

Artigo DOI: 10.5380/atoz.v15.96065

Sistema de acolhimento partilhado e integrado para os estudantes estrangeiros do ensino superior: a voz dos estudantes de uma universidade portuguesa

Maureen Cerveira Carvalho , Lídia Oliveira , Cassia Cordeiro Furtado 

Resumo

Introdução: este artigo analisa as experiências e necessidades comunicacionais de estudantes estrangeiros, assim como suas percepções sobre plataformas digitais na mobilidade acadêmica, com o objetivo de apoiar o Sistema de Acolhimento Partilhado e Integrado para os Estudantes Estrangeiros do Ensino Superior (SAPIEnS). **Método:** adotou-se a metodologia Design-Based Research (DBR). Em duas etapas do estudo, os dados foram coletados por meio de entrevistas e sessões de cocriação com estudantes estrangeiros da Universidade de Aveiro. **Resultados:** a análise permitiu a elaboração de recomendações para aprimorar os processos comunicacionais, servindo de base para o desenvolvimento do modelo intermediário do SAPIEnS. **Conclusão:** a implementação de práticas adequadas pode reduzir barreiras burocráticas e culturais, ao mesmo tempo em que potencializa os aspectos positivos da experiência acadêmica e social. Ressalta-se o papel das instituições de ensino superior em oferecer suportes que promovam uma integração bem-sucedida e enriquecedora para os estudantes estrangeiros.

Palavras-chave: Mobilidade acadêmica; Infocomunicação; Plataformas digitais; SAPIEnS.

Recebido: 25/09/2024

Aceito: 21/06/2026

Publicação: 21/07/2026



Como citar:

Carvalho, M. C., Oliveira, L., & Furtado, C. C. (2026). Sistema de acolhimento partilhado e integrado para os estudantes estrangeiros do ensino superior: a voz dos estudantes de uma universidade portuguesa. *AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento*, 15, 1–18. Recuperado de: <https://doi.org/10.5380/atoz.v15.96065>

Shared and integrated reception system for foreign students in higher education: the voice of students at a portuguese university

Abstract

Introduction: this article analyzes the experiences and communication needs of foreign students, as well as their perceptions of digital platforms in academic mobility, with the aim of supporting the Shared and Integrated Reception System for Foreign Students in Higher Education (SAPIEnS). **Method:** the Design-Based Research (DBR) methodology was adopted. In two stages of the study, data were collected through interviews and co-creation sessions with foreign students at the University of Aveiro. **Results:** the analysis allowed the development of recommendations to improve communication processes, serving as a basis for the development of the intermediate model of SAPIEnS. **Conclusion:** the implementation of appropriate practices can reduce bureaucratic and cultural barriers, while enhancing the positive aspects of the academic and social experience. The role of higher education institutions in offering support that promotes successful and enriching integration for foreign students is emphasized.

Keywords: Academic mobility; Infocommunication; Digital platforms; SAPIEnS.

Maureen Cerveira Carvalho

Universidade de Aveiro (UA)  Aveiro, Portugal.
maureen@ua.pt

Lídia Oliveira

Universidade de Aveiro (UA)  Aveiro, Portugal.
lidia@ua.pt

Cassia Cordeiro Furtado

Universidade Federal do Maranhão (UFMA)  São Luiz - MA, Brasil.
cassia.furtado@ufma.br

Sistema de acogida compartida e integrada para estudiantes extranjeros de educación superior: a voz de los estudiantes de una

*universidad portuguesa***Resumen**

Introducción: la creación de plataformas digitales para potenciar un ecosistema se reconoce como una estrategia eficaz para garantizar un flujo de conocimientos y recursos a gran escala. El objetivo del artículo es presentar, de manera analítica y crítica, las experiencias y necesidades comunicativas de los estudiantes extranjeros de la Universidad de Aveiro (Portugal), así como sus percepciones sobre el uso de plataformas digitales en el ámbito de la movilidad académica, con miras a la creación del modelo SAPIEns – Sistema de Acogida Compartida e Integrada para Estudiantes Extranjeros de Educación Superior. **Método:** el estudio comprende una revisión de la literatura, investigación participante y design-based research. Como técnica de recogida de datos, se realizaron entrevistas. **Resultados:** se formularon 50 recomendaciones de mejora para el modelo infocomunicacional. **Conclusiones:** el SAPIEns puede aumentar la competitividad de las instituciones de educación superior (IES), optimizar las relaciones entre los stakeholders y contribuir a la consolidación de las iniciativas de internacionalización.

Palabras clave: Movilidad académica; Infocomunicación; Plataformas digitales; SAPIEns.

EQUIPE EDITORIAL**Paula Carina de Araújo**

Editora Chefe

**Karolayne Costa
Rodrigues de Lima**

Editora Associada Júnior

**Karolayne Costa
Rodrigues de Lima**

Editora de Texto Responsável

**Karolayne Costa
Rodrigues de Lima**

Editor de Layout



Copyright© 2026 **Carvalho, Oliveira, & Furtado**. Todo o conteúdo da Revista (incluindo-se instruções, política editorial e modelos) está sob uma licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

INTRODUÇÃO

A jornada do estudante internacional ultrapassa as fronteiras físicas e culturais, constituindo também um processo de desenvolvimento pessoal e identitário. Essa experiência promove a ampliação de perspectivas, o autoconhecimento e a valorização da diversidade, enquanto favorece o desenvolvimento de competências sociais e comunicativas em contextos multiculturais (Bittencourt et al., 2021; Knight, 2020). Adicionalmente, a mobilidade acadêmica contribui para a circulação de conhecimento e para o enriquecimento do ambiente acadêmico, reconhecendo cada estudante como um agente relevante no processo de aprendizagem coletiva (Makarova et al., 2021; Spencer-Oatey & Dauber, 2019).

Embora a mobilidade acadêmica ofereça relevantes oportunidades de aprendizagem, expõe também estes estudantes a desafios burocráticos e administrativos resultantes de políticas migratórias restritivas (Lourenço et al., 2020). Diante destas problemáticas, a investigação propõe a criação de um modelo infocomunicacional (Passarelli et al., 2014) para um Sistema de Acolhimento Partilhado e Integrado para os Estudantes Estrangeiros do Ensino Superior (SAPIEnS), no contexto português, que visa facilitar a comunicação entre estudantes estrangeiros e *stakeholders*, centralizar informações sobre as formalidades de entrada e estadia no país e simplificar os procedimentos burocráticos nas fases de preparação, acolhimento e integração (Cerveira et al., 2024).

Ao contrário de outros perfis migratórios, os estudantes estrangeiros deslocam-se primordialmente com objetivos de formação académica e desenvolvimento profissional, não visando, necessariamente, a imigração permanente. Nesse sentido, a identificação das principais barreiras — nomeadamente vistos, autorizações de residência e reconhecimento de qualificações — bem como a definição de estratégias para a sua simplificação, são fundamentais para a criação de um ambiente institucional mais ajustado às necessidades dos estudantes estrangeiros.

Assim, para o desenvolvimento da proposta preliminar do modelo SAPIEnS, realizou-se, numa primeira fase, uma revisão da literatura que incluiu estudos publicados em inglês e português, entre 2015 e 2023, na base de dados Scopus. O objetivo foi identificar a existência de modelos e/ou plataformas digitais semelhantes, ou de soluções equivalentes de apoio à mobilidade internacional. Os resultados dessa revisão evidenciaram a inexistência de um modelo ou plataforma com foco específico no apoio a estudantes que migram para realizar um ciclo completo de estudos noutro país (Cerveira et al., 2024). Nesse contexto, o modelo preliminar do SAPIEnS surge como resposta às necessidades informacionais e comunicacionais identificadas no ecossistema da mobilidade académica.

Em fases seguintes, com vista à consolidação de um modelo intermédio, foram realizadas entrevistas e sessões de cocriação, cujos resultados são apresentados neste artigo. Importa salientar que, embora o processo de investigação tenha incluído outras

etapas anteriores e posteriores, o presente artigo concentra-se exclusivamente na análise e discussão dos resultados obtidos a partir das entrevistas e das sessões de cocriação realizadas com estudantes estrangeiros da Universidade de Aveiro (UA), em Portugal.

MÉTODO

A metodologia adotada caracteriza-se como *Design-Based Research*, uma abordagem sistemática baseada em pesquisa empírica, que permite que designers, investigadores e utilizadores trabalhem em colaboração (Tessier, 2022; Vaezi et al., 2019). O modelo do Diamante Duplo (Design Council, 2024), estruturado em quatro etapas — descobrir, definir, desenvolver e entregar — constitui uma representação eficaz para a metodologia. Este modelo descreve de forma clara e sistemática as fases de um projeto de inovação, independentemente dos métodos e ferramentas utilizados, permitindo uma abordagem flexível e iterativa. Assim, o Diamante Duplo revela-se adequado ao método, ao apoiar a exploração do problema, a definição de soluções, o desenvolvimento progressivo de intervenções e a sua implementação e validação em contextos reais.

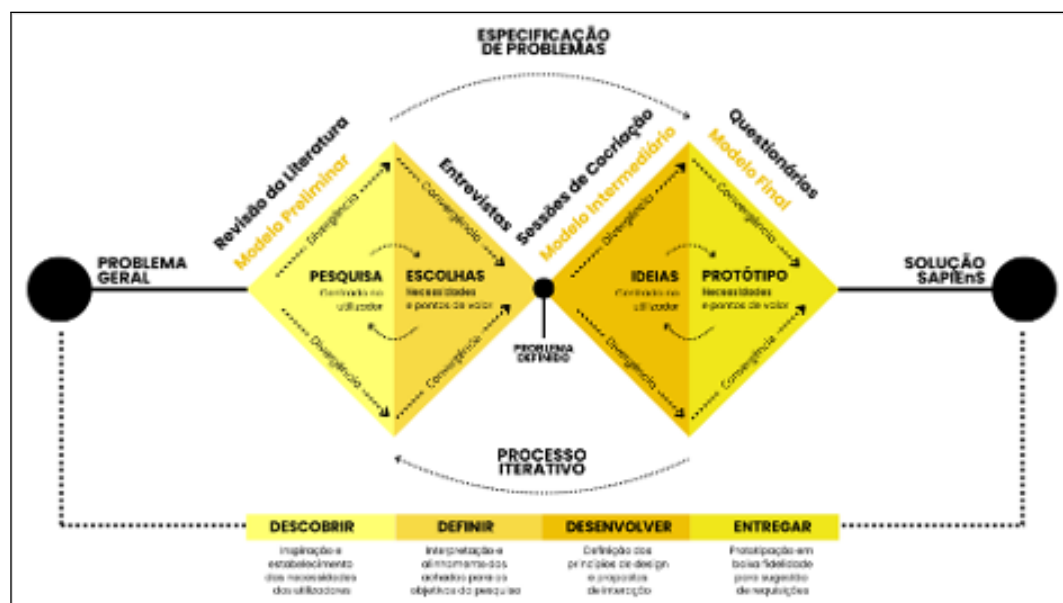


Figura 1: Desenho da investigação na ótica do diamante duplo.

Fonte: Os autores (2024).

Foram utilizadas como técnicas de recolha de dados, entrevistas e sessões de cocriação com estudantes estrangeiros da UA. As entrevistas tiveram como objetivo compreender as formalidades associadas à entrada e à estadia em Portugal, bem como identificar as plataformas digitais utilizadas pelos estudantes para a obtenção de informações. As sessões de cocriação, por sua vez, visaram identificar fragilidades na proposta preliminar do modelo, validar as funcionalidades consideradas úteis e incorporar novas funcionalidades com potencial para o seu aperfeiçoamento.

Para as entrevistas, considerou-se o universo de 2.155 estudantes estrangeiros

matriculados no ano letivo 2023-2024, conforme os dados do Universidade de Aveiro (2024). Neste sentido, tendo em vista que a literatura não define uma quantidade mínima ou máxima de participantes necessários para validar os resultados de uma entrevista (Castro et al., 2013; Quivy & Van Campenhoudt, 2005), não se definiu um número à partida, adotando-se o critério de saturação teórica, no qual obteve-se a participação de uma amostra composta por 10 estudantes estrangeiros, provenientes de países como Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Guiné-Equatorial, São Tomé e Príncipe, Timor-Leste, Equador, Irã e Colômbia, com idade mínima de 18 anos, e com visto de estudos de longa duração, matriculados em ciclos completos de licenciatura, mestrado ou doutorado, na UA.

O recrutamento dos participantes foi realizado por conveniência, com indicação de trabalhadores e estudantes da UA. A recolha de dados foi precedida de notificação por *e-mail* e reforçada presencialmente, sendo a participação condicionada ao consentimento livre, explícito, inequívoco e informado. As entrevistas individuais, orientadas por um guião com 39 questões, tiveram a duração aproximada de 60 minutos e decorreram nas instalações do DigiMedia – *Digital Media and Interaction*, no Departamento de Comunicação e Arte da UA. Os dados foram posteriormente anonimizados e excluídos, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). A análise dos resultados foi realizada de maneira conjunta com a finalidade de compreender como cada percepção individual se relaciona com o todo.

Como fase complementar para coleta de dados qualitativos, realizou-se sessões de cocriação, com a participação dos mesmos 10 estudantes estrangeiros selecionados na fase das entrevistas. Durante as sessões, disponibilizaram-se folhas contendo a estrutura do modelo preliminar, nas quais os participantes puderam interagir de forma ativa. Nesta fase, os estudantes foram orientados a assinalar em vermelho os serviços com os quais nunca haviam tido contato, a deixar em branco aqueles com os quais já tiveram interação e a acrescentar em azul funcionalidades ou serviços que considerassem úteis, mas que não estavam contemplados na proposta inicial. A análise dos resultados das sessões de cocriação foi realizada de maneira conjunta com a finalidade de criar uma lista de sugestões práticas divididas em categorias.



Figura 2: Protótipo em baixa fidelidade do modelo preliminar do SAPIEnS.

Fonte: Os autores (2024).

RESULTADOS

No âmbito das entrevistas, verificou-se que a fase de preparação desempenha um papel determinante na adaptação inicial dos estudantes, podendo igualmente influenciar o seu sucesso académico e pessoal. Os dados revelam, ainda, que a maioria dos participantes vivencia, pela primeira vez, a experiência de estudar fora do seu país de origem. A novidade gera uma mistura de entusiasmo e apreensão, como observado na maioria das respostas, mas também gera uma riqueza de perspectivas, tendo em vista que as nuances emocionais e as trajetórias de vida tornam cada experiência única. A experiência do participante iraniano, que já possui vivências académicas em diversos países, proporciona um contraste interessante e acrescenta profundidade à análise, evidenciando como a bagagem prévia pode influenciar as expectativas e a preparação.

As motivações para escolher Portugal e a UA são variadas e refletem tanto fatores racionais quanto circunstanciais. A busca por bolsa de estudo emerge como o principal atrativo, seguido por acordos bilaterais entre Portugal e o país de origem dos estudantes, a facilidade na obtenção de autorização de residência e a qualidade educacional percebida. Tais motivações são complementadas por elementos mais subjetivos, como preferências geográficas e situações inesperadas, como a pandemia que redirecionou os planos do participante são-tomense de estudar no Japão para Portugal. Adicionalmente, as motivações para escolher a UA incluem a reputação académica, a geografia da cidade de Aveiro, a oferta de cursos específicos e as recomendações de pessoas próximas. A diversidade de razões ressalta a importância de políticas institucionais que ofereçam suporte robusto em múltiplos aspectos para atrair e acomodar estudantes estrangeiros.

Os desafios enfrentados na fase de preparação são igualmente diversificados. Os participantes revelam que as questões financeiras e burocráticas aparecem como os principais obstáculos, seguidas pela comunicação e pela logística de obtenção de bolsas. A superação das dificuldades é frequentemente descrita como uma combinação de “sorte”, como estar no lugar certo, na hora certa e com a pessoa certa, e competências pessoais, como determinação, persistência e independência financeira. Isso sugere que, além de fornecer suporte institucional adequado, as universidades devem fomentar a resiliência e a proatividade entre seus estudantes estrangeiros. As histórias de superação e a capacidade de se adaptar a novas circunstâncias ilustram a complexidade do processo e a necessidade de uma abordagem mais abrangente e personalizada.

Outro ponto crucial é o papel das redes de apoio financeiro e social, das competências linguísticas e das experiências prévias na facilitação da preparação e execução da viagem. Tais fatores, quando presentes, criam um ambiente favorável à adaptação dos estudantes. A análise destaca, ainda, que o suporte familiar e institucional, aliado às habilidades pessoais, pode tornar a transição para outro país menos desafiadora.

Portanto, é essencial que as instituições de ensino superior fortaleçam as redes de apoio e ofereçam recursos que ajudem os estudantes a maximizarem seus atributos individuais.

As plataformas digitais desempenham um papel significativo na fase de preparação, mas há uma variação no uso dessas ferramentas entre os participantes. Enquanto alguns estudantes demonstram familiaridade e utilizam fontes oficiais, sites e redes sociais para informar-se, outros participantes apontam uma lacuna nesse aspecto. A coexistência de abordagens formais e informais destaca a necessidade de oferecer uma orientação digital acessível e adaptável, que atenda a diversidade de experiências e níveis de acesso à informação dos estudantes.

O suporte oferecido pela UA é visto de forma mista pelos participantes. Embora alguns estudantes reconheçam aspectos positivos no apoio institucional, especialmente em termos de interação direta com a universidade, outros estudantes relatam deficiências significativas, particularmente em questões burocráticas e de comunicação. O *feedback* sugere que uma abordagem mais holística e personalizada poderia melhorar substancialmente a experiência dos estudantes estrangeiros. Adicionalmente, a atenção às iniciativas específicas, a comunicação eficaz e o reconhecimento das experiências individuais são citados como elementos-chave que podem aumentar a satisfação e o sucesso dos estudantes.

Por fim, quando questionados sobre a autorresponsabilidade diante das situações boas e ruins, as respostas sugerem uma interconexão entre o esforço pessoal, o apoio institucional e fatores externos para a construção das percepções enfrentadas na fase de preparação.

Quando questionados sobre a fase de acolhimento, os estudantes estrangeiros relataram impressões iniciais majoritariamente positivas ao chegarem a Portugal e à UA, destacando a riqueza cultural, as belezas naturais, a organização e o nível tecnológico do país. Como aspetos negativos, foram mencionados alguns hábitos locais, como o uso frequente de cigarros. Entre os principais desafios identificados estão a burocracia, a falta de iniciativas específicas para estudantes de doutoramento, o impacto da pandemia e a insuficiente clareza das orientações práticas fornecidas pela UA, nomeadamente quanto ao uso das cantinas e à localização de espaços no campus. Também emergiram comparações com outros países europeus, evidenciando diferenças nas expectativas e experiências dos estudantes.

As expectativas dos estudantes ao chegar em Portugal variaram consideravelmente. Enquanto alguns estudantes tinham expectativas elevadas sobre o acolhimento e a qualidade de vida do país, outros participantes mantinham uma postura mais neutra ou sem expectativas prévias. O contraste nas expectativas influenciou diretamente a percepção dos estudantes sobre sua integração inicial. A interação social e as redes de apoio emergiram como elementos cruciais para o bem-estar dos estudantes estrangeiros, destacando a importância de um ambiente acolhedor e de suporte.

Além disso, a distinção entre aspectos práticos, como burocracias e logísticas, e as expectativas sociais e culturais, mostrou-se fundamental na avaliação do acolhimento. A comparação com experiências passadas também foi um fator determinante na forma como os estudantes percebem o acolhimento.

No que diz respeito à orientação sobre a documentação necessária, metade dos participantes relatou ter recebido orientações adequadas da UA. Entretanto, tal percepção não foi unânime, indicando variações na consistência das informações fornecidas. Neste sentido, alguns estudantes, especialmente aqueles que chegaram sozinhos ou durante a pandemia, sentiram a necessidade de buscar informações por conta própria devido à falta de apoio claro. A experiência de um participante colombiano, que se beneficiou da ajuda de um colega encontrado por meio de uma rede de *cosurfing*, ilustra a importância das redes sociais e de apoio informal no acolhimento dos estudantes estrangeiros.

As instituições que concedem bolsas de estudo desempenham um papel significativo na orientação sobre a documentação necessária, fornecendo critérios e guias detalhados. A influência de redes sociais e conexões pessoais também foram destacadas por diversos participantes. No entanto, a qualidade das orientações variou conforme a nacionalidade dos estudantes. Por exemplo, o participante cabo-verdiano mencionou desafios específicos relacionados ao seu país de origem, enquanto outros não receberam qualquer apoio formal ou orientação institucional.

A maioria dos participantes demonstrou proatividade e organização em relação à documentação, tendo tratado a maioria dos documentos necessários com antecedência. No entanto, alguns ainda enfrentavam desafios para completar ou renovar documentos devido a mudanças nas instituições responsáveis ou requisitos específicos. A sequência de obtenção dos documentos variou, mas diversos participantes começaram pelo Número de Identificação Fiscal (NIF), considerado essencial para abrir uma conta bancária. Contudo, alguns estudantes mencionaram a declaração de matrícula da UA como o primeiro passo. O título de residência é mencionado pela maioria dos participantes como o último passo. A obtenção do Número de Utente do Serviço Nacional de Saúde foi comumente adiada devido a sua complexidade, enquanto documentos como o Número de Identificação da Segurança Social (NISS) e o cartão de estudante não foram mencionados pelos participantes.

Os documentos mais desafiadores de serem obtidos foram o Número de Utente do Serviço Nacional de Saúde e o título de residência. Para superar os desafios, os participantes recorreram ao suporte de instituições, familiares, à persistência individual e à ajuda de outros estudantes que enfrentavam situações semelhantes. Além disso, a escolha de instituições localizadas fora dos grandes centros urbanos e a aderência a instruções diretas de funcionários das instituições também foram utilizadas como estratégias eficazes para agilizar os procedimentos.

Por outro lado, o NIF foi considerado documento mais fácil de ser tratado pela maioria

dos participantes, atribuído à simplicidade e clareza do procedimento, especialmente quando realizado com a assistência de um representante fiscal. No entanto, a percepção da eficiência dos serviços apresentou variações, com elogios ao atendimento em cidades menores, como Peniche, e críticas à demora em localidades maiores, como Aveiro, sugerindo uma possível correlação entre o tamanho da cidade escolhida pelo participante e a quantidade de demandas geradas pela Autoridade Tributária e Aduaneira em cada localidade.

A abordagem para tratar os documentos foi majoritariamente presencial, embora alguns participantes mencionaram a utilização de métodos combinados ou uma transição para procedimentos digitais, especialmente para a renovação de documentos. A variação reflete uma evolução nas práticas administrativas ao longo do tempo.

As plataformas digitais, em geral, foram utilizadas pelos estudantes para gerenciar as burocracias. No entanto, o nível de recordação sobre o uso de plataformas apresentou variações, com estudantes de Guiné-Bissau, São Tomé e Príncipe e Equador não recordando o uso de recursos digitais ao longo do acolhimento, sugerindo uma falta de exploração de recursos *online* ou possíveis lacunas na experiência de acolhimento. Por outro lado, o participante iraniano destacou o uso de redes sociais e do Google para pesquisar sobre suas necessidades burocráticas, evidenciando uma abordagem adaptável e informal.

O suporte da UA no tratamento de documentos foi inconsistente. Enquanto alguns estudantes receberam apoio adequado, destacando especialmente o apoio dos colaboradores da UA Intercultural, outros participantes sentiram-se desamparados. Este contexto sugere a necessidade de melhorias nos procedimentos de acolhimento da UA com o objetivo de garantir experiências mais inclusivas e positivas para todos os estudantes estrangeiros e, conseqüentemente, fortalecer a reputação da universidade.

A interação com agentes de instituições não-acadêmicas ao tratar da documentação foi, em sua maioria, desafiadora. A minoria dos participantes relatou um tratamento acolhedor, enquanto a maioria enfrentou dificuldades ou até hostilidade. Entretanto, alguns participantes experimentaram uma mistura de experiências positivas e negativas.

Por fim, a responsabilidade pelas experiências boas e ruins durante a fase de acolhimento foi amplamente assumida pelos participantes. A autonomia, a proatividade e as redes de apoio, principalmente dentro da comunidade imigrante, foram associadas às experiências positivas. Em contrapartida, a falta de clareza nas informações fornecidas pelas instituições levou a atrasos burocráticos e dificuldades adicionais. Dessa maneira, sublinha-se a necessidade de uma comunicação mais eficaz e um suporte institucional mais robusto por parte da UA para facilitar o acolhimento dos estudantes estrangeiros.

Na última fase, quando questionados sobre o processo de integração, os estudantes da UA (Portugal) revelam uma experiência predominantemente desafiadora. Muitos estudantes relataram dificuldades em sentir-se bem recebidos e incluídos, especialmente

devido ao impacto da pandemia, que limitou significativamente as oportunidades de interação presencial e a dinâmica social. O contexto pandêmico restringiu as possibilidades de proximidade entre os estudantes, comprometendo o sentimento de acolhimento dentro da comunidade universitária.

A investigação identificou diversos obstáculos enfrentados pelos estudantes durante a integração. As normas culturais distintas, barreiras linguísticas e o rigor do contexto acadêmico foram apontados como as principais dificuldades. Além disso, questões burocráticas, financeiras e percepções de preconceitos adicionaram camadas de complexidade ao processo de adaptação. A pandemia, com suas restrições e mudanças abruptas, também foi mencionada como um fator que intensificou tais desafios. Para superar as adversidades, os estudantes recorreram a várias estratégias, incluindo a formação de laços de amizade com colegas de diversas origens, o envolvimento em atividades extracurriculares e as associações estudantis, e o esforço contínuo para aprender o português. Tais elementos foram cruciais para fomentar um ambiente mais inclusivo e resiliente.

Por outro lado, a investigação também destacou os aspectos que facilitaram a integração. A criação de amizades desempenhou um papel fundamental ao proporcionar suporte emocional e troca de informações valiosas. A participação em programas de mentorias, cursos de idiomas e atividades interculturais promovidas pela UA foram apontadas como elementos essenciais para a adaptação ao estilo de vida português. O apoio oferecido por professores e funcionários da UA também se mostrou crucial, ajudando os estudantes a entenderem melhor os conteúdos acadêmicos e a se sentirem parte de uma comunidade colaborativa. Adicionalmente, o acesso às residências universitárias forneceu um ambiente acolhedor e integrado socialmente, contribuindo para uma transição mais agradável.

A UA oferece diversos recursos para auxiliar os estudantes estrangeiros na integração e enfrentamento dos desafios. Programas como o Buddy, desenvolvido pelo Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM), a Linha de Apoio ao Estudante (LUA) e as aulas de português como língua estrangeira são alguns dos serviços destacados pelos participantes. No entanto, houve sugestões de que a UA poderia melhorar a acessibilidade e a proximidade dos serviços, bem como promover mais oportunidades de interação entre estudantes estrangeiros e portugueses para facilitar a integração intercultural.

A integração à vida universitária foi também facilitada pelo uso de diversas plataformas digitais. Os estudantes citaram frequentemente o *e-mail* institucional, WhatsApp, Messenger, Zoom, Teams, Portal Acadêmico (PACO) da UA e Moodle, juntamente com os Serviços de Tecnologias de Informação e Comunicação (STIC) da UA. A diversidade de ferramentas digitais utilizadas reflete a capacidade de adaptação dos estudantes e a importância das tecnologias na integração da comunidade acadêmica.

No que tange ao apoio acadêmico e emocional, os participantes expressam insatis-

fação com os serviços do Centro de Saúde Universitário, apontando para a falta de profissionais, demora no atendimento e dificuldades para agendar consultas, o que frequentemente os obrigava a buscar assistência na rede privada. Em relação ao apoio acadêmico, os desafios foram mais notáveis nas questões administrativas. Em geral, os estudantes sentiram que o apoio que receberam resultou mais de iniciativas individuais ou de pequenos grupos da UA, como colegas e professores, do que de um esforço institucional abrangente e coordenado.

No contexto do uso de plataformas digitais, a análise revela uma convergência interessante entre o uso de plataformas *online* e *offline* para obter informações sobre as burocracias acadêmicas. A combinação desses recursos sublinha a importância de oferecer uma variedade de canais de comunicação e apoio, tanto formais quanto informais, para garantir a eficiência dos serviços e a inclusão dos estudantes. Um ponto notável é que, enquanto a maioria dos participantes demonstrou confiança em fontes oficiais, como o site da UA e do governo português, o participante são-tomense optou por não utilizar plataformas digitais como suporte. Este caso ilustra como as preferências individuais e as experiências prévias influenciam a forma como as informações são buscadas. O uso de redes sociais, especialmente o Facebook, como uma fonte rápida de informações, foi destacada, embora alguns participantes tenham apontado limitações nas fontes online, como a falta de clareza e detalhamento das informações.

A experiência com as plataformas da UA ou de outros agentes institucionais variou significativamente entre os participantes. Enquanto alguns não encontraram problemas significativos, considerando-as fáceis de usar ou não as utilizando de forma intensa, outros participantes enfrentaram desafios relacionados à falta de clareza e acessibilidade. Estes desafios foram particularmente evidentes em relação à obtenção de informações sobre serviços como o cartão de estudante. O contraste nas respostas sublinha a importância de considerar diferenças individuais e coletivas, como a familiaridade com a tecnologia e a origem geográfica, que podem afetar a experiência dos utilizadores. Neste sentido, em especial para estudantes de países menos desenvolvidos, a adaptação digital e o suporte social são cruciais para uma integração acadêmica bem-sucedida.

A necessidade de melhorias contínuas nas plataformas da UA é evidente. Embora alguns participantes elogiem a disponibilidade de informações em diversos idiomas no site da UA, facilitando a acessibilidade para estudantes que estejam enfrentando barreiras linguísticas, outros criticam a falta de usabilidade do Portal Acadêmico (PACO) da UA. A variação nas respostas indica que, apesar dos esforços de inclusão, ainda há espaço para aprimorar a experiência do utilizador. Além disso, o uso das redes sociais da UA como fonte alternativa de informação foi percebido de forma positiva, com o participante iraniano mencionando a eficácia do Facebook e Instagram do seu departamento para obter informações sobre eventos culturais, conferências e oportunidades de emprego. Contudo, a dependência de redes sociais pode restringir

o alcance e a acessibilidade, apontando para uma abordagem integrada e inclusiva na comunicação institucional.

A comunicação e o contato com a UA e outros agentes institucionais por meio das plataformas digitais foram considerados úteis por alguns participantes que destacaram a importância do *e-mail* da UA, para manter uma comunicação direta, e do *e-learning* da UA, para o acesso a materiais de estudo e contato com os professores. Também foram mencionadas plataformas externas, como o site da Agência para a Integração Migrações e Asilos (AIMA) e do Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM), além das redes sociais de instituições governamentais, como recursos valiosos. No entanto, houve críticas sobre a eficácia das plataformas na facilitação da comunicação, com alguns participantes expressando desconhecimento ou uma percepção crítica sobre sua utilidade. A diferença entre as informações disponíveis nas plataformas e os procedimentos reais da UA foi apontada como uma área que necessita de melhorias.

Ao refletirem sobre o uso de plataformas digitais no contexto da mobilidade acadêmica, os participantes destacaram a importância da preparação prévia e da pesquisa online para a gestão de procedimentos administrativos, burocráticos e de integração cultural. Foram salientadas a necessidade de uma comunicação institucional mais clara, a preparação financeira, a regularização documental, incluindo a apostila, e a contratação de um plano de saúde adequado. A adaptação cultural e social foi igualmente identificada como um desafio, sendo recomendada a participação em atividades acadêmicas e sociais, a aprendizagem da língua portuguesa e a procura ativa de apoio. De modo geral, os participantes enfatizaram a proatividade e a flexibilidade como estratégias fundamentais para lidar com os desafios e a imprevisibilidade inerentes ao processo de mobilidade acadêmica.

No âmbito das sessões de cocriação, nas quais os participantes interagiram com o modelo preliminar do SAPIEnS, os resultados evidenciaram a necessidade urgente de soluções informacionais mais claras, acessíveis e culturalmente sensíveis, bem como de um sistema capaz de centralizar e organizar conteúdos relevantes de forma intuitiva. Adicionalmente, constatou-se que o envolvimento direto dos estudantes no processo de concepção do modelo contribui para o desenvolvimento de soluções mais alinhadas às necessidades reais do ecossistema, reforçando a adequação da abordagem colaborativa e iterativa com base no *feedback* contínuo.

Dessa maneira, após a análise dos resultados e exclusão das repetições, desenvolveu-se uma lista com 50 recomendações divididas em 12 categorias, sendo: (1) tecnologia e acesso, (2) informações e orientações, (3) assistência e suporte, (4) documentações e reconhecimentos, (5) diplomacia e relações internacionais, (6) serviços acadêmicos, (7) alojamento e transporte, (8) empregos e estágios, (9) saúde e bem-estar, (10) cultura, fé e lazer, (11) jornada, avaliação e pontuação, e (12) segurança e privacidade.

Tabela 1: Resultados das recomendações dos estudantes estrangeiros por categorias.**Fonte:** Os autores (2024).

Categoria	Recomendações
Tecnologia e acesso	1. Aceder com <i>login</i> da UA. 2. Aceder com <i>e-mail</i> pessoal. 3. Ecrã inicial com planear, acolher e integrar.
Informações e orientações	4. Criar vídeo tutorial de como utilizar o SAPIEnS. 5. Direcionar para os principais <i>websites</i> institucionais. 6. Inserir notícias sobre a temática. 7. Inserir dicas e/ou reclamações. 8. Informar o passo a passo para tratar cada burocracia. 9. Inserir os contactos de cada instituição. 10. Inserir perguntas/dúvidas frequentes. 11. Criar <i>podcast</i>. 12. Informar que há outros bancos além da Caixa Geral de Depósitos. 13. Inserir informações sobre o cartão de estudante.
Assistência e suporte	14. Assistência através de <i>chat/chatbot</i>. 15. Aderir a grupos em redes sociais. 16. Disponibilizar o SAPIEnS em diversos idiomas. 17. Criar glossário com palavras utilizadas no contexto burocrático. 18. Aderir a uma equipa no Teams voltada para a mobilidade. 19. Enviar <i>e-mail</i> direto para as instituições. 20. Enviar <i>e-mail</i> direto para o SAPIEnS.
Documentações e reconhecimentos	21. Diferenciar Apostila de Haia de outros reconhecimentos. 22. Anexar documentos digitalizados. 23. Reconhecer documentos digitalizados.

Continua na próxima página

Tabela 1 – Continuação

Categoria	Recomendações
Diplomacia e relações internacionais	24. Inserir lista de consulados e embaixadas. 25. Direcionar para os canais de comunicação dos núcleos de estudantes da UA. 26. Identificar passaportes fortes e fracos.
Serviços académicos	27. Usar <i>links</i> para pesquisar trabalhos relacionados com o estudo. 28. Organizar as tutorias por curso.
Alojamento e transporte	29. Disponibilizar um endereço da UA como morada inicial. 30. Informar sobre as linhas de autocarro. 31. Direcionar para grupos sobre alojamento no WhatsApp.
Empregos e estágios	32. Inserir <i>link</i> para o IEFP. 33. Ofertas de voluntariado. 34. Ofertas de bolsas de estudos.
Saúde e bem-estar	35. Seguro-viagem. 36. Atendimento psicológico. 37. Substituir “número de utente” por “serviço de saúde”. 38. Trocas de bens (roupas, livros, utensílios de casa etc.).
Cultura, fé e lazer	39. Lazer (música, teatro, arte, gastronomia etc.). 40. Roda de conversa. 41. Grupo Bíblico Universitário. 42. Mapa da cidade.

Continua na próxima página

Tabela 1 – Continuação

Categoria	Recomendações
Jornada, avaliação e pontuação	43. Inserir linha de tarefas. 44. Inserir ícone de <i>check</i> para informar as tarefas concluídas. 45. Inserir ícone de relógio para informar o tempo médio das tarefas. 46. Inserir a informação presencial ou digital para cada tarefa. 47. Avaliar e/ou pontuar o serviço das instituições. 48. Avaliar e/ou pontuar o serviço do SAPIEnS.
Segurança e privacidade	49. Segurança de dados. 50. Inclusão e acessibilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de uma escuta ativa e diversificada, foi possível identificar desafios, necessidades e sugestões que fundamentaram as recomendações para o aprimoramento do modelo SAPIEnS. Para além dos resultados do inquérito por entrevista, os dados recolhidos nas sessões de cocriação também permitiram integrar perspectivas práticas e experiências concretas na construção da proposta intermédia do modelo.

A investigação optou pela escolha de uma instituição de ensino superior portuguesa cuja composição e características a tornam representativa do panorama universitário nacional. A Universidade de Aveiro foi escolhida por apresentar uma significativa diversidade internacional, o que a torna um ponto de partida pertinente para a análise. No entanto, importa esclarecer que não se trata de um estudo de caso, mas de um exemplo inicial que serviu para refletir sobre dinâmicas mais amplas do ensino superior atual, marcadas pela multiculturalidade e pela internacionalização. Portanto, seguindo a lógica da indução progressiva, parte-se dessa realidade específica para construir soluções com potencial de generalização, ao apresentar um modelo infocomunicacional escalável e transferível para outras instituições de ensino superior em Portugal ou noutros contextos internacionais.

Relativamente às entrevistas e às sessões de cocriação, embora tenham proporcionado dados ricos e detalhados, implicaram um esforço considerável em termos de preparação, condução e análise. Para otimizar recursos, os mesmos 10 participantes foram envolvidos em ambas as etapas, o que permitiu manter o foco analítico, asse-

gurando a viabilidade do estudo face aos constrangimentos linguísticos e logísticos identificados. A investigação apresenta elevada representatividade de estudantes oriundos da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), que constituem a maioria da população internacional no ensino superior português. Contudo, a participação limitada de estudantes de outras regiões restringe a diversidade de perspectivas culturais contempladas no estudo.

A análise dos dados das entrevistas e das sessões de cocriação, na perspectiva dos estudantes estrangeiros, permitiu identificar os desafios centrais enfrentados por este grupo, com destaque para lacunas nos canais de comunicação institucional e a ausência de apoio personalizado nos momentos críticos da chegada e integração. As sessões de cocriação, especialmente, confirmaram a urgência de soluções informacionais mais claras, acessíveis e culturalmente sensíveis, evidenciando a necessidade de um sistema que centralize e organize os conteúdos relevantes de forma intuitiva. Concluiu-se, ainda, que a fragmentação dos serviços e a falta de articulação entre instituições geram insegurança e sobrecarga emocional nos estudantes. Por fim, os dados revelam que o envolvimento direto dos estudantes no processo de construção do modelo favorece a criação de soluções mais alinhadas às suas reais necessidades, validando a abordagem colaborativa e iterativa adotada nesta investigação.

De maneira geral, os procedimentos metodológicos qualitativos permitiram alcançar todos os objetivos inicialmente propostos. Portanto, foi possível compreender, de forma crítica e fundamentada, as percepções dos estudantes estrangeiros sobre os processos burocráticos de entrada e estadia em Portugal, bem como mapear as plataformas digitais institucionais que mediam a mobilidade académica. Com base nos dados recolhidos, foi ainda possível delinear diretrizes concretas para a melhoria do modelo infocomunicacional do SAPIEnS, concebido como uma solução inovadora e centrada no utilizador para facilitar a preparação, o acolhimento e a integração de estudantes estrangeiros.

Por fim, conclui-se que esta investigação é um contributo para os avanços dos estudos em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, bem como para a consolidação das iniciativas de internacionalização propostas pelas instituições do ensino superior ao redor do mundo. Adicionalmente, esta investigação contribui para a transformação social, económica, científica e tecnológica ao promover o acolhimento de estudantes estrangeiros, favorecer o estabelecimento de novas parcerias entre as instituições do ensino superior e reduzir os obstáculos enfrentados pelos estudantes em suas trajetórias.

REFERÊNCIAS

Bittencourt, T., Johnstone, C., Adjei, M., & Seithers, L. (2021). "We See the World Different Now": Remapping Assumptions About International Student Adaptation. *Jour-*

nal of Studies in International Education, 25(1), 35–50. <https://doi.org/10.1177/1028315319861366>

Castro, M. R. d., Ferreira, G., & Gonzalez, W. (2013). *Metodologia da pesquisa em educação*. Marsupial Editora.

Cerveira, M., Oliveira, L., & Cassia, F. (2024). Sistema de Acolhimento Partilhado e Integrado para os Estudantes Estrangeiros do Ensino Superior (SAPIEns): um modelo infocomunicacional para facilitar a mobilidade académica internacional. *RISTI – Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E65), 461–473. <https://www.risti.xyz/issues/ristie65.pdf>

Design Council. (2024). The Double Diamond. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Knight, J. (2020). *Internacionalização da educação superior: conceitos, tendências e desafios* (2ª ed.). Oikos. <https://oikoseditora.com.br/new/obra/index/id/1093>

Lourenço, M., Andrade, A. I., & Byram, M. (2020). Representations of Internationalisation at a Portuguese Higher Education Institution: From Institutional Discourse to Stakeholders' Voices. *Revista Lusófona de Educação*, 47(47), 53–68. <https://doi.org/10.24140/issn.1645-7250.rle47.04>

Makarova, E. A., Makarova, E. L., & Egorova, I. A. (2021). International Student Exchange Management as Factor of Educational Services Development. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 9(1), 75–90. <https://doi.org/10.23947/2334-8496-2021-9-1-75-90>

Passarelli, B., Silva, A. M. d., & Ramos, F. (Eds.). (2014). *e-Infocomunicação: estratégias e aplicações*. Editora Senac São Paulo.

Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais* (4ª ed.). Gradiva.

Spencer-Oatey, H., & Dauber, D. (2019). Internationalisation and Student Diversity: How Far Are the Opportunity Benefits Being Perceived and Exploited? *Higher Education*, 78, 1035–1058. <https://doi.org/10.1007/s10734-019-00386-4>

Tessier, V. (2022). Expansive Learning for Collaborative Design. *Design Studies*, 83, 101135. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2022.101135>

Universidade de Aveiro. (2024). Portal dos Indicadores. <https://indicadores.ua.pt/>

Vaezi, H., Karimi Moonaghi, H., & Golbaf, R. (2019). Design-Based Research: Definition, Characteristics, Application and Challenges. *Journal of Education in Black Sea Region*, 5(1), 26–35. <https://doi.org/10.31578/jebs.v5i1.185>

FORMULÁRIO DE CIÊNCIA ABERTA

Contribuição de autoria

Papéis e contribuições	Maureen Cerveira Carvalho	Lídia Oliveira	Cassia Cordeiro Furtado
Concepção do manuscrito	✓	✓	✓
Escrita do manuscrito	✓		
Metodologia	✓	✓	✓
Curadoria dos dados	✓		
Discussão dos resultados	✓	✓	✓
Análise dos dados	✓		

Tabela 2: Contribuição de autoria

Financiamento

FAPEMA – Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão, no âmbito da bolsa de doutoramento BD-02564/21.

Disponibilidade de dados científicos da pesquisa

Sim - os conteúdos já estão disponíveis.