promoção da saúde mental.

Implementar essas recomendações pode ajudar a atender às necessidades dos estudantes internacionais dos PALOP de maneira eficaz e significativa. Para além disso, o presente trabalho contribuiu para uma melhor compreensão das áreas de apoio e dos desafios enfrentados pelos estudantes internacionais, fornecendo uma base sólida para futuras intervenções e melhorias nos serviços de apoio estudantil.

Em conclusão, este projeto delineou um percurso detalhado desde a identificação das necessidades até à proposta de ações concretas, passando por um estudo exploratório e pela análise criteriosa dos dados recolhidos. As recomendações formuladas visam oferecer soluções práticas e sustentáveis que respondam efetivamente aos desafios identificados. Com um planeamento claro para implementação, esperamos que estas ações contribuam significativamente para a melhoria das condições dos estudantes, reforçando assim o papel das instituições de ensino na promoção de um ambiente mais acolhedor e eficiente.

Figura 5

Síntese das etapas do Trabalho de Projeto



Este Trabalho de Projeto, naturalmente, apresenta limitações que incluíram dificuldades no recrutamento de estudantes, resultando em uma amostra menor do que o planeado - apenas 22 dos 50 estudantes esperados concordaram em participar. Embora um maior número de participantes pudesse fornecer uma visão mais abrangente sobre o grau de satisfação dos estudantes e suas expectativas, tendo em vista os 177 estudantes PALOP matriculados no ano letivo de 2023/2024, os dados coletados foram suficientes para a análise que permitiu a proposta de recomendações para implementação a curto prazo.

Para Trabalhos de Projetos futuros, sugere-se uma ampliação da amostra, recrutando um número mais representativo de estudantes para garantir uma análise robusta das experiências e opiniões dos alunos. Além disso, a implementação de um estudo longitudinal poderia clarificar sobre as mudanças ao longo do tempo nas perceções e necessidades dos estudantes internacionais. Uma abordagem comparativa entre estudantes internacionais e locais também seria relevante para identificar diferenças significativas e áreas de atenção específicas para cada grupo.

Adicionalmente, seriam valiosas pesquisas qualitativas, como entrevistas aprofundadas, *focus groups* ou estudos de caso, para uma compreensão mais profunda e detalhada das experiências e desafios dos estudantes. Uma abordagem de um Trabalho de Projeto de intervenção poderia ser implementada para avaliar o impacto de programas ou políticas destinadas a melhorar o apoio e a integração dos estudantes internacionais na instituição.

Incluir múltiplas perspectivas dos intervenientes, como docentes, funcionários e gestores institucionais, poderia trazer uma visão abrangente e holística das necessidades e desafios dos estudantes internacionais. Essas recomendações visam aprimorar não apenas o conhecimento existente, mas também influenciar positivamente as práticas de apoio e acolhimento a estudantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, E. (2015). Estudantes internacionais no ensino superior português: motivações, expectativas, acolhimento e desempenho (Vol. 46). *Observatório das Migrações*, ACM, IP.
- Araújo, A. M. (2017). Sucesso no Ensino Superior: Uma revisão e conceptualização.
- Ashley, P. A. (2003). Ética e responsabilidade social nos negócios, Saraiva, São Paulo.
- Bardin, L. (1977). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70.
- Bergano, S., Novo, R., & Prada, A. R. R. (2019). Estudantes PALOP no ensino superior: caminhos necessários do acesso ao sucesso académico. In *ESREA Access, Learning Careers and Identities Network Conference: book of abstracts* (pp. 60- 61). Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.
- Bezerra, A. L. D. S. (2016). A responsabilidade social em Portugal nas PMEs: realidade ou utopia? (Doctoral dissertation).
- Botelho, A. M. D. S. (2019). Responsabilidade social nas empresas e exigências de relato ao nível da sustentabilidade (Doctoral dissertation).
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). Investigação qualitativa em educação: Uma introdução à teoria e aos métodos. Porto: Porto Editora.
- Calderón, A. I., Pedro, R. F., & Vargas, M. C. (2011). Responsabilidade social da educação superior: a metamorfose do discurso da UNESCO em foco. *Interface- Comunicação, Saúde, Educação*, 15, 1185-1198.
- Calderón, A. I., (2008) Responsabilidade social educação superior da tradição universitária a estratégia marketing e normatização estatal. *Revista Diálogos*. Brasília.
- Campos, L., Neves, P., Ribeiro, M. C., & Oliveira, N. (2017). Procedimentos inclusivos para os estudantes PALOP [Inclusive Procedures for PALOP Students].

- Da Cunha, R., & Magalhães, A. M. (2014). Política de responsabilidade social na universidade: conceitos e desafios. *Educação, Sociedade & Culturas*, (42), 133- 156.
- Ferraz, N. D. O. (2021). Qualidade de vida dos estudantes alojados nas residências da Universidade de Coimbra (Doctoral dissertation, 00500: Universidade de Coimbra).
- Gonçalves, V., Vaz, P. M. F., Fachada, I., & Branquinho, R. (2017). INTEGRA-TE 2.0: Projeto para a Integração Intercultural de alunos PALOP em Bragança. *Livro de Programa e Resumos das IV Jornadas Ibéricas de Educação Social-Migrações transnacionais: políticas e práticas na reconstrução da cidadania europeia*.
- Júnior, J. F., & Daflon, V. T. (2014). Políticas da igualdade racial no ensino superior. *Cadernos do Desenvolvimento Fluminense*.
- Kuhn, T. (2017). *A Estrutura das Revoluções Científicas*. Editora Perspectiva, São Paulo.
- Machado, E. V., & SILVA, D. D. (2009). Formação de sujeitos para a inclusão nas universidades: direitos humanos. *Notandum*, São Paulo, 33-40.
- Martins, R. M. C. P. (2019). O papel dos Serviços Sociais de Ação Social da Universidade de Évora na integração dos estudantes estrangeiros alojados em residência universitária (Master's thesis, Universidade de Évora).
- Miranda, M. C. (2020). *Estudantes internacionais na ESECS* (Doctoral dissertation).
- Nascimento, J. M. L. D., Curi, R. C., Curi, W. F., & Souza, C. B. D. (2015). Metodologia para avaliar a responsabilidade social das universidades públicas. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior* (Campinas), 20, 685-702.
- Nunes, R., & Vázquez., G. D. (2017). A relevância dada à responsabilidade social nos

planos estratégicos das universidades: uma análise exploratória. Disponível em <https://recil.ulusofona.pt/items/541a2e80-e189-48fd-8957-5994464d3605>. Consulta em 22 mar de 2023.

Oliveira, J. C. P. D., Oliveira, A. D., Morais, F. D. A. M., Silva, G. M., & Silva, C. N. M. (2016) O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas. *In III Congresso Nacional de Educação* (Vol. 83, pp. 1-13).

Palmeirão, C., & Alves, J. M. (2019). Da igualdade de oportunidades à equidade educativa: caminhos de uma inclusão sucedida. Pedreira, I. C. V. (2013). Estudantes da CPLP no ensino superior em Portugal: tendências de evolução e perfis sociais (Doutoral dissertation).

Pereira, A. A. C., & SILVA, M. D. L. R. D. (2011). O trabalho de conclusão de curso: constructo epistemológico no currículo formação, valor e importância. *Laboratório de Pesquisa Multimeios*, Salvador, Bahia.

Pinto, P. F., & Matias, A. R. (2018). Trovoada de ideias: português académico para estudantes dos PALOP. *Trovoada de ideias: português académico para estudantes dos PALOP*, 362-370.

Pires, H. S. (2000). Estudantes dos PALOP no Ensino Superior português. *Psicologia*, 14(2), 149-157

Prodanov, C. C., & De Freitas, E. C. (2013). Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho académico-2ª Edição. Editora Feevale.

Queirós, J. F. (2017). O ensino superior em Portugal. Fundação Francisco Manuel dos Santos. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=Ky8xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Queir%C3%B3s,+J.+F.+\(2017\).+O+ensino+superior+em+Portugal.+Funda%C3%A7%C3%A3o+Francisco+Manuel+dos+Santos.&ots=Mt7I08D-_f&sig=nB5M5DY-v1E7-WO8V5FJL8jbfwg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=Ky8xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Queir%C3%B3s,+J.+F.+(2017).+O+ensino+superior+em+Portugal.+Funda%C3%A7%C3%A3o+Francisco+Manuel+dos+Santos.&ots=Mt7I08D-_f&sig=nB5M5DY-v1E7-WO8V5FJL8jbfwg#v=onepage&q&f=false). Consulta em 10 de abril de 2023.

Reis, A. L., & Bandos, M. F. C. (2012). A responsabilidade social de instituições de

ensino superior: uma reflexão sistêmica tendo em vista o desenvolvimento. *Revista Gestão & Conhecimento*. Edição Especial, Poço de Caldas, MG.

Rodrigues, M. G., & da Costa, F. J. P. (2013). Qualidade, sustentabilidade e responsabilidade social corporativa. *Revista Brasileira de Administração Científica*, 4(1), 144-154.

Santos, E. R. (2004). Responsabilidade social ou filantropia. *Revista FAE Business*, Curitiba, (9), 32-34.

Santos, S. & Dias, R. (2008). Sustentabilidade, Competitividade e Equidade Ambiental e Social. Edições Almedina.

Seabra, T., Roldão, C., Mateus, S., & Albuquerque, A. (2016). Caminhos escolares de jovens africanos (PALOP) que acedem ao ensino superior (Vol. 57). *Observatório das Migrações*, ACM, IP.

Serva, F. M., & Dias, J. A. (2017). Responsabilidade social nas instituições de ensino superior: entre o biopoder e a biopolítica. *Revista Argumentum-Argumentum*.

Silva, A. M. M., Matos, J. C., Zenaide, M. D. N. T., Carbonari, P. C., & Viola, S. E. A. (2016). Educação superior: espaço de formação em direitos humanos. Cortez Editora.

Silva, C. R., Gobbi, B. C., & Simão, A. A. (2005). O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. *Organizações rurais & agroindustriais*, 7(1), 70-81.

UNESCO (2009). Comunicado - Conferência Mundial sobre Ensino Superior 2009: As Novas Dinâmicas do Ensino Superior e Pesquisas para a Mudança e o Desenvolvimento Social. Paris: Disponível

em:

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000183277>. Consulta em 10 de abril de 2023.

Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso-: Planejamento e métodos*. Bookman editora.

Legislação:

Portal da CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa. (1979). Lei n.º 6/79, de 9 de fevereiro [Texto na íntegra]. Recuperado de <http://www.cplp.org/lei-n-6-79-de-9-de-fevereiro>.

Portugal. Decreto-Lei n.º 29/91, 1991

ANEXOS

Anexo 1: Guião do inquérito por questionário Anexo 1 a Administradora dos serviços de ação social

1

GUIÃO DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO À ADMINISTRADORA DOS SERVIÇOS DE AÇÃO SOCIAL COM FOCO NOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS

Tema: O Papel dos Serviços de Ação Social das Instituições de Ensino Superior Politécnico: Estudo de caso dos estudantes internacionais PALOP

Problema de investigação: Como contribuem os Serviços de Ação Social têm contribuído para o acolhimento dos estudantes internacionais PALOP

População-alvo: Estudantes internacionais numa Instituição de Ensino Superior Politécnico e a administradora dos Serviços de Ação Social da instituição em estudo.

Natureza da investigação: Qualitativa, cimentada na análise documental e de normativos legais sobre a temática, em que o principal instrumento de recolha de dados será a entrevista semidiretiva e análise de conteúdo.

Objetivos gerais da entrevista:

- Quais são as estratégias implementadas pelos Serviços de Ação Social que permitam a integração e vivência dos estudantes Internacionais nos alojamentos universitários?
- Que aspetos os Serviços de Ação Social devem melhorar de modos a contribuir com a permanência dos estudantes Internacionais nos estabelecimentos de ensino?

Blocos Temáticos	Objectivos Específicos	Formulário de Questões	Observações
A Legitimação da entrevista	Promover/Fomentar um clima de colaboração e de confiança;	Informar o/a entrevistado sobre os objetivos do trabalho de projeto e	A entrevista semidiretiva, com resposta abertas, permitirá ao/a

2

e Motivação do/a entrevistado/a	<p>Informar o/a entrevistado sobre o contexto da investigação e sobre o objetivo da entrevista e valorizar o contributo da mesma.</p> <p>Informar sobre os aspetos éticos, nomeadamente, da garantia da confidencialidade</p>	<p>solicitar a colaboração na entrevista;</p> <p>Destacar que a colaboração do/a entrevistado/a é da maior relevância neste estudo;</p> <p>Agradecer ao/à entrevistado/a pela colaboração/contributo e que o seu nome irá constar apenas nos agradecimentos e que a transcrição da entrevista será enviada de modo a evitar distorções e torná-la fidedigna.</p> <p>Comunicar que todas as respostas serão confidenciais e que nunca serão associadas ao/à entrevistado/a.</p>	<p>entrevistado/a que se expresse livremente.</p> <p>Dada a imprevisibilidade do decurso da entrevista, a mesma não terá um tempo delimitado.</p> <p>Promover e fomentar que a comunicação decorra fluentemente. Situar o/a entrevistado sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A comunicação em IES - A responsabilidade Social nas IES
Fatores tangíveis	Perceber se a unversidade preocupa-se em proporcionar aos estudantes ajuda nesse quesito	A unversidade trata de acomodar os estudantes que precisam	
Função da AS	Observar a qualidade do atendimento prestado aos estudantes sob a ótica da AS	Papel da AS, tipos de apoio ofertados Planeamento, organização e execução Confiança na capacidade da organização para ajudar a resolver os seus problemas/questões.	
Capacidade de Resposta	Analisar o ponto de vista da AS acerca do apoio dado aos estudantes internacionais	Modo/Desempenho como os AS prestam os serviços, Disponibilidade da AS sempre que o estudante precisa de apoio. Informações atualizadas sobre	

3

		mudanças em tempo	
Empatia		<p>Tratamento e encaminhamento das reclamações dos estudantes, Respeito e consideração da organização pelas sugestões dos estudantes; Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização; Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas pessoais; Apoio dos colaboradores na sua dinamização e do desenvolvimento pessoal dos estudantes internacionais. Respeito a diversidade cultural, religiosa e de género.</p>	-
E Validação da entrevista	Recolher elementos de carácter complementar.	<p>Solicitar ao/à entrevistado/a que avalie a relevância dos aspetos abordados e os complemente com as suas reflexões, questões e interesses na temática discutida.</p> <p>Solicitar ao/à entrevistado/a que acrescente, o que considere importante sobre o assunto e que não tenha sido referido anteriormente</p>	<p>Só no pré-teste (aferrir o guião)</p> <p>Verificar aspetos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o parecer sobre a entrevista - se se sentiu à vontade - se a entrevistadora foi empática - se o vocabulário está adequado - repetir os objetivos do trabalho e questionar se as perguntas estão de acordo com os objetivos - se sugere alterações - se sugere que se acrescentem questões ...

Inquérito composto de 20 (A1 a A20) perguntas abertas, resposta livre.

Anexo 2 Guião do inquérito por questionário direccionado aos estudantes internacionais

1

GUIÃO DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO DIRECIONADO AOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS PALOP

Tema: Estudantes Internacionais PALOP: Perspetivas sobre o Serviço de Ação Social de uma Instituição de Ensino Superior Politécnico

Problema de investigação: De que maneira os Serviços de Ação Social têm contribuído para o acolhimento dos estudantes internacionais?

População-alvo: Estudantes internacionais numa Instituição de Ensino Superior Politécnico

Natureza da investigação: Qualitativa e exploratório, cimentada na análise documental e de normativos legais sobre a temática, em que o principal instrumento de recolha de dados será por meio de questionário, com perguntas semidiretivas e análise de conteúdo.

Objectivos gerais do questionário:

- Quais são as estratégias implementadas pelos Serviços de Ação Social que permitam a integração e vivência dos estudantes Internacionais nos alojamentos universitários?

- Que aspetos os Serviços de Ação Social devem melhorar de modos a contribuir com a permanência dos estudantes Internacionais nos estabelecimentos de ensino?

Blocos Temáticos	Objectivos Específicos	Formulário de Questões	Observações
Fatores tangíveis	Perceber o grau de satisfação dos alunos internacionais no que diz respeito a estrutura dos alojamentos.	- Estado de conservação dos edifícios; - Limpeza e arrumação das instalações; - Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações; - Estado de conservação dos equipamentos;	

		Conforto e adequação das instalações; Apresentação e imagem dos colaboradores.	
Fiabilidade	Observar a qualidade do atendimento prestado aos estudantes	Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados, Planeamento, organização e execução dos serviços e actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal; Informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento; Informação e participação na elaboração do seu plano individual; Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza; Confiança na capacidade da organização para ajudar a resolver os seus problemas/questões.	
Capacidade de Resposta	Analisar a perceção dos estudantes internacionais da capacidade de resposta às demandas	Modo/Desempenho como os colaboradores prestam os serviços, Disponibilidade dos colaboradores sempre que você precisa de apoio.	
Empatia		Tratamento e encaminhamento das reclamações dos estudantes, Respeito e consideração da organização pelas sugestões dos estudantes; Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização; Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas pessoais; Apoio dos colaboradores na sua dinamização e do desenvolvimento pessoal dos	-

		estudantes internacionais.	
Lealdade	Fidelidade e grau de satisfação com Instituição	Observar se os alunos internacionais recomendariam a Universidade	-
Sugestões e comentários	Zona livre para comentários e sugestões	Os alunos são livres para dar sugestões e fazer comentários	-

Escala do inquérito para as perguntas P1 a P38 foi considerada variável entre o “Nada Satisfeito” (1) e o “Totalmente Satisfeito” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

Acrescenta-se ainda, duas questões fechadas relativamente a confiabilidade e lealdade a Instituição, com duas variáveis possíveis: SIM e NÃO e ainda perguntas abertas de livre resposta.

Anexo 3 Questionário destinado aos estudantes internacionais PALOP

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO PARA A AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS PALOP

A autora deste inquérito agradece desde já o tempo dispensado as suas respostas. Serve este questionário para o desenvolvimento de um estudo no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação/Administração Escolar com o objetivo de analisar a perceção dos estudantes internacionais relativamente aos Serviços prestados pelo Gabinete de Ação Social.

As perguntas de P1 a P6 foram projetadas para conhecê-lo melhor.

P1- Qual a sua idade?

P2- Indique a sua naturalidade.

P3- Indique seu país de origem.

P4- Indique seu sexo.

() masculino

() feminino

P5- Em que curso está inscrito?

P6- Ano?

Para cada uma das seguintes afirmações (**P6 a P31**) avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”, preenchendo o campo com a numeração correspondente. Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA). Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende. As respostas, numeradas de 1 a 5, equivalem respetivamente:

- 1- Nada satisfeito
- 2- Pouco satisfeito
- 3- Satisfeito
- 4- Muito satisfeito
- 5- Totalmente satisfeito

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:

P6-Estado de conservação dos edifícios	①	②	③	④	⑤	NS	NA
P7-Limpeza e arrumação das instalações	①	②	③	④	⑤		
P8-Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	①	②	③	④	⑤		
P9-Estado de conservação dos equipamentos	①	②	③	④	⑤		
P10-Apresentação e imagem dos colaboradores	①	②	③	④	⑤		
P11- Informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento	①	②	③	④	⑤		
P12- Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza	①	②	③	④	⑤		
P13-Confiança na capacidade de organização para ajudar a resolver os seus problemas/questões	①	②	③	④	⑤		
P14-Modo/Desempenho como os colaboradores prestam os serviços	①	②	③	④	⑤		
P15-Disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio	①	②	③	④	⑤	NS	NA
P16-Cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	①	②	③	④	⑤		
P17-Forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais	①	②	③	④	⑤		
P18-Simpatia, educação e atenção dos colaboradores	①	②	③	④	⑤		
P19-Esclarecimento e informação prestada pelos colaboradores sempre que precisa	①	②	③	④	⑤		

P20-Respeito a prática de suas crenças e valores religiosos no meio acadêmico	①	②	③	④	⑤		
P21-Respeito da organização pelas suas decisões e opções	①	②	③	④	⑤		
P22-Tratamento e encaminhamento das reclamações dos estudantes	①	②	③	④	⑤		
P23-Respeito e consideração da organização pelas sugestões dos estudantes	①	②	③	④	⑤		
P24-Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização	①	②	③	④	⑤		
P25-Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas pessoais	①	②	③	④	⑤		
P26-Respeito a diversidade cultural dos estudantes internacionais	①	②	③	④	⑤		
P27-De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização?	①	②	③	④	⑤		
P28-Satisfação em seu desempenho no curso	①	②	③	④	⑤		
P29- Sua satisfação em relação a atenção recebida pelos professores	①	②	③	④	⑤		
P30-Indique o grau dificuldade em lidar com a discriminação em virtude de sua origem	①	②	③	④	⑤		
P31-Recetividade sentida pelos seus colegas	①	②	③	④	⑤		

A seguir, trataremos de perguntas cujas respostas limitam-se a SIM e NÃO (P32, P33, P34).

P32. Se um amigo ou conhecido seu precisasse, recomendaria esta organização? () Sim
() Não

P33. Se pudesse, mudaria de organização? () Sim () Não

P34. Acha necessário existir uma linha de apoio exclusiva a estudantes internacionais?
() Sim () Não

P35. Justifique a resposta acima. (Resposta livre)

Indique UMA OU MAIS opções disponibilizadas abaixo:

P36. Estes serviços da lista abaixo foram oferecidos?

- Assistência médica/odontológica
- Assistência psicológica
- Orientação e planeamento de carreira
- Assistência a busca de moradia
- Espaço de convivência para estrangeiros
- Assistência legal
- Outra

Quais procuraria?

- Assistência médica/odontológica
- Assistência psicológica
- Orientação e planeamento de carreira
- Assistência a busca de moradia
- Espaço de convivência para estrangeiros
- Assistência legal
- Outra

Resposta livre (P37 e P38).

P37 -Qual a sua maior dificuldade como estudante internacional?

P38 -Obrigada pela sua colaboração. Deixe um comentário, case deseje.

Anexo 4. Transcrição da entrevista direcionada a Técnica Superior do Serviço de Ação Social e Coordenadora do Alojamento estudantil

Transcrição da entrevista com a representante do gabinete de ação social do Politécnico:

ENTREVISTADORA: A senhora autoriza-me a fazer a gravação? Eu gostava de pedir a sua permissão para gravá-la.

REPRESENTANTE: Sim, sim, não tem problema.

E: Pois, algumas coisas vou anotando. Antes de mais, muito obrigada pela disponibilidade.

R: De nada, é um gosto.

E: Pois, o tema do nosso estudo vai ser... Estudantes Internacional PALOP. Quais são as perspectivas sobre o Serviço de Ação Social de uma instituição de ensino superior politécnico? Temos aqui como nossa problemática como o Serviço de Ação Social tem contribuído para o acolhimento desses estudantes em internacional. E estamos a falar particularmente dos PALOP. Portanto, no caso, a produção vai ser a doutora Edith, né? Responsável pelas bolsas de alojamento de cada instituição. É um estudo qualitativo. As respostas serão semidiretivas. Têm toda a liberdade de acrescentar aquilo que não está cá plasmado. Eu previ uns 30 minutos, mas pode ser menos ou mais, consoante aquilo que a doutora...

R: Conforme for desenvolvendo.

E: Exatamente, exatamente.

E: Indo concretamente, vamos primeiro dizer aqui os nossos objetivos. Temos como objetivo, bastante estratégias implementadas para o Serviço de Ação Social que permitam a integração e a vivência dos estudantes internacionais nos alojamentos universitários. Que aspectos os Serviços de Ação Social devem melhorar de modo a contribuir com a permanência dos estudantes internacionais que cá na instituição. Indo concretamente para aquilo que nós queremos saber, gostávamos primeiro de saber em quantas instituições em que ano foi implementado aqui o Serviço de Ação Social no Instituto Politécnico de Santarém?

R: Eu, entretanto, preparei um bocadinho isso da história do serviço, não é? Porque calculei com certeza que ia colocar essa questão. Os Serviços de Ação Social foram criados, todos os Serviços de Ação Social foram criados pelo Decreto-Lei 129-93, que foi o que deu origem à criação dos Serviços de Ação Social em todas as instituições de ensino superior, porque anteriormente não se designavam desta forma nem havia obrigatoriedade de todas as instituições terem Serviços de Ação Social. Na altura, a situação em que se encontrava a Ação Social no Ensino Superior impunha exatamente

uma necessidade de alteração no funcionamento dos serviços e no processo de atribuição dos benefícios sociais aos estudantes e por isso é que foi depois publicado este Decreto-Lei. Neste sentido, a Ação Social Escolar no Ensino Superior passou a desenvolver-se no âmbito das instituições de ensino, cabendo-lhe assim a função de definir um modelo de gestão e implementar a escolha dos instrumentos mais adequados para executar uma política definida pelo Governo através do Ministério da Educação, na altura, neste momento, não é o Ministério da Educação, chamamos-lhe o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Os Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Santarém foram criados em 1995, são uma unidade orgânica do Instituto Politécnico de Santarém, só em 1996 é que definiram a sua estrutura, organização e funcionamento, através da publicação do seu regulamento. Nesse mesmo ano entrou em funcionamento a primeira residência dos estudantes aqui no Complexo Andaluz, não sei se isto tem interesse para si, estar a explicar.

E: Não, não.

R: Pronto. Se quer saber mais alguma coisa, portanto, são três residências que nós temos neste momento, mas foi depois do ano em 1996 que criámos a primeira residência.

E: Ok. Penso que está claro o objetivo e vamos passar então para a segunda questão, que é o papel do Serviço de Ação Social no Instituto. Qual é o vosso papel?

R: O nosso papel, tal como o Governo Interno dos Serviços define, deixa-me ver aqui a segunda, para não estar a falhar em nada, isto é, peço desculpa, mas nós realmente devíamos ter já preparado isto com algum tempo. Só para explicar mais organizadamente. Os Serviços de Ação Social do Instituto, publicados aqui de Santarém, são um serviço do Instituto, que é dotado de autonomia administrativa e financeira, tem como missão assegurar as funções da ação social escolar, através da criação de condições de equidade social, do acesso ao ensino superior, e à prática de uma frequência bem-sucedida, especialmente os estudantes economicamente carenciados, através da concessão de apoios sociais e prestação de serviços de qualidade. Oh Edna, isto depois está na nossa página, o regulamento, isto que eu te estou a dizer, este regulamento está divulgado na nossa página, que depois pode ajudar muito a ir buscar também aqui informação. Está a ver? Em vez de a gente estar a dizer isto tudo.

E: Está certo.

R: O que é que nos compete? Que era isso que estava a perguntar. Atribuir bolsas de estudo, conceder aos estudantes auxílios de emergência, promover a criação,

manutenção e funcionamento das residências de estudantes, refeitórios e bares, promover o estabelecimento de protocolos para facilitar o acesso dos estudantes a benefícios diversos, apoiar atividades desportivas e culturais, promover a prestação de serviços de saúde, conceder apoio bibliográfico e material escolar, fazer o acompanhamento dos estudantes no sentido de identificar situações de carência económica e que precisem de apoio dos nossos serviços. Essencialmente é isso.

E: Ok. Toda instituição tem um programa preestabelecido e que muitas das vezes a sua execução não é tal como foi feita. Particularmente em Angola há um programa, por exemplo, que as bolsas estão atribuídas para aqueles que têm mais carência, na realidade nem é o que se vê. Não sei. Pronto.

E: Mas indo para aquilo que é a pergunta, será que há diferença entre o programa oficial de prestação de serviços de ação social e a sua execução na prática? Justifique.

R: Eu penso que sim, porque assim, nós temos, os nossos documentos servem exatamente para nós nos podermos regular por eles. E para podermos cumprir o que está definido na legislação, no nosso planeamento que fazemos, tanto a nível do plano de atividades. Pronto. Tudo isso é feito de forma a que nós possamos seguir esses documentos no nosso trabalho. Pronto. Relativamente àquilo que me diz, não sei se quer saber exatamente em relação aos estudantes PALOP ou se no geral.

E: Eu prefiro assim, os PALOP. Eu prefiro, mas depende, como eu disse, isso é aberto, pode exprimir o que quiser.

R: Naquilo que me estava a falar, em relação ao que por vezes está escrito e deu o exemplo de Angola. Certo. E em relação àquilo que de facto se concede, pronto, o que é que acontece? Relativamente às Bolsas de Estudo, por exemplo, eu acredito que nós tentamos ser os mais justos possíveis. Pronto. E tentamos realmente seguir o que está definido na legislação. Por vezes o que acontece é que nós não conseguimos chegar a todas as situações. Ou seja, há situações que as pessoas conseguem contornar. E quando eu falo em contornar é, por exemplo, não declararem tudo o que deviam.

E: Pois...

R: Percebe? Pronto. Porque às vezes há colegas seus que me dizem assim, ah, mas eu tenho uma Bolsa tão baixa e tão baixo valor e o meu colega traz carro para aqui, tem um bom carro, tem uma boa casa e a Bolsa dele é mais elevada do que a minha. Pronto, percebe? Tanto esse estudante que se está a queixar, está a sentir que há injustiça em relação à situação dele, não é? O colega, afinal, apresenta sinais de riqueza e tem uma Bolsa mais elevada do que a dele. Percebe? Pronto. É assim, o que está dentro da lei e

aquilo que as pessoas apresentam, nós cumprimos. Temos que cumprir obrigatoriamente. Agora, o que as pessoas conseguem esconder ao nível dos rendimentos, nós não conseguimos chegar a todas as situações. E também não somos um serviço de finanças, não somos um serviço de investigação, não é? Tentamos, dentro dos meios que temos e dos conhecimentos técnicos, chegar a essas situações de outra forma, através de entrevistas, de visitas domiciliárias, de pedirmos outro tipo de documentos para tentar perceber a realidade da situação, pronto. Mas eu sei que nós não conseguimos chegar a todas as situações. Agora, de facto, os documentos que nós nos baseamos, que é a legislação e outro tipo de documentação, servem exatamente para que nós possamos cumprir o que está definido na lei.

E: Ok. A diversidade dos serviços de ação social prestada tem apelado, mas antes de perguntar, sabe-se que Portugal e o mundo no geral tem uma sociedade muito cultural. E Portugal é especial para aquilo que é o nosso objetivo e o nosso trabalho, que é os PALOP. Tem recebido muitos estudantes internacionais, sobretudo estudantes ligados aos PALOP, se calhar até por questões até coloniais, esses laços, a língua em si e tudo mais. Portanto, essa diversidade relativamente aos serviços de ação social, os serviços prestados apelam a essas diferentes culturas de estudantes internacionais?

R: Pronto, é assim. Há alguma coisa que nós temos que ter em conta e que se calhar devíamos ter começado por aí quando falamos nos estudantes internacionais, quer sejam PALOP ou não. Que é... Que é o Estatuto do Estudante Internacional. Pronto. Isto também voltando um bocadinho atrás em relação aos documentos e às legislações que existem. O Estatuto do Estudante Internacional, o que é que nos diz relativamente à ação social? No artigo 10 me diz exatamente que os estudantes internacionais, a quem seja atribuído o Estatuto do Estudante em situação de emergência por razões humanitárias, beneficiam todos os apoios previstos no âmbito da ação social, direta e indireta. Mas, os estudantes internacionais não abrangidos por esta situação, que são a maior parte deles, beneficiam exclusivamente da ação social indireta. Ou seja, o estudante internacional não tem direito à ação social direta, que é as bolsas de estudo e os auxílios de emergência. O que é que podem beneficiar da ação social indireta? Que é o alojamento e todos os outros apoios que nós possamos conceder ao nível dos refeitórios, poder utilizar os refeitórios, poder utilizar a parte desportiva, pronto, tudo o que seja ação social indireta, os serviços de saúde, tudo isso, o estudante internacional tem direito a usufruir. Só não tem direito realmente, é a ação social direta, que são as bolsas de estudo e auxílios de emergência. Isto para começar um bocadinho de início,

no primeiro ano que nos começaram a chegar mais estudantes internacionais para a PALOP, nós ficámos um pouco surpreendidos nos serviços de ação social, porque acho que na altura também não estávamos devidamente preparados para poder receber essas tais culturas e essas tais diferenças, porque vieram pessoas da Guiné, vieram outros de Angola, vieram outros de outras zonas e com hábitos diferentes, com culturas diferentes, até muitos deles até com alguma dificuldade em falar o português, pronto, porque vinham muito habituados a falar o crioulo, pronto, e de facto quando nós começámos a ouvir os professores dizer que tinham dificuldade porque davam as aulas mas não estavam a entender o que é que os professores diziam, que muitos deles não sabiam trabalhar com computador, nem sequer sabiam ligar um computador, vinham realmente com grandes dificuldades, a maior parte deles, principalmente os guineenses, muitos deles estavam a passar fome e não tinham onde ficar alojados, chegaram aqui convencidos que nós tínhamos alojamento e tínhamos uma série de condições e nós, na altura em que chegaram, porque muitos até conseguiram visto para chegar mais tarde, já as aulas tinham começado e nós já tínhamos as residências cheias, já não foi muito fácil darem o apoio que nós queríamos. O que é que acontece? Tivemos que nos organizar, nós e as escolas, para tentar prestar o melhor apoio possível. Na altura, eu já não me recordo bem quantos eram, mas nós taqui acima os relatórios, os dois que fizemos, mas deviam ter ido à volta uns 20 estudantes, não tenho a certeza. Sim, eu penso que terão sido à volta isto por falar assim muito rápido.