Universidade do Minho
Escola de Economia, Gestão
e Ciência Política

Lara Marli Saavedra Tavares

A inovação social em residências de estudantes do ensino superior: o caso dos estudantes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor-Leste na região Norte de Portugal

Abril de 2026

A inovação social em residências de estudantes do ensino superior: o caso dos estudantes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor-Leste na região Norte de Portugal

Lara Marli Saavedra Tavares

UMinho | 2026

Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão
e Ciência Política

Lara Marli Saavedra Tavares

A inovação social em residências de estudantes do ensino superior: o caso dos estudantes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor-Leste na região Norte de Portugal

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Economia Social

Trabalho efetuado sob a orientação das Professoras
Professora Doutora Maria Cristina Guimarães Almeida Moreira
Professora Doutora Cláudia Helena Nunes Henriques

abril de 2026

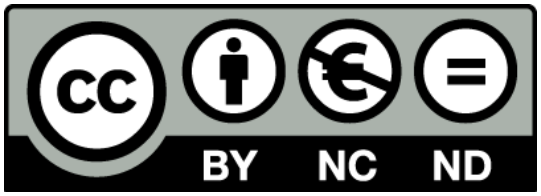
DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações

CC BY-NC-ND

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Deus, fonte e horizonte deste caminho, por me sustentar nas horas mais exigentes e me conduzir com ternura até aqui.

Às jovens que acompanho, sementes vivas de inquietação e esperança, que estão na origem desta investigação, nascida do encontro com as suas vidas, para melhor compreender e assim servir com maior verdade a missão que me é confiada.

À Professora Doutora Maria Cristina e à Professora Doutora Cláudia Henriques, pela presença firme e generosa, pelo rigor e pela confiança, mas sobretudo por me ensinarem a "partir pedra": a persistir, a não temer a dureza do caminho e a descobrir, no esforço, a beleza de construir sentido.

À Congregação das Religiosas de Maria Imaculada, que abriu horizontes e tornou possível esta etapa tão significativa da minha formação.

Aos meus pais, raízes seguras do que sou, que sempre me lembraram que o conhecimento é dom e responsabilidade - caminho para melhor servir e amar.

E a todos, todos, todos, que caminham comigo e que fazem deste percurso um lugar de encontro, de beleza e de vida.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

DECLARAÇÃO DE USO DE FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri a qualquer forma de utilização indevida de ferramentas de Inteligência Artificial (IA), nem à falsificação ou omissão de informações, fontes, dados, resultados ou processos em nenhuma das etapas conducentes à sua elaboração. Declaro ainda que qualquer utilização de ferramentas de IA foi feita de forma transparente e responsável, encontrando-se devidamente assinalada/descrita no trabalho, e que procedi à verificação crítica da exatidão do conteúdo produzido com o seu apoio, assumindo integralmente a responsabilidade pelo que submeto. Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho, bem como as normas aplicáveis de integridade académica e de proteção de dados.

"A inovação social em residências de estudantes do ensino superior: o caso dos estudantes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor-Leste na região Norte de Portugal"

RESUMO

A presente dissertação visa analisar o contributo da inovação social nas residências de estudantes do ensino superior para a promoção da integração de estudantes provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e Timor-Leste (PALOP & TL). Partindo da premissa de que as residências são não apenas espaços de habitação, mas também contextos privilegiados de socialização, aprendizagem intercultural e desenvolvimento pessoal, a investigação procura compreender, a partir da perspetiva dos diretores/gestores, de que forma estas estruturas podem favorecer dinâmicas inclusivas, promover o bem-estar psicossocial e potenciar o sucesso académico destes estudantes.

A metodologia adotada assenta uma abordagem qualitativa, baseada na realização de entrevistas semiestruturadas a diretores/gestores de residências localizadas na região Norte de Portugal.

Os resultados demonstram que este processo é marcado por uma vulnerabilidade multidimensional, que inclui dificuldades económicas, burocráticas, académicas e sociais, assumindo as residências um papel central na estabilidade e no sucesso académico destes estudantes. As residências surgem, assim, como espaços privilegiados de acolhimento, integração e apoio.

A análise revela um cenário heterogéneo, no qual coexistem respostas institucionais diferenciadas. As residências públicas tendem a operar com modelos mais padronizados, enquanto as do terceiro setor evidenciam maior flexibilidade e proximidade relacional, ainda que com impacto mais limitado devido à sua escala. As práticas de inovação social identificadas configuram respostas emergentes, frequentemente não estruturadas nem integradas em estratégias institucionais, o que limita a sua sustentabilidade. O estudo comprova, assim, a necessidade de desenvolver abordagens mais articuladas, consistentes e sensíveis à diversidade, capazes de promover uma integração mais eficaz e inclusiva destes estudantes.

Palavras-chave: Inovação social, integração, residências, estudantes PALOP & Timor-Leste

"Social innovation in student residences in higher education: the case of students from the Portuguese-speaking African countries and Timor-Leste in Northern Portugal"

ABSTRACT

This dissertation aims to analyse the contribution of social innovation in higher education student residences to the integration of students from Portuguese-speaking African countries and Timor-Leste (PALOP & TL). Based on the premise that residences are not only spaces of accommodation but also privileged contexts for socialisation, intercultural learning, and personal development, the study seeks to understand, from the perspective of directors/managers, how these structures can foster inclusive dynamics, promote psychosocial well-being, and enhance the academic success of these students.

The methodology adopts a qualitative approach, based on semi-structured interviews conducted with directors/managers of student residences located in the Northern region of Portugal.

The results show that this integration process is marked by multidimensional vulnerability, including economic, bureaucratic, academic, and social challenges, with residences playing a central role in ensuring students' stability and academic success. Residences thus emerge as key spaces for reception, integration, and support.

The analysis reveals a heterogeneous landscape, in which different institutional responses coexist. Public residences tend to operate through more standardised models, whereas third sector residences demonstrate greater flexibility and relational proximity, albeit with more limited impact due to their smaller scale. The identified social innovation practices constitute emerging responses that are often neither structured nor integrated into institutional strategies, which limits their sustainability. The study therefore highlights the need to develop more coordinated, consistent, and diversity-sensitive approaches capable of promoting more effective and inclusive integration of these students.

Keywords: Social innovation, integration, student residences, PALOP and Timor-Leste students

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 1
2. INOVAÇÃO SOCIAL EM RESIDÊNCIAS DO ENSINO SUPERIOR: REVISÃO DA LITERATURA 2
2.1 INOVAÇÃO SOCIAL: CONCETUALIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA 2
2.2 RESIDÊNCIAS DO ENSINO SUPERIOR 7
3. METODOLOGIA 10
3.1 QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS 11
3.2 INSTRUMENTO E RECOLHA DE DADOS 12
3.3 AMOSTRA 15
3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS 17
4. ESTUDO DE CASO: A INOVAÇÃO SOCIAL EM RESIDÊNCIAS NO NORTE DE PORTUGAL COM ESTUDANTES PALOP & TL 18
4.1 ESTUDANTES DOS PALOP & TL 20
4.2 DISCUSSÃO DE RESULTADOS 24
5. CONCLUSÃO 52
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 56
7. APÊNDICES 61
Apêndice I 61
Apêndice II 62
Apêndice III 63
Apêndice IV 64
Apêndice V 65
Apêndice VI 67
Apêndice VII 68
Apêndice VIII 69
Apêndice IX 70
Apêndice X 71
Apêndice XI 72
Apêndice XII 73
Apêndice XIII 74
Apêndice XIV 75
Apêndice XV 76

Índice de Tabelas

Tabela n.º1 Inovação Social: Concetualização e importância 3
Tabela n.º2 - Descrição do total de residentes e de residentes PALOP & TL 24
Tabela n.º 3 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 2 25
Tabela n.º 4 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 3 26
Tabela n.º 5 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 4 30
Tabela n.º 6 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 5 32
Tabela n.º7 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 6 34
Tabela n.º8 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 7 37
Tabela n.º9 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 8 39
Tabela n.º10 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 9 41
Tabela n.º11 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 10 44
Tabela n.º12 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 11 46
Tabela n.º13 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 12 48
Tabela n.º14 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 13 50

Índice de Figuras

Figura n.º1 - Word Cloud - Definição de inovação social.....4
Figura n.º2 - Conceptualização Metodológica.....12

Abreviaturas

IJMI – Instituto Juvenil Maria Imaculada;

IJVM – Instituto Juvenil Vicenta Maria;

LUSJC – Lar Universitário São José Cluny;

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável;

RCA – Residência Carlo Acutis;

RCPU – Residência Centro Pastoral Universitário;

PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa;

SASIPB – Serviço de Ação Social do Instituto Politécnico de Bragança;

SASIPV – Serviço de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo;

SASUM – Serviço de Ação Social da Universidade do Minho;

SASUP – Serviço de Ação Social da Universidade do Porto;

SASUTAD – Serviço de Ação Social da Universidade de Trás-os-Montes;

TL – Timor-Leste.

1. INTRODUÇÃO

A inovação social tem-se afirmado como uma estratégia determinante na criação de soluções eficazes, participadas e sustentáveis para desafios sociais complexos, particularmente no que respeita à inclusão de grupos em situação de vulnerabilidade. No contexto do ensino superior, esta abordagem revela-se essencial para promover ambientes académicos mais equitativos, colaborativos e culturalmente sensíveis, sobretudo face à crescente mobilidade internacional e à diversidade dos perfis dos estudantes. As residências do ensino superior, como espaços de vivência quotidiana, constituem plataformas privilegiadas para a implementação de práticas de inovação social orientadas para a promoção do bem-estar, da integração, da inclusão e do sucesso académico dos estudantes internacionais, com especial destaque para os oriundos dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e Timor-Leste (PALOP &TL).

A presente dissertação, desenvolvida no âmbito do Mestrado em Economia Social da Universidade do Minho, propõe-se analisar os contributos da inovação social nas residências para a integração de estudantes dos PALOP &TL, decifrando o papel destas estruturas na concretização de uma educação superior mais inclusiva e socialmente comprometida. A inovação social, neste enquadramento, é compreendida como um processo colaborativo e transformador que envolve diferentes atores na criação de respostas novas e eficazes para necessidades sociais não satisfeitas, promovendo simultaneamente mudanças estruturais e relações de poder mais equitativas.

A dissertação enquadra-se nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, com particular relevância para os objetivos 4 (Educação de Qualidade), 10 (Redução das Desigualdades), 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis) e 17 (Parcerias para os Objetivos). Estes objetivos refletem o compromisso global com a construção de sociedades mais justas, inclusivas e participativas, valorizando o acesso equitativo à educação, a eliminação das barreiras sociais e económicas, a promoção de infraestruturas humanas e solidárias, bem como a cooperação entre setores na resposta aos desafios contemporâneos.

Do ponto de vista ético e de responsabilidade social, estes aspetos são muito importantes pelo que tendem a estar alinhados com os Princípios para a Educação em Gestão Responsável (PRME) das Nações Unidas, que defendem uma formação universitária comprometida com valores de inclusão, sustentabilidade, equidade e responsabilidade social.

Metodologicamente, a investigação segue uma abordagem qualitativa, centrada na recolha de dados através de entrevistas semiestruturadas a diretores/gestores de residências da zona Norte de Portugal, sob o pressuposto de que são atores privilegiados nos processos de acolhimento e integração dos

estudantes, no entanto estes intervenientes permanecem relativamente sub-representados na investigação científica.

A dissertação encontra-se estruturada em cinco capítulos. O primeiro corresponde à introdução, onde se apresenta o enquadramento do tema, bem como a sua relevância social, académica e metodológica. O segundo capítulo é dedicado à revisão da literatura, abordando os conceitos centrais da investigação, nomeadamente a inovação social e o papel das residências de estudantes no ensino superior. O terceiro capítulo apresenta a metodologia adotada, baseada numa abordagem qualitativa, apoiada na realização de entrevistas semiestruturadas, bem como nos procedimentos de recolha e análise de dados, nomeadamente através da análise de conteúdo. Inclui ainda a definição da questão de investigação e dos objetivos, a caracterização da amostra e a descrição dos procedimentos metodológicos. O quarto capítulo corresponde ao estudo de caso, centrado na análise da inovação social em residências de estudantes no Norte de Portugal, com particular enfoque nos estudantes provenientes dos PALOP e de Timor-Leste, incluindo ainda a discussão dos resultados obtidos. O quinto capítulo é dedicado às conclusões do estudo, incluindo a reflexão sobre as limitações do presente trabalho e a identificação de perspetivas para investigações futuras. Por fim, no final do documento apresentam-se as referências bibliográficas que sustentam o trabalho desenvolvido, bem como os apêndices, onde se incluem materiais complementares relevantes para a investigação.

2. INOVAÇÃO SOCIAL EM RESIDÊNCIAS DO ENSINO SUPERIOR: REVISÃO DA LITERATURA

2.1 INOVAÇÃO SOCIAL: CONCETUALIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA

De acordo com o World Economic Forum (WEF, 2024) no relatório *O Futuro do Crescimento 2024*, destacam-se quatro pilares fundamentais - Inovação, Inclusão, Sustentabilidade e Resiliência - como indispensáveis para construir o tipo de crescimento económico que se aspira, isto é, um crescimento verdadeiramente sinérgico com outras prioridades substanciais, ultrapassando a visão limitada do produto interno bruto.

Neste enquadramento, a inovação é reconhecida como um motor de progresso, ao capacitar as economias para absorverem e se desenvolverem com avanços tecnológicos, sociais e institucionais. Aliada à inclusão, cuja importância reside em integrar todos os cidadãos nos benefícios do crescimento económico.

De facto, a inovação social tem sido amplamente reconhecida como uma abordagem essencial para enfrentar os desafios globais contemporâneos, ao oferecer processos e soluções que integram progresso económico, justiça social e sustentabilidade ambiental.

São vários os autores que avançam com a concetualização de inovação social, tal como consta na seguinte tabela:

Tabela n.º1 Inovação Social: Concetualização e importância

Autor(es)	**Definição**
Havas (2024: 16)	"(...) um conjunto de iniciativas inovadoras ou combinações novas de soluções conhecidas para enfrentar problemas sociais ou criar novas oportunidades sociais, aplicadas na prática; um processo de aprendizagem interativo, no qual novas iniciativas são elaboradas e introduzidas por diversos atores, incluindo aqueles que necessitam ou podem beneficiar-se das novas oportunidades, inovadores sociais "externos" ou em conjunto por esses atores(...)."
Carvalho (2023: 14)	"(...) a inovação social envolve a criação e adoção de ideias, processos, produtos ou modelos de negócios que atendem às necessidades sociais não atendidas ou insuficientemente abordadas pelas mudanças tradicionais de mercado e pode ocorrer em diversos setores da sociedade, incluindo governo, setor empresarial, sociedade civil e academia. (...) A inovação social pode sustentar o desenvolvimento da economia social, trazendo novas soluções e práticas para abordar desafios sociais."
Palma (2020: 76)	"(...) processo que leva a várias realidades (produtos, serviços, processos, espaços, modelos, etc.) que respondem de uma forma coletiva e inovadora a necessidades sociais insatisfeitas, permitindo alcançar objetivos e mudanças sociais, novas relações e colaborações."
Agostini *et al.* (2017: 386)	"(...) a inovação social é uma das alternativas a serem seguidas para garantir uma sociedade mais justa, igualitária e zelosa pelos direitos e garantias fundamentais dos cidadãos."
Agostini *et al.* (2017: 389)	"(...) a prática da inovação social pode gerar desenvolvimento local e pode ser focada para a aprendizagem e construção coletiva. Assim, a inovação social pode alavancar o capital social."
Bacq e Janssen (2011: 382)	"(...) encontrar soluções inovadoras para os problemas sociais da sua comunidade que não são adequadamente resolvidos pelo sistema local"
Murray, Caulier-Grice e Mulgan (2010: 3)	"(...) novas ideias (produtos, serviços e modelos) que simultaneamente atendem às necessidades sociais e criam relações ou colaborações sociais. Em outras palavras, são inovações que são boas para a sociedade e aumentam sua capacidade de ação"
Westley e Antadze (2009: 2)	"(...) a inovação social é um processo complexo de introdução de novos produtos, processos ou programas que alteram profundamente as rotinas básicas, os fluxos de recursos e de autoridade, ou as crenças do sistema social em que a inovação ocorre. Essas inovações sociais bem-sucedidas têm durabilidade e impacto alargado."
Mulgan *et al* (2007: 8)	"(...) atividades e serviços inovadores que são motivados pelo objetivo de atender a uma necessidade social e que são predominantemente desenvolvidos e difundidos por meio de organizações cujos objetivos principais são sociais"
André e Abreu (2006: 123 e 124)	"(...) a inovação social - tanto na sua dimensão de produto como de processo - caracteriza-se por, pelo menos, três formas de realizações, isoladas ou combinadas (...) entendemos a inovação social como uma resposta nova e socialmente reconhecida que visa e gera mudança social, ligando simultaneamente três atributos: (i) satisfação de necessidades humanas não satisfeitas por via do mercado; (ii) promoção da inclusão social; e (iii) capacitação de agentes ou atores sujeitos, potencial ou efetivamente, a processos de exclusão/marginalização social, desencadeando, por essa via, uma mudança, mais ou menos intensa, das relações de poder."

Fonte: Elaboração própria

Das várias definições avançadas a inovação social é frequentemente associada a um "processo" ou "novo paradigma" (modelo) a ser ativado para ir ao encontro de satisfação de necessidades e resolução de problemas - geralmente dos mais desfavorecidos ou socialmente vulneráveis - e condutor de mudanças que em si pressupõem alterações nas relações entre atores sociais, e por isso enfatizam a colaboração e participação. Enquanto processo, a inovação assume como objetivos fundamentais a melhoria da qualidade de vida, do bem-estar, assim como o aumento da inclusão social e económica, visando uma sociedade mais justa, igualitária, produzindo-se mudança na sociedade, tal como se pode verificar na Figura n.º 1.

Figura n.º1 - Word Cloud: Definição de inovação social



Fonte: Elaboração própria com base na Tabela n.º1

Neste enquadramento, importa começar por referir os objetivos fundamentais da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, definida pelas Nações Unidas, com destaque para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 4, 10, 11 e 17. Entre estes, assume particular relevância o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 4 (ODS 4), na medida em que promove uma educação inclusiva, equitativa e de qualidade, assegurando oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.

No contexto do ensino superior, o ODS 4 materializa-se sobretudo através da Meta 4.3, relativa ao acesso equitativo ao ensino superior, e da Meta 4.5, que visa eliminar desigualdades, com especial incidência sobre grupos mais vulneráveis. Para estudantes provenientes dos PALOP & TL, estes princípios não se esgotam no acesso ao ensino superior, sendo igualmente determinantes as condições que favorecem a sua integração académica, social e cultural.

Neste enquadramento, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) atribui à inovação social um papel estratégico no desenho de sociedades mais justas, inclusivas e sustentáveis.

No relatório *Measure, Manage and Maximise Your Impact* (OECD/European Union, 2024: 7), a inovação social é definida como a implementação de soluções novas e eficazes que visam melhorar o bem-estar da sociedade, ao promoverem a inclusão, a coesão social e a capacitação das comunidades.

A OCDE (2024) sublinha que estas soluções devem responder a necessidades não satisfeitas ou insuficientemente abordadas, muitas vezes negligenciadas pelos mecanismos tradicionais de mercado ou pelas políticas públicas convencionais.

A inovação social é, assim, inerentemente ligada à economia social, um setor caracterizado por priorizar os objetivos sociais e ambientais em detrimento da maximização do lucro. Neste domínio, a OCDE (2024) identifica três princípios estruturantes que orientam a ação das organizações sociais: (1) o foco nas pessoas e no propósito coletivo, ao colocar os valores humanos no centro das decisões; (2) a governança democrática e participativa, onde os diversos *stakeholders* têm voz ativa; e (3) o reinvestimento dos excedentes financeiros na missão da organização, promovendo sustentabilidade e impacto social contínuo.

Um dos contributos mais relevantes do documento da OCDE (2024) é o foco na importância da medição e gestão do impacto social que se traduz na capacidade de demonstrar resultados concretos e mensuráveis, que por sua vez são fundamentais para legitimar a ação das organizações da economia social, atrair financiamento, melhorar práticas internas e influenciar políticas públicas. No entanto, a OCDE (2024) reconhece que a medição de impacto continua a enfrentar desafios significativos, incluindo a falta de indicadores adaptados às especificidades sociais, a escassez de dados qualitativos e a dificuldade em captar transformações de longo prazo, como o empoderamento comunitário ou a mudança de mentalidades.

Neste sentido, o relatório da OCDE (2024) propõe o desenvolvimento de ferramentas e indicadores ajustados às realidades locais, capazes de captar dimensões como a criação de vínculos sociais, o fortalecimento da confiança, o desenvolvimento de competências e o envolvimento cívico. A medição não deve limitar-se a outputs quantitativos, mas integrar abordagens qualitativas que considerem a perceção dos beneficiários, a transformação de contextos e a sustentabilidade dos efeitos produzidos.

Também a Recomendação do Conselho da OCDE sobre *Social and Solidarity Economy and Social Innovation* (2022) já revelava a preocupação em estabelecer orientações estratégicas para os Estados-membros na criação de um ambiente propício à inovação social. Entre as recomendações constam a remoção de barreiras legais e administrativas, o apoio ao financiamento híbrido (público e privado), o

incentivo à experimentação e à replicabilidade de projetos bem-sucedidos e a integração da inovação social em estratégias nacionais e locais de desenvolvimento sustentável. Por sua vez, a recomendação apela, ainda, à construção de ecossistemas colaborativos, onde o setor público, as organizações da sociedade civil, o setor privado e as universidades trabalham em conjunto na identificação de problemas e no desenho de soluções inovadoras.

A inovação social, tal como promovida pela OCDE, tem uma importante função de inclusão social e económica. Ao envolver grupos vulneráveis - como jovens em risco, migrantes, mulheres em situação de precariedade ou pessoas com deficiência - em processos de cocriação e capacitação, a inovação social atua como catalisadora de oportunidades e *empowerment*.

Ao articular criatividade, compromisso ético e orientação para resultados, a inovação social apresenta-se como uma estratégia robusta para promover a transformação social. A sua implementação exige, no entanto, um alinhamento entre atores institucionais, instrumentos de financiamento, quadros normativos e cultura cívica. A capacidade de medir e comunicar o impacto, de envolver os cidadãos e de adaptar soluções a contextos diversos são fatores críticos de sucesso.

Sendo a inovação social cada vez mais valorizada como uma resposta importante para os desafios das sociedades atuais. De acordo com a Resolução do Conselho de Ministros de Portugal n.º 54/2023, de 9 de junho, a Comissão Europeia reconhece que a inovação social é um dos pilares fundamentais para construir as políticas sociais e económicas do futuro.

Cunha *et al.* (2022) destacam que a inovação social tem um papel importante na concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), pois contribui para soluções mais justas, inclusivas e sustentáveis, como a redução das desigualdades, a proteção do ambiente ou a promoção da igualdade.

No âmbito do projeto europeu TEPSIE[1], Schmitz *et al.* (2013) explicam que a inovação social é uma forma eficaz de lidar com problemas sociais antigos e novos, está focada em ajudar a comunidade e em melhorar os serviços de que todos beneficiamos. Por sua vez, Moulaert (2005) chama a atenção para o papel ativo que a sociedade civil deve ter neste processo, já que é fundamental que os cidadãos se envolvam e participem ativamente nas mudanças que querem ver na sociedade. Martinelli *et al.* (2003) explicam que a inovação social acontece normalmente através de ações coletivas, ou seja, quando as pessoas se juntam para agir em conjunto. Essas ações são importantes porque ajudam a responder a necessidades humanas que normalmente ficam esquecidas, aumentam o acesso a direitos (como a

[1] TEPSIE - The Theoretical, Empirical and Policy Foundations for Building Social Innovation in Europe.

inclusão política ou medidas redistributivas) e fortalecem as capacidades das pessoas e das comunidades, como o empoderamento de grupos sociais e o reforço dos laços sociais.

2.2 RESIDÊNCIAS DO ENSINO SUPERIOR

Nos últimos anos, a profissionalização e privatização das residências de estudantes têm sido tendências crescentes, impulsionadas pela massificação do ensino superior e pelo aumento de estudantes internacionais (Reynolds, 2020). Estas mudanças resultaram em comodidades mais modernas, como internet de alta velocidade, segurança reforçada e espaços de lazer, transformando as residências em espaços multifuncionais que promovem o sucesso académico e o bem-estar pessoal (Fang & van Liempt, 2021). Contudo, este crescimento também trouxe desafios, como a necessidade de regulamentação específica e a adaptação das infraestruturas para assegurar acessibilidade e inclusão.

Adicionalmente, Franz e Gruber (2022 cit. Latham & Layton, 2020) defendem que as residências devem ser consideradas infraestruturas sociais, promovendo inclusão e bem-estar ao mesmo tempo que oferecem alojamento acessível. A diversificação de opções habitacionais deve equilibrar a qualidade dos serviços com a acessibilidade financeira, permitindo que estudantes de diferentes condições socioeconómicas beneficiem destas infraestruturas (Franz & Gruber, 2022 cit. Inderst, 2020; Levey *et al.*, 202). Estas estratégias são cruciais para consolidar as residências enquanto pilares fundamentais do bem-estar e inclusão no ensino superior.

Ademais, as residências enfrentam desafios decorrentes da diversidade cultural e económica dos residentes, que promovem aprendizagens importantes sobre convivência. Questões como saudades de casa, saúde mental e dificuldades de adaptação são também evidenciadas (Ferraz, 2020). Para mitigar estas dificuldades, propõe-se a criação de programas institucionais focados no desenvolvimento de competências pessoais e sociais, bem como a formação de diretores/gestores das residências para abordar temas como resiliência e gestão do stress (Ferraz, 2020).

Elementos como a qualidade do espaço físico, os serviços complementares e a organização dos espaços comuns influenciam diretamente a satisfação dos estudantes (Tavares *et al.*, 2018). As residências bem estruturadas criam um ambiente propício ao estudo, fortalecem o sentido de pertença e redes de apoio social, fatores fundamentais para o sucesso académico e o bem-estar dos residentes (Ferraz, 2020).

Estudos mais recentes acrescentam à discussão a relevância dos Espaços de Aprendizagem Social (Social Learning Spaces), que favorecem a interação e colaboração entre residentes, ao promover as relações interpessoais e o sentido de comunidade. Contudo, o seu sucesso depende de condições

institucionais, históricas e da distribuição de poder no contexto universitário (Agherdien & Petersen, 2016).

Programas como os *Faculty-in-Residence* (FIR) nos EUA mostram que relações informais entre docentes e estudantes nas residências contribuem para o bem-estar, confiança e sucesso escolar dos alunos (Fullam & Hughes, 2020). Estes programas incentivam a criação de comunidades mais coesas e acolhedoras, ao facilitar a interação com os docentes e, em alguns casos, com as suas famílias, reforçando redes de apoio aos residentes. Para além disso, as evidências apontam para o facto de estas interações - que combinam dimensões sociais e académicas - promoverem um maior sentimento de pertença e reduzirem situações de isolamento, sobretudo entre estudantes mais vulneráveis.

De acordo com o estudo, as relações desenvolvidas em contexto residencial permitem também "humanizar" a figura do docente, tornando-o mais acessível e próximo, o que facilita a comunicação e incentiva o envolvimento académico dos estudantes. Neste sentido, este tipo de modelo evidencia o potencial das residências de estudantes enquanto contextos privilegiados para a promoção da integração, particularmente relevante no caso de estudantes internacionais, para quem a construção de redes de suporte e a adaptação ao novo contexto são fatores determinantes para o seu percurso no ensino superior.

Por outro lado, a investigação sobre competências sociais, emocionais e comportamentais (SEC) evidencia que o desenvolvimento destas competências, sobretudo em estudantes com perturbações específicas da aprendizagem (PEA), tem impacto positivo na satisfação com a vida e no bem-estar geral, ainda que o impacto académico seja mais limitado (Feraco *et al.*, 2025).

Importa sublinhar que o modelo utilizado por Feraco e colaboradores assenta numa estrutura previamente desenvolvida por Napolitano *et al.* (2021) e Soto *et al.* (2022), que identifica cinco áreas principais de competências SEC: envolvimento social (ex.: liderança, persuasão), gestão pessoal (ex.: organização do tempo e tarefas), inovação (ex.: pensamento criativo e abstrato), resiliência emocional (ex.: regulação do stress, otimismo) e cooperação (ex.: trabalho em equipa, empatia).

Assim, é essencial que as residências promovam programas integradores que atendam a estudantes diversos, fortalecendo a resiliência, o envolvimento social e a capacidade de cooperação.

Identificar as áreas de intervenção específicas nas residências de estudantes é fundamental para promover maior integração, satisfação e sucesso nos residentes. A análise da literatura realizada no âmbito deste estudo permitiu identificar várias áreas de intervenção relevantes:

1) a primeira área de intervenção incide sobre a qualidade e funcionalidade do espaço físico. Tavares *et al.* (2018) indicam que a modernização das instalações, com espaços comuns multifuncionais e a garantia de acessibilidade são elementos centrais para um ambiente de aprendizagem confortável e inclusivo.

2) Uma segunda área prioritária abarca a integração social e o sentido de comunidade, constituindo meios para isso a promoção de atividades interculturais, a tutoria entre pares e a participação ativa dos estudantes na gestão, que são estratégias que potenciam a convivência e a coesão social (Agherdien & Petersen, 2016; Fullam & Hughes, 2020).

3) A terceira área refere-se ao apoio psicossocial e ao desenvolvimento de competências SEC (sociais, emocionais e comportamentais). Ações como apoio psicológico, workshops sobre gestão emocional e resiliência, e formação dos diretores/gestores são cruciais para responder às necessidades emocionais e sociais dos estudantes (Feraco *et al.*, 2025).

4) Uma quarta dimensão reside na relação entre estudantes e docentes, sendo que, programas que estimulem a mentoria académica informal e a convivência com professores em ambientes residenciais têm mostrado contribuir para maior confiança e conexão académica (Fullam & Hughes, 2020).

5) Por fim, destaca-se a importância de sistemas de avaliação/feedback contínuo e mecanismos de participação ativa dos residentes na melhoria dos serviços. A escuta ativa das necessidades e sugestões dos estudantes permite ajustar as políticas e reforçar o sentido de pertença.

Neste contexto, o papel dos diretores/gestores das residências adquire particular importância, para responder às necessidades dos estudantes em matérias como saúde mental, adaptação cultural e inclusão. A qualidade do espaço físico, a organização dos espaços comuns e os serviços complementares são elementos estruturantes da experiência nas residências de estudantes, e influenciam a satisfação, o sentimento de pertença e as redes de apoio entre estudantes (Tavares *et al.*, 2018; Ferraz, 2020).

Podemos afirmar que as residências de estudantes são muito mais do que soluções habitacionais: são motores de inclusão social e instrumentos de promoção de igualdade de oportunidades no ensino superior. Representam um reflexo das condições sociais e económicas da época e continuam a evoluir para responder às necessidades contemporâneas dos estudantes.

3. METODOLOGIA

O capítulo da metodologia tem como finalidade apresentar o tipo de estudo a ser realizado, justificar as opções metodológicas adotadas, descrever os instrumentos de recolha de dados e explicar os procedimentos de análise que serão aplicados. Como refere Barañano (2004), a metodologia deve ser entendida como o conjunto de estratégias que articula os objetivos da investigação com os caminhos epistemológicos e técnicos escolhidos para os alcançar.

Considerando a problemática em estudo - a inovação social em residências de estudantes do ensino superior: o caso dos estudantes dos PALOP & TL - na região Norte de Portugal-, inicia-se uma revisão da literatura assente numa pesquisa em bases como Scopus, Web of Sciense, GoogleScholar, entre outras.

Em seguida opta-se por uma abordagem qualitativa e de carácter exploratório-analítico, já que a abordagem qualitativa é indicada quando se pretende aceder a significados subjetivos, compreender experiências vividas e interpretar realidades sociais complexas nas suas múltiplas dimensões (Creswell, 2014). A decisão por esta abordagem reflete, a necessidade de aceder às perceções e significados atribuídos pelos indivíduos aos seus contextos e práticas sociais, permitindo um entendimento aprofundado do fenómeno social.

O presente estudo configura-se como um estudo de caso coletivo, uma vez que se analisam residências de estudantes do ensino superior em diferentes cidades do norte de Portugal, com o objetivo de aprofundar a compreensão de um fenómeno comum: a integração de estudantes imigrantes dos PALOP & TL através de práticas de inovação social.

Duarte (2013) advoga que enquanto o paradigma quantitativo privilegia a medição objetiva de fenómenos e a generalização estatística, o paradigma qualitativo está comprometido com a compreensão aprofundada dos significados que os indivíduos atribuem às suas ações e contextos.

A vertente analítica da investigação qualitativa aplicada neste estudo procurará não apenas descrever realidades sociais, mas também identificar padrões, inferir relações e construir interpretações contextualizadas sobre as práticas e estratégias de integração desenvolvidas nas referidas residências. Como refere Flick (2018), este tipo de investigação é especialmente útil em contextos organizacionais e sociais, onde fenómenos como a inovação ou a inclusão são vividos de forma subjetiva e multifacetada.

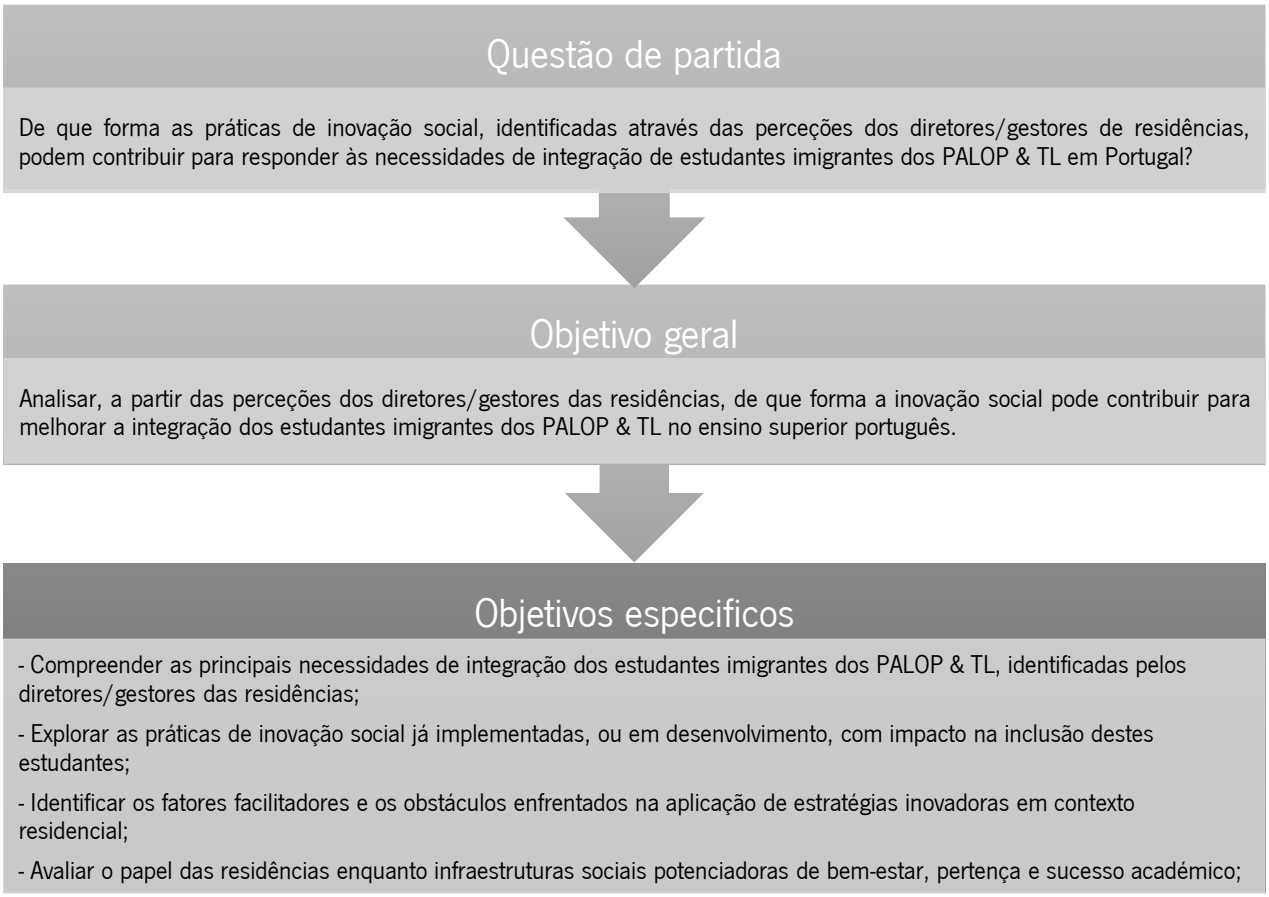
3.1 QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS

A presente dissertação parte do reconhecimento de que os jovens estudantes oriundos dos PALOP & TL, ao ingressarem no ensino superior em Portugal, enfrentam múltiplos desafios no seu percurso de integração académica, social e pessoal. As residências, enquanto espaços de habitação e convivência, têm um papel determinante neste processo, ao funcionar tanto como fator de acolhimento e inclusão, como, inversamente, espaço de reprodução de desigualdades. Importa, por isso, compreender em que medida as residências estão preparadas para acolher esta diversidade, que estratégias desenvolvem e que limitações enfrentam.

A abordagem adotada neste estudo propõe-se recolher as perspetivas dos diretores/gestores das residências - atores - chave na organização e implementação de práticas de gestão e apoio - com o objetivo de compreender, a partir do seu olhar operativo e institucional, quais são as principais necessidades identificadas nos estudantes imigrantes e de que forma a inovação social pode contribuir para responder a essas necessidades de forma mais eficaz, inclusiva e sustentável.

Quanto à questão de partida e objetivos geral e específicos eles estão patentes na seguinte figura:

Figura n.º2 - Conceptualização Metodológica



Fonte: Elaboração própria

A figura n.º2 apresenta de forma sintética a estrutura orientadora da investigação, evidenciando a relação entre a questão de investigação, o objetivo geral e os objetivos específicos. A análise parte da questão central, que procura compreender o contributo das práticas de inovação social para a integração de estudantes dos PALOP & TL. A partir desta, define-se o objetivo geral, centrado na análise desse contributo com base nas perceções dos diretores/gestores de residências.

Os objetivos específicos permitem operacionalizar esta linha de investigação, organizando-se em quatro dimensões principais: a identificação das necessidades de integração dos estudantes, a análise das práticas de inovação social existentes, a compreensão dos fatores facilitadores e dos obstáculos à sua implementação e a avaliação do papel das residências enquanto espaços promotores de bem-estar, pertença e sucesso académico. Esta estrutura assegura a coerência do estudo e orienta o desenvolvimento da análise.

3.2 INSTRUMENTO E RECOLHA DE DADOS

Os dados foram recolhidos através de 10 entrevistas semiestruturadas a diretores/gestores de residências de estudantes do ensino superior localizadas no Norte de Portugal, abrangendo um conjunto de residências associadas a diferentes instituições de ensino superior e organizações do terceiro setor, correspondendo no total, a cerca de 37 residências, integrantes das 10 instituições.

As entrevistas incidiram sobre as Residências dos Serviços de Ação Social da Universidade do Porto[2] (Porto); Residências dos Serviços de Ação Social da Universidade do Minho[3] (Braga e Guimarães); Residências dos Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Viana do Castelo[4] (Viana do Castelo, Ponte de Lima, Valença, Melgaço, Arcos de Valdevez), ; Residências dos Serviços de Ação Social da Universidade de Trás os Montes[5] (Vila Real); Residências do Serviços de Ação Social do Instituto Politécnico de Bragança[6] (Bragança); Residência do Instituto Juvenil Maria Imaculada (Braga); Residência Carlo Acutis (Braga); Residência Centro Pastoral Universitário (Braga); Residência do Instituto Juvenil Vicenta Maria (Porto); Lar Universitário São José Cluny (Porto)[7].

As entrevistas semiestruturadas caracterizam-se por seguirem um guião previamente definido, neste caso, composto por 13 questões que orientam a conversa em torno dos objetivos da investigação, mas sem limitar rigidamente as respostas dos entrevistados. Este formato permite explorar temas emergentes

[2] 14 Residências
[3] 4 Residências
[4] 7 Residências
[5] 2 Residências
[6] 5 Residências
[7] Apêndice III

e aprofundar aspetos relevantes de acordo com o percurso da interação, valorizando a espontaneidade, a subjetividade e a riqueza contextual da informação recolhida. Trata-se, portanto, de uma técnica que combina estrutura e flexibilidade, sendo especialmente útil para compreender fenómenos sociais complexos, como os processos de integração e as práticas de inovação social vividas no contexto das residências (May, 2004)[8].

A opção pela entrevista semiestruturada justifica-se por razões de profundidade, flexibilidade e acessibilidade, permitindo recolher dados ricos e significativos sobre a realidade vivida pelos diretores/gestores, enquanto lhes confere liberdade para refletiram sobre as suas práticas ou sobre as normas institucionais.

A recolha de dados foi realizada entre março e abril de 2026, através de entrevistas conduzidas em formato presencial, online e telefónico[9], de acordo com a disponibilidade dos participantes. No caso das entrevistas online, recorreram-se a plataformas de videoconferência, como o Zoom, bem como a chamadas de áudio via telefone convencional e tecnologias VoIP.

Estas modalidades enquadram-se nas práticas da investigação qualitativa contemporânea, que reconhecem as entrevistas remotas como alternativas metodologicamente válidas às entrevistas presenciais. Gray *et al.* (2020), refere que as entrevistas por videoconferência permitem obter dados ricos e detalhados, e mantêm um nível significativo de interação, enquanto oferecem vantagens logísticas relevantes, como a flexibilidade e a possibilidade de incluir participantes geograficamente dispersos. De forma complementar, Tomás e Bidet (2024) destacam que as tecnologias VoIP constituem uma estratégia consolidada na condução de entrevistas qualitativas, ao facilitar o acesso a participantes e permitir ultrapassar constrangimentos logísticos e geográficos.

A realização de entrevistas por telefone convencional foi, igualmente, considerada adequada. Novick (2008) argumenta que existe um viés injustificado em relação às entrevistas telefónicas na investigação qualitativa, e salienta que não há evidência empírica consistente que sustente a ideia de que este método produz dados de menor qualidade. Pelo contrário, a autora sugere que a ausência de contacto visual pode, em determinados contextos, favorecer uma maior abertura por parte dos participantes, especialmente na partilha de experiências pessoais ou sensíveis.

Contudo, estas abordagens apresentam desafios específicos, quer ao nível da ausência de comunicação não verbal quer da potencial limitação no estabelecimento de uma relação de confiança, sendo que a

[8] Apêndice I
[9] Apêndice III

literatura evidencia que tais constrangimentos podem ser mitigados através de estratégias adequadas de condução da entrevista. Assim, a utilização combinada de entrevistas presenciais, por videoconferência e por telefone revelou-se adequada aos objetivos do presente estudo, ao permitir equilibrar a qualidade da interação com a flexibilidade necessária para conciliar as condições e preferências dos participantes, em linha com práticas contemporâneas na investigação qualitativa.

Entre os principais temas a explorar nas entrevistas incluem-se: a missão e os valores que orientam o acolhimento de estudantes imigrantes; exemplos concretos de práticas de inovação social já implementadas; principais necessidades e desafios enfrentados pelos estudantes oriundos dos PALOP & TL; estratégias de gestão inclusiva; e ainda as perceções dos diretores/gestores sobre o impacto das práticas residenciais na integração, bem-estar e sucesso académico destes jovens.

As perguntas do guião de entrevista[10] foram construídas com base em quatro grandes dimensões extraídas da literatura relevante, procurando captar, as dimensões integradas na questão de investigação, ainda que na revisão da literatura tenham sido identificadas cinco grandes dimensões[11].

A primeira dimensão aborda a inovação social através da integração social e do sentido de comunidade, explorando práticas como a promoção de atividades interculturais, programas de tutoria entre pares e o envolvimento ativo dos residentes na dinâmica da residência. Estas estratégias são apontadas como potenciadoras da coesão social e do sentimento de pertença (Agherdien & Petersen, 2016).

A segunda dimensão foca-se no apoio psicossocial e no desenvolvimento de competências SEC (sociais, emocionais e comportamentais). Pretende-se compreender que ações são promovidas - como o apoio emocional, workshops sobre gestão emocional e resiliência, ou a formação das equipas gestoras - para responder às necessidades específicas dos estudantes, nomeadamente no contexto da diversidade cultural e dos desafios da adaptação (Feraco *et al.*, 2025).

A terceira dimensão explora a interação entre estudantes e docentes, nomeadamente a existência de programas como o *Faculty-in-Residence*, a promoção de mentoria informal e a aproximação entre residentes e membros da comunidade académica. Estas formas de interação têm demonstrado contribuir para o bem-estar, a confiança e o sucesso escolar dos estudantes (Fullam & Hughes, 2020).

[10] Apêndice I

[11] Para o guião de entrevista, não se considerou a dimensão referente às infraestruturas físicas e à acessibilidade, privilegiando-se a análise das dimensões de natureza social, nomeadamente as relacionadas com a integração, o acompanhamento e o bem-estar dos estudantes.

A quarta e última dimensão diz respeito à participação ativa dos estudantes e aos mecanismos de feedback contínuo. Pretende-se compreender de que forma os residentes são escutados, envolvidos na melhoria dos serviços e incentivados à participação na gestão, elementos que reforçam a inclusão e a capacidade de resposta das residências às necessidades dos seus públicos.

O guião da entrevista inclui perguntas que pretenderam recolher tanto informações de caracterização - como o número de residentes, número de residentes estudantes dos PALOP & TL, e a existência de programas de apoio específicos - como também informações de carácter mais subjetivo e interpretativo, relacionadas com as perceções, experiências e estratégias de integração adotadas nas respetivas residências.

Em conformidade com o Código de Ética, cada entrevistado foi previamente informado sobre o tempo médio de duração da entrevista, o enquadramento do tema e objetivo do assegurando-se o seu consentimento informado. Foi igualmente solicitada autorização prévia para a gravação da entrevista, garantindo o respeito pelos princípios éticos de confidencialidade e privacidade dos dados recolhidos.

Após esta introdução, deu-se início à entrevista e, no final, foi concedido ao entrevistado um momento para acrescentar quaisquer informações que considerasse relevantes e que não tivessem sido abordadas. Por fim, procedeu-se ao agradecimento pela disponibilidade, tempo despendido e contributo prestado para a investigação.

3.3 AMOSTRA

A composição da amostra baseou-se na seleção de 10 instituições, num universo de 12 instituições[12], com 37 residências, situadas na região Norte de Portugal, integrando entidades do setor público e do terceiro setor. Esta opção metodológica justifica-se pelo facto destas instituições apresentarem uma opção metodológica justifica-se pelo facto destas instituições apresentarem uma presença significativa de estudantes oriundos dos PALOP & TL (Tabela n. °2), o que se revela particularmente pertinente no âmbito do presente estudo.

A seleção das instituições incidiu sobre os serviços de ação social de instituições de ensino superior da região Norte, bem como sobre residências pertencentes ao terceiro setor, ambas com relevância no acolhimento de estudantes internacionais, em particular provenientes dos PALOP & TL. Esta opção

[12] O Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA) e o Instituto Politécnico do Porto (IPP), embora relevantes no panorama regional, não foram incluídos na amostra final por razões de delimitação do estudo e a constrangimentos operacionais no acesso aos serviços, não comprometendo, contudo, a diversidade e consistência analítica da seleção efetuada.

metodológica justifica-se pela expressão significativa destes estudantes no ensino superior português. De acordo com Oliveira (2023), no ano letivo de 2021/2022, cerca de metade dos estudantes estrangeiros eram oriundos de países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), representando 54,1% do total, revelando a centralidade deste grupo no contexto nacional.

Dentro deste universo, destacam-se os estudantes provenientes dos PALOP, nomeadamente da Guiné-Bissau, de Cabo Verde e de Angola, que figuram entre as nacionalidades mais representadas no ensino superior português (Oliveira, 2023). Este dado reforça a pertinência de centrar a análise neste grupo específico, uma vez que constitui uma componente relevante da população de estudantes internacionais, com necessidades e experiências potencialmente distintas no acesso às respostas de ação social, incluindo as residências de estudantes do ensino superior.

Neste contexto, e com base no *Balanço Anual da Educação 2025*, desenvolvido no âmbito do EDULOG (Figueiredo *et al.*, 2025), para a região Norte, foram consideradas a Universidade do Porto, a Universidade do Minho, a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, o Instituto Politécnico de Bragança e o Instituto Politécnico de Viana do Castelo. Estas instituições, para além da sua expressão no sistema de ensino superior, distinguem-se pelo seu papel no acolhimento e integração de estudantes oriundos dos PALOP & TL refletindo diferentes contextos institucionais e geográficos.

A seleção enquadra-se numa lógica de amostragem intencional, privilegiando casos relevantes para o fenómeno em estudo e permitindo captar a diversidade de respostas de ação social. A inclusão de universidades e institutos politécnicos, bem como de instituições de diferentes dimensões, contribuiu para uma análise abrangente, particularmente no que respeita ao acesso e funcionamento das residências de estudantes.

A diversidade entre instituições de maior e menor dimensão permitiu captar uma pluralidade de experiências na gestão dos serviços, nomeadamente no que concerne aos critérios de acesso e ao funcionamento das residências.

Como requisito essencial de inclusão, assegurou-se que as residências selecionadas acolhessem efetivamente estudantes oriundos dos PALOP & TL. Após a identificação das instituições que cumpriam este critério, procedeu-se à solicitação do consentimento informado junto dos respetivos diretores para formalizar a participação no presente estudo.

A amostragem por conveniência, como defende Barañano (2004), revela-se adequada em estudos qualitativos que procuram recolher dados junto de participantes com experiência e conhecimento relevantes sobre o fenómeno em análise.

A participação foi voluntária, mediante convite institucional e assinatura de consentimento informado. Foram assegurados o anonimato dos participantes e a confidencialidade dos dados recolhidos, em conformidade com os princípios éticos da investigação científica em ciências sociais e com as disposições do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)[13]. As decisões metodológicas implicam escolhas morais e epistemológicas que exigem uma reflexão crítica contínua. Nesse sentido, esta investigação procurou não apenas cumprir os requisitos formais da ética em investigação, mas também adotar uma postura responsável, dialogante e sensível face ao contexto e às pessoas envolvidas.

3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise de conteúdo assume um papel preponderante na interpretação de dados no domínio das ciências sociais e humanas, sendo um dos métodos de eleição em investigações de natureza qualitativa. Esta abordagem caracteriza-se por um conjunto de técnicas de interpretação que pretendem extrair indicadores que permitam inferir conhecimentos sobre os fenómenos em estudo (Vilelas, 2020). Segundo Flick (2009), o aspeto central deste método reside na utilização de categorias que permitem reduzir e sintetizar a densidade do material recolhido.

Bardin (2008: 40) define-a como um "(...) conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens". No mesmo sentido, Coutinho (2021) destaca que esta técnica permite desvendar e quantificar elementos-chave num corpo textual para possibilitar comparações posteriores. Já Guerra (2006) sublinha a dupla dimensão deste método: uma vertente descritiva, que reporta o que foi narrado, e uma vertente interpretativa, que nasce do diálogo entre o analista e o objeto de estudo, sustentada por conceitos teóricos.

Seguindo a proposta de Bardin (2008), o processo de análise estrutura-se em três fases fundamentais:

1. Pré-análise: Fase de organização onde se operacionalizam as ideias iniciais e se estabelece o plano de análise.
2. Exploração do material: Aplicação das decisões tomadas antes, que envolvem a codificação, decomposição e enumeração dos dados (que pode ser feita de forma manual ou com programas específicos).

[13] Apêndice II

3.Tratamento e interpretação: Fase final onde os dados são processados para se tornarem significativos e válidos para a investigação.

No âmbito deste estudo, todas as entrevistas foram integralmente transcritas, garantindo-se o anonimato e a confidencialidade dos participantes através da remoção de quaisquer dados pessoais ou referências geográficas que permitissem a sua identificação. Optou-se por não transcrever hesitações ou repetições irrelevantes, uma vez que o foco da investigação não era do tipo linguístico ou conversacional (Guerra, 2006).

Para facilitar a organização, os participantes foram codificados de forma alfanumérica, baseando-se no seu perfil profissional e não na ordem cronológica das entrevistas:

- Dirigentes das Residências Públicas: Identificados de E1 a E5.
- Dirigentes das Residências do Terceiro Setor: Identificados de E6 a E10.

Categorização e Grelha de Análise

A técnica selecionada foi a análise de conteúdo categorial, que procede ao desmembramento do texto em unidades reagrupadas por analogia (Bardin, 2008). Como refere Gomes (2002), trabalhar com categorias implica agrupar ideias ou expressões em torno de conceitos centrais.

Nesta investigação, utilizou-se um modelo misto:

- Categorias à priori: Definidas antecipadamente com base nos objetivos do estudo e na revisão da literatura.
- Subcategorias: Identificadas durante o processo de codificação, à medida que surgiam novos núcleos de sentido no discurso dos entrevistados.

Para apoiar este processo, foram construídas grelhas de análise que permitiram organizar as respostas de forma estruturada, facilitando a transição entre o material empírico e a interpretação teórica.

4. ESTUDO DE CASO: A INOVAÇÃO SOCIAL EM RESIDÊNCIAS NO NORTE DE PORTUGAL COM ESTUDANTES PALOP & TL

A questão do alojamento estudantil em Portugal tem raízes históricas profundas, remontando ao reinado de D. Dinis, fundador da Universidade de Coimbra em 1290. Desde cedo, reconheceu-se a necessidade de proporcionar condições adequadas de habitação aos estudantes deslocados. Em 1309, a *Charta Magna Priviligiorum* já destacava a importância de resolver os problemas relativos à residência estudantil (Vaz, 2009).

Com a transferência definitiva da Universidade para Coimbra em 1537, os colégios religiosos tornaram-se a principal forma de alojamento, combinando funções de pensionato, ensino e assistência (Ferraz, 2020 cit. Barros, 1986). Contudo, a extinção das ordens religiosas no século XIX desencadeou uma crise no alojamento dos estudantes (Ferraz, 2020, cit. Queirós, 2017; Vaz, 2009).

No século XX, surgiram iniciativas filantrópicas e, no contexto do Estado Novo, estruturas como a Mocidade Portuguesa e a Juventude Católica fomentaram a criação de residências equipadas com serviços básicos, como refeitórios, destacando-se o apoio a estudantes das colónias portuguesas (Vaz, 2009).

A partir da década de 1950, os serviços sociais das universidades assumiram um papel estruturante no apoio aos estudantes, consolidando-se na década de 1980 com a criação de benefícios sociais que abrangem alojamento, alimentação e bolsas de estudo. Na atualidade, com a crise de habitação, as residências desempenham um papel crucial no apoio aos estudantes, sobretudo deslocados, sendo destacadas como investimentos estratégicos.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 30/2019, as residências públicas de estudantes são promovidas e geridas por instituições de ensino superior públicas, através dos respetivos Serviços de Ação Social. Estas estruturas integram o sistema de ação social no ensino superior e destinam-se, na prática, prioritariamente a estudantes bolseiros e economicamente carenciados, no quadro dos apoios atribuídos pela Direção-Geral do Ensino Superior. Embora o acesso não seja legalmente exclusivo, a limitação de vagas conduz a uma forte concentração nestes perfis. O seu principal objetivo é promover a equidade no acesso ao ensino superior, apesar da capacidade disponível ser, em geral, insuficiente face à procura.

As residências do terceiro setor são promovidas por entidades sem fins lucrativos, como instituições particulares de solidariedade social, fundações ou misericórdias, muitas vezes em parceria com o Estado, autarquias ou instituições de ensino superior. Estas soluções combinam uma lógica de sustentabilidade financeira com uma missão social, procurando disponibilizar alojamento a custos acessíveis, ainda que com maior flexibilidade do que o sistema público. Podem incluir modelos inovadores e ajustados a contextos específicos, contribuindo para a diversificação da oferta e para o reforço da resposta às necessidades de alojamento estudantil.

Do ponto de vista legislativo, o Decreto-Lei nº14/2022 define as residências como infraestruturas destinadas à habitação temporária de estudantes deslocados, assegurando padrões de conforto, eficiência energética e acessibilidade económica. Na atualidade, estudos académicos, como os de

Tavares, Pacheco e Pereira (2018), reforçam a importância destas infraestruturas na integração académica, no bem-estar subjetivo e no desenvolvimento social e pessoal dos estudantes.

As residências apresentam aspetos positivos que vão além do alojamento, pois ajudam os estudantes a "(...) tornarem-se mais responsáveis, aprenderem a cuidar melhor de si, conseguirem organizar melhor o estudo, a tendência a uma maior facilidade de comunicação interpessoal, a melhoria da autoconfiança, a autoestima e a sua independência." (Tavares *et al.*, 2018: 279).

4.1 ESTUDANTES DOS PALOP & TL

A inclusão dos estudantes provenientes dos PALOP & TL no ensino superior em Portugal não se resume apenas ao processo de internacionalização crescente do sistema de ensino português, como expresso no Decreto-Lei 36/2014, mas inscreve-se também num contexto histórico relevante, sobretudo no período pós-independência.

Em 1999, a Resolução n.º 33/99 do Conselho de Ministros estabeleceu um regime especial de acesso ao ensino superior português para estudantes oriundos dos PALOP. Posteriormente, o Decreto-Lei n.º 36/2014 criou o estatuto de estudante internacional, e o Decreto Regulamentar n.º 9/2018 passou a isentar esses estudantes da prova de meios de subsistência para efeitos de visto, desde que admitidos em instituições de ensino superior. Em 2021, um acordo de mobilidade entre Estados-Membros da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) veio ainda simplificar os procedimentos de concessão de vistos para estudantes dos países signatários, mediante o cumprimento de determinados requisitos.

Segundo Carvalho *et al.* (2023) no Relatório *Perfil dos Estudantes PALOP nas Instituições de Ensino Superior Portuguesas*, o elevado número de estudantes provenientes dos PALOP nas IES portuguesas resulta de um conjunto de fatores interligados. Destacam-se: (i) os laços históricos, linguísticos e culturais que ligam Portugal aos países africanos lusófonos (Pinto, 2021); (ii) a democratização do ensino superior português nas últimas décadas, que ampliou o acesso a públicos não tradicionais (Doutor *et al.*, 2016); (iii) a reconhecida qualidade do ensino superior em Portugal (Prada *et al.*, 2020); (iv) a carência de oferta formativa em alguns dos países de origem, o que motiva a procura de formação externa (Doutor *et al.*, 2016); (v) a existência de redes de interconhecimento (familiares e amigos), que apoiam a integração dos estudantes (Prada *et al.*, 2020); (vi) os processos de internacionalização das IES portuguesas (Matias *et al.*, 2023); e (vii) os acordos de cooperação bilateral entre Portugal e os países africanos lusófonos (Ambrósio *et al.*, 2017; Doutor *et al.*, 2016; Matias *et al.*, 2023).

No que diz respeito aos efeitos da internacionalização do ensino superior, vários estudos observam que a chegada de estudantes internacionais, incluindo os oriundos dos PALOP & TL, está intimamente ligada ao processo de globalização, com a mobilidade estudantil servindo como uma expressão das aspirações globalizantes dos jovens e, simultaneamente, como um meio de promover a globalização por meio do intercâmbio cultural e do conhecimento (Carvalho *et al*, 2023 cit. Raghuram & Sondhi, 2021).

Carvalho (2019: 144) sublinha que o "(...) ensino superior, além de ser um veículo para a transmissão de saberes, representa também uma plataforma para a disseminação de uma visão de mundo", permitindo aos estudantes dos PALOP tanto a absorção de novos conhecimentos quanto a integração das perspetivas do país de acolhimento.

A literatura sobre estudantes dos PALOP em instituições de ensino superior portuguesas apresenta diversos desafios que parecem marcar as suas trajetórias académicas, especialmente no que se refere à integração social, académica e financeira.

Natércia Pacheco (1996) abordou questões relativas à identidade social e às dificuldades de adaptação destes estudantes em Portugal, sugerindo que pode haver desconhecimento sobre a realidade dos estudantes dos PALOP, que enfrentariam problemas de integração, burocracia e precariedade financeira.

Segundo Vinagre (2017), que cita Costa (2009), por sua vez, examinou o impacto da economia informal na vida dos estudantes em Coimbra, indicando que a ausência de bolsas de estudo e apoio financeiro poderia levar alguns a recorrer a trabalhos informais, possivelmente em detrimento do desempenho académico. No mesmo ano, Silva, Abrantes e Duarte (2009) propuseram uma escala de integração social e académica que poderia demonstrar como fatores como adaptação cultural, financeira e social influenciam diretamente o rendimento académico.

Ferro (2010) investigou as dificuldades académicas e sociais dos estudantes da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), sugerindo intervenções para apoiar a integração multicultural destes alunos. Mourato (2011) analisou o impacto das políticas de cooperação na escolha das instituições portuguesas, destacando fatores como qualidade das instituições, cursos oferecidos e oportunidades no mercado de trabalho. Em 2012, Duque observou que muitos estudantes escolhem Portugal pela qualidade do ensino, embora enfrentem desafios financeiros e culturais. Costa (2012) analisou os percursos de formação de moçambicanos em Portugal, identificando que, apesar de dificuldades, essa formação poderia representar melhores oportunidades de carreira. Jardim (2013) explorou as condições em que estudantes dos PALOP ingressam em Portugal, destacando as dificuldades económicas e de adaptação, além dos apoios disponíveis nas instituições.

Liberato (2013) explorou o impacto da formação superior de angolanos em Portugal e no Brasil, considerando benefícios profissionais e desafios relacionados à adaptação cultural. Doutor, Marques e Ambrósio (2016) sugeriram que as dificuldades de transição e adaptação enfrentadas pelos estudantes, como burocracia e atrasos no pagamento de bolsas, permanecem presentes ao longo das décadas. Ambrósio, Marques, Santos e Doutor (2017) compararam os desafios enfrentados pelos estudantes dos PALOP com outros estudantes internacionais, sugerindo que alguns obstáculos, como dificuldades económicas, são agravados pela relação histórica entre Portugal e os PALOP.

Carvalho *et al.* (2023) ao citar Prada *et al.* (2020) realçaram os problemas financeiros que poderiam afetar necessidades básicas e processos de aprendizagem, indicando a importância de maior divulgação de serviços de apoio e integração. Susana Pinto (2021) investigou os desafios enfrentados por estudantes africanos em programas de doutoramento em Portugal, destacando barreiras linguísticas, dificuldades de adaptação a culturas académicas diferentes e questões financeiras. Por fim, Carvalho *et al.* (2023) mapearam o perfil dos estudantes dos PALOP em Portugal, recomendando a implementação de um "ano zero" para facilitar a adaptação e sugerindo serviços de aconselhamento multicultural como resposta às necessidades identificadas.

Estas dificuldades devem ser enquadradas num contexto mais amplo de expansão da mobilidade internacional de estudantes. De acordo com Mauritti *et al.* (2023), o número de estudantes internacionais duplicou entre 2007 e 2020, atingindo 6,4 milhões a nível global. Em Portugal, esta tendência é igualmente expressiva, tendo os estudantes estrangeiros representado 16,5% do total de inscritos no ensino superior no ano letivo de 2019/2020 (Mauritti *et al.*, 2023), crescimento facilitado por alterações no quadro legislativo, como a criação do estatuto de estudante internacional. No entanto, este aumento quantitativo não tem sido acompanhado por uma integração efetiva, especialmente no caso dos estudantes dos PALOP & TL.

Como sublinham Fragoso e Valadas (2019), a adaptação ao ensino superior constitui um processo exigente, sendo ainda mais complexo em contextos socioculturais distintos. Entre os principais desafios destacam-se o choque cultural - visível em dimensões como alimentação, clima e formas de interação social -, o afastamento das redes familiares e os sentimentos de isolamento (Fragoso & Valadas, 2019; Nada & Araújo, 2018). Acrescem ainda dificuldades linguísticas, mesmo em contexto lusófono, particularmente no domínio do português académico, bem como experiências de discriminação e racismo quotidiano, que afetam negativamente a integração (Fragoso & Valadas, 2019). A integração revela-se, assim, um processo multidimensional, condicionado por fatores estruturais e contextuais.

Entre estes fatores, o acesso à habitação assume um papel central. A literatura recente demonstra que a crise do alojamento estudantil em Portugal constitui um mecanismo de reprodução de desigualdades sociais, com impactos diretos no bem-estar e no sucesso académico (Neto & Ribeiro, 2024). A escassez de residências públicas e o aumento dos preços no mercado privado dificultam o acesso a alojamento adequado, afetando particularmente estudantes em situação de maior vulnerabilidade económica. Neste contexto, os estudantes dos PALOP enfrentam constrangimentos acrescidos, como atrasos ou insuficiência de bolsas e limitações no acesso ao mercado de trabalho (Mauritti *et al.*, 2023), bem como situações de discriminação no mercado de arrendamento (Cruz, 2025).

Deste modo, a habitação deve ser entendida não apenas como uma questão logística, mas como um fator estrutural que condiciona o acesso, a permanência e o sucesso no ensino superior. A instabilidade habitacional associa-se a impactos psicossociais relevantes, como ansiedade, insegurança e sentimento de injustiça, interferindo diretamente no desempenho académico (Neto & Ribeiro, 2024).

Face a estes desafios, torna-se fundamental repensar os modelos de acolhimento e integração no ensino superior português. As residências de estudantes emergem, neste contexto, como espaços estratégicos de intervenção, com potencial para promover a integração social e o bem-estar. Para além da sua função de alojamento, estas estruturas podem constituir ambientes de convivência intercultural, facilitando a criação de redes de apoio e reduzindo o isolamento social. A literatura evidencia que o apoio social é determinante para a adaptação bem-sucedida dos estudantes internacionais (Nada & Araújo, 2018), sendo particularmente relevante a implementação de programas de acolhimento, atividades interculturais e mecanismos de apoio psicossocial.

Adicionalmente, a articulação entre instituições de ensino superior, serviços de ação social e entidades locais pode potenciar o desenvolvimento de soluções habitacionais mais acessíveis e inclusivas, nomeadamente através de bolsas de alojamento e mecanismos de regulação do mercado (Cruz, 2025). Estas abordagens enquadram-se numa perspetiva de inovação social, orientada para a criação de respostas eficazes a problemas complexos, promovendo simultaneamente inclusão, coesão social e equidade no acesso ao ensino superior.

4.2 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

No conjunto das instituições analisadas, e de acordo com a pergunta 1 do guião de entrevista[14], contabilizam-se 3818 estudantes nas 37 residências estudadas, dos quais 343 são oriundos dos PALOP & TL, correspondendo a cerca de 11,1% do total. A distribuição destes estudantes revela padrões distintos entre tipologias institucionais.

Nas residências públicas (SAS), que concentram a maioria dos residentes, o peso relativo de estudantes dos PALOP & TL é mais reduzido (cerca de 7,1%), ainda que em termos absolutos os números sejam mais elevados, refletindo a dimensão destas estruturas. Por outro lado, nas residências do terceiro setor, apesar da menor capacidade total, observa-se uma maior proporção destes estudantes (cerca de 38,1%), indicando uma presença relativamente mais expressiva neste tipo de instituições (Tabela n.º2).

Globalmente, os dados identificam uma distribuição desigual, marcada por maior concentração relativa em estruturas de menor escala e maior dispersão nas residências de maior dimensão.

Tabela n.º2 - Descrição do total de residentes e de residentes PALOP & TL

Residências	Nº Residentes	Nº Residentes PALOP & TL	% Residentes PALOP & TL
SASUP	1086	23	2,12%
SASUM	1273	97	7,62%
SASIPVC	600	100 (aprox)	16,67% (aprox)
SASIPB	392	25	6,38%
SASUTAD	236	10	4,24%
SUBTOTAL RESIDÊNCIAS PÚBLICAS	3587	255 (aprox.)	7,11%
RCA	41	7	17,07%
RCPU	30	12	40%
IJMI	35	16	45,71%
IJVM	55	15	27,28%
LUSJC	70	38	54,29%
SUBTOTAL RESIDÊNCIAS DO TERCEIRO SETOR	231	88	38,1%
TOTAL	3818	343	11,13%

Fonte: Elaboração própria com base nas respostas à pergunta 1 do guião da entrevista

Tendo em conta a questão 2 **"A residência possui alguma política, programa, prática ou financiamento específicos para apoiar estudantes imigrantes dos PALOP & TL?"** foi possível

[14] Apêndice I

verificar 3 subcategorias de resposta, nomeadamente "Ausência de medidas específicas de apoio", "Apoio geral" e "Apoio financeiro e material[15]".

Tabela n.º 3 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 2

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Apoio ao estudante imigrante (PALOP & TL)	Ausência de medidas específicas de apoio	✓			✓		2	✓			✓	✓	3	5	50
	Apoio geral		✓	✓			2						0	2	20
	Apoio financeiro e material						0		✓	✓	✓		3	3	30
TOTAL														10	100

Fonte: Elaboração própria

A subcategoria "Ausência medidas específicas de apoio" assume um peso significativo nos discursos dos participantes (50%), ao expressar de forma reiterada através de afirmações como "Não existem políticas ou financiamentos criados especificamente para este grupo." (E4), "Não temos nenhuma política ou programa específico." (E9) ou ainda "Específicos, não." (E10).

No entanto, esta ausência não deve ser interpretada como um simples défice de intervenção ao nível das residências, devendo ser enquadrada no quadro mais amplo das políticas de ação social no ensino superior português. Como já discutido, o Estatuto do Estudante Internacional limita o acesso destes estudantes a apoios sociais diretos, o que condiciona significativamente a margem de atuação das instituições. Assim, os resultados confirmam que as residências operam dentro de um modelo que não prevê, à partida, a diferenciação de respostas, mesmo perante perfis de maior vulnerabilidade.

Paralelamente, a subcategoria "Apoio geral", com um peso de 20%, reforça esta leitura, ao demonstrar uma lógica de tratamento indiferenciado dos estudantes, expressada em afirmações como "(...) apoio para estudantes independentemente da sua nacionalidade (...)" (E2) ou "(...) será considerado como um estudante nacional." (E3). Esta abordagem, embora alinhada com princípios de igualdade formal, revela-se problemática quando analisada à luz das condições concretas destes estudantes. Ao tratar situações desiguais de forma igual, o sistema tende a reproduzir desigualdades, não compensando as assimetrias económicas, sociais e académicas que caracterizam os estudantes dos PALOP & TL.

[15] O apoio financeiro refere-se a apoio económico, enquanto o apoio material diz respeito a bens alimentares, produtos de higiene, roupas, ou outros bens.

Por outro lado, a subcategoria "Apoio financeiro e material" (30%) introduz uma dimensão importante de nuance na análise, ao demonstrar a existência de respostas alternativas, sobretudo no contexto do terceiro setor. As referências a "(...) bolsas de estudo fornecidas pela própria congregação (...)" (E7 e E8), ao "(...) fornecimento de alimentos." (E8) ou, "(...) em casos excecionais, apoio financeiro através da redução da mensalidade." (E9) indicam que, apesar da ausência de medidas estruturadas, existem práticas que procuram responder a necessidades concretas. No entanto, estas respostas apresentam um carácter predominantemente pontual, contingente e pouco sistematizado, o que limita o seu alcance, continuidade e sustentabilidade. Dessa forma, não configuram uma política de apoio estruturada, mas antes mecanismos de compensação que procuram colmatar as limitações do sistema formal existente.

As residências públicas tendem a adotar uma lógica universal e indiferenciada, enquanto as do terceiro setor parecem mostrar maior flexibilidade, mobilizando apoios concretos, sobretudo de natureza financeira e material.

A análise da Tabela n.4, que responde à questão 3 - **"Quais são, na sua perspetiva, os principais desafios e necessidades que os estudantes PALOP & TL enfrentam?"** - constitui um dos momentos centrais da presente investigação, ao permitir uma leitura integrada das dificuldades que marcam a experiência destes estudantes. Os resultados permitem reconhecer que o processo de integração se estrutura a partir de uma multiplicidade de dificuldades interligadas - económicas, habitacionais, burocráticas, académicas, culturais, sociais e emocionais - configurando um quadro de vulnerabilidade multidimensional. Esta interdependência sugere que os diferentes desafios se reforçam mutuamente, e exigem uma análise que considere a articulação entre dimensões institucionais, económicas e socioculturais.

Tabela n.º 4 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 3

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Dificuldades e necessidades dos estudantes PALOP & TL	Dificuldades económicas	✓	✓	✓	✓		4			✓	✓		2	6	15,79
	Acesso ao alojamento		✓		✓		2						0	2	5,26
	Dificuldades burocráticas e legais	✓	✓	✓	✓		4		✓		✓		2	6	15,79

Tabela n.º 4 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 3 (continuação)

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Dificuldades e necessidades dos estudantes PALOP & TL	Dificuldades linguísticas e académicas		✓			✓	2	✓	✓		✓	✓	4	6	15,79
	Dificuldades culturais e de adaptação			✓			1		✓	✓	✓	✓	4	5	13,16
	Dificuldades sociais e emocionais				✓	✓	2	✓	✓	✓	✓		4	6	15,79
	Integração Social		✓	✓	✓		3	✓					1	4	10,53
	Necessidades identificadas				✓		1	✓		✓			2	3	7,89
TOTAL														37	≈ 100

Fonte: Elaboração própria

A subcategoria "Dificuldades económicas" (15,8%) assume um papel estruturante, condicionando o acesso a recursos essenciais e influencia todas as restantes dimensões da experiência académica. As referências à inexistência de acesso a bolsas de ação social, às dificuldades no pagamento do alojamento e das propinas e à necessidade de conciliar o trabalho com os estudos permitem caracterizar uma situação de vulnerabilidade financeira significativa. Tal como referido: "Na minha opinião, a questão principal é a económica. É um problema transversal, mas que afeta muito estes alunos que não têm direito às bolsas de ação social (a menos que tenham nacionalidade portuguesa ou residência permanente)." (E1).

Esta realidade é reforçada pela constatação de que "Tivemos um caso de um estudante que vendeu o carro no país de origem para vir para cá. Chegou sem suporte nenhum e o dinheiro acabou em poucos meses. O Estado e as IPSS vão apoiando, e a Universidade tem o Fundo de Apoio Social, mas não é um apoio que garanta a subsistência total nem liquida as propinas. O grande problema é virem esperançados de encontrar emprego ou apoio imediato e depois depararem-se com a realidade. Os estudantes têm muita dificuldade em pagar o alojamento; trabalham no verão para pagar as dívidas e nós facilitamos os prazos, desde que vão pagando conforme podem." (E2).

Em estreita articulação, a subcategoria "Dificuldades burocráticas e legais" (15,8%) introduz um dos elementos mais críticos desta análise, ao expor fragilidades institucionais que ultrapassam o controlo direto dos estudantes e das próprias residências e instituições do ensino superior. As referências recorrentes a entraves administrativos apontam para um sistema marcado por morosidade e imprevisibilidade. Como referido, "Sabemos que a renovação de vistos é um problema e, por vezes,

recebemos pedidos de alojamento apenas para obterem um comprovativo para o SEF/AIMA, mesmo quando não temos vaga." (E1) e ainda "Os estudantes relatam sobretudo problemas e dificuldades com a AIMA. Quando conseguem o visto para chegar ao país, o ano académico já vai desenrolado e muitos perdem o primeiro semestre." (E2). Acresce que, "Eles relatam que têm problemas com a AIMA -eu próprio, às vezes, envio e-mails e espero um ano por resposta." (E3), o que traduz um contexto de incerteza prolongada.

Esta situação não constitui apenas um entrave administrativo, mas traduz-se numa condição de instabilidade estrutural, que compromete a permanência legal, o acesso a direitos e a continuidade do percurso académico. A dependência de processos demorados e pouco previsíveis expõe os estudantes a uma vulnerabilidade acrescida, tornando a dimensão burocrática um fator que amplifica desigualdades e condiciona transversalmente a integração.

No plano académico, a subcategoria "Dificuldades linguísticas e académicas" (15,8%) assume a maior expressão relativa, refletindo desafios significativos na adaptação ao sistema de ensino superior português. Apesar da partilha da língua, persistem obstáculos associados ao português académico, às práticas pedagógicas e às exigências curriculares. Como realçado, "Também referem o nível académico e a língua; apesar de falarem português, é um português diferente e sentem dificuldades na integração na universidade." (E2). Para além disso, "Ao nível dos docentes, talvez fosse útil formação específica em estratégias de pedagogia e comunicação. Muitos alunos queixam-se de que os professores falam muito rápido ou disponibilizam materiais com linguagem técnica pouco acessível." (E6), o que demonstra que estas dificuldades se estendem ao próprio modelo de ensino.

Por sua vez, a subcategoria "Dificuldades sociais e emocionais" (15,8%) revela o impacto cumulativo das restantes dimensões no bem-estar dos estudantes. As referências a "As dificuldades centram-se no sentimento de isolamento." (E4), bem como a "Solidão e dificuldade em lidar com a separação dos pais." (E8) e ainda a "Sentimentos de isolamento e insegurança, maior vulnerabilidade e impacto emocional significativo." (E9) sugerem que o processo de integração envolve uma dimensão emocional profunda, frequentemente marcada pela ausência de redes de suporte.

A subcategoria "Dificuldades culturais e de adaptação" (13,2%) reforça esta leitura, ao traduzir a complexidade do ajustamento a novos contextos socioculturais. Como referido, "Há aqui uma certa estranheza inicial. Quando entram na residência, há um conjunto de regras que têm de ser aplicadas e eles estranham, porque não estavam habituados. Para mim, essa é a principal dificuldade: estarem integrados num conjunto onde têm de cumprir regras que não cumpriam noutro lado." (E3). Acresce

ainda que “Muitas têm dificuldade em abrir-se à cultura europeia porque estão muito agarradas às suas raízes e tradições. Essa desconfiança, muitas vezes baseada em percepções de racismo ou xenofobia, leva-as a excluírem-se e a criarem grupos fechados.” (E7).

Em articulação, a subcategoria “Integração social” (10,5%) evidencia dificuldades ao nível das dinâmicas relacionais e manifesta a relevância e a necessidade de uma integração efetiva nesta nova realidade. Apesar da existência de condições facilitadoras, como “(...) espaços comuns onde as pessoas possam conviver entre si e onde haja integração, facilitam o estarem integrados na cidade e na própria universidade.” (E2), persistem obstáculos relevantes, nomeadamente o facto de que “(...) têm algumas dificuldades em integrarem-se (...) e tudo isto se reflete socialmente.” (E3) e a tendência para um “(...) ambiente académico muito setorizado por proveniências.” (E6).

Embora com menor expressão (5,3%), a subcategoria “Acesso ao alojamento” é identificada como um desafio inicial estruturante. Tal como referido, “O grande problema começa logo pelo acesso ao alojamento.” (E2), sendo igualmente salientado que “O alojamento é prioritário para os estudantes que são bolseiros, o que limita o acesso de outros estudantes.” (E2). Estes elementos sugerem que o alojamento desempenha um papel crítico na estabilização das condições de vida e no processo de integração.

Por fim, a subcategoria “Necessidades identificadas” (7,9%) permite identificar propostas concretas de intervenção. Destaca-se a necessidade de “Maior apoio na atribuição de bolsas de estudo e na redução do valor das propinas.” (E4), bem como o “Acesso a meios informáticos (aquisição de computadores).” (E4). Adicionalmente, surge a necessidade de melhorar a comunicação institucional, como manifestado “Falta clareza na explicação do funcionamento das coisas na universidade. Para quem vem de fora, seria útil uma explicação mais contextualizada, por exemplo através de QR Codes.” (E6), assim como a importância de promover a integração e a adaptação, através da “Redução do isolamento, fundamental para quem está longe do país de origem.” (E4).

A diferenciação observada na identificação das dificuldades sugere que as residências públicas tendem a enfatizar constrangimentos económicos, burocráticos e de acesso ao alojamento, enquanto as residências do terceiro setor destacam com maior frequência desafios relacionados com a adaptação académica, cultural, social e emocional dos estudantes. Esta distribuição não só revela diferentes focos de percepção, como aponta para limites e potencialidades distintas ao nível das respostas institucionais. Neste contexto, a inovação social assume particular relevância enquanto mecanismo de articulação entre estas dimensões, permitindo desenvolver respostas mais próximas, flexíveis e ajustadas às necessidades

concretas dos estudantes. Contudo, as práticas identificadas, sobretudo no âmbito do terceiro setor, tendem a assumir um carácter localizado e pouco sistematizado, o que condiciona a sua escalabilidade e sustentabilidade. Assim, os resultados sugerem a necessidade de uma maior integração entre abordagens estruturais e relacionais, promovendo modelos de intervenção mais articulados, capazes de responder de forma abrangente à complexidade do processo de integração dos estudantes dos PALOP & TL.

A questão 4 **"Que iniciativas existem na residência para promover a convivência intercultural entre estudantes de diferentes origens?"** encontra-se analisada na Tabela n.º5, e é possível identificar 3 subcategorias "Tipos de iniciativas interculturais" (47,1%), "Formas de promoção da convivência" (29,4%) e "Limitações à convivência intercultural" (23,5%).

Tabela n.º 5 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 4

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Iniciativas de convivência intercultural	Tipos de iniciativas interculturais	✓	✓		✓	✓	4	✓	✓	✓	✓		4	8	47,1
	Formas de promoção da convivência		✓	✓	✓	✓	4	✓					1	5	29,4
	Limitações à convivência intercultural	✓			✓		2				✓	✓	2	4	23,5
Total														17	100

Fonte: Elaboração própria

Relativamente aos "Tipos de iniciativas interculturais", identifica-se uma diversidade de atividades, maioritariamente de carácter cultural, social e recreativo. Entre estas, incluem-se "(...) torneios de futebol, jantares de Natal ou atividades lúdicas como torneios de cartas." (E1), bem como iniciativas institucionais, como "(...) muito orientado para os estudantes estrangeiros - um jantar de Natal no próprio dia 24 de dezembro (...)" (E2). Paralelamente, surgem atividades dinamizadas pelos próprios estudantes, nomeadamente "(...) almoços, jantares e outros convívios (...)" (E4), e iniciativas com enfoque intercultural mais explícito, como "Semanas gastronómicas (...) com sabores de diferentes origens." (E5). Acrescem ainda atividades de integração e lazer, como "(...) jogos, cinema, festas e convívios." (E7), bem como dinâmicas de grupo e momentos culturais e espirituais que promovem a interação entre estudantes (E8). Em alguns contextos, estas iniciativas assumem uma dimensão mais estruturada, integrando eventos como a "(...) 'Noite Internacional', em que todos os países são convidados a participar

(...) trazendo gastronomia, música e dança." (E9), bem como momentos de partilha associados a celebrações culturais e religiosas.

No que se refere às "Formas de promoção da convivência", estas desenvolvem-se tanto a nível institucional como informal. Por um lado, as instituições organizam algumas iniciativas ao longo do ano, "(...) no mínimo, umas quatro iniciativas (...) que visem a educação dos estudantes e a convivência entre eles." (E2), bem como estratégias de acolhimento e integração. Entre estas, destacam-se práticas associadas ao alojamento, quando, por exemplo, os estudantes "(...) partilham os mesmos espaços (...)" e, inclusive, "Têm que partilhar o quarto com estudantes nacionais (...)", constituindo uma "(...) forma de integração." (E3), ou ainda a atribuição de quartos com colegas de outras nacionalidades (E4).

Por outro lado, uma parte significativa das dinâmicas de convivência parece depender da iniciativa dos estudantes, sendo referido que "(...) os próprios residentes promovem almoços, jantares e outros convívios (...)" (E4), o que sugere um papel relevante das interações informais na promoção do contacto intercultural. Neste sentido, observa-se que, em alguns contextos, a organização destas iniciativas assume um carácter menos estruturado e mais espontâneo.

Por fim, no que diz respeito às "Limitações à convivência intercultural", identificam-se constrangimentos que condicionam o alcance destas iniciativas. Entre estes, destaca-se o facto de algumas atividades "(...) não são direcionadas especificamente (...)" para a convivência intercultural (E1) e que "(...) não existe nada em específico para a convivência entre diferentes origens." (E10). Por outro lado, quando existem manifestam-se níveis de participação reduzidos, "(...) a adesão (...) ficou aquém do esperado." (E4), e dificuldade em uma integração real, sendo referido que os estudantes "(...) tendem ainda a reunir-se por países de origem (...)" (E9), assim como situações em que "(...) há pessoas que interagem menos (...)" (E10).

Este equilíbrio sugere que, ao nível da promoção da convivência intercultural, não se observam diferenças estruturais tão marcadas como noutras dimensões, apontando antes para práticas relativamente comuns entre os diferentes tipos de residência.

As respostas à questão 5 **"A residência colabora com organizações externas para apoiar estudantes dos PALOP & TL (ex.: ONGs, universidades, serviços sociais)?"** permitiram construir a tabela n.6 e uma reflexão a partir desta permite aprofundar uma dimensão estrutural central na integração dos estudantes oriundos dos PALOP & TL: a forma como as residências se articulam com outros atores institucionais e sociais. Os resultados apontam para um cenário marcado por diferentes

níveis de formalização de colaboração, onde coexistem situações de ausência de parcerias, colaborações pontuais e formas mais estruturadas de articulação.

Tabela n.º 6 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 5

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub Total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Colaboração com organizações externas	Nível de formalização de colaboração	✓	✓	✓	✓	✓	5				✓	✓	2	7	50
	Tipologia de colaborações						0	✓	✓	✓			3	3	21,43
	Modalidades de articulação e apoio		✓	✓			2				✓	✓	2	4	28,57
Total														14	100

Fonte: Elaboração própria

Desde logo, a subcategoria "Nível de formalização da colaboração" assume a maior expressão (50%), indicando que a questão central não reside apenas na existência de colaboração, mas sobretudo no seu grau de estruturação. Neste domínio, observa-se a presença significativa de contextos onde não existem parcerias formais dirigidas a este público, sendo referido que "(...) hoje, não temos parcerias específicas para esse grupo." (E1), que "Não temos nenhum protocolo definido com estas entidades para apoiar nesse sentido." (E3), ou ainda que "A residência não colabora de forma direta." (E9) e "Para os PALOP em específico, não." (E10).

Estas afirmações permitem inferir que, em vários contextos, a relação com entidades externas não se encontra institucionalizada, sendo as residências concebidas sobretudo como espaços autónomos, com reduzida articulação formal com o exterior. Ainda assim, dentro desta mesma subcategoria, emergem indícios de colaboração pontual ou em fase de desenvolvimento, como se verifica na afirmação "Já existiram algumas situações de estudantes apoiados por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). Foram casos pontuais (...)" (E2), bem como na referência a que "Está em cima da mesa um protocolo com o Vila Real Social (...) será um projeto-piloto direcionado para estudantes economicamente carenciados." (E1). Estes elementos sugerem a existência de dinâmicas emergentes, ainda que não consolidadas, apontando para um possível reforço futuro da articulação institucional.

Por sua vez, a subcategoria "Tipologia de colaborações" (21,4%) permite caracterizar a diversidade de entidades envolvidas nas redes de apoio. As declarações dos participantes mostram que estas redes integram tanto estruturas formais como informais, incluindo organizações académicas, associações de

estudantes e entidades sociais. Tal como referido, "O nosso contacto mais permanente é com o núcleo da AIESEC (Secção de Estudantes Africanos da Associação Académica da Universidade do Minho). Temos também uma relação estreita com a plataforma UMinho 5.0, que se foca no acolhimento de novos estudantes." (E6).

De igual modo, é salientado que "Colaboramos com associações informais, como o grupo de estudantes timorenses, e com o departamento social da Associação Académica. Também temos ligação aos Serviços de Ação Social da UMinho (SASUM) (...)" (E6), bem como que "Realizamos parcerias para eventos específicos, como a celebração do Dia de África ou da Independência de Timor." (E6). Esta diversidade é ainda ampliada pela referência a entidades externas de natureza social e institucional, como "Sim, colabora com as escolas, com a Cáritas, com a AIMA, com o Banco Alimentar e com outras entidades." (E7), e pela articulação com estruturas locais, nomeadamente "Sim. Mantemos um contacto periódico com as responsáveis para auxiliar as jovens na sua formação. Através do nosso Centro Social, articulamos com a Junta de Freguesia a possibilidade de trabalho para as estudantes. Além disso, as jovens estão inseridas na paróquia, participando em atividades religiosas e de solidariedade, com o devido acompanhamento." (E8).

Estes dados permitem compreender que, apesar da ausência de formalização em alguns contextos, existem redes de suporte multifacetadas, ainda que com níveis de integração e estabilidade distintos.

Por fim, a subcategoria "Modalidades de articulação e apoio" (28,6%) incide sobre a forma como esta colaboração se concretiza no quotidiano. Os resultados indicam que o apoio é frequentemente operacionalizado através de mecanismos indiretos, centrados na mobilização de recursos externos e no encaminhamento dos estudantes. Como referido, "Existe o Fundo de Apoio Social (...) a Bolsa de Colaboradores (...) a própria Universidade, nos museus, também é uma forma de apoiar os estudantes em troca da colaboração deles em eventos da universidade, uns de carácter mais permanente ou de carácter mais pontual." (E2).

Para além disso, surgem práticas de apoio direto mediado por entidades externas, como "(...) ajudaram mesmo com pagamentos de mensalidades, alimentação e roupa." (E3), bem como estratégias de ativação de redes de suporte, ilustradas pela afirmação "(...) reportamos, solicitamos ajuda (...) e tem funcionado." (E3) e ainda "(...) vamos procurar alojamento junto dessas entidades (...)" (E3).

O encaminhamento para serviços externos assume igualmente um papel relevante, sendo referido que "Conhecemos alguns serviços de apoio e encaminhamos os residentes mediante as necessidades." (E9)

e que "(...) encaminhamos os residentes mediante as necessidades: serviços académicos para apoio administrativo; serviços sociais e municipais para apoio social; associações de estudantes internacionais para integração cultural; e a Pastoral Universitária, que oferece acompanhamento humano e espiritual." (E10). Estas práticas sugerem uma lógica de intervenção baseada na mediação e na articulação com recursos externos, que pode ser uma forma de suprir as deficiências nas capacidades atuais de resposta das residências, desde que não substitua a prestação direta de apoio pelas residências na medida de suas possibilidades e de uma perspectiva de melhora do atendimento a estes estudantes.

A análise comparativa evidencia diferenças relevantes entre residências públicas e do terceiro setor no que respeita à colaboração com entidades externas. Nas residências públicas, predominam situações de ausência de parcerias formais ou colaborações pontuais e pouco estruturadas, sugerindo uma menor articulação com redes externas. Por contraste, nas residências do terceiro setor, observa-se uma maior diversidade de colaborações e uma articulação mais ativa com entidades académicas, sociais e comunitárias, traduzida em práticas concretas de apoio e encaminhamento dos estudantes.

A questão 6 introduz o tema da participação dos estudantes PALOP & TL ao questionar **"De que forma os estudantes dos PALOP & TL participam nas atividades ou decisões da residência?"** e leitura da tabela nº.7, permite compreender que a participação dos estudantes nas dinâmicas das residências constitui uma dimensão relevante do processo de integração, ainda que nem sempre se concretize de forma consistente. Os resultados mostram que, apesar de existirem mecanismos formais que promovem a participação, isso não significa que estes sejam efetivamente mobilizados pelos estudantes.

Tabela n.º7 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 6

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Participação dos estudantes PALOP & TL	Participação aberta a todos (sem distinção)	✓	✓				2					✓	1	3	23,08
	Participação através de representantes ou comissões		✓		✓	✓	3		✓		✓		2	5	38,46
	Participação ativa nas atividades e decisões						0	✓	✓	✓			3	3	23,08

Tabela n.º7 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 6 (continuação)

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Participação dos estudantes PALOP & TL	Baixa participação dos estudantes PALOP & TL			✓			1					✓	1	2	15,38
Total														13	100

Fonte: Elaboração própria

A subcategoria "Participação aberta a todos", com um peso de 23,0%, indica que, do ponto de vista institucional, a participação é amplamente acessível, sendo referido que "(...) qualquer residente pode participar." (E1), que "(...) não fazemos nenhuma distinção entre os nossos residentes (...) qualquer estudante pode participar." (E2), ou ainda que "A participação é livre em todas as atividades apresentadas." (E8). De forma semelhante, refere-se que "As atividades que fazemos estão abertas a eles (...) não há nada em específico para eles." (E10). No entanto, esta abertura formal não se traduz automaticamente numa participação efetiva, mostrando uma distância entre a disponibilidade de participação e a sua concretização.

A "Participação através de representantes ou comissões" (38,5%) constitui uma das principais formas estruturadas de envolvimento. Neste sentido, "As Comissões são formadas pelos próprios residentes: eles propõem-se, vão a votação e são eleitos." (E2), permitindo aos estudantes contribuir "(...) apresentando sugestões de melhoria" (E4) e colaborando em decisões (E5). Em alguns contextos, estas estruturas assumem um papel de mediação mais ativo, como no caso em que "Existe uma jovem representante por cada andar (...) (que) faz a ponte entre as residentes e a direção." (E7), ou ainda através de grupos de estudantes que incentivam a participação e promovem iniciativas coletivas (E9).

Para além destas formas estruturadas, a subcategoria "Participação ativa nas atividades e decisões" (23%) mostra que existem estudantes que se envolvem de forma significativa na vida da residência. É referido que alguns estudantes "São (...) os que mais participam nas atividades da residência, talvez por estarem longe da terra natal e sentirem mais necessidade de criar uma 'família' ou um grupo de amigos." (E6), estando "(...) envolvidos no planeamento, nas decisões e nas ideias para o dia a dia (...)" (E6). Do mesmo modo, "Participam na programação (...) ajudam na realização das atividades." (E7), sendo que "Algumas jovens envolvem-se de forma mais profunda, participando inclusivamente na programação e na execução das mesmas." (E8). Estes exemplos mostram que a participação pode assumir um papel relevante na construção de redes sociais e no sentimento de pertença.

Contudo, esta participação não é homogénea. A subcategoria "Baixa participação dos estudantes PALOP & TL", ainda que com um peso de 15,4%, aponta para dificuldades concretas, sendo referido que "Não participam tanto (...) não participam nas comissões de residentes." e que, "Em atividades (...) ou na organização da residência (...) não participam." (E3). Esta menor participação é também descrita como um "(...) papel mais passivo." (E10), sugerindo a existência de obstáculos que limitam o envolvimento efetivo destes estudantes.

Estas diferenças podem ser compreendidas à luz das condições previamente identificadas, nomeadamente ao nível económico, académico e emocional. Estudantes em situação de maior vulnerabilidade tendem a ter menor disponibilidade - temporal, social e psicológica - para participar ativamente, o que contribui para padrões diferenciados de envolvimento.

Esta realidade permite identificar uma segunda tensão importante: a participação é reconhecida como relevante, mas não é plenamente operacionalizada enquanto dimensão estruturante da integração. A promoção da participação surge, muitas vezes, como uma iniciativa pontual, dependente da dinâmica interna de cada residência, e não como uma estratégia consistente, o que limita o seu impacto. A ausência de linhas de ação específicas para fomentar a participação de estudantes em situação de maior vulnerabilidade contribui para a sua sub-representação nestes espaços.

A promoção de modelos de participação mais inclusivos, adaptados às necessidades dos estudantes e baseados na proximidade e na escuta ativa, constitui um dos aspetos centrais da inovação social, apesar dos resultados sugerirem que estas abordagens ainda não se encontram plenamente desenvolvidas e que, assim, persistem modelos mais tradicionais de participação.

Cabe ainda sublinhar que a participação dos estudantes não deve ser entendida apenas como um fim em si mesmo, mas como um meio para promover a integração, o bem-estar e o sucesso académico. A ausência ou limitação desta participação tem implicações diretas na experiência dos estudantes, reduzindo as oportunidades de interação, de construção de redes sociais e de envolvimento na vida académica.

A questão 7 introduz-nos na dimensão dos impactos ao questionar **"Que impactos acredita que estas iniciativas têm na vida académica, social e emocional dos estudantes dos PALOP & TL?"**

Tabela n.º8 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 7

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Impactos das iniciativas na vida dos estudantes PALOP & TL	Impacto na integração e adaptação	✓	✓	✓	✓	✓	5	✓		✓		✓	3	8	42,1
	Impacto no bem-estar emocional		✓			✓	2	✓	✓		✓		3	5	26,3
	Impacto no sucesso académico		✓		✓		2		✓				1	3	15,8
	Impacto nas relações sociais					✓	1			✓	✓		2	3	15,8
Total														19	100

Fonte: Elaboração própria

A Tabela n.º 8 permite avaliar os efeitos concretos das práticas desenvolvidas nas residências, oferecendo uma leitura fundamental sobre o seu contributo para a integração dos estudantes oriundos dos PALOP & TL. Ao contrário das tabelas anteriores, centradas sobretudo nos desafios, práticas e dinâmicas institucionais, esta dimensão permite compreender até que ponto essas respostas produzem impactos na vida dos estudantes PALOP & TL. Surgem 4 subcategorias, a saber: "Impacto na integração e adaptação", com um peso de 42,1%, "Impacto no bem-estar emocional", com um peso de 26,3%, "Impacto no sucesso académico" e "Impacto nas relações sociais", ambas com um peso de 15,8%.

De forma geral, os resultados indicam uma percepção predominantemente positiva relativamente aos impactos das práticas existentes, particularmente no que diz respeito à integração social e ao bem-estar emocional dos estudantes. A subcategoria "Impacto na integração e adaptação" destaca que as iniciativas desenvolvidas - formais e informais - contribuem para a concepção de ambientes mais acolhedores, promovendo o contacto entre estudantes de diferentes origens e facilitando a construção de relações interpessoais. Tal é visível quando se refere que "(...) o impacto é muito grande e as atividades são importantes (...) queremos investir em atividades direcionadas para ajudar a integrar quem chega." (E1), ou que "(...) são pequenas coisas que fazem muita diferença para quem vem de fora." (E2). Neste sentido, estas práticas "Promovem a integração e a igualdade de oportunidades (...) muitos não têm cá agregados familiares; vêm sozinhos." (E3), contribuindo para uma "maior integração" através da convivência com estudantes nacionais e internacionais (E4) e permitindo "(...) uma adaptação mais rápida às novas tradições e culturas." (E5).

Estas dinâmicas assumem particular importância quando se considera que muitos destes estudantes chegam ao ensino superior português em situações de fragilidade social e emocional, frequentemente

marcadas pela ausência de redes de apoio e pela distância familiar. Neste contexto, as residências funcionam como espaços privilegiados de socialização, onde se constroem redes de suporte fundamentais, sendo referido que estas iniciativas "(...) facilitam a adaptação e evitam a desmotivação perante as dificuldades." (E6) e ajudam "(...) na integração (...) tanto na residência como na sociedade em geral." (E8), constituindo "(...) um apoio ao nível de integração bastante grande." (E10).

Paralelamente, a categoria "Impactos no bem-estar emocional" reforça esta leitura, ao comprovar que as práticas desenvolvidas contribuem para reduzir sentimentos de isolamento, promover o sentimento de pertença e melhorar o equilíbrio emocional dos estudantes. É referido que estas iniciativas permitem que os estudantes sintam a residência como "uma casa" (E2), promovendo "(...) situações de empatia e entreajuda, contribuindo para a redução do isolamento e da saudade de casa." (E5). Em alguns casos, estas dinâmicas assumem um impacto particularmente significativo, como ilustra a referência a momentos em que os estudantes reconhecem que "(...) não estou sozinho nas minhas preocupações e desafios (...)" (E6). De forma semelhante, destaca-se que, "Ao sentirem-se integradas, acolhidas, compreendidas e apoiadas (...)", as estudantes "(...) vão sentir-se muito melhor." (E7), reforçando a confiança, a autoestima e minimizando sentimentos de solidão e frustração (E9). Este aspeto assume grande valor à luz dos desafios identificados, nomeadamente ao nível da solidão, da insegurança e das dificuldades de adaptação.

Por outro lado, a subcategoria "Impacto no sucesso académico" mostra que, embora estas práticas não sejam diretamente orientadas para o desempenho académico, contribuem para criar condições mais favoráveis ao êxito. É referido que a integração "(...) também é uma forma de ajudar ao sucesso" (E2), neste sentido, o facto de se sentirem "em casa" contribui para que "(...) a atividade académica seja mais bem-sucedida." (E2), promovendo também a colaboração entre pares, nomeadamente "(...) nos trabalhos em grupo e na partilha de conhecimento." (E4). De forma semelhante, refere-se que, ao nível do estudo, os estudantes "(...) vão render muito mais porque sentem que estão numa segunda família." (E7).

A subcategoria "Impacto nas relações sociais" complementa esta análise, ao destacar o papel destas práticas na construção de laços interpessoais. As iniciativas promovem "(...) situações de empatia e entreajuda (...)" (E5), contribuindo para o desenvolvimento das relações interpessoais (E8) e para o fortalecimento de laços de amizade (E9).

De forma global, os resultados sugerem que as diretrizes desenvolvidas nas residências têm impactos positivos relevantes, sobretudo ao nível da integração, do bem-estar emocional e das relações sociais.

No entanto, embora contribuam para mitigar algumas das dificuldades identificadas, estas práticas não eliminam os constrangimentos estruturais, particularmente ao nível económico e habitacional, coexistindo com eles e atuando sobretudo ao nível dos seus efeitos.

Nas residências públicas, destaca-se sobretudo o impacto na integração e adaptação, com menor expressão nas restantes dimensões. Por sua vez, nas residências do terceiro setor, os impactos surgem mais equilibrados entre integração, bem-estar emocional e relações sociais. Este padrão sugere que as residências públicas tendem a focar-se mais na integração funcional, enquanto o terceiro setor evidencia uma maior atenção às dimensões emocionais e relacionais do processo.

A questão 8 - **"Que recomendações faria para melhorar a integração dos estudantes dos PALOP & TL nas residências universitárias?"** - introduz-nos as recomendações que os diretores/gestores fariam para melhorar a integração dos estudantes dos PALOP & TL nas residências e permite a identificação de 4 subcategorias "Acolhimento e orientação inicial" (31,3%), "Estratégias de acompanhamento e apoio" (25%), "Promoção da integração e convivência intercultural" (25%) e "Articulação com entidades externas" (18,8%).

Tabela n.º9 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 8

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Recomendações para melhorar a integração dos estudantes PALOP & TL	Acolhimento e orientação inicial	✓		✓	✓	✓	4					✓	1	5	27,78
	Estratégias de acompanhamento e apoio			✓	✓	✓	3	✓	✓		✓		3	6	33,33
	Promoção da integração e convivência intercultural			✓	✓	✓	3	✓					1	4	22,22
	Articulação com entidades externas						0					✓	1	3	16,67
Total														18	100

Fonte: Elaboração própria

As recomendações apresentadas pelos diretores/gestores das residências constituem um elemento central para compreender de que modo é perspectivada a melhoria da integração dos estudantes oriundos dos PALOP & TL, permitindo apreender um diagnóstico implícito das fragilidades anteriormente identificadas. A análise das frequências revela uma distribuição relativamente equilibrada entre as

diferentes dimensões, ainda que com maior incidência nas estratégias de acompanhamento e na promoção da convivência intercultural.

A subcategoria "Acolhimento e orientação inicial" assume um peso significativo (27,8%), refletindo a centralidade atribuída ao momento de chegada dos estudantes. As recomendações convergem na necessidade de estruturar de forma mais consistente esta fase inicial, como se observa nas afirmações de que "As atividades de acolhimento inicial são as mais importantes (...) são cruciais para que não se sintam isolados." (E1), ou ainda na proposta de "Promover sessões de boas-vindas com apresentação da cidade (...) Dinamizar atividades iniciais de quebra-gelo (...)" (E4) e "Criar programas específicos de recepção para estudantes PALOP/internacionais." (E4). A referência a "Estamos a montar guias de acolhimento (...) não conhecem os procedimentos." (E3), bem como a necessidade de "Reforçar o acolhimento inicial (...)" (E5) e de proporcionar "(...) talvez fosse importante (...) um acolhimento mais personalizado." (E10), sugere que o início do percurso académico é entendido como um momento particularmente sensível, exigindo respostas estruturadas e orientadas para a redução da incerteza e da desorientação.

Paralelamente, a subcategoria "Estratégias de acompanhamento e apoio" apresenta a maior expressão relativa (33,3%), o que indica a forte valorização de mecanismos de suporte contínuo. As recomendações apontam para a criação de dispositivos de acompanhamento sustentado, como "Incentivar mentorias entre estudantes (...)" (E4) e "(...) criação de sistemas de mentoria ou tutoria (...) alunos (...) poderiam ajudar os mais novos." (E6).

A subcategoria "Promoção da integração e convivência intercultural" apresenta igualmente um peso relevante (22,2%), reforçando a importância atribuída à criação de contextos de interação entre estudantes de diferentes origens. As propostas incluem "(...) fazer com mais insistência atividades culturais (...) workshops (...) leitura (...)" (E3), bem como "(...) montar guias de acolhimento e atividades lúdicas e culturais para integrar estes estudantes oriundos de todos os países." (E3). De igual modo, são sugeridas iniciativas como "Promover aulas de dança tradicional ou música típica (...) sessões de cinema (...) grupos de partilha (...)" (E4), "Promover redes interculturais mais sólidas." (E5) e "(...) tornar os espaços comuns mais acolhedores para o convívio." (E5). Acresce a necessidade de "Estimular a integração com estudantes nacionais (...) momentos de partilha (...)" (E6) e de "Criar momentos de partilha para todos (...)" (E6), apontando para uma conceção da integração enquanto processo relacional, assente na interação e na valorização da diversidade cultural.

Por sua vez, a subcategoria "Articulação com entidades externas" apresenta uma expressão mais reduzida (16,7%), embora não menos relevante do ponto de vista analítico. A referência a que "Existe uma associação de estudantes africanos (...) que podia ter um papel nesse aspeto, dando-se mais a conhecer." (E10) indica a necessidade de reforçar a mobilização de recursos externos e de potenciar o papel de estruturas associativas na promoção da integração. Apesar da menor incidência, esta dimensão retoma uma fragilidade anteriormente identificada, nomeadamente a limitada articulação entre diferentes atores institucionais.

A análise comparativa das recomendações evidencia que, nas residências públicas, estas se distribuem de forma relativamente equilibrada entre acolhimento inicial, acompanhamento e promoção da integração intercultural, não surgindo referências à articulação com entidades externas. Por sua vez, nas residências do terceiro setor, embora o número total de recomendações seja mais reduzido, estas abrangem todas as dimensões identificadas, incluindo a articulação externa. Este padrão sugere que, enquanto as residências públicas tendem a concentrar-se em estratégias internas de integração, o terceiro setor evidencia uma maior abertura à mobilização de recursos externos.

A questão 9 - **"Como é que a residência acompanha ou monitoriza o bem-estar dos estudantes imigrantes ao longo do tempo?"** -permite compreender de que forma as residências acompanham e monitorizam o bem-estar dos estudantes oriundos dos PALOP & TL, revelando a coexistência de diferentes formas de intervenção que articulam mecanismos mais estruturados com práticas baseadas na proximidade relacional.

Tabela n.°10 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 9

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Monitorização do bem-estar dos estudantes PALOP & TL	Monitorização formal e estruturada	✓	✓	✓		✓	4	✓					1	5	25
	Monitorização informal e proximidade			✓		✓	2		✓		✓		2	4	20
	Acompanhamento individualizado				✓		1	✓		✓		✓	3	4	20
	Estruturas internas e articulação de apoio	✓	✓				2		✓		✓		2	4	20
	Limitações na monitorização do bem-estar	✓					1				✓	✓	2	3	15
Total														20	100

Fonte: Elaboração própria

A análise da tabela nº.10 permite identificar a subcategoria "Monitorização formal e estruturada" (25%) que assume o maior peso relativo, indicando que, em vários contextos, o acompanhamento do bem-estar é integrado em mecanismos institucionais definidos. A realização de inquéritos anuais de satisfação aparece como uma prática recorrente, como ilustram as afirmações: "Enviamos um inquérito de satisfação aos alunos uma vez por ano (...)" (E1), "Fazemos sempre um inquérito anual de satisfação dos estudantes em relação aos serviços prestados no alojamento." (E2), "Há um inquérito feito anualmente aos estudantes (...) onde eles reportam a experiência e a avaliam." (E3) e "No final de cada ano, fazemos também um inquérito de satisfação anónimo." (E6). A estas práticas acrescentam-se outros mecanismos formais, como "Há vistorias todos os meses aos quartos (...)" (E3), "Há uma reunião aquando do *check-in* e do *check-out*." (E3), "Realizamos reuniões periódicas (...) e mantemos uma presença ativa através de visitas às instalações." (E5) e "Fazemos dois momentos de reunião de grupo entre residentes por ano (...)" (E6), os quais apontam para a existência de procedimentos organizados de acompanhamento, ainda que nem sempre orientados especificamente para o bem-estar emocional.

Também a subcategoria "Monitorização informal e proximidade" (20%) sublinha a importância do contacto quotidiano enquanto forma privilegiada de acompanhamento. As práticas descritas refletem uma forte presença dos colaboradores no dia a dia da residência, como se observa em "O responsável que acompanha a entrada e saída dos estudantes vai todos os dias às copas. Há uma vistoria mensal aos quartos, mas todos os dias se passa por lá." (E3), "Fazemos um acompanhamento diário das situações ou problemas que surgem na residência." (E5), "(...) acompanhamento diário no dia a dia e de presença constante." (E7) e "O convívio diário e as conversas informais são o melhor termómetro para perceber como estão." (E9). Estas dinâmicas sugerem que o acompanhamento assenta, em grande medida, na proximidade e na observação contínua.

Esta leitura é aprofundada pela subcategoria "Acompanhamento individualizado" (20%), que destaca uma dimensão mais centrada no estudante. As citações indicam uma preocupação com a resposta às necessidades específicas de cada estudante, como se verifica em "O acompanhamento é feito no dia a dia através do contacto direto com os estudantes, sempre que pertinente ou a pedido destes. Existe uma ligação estreita entre trabalhadores e residentes, permitindo identificar precocemente preocupações com a adaptação cultural, stress académico, solidão ou dificuldades práticas." (E4), "O acompanhamento é feito através da presença constante, do acolhimento e da compreensão. Estamos atentos às dificuldades e problemas que surgem, procurando dar sempre a resposta mais adequada a cada situação." (E8), "Quando os encontro, procuro saber sempre se está tudo bem, se precisam de alguma coisa e comunicar

com eles. (...) procuro deixá-los sempre à vontade." (E10) e "(...) dois momentos de conversas pessoais (...) permite uma via direta para manifestar qualquer questão. Esta monitorização é intensificada em épocas de exames, de entrega de trabalhos e nas mudanças de estação." (E6). Estas táticas traduzem uma abordagem personalizada, particularmente relevante em contextos de maior vulnerabilidade.

Por sua vez, a subcategoria "Estruturas internas e articulação de apoio" (20%) revela que o acompanhamento do bem-estar é também sustentado por recursos institucionais e redes de apoio mais alargadas. Tal como referido, "(...) esse trabalho é feito pelo Serviço de Bem-Estar da UTAD, que oferece consultas de nutrição, psicologia e acompanhamento psicopedagógico. A universidade tem agora um gabinete específico para o acompanhamento de alunos (...)" (E1), sendo ainda complementado por mecanismos internos como "(...) temos uma Coordenadora Operacional (...) apercebem de situações em que os estudantes possam estar menos bem, fazendo-nos chegar a mensagem." (E2) e pela participação dos próprios residentes: "Os próprios residentes (...) acabam por sinalizar situações que lhes pareçam anormais." (E2). A articulação com entidades externas aparece igualmente como estratégia de apoio, como demonstram "Fazemo-lo também através de parcerias com outras entidades, num trabalho em rede, e com o apoio de voluntários (...)" (E7) e "Reencaminhamos para os serviços de apoio psicológico das faculdades." (E9).

Por fim, a subcategoria "Limitações na monitorização do bem-estar" (15%) introduz uma dimensão crítica essencial. As citações apontam fragilidades no modelo existente, nomeadamente "Desconheço se é feita uma avaliação proativa do bem-estar dentro das residências." (E1), "Há casos de isolamento tal que a pessoa acaba por pedir para regressar ao seu país." (E9) e "O 'falar ou não' está nas mãos deles (...) o acompanhamento passa muito por isso." (E10). Estas limitações demonstram que, apesar da diversidade de práticas, a monitorização continua a assumir um carácter maioritariamente reativo, dependente da iniciativa dos próprios estudantes e da visibilidade das situações.

A análise comparativa evidencia algumas diferenças entre residências públicas e do terceiro setor nas formas de monitorização do bem-estar. Nas residências públicas, destaca-se uma maior incidência de mecanismos formais e estruturados, como inquéritos e procedimentos institucionais, bem como o recurso a estruturas internas de apoio. Por sua vez, nas residências do terceiro setor, embora também existam práticas formais, observa-se uma maior valorização do acompanhamento individualizado e da proximidade relacional. Este padrão sugere que, enquanto as residências públicas tendem a privilegiar abordagens mais institucionalizadas, o terceiro setor evidencia uma maior centralidade das relações de proximidade e da resposta personalizada no acompanhamento dos estudantes.

A questão n.º 10 **"Existem iniciativas na residência que visem o apoio emocional, a promoção da resiliência ou o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos estudantes?"** possibilita a compreensão das respostas existentes no âmbito do apoio emocional, da promoção da resiliência e do desenvolvimento pessoal e social dos estudantes oriundos dos PALOP & TL.

Tabela n.º11 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 10

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Iniciativas de apoio emocional, resiliência e desenvolvimento pessoal/social	Ausência de iniciativas específicas	✓					1						0	1	8,33
	Respostas formais de apoio psicológico		✓	✓	✓	✓	4						0	4	33,33
	Acompanhamento pessoal, emocional e espiritual						0	✓		✓	✓		3	3	25,00
	Iniciativas e atividades com impacto no desenvolvimento pessoal e social						0				✓	✓	2	2	16,66
	Apoio prático com impacto no bem-estar						0		✓				1	1	8,33
	Limitações no apoio especializado						0			✓			1	1	8,33
Total														12	≈ 100

Fonte: Elaboração própria

Ao considerar a tabela n.º11, assume o maior peso relativo, a subcategoria "Respostas formais de apoio psicológico" (33,3%), indicando que uma parte significativa das residências dispõe de mecanismos institucionais estruturados nesta área. As citações demonstram a existência de programas e serviços especializados, como "Nós, por norma, fazemos pelo menos uma ou duas vezes por ano um Programa de Resiliência Psicológica (...) São normalmente quatro sessões. (...) foca-se em dar ferramentas do ponto de vista da saúde mental e da resiliência." (E2), bem como a disponibilização de apoio técnico contínuo: "O serviço social tem um gabinete de saúde e um gabinete de psicologia onde, sempre que seja necessário, a psicóloga atua (...)" (E3), "(...) dispõem de Apoio Psicológico que engloba: Apoio psicoterapêutico. Consultas de Psicologia da Educação: Apoio psicopedagógico e aconselhamento. (...)" (E4) e "(...) dispõe de um gabinete de saúde que oferece apoio psicológico e promove o bem-estar dos estudantes." (E5). Estas linhas de ação apontam para a presença de respostas formais que procuram dar suporte técnico às necessidades dos estudantes, ainda que a sua utilização possa depender da iniciativa individual.

Em paralelo, a subcategoria "Acompanhamento pessoal, emocional e espiritual" (25%) destaca a relevância da proximidade relacional enquanto forma de suporte. As citações mostram que este acompanhamento é frequentemente assegurado através de relações diretas e informais, como se observa em "Eu, como responsável, dou apoio e acompanhamento espiritual e pessoal. Existe um espaço de desabafo onde alguns nos procuram." (E6), "Toda a equipa está disponível para este suporte emocional e para promover a resiliência entre os estudantes." (E6), "Todos os nossos encontros e atividades têm como objetivo o apoio emocional e a promoção da resiliência (...)" (E8) e "Existe uma irmã que promove encontros individuais de acompanhamento pessoal." (E9). Estas práticas traduzem uma lógica de intervenção centrada na escuta, na proximidade e no apoio individualizado, que adquire maior relevância perante a vulnerabilidade desses estudantes.

A subcategoria "Iniciativas e atividades com impacto no desenvolvimento pessoal e social" (16,7%) destaca igualmente a importância de dinâmicas coletivas na promoção do bem-estar. As atividades descritas contribuem para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais, como ilustra "A dinamização de momentos de partilha, reflexão pessoal e retiros ajuda a desenvolver a resiliência, a empatia e o sentido de responsabilidade." (E9), bem como a existência de iniciativas regulares: "Este ano, por exemplo, temos uma atividade semanal que inclui desde tertúlias até jogos, passando por momentos espirituais (...) Há sempre coisas a acontecer e é tudo aberto a todos." (E10) e "Também fizemos um passeio cultural há duas ou três semanas, uma visita guiada." (E10). Estas ações favorecem a interação, o sentimento de pertença e a adaptação ao contexto académico e social.

Por sua vez, a subcategoria "Apoio prático com impacto no bem-estar" (8,3%) revela que a resposta às necessidades concretas dos estudantes constitui também uma dimensão relevante do acompanhamento. Tal como referido, "Membros da direção disponibilizam-se para ajudar na legalização, na procura de emprego, na aquisição de bens essenciais, no acompanhamento e noutras necessidades que vão surgindo." (E7), demonstrando que o apoio em questões práticas contribui diretamente para a redução da vulnerabilidade e do stress.

A subcategoria "Ausência de iniciativas específicas" (8,3%) introduz, no entanto, uma leitura contrastante, ao indicar que nem todas as residências dispõem de respostas estruturadas nesta área. Como referido, "Diretamente nas residências, não. As atividades como os torneios de futebol ou de sueca podem ajudar a desenvolver competências sociais, mas não é feita uma avaliação direcionada antes ou depois dessas atividades." (E1), o que sugere uma ausência de intencionalidade clara na promoção do bem-estar emocional.

Por fim, a subcategoria "Limitações no apoio especializado" (8,3%) aponta para lacunas ao nível das respostas técnicas disponíveis. A afirmação "(...) reconheçamos que ainda falta um apoio terapêutico mais especializado a este nível." (E8) traduz o reconhecimento da insuficiência de apoio clínico mais organizado, evidenciando a necessidade de reforçar esta dimensão.

Nas residências públicas, destaca-se a predominância de respostas formais de apoio psicológico, frequentemente asseguradas através dos gabinetes de psicologia e serviços de apoio das próprias universidades. Por contraste, nas residências do terceiro setor, observa-se, como já foi referido, uma maior valorização do acompanhamento pessoal, emocional e espiritual, bem como de iniciativas com impacto no desenvolvimento pessoal e social. Este padrão sugere que, enquanto as residências públicas tendem a privilegiar respostas técnicas e institucionalizadas, o terceiro setor evidencia uma abordagem mais relacional, próxima e centrada na experiência individual dos estudantes.

A questão 11 - **"Há iniciativas que promovam a ligação entre os estudantes residentes e docentes ou outros membros da comunidade académica?"** - permite compreender de que forma esta articulação se concretiza no contexto das residências. Os resultados apontam para uma presença limitada e pouco desenvolvida deste tipo de iniciativas, indicando que a ligação entre o espaço residencial e a comunidade académica permanece relativamente frágil.

Tabela n.º12 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 11

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Ligação entre estudantes e comunidade académica	Ausência de iniciativas na residência		✓		✓		2			✓			1	3	25
	Ligação mediada pela universidade	✓	✓	✓		✓	4						0	4	33,33
	Presença e interação pontual com docentes			✓			1	✓	✓		✓	✓	4	5	41,67
Total														12	100

Fonte: Elaboração própria

A subcategoria "Ligação mediada pela universidade" (33,3%) assume um dos maiores pesos relativos, indicando que a interação entre estudantes e docentes ocorre com muita frequência fora do contexto residencial. As citações mostram que esta ligação é assegurada por programas institucionais das próprias universidades, como "A universidade tem o programa de Tutores e Mentores, onde professores fazem o acompanhamento de novos alunos." (E1), "Os estudantes estão integrados no programa de Mentoria da

Universidade do Porto (...)" (E2), "Há as iniciativas da própria escola. Existem outras iniciativas a nível de escola e a nível de IPVC, de acolhimento (...) a nível de regresso académico." (E3) e "(...) através da participação em congressos e palestras, programas de mentoria académica e pela promoção de uma ligação direta entre estudantes e docentes." (E5). Estas atividades revelam a existência de mecanismos de aproximação ao meio académico desenvolvidos de forma paralela às dinâmicas das residências.

Com maior expressão relativa (41,7%), a subcategoria "Presença e interação pontual com docentes" sugere a predominância de momentos de contacto direto entre estudantes e membros da comunidade académica no contexto residencial, ainda que de forma não sistemática. As referências a "Temos alguns professores que ficam na residência (...) se houver quartos livres." (E3) e "...na nova residência que estamos a construir (...) para professores externos ou pessoal de fora. Temos que habilitar os espaços se houver disponibilidade. Isso faz bem; é importante partilhar os espaços com outras pessoas." (E3) apontam para a presença ocasional de docentes no espaço residencial. A estas juntam-se iniciativas como "Ocasionalmente, nas tertúlias de segunda-feira, convidamos docentes ou professores da universidade para debater temas específicos." (E6), "(...) promovemos um encontro onde um professor ou um convidado vem conversar com os residentes sobre um tema por eles escolhido. São os estudantes que orientam a conversa e contactam os convidados ou as tunas académicas, o que gera um ambiente de intercâmbio muito positivo." (E9) e "Nas tertúlias (...) às vezes vêm cá docentes ou pessoas de fora (...) há um contacto maior." (E10), que revelam a existência de momentos de interação, embora com carácter pontual.

Por outro lado, a subcategoria "Ausência de iniciativas na residência" (25%) demonstra que, em vários contextos, não existem estratégias dirigidas a promover esta ligação. As afirmações "No que diz respeito à vivência académica no alojamento, não há atividades previstas com docentes." (E2), "Não dispomos de informação sobre iniciativas específicas nesta área." (E4) e "Não." (E8) indicam a inexistência de iniciativas orientadas para a interação com docentes no espaço residencial, reforçando a ideia de que este continua a ser concebido sobretudo como um local de alojamento.

Nas residências públicas, destaca-se a "Ligação mediada pela universidade", indicando que a interação com docentes ocorre sobretudo através de programas institucionais externos à residência. Por contraste, nas residências do terceiro setor, observa-se uma maior incidência de momentos de contacto direto, ainda que pontuais e informais, como tertúlias ou encontros com docentes. Este padrão sugere que, enquanto as residências públicas dependem mais de mecanismos institucionais formais para promover

essa ligação, o terceiro setor evidencia uma maior abertura a iniciativas de proximidade, embora pouco estruturadas.

A análise da Tabela n.º13, relativa à questão 12- **"Os colaboradores da residência recebem formação para lidar com diversidade, inclusão e apoio psicossocial?"** - permite aprofundar uma dimensão estrutural frequentemente pouco explorada no estudo da integração dos estudantes internacionais: a preparação dos colaboradores das residências. Os resultados apontam para uma realidade marcada por fragilidades significativas, revelando um desfasamento entre a complexidade das necessidades dos estudantes e os recursos formativos disponíveis.

Tabela n.º13 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 12

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Formação dos colaboradores para diversidade e apoio psicossocial	Ausência de formação	✓					1	✓				✓	2	3	25
	Formação institucional geral			✓			1		✓	✓			2	3	25
	Formação em apoio psicossocial		✓		✓		2						0	2	16,67
	Aprendizagem informal e baseada na experiência						1	✓			✓		1	2	16,67
	Limitações na formação psicossocial		✓	✓			2						0	2	16,67
Total														12	≈ 100

Fonte: Elaboração própria

A subcategoria "Ausência de formação" (25%) parece indicar que, em vários contextos, os colaboradores não dispõem de preparação direcionada para estas áreas. As afirmações "Não. Os trabalhadores não têm formação específica nessas áreas." (E1), "Formação formal e certificada, até ao momento, não existe." (E6) e "Formação oficial? Eu acho que nunca recebi nenhuma formação." (E10) apontam para a inexistência de formação estruturada orientada para a diversidade cultural e o apoio psicossocial. Esta lacuna torna-se especialmente significativa quando articulada com as dificuldades previamente identificadas ao nível emocional, social e académico, sugerindo que muitas situações são geridas sem suporte técnico adequado.

De forma similar, a subcategoria "Formação institucional geral" (25%) indica que, embora exista investimento em formação, esta tende a assumir um carácter abrangente. Tal como referido, "Sim, os colaboradores têm formação. Há uma política de formação dentro da instituição (...) o funcionário tem

direito a formação em diversas áreas." (E3), "Sim, procuramos dar formação aos nossos colaboradores para que desempenhem o seu trabalho com mais qualidade." (E7) e "Os colaboradores têm recebido formação (...) através de ações proporcionadas pela própria Congregação e por outras entidades." (E8), o que demonstra a existência de oportunidades formativas, mesmo que sem a especificidade no âmbito psicossocial.

É importante, contudo, considerar que, em contexto português, as entidades empregadoras estão legalmente obrigadas a assegurar um mínimo de 40 horas anuais de formação contínua aos trabalhadores, o que pode contribuir para explicar a presença deste tipo de formação geral. Neste sentido, não se trata de uma ausência de formação, mas antes de uma oferta que, embora existente, nem sempre se encontra alinhada com os desafios específicos da diversidade cultural e do apoio psicossocial, revelando uma certa inadequação face às exigências concretas do contexto.

A subcategoria "Formação em apoio psicossocial" (16,7%) permite identificar algumas iniciativas direcionadas, ainda que pontuais. As citações "(...) houve um esclarecimento sobre a prestação de Primeiros Socorros Psicológicos (...) temos tentado, com o apoio da área de Saúde e Bem-Estar, transmitir algumas ferramentas às pessoas para estarem atentas aos estudantes, do ponto de vista das emoções e da parte psicológica." (E2) e "(...) são dadas formações de 'Primeiros Socorros Psicológicos' aos trabalhadores, dotando-os de competências para: Reconhecer sinais de solidão, ansiedade ou depressão. Comunicar com empatia e escuta ativa. Respeitar religiões, costumes, orientações e identidades de género." (E4) indicam esforços no sentido de capacitar os colaboradores para lidar com situações de maior vulnerabilidade.

Por sua vez, a subcategoria "Aprendizagem informal e baseada na experiência" (16,7%) revela que, na ausência de formação estruturada, os colaboradores recorrem frequentemente à experiência pessoal e à aprendizagem informal. Como referido, "A preparação nesta área parte muito da sensibilidade que as pessoas já têm e das orientações que eu vou transmitindo." (E6) e "Temos conversas informais para sensibilizar para a diversidade cultural, a capacidade de escuta e a afabilidade (...)" (E9), o que indica que a resposta a estas questões depende, em larga medida, das competências individuais e da sensibilidade dos colaboradores.

A subcategoria "Limitações estruturais na formação psicossocial" (16,7%) reforça esta leitura, ao apontar constrangimentos institucionais relevantes. As afirmações "Agora, na área psicossocial propriamente dita, como temos um gabinete com psicólogos e enfermeiras, não vamos estar a dar essa formação específica ao colaborador de limpeza ou recepção. Nunca negamos qualquer tipo de formação; o

colaborador propõe e nós autorizamos. Mas a parte psicossocial fica mais para o Gabinete de Saúde." (E3) e "(...) não temos capacidade nem recursos para isso (monitorizar situações clínicas mais complexas) (...) Infelizmente, nem sempre conseguimos prever as consequências." (E2) demonstram que as instituições tendem a concentrar o apoio especializado em serviços técnicos específicos, afastando os colaboradores das residências dessa dimensão. Esta separação pode limitar a capacidade de resposta imediata em situações que exigem intervenção no contexto quotidiano.

Os resultados revelam fragilidades na formação dos colaboradores em ambos os tipos de residências. Nas residências públicas, existe alguma formação institucional e apoio através dos serviços especializados das universidades, mas nem sempre direcionada para a diversidade e o apoio psicossocial. Já no terceiro setor, predomina a ausência de formação estruturada, sendo a resposta baseada sobretudo na experiência e proximidade relacional. Assim, enquanto o setor público apresenta maior suporte institucional, o terceiro setor destaca-se pela proximidade, mas ambos revelam necessidade de reforço formativo mais específico e adequado às necessidades dos estudantes.

A análise da questão n.º13 - **"Que soluções aponta para que os mesmos possam ser ultrapassados?"** -permite compreender de que forma os participantes conceptualizam as respostas necessárias para enfrentar os constrangimentos previamente identificados. Os resultados apontam para uma predominância de estratégias centradas na dimensão relacional e social, em detrimento de soluções de natureza estrutural.

Tabela n.º14 - Resultados da Análise de Conteúdo: Questão 13

Categoria	Subcategoria	Residências Públicas						Residências do Terceiro Setor						Total Geral	%Total Geral
		E1	E2	E3	E4	E5	Sub total	E6	E7	E8	E9	E10	Sub total		
Soluções para ultrapassar os constrangimentos na integração	Acompanhamento humano e proximidade relacional						0		✓	✓	✓		3	3	30
	Reforço do apoio financeiro e estrutural				✓		1						0	1	10
	Melhoria do acolhimento e informação					✓	1	✓					1	2	20
	Promoção da integração social e intercultural				✓	✓	2			✓			1	3	30
	Articulação institucional						0				✓		1	1	10
Total														10	100

Fonte: Elaboração própria

As subcategorias “Acompanhamento humano e proximidade relacional” (30%) e “Promoção da integração social e intercultural” (30%) assumem o maior peso relativo, o que demonstra que as soluções propostas se concentram, sobretudo, na importância de relações de proximidade, apoio contínuo e reforço das dinâmicas de integração. As citações “Não vejo grandes soluções a não ser uma presença contínua, o diálogo, o acompanhamento e a informação que as ajude a sair de si mesmas.” (E7), “Da nossa parte, deve imperar a compreensão, o respeito e a abertura à sua maneira de ser e estar, para que se sintam verdadeiramente aceites.” (E8) e “O acompanhamento humano próximo e contínuo é um bem necessário no qual se deveria colocar mais empenho.” (E9) ilustram claramente esta valorização da dimensão relacional.

De igual modo, as referências à promoção da integração social e intercultural - como o “Incentivo à participação em associações (...)” (E4), a “(...) promoção de iniciativas de sensibilização durante todo o ano letivo.” (E5) e a necessidade de “consciencialização” (E8) - reforçam a ideia de que a integração é entendida como um processo coletivo, assente na interação e no reconhecimento da diversidade.

Em contraste, a subcategoria “Reforço do apoio financeiro e estrutural” apresenta uma expressão reduzida (10%), apesar de os constrangimentos económicos terem sido identificados como centrais na análise anterior. A proposta de “(...) apoio financeiro e habitacional reforçado (bolsas específicas).” (E4) surge de forma pontual, o que sugere um desfasamento entre o diagnóstico dos problemas e as soluções apresentadas. Esta discrepância pode indicar limitações ao nível da capacidade de intervenção dos atores institucionais, que tendem a privilegiar respostas mais próximas do seu campo de atuação.

Por sua vez, a subcategoria “Melhoria do acolhimento e da informação” (20%) revela a importância atribuída ao momento inicial de integração e à necessidade de tornar os sistemas institucionais mais acessíveis. As propostas de “(...) reforço das ações de esclarecimento no acolhimento (...)” (E5) e de criação de “(...) uma legenda ou um *QR Code* com uma explicação contextualizada.” (E6) apontam para dificuldades na compreensão do funcionamento das instituições, já identificadas nos constrangimentos institucionais.

Finalmente, a subcategoria “Articulação institucional” (10%) surge com menor expressão, embora relevante. A referência à necessidade de “(...) maior articulação entre residências, universidade e serviços sociais.” (E9) indica o reconhecimento de que a integração destes estudantes exige uma resposta coordenada entre diferentes atores. No entanto, a reduzida incidência desta dimensão sugere que esta articulação ainda não é plenamente assumida como prioridade estratégica.

A análise das soluções propostas revela uma forte valorização de estratégias centradas na proximidade relacional e na promoção da integração social, comuns tanto às residências públicas como às do terceiro setor. Enquanto estas últimas tendem a privilegiar o acompanhamento individualizado e a relação direta, as residências públicas articulam essa dimensão com mecanismos mais institucionais, nomeadamente ao nível do acolhimento e da organização da informação.

Estas práticas podem ser interpretadas como formas de inovação social, na medida em que assentam em respostas adaptadas, flexíveis e centradas nas necessidades dos estudantes. Ainda assim, a menor expressão de soluções de carácter estrutural, como o apoio financeiro ou a articulação institucional, sugere a importância de reforçar a integração entre respostas relacionais e estratégias institucionais mais amplas, com vista a uma intervenção mais consistente e sustentável.

5. CONCLUSÃO

A presente dissertação teve como objetivo analisar de que forma as práticas de inovação social, identificadas através das perceções dos diretores/gestores de residências, podem contribuir para responder às necessidades de integração dos estudantes imigrantes oriundos dos PALOP & TL no ensino superior português. Partindo do reconhecimento de que estes estudantes enfrentam múltiplos desafios - de natureza económica, académica, social e emocional - procurou-se compreender o papel das residências enquanto espaços privilegiados de acolhimento, integração e apoio.

A questão de investigação que orientou o estudo foi sendo desenvolvida ao longo da análise, permitindo alcançar os objetivos definidos.

De forma global, os resultados confirmam que o processo de integração destes estudantes é marcado por uma vulnerabilidade multidimensional, na qual se articulam dificuldades económicas, burocráticos e legais, desafios académicos e linguísticos, bem como fragilidades ao nível da integração social e do bem-estar emocional. Neste contexto, o alojamento assume um papel estruturante, não apenas como resposta habitacional, mas como condição essencial para a estabilidade, permanência e sucesso académico destes estudantes.

A análise das práticas desenvolvidas pelas residências revela um cenário heterogéneo, no qual coexistem diferentes níveis de resposta. Por um lado, identificam-se iniciativas relevantes ao nível da promoção da convivência intercultural, do acompanhamento relacional e do apoio ao bem-estar. Por outro lado, estas respostas tendem a ser pontuais, com alcance limitado e sem garantia de continuidade ao longo do tempo, não se encontrando integradas numa estratégia institucional consistente.

As diferenças entre residências públicas e do terceiro setor parecem assumir uma particular relevância. As residências públicas, inseridas num quadro normativo mais rígido e com elevada capacidade instalada, tendem a operar segundo lógicas universais, com respostas padronizadas e menor margem para adaptação às especificidades dos estudantes. Em contraste, as residências do terceiro setor apresentam maior flexibilidade organizacional e proximidade relacional, ao desenvolver práticas mais ajustadas às necessidades concretas dos estudantes, nomeadamente ao nível do acompanhamento individualizado, do apoio emocional e, em alguns casos, do apoio material.

É relevante, contudo, enquadrar esta diferença à luz da dimensão das estruturas analisadas. As residências do terceiro setor abrangem um número significativamente mais reduzido de estudantes, o que facilita a proximidade e a personalização das respostas. Por sua vez, as residências públicas, ao concentrarem um número muito mais elevado de residentes, enfrentam maiores constrangimentos na adaptação individualizada das intervenções. Esta diferença de escala permite compreender, simultaneamente, a maior flexibilidade do terceiro setor e as limitações do seu impacto, que permanece circunscrito a um universo mais restrito de estudantes.

É neste contexto que a inovação social assume particular relevância analítica. As práticas identificadas configuram respostas emergentes a necessidades que não são plenamente asseguradas pelos mecanismos institucionais formais, assentando sobretudo na proximidade relacional, na adaptação ao contexto e na mobilização de redes informais de apoio. No entanto, estas práticas não se encontram ainda estruturadas ou integradas em políticas institucionais, o que limita o seu alcance e sustentabilidade. Assim, a inovação social surge como um mecanismo de adaptação às limitações do sistema, mais do que como uma resposta consolidada e estruturada.

Cabe igualmente destacar que, em alguns casos, os diretores/gestores assumem funções predominantemente centradas na gestão administrativa e operacional das residências, o que pode traduzir-se num menor conhecimento direto das vivências quotidianas dos estudantes. Esta dimensão pode condicionar a identificação mais aprofundada das necessidades e a adequação das respostas desenvolvidas.

No plano metodológico, a opção por privilegiar a perspetiva dos diretores/gestores constitui um contributo relevante para o campo de estudo, na medida em que a literatura existente tem incidido maioritariamente sobre a experiência dos estudantes, sendo ainda limitado o conhecimento sobre o papel destes atores institucionais. Ainda assim, esta opção implica uma leitura necessariamente parcial do fenómeno, que deverá ser complementada por investigações futuras.

Neste sentido, a presente investigação não está isenta de limitações. A centralidade atribuída às perceções dos responsáveis institucionais restringe a análise a uma dimensão específica do processo de integração, podendo não captar plenamente a complexidade das experiências vividas pelos estudantes. De maneira complementar, a heterogeneidade das residências analisadas e as diferenças de escala entre os contextos estudados limitam a generalização dos resultados, exigindo prudência na sua interpretação.

Para além destas limitações, o estudo levanta um conjunto de questões críticas que é conveniente sublinhar. Em primeiro lugar, problematizar a capacidade das residências para se afirmarem como espaços de promoção da equidade, sem reproduzirem desigualdades culturais, sociais e económicas pré-existentes. Simultaneamente, evidencia-se a necessidade de refletir sobre o papel das instituições de ensino superior e dos seus parceiros na construção de ambientes efetivamente inclusivos, que ultrapassem lógicas meramente formais de acolhimento.

Cabe ainda questionar a adequação dos modelos de intervenção atualmente implementados, nomeadamente no que se refere à sua capacidade de responder à diversidade dos estudantes sem incorrer em processos de homogeneização ou em práticas de natureza assistencialista. A predominância de respostas fragmentadas e pouco articuladas revela limitações estruturais que dificultam a construção de estratégias integradas e sustentáveis.

Neste enquadramento, futuras investigações deverão procurar alargar o foco analítico a outros atores relevantes, incluindo os próprios estudantes, técnicos dos serviços de ação social, provedores dos estudantes, docentes e associações de estudantes, de modo a construir uma compreensão mais abrangente e multidimensional do fenómeno. A realização de estudos comparativos entre diferentes modelos de residências poderá igualmente contribuir para a identificação de práticas mais eficazes e passíveis de replicação.

Paralelamente, a aposta em abordagens colaborativas e interinstitucionais poderá constituir um caminho relevante para o desenvolvimento de respostas mais coerentes e sustentadas. Justifica-se, igualmente, aprofundar a análise do papel da inovação social, explorando o seu potencial enquanto instrumento de transformação estrutural, e não apenas como resposta adaptativa a lacunas existentes.

Em síntese, os resultados desta investigação evidenciam um desfasamento significativo entre a complexidade das necessidades de integração dos estudantes imigrantes e a natureza ainda incipiente, fragmentada e pouco estruturada das respostas disponíveis. Este desfasamento constitui

simultaneamente um limite do sistema e uma oportunidade para a redefinição de práticas, políticas e estratégias no ensino superior português.

Por fim, a melhoria das condições de integração dos estudantes oriundos dos PALOP & TL assume uma relevância que transcende a dimensão individual, refletindo-se no sucesso académico, na permanência no ensino superior e na qualidade das experiências educativas. Neste sentido, o desenvolvimento de respostas mais integradas, consistentes e sensíveis à diversidade constitui um desafio central e incontornável para as instituições de ensino superior em Portugal.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agherdien, N., & Petersen, N. (2016). The challenges of establishing social learning spaces at a Johannesburg university student residence: Student views. *Africa Education Review*, *13*, 64-81. https://doi.org/10.1080/18146627.2016.1224099

Agostini, M., Vieira, L., Tondolo, R. D., & Tondolo, V. (2017). An Overview On Social Innovation Research: Guiding Future Studies. *Brazilian Business Review*, *14*(4), 385-402. https://doi.org/10.15728/bbr.2017.14.4.2

Ambrósio, S., Marques, J., Santos, L., & Doutor, C. (2017). Higher Education Institutions and International Students' Hindrances: A Case of Students From the African Portuguese-Speaking Countries at Two European Portuguese Universities. *Journal of International Students*, *7*, 367-394. https://doi.org/10.32674/jis.v7i2.386

André, I., & Abreu, A. (2006). Dimensões e espaços da inovação social. *Finisterra*, *41*(81), Artigo 81. https://doi.org/10.18055/Finis1465

Bacq, S., & Janssen, F. (2011). The multiple faces of social entrepreneurship: A review of definitional issues based on geographical and thematic criteria. *Entrepreneurship & Regional Development*, *23*(5-6), 373-403. https://doi.org/10.1080/08985626.2011.577242

Barañano, A. (2004). *Métodos e Técnicas de Investigação em Gestão* (1ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Carvalho, C. (2019). A cooperação Portugal-PALOP no domínio da educação: Um instrumento de soft power para a política externa portuguesa? In A. Raimundo (Ed.), *Política externa portuguesa e África: Tendências e temas contemporâneos* (pp. 141-165). CEI-Instituto Universitário de Lisboa. http://hdl.handle.net/10071/26625

Carvalho, C., Barreto, M. A., Santos, F., & Silva, R. da. (2023). *Perfil do estudante dos PALOP nas instituições do ensino superior em Portugal: Caracterização, expetativas, constrangimentos (2015-2021)*. Centro de Estudos Internacionais do ISCTE-IUL. https://cei.iscte-iul.pt/wp-content/uploads/2024/01/relatorioestudo_pepip_final.pdf

Costa, A. B. (2012). Formação de quadros superiores moçambicanos em Portugal: Trajetórias, identidades e redes sociais. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (97), 103-124. https://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-37942012000100006

Coutinho, Clara Pereira (2023). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas : teoria e prática* (2ª ed). Almedina.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4ª ed.). Sage Publications.

Cruz, A. de L. (2025). *A (in)visibilidade dos estudantes internacionais dos PALOP no ensino superior português: Um estudo de caso sobre as dificuldades de integração e de adaptação académica na Universidade do Porto* (Dissertação de mestrado, Universidade do Porto). https://hdl.handle.net/10216/170608

Cordis, C. (2011, December 21). TEPSIE - The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe. European Commission https://cordis.europa.eu/project/id/290771/reporting

Cunha, J., Ferreira, C., Araújo, M., Nunes, M. L., & Ferreira, P. (2022). Social innovation projects link to sustainable development goals: Case of Portugal International Journal of Sustainable Development & Worl Ecology, 29(8), 725-737 https://doi.org/10.1080/13504509.2022.2084795

Decreto *Regulamentar n.º 9/2018, de 11 de setembro*. (2018). *Diário da República: n.º 175, Série I*, 4718-4757. https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-regulamentar/9-2018-116382281

Decreto-Lei n.º 30/2019, de 26 de fevereiro. (2019). *Diário da República: Série I*, n.º 40. https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/30-2019-120272925

Decreto-Lei n.º 14/2022, de 13 de janeiro. (2022). Diário da República: Série I, n.º9, 3-6. https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/14-2022-177583957

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. *(Eds.).* (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research (5th ed.). Sage Publications.*

Doutor, C., Marques, J. F., & Ambrósio, S. (2016). Transição para Portugal: O caso dos estudantes provenientes dos PALOP no ensino superior. In J. F. Marques, M. H. Martins, C. Doutor, & T. Gonçalves (Orgs.), *Univers(al)idade: Estudantes «não tradicionais» no ensino superior - Transições, obstáculos e conquistas* (pp. 22-34). Universidade do Algarve.

Duque, E. J. (2012). *Representações e expetativas dos estudantes universitários dos PALOP*. In Atas do Congresso da Associação Portuguesa de Sociologia. Associação Portuguesa de Sociologia. https://hdl.handle.net/1822/24815

Fang, C., & van Liempt, I. (2021). 'We prefer our Dutch': International students' housing experiences in the Netherlands. *Housing Studies*, *36*(6), 822-842. https://doi.org/10.1080/02673037.2020.1720618

Feraco, T., Pellegrino, G., Casali, N., Carretti, B., & Meneghetti, C. (2025). Social, emotional, and behavioral skills in students with or without specific learning disabilities. *Learning and Individual Differences*, *117*, 102581. https://doi.org/10.1016/j.lindif.2024.102581

Ferraz, N. de O. (2020). *Qualidade de vida dos estudantes alojados nas residências da Universidade de Coimbra: Dimensões e indicadores para a construção de um referencial de avaliação e monitorização* (Tese de doutoramento, Universidade de Coimbra). Estudo Geral. https://hdl.handle.net/10316/96405

Ferro, M. J. S. A. R. (2010). *Teoria crítica e aconselhamento: Para uma intervenção multicultural com os estudantes da cooperação na Universidade de Coimbra* (Tese de doutoramento, Universidade de Coimbra). Estudo Geral. https://hdl.handle.net/10316/14536

Figueiredo, H., Sá, C., Sarrico, C., Aguiar, J., Araújo, M., Machado, I., Tavares, O., & Silva, P. L. (2025). *Balanço anual da educação 2025*. Fundação Belmiro de Azevedo. Figueiredo, H., Sá, C., Sarrico, C., Aguiar, J., Araújo, M., Machado, I., Tavares, O., & Silva, P. L. (2025). https://www.edulog.pt/publicacao/69

Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.

Franz, Y., & Gruber, E. (2022). The Changing Role of Student Housing as Social Infrastructure. *Urban Planning*, *7*. https://doi.org/10.17645/up.v7i4.5661

Fullam, J. & Hughes, A. (2020). *"Bridging the Gap": Relationships and Learning Beyond the Classroom in a Faculty-in-Residence Program*. *47*, 44-60.

Gomes, R. (2002). *A análise de dados em pesquisa qualitativa.* In M. C. S. Minayo (Org.), Pesquisa social: teoria, método e criatividade, 21ª ed., 67–80. Vozes.

Gray, L. M., Wong-Wylie, G., Rempel, G. R., & Cook, K. (2020). *Expanding Qualitative Research Interviewing Strategies: Zoom Video Communications*.

Havas, A. (2024). *Shortcomings of social innovation definitions and a proposed new definition* (KRTK-KTI Working Paper No. 2024/30). Institute of Economics, Centre for Economic and Regional Studies, Hungarian Research Network (HUN-REN). https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26096.16646

Iftikhar, A., & Ajmal, A. (2015). A qualitative study investigating the impact of hostel life. *International Journal of Emergency Mental Health and Human Resilience, 17*(2), 511-515.

Jardim, B. (2013). *Estudantes dos PALOP no ensino superior português - das necessidades sentidas aos apoios prestados (Tese de mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa). Repositório da Universidade de Lisboa. https://repositorio.ulisboa.pt/bitstream/10400.5/6174/1/A%20Tese.pdf*

Liberato, E. S. O. (2013). *Educação e desenvolvimento: A formação superior de angolanos em Portugal e no Brasil* (Tese de doutoramento, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)). Repositório do ISCTE-IUL. http://hdl.handle.net/10071/6576

Lubis, M., Fauzi, R., Lubis, A. R., & Fauzi, R. (2018). *A Case Study of Universities Dormitory Residence Management System (DRMS) in Indonesia. 2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1-6. https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674313

Martinelli, F., Moulaert, F., Swyngedouw, E., & Ailenei, O. (2003). *Social innovation, governance and community building:* Singocom - scientific periodic progress report month 18. http://users.skynet.be/bk368453/singocom/index2.html

Matias, A. R., Pinto, P. F., Rodrigues, V., Martins, P., Seabra, T., Neves, T. S., Mauritti, R., Jardim, B., Candeias, R., & Almeida, F. (2023). *Trovoada de ideias: Inclusão linguística e social dos estudantes internacionais dos PALOP no ensino superior português*. Observatório das Migrações, ACM, I.P.

Mauritti, R., Pintassilgo, S., Rocha, H. B., Saleiro, S. P., & Mendes, J. (2023). Mobilidade internacional por motivos de estudo: Fluxos e distribuição de estudantes da CPLP no ensino superior e território português. *Cidades. Comunidades e Territórios*, (47). https://journals.openedition.org/cidades/8179

May, T. (2004). *Pesquisa social: Questões, métodos e processos* (C. A. Silveira, Trad., 3ª ed.). Artmed.

Ministério da Educação e Ciência. (2014). *Decreto-Lei n.º 48/2014, de 10 de março. Diário da República, n.º 48/2014, Série I*, 1818-1821. https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/48-2014-11837821

Moulaert, F., Swyngedouw, E., Martinelli, F., Ailenei, O., & González, S. (2005). *Social Innovation, governance and community building (SINGOCOM)*. https://www.semanticscholar.org/paper/Social-Innovation%2C-governance-and-community-Moulaert-Swyngedouw/d31dbd93e8e129b4418149edd517b4458050d3e0

Moulaert, F., Martinelli, F., Swyngedouw, E., & Gonzalez, S. (2005). Towards alternative model(s) of local innovation. Urban Studies, 42(11), 1969–1990.https://doi.org/10.1080/00420980500279893

Mourato, I. (2011). *A política de cooperação portuguesa com os PALOP: Contributos do ensino superior politécnico* (Dissertação de mestrado, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias). Repositório Comum. http://hdl.handle.net/10400.26/1443

Mozzato, A., Grzybovski, D., & Teixeira, A. (2017). Análises qualitativas nos estudos organizacionais: As vantagens no uso do software NVivo®. *Revista Alcance*, *23*(4), 578-587. https://doi.org/10.14210/alcance.v23n4(Out-Dez).p578-587

Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). *Social innovation: What it is, why it matters and how it can be accelerated*. The Young Foundation. https://www.youngfoundation.org/our-work/publications/the-open-book-of-social-innovation/

Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. (2010). *The open book of social innovation: Ways to Design*, Develop and Grow Social Innovations. The Young Foundation & NESTA. https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2012/10/The-Open-Book-of-Social-Innovationg.pdf

Neto, D. S., & Ribeiro, R. (2024). Crise do alojamento estudantil em Portugal: Análise da opinião pública em redes sociais. *Cidades. Comunidades e Territórios*, (48). https://journals.openedition.org/cidades/8715

Novick, G. (2008). Is There a Bias Against Telephone Interviews In Qualitative Research? *Research in nursing & health*, *31*(4), 391-398. https://doi.org/10.1002/nur.20259

OECD/European Union (2024), *Measure, Manage and Maximise Your Impact: A Guide for the Social Economy*, Local Economic and Employment Development (LEED), OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/2238c1f1-en.

Oliveira, C. R. (2023). *Indicadores de Integração de Imigrantes 2023: Relatório Estatístico Anual*. Observatório das Migrações, ACM, I.P.

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). (2022). *Recommendation of the Council on the Social and Solidarity Economy and Social Innovation* (OECD/LEGAL/0472). https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0472%20

Pacheco, N. (1996). *Tempos de "sozinhez" em Pasárgada: Estratégias identitárias de estudantes dos PALOP em Portugal* [Tese de Doutoramento, Universidade de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. . https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/54661/1/scnd739146_td_Catarina_Doutor.pdf

Palma, G. T. (2020). *Design Thinking for Social Innovation in an Era of Social Distancing: A proposal for a workshop programme*. [Dissertação de mestrado, Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto.
https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/129482/2/423900.pdf

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (3rd ed.). Sage Publications.

Pinto, S. (2021). "Everything is so different…": African students' voices on the challenges of doing a PhD at a Portuguese university. *Journal of International Students*, *11*(4), Artigo 4. https://doi.org/10.32674/jis.v11i4.2702

Prada, A. R., Novo, R. M., Lopes, L. S., & Moreno, L. F. (2020). *(In)visibilidade de necessidades percebidas pelos estudantes PALOP*. EduSer, 12(1), 1-16.
https://doi.org/10.34620/eduser.v12i1.140

Resolução do Conselho de Ministros n.º 393-A/1999, de 2 de outubro. Diário da República, Série I-A https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/393-a-1999-159114

Resolução do Conselho de Ministros n.º 54/2023, de 9 de junho. Diário da República, Série I(111) https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/54-2023-214175753

Reynolds, A. (2020). Geographies of purpose built student accommodation: Exclusivity, precarity and (im)mobility. *Geography Compass*, *14*(11), e12543. https://doi.org/10.1111/gec3.12543

Schmitz, B., Krlev, G., Mildenberger, G., Bund, E., & Hubrich, D. (2013). *Paving the way to measurement –A Blueprint for social innovation metrics: A short guide to the research for policy makers*. (7th Framework Programme). European Commission. https://socialinnovationexchange.org/wp-content/uploads/2022/01/TEPSIE-Policy-Paper-Measurement-Blueprint-WP2.pdf

Sá, C., Sin, C., Pereira, F., Aguiar, J., & Tavares, O. (2021). *Estudantes nacionais e internacionais no acesso ao ensino superior: Quem são, que escolhas fazem e como acedem ao mercado de trabalho,* Fundação Belmiro de Azevedo. https://www.edulog.pt/storage/app/uploads/public/632/454/79e/63245479ef2ab111642163.pdf

Tavares, F. O., Pacheco, L. D., & Pereira, E. T. (2018). University residences: A literature review. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 10*(2), 268-284. https://doi.org/10.18226/21789061.v10i2p268

Tavares, F. O., Pacheco, L. D., & Rocha, E. P. (2020). Hospitalidade nas Residências Universitárias: Um Estudo Exploratório em Portugal / Hospitality in University Residences: An Exploratory Study to Portugal. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 12(*4), Artigo 4. https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8237

Tomás, L., & Bidet, O. (2024). Conducting qualitative interviews via VoIP technologies: Reflections on rapport, technology, digital exclusion, and ethics. *International Journal of Social Research Methodology*, *27*(3), 275–287. https://doi.org/10.1080/13645579.2023.2183007

Vaz, A. L. (2009). *Acção social escolar na Universidade de Coimbra: Evolução histórica e princípios orientadores (1980-2009). Imprensa da Universidade de Coimbra. https://doi.org/10.14195/978-989-26-0812-9*

Vilelas, J. (2020). *Investigação: O processo de construção do conhecimento* (3ª ed.). Edições Sílabo.

Vinagre, V. dos S. (2017). *Ser estudante dos PALOP na Universidade do Algarve: Uma abordagem a partir de histórias de vida*. http://hdl.handle.net/10400.1/9966

Westley, F., & Antadze, N. (2010). *Making a difference: Strategies for scaling social innovation for greater impact.* The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, 15(2), 1–19.

World Economic Forum. (2024). *The Future of Growth Report 2024.* https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Growth_Report_2024.pdf

7. APÊNDICES

Apêndice I

Tabela n.ºI.1 - Guião de entrevista: questões, objetivos e justificação teórica

N.º	Questões	Objetivos	Justificação teórica
1.	Quantos estudantes vivem atualmente na residência? Destes, quantos são oriundos dos PALOP e Timor-Leste ?	Caracterizar a população residente e identificar a presença de estudantes PALOP.	A caracterização da população residente é essencial para contextualizar a diversidade e planear ações eficazes de integração (OCDE, 2024).
2	A residência possui alguma política, programa, prática ou financiamento específicos para apoiar estudantes imigrantes dos PALOP & TL?	Identificar medidas institucionais explícitas de inclusão.	A inovação social exige o reconhecimento formal das necessidades dos grupos vulneráveis e sua tradução em políticas (OCDE, 2022).
3	Quais são, na sua perspetiva, os principais desafios e necessidades que os estudantes dos PALOP & TL enfrentam?	Compreender vulnerabilidades e dificuldades à integração.	A perceção dos diretores/gestores permite captar realidades sociais vividas e sustentar estratégias contextualizadas (Ferraz, 2020).
4	Que iniciativas existem na residência para promover a convivência intercultural entre estudantes de diferentes origens?	Analisar práticas que promovem inclusão e diálogo intercultural através da convivência quotidiana.	As residências funcionam como espaços de aprendizagem intercultural e reforço de vínculos sociais (Agherdien & Petersen, 2016).
5	A residência colabora com organizações externas para apoiar estudantes dos PALOP & TL (ex.: ONGs, universidades, serviços sociais)?	Investigar articulações com o ecossistema de apoio.	A inovação social eficaz emerge de redes colaborativas que integram diversos atores sociais e institucionais (OCDE, 2022).
6	De que forma os estudantes dos PALOP TL participam nas atividades ou decisões da residência?	Avaliar o nível de participação e protagonismo dos estudantes.	A cocriação e a participação ativa são pilares da inovação social inclusiva (André & Abreu, 2006).
7	Que impactos acredita que estas iniciativas têm na vida académica, social e emocional dos estudantes dos PALOP & TL?	Compreender os efeitos percebidos das práticas de integração.	A análise qualitativa do impacto permite captar transformações que escapam aos indicadores quantitativos (OCDE, 2024).
8	Que recomendações faria para melhorar a integração dos estudantes dos PALOP & TL nas residências?	Recolher contributos propositivos para aperfeiçoamento institucional.	O conhecimento situado dos agentes de terreno é essencial para inovação contextualizada e relevante (Ferraz, 2020).
9	Como é que a residência acompanha ou monitoriza o bem-estar dos estudantes imigrantes ao longo do tempo?	Analisar práticas de acompanhamento e monitorização.	A sustentabilidade das intervenções depende da capacidade de resposta contínua às necessidades dos estudantes (OCDE, 2024).
10	Existem iniciativas na residência que visem o apoio emocional, a promoção da resiliência ou o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos estudantes?	Explorar práticas direcionadas ao apoio psicossocial dos residentes.	Estas práticas respondem aos desafios da diversidade e da adaptação, promovendo competências SEC (Feraco *et al.*, 2025).
11	Há iniciativas que promovam a ligação entre os estudantes residentes e docentes ou outros membros da comunidade académica?	Investigar a relação entre residentes e comunidade universitária.	A proximidade com docentes contribui para o bem-estar e o sucesso académico (Fullam & Hughes, 2020).
12	Os colaboradores da residência recebem formação para lidar com diversidade, inclusão e apoio psicossocial?	Avaliar a capacitação institucional para uma gestão inclusiva.	A formação contínua dos profissionais é uma condição estrutural para uma resposta inclusiva e qualificada (OCDE, 2022).
13	Que soluções aponta para ultrapassar os desafios e constrangimentos sentidos pelos estudantes dos PALOP & TL no processo de integração?	Identificar as soluções propostas pelos diretores/gestores e analisar em que medida estas incorporam princípios de inovação social.	A inovação social é sensível ao contexto; compreender como é interpretada localmente ajuda a consolidar o quadro analítico (OCDE, 2022; André & Abreu, 2006).

Fonte: Elaboração própria

Apêndice II

Ex.mo [Nome do/a destinatário/a],

O meu nome é Lara Tavares e sou estudante do Mestrado em Economia Social na Universidade do Minho. No âmbito da minha dissertação de mestrado, estou a desenvolver um estudo sobre a inovação social nas residências de estudantes do ensino superior, com particular enfoque na integração de estudantes provenientes dos PALOP e de Timor-Leste.

Neste sentido, gostaria de o(a) convidar a participar numa entrevista, uma vez que a sua experiência e conhecimento seriam de grande relevância para o desenvolvimento desta investigação.

A entrevista terá uma duração aproximada de 30 minutos e poderá ser realizada presencialmente / online, através de plataforma a definir, de acordo com a sua disponibilidade. Informo que a sua participação é totalmente voluntária, podendo recusar responder a qualquer questão ou interromper a entrevista a qualquer momento, sem qualquer consequência.

Todos os dados recolhidos serão tratados de forma confidencial e anónima, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), sendo utilizados exclusivamente para fins académicos. Antes da realização da entrevista, será disponibilizado um Termo de Consentimento Informado para sua leitura e validação.

Caso tenha disponibilidade para colaborar, agradeço que me indique um momento que lhe seja conveniente para a realização da entrevista.

Agradeço, desde já, a sua atenção e disponibilidade.

Com os melhores cumprimentos,

Lara Tavares

Mestrado em Economia Social

Universidade do Minho

Apêndice III

Tabela n.ºIII.1 - Caracterização das Entrevistas

N.º Entrevistado	Residências Públicas (RP) e Residências do Terceiro Setor (RTS)	Cargo	Dia da Entrevista	Formato
E1	RP	Gestor Núcleo de Alojamento dos SASUTAD	11/03/2026	Meet
E2	RP	Gestor Serviço de Alojamento SASUP	16/03/2026	Meet
E3	RP	Gestor Serviço de Alojamento IPVC	02/04/2026	Meet
E4	RP	Gestor Apoio Social/Divisão de Alojamento SASUM	25/03/2026	Meet
E5	RP	Diretora da Unidade Funcional de Alojamento e Hotelaria SAS IPB	27/03/2026	Telefone
E6	RTS	Diretor CPU	3/03/2026	Meet
E7	RTS	Diretora IJMI	3/03/2026	Presencial
E8	RTS	Diretora IJLV	4/03/2026	Presencial
E9	RTS	Diretora LUSJC	17/03/2026	Telefone
E10	RTS	Gestor Residência Carlo Acutis	10/03/2026	Meet

Fonte: Elaboração própria

Apêndice IV

Tabela n.ºIV.1 - Análise de Conteúdo: Questão 2 - "A residência possui alguma política, programa, prática ou financiamento específicos para apoiar estudantes imigrantes dos PALOP & TL?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Apoio ao estudante imigrante (PALOP & TL)	Ausência de medidas especificas de apoio	"Não temos nenhuma medida que privilegie exclusivamente estes alunos." (E1) "Não existem políticas ou financiamentos criados especificamente para este grupo." (E4) "Em termos de financiamento, não." (E6) "Não temos nenhuma política ou programa específico." (E9) "Específicos, não." (E10)
	Apoio geral	"(...) apoio para estudantes independentemente da sua nacionalidade (...)" (E2) "(...) será considerado como um estudante nacional." (E3) "(...) tratamento igual a qualquer outro (...)" (E3)
	Apoio financeiro e material proveniente do terceiro setor	"(...) bolsas de estudo fornecidas pela própria congregação (...)" (E7) "(...) bolsas de estudo (...)" (E8) "(...) fornecimento de alimentos." (E8) (...) apoiamos alguns estudantes (...) em casos excecionais, apoio financeiro através da redução da mensalidade." (E9)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice V

Tabela n.ºV.1 - Análise de Conteúdo: Questão 3 - "Quais são, na sua perspetiva, os principais desafios e necessidades que os estudantes PALOP & TL enfrentam?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Dificuldades e necessidades dos estudantes PALOP & TL	Dificuldades económicas	"Na minha opinião, a questão principal é a económica. É um problema transversal, mas que afeta muito estes alunos que não têm direito às bolsas de ação social (a menos que tenham nacionalidade portuguesa ou residência permanente)." (E1) "Atualmente, as estudantes que temos manifestam dificuldades económicas, especialmente no verão. Elas ficaram alojadas em unidades protocoladas fora do campus e sabemos que a grande maioria trabalhava durante esse período para se sustentar." (E1) "Tivemos um caso de um estudante que vendeu o carro no país de origem para vir para cá. Chegou sem suporte nenhum e o dinheiro acabou em poucos meses. O Estado e as IPSS vão apoiando, e a Universidade tem o Fundo de Apoio Social, mas não é um apoio que garanta a subsistência total nem liquida as propinas. O grande problema é virem esperançados de encontrar emprego ou apoio imediato e depois depararem-se com a realidade. Os estudantes têm muita dificuldade em pagar o alojamento; trabalham no verão para pagar as dívidas e nós facilitamos os prazos, desde que vão pagando conforme podem." (E2) "No alojamento, a única parte é: 'Vocês não podem estar três meses sem pagar'. Tentamos que paguem pelo menos uma mensalidade para não acumularem quatro ou cinco, e lá vamos andando. Compreendemos que muitos têm de trabalhar e estudar para pagar." (E3) "As dificuldades centram-se nos custos de alojamento e propinas, na falta de bolsas e na dificuldade em encontrar trabalho compatível com os estudos." (E4) "Maior apoio na atribuição de bolsas de estudo e na redução do valor das propinas." (E4) "Existência de parcerias para financiar o alojamento." (E4) "Desvalorização da moeda nos países de origem. No caso de Angola, os pais enfrentam grandes entraves burocráticos para fazer chegar dinheiro a Portugal para o pagamento de despesas." (E8) "Alguns manifestam dificuldades económicas e de gestão desses recursos." (E9)
	Acesso ao alojamento	"O grande problema começa logo pelo acesso ao alojamento." (E2) "O alojamento é prioritário para os estudantes que são bolseiros, o que limita o acesso de outros estudantes." (E2) "Os custos do alojamento constituem um dos principais obstáculos." (E4)
	Dificuldades burocráticas e legais	"Sabemos que a renovação de vistos é um problema e, por vezes, recebemos pedidos de alojamento apenas para obterem um comprovativo para o SEF/AIMA, mesmo quando não temos vaga." (E1) "Os estudantes relatam sobretudo problemas e dificuldades com a AIMA (antigo SEF). Quando conseguem o visto para chegar ao país, o ano académico já vai desenrolado e muitos perdem o primeiro semestre." (E2) "Eles relatam que têm problemas com a AIMA - eu próprio, às vezes, envio e-mails e espero um ano por resposta." (E3) "Elevada complexidade na obtenção de vistos." (E4) "Burocracia, nomeadamente o tempo de espera na AIMA para obter o título de residência." (E7) "Outro desafio considerável é o tratamento da documentação no que respeita à regularização administrativa e burocrática." (E9)
	Dificuldades linguísticas e académicas	"Também referem o nível académico e a língua; apesar de falarem português, é um português diferente e sentem dificuldades na integração na universidade." (E2) "Os maiores constrangimentos incluem desafios académicos de integração no meio." (E5) "Ao nível dos docentes, talvez fosse útil formação específica em estratégias de pedagogia e comunicação. Muitos alunos queixam-se de que os professores falam muito rápido ou disponibilizam materiais com linguagem técnica pouco acessível." (E6) "Há também dificuldades académicas. Muitos vêm com níveis de ensino fracos e, ao chegarem à Europa, o nível de exigência é muito diferente. Vêm de um ensino secundário que não os preparou devidamente. Os timorenses, por exemplo, têm muitas dificuldades na língua e na expressão." (E7) "A principal dificuldade é a adaptação académica." (E9) "Nas aulas, quando os professores estão a explicar determinada matéria, pode haver alguma confusão linguística ou interpretativa." (E10) "Apesar da língua comum, existem diferenças significativas nas formas de comunicação e no ritmo académico." (E10) "Os métodos pedagógicos e as exigências académicas são diferentes dos sistemas educativos dos países de origem." (E10)

Tabela n.ºV.1 - Análise de Conteúdo: Questão 3 - "Quais são, na sua perspetiva, os principais desafios e necessidades que os estudantes PALOP & TL enfrentam?" (Continuação)

Categoria	Subcategoria	Citação
Dificuldades e necessidades dos estudantes PALOP & TL	Dificuldades culturais e de adaptação	"Há aqui uma certa estranheza inicial. Quando entram na residência, há um conjunto de regras que têm de ser aplicadas e eles estranham, porque não estavam habituados. Para mim, essa é a principal dificuldade: estarem integrados num conjunto onde têm de cumprir regras que não cumpriam noutro lado." (E3) "Muitas têm dificuldade em abrir-se à cultura europeia porque estão muito agarradas às suas raízes e tradições. Essa desconfiança, muitas vezes baseada em percepções de racismo ou xenofobia, leva-as a excluírem-se e a criarem grupos fechados." (E7) "Adaptação difícil às tradições e costumes portugueses." (E8) "A adaptação ao clima, aos costumes e aos estilos de vida constitui uma dificuldade relevante." (E8) "A principal dificuldade é a transição cultural e climática." (E9) "A barreira cultural é muito forte. Nós fazemos coisas a que eles não estão habituados e eles fazem coisas a que nós também não estamos. São diferenças de hábitos do dia a dia." (E10) "O clima é outra barreira muito importante." (E10)
	Dificuldades sociais e emocionais	"As dificuldades centram-se no sentimento de isolamento." (E4) "Redução do isolamento é fundamental para quem está longe do país de origem." (E4) "Os maiores constrangimentos são as dificuldades sociais e o sentimento de isolamento." (E5) "Eles estão entre eles, mas não estão verdadeiramente integrados no resto." (E6) "Acabam por criar os seus próprios grupos fechados." (E7) "Solidão e dificuldade em lidar com a separação dos pais." (E8) "Sentimentos de isolamento e insegurança, maior vulnerabilidade e impacto emocional significativo." (E9) "A distância da família provoca saudade e dificuldades de adaptação." (E9)
	Integração Social	"(...) os espaços que existem e, nomeadamente, aqueles edifícios que dispõem de espaços comuns onde as pessoas possam conviver entre si e onde haja integração, facilitam o estarem integrados na cidade e na própria universidade." (E2) "(...) têm algumas dificuldades em integrarem-se (...) e tudo isto se reflete socialmente." (E3) "(...) questões de inclusão social e discriminação (...)" (E4) "Por fim, sinto que há uma tendência para os grupos se fecharem: os portugueses ficam com os seus conhecidos e os estrangeiros aproximam-se dos seus pares. Na residência isto ultrapassa-se porque partilham espaços, mas no contexto estritamente académico (trabalhos de grupo, estudo em conjunto), eles sentem dificuldade em estar integrados de forma mesclada com outras nacionalidades. Vemos o ambiente académico muito setorizado por proveniências." (E6)
	Necessidades identificadas	"Maior apoio na atribuição de bolsas de estudo e na redução do valor das propinas." (E4) "Acesso a meios informáticos (aquisição de computadores)." (E4) "Existência de parcerias (...) para financiar o alojamento." (E4) "Redução do isolamento, fundamental para quem está longe do país de origem." (E4) "Falta clareza na explicação do funcionamento das coisas na universidade. Para quem vem de fora, seria útil uma explicação mais contextualizada, por exemplo através de QR Codes." (E6) "Na constituição de grupos e lideranças, devia-se promover algo mais multicultural." (E6) "Às vezes decide-se o que é importante para estes estudantes sem os ouvir." (E6) "Associações e estruturas acabam por funcionar como 'ilhas', sem verdadeira integração." (E6) "Há uma necessidade premente de abertura ao 'novo' que a realidade de acolhimento apresenta." (E8)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice VI

Tabela n.ºVI.1 - Análise de Conteúdo*:* Questão 4 - "Que iniciativas existem na residência para promover a convivência intercultural entre estudantes de diferentes origens?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Iniciativas de convivência intercultural	Tipos de iniciativas interculturais	"Quando existem, organizamos torneios de futebol, jantares de Natal ou atividades lúdicas como torneios de cartas." (E1) "Promovemos, há dois anos a esta parte - e este sim, muito orientado para os estudantes estrangeiros - um jantar de Natal no próprio dia 24 de dezembro (...)" (E2) "(...) os próprios residentes promovem almoços, jantares e outros convívios (...)" (E4) "Semanas gastronómicas (...) com sabores de diferentes origens." (E5) "(...) atividades espirituais, lúdicas ou culturais que incluem o jantar e o serão." (E6) "Atividades lúdicas de integração, como jogos, cinema, festas e convívios." (E7) "No início do ano letivo, realizamos dinâmicas de apresentação e jogos para que todas se conheçam e a adaptação seja o mais suave possível." (E8) "Sessões de cinema (...) celebrações festivas (...) dinâmicas de grupo (...)" (E8) "(...) momentos de cariz espiritual (...) exercícios espirituais (...)" (E8) "(...) as irmãs organizaram na casa um pequeno grupo de jovens animadores, de diferentes países, para promoverem iniciativas multiculturais. O ano arranca com a recepção (...) num churrasco de convívio e animação com uma tuna académica." (E9) "Dinamizamos uma 'Noite Internacional', em que todos os países são convidados a participar num jantar cultural, trazendo a sua gastronomia, música e dança." (E9) "No Natal, os residentes que não se deslocam aos seus países de origem são convidados pela comunidade religiosa para um jantar de família, onde diferentes culturas e religiões se sentam à mesma mesa. No tempo do Ramadão, a residência também cede um espaço para que a comunidade islâmica celebre em família." (E9) "(...) noites de quiz, o 'Cluny Good Talent', sessões de cinema e tempos de oração. (...) jogos entre residentes e amigos externos. Estas iniciativas procuram criar um ambiente onde a diferença cultural não seja uma barreira, mas uma oportunidade de aprendizagem recíproca." (E9)
	Formas de promoção da convivência	"(...) sempre contando com o apoio das Comissões, nós tentamos organizar, no mínimo, umas quatro iniciativas por ano que visem a educação dos estudantes e a convivência entre eles." (E2) "(...) partilham os mesmos espaços (...) são quase obrigados a integrar-se (...)" (E3) "Têm que partilhar o quarto com estudantes nacionais e essa é uma forma de integração." (E3) "A integração começa na atribuição do alojamento (...) com um colega de outra nacionalidade (...)" (E4) "(...) continuamos a sensibilizar as Comissões de Residentes para a importância destes programas, especialmente nos primeiros dias de chegada, combatendo o isolamento." (E4) "Secção de acolhimento e boas-vindas (...) encontros culturais e sociais (...)" (E5) "Temos uma oferta semanal (...) promovida pela nossa equipa pastoral. (...) Não é obrigatório, mas percebemos que ajuda a derrubar barreiras. Ao partilharem tradições e costumes (...) compreendem melhor (...) o outro." (E6) "(...) envolvemos todos no planeamento anual das atividades, o que os obriga a trabalhar em equipa. Organizamos também jantares de residentes e atividades ao fim de semana para quem permanece na residência, o que ajuda a criar laços." (E6)
	Limitações à convivência intercultural	"(...) as atividades não são direcionadas especificamente (...)" (E1) "(...) a adesão (...) ficou aquém do esperado." (E4) "(...) tendem ainda a reunir-se por países de origem (...)" (E9) "(...) não existe nada em específico para a convivência entre diferentes origens." (E10) "(...) há pessoas que interagem menos (...)" (E10)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice VII

Tabela n.ºVII.1 - Análise de Conteúdo: Questão 5 - "A residência colabora com organizações externas para apoiar estudantes dos PALOP & TL?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Colaboração com organizações externas	Nível de formalização da colaboração	**Ausência de colaboração formal** "(...) hoje, não temos parcerias específicas para esse grupo." (E1) "Não temos nenhum protocolo definido com estas entidades para apoiar nesse sentido." (E3) "A residência não colabora de forma direta." (E9) "Para os PALOP em específico, não." (E10) **Colaboração pontual ou informal** "Já existiram algumas situações de estudantes apoiados por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). Foram casos pontuais (...)" (E2) **Parcerias/projetos em desenvolvimento** "Está em cima da mesa um protocolo com o Vila Real Social (...) será um projeto-piloto direcionado para estudantes economicamente carenciados." (E1) **Colaboração institucional estruturada** "Sim, através de protocolos em programas de intercâmbio e mobilidade, bem como em iniciativas de apoio alimentar, saúde e bem-estar." (E5)
	Tipologia de colaborações	"O nosso contacto mais permanente é com o núcleo da AIESEC (Secção de Estudantes Africanos da Associação Académica da Universidade do Minho). Temos também uma relação estreita com a plataforma 5.0, que se foca no acolhimento de novos estudantes." (E6) "Colaboramos com associações informais, como o grupo de estudantes timorenses, e com o departamento social da Associação Académica. Também temos ligação aos Serviços de Ação Social da UMinho (SASUM) (...)" (E6) "Realizamos parcerias para eventos específicos, como a celebração do Dia de África ou da Independência de Timor." (E6) "Sim, colabora com as escolas, com a Cáritas, com a AIMA, com o Banco Alimentar e com outras entidades." (E7) "Sim. Mantemos um contacto periódico com as responsáveis para auxiliar as jovens na sua formação. Através do nosso Centro Social, articulamos com a Junta de Freguesia a possibilidade de trabalho para as estudantes. Além disso, as jovens estão inseridas na paróquia, participando em atividades religiosas e de solidariedade, com o devido acompanhamento." (E8)
	Modalidades de articulação e apoio	**Apoio institucional indireto** "Existe o Fundo de Apoio Social (...) a Bolsa de Colaboradores (...) a própria Universidade, nos museus, também é uma forma de apoiar os estudantes em troca da colaboração deles em eventos da universidade, uns de carácter mais permanente ou de carácter mais pontual." (E2) "(...) ajudaram mesmo com pagamentos de mensalidades, alimentação e roupa." (E3) "(...) reportamos, solicitamos ajuda (...) e tem funcionado." (E3) "(...) vamos procurar alojamento junto dessas entidades (...)" (E3) **Encaminhamento para serviços externos** "Conhecemos alguns serviços de apoio e encaminhamos os residentes mediante as necessidades." (E9) "(...) encaminhamos os residentes mediante as necessidades: serviços académicos para apoio administrativo; serviços sociais e municipais para apoio social; associações de estudantes internacionais para integração cultural; e a Pastoral Universitária, que oferece acompanhamento humano e espiritual." (E10)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice VIII

Tabela n.ºVIII.1 - Análise de Conteúdo: Questão 6 - "De que forma os estudantes dos PALOP & TL participam nas atividades ou decisões da residência?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Participação dos estudantes PALOP & TL	Participação aberta a todos (sem distinção)	"O critério para fazer parte da Comissão de Residentes é apenas ser residente (...) qualquer residente pode participar." (E1) "Nós não fazemos nenhuma distinção entre os nossos residentes (...) qualquer estudante pode participar." (E2) "A participação é livre em todas as atividades apresentadas." (E8) "As atividades que fazemos estão abertas a eles (...) não há nada em específico para eles." (E10)
	Participação através de representantes ou comissões	"As Comissões são formadas pelos próprios residentes: eles propõem-se, vão a votação e são eleitos." (E2) "Participam através das Comissões de Residentes (...) apresentando sugestões de melhoria (...)" (E4) "A participação é incentivada através da eleição de representantes (...) colaboram em decisões (...)" (E5) "Existe uma jovem representante por cada andar (...) faz a ponte entre as residentes e a direção." (E7) "(...) um grupo de estudantes representantes de diferentes países (...) incentivam projetos de voluntariado e mobilizam explicações ou apoio para tirar dúvidas na altura dos exames (...) incentivam a participação nas atividades da residência e em iniciativas culturais gratuitas (...)" (E9)
	Participação ativa nas atividades e decisões	"São (...) os que mais participam nas atividades da residência, talvez por estarem longe da terra natal e sentirem mais necessidade de criar uma 'família' ou um grupo de amigos." (E6) "Estão envolvidos no planeamento, nas decisões e nas ideias para o dia a dia da residência." (E6) "Participam na programação (...) ajudam na realização das atividades." (E7) "Algumas jovens envolvem-se de forma mais profunda, participando inclusivamente na programação e na execução das mesmas." (E8)
	Baixa participação dos estudantes PALOP	"Não participam tanto (...) E como há poucos nas residências, eles não participam nas comissões de residentes. A residência tem uma comissão eleita e eles não participam." (E3) "Em atividades (...) ou na organização da residência (...) não participam." (E3) "Têm um papel mais passivo." (E10)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice IX

Tabela n.ºIX.1 - Análise de Conteúdo: Questão 7 - "Que impactos acredita que estas iniciativas têm na vida académica, social e emocional dos estudantes dos PALOP & TL?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Impactos das iniciativas na vida dos estudantes PALOP & TL	Impacto na integração e adaptação	"O impacto é muito grande e as atividades são importantes (...) queremos investir em atividades direcionadas para ajudar a integrar quem chega." (E1) "(...) são pequenas coisas que fazem muita diferença para quem vem de fora." (E2) "Promovem a integração e a igualdade de oportunidades (...) muitos não têm cá agregados familiares; vêm sozinhos." (E3) "A convivência com estudantes nacionais e internacionais promove uma maior integração (...)" (E4) "Permitem uma adaptação mais rápida às novas tradições e culturas." (E5) "Estas iniciativas facilitam a adaptação e evitam a desmotivação perante as dificuldades." (E6) "Ajuda na integração (...) tanto na residência como na sociedade em geral." (E8) "Acaba por ser um apoio ao nível de integração bastante grande." (E10)
	Impacto no bem--estar emocional	"Estas iniciativas são (...) uma forma de os estudantes sentirem a residência como 'uma casa'." (E2) "Promovem situações de empatia e entreajuda, contribuindo para a redução do isolamento e da saudade de casa." (E5) "(...) uma tertúlia (...) onde os estudantes falaram das suas raízes. Quem ouviu sentiu: 'não estou sozinho nas minhas preocupações e desafios'. Se estivessem sozinhos num apartamento, sem este contacto, não teriam este suporte." (E6) "Ao sentirem-se integradas, acolhidas, compreendidas e apoiadas, vão sentir-se muito melhor." (E7) "Fortalecer (...) confiança e autoestima (...) minimizam a solidão e a frustração." (E9)
	Impacto no sucesso académico	"(...) acreditamos que esta integração (...) também é uma forma de ajudar ao sucesso." (E2) "As faltas de aproveitamento (...) eram menos expressivas nos estudantes alojados nas residências(...)" (E2) "(...) têm um peso para que o estudante se sinta integrado e, sentindo-se em casa, a atividade académica seja mais bem-sucedida." (E2) "(...) auxiliando inclusive nos trabalhos em grupo e na partilha de conhecimento." (E4) "Ao nível do estudo, vão render muito mais porque sentem que estão numa segunda família." (E7)
	Impacto nas relações sociais	"Promovem situações de empatia e entreajuda (...)" (E5) "(...) trabalhando sobretudo a dimensão das relações interpessoais." (E8) "Cremos que estas experiências ajudam a fortalecer laços de amizade (...)" (E9)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice X

Tabela n.ºX.1 - Análise de Conteúdo: Questão 8 – "Que impactos acredita que estas iniciativas têm na vida académica, social e emocional dos estudantes dos PALOP?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Recomendações para melhorar a integração dos estudantes PALOP & TL	Acolhimento e orientação inicial	"As atividades de acolhimento inicial são as mais importantes (...) são cruciais para que não se sintam isolados." (E1) "Estamos a montar guias de acolhimento (...) não conhecem os procedimentos." (E3) "Promover sessões de boas-vindas com apresentação da cidade (...) Dinamizar atividades iniciais de quebra-gelo (...)" (E4) "Criar programas específicos de recepção para estudantes PALOP/internacionais." (E4) "Reforçar o acolhimento inicial (...)" (E5) "(...) talvez fosse importante (...) um acolhimento mais personalizado." (E10)
	Estratégias de acompanhamento e apoio	"Estamos a montar guias de acolhimento (...) muitas vezes eles chegam às residências e não conhecem os procedimentos." (E3) "Incentivar mentorias entre estudantes da própria CPLP." (E4) "(...) investir no apoio à saúde mental (...)" (E5) "(...) criação de sistemas de mentoria ou tutoria (...) alunos (...) poderiam ajudar os mais novos." (E6) "(...) acompanhamento pessoal (...) Perguntar diretamente se têm comido bem (...)" (E6) "O mais importante é a presença, a escuta e a proximidade." (E7) "(...) trabalhar muito a parte humana (...)" (E7) "Haver um grupo de animadores (...) estudantes antigos e recém-chegados (...)" (E9) "(...) relações humanas significativas e um cuidado personalizado." (E9)
	Promoção da integração e convivência intercultural	"(...) fazer com mais insistência atividades culturais (...) workshops (...) leitura (...)" (E3) "(...) montar guias de acolhimento e atividades lúdicas e culturais para integrar estes estudantes oriundos de todos os países." (E3) "Promover aulas de dança tradicional ou música típica (...) sessões de cinema (...) grupos de partilha (...)" (E4) "Promover redes interculturais mais sólidas." (E5) "(...) tornar os espaços comuns mais acolhedores para o convívio." (E5) "Estimular a integração com estudantes nacionais (...) momentos de partilha (...)" (E6) "Criar momentos de partilha para todos (...)" (E6)
	Articulação com entidades externas	"Existe uma associação de estudantes africanos (...) que podia ter um papel nesse aspeto, dando-se mais a conhecer." (E10)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice XI

Tabela n.ºXI.1 - Análise de Conteúdo: Questão 9 - "Como é que a residência acompanha ou monitoriza o bem-estar dos estudantes imigrantes ao longo do tempo?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Monitorização do bem-estar dos estudantes PALOP & TL	Monitorização formal e estruturada	"Enviamos um inquérito de satisfação aos alunos uma vez por ano (...)" (E1) "Fazemos sempre um inquérito anual de satisfação dos estudantes em relação aos serviços prestados no alojamento." (E2) "Há um inquérito feito anualmente aos estudantes (...) onde eles reportam a experiência e a avaliam."(E3) "Há vistorias todos os meses aos quartos (...)" (E3) "Há uma reunião aquando do *check-in* e do *check-out*." (E3) "Realizamos reuniões periódicas (...) e mantemos uma presença ativa através de visitas às instalações." (E5) "Fazemos dois momentos de reunião de grupo entre residentes por ano (...)" (E6) "No final de cada ano, fazemos também um inquérito de satisfação anónimo." (E6)
	Monitorização informal e proximidade	"O responsável que acompanha a entrada e saída dos estudantes vai todos os dias às copas. Há uma vistoria mensal aos quartos, mas todos os dias se passa por lá." (E3) "Fazemos um acompanhamento diário das situações ou problemas que surgem na residência." (E5) "(...) acompanhamento diário no dia a dia e da presença constante." (E7) "O convívio diário e as conversas informais são o melhor termómetro para perceber como estão." (E9)
	Acompanhamento individualizado	"O acompanhamento é feito no dia a dia através do contacto direto com os estudantes, sempre que pertinente ou a pedido destes. Existe uma ligação estreita entre trabalhadores e residentes, permitindo identificar precocemente preocupações com a adaptação cultural, stress académico, solidão ou dificuldades práticas." (E4) "(...) dois momentos de conversas pessoais (...) permite uma via direta para manifestar qualquer questão. Esta monitorização é intensificada em épocas de exames, de entrega de trabalhos e nas mudanças de estação." (E6) "O acompanhamento é feito através da presença constante, do acolhimento e da compreensão. Estamos atentos às dificuldades e problemas que surgem, procurando dar sempre a resposta mais adequada a cada situação." (E8) "Quando os encontro, procuro saber sempre se está tudo bem, se precisam de alguma coisa e comunicar com eles. (...) procuro deixá-los sempre à vontade." (E10)
	Estruturas internas e articulação de apoio	"(...) esse trabalho é feito pelo Serviço de Bem-Estar da UTAD, que oferece consultas de nutrição, psicologia e acompanhamento psicopedagógico. A universidade tem agora um gabinete específico para o acompanhamento de alunos (...)" (E1) "(...) temos uma Coordenadora Operacional (...) apercebem de situações em que os estudantes possam estar menos bem, fazendo-nos chegar a mensagem." (E2) "Os próprios residentes (...) acabam por sinalizar situações que lhes pareçam anormais." (E2) "Fazemo-lo também através de parcerias com outras entidades, num trabalho em rede, e com o apoio de voluntários (...)" (E7) "Reencaminhamos para os serviços de apoio psicológico das faculdades." (E9)
	Limitações na monitorização do bem-estar	"Desconheço se é feita uma avaliação proativa do bem-estar dentro das residências." (E1) "Há casos de isolamento tal que a pessoa acaba por pedir para regressar ao seu país." (E9) "O 'falar ou não' está nas mãos deles (...) o acompanhamento passa muito por isso." (E10)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice XII

Tabela n.ºXII.1 - Análise de Conteúdo: Questão 10 - "Existem iniciativas na residência que visem o apoio emocional, a promoção da resiliência ou o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos estudantes?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Iniciativas de apoio emocional, resiliência e desenvolvimento pessoal/social	Ausência de iniciativas específicas na residência	"Diretamente nas residências, não. As atividades como os torneios de futebol ou de sueca podem ajudar a desenvolver competências sociais, mas não é feita uma avaliação direcionada antes ou depois dessas atividades." (E1)
	Respostas formais de apoio psicológico	"Nós, por norma, fazemos pelo menos uma ou duas vezes por ano um Programa de Resiliência Psicológica (...) São normalmente quatro sessões. (...) Além do programa transversal à universidade, este foca-se em dar ferramentas do ponto de vista da saúde mental e da resiliência." (E2) "O serviço social tem um gabinete de saúde e um gabinete de psicologia onde, sempre que seja necessário, a psicóloga atua. (...) até dentro das residências, existe um espaço de saúde. É um gabinete onde, sempre que seja necessário, a psicóloga do serviço vai lá e faz consultas e acompanhamento." (E3) "(...) dispõem de Apoio Psicológico que engloba: Consultas de Psicologia Clínica: Apoio psicoterapêutico. Consultas de Psicologia da Educação: Apoio psicopedagógico e aconselhamento. (...) são abordados temas como stress e ansiedade, gestão de conflitos, isolamento, dificuldades de adaptação, luto, saúde e motivação para a aprendizagem." (E4) "(...) dispõe de um gabinete de saúde que oferece apoio psicológico e promove o bem-estar dos estudantes." (E5) "Sim. Contamos com a colaboração de parceiros que nos ajudam em diferentes áreas." (E7)
	Acompanhamento pessoal, emocional e espiritual	"Eu, como responsável, dou apoio e acompanhamento espiritual e pessoal. Existe um espaço de desabafo onde alguns nos procuram." (E6) "Toda a equipa está disponível para este suporte emocional e para promover a resiliência entre os estudantes." (E6) "Existe uma irmã que promove encontros individuais de acompanhamento pessoal." (E9)
	Apoio prático com impacto no bem-estar	"Membros da direção disponibilizam-se para ajudar na legalização, na procura de emprego, na aquisição de bens essenciais, no acompanhamento e noutras necessidades que vão surgindo." (E7)
	Iniciativas e atividades com impacto no desenvolvimento pessoal e social	"Todos os nossos encontros e atividades têm como objetivo o apoio emocional e a promoção da resiliência (...)" (E8) "A dinamização de momentos de partilha, reflexão pessoal e retiros ajuda a desenvolver a resiliência, a empatia e o sentido de responsabilidade." (E9) "Este ano, por exemplo, temos uma atividade semanal que inclui desde tertúlias até jogos, passando por momentos espirituais (...) Há sempre coisas a acontecer e é tudo aberto a todos." (E10) "Também fizemos um passeio cultural há duas ou três semanas, uma visita guiada." (E10)
	Apoio prático com impacto no bem-estar	"Membros da direção disponibilizam-se para ajudar na legalização, na procura de emprego, na aquisição de bens essenciais, no acompanhamento e noutras necessidades que vão surgindo." (E7)
	Limitações no apoio especializado	"(...) reconheçamos que ainda falta um apoio terapêutico mais especializado a este nível." (E8)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice XIII

Tabela n.ºXIII.1 - Análise de Conteúdo: Questão 11 - "Há iniciativas que promovam a ligação entre os estudantes residentes e docentes ou outros membros da comunidade académica?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Ligação entre estudantes e comunidade académica	Ausência de iniciativas na residência	"No que diz respeito à vivência académica no alojamento, não há atividades previstas com docentes." (E2) "Não dispomos de informação sobre iniciativas específicas nesta área." (E4) "Não." (E8)
	Ligação mediada pela universidade	"A universidade tem o programa de Tutores e Mentores, onde professores fazem o acompanhamento de novos alunos." (E1) "Os estudantes estão integrados no programa de Mentoria da Universidade do Porto (...)" (E2) "Há as iniciativas da própria escola. Existem outras iniciativas a nível de escola e a nível de IPVC, de acolhimento (...) a nível de regresso académico." (E3) "(...) através da participação em congressos e palestras, programas de mentoria académica e pela promoção de uma ligação direta entre estudantes e docentes." (E5)
	Presença e interação pontual com docentes	"Temos alguns professores que ficam na residência (...) se houver quartos livres." (E3) "(...) na nova residência que estamos a construir (...) para professores externos ou pessoal de fora. Temos que habilitar os espaços se houver disponibilidade. Isso faz bem; é importante partilhar os espaços com outras pessoas." (E3) "Ocasionalmente, nas tertúlias de segunda-feira, convidamos docentes ou professores da universidade para debater temas específicos." (E6) "(...) há um contacto da direção com várias entidades académicas, no intuito de ajudar na integração destas jovens." (E7) "(...) promovemos um encontro onde um professor ou um convidado vem conversar com os residentes sobre um tema por eles escolhido. São os estudantes que orientam a conversa e contactam os convidados ou as tunas académicas, o que gera um ambiente de intercâmbio muito positivo." (E9) "Nas tertúlias (...) às vezes vêm cá docentes ou pessoas de fora (...) há um contacto maior." (E10)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice XIV

Tabela n.ºXIV.1 - Análise de Conteúdo: Questão 12 - "Os colaboradores da residência recebem formação para lidar com diversidade, inclusão e apoio psicossocial?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Formação dos colaboradores para diversidade e apoio psicossocial	Ausência de formação	"Não. Os trabalhadores não têm formação específica nessas áreas." (E1) "Formação formal e certificada, até ao momento, não existe." (E6) "Formação oficial? Eu acho que nunca recebi nenhuma formação." (E10)
	Formação institucional geral	"Sim, os colaboradores têm formação. Há uma política de formação dentro da instituição (...) o funcionário tem direito a formação em diversas áreas." (E3) "Sim, procuramos dar formação aos nossos colaboradores para que desempenhem o seu trabalho com mais qualidade." (E7) "Os colaboradores têm recebido formação (...) através de ações proporcionadas pela própria Congregação e por outras entidades." (E8)
	Formação em apoio psicossocial	"(...) houve um esclarecimento sobre a prestação de Primeiros Socorros Psicológicos (...) temos tentado, com o apoio da área de Saúde e Bem-Estar, transmitir algumas ferramentas às pessoas para estarem atentas aos estudantes, do ponto de vista das emoções e da parte psicológica." (E2) "(...) são dadas formações de 'Primeiros Socorros Psicológicos' aos trabalhadores, dotando-os de competências para: Reconhecer sinais de solidão, ansiedade ou depressão. Comunicar com empatia e escuta ativa. Respeitar religiões, costumes, orientações e identidades de género." (E4)
	Formação baseada na experiência / informal	"A preparação nesta área parte muito da sensibilidade que as pessoas já têm e das orientações que eu vou transmitindo." (E6) "Temos conversas informais para sensibilizar para a diversidade cultural, a capacidade de escuta e a afabilidade (...)" (E9)
	Limitações estruturais na capacitação	"(...) não temos capacidade nem recursos para isso (monitorizar situações clínicas mais complexas) (...) Infelizmente, nem sempre conseguimos prever as consequências." (E2) "Agora, na área psicossocial propriamente dita, como temos um gabinete com psicólogos e enfermeiras, não vamos estar a dar essa formação específica ao colaborador de limpeza ou recepção. Nunca negamos qualquer tipo de formação; o colaborador propõe e nós autorizamos. Mas a parte psicossocial fica mais para o Gabinete de Saúde." (E3)

Fonte: Elaboração própria

Apêndice XV

Tabela n.ºXV.1 - Análise de Conteúdo: Questão 13 - "Que soluções aponta para os desafios e constrangimentos que os alunos PALOP & TL sentem na integração?"

Categoria	Subcategoria	Citação
Soluções para ultrapassar os constrangimentos na integração	Acompanhamento humano e proximidade relacional	"Não vejo grandes soluções a não ser uma presença contínua, o diálogo, o acompanhamento e a informação que as ajude a sair de si mesmas." (E7) "Da nossa parte, deve imperar a compreensão, o respeito e a abertura à sua maneira de ser e estar, para que se sintam verdadeiramente aceites." (E8) "O acompanhamento humano próximo e contínuo é um bem necessário no qual se deveria colocar mais empenho." (E9)
	Reforço do apoio financeiro e estrutural	"Como soluções, aponto: Apoio financeiro e habitacional reforçado (bolsas específicas). Apoio linguístico (cursos de português). Sensibilização da comunidade académica para a inclusão." (E4)
	Melhoria do acolhimento e da informação	"Como soluções, aponto o reforço das ações de esclarecimento no acolhimento e a promoção de iniciativas de sensibilização durante todo o ano letivo." (E5) "Acredito que falta clareza na explicação do funcionamento das coisas na universidade. Para um nacional, uma placa na cantina diz tudo, mas para quem vem de fora, se calhar era necessária uma legenda ou um QR Code com uma explicação contextualizada." (E6)
	Promoção da integração social e intercultural	"Como soluções, aponto: (...) Sensibilização da comunidade académica para a inclusão. Incentivo à participação em associações -destaca-se a recente Associação dos Estudantes Guineenses em Braga, cujo presidente da comissão Ad Hoc é nosso residente." (E4) "Como soluções, aponto o (...) promoção de iniciativas de sensibilização durante todo o ano letivo." (E5) "Consciencialização: As jovens devem ter noção de que a realidade em Portugal é muito diferente da dos seus países." (E8)
	Articulação institucional	"Poderia ajudar uma maior articulação entre residências, universidade e serviços socias." (E9)

Fonte: Elaboração própria