

Marta Gomes dos Santos Almeida

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM MOBILIDADE NA
UNIVERSIDADE DO ALGARVE



Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

2023

Marta Gomes dos Santos Almeida

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM MOBILIDADE NA
UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob orientação de:

Professora Dra. Maria Manuela Neto

Professora Doutora Paula Serdeira Azevedo

Projeto para a obtenção do Grau de Mestre em

Gestão de Recursos Humanos



Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

2022

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM MOBILIDADE NA UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Declaração de Autoria de Autor

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

(Marta Almeida)

A Universidade do Algarve tem o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicitar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor respetivos.

Dedicatória

A todos os que me ajudaram a chegar até aqui.

“Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.”

Antoine de Saint-Exupéry

Agradecimentos

Quero agradecer, em primeiro lugar, ao meu marido e aos meus filhos que sempre me apoiaram e incentivaram neste projeto. Agradeço toda a paciência e compreensão pela minha ausência.

Aos meus pais, por aquele apoio fraternal e orgulho que sei que têm na pessoa em que me tornei e neste projeto que tanto queria ver realizado.

Quero agradecer à minha querida colega Eugénia, que me impulsionou para iniciar este mestrado, sem que tivéssemos realmente noção das boas experiências que isso nos traria em termos de aprendizagem e bons momentos de fraternização. Foi muito bom trabalharmos juntas.

Também gostaria de agradecer à minha querida amiga Estela, que me faz aquele telefonema inesperado e que me tira do sério. No fundo, conhece-me muito bem e puxa pelo melhor que há em mim. Sem ela, nada disto seria possível. Mas tudo vale a pena, quando na vida temos pessoas que nos encorajam a enfrentar os caminhos mais difíceis.

Também quero prestar um agradecimento especial à Dr.^a Marleni Azevedo, por me ter ajudado e orientado em alguns aspetos deste projeto, pois apesar da vida atribulada que tem todos os dias, dedicou-me sempre um bocadinho do seu tempo para me esclarecer dúvidas e dar-me o apoio que eu lhe ia solicitando.

Quero igualmente deixar um agradecimento à Universidade do Algarve (UAlg) e a todos os docentes que fizeram parte do meu percurso académico e permitiram que fosse possível a realização deste projeto.

Quero agradecer às minhas orientadoras que prontamente se disponibilizaram para me orientar neste projeto, a Professora Doutora Maria Manuela Neto e a Professora Doutora Paula Serdeira Azevedo.

E, por último, gostaria de agradecer à Professora Doutora Gabriela Gonçalves por toda a contribuição na elaboração desta investigação. A todos agradeço do fundo do meu coração, por me ajudarem, de diferentes formas, a tornar este projeto possível.

Resumo

A presente dissertação pretende estudar o nível de satisfação dos estudantes em mobilidade na UAIG, através da análise da satisfação, mobilidade e interculturalidade.

Esta investigação tem como base um estudo de carácter quantitativo de diagnóstico relativo às dificuldades sentidas pelos estudantes no período em que estiveram em mobilidade e o nível de satisfação ao abrigo do programa Erasmus, *International Credit Mobility* (ICM's), Erasmus *Mundus*, Protocolos Gerais de Cooperação, Programas Nacionais e Associação das Universidades de Língua Portuguesa (AULP), na UAIG.

A satisfação académica afeta positivamente a motivação, o rendimento académico, o bem-estar mental e o sucesso profissional futuro dos estudantes. A experiência de mobilidade académica pode variar bastante dependendo do programa, da Instituição de destino, do país, e de fatores como dificuldades linguísticas ou culturais ou a adaptação a um novo ambiente académico. Por sua vez, a interculturalidade permite aumentar a compreensão mútua entre estudante e professor e reduzir o estereótipo e a discriminação.

Os dados da respetiva investigação foram obtidos através de um questionário aplicado aos estudantes de mobilidade *incoming* que frequentaram a UAIG, nos últimos 5 anos (2017/18 a 2021/22, inclusive), onde participaram 195 estudantes.

Os principais resultados demonstraram que as maiores dificuldades sentidas pelos estudantes ao longo do período de mobilidade passaram por “lidar com a burocracia da universidade”, “ter um local adequado para morar” e “ter atendimento médico, se necessário”. Relativamente ao nível de satisfação sentido pelos estudantes nos aspetos da vida quotidiana, a maioria dos inquiridos referiu a satisfação das “atividades de lazer de que usufrui”, o “local/ambiente de estudo” e a “alimentação que tem no período de mobilidade”.

Palavras-Chave: Satisfação, Mobilidade, Interculturalidade.

Abstract

This dissertation intends to study the level of satisfaction of mobility students at the UAlg, through the analysis of satisfaction, mobility and interculturality.

This research is based on a quantitative diagnostic study on the difficulties experienced by students during the period they were in mobility and the level of satisfaction under the Erasmus program, *International Credit Mobility* (ICM's), Erasmus Mundus, General Cooperation Protocols, National and Association of Portuguese Language Universities (AULP), at the UAlg.

Academic satisfaction positively affects students' motivation, academic performance, mental well-being and future professional success. The academic mobility experience can vary greatly depending on the program, the host institution, the country, and factors such as language or cultural difficulties or adapting to a new academic environment. Interculturality increases mutual understanding between student and teacher and reduces stereotypes and discrimination.

Data from the respective investigation were obtained through a questionnaire applied to incoming mobility students who attended UAlg, in the last 5 years (2017/18 to 2021/22, included), in which 195 students participated.

The main results showed that the greatest difficulties experienced by students throughout the mobility period were “dealing with university bureaucracy”, “having a suitable place to live” and “having medical care, if necessary”. Regarding the level of satisfaction felt by students in aspects of everyday life, most respondents mentioned satisfaction with the “leisure activities they enjoy”, the “place/study environment” and the “food they have during the mobility period”.

Keywords: Satisfaction; Mobility; Interculturality.

Índice Geral

Resumo	i
Abstract.....	ii
Índice de Tabelas	v
Índice de Figuras	vi
Lista de Abreviaturas e Acrónimos	vii
Introdução.....	1
Capítulo 1: Caracterização da Universidade do Algarve.....	3
1.1. Identificação e Historial.....	3
1.2. Missão.....	4
1.3. Visão.....	4
1.4. Valores.....	4
1.5. Objetivos SMART da UAlg	5
1.6. Estrutura Formal da UAlg	6
1.7. Descrição de Funções do GRIM - Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade ...	7
1.8. Processo de Satisfação na UAlg	8
1.9. Processo de Mobilidade na UAlg	9
1.10. Impacto da Pandemia Covid-19 nos Programas de Mobilidade Académica.....	11
1.11. Resumo de Mobilidade Académica na UAlg	11
1.12. Interculturalidade dos Estudantes em Mobilidade na UAlg.....	12
1.13. Incentivos para Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE).....	13
Capítulo 2: Revisão da Literatura.....	15
2.1. Satisfação.....	15
2.1.1. Experiência Académica	17
2.1.2. Experiência Cultural	18
2.1.3. Experiência Social	19
2.2. Mobilidade.....	20
2.2.1. Programas de Mobilidade	21
2.2.2. Fatores que Influenciam na Escolha do Destino para a Mobilidade Académica.....	23
2.2.3. Desafios Enfrentados pelos Estudantes com Deficiência em Programas de Mobilidade Académica	23
2.3. Interculturalidade	24
2.3.1. A Educação Intercultural	24
2.3.2. O conflito na Educação Intercultural	26
Capítulo 3: Análise Quantitativa	28
3. Metodologia.....	28

3.1. População e Amostra	28
3.2. Instrumentos	31
3.3. Procedimento	32
3.3.1. Recolha de Dados	32
3.3.2. Questões Éticas	32
3.3.3. Análise de Dados	33
Capítulo 4: Apresentação e Análise de Resultados	34
4.1. Análise Descritiva e Comparativa dos Dados	34
4.1.2. Médias e Análises Comparativas das Variáveis	34
4.2. Análise de Conteúdo.....	37
4.2.1. Nível de Dificuldades Sentido pelos Estudantes	39
4.2.2. Nível de Satisfação Sentido pelos Estudantes em Vários Aspectos	40
4.3. Discussão	41
Capítulo 5: Considerações Finais	43
Conclusão	43
Referências Bibliográficas.....	45
Apêndices	51
Apêndice I – Questionário Português	52
Apêndice II – Questionário Inglês.....	53
Apêndice III – Dados Estatísticos	54

Índice de Tabelas

Tabela 1: Estudantes em mobilidade Erasmus na UAlg	11
Tabela 2: Género dos inquiridos	28
Tabela 3: Idade dos estudantes	29
Tabela 4: Ano em que fez Erasmus.....	29
Tabela 5: Estudantes que visitaram Portugal	29
Tabela 6: Inquiridos que falam português.....	30
Tabela 7: Inquiridos que têm familiar a viver em Portugal.....	30
Tabela 8: Inquiridos Europeus vs. não Europeus	30
Tabela 9: Média e desvio padrão relativa às dificuldades e à satisfação dos estudantes Europeus vs. não Europeus	35
Tabela 10: Serviços de apoio UAlg.....	36
Tabela 11: Aspetos a melhorar na UAlg	37
Tabela 12: Estadia/Covid-19 estudantes em mobilidade	38
Tabela 13: Dificuldades sentidas pelos estudantes	39
Tabela 14: Satisfação sentida pelos estudantes	40

Índice de Figuras

Figura 1: Mapa direcional da UAlg.....	3
Figura 2: Valores estratégicos da UAlg	4
Figura 3: Organograma da UAlg.....	6
Figura 4: Equipa do GRIM.....	7
Figura 5: Estudantes internacionais na UAlg.....	10
Figura 6: Estudantes em mobilidade Erasmus na UAlg.....	12
Figura 7: Estudantes NEE em mobilidade Erasmus na UAlg.....	14
Figura 8: Fatores que influenciaram os estudantes na escolha do local.....	17
Figura 9: Vantagens e desvantagens da mobilidade académica.....	22
Figura 10: Dificuldades e satisfação dos estudantes	34

Lista de Abreviaturas e Acrónimos

AAUAlg - Associação Académica da Universidade do Algarve

AULP - Associação das Universidades de Língua Portuguesa

BRAAUAlg - Núcleo de Estudantes Brasileiros da Associação Académica da Universidade do Algarve

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

ESN - Erasmus *Student Network*

GAENEE - Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas e Especiais

GRIM - Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade

ICM - *International Credit Mobility*

IES - Instituição de Ensino Superior

NEE - Necessidades Educativas Especiais

PLE - Curso de Português Língua Estrangeira

SMART - *Specific* (Específico), *Measurable* (Mensurável), *Achievable* (Alcançável), *Realistic* (Realista) e *Time-based* (Temporal)

UAlg - Universidade do Algarve

UE - União Europeia

Introdução

A globalização e a internacionalização trouxeram diversos efeitos colaterais, principalmente a nível cultural, tecnológico, educacional e político. As sociedades atualmente são cada vez mais exigentes e os estudantes sentem necessidade de apostar mais na sua formação, por forma a dar resposta às exigências dos diversos mercados. Neste contexto, é importante que os estudantes tenham uma educação diferenciada ao nível da interculturalidade, para adquirirem competências e diversificação cultural e concretizar, assim, os seus objetivos ao participar nos vários programas de mobilidade existentes.

Nos últimos anos ocorreu um aumento exponencial da mobilidade de estudantes oriundos de países estrangeiros que vêm estudar maioritariamente ao abrigo do programa ERASMUS+ (acrónimo do nome oficial em língua inglesa, *European Region Action Scheme for the Mobility of University Students*), entre outros, tais como, os ICM's, Erasmus Mundus, Protocolos Gerais de Cooperação, Programas Nacionais e AULP (Azevedo, 2021).

A internacionalização da educação continua a ser um dos principais desafios encarados pelas Universidades como consequência do aumento progressivo da mobilidade de estudantes em todo o mundo (Drucker, 1997).

Alguns investigadores identificam as principais razões para o incremento da mobilidade como a reputação das Universidades, o prestígio dos professores, a experiência social, a aquisição de novas competências linguísticas e a experiência cultural. A comunidade científica defende que estes fatores são considerados mais significativos para a satisfação dos estudantes internacionais (Rodríguez et al., 2012).

A satisfação dos estudantes em mobilidade académica compreende um conceito multifatorial, que abrange todas as experiências relativas à vida académica ao longo do período de mobilidade, evidenciando como principal fator o grau de satisfação do estudante (Soares & Almeida, 2011).

O processo de mobilidade académica consiste em atribuir oportunidades aos estudantes que se encontrem a frequentar uma Universidade no seu país, de se poderem mudar para outra Instituição de Ensino Superior (IES) noutra país à sua escolha, que tenha acordo de mobilidade e de poderem, desta forma, beneficiar de uma experiência intercultural (Papatsiba, 2005). Deste

modo, pode concluir-se, que de acordo com a literatura recente, o processo de mobilidade é bastante enriquecedor para o estudante (Van Mol & Ekamper, 2016).

A interculturalidade é um constructo importante na afetividade, pois possibilita o reconhecimento, a compreensão e a valorização do outro, tendo em conta as suas diferenças, isto é, a criação de empatia e do posicionamento do lugar do outro, que é ou pode ser, diferente de si mesmo. Este processo envolve aspetos bastante enriquecedores, porque beneficia a convivência entre culturas e o convívio em sociedade (Coppete et al., 2012).

De acordo com Fortin (1999) a investigação científica é “um processo sistemático que permite examinar fenómenos com vista a obter respostas para questões precisas que merecem uma investigação” (p. 17). O autor menciona que de todos os métodos de aquisição de conhecimentos, a investigação científica é a mais rigorosa e a mais aceitável, uma vez que assenta num processo racional.

O objetivo geral deste estudo é caracterizar o nível de satisfação dos estudantes durante o período de mobilidade na UAlg, de modo a perceber quais as maiores dificuldades que experienciaram ao longo desse tempo.

Estruturalmente, o presente trabalho encontra-se desenvolvido por cinco capítulos. No Capítulo 1 é apresentada uma fundamentação teórica dos conceitos Satisfação, Mobilidade e Interculturalidade. Seguidamente, no Capítulo 2, realiza-se uma breve apresentação da UAlg, onde é referido o historial, missão, objetivos *Specific* (Específico), *Measurable* (Mensurável), *Achievable* (Alcançável), *Realistic* (Realista) e *Time-based* (Temporal) (*SMART*) e uma sumária caracterização e descrição de funções do Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade (GRIM). O Capítulo 3 refere-se à apresentação da metodologia do trabalho empírico, que é constituída por um estudo de carácter quantitativo de diagnóstico relativo à satisfação dos estudantes em mobilidade académica.

A amostra não probabilística é composta por estudantes de mobilidade que frequentaram a UAlg nos últimos 5 anos e os participantes preencheram voluntariamente um questionário que lhes foi enviado a partir do correio eletrónico do GRIM, no período compreendido entre junho e julho de 2022.

O Capítulo 4 contextualiza a apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos, face às hipóteses apresentadas. Por último, no Capítulo 5 é exposta a conclusão geral onde é realizada uma reflexão crítica do trabalho e da temática.

Capítulo 1: Caracterização da Universidade do Algarve

1.1. Identificação e Historial

A UAlg é uma Instituição singular e reconhecida pelo ensino de excelência em diversas áreas, particularmente nas Ciências e Tecnologias da Saúde, Economia, Gestão e Turismo, Ciências Sociais e da Educação e Ciências Exatas e Naturais (UAlg, 2022) (figura 1).

Esta Instituição é constituída por dois *campi*, na cidade de Faro (Gambelas e Penha) e um Pólo em Portimão. A atual UAlg resulta da fusão da antiga UAlg, criada pela Lei n.º 11/79 de 28 de março e do Instituto Politécnico de Faro, criado pelo decreto-lei n.º 513-T/79, de 26 de dezembro. Distingue-se das restantes Universidades porque possui dois subsistemas, o Ensino Superior Universitário e o Ensino Superior Politécnico. O seu primeiro reitor foi nomeado em 1982 e chamava-se Prof. Doutor Gomes Guerreiro. O atual reitor é o Prof. Doutor Paulo Águas. Os Estatutos da UAlg foram aprovados em dezembro de 2008 e referem que esta Instituição tem como metas essenciais: a formação humanística, cultural, artística, científica, técnica e profissional; a realização de investigação científica de alto nível e o desenvolvimento experimental, promovendo a difusão dos seus resultados e a valorização social e económica do conhecimento e da inovação organizacional; a colaboração com entidades públicas e privadas; a promoção da internacionalização das suas atividades; a criação de instrumentos de promoção, sustentabilidade e avaliação, interna e externa da qualidade e de prestação de contas, baseados em padrões reconhecidos e comparáveis no plano internacional (UAlg, 2022).

Figura 1: Mapa direcional da UAlg



Fonte: Universidade do Algarve (2022)

1.2. Missão

A UAlg tem como missão a promoção cultural e científica da sociedade, com vista a melhorar a sua capacidade de antecipação e resposta às alterações sociais, científicas e tecnológicas para o desenvolvimento das comunidades, em particular da região do Algarve, para a coesão social, promovendo e consolidando os valores da liberdade e da cidadania (UAlg, 2022).

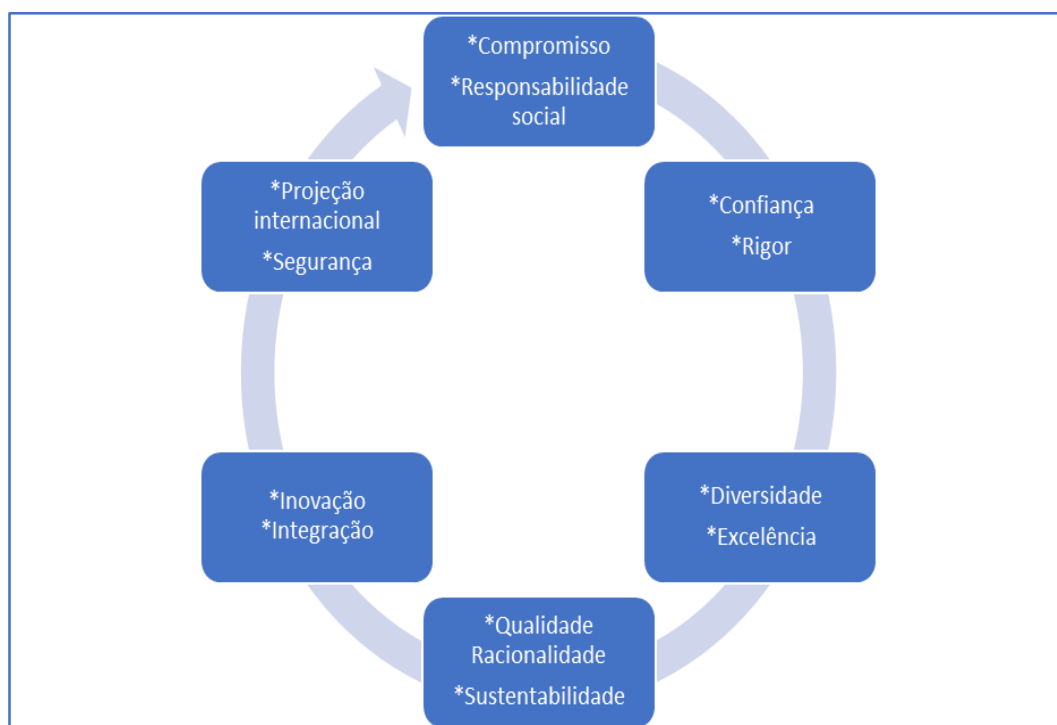
1.3. Visão

A visão da UAlg é posicionar-se como uma das melhores Instituições de Ensino Superior a nível nacional e ser reconhecida internacionalmente, pela qualidade do seu desempenho no ensino, na investigação e na transmissão de conhecimentos. Outro objetivo da Instituição é conseguir manter um elevado padrão de competência e qualidade dos serviços (UAlg, 2022).

1.4. Valores

Os valores estratégicos são a base da cultura e da missão da UAlg, e servem como guia para a tomada de decisões e ações no dia a dia da Instituição, conforme demonstra a figura 2. Compreende os elevados padrões de excelência académica distinguindo um conjunto de valores estratégicos (UAlg, 2022).

Figura 2: Valores estratégicos da UAlg



Fonte: Universidade do Algarve (2022)

1.5. Objetivos *SMART* da UAlg

Os objetivos *SMART* são uma ferramenta que auxilia as empresas e pessoas a definir as suas metas. Estes objetivos funcionam como uma espécie de *checklist*, possibilitando que cada objetivo seja verificado e avaliado. São, portanto, aspetos quantitativos que devem ser definidos numa organização. A sigla *SMART* traduz-se em: *Specific* (Específico), *Measurable* (Mensurável), *Achievable* (Alcançável), *Realistic* (Realista) e *Time-based* (Temporal). (UAlg, 2022)

Assim sendo, os objetivos *SMART* da UAlg são:

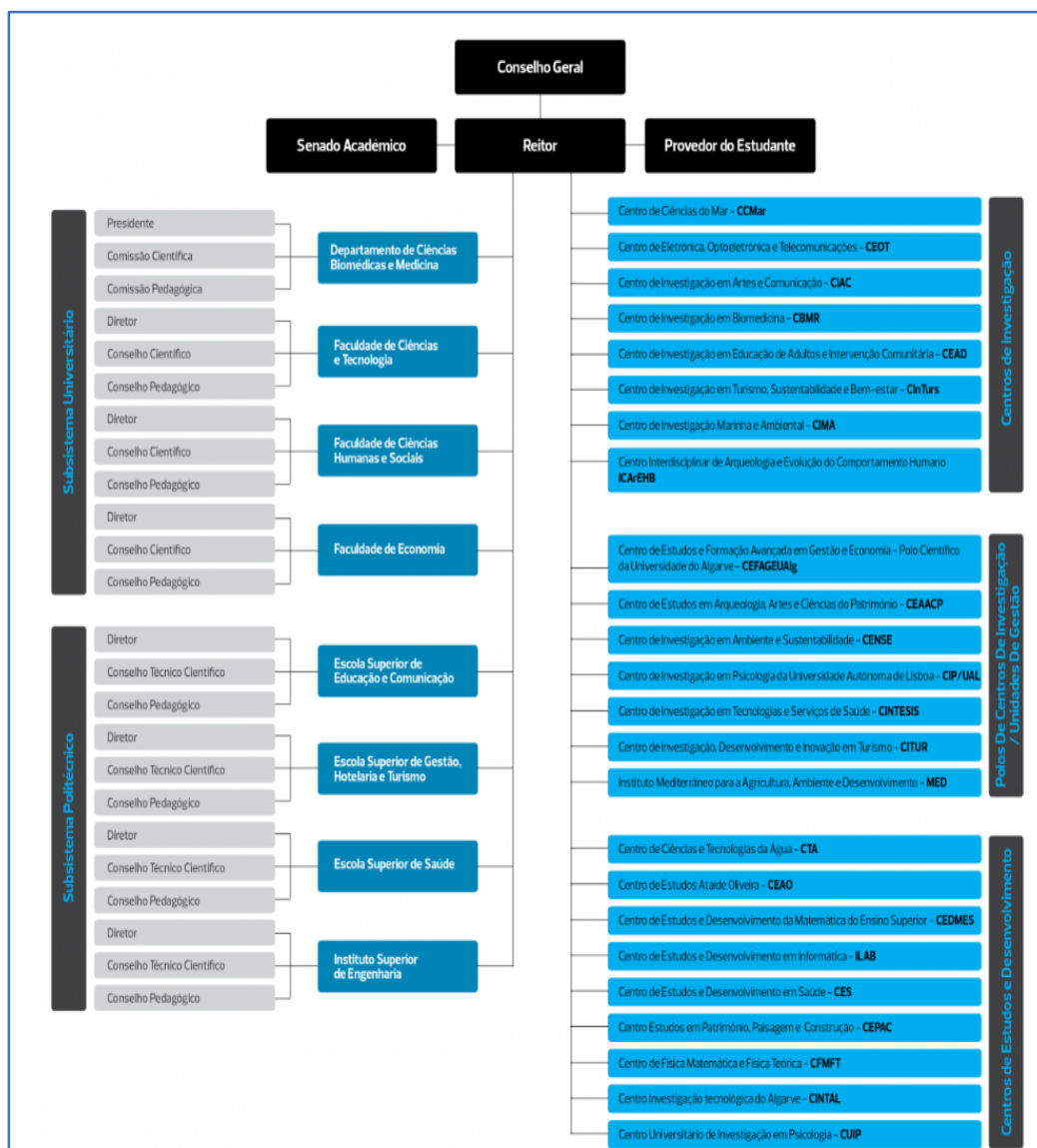
1. Atingir o maior número de estudantes e informar aos que virão estudar no futuro das excelentes condições que a UAlg tem para oferecer acerca dos cursos e da qualidade de ensino, bem como das suas instalações (residências, cantinas, bares,) realizando a sua divulgação todos os anos no designado “*Dia Aberto*”;
2. Aumentar o conhecimento da Instituição;
3. Maximizar a divulgação da sua oferta formativa;
4. Informar e sensibilizar os estudantes das excelentes condições de vida que a região oferece, tanto ao nível cultural, como social;
5. A cidade de Faro dispõe de vários espaços culturais, o que se torna uma mais-valia para os estudantes que frequentem a UAlg;
6. Uma das metas conseguidas pela universidade passava pela redução dos valores de propinas, que foi conseguido em 2020/21;
7. Dar continuidade ao plano estratégico com o objetivo da melhoria contínua da atividade. Plano estratégico que integra objetivos, iniciativas estratégicas e indicadores, estabelecidos para cada uma das vertentes: Ensino; Investigação; Extensão; e Governança;
8. Otimizar a gestão dos processos académicos, através da melhoria do desempenho dos serviços;
9. Aperfeiçoar a gestão dos procedimentos administrativos;
10. Melhorar o atendimento e comunicação com os estudantes, através da diminuição e monitorização dos tempos de resposta.

1.6. Estrutura Formal da UAIG

O organograma institucional é extremamente importante uma vez que consiste numa das formas mais concisas e objetivas de apresentar as funções hierárquicas da Instituição.

A estrutura institucional da UAIG resume-se pelo organograma representado na figura 3, que permite visualizar os vários departamentos que compõem esta Instituição, sendo eles: o Conselho Geral, o Reitor; o Senado Académico; o Provedor do Estudante; os Serviços Centrais; e as Unidades Orgânicas (UAIG, 2022).

Figura 3: Organograma da UAIG



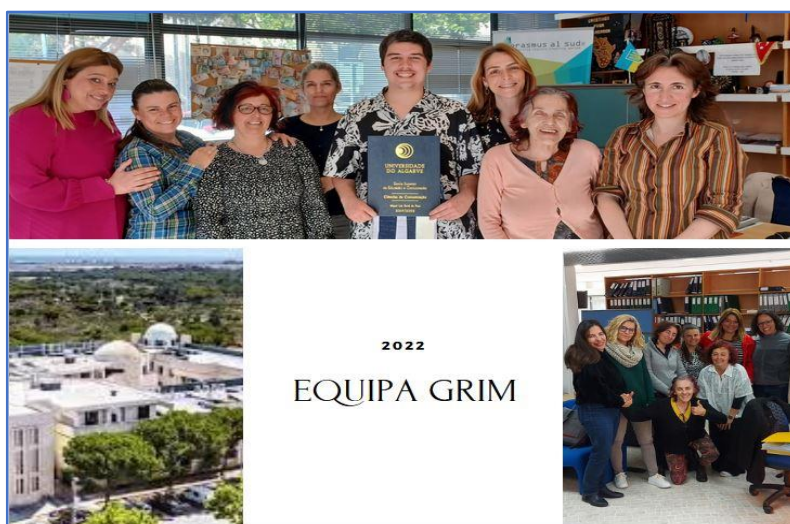
Fonte: Universidade do Algarve (2022)

1.7. Descrição de Funções do GRIM - Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade

A UAAlg dispõe de um gabinete, o GRIM, composto por 6 colaboradores (figura 4) que garante, de forma integrada, a coordenação e o desenvolvimento da cooperação internacional e tem como principal função informar, acompanhar e gerir todos os programas de cooperação internacional no Ensino Superior em que a Universidade participa. Assim, compete ao GRIM:

1. Promover as atividades de internacionalização, fortalecendo a participação da Universidade nas redes de cooperação interuniversitárias, designadamente nos espaços europeu, mediterrânico e da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP);
2. Promover e acompanhar os programas de visita de delegações estrangeiras; acompanhar a preparação e concretização de protocolos de cooperação com instituições de âmbito internacional; promover a mobilidade dos elementos da comunidade académica;
3. Coordenar a mobilidade nos diferentes programas internacionais e organizar os respetivos processos; apoiar os estudantes estrangeiros que pretendam estudar na Universidade; e acompanhar os respetivos procedimentos de formalização da sua aceitação pelas Unidades Orgânicas e Unidades de Investigação e de Desenvolvimento;
4. Coordenar as ações de acolhimento dos docentes e investigadores estrangeiros; executar outras atividades que lhe sejam cometidas no domínio das relações internacionais e da mobilidade (UAAlg, 2022).

Figura 4: Equipa do GRIM



Fonte: Universidade do Algarve (2022)

1.8. Processo de Satisfação na UAlg

A satisfação dos estudantes em mobilidade é uma das preocupações impreteríveis por parte da UAlg. O objetivo fundamental é proporcionar novas competências ao nível intelectual e interpessoal, pois a vida académica é considerada um excelente meio de integração e socialização de modo a proporcionar elevados níveis de satisfação aos estudantes.

No que concerne à satisfação e bem-estar dos estudantes em mobilidade, a UAlg tem disponíveis os seguintes serviços ao longo do ano letivo:

1. Apoio/acompanhamento personalizado através de atendimento presencial/on-line por parte do GRIM;
2. Acesso a consultas de psicologia ou medicina geral;
3. Apoio informático;
4. Apoio por parte dos Coordenadores de Mobilidade de cada Unidade Orgânica aos estudantes;
5. Organização de eventos/sessões de informação em parceria com a *Erasmus Student Network* (ESN) e o Núcleo de Estudantes Brasileiros (BRAAUAlg) com o objetivo de ajudar na integração destes estudantes. A ESN no Algarve é uma organização sem fins lucrativos que tem ao seu serviço voluntários que organizam atividades por forma a ajudar na integração dos participantes em programas de mobilidade em Portugal. A BRAAUAlg é uma organização sem fins lucrativos e o seu núcleo é constituído por estudantes brasileiros. Nasceu em 2018 e faz parte da Associação Académica da Universidade do Algarve (AAUAlg).

Ambas as organizações nasceram com o intuito de promover a satisfação e bem-estar dos estudantes na UAlg, organizando eventos que permitam conhecer a região, a sua gastronomia, cultura, costumes, entre outras atividades de lazer.

Em suma, o processo de satisfação da UAlg é considerado uma prioridade para a Instituição de Ensino e pretende avaliar a satisfação dos estudantes com os programas de mobilidade académica através de avaliações feitas com base em diversos fatores, tais como, o suporte académico e administrativo, o alojamento e o ambiente cultural. Desta forma, os estudantes são incentivados a dar feedback sobre a sua experiência durante o programa, de modo a que a Instituição de Ensino possa melhorar a qualidade dos serviços prestados.

1.9. Processo de Mobilidade na UAlg

O acolhimento de estudantes internacionais, assegurado pelo GRIM, da UAlg, é das competências mais importantes atribuídas ao gabinete. “Saber acolher” e prestar o devido auxílio aos estudantes que se deslocam do seu país de origem para passar um curto período de tempo, numa Instituição que não conhecem, pode ser desafiante. Deste modo, é importante dar a conhecer ao estudante o funcionamento de organização do GRIM.

Antes da pandemia por Covid-19, aquando da chegada a Faro, o estudante era convidado a dirigir-se ao GRIM da UAlg (figura 5), para efetuar o seu registo, entregar documentação pendente, receber informação sobre os próximos passos administrativos a serem assegurados e os prazos dos mesmos. Primeiramente, o estudante apresenta um documento denominado de certificado de chegada, facultado pela sua Universidade de origem, que deve ser assinada e carimbada pelo GRIM. Este documento é remetido à IES do país de origem do estudante, por forma a dar conhecimento que o estudante deu início ao seu período de estudos e ocorra o processamento da bolsa de estudos Erasmus+ (no caso dos estudantes em mobilidade ao abrigo deste programa). Verifica-se, no entanto, que mesmo sem financiamento associado, este é um procedimento cada vez mais transversal a todos os programas de mobilidade existentes – Mobilidade Nacional, Protocolos Gerais Cooperação, entre outros.

Durante a pandemia por Covid-19 tornou-se necessário adaptar e alterar procedimentos, para que o acolhimento dos estudantes fosse assegurado de forma eficaz, fazendo cumprir a lei imposta pelas entidades competentes. O atendimento *online* através dos diversos canais digitais foi privilegiado e, em situações urgentes e impossíveis de serem resolvidas de outra forma, o agendamento prévio para atendimento presencial no GRIM, era obrigatório.

Não menos importante é a questão do visto de estudos, e o GRIM também fornece suporte aos estudantes neste processo pela logística que envolve, sendo que os Serviços de Estrangeiros e Fronteiras exigem que todos os cidadãos não portugueses que permaneçam mais do que três meses em Portugal devem estar registados na Loja do Cidadão (serviço público no centro da cidade). Os documentos geralmente necessários são um comprovativo de residência no Algarve, uma prova de que é estudante da UAlg e o pagamento do montante de 15 Euros.

Segue-se o registo na UAlg como estudante de mobilidade/intercâmbio, em que são necessários vários documentos, tais como, cartão de identidade ou passaporte, visto de estudos, seguro de saúde válido e boletim de vacinas. O GRIM assegura inúmeras situações no decorrer da mobilidade dos estudantes, nomeadamente, marcação de consultas médicas, marcações no SEF,

registo no centro saúde, passe de autocarro, abertura de conta bancária, cartão de estudante, obtenção de número de identificação fiscal (NIF), procura de alojamento privado e universitário, inscrição no curso de português, entre outros. O GRIM assume, assim, um papel de “ponte” entre o estudante internacional e os restantes serviços da UAlg. Entretanto, é realizada pelo GRIM, uma sessão de boas-vindas aos estudantes que vão iniciar a sua mobilidade académica por forma a dar conhecimento do funcionamento da Instituição e clarificar eventuais dúvidas que surjam. Os estudantes recebem, atempadamente, um e-mail do GRIM com informações detalhadas sobre onde e quando será realizada essa sessão. Os estudantes em mobilidade na UAlg têm duas semanas após o início das aulas, para efetuar alterações ao seu contrato de estudos (*Learning Agreement*), uma vez em cada semestre. Estes podem consultar o conteúdo das unidades curriculares na página da internet da UAlg, clicando no separador “Mobilidade”, pois assim saberão mais facilmente as unidades curriculares em que pretendem inscrever-se. Depois desta análise, o estudante deve preencher o documento alterações ao contrato de estudos, que deve ser assinado pelo próprio, pela Coordenadora de Mobilidade da sua Unidade Orgânica na UAlg e pela Instituição de origem. Quando os estudantes terminam a sua mobilidade, devem dirigir-se ao GRIM ou enviar por e-mail o certificado de frequência para que seja registada a data da sua partida da UAlg e verificar-se se está tudo correto no seu processo.

Figura 5: Estudantes internacionais na UAlg



Fonte: Universidade do Algarve (2022)

1.10. Impacto da Pandemia Covid-19 nos Programas de Mobilidade Académica

O impacto causado pelo Covid-19 levou ao distanciamento social e confinamento dos estudantes. Deste modo, foi necessário ajustar o funcionamento da Instituição, assim como o encerramento parcial da Instituição e dos serviços de apoio. Foram implementados novos métodos de ensino à distância e a utilização de novas plataformas on-line, no entanto, esta mudança surtiu algum impacto negativo no que respeita à socialização e integração dos estudantes. A interrupção e o cancelamento dos programas de mobilidade requeridos pelos estudantes surgiram em grande escala e estas consequências vieram trazer muitos constrangimentos aos estudantes que frequentavam programas de mobilidade, podendo ter influenciado o seu sucesso académico (Azevedo, 2022).

1.11. Resumo de Mobilidade Académica na UAlg

A UAlg dispõe dos seguintes programas de mobilidade académica: ERASMUS+; Protocolos; Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); Extracurricular; Almeida Garrett; Vasco da Gama.

Em conformidade com os dados recolhidos em relatórios de atividades do GRIM, verifica-se que nos últimos 5 anos participaram 2058 (tabela 1) estudantes em programas de mobilidade académica.

O ano letivo com mais estudantes *Incoming* inscritos foi o de 2017/2018 com um valor total de 556 estudantes, no entanto, o ano letivo com menos afluência foi o de 2020/2021 onde foram registadas apenas 197 entradas de estudantes, sendo que um dos fatores que causou esta situação foi a pandemia do Covid-19.

Tabela 1: Estudantes em mobilidade Erasmus na UAlg

Ano Letivo	Total Estudantes <i>Incoming</i>
2017/2018	556
2018/2019	510
2019/2020	402
2020/2021	197
2021/2022	393
Total	2058

1.12. Interculturalidade dos Estudantes em Mobilidade na UAlg

A interculturalidade proporciona aos estudantes um contacto com diferentes realidades culturais e a inclusão de diversidades (Azevedo, 2022). Deste modo, os estudantes em mobilidade académica têm a oportunidade de aperfeiçoar as suas competências de carácter pessoal, linguístico e relacional, e os estudantes que desfrutam desta experiência académica podem vir a ter melhores oportunidades a nível profissional.

Atualmente, a UAlg recebe estudantes oriundos do Brasil, Espanha, Equador, África, Polónia, Itália, França e Alemanha, e o incremento da mobilidade destes estudantes na UAlg potencia a internacionalização da Instituição e o paradigma de abordagem da diversidade cultural (figura 6).

O processo de mobilidade na UAlg é efetuado maioritariamente no âmbito do programa Erasmus+ e outros programas como os ICM's, Erasmus *Mundus*, Protocolos Gerais de Cooperação, Programas Nacionais e AULP e, neste contexto, a Universidade também teve que adaptar algumas estratégias de gestão de modo a conseguir lidar com a diversidade cultural e a comunicação intercultural.

Assim, têm sido implementados alguns procedimentos, tais como: programas de acolhimento/integração aos estudantes em mobilidade académica, de modo a proporcionar a sua satisfação e bem-estar na Instituição; sessão de boas-vindas com a entrega de brindes alusivos à UAlg; passeios turísticos de modo a dar a conhecer a região algarvia; prestar um apoio de maior proximidade ao estudante, de modo a que este se sinta em segurança e satisfeito (Azevedo, 2022).

Figura 6: Estudantes em mobilidade Erasmus na UAlg



Fonte: Universidade do Algarve (2022)

1.13. Incentivos para Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE)

De acordo com o Artigo 74.º da Constituição da República Portuguesa de 2 de abril de 1976, “todos têm direito ao ensino com garantia do direito à igualdade de oportunidades de acesso e êxito escolar” (pág. 30).

No âmbito da educação, a UAlg tem como objetivo promover programas inclusivos (figura 7) para estudantes com necessidades educativas especiais (NEE), de modo a proporcionar a igualdade de oportunidades e a inclusão.

Os estudantes com necessidades especiais (problemas físicos e/ou mentais), devem comunicar ao Reitor da UAlg e ao Gabinete de Apoio Estudante com NEE (GAENEE) que desejam participar num programa de mobilidade académica. No ato da formalização da candidatura, devem identificar qual o grau de deficiência específico e qual o tipo de apoio que irão necessitar em termos de assistência às aulas e aos métodos de avaliação. É também obrigatório que o estudante entregue um Relatório Técnico Pedagógico que comprove o seu grau de incapacidade, pelo que após a análise do Reitor será dado o parecer favorável ou desfavorável quanto ao processo de mobilidade do estudante. Se o parecer for positivo o GAENEE entrará em contacto com a Instituição onde o estudante se encontra inscrito, de modo a informar que foi admitido um estudante seu com necessidades especiais, para a realização de um período de mobilidade.

No que concerne aos incentivos para os estudantes com NEE, a UAlg proporciona uma bolsa Erasmus, e a oportunidade de auferir um complemento de bolsa. Este complemento só será atribuído dependendo do grau de incapacidade e dos comprovativos das despesas fixas do inquirido. Esta verba adicional permite aos estudantes usufruírem de um rendimento extra para fazer face aos custos da viagem, alojamento, alimentação e lazer.

De modo a garantir uma maior integração destes estudantes, a Instituição proporciona a oportunidade de poderem ser acompanhados por um familiar/cuidador o qual tem também o direito de receber um apoio financeiro complementar, por forma a participar nas despesas inerentes à mobilidade.

De maneira a poder harmonizar o acolhimento e integração destes estudantes, a UAlg dispõe do GAENEE e este é constituído por um docente coordenador do gabinete, e outro proveniente de cada uma das Unidades Orgânicas e um representante dos Serviços de Ação Social da UAlg.

O principal objetivo do GAENEE é proporcionar ao estudante *incoming* um auxílio individualizado, tanto ao nível académico como pessoal. Neste sentido, este gabinete dispõe das seguintes valências:

- Assistência aos estudantes com NEE;
- Gestão processual;
- Apoio técnico;
- Realização de ações de sensibilização/educação com os estudantes;
- Análise de novos métodos para eliminação de barreiras arquitetónicas;
- Verificação do cumprimento do Estatuto do Estudante com NEE na UAlg.

Por fim, poder-se-á concluir que em termos de mobilidade, um dos objetivos da Universidade é poder proporcionar a todos os estudantes com necessidades especiais um vasto leque de programas inclusivos que permitam superar barreiras e promover a igualdade e a inclusão (UAlg, 2022).

Figura 7: Estudantes NEE em mobilidade Erasmus na UAlg



Fonte: Universidade do Algarve (2022)

Capítulo 2: Revisão da Literatura

O objetivo central da revisão da literatura é efetuar um enquadramento teórico sobre os conceitos fundamentais que fazem parte desta pesquisa, de modo a contextualizar os leitores sobre os mesmos. Assim, é pertinente abordar nesta investigação as temáticas de satisfação, mobilidade e interculturalidade.

Em primeiro lugar, foi elaborada uma pesquisa bibliográfica intensiva sobre estes conteúdos, onde foram retirados vários artigos científicos através de motores de busca, tais como: Scielo, B-On, Rcaap, ScienceDirect, tendo esta pesquisa tido o seu início em meados de julho de 2021. Deste modo, as pesquisas foram efetuadas através de palavras-chave de “satisfação”, “mobilidade”, “interculturalidade” e “Erasmus” e foi tido em consideração o período temporal dos artigos em questão.

Por fim, e após uma vasta pesquisa, foram selecionados cerca de 60 artigos científicos, alguns livros e dissertações sobre o tema abordado e seguidamente foi feita uma leitura de todos eles de modo a verificar se os mesmos se enquadravam no estudo em questão.

2.1. Satisfação

Nos últimos anos, houve um elevado incremento de inscrições de estudantes nas Instituições de Ensino Superior, e estes têm diferentes origens, aptidões, idades, classes sociais, propósitos e perspetivas em relação ao curso que pretendem frequentar.

Neste sentido, as Instituições de Ensino Superior devem organizar-se ao nível de novas tecnologias, tal como devem também tentar perceber este “novo estudante” que ambiciona frequentar a melhor Instituição de Ensino e adquirir bons conhecimentos para o seu futuro profissional (Couto et al., 2012).

De acordo com Ramos et al. (2015), é fundamental que as Instituições de Ensino Superior consigam fazer com que este novo estudante se sinta motivado e satisfeito em relação à opção de ensino que escolheu para o seu percurso académico, pois neste período, o estudante vai conseguir ter um elevado crescimento em termos de maturidade, independência e autoconfiança, o que é essencial para o seu futuro.

A título ilustrativo e de acordo com o que refere Shaheen et al. (2016), os estudantes que se encontrem satisfeitos com a escolha da Instituição de Ensino têm mais vantagens de ter sucesso

ao nível académico, pois o fator satisfação é considerado como um dos mais importantes para o êxito universitário, pessoal e profissional.

Diversos estudos têm demonstrado que a satisfação académica é um constituinte muito relevante na conjuntura pedagógica, pois possibilita que as Instituições de Ensino consigam desempenhar a sua própria autoavaliação de modo a que sejam capazes de ajustar as necessidades dos estudantes às do mercado atual que é bastante exigente no recrutamento dos novos recursos humanos (Alves & Martins, 2017).

A satisfação académica harmoniza-se com a qualidade do ensino que os estudantes frequentam e os conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica, uma vez que estes dois parâmetros são essenciais para o futuro profissional. Assim sendo, se os estudantes obtiverem bons resultados académicos, significa que a Instituição de Ensino conseguiu desempenhar um bom papel para a formação do estudante e que o mesmo obteve bons níveis de satisfação e integração durante a sua formação (Anderson & Sullivan, 1993).

Malik e Noreen (2015) referem que atualmente as empresas tendem a ser mais exigentes e competitivas devido à globalização e às tecnologias de informação, as quais progrediram a um ritmo bastante acelerado. Deste modo, é fundamental que os estudantes consigam munir-se de conhecimentos mais dinâmicos tanto ao nível académico como pessoal para poderem acompanhar as tendências do mercado e conseguirem ser bem-sucedidos, só deste modo sentir-se-ão realizados e com bons níveis de satisfação.

Segundo Huisman et al. (2021) a temática da satisfação não é um conceito fácil de definir, porque advém de uma extensa análise intelectual específica que o estudante faz em relação à sua vivência, confrontada com os seus conhecimentos antecedentes, carências, vontades, objetivos, perspectiva e características compreendidas.

Na perspectiva dos autores Pedro e Franco (2016), os estudos científicos que existem sobre o tema da satisfação de estudantes em mobilidade académica recaem, maioritariamente, sobre o contexto da experiência académica. No entanto, Ransom (2018) preconiza que a investigação não deve incidir-se apenas na experiência académica e devem ser incluídas as expectativas globais, vivências culturais e sociais.

Na mesma linha de pensamento, o autor Galinha (2008) refere que o conceito de satisfação se encontra interligado com o aspeto emocional, causas sociais ou o estado de vida do estudante,

porque tanto a felicidade como a tristeza, são temáticas que podem estar relacionados com a satisfação ou a insatisfação dos estudantes.

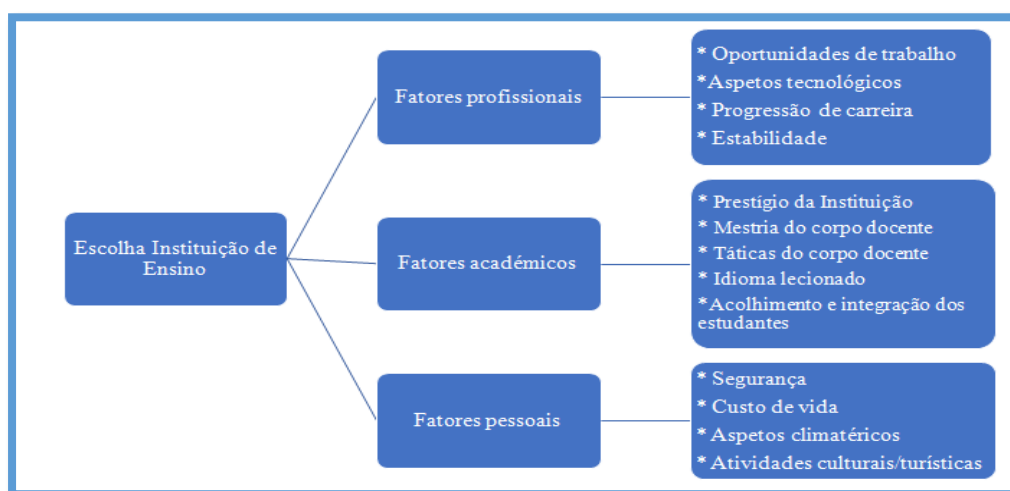
2.1.1. Experiência Acadêmica

Como se pode constatar, vivemos numa sociedade globalizada, os mercados encontram-se cada vez mais interligados, contudo, a competição das empresas é cada vez maior, e uma das formas de as mesmas se distinguirem entre os seus concorrentes é conseguirem captar os melhores recursos humanos (Marques, 2021). Por conseguinte, os estudantes que têm uma experiência de mobilidade académica têm vantagens acrescidas em relação aos restantes, porque trazem consigo novas aptidões interculturais e linguísticas, sendo que deste modo conseguem ter uma perspetiva alargada do mundo e dos temas que o seguem Tamaoka et al. (2003).

No seguimento do estudo de Ammigan e Jones (2018) uma experiência académica bem-sucedida é quando os estudantes consideram que a realização do período de mobilidade foi benéfica em termos de qualidade de ensino. Esta componente é considerada uma das mais importantes para a satisfação e integração dos estudantes que frequentam os diferentes programas de mobilidade académica.

De acordo com alguns autores, estes são os principais fatores para a escolha da Instituição de Ensino por parte dos estudantes que pretendam realizar uma mobilidade académica (Hellsten & Prescott, 2004; Myles & Cheng, 2003; Kingston & Forland, citado por Huisman et al., 2021; Pedro & Franco, 2016; Vande Berget et al., 2009) (Figura 8).

Figura 8: Fatores que influenciaram os estudantes na escolha do local



Fonte: Adaptado de Vande Berg et al. (2009)

2.1.2. Experiência Cultural

Os autores Jamaludin et al. (2016) referem que existem vários estudos proeminentes que podem influenciar positivamente ou negativamente a experiência acadêmica do estudante. No entanto, estes autores consideram que os mais relevantes para a convivência do estudante são os seguintes:

- Aspectos culturais;
- Diversidade cultural em contexto educativo;
- Diferentes culturas entre o país de origem e de destino;
- Acolhimento e integração no país de destino;
- Diferentes idiomas;
- Programas culturais no país de acolhimento;
- Evolução intercultural;
- Ligação do estudante internacional com a comunidade local.

Como mencionado anteriormente, Jamaludin et al. (2016), defendem que a conceção destes aspetos permitem compreender a perceção dos estudantes em relação à experiência e cultura obtida no país de destino. Huisman et al. (2021) referem que quando a experiência é positiva, o estudante sentir-se-á totalmente integrado adquirindo hábitos e costumes da nova cultura, tornando a sua experiência enriquecedora e amistosa. Por outro lado, quando a experiência é negativa pode causar sentimentos de nostalgia, solidão, saudades do país de origem e da família e problemas psicológicos, o que pode levar à desistência da experiência cultural.

Segundo os autores Pedro e Franco (2016) Portugal é considerado um país bastante acolhedor no que respeita à receção de estudantes oriundos de outros países. É um país cultural e historicamente rico e onde existem diversas tradições académicas.

De acordo com Jamaludin et al. (2016) a exposição a culturas diferentes ajuda a desenvolver a empatia, pois os estudantes aprendem a colocar-se no lugar de outras pessoas e a compreender as suas perspetivas. Ao aprender sobre a sua própria cultura e a de outras pessoas, os estudantes podem desenvolver uma compreensão mais profunda e uma identidade cultural mais forte. Para além disto, a experiência cultural é crucial para o desenvolvimento dos estudantes em vários os níveis, pois ajuda a expandir as suas perspetivas, melhorar as suas habilidades sociais e intelectuais e a desenvolver uma compreensão mais profunda de si mesmos e do mundo ao seu redor.

2.1.3. Experiência Social

Na perspectiva do autor Ransom (2018) a componente experiência social é uma das principais constituintes da inclusão cultural do estudante no fator satisfação e, caso não exista uma eficiência ao nível cultural, isto ocasionará a criação de grupos sociais divergentes.

O contexto social é importante uma vez que as relações sociais entre os estudantes favorecem a sua experiência pessoal e produzem resultados positivos que irão gerar uma melhor adaptação a situações sociais distintas (Montgomery & McDowell, 2009).

Na mesma linha de pensamento Otten (2003) afirma que o conhecimento social só é frutífero se provir de uma aprendizagem individual adequada.

Sobre este tema, os autores Ozcelik e Paprika (2010) referem que a prática formal e informal de exercícios de interação dos estudantes internacionais com os locais possibilita a estes a aquisição de habilidades singulares da cultura local e alcançar deste modo a eficiência cultural, o que aumenta a satisfação da sua experiência social (Peng et al., 2015).

Segundo os autores Vande Berg et al. (2009) o sistema de classes é fundamental na experiência social. A criação de novos laços e redes sociais também favorecem este tipo de experiência.

Por outro lado, um estudo de Elsharnouby (2015) mostrou que a interação do estudante internacional com outros estudantes e a relação satisfação e experiência social não foram significativas.

No entender de Otten (2003) os estudantes devem adquirir novas experiências sociais ao longo do percurso académico e essas experiências podem ser adquiridas através de programas de mobilidade académica. Estes programas são uma forma do estudante adquirir novos conhecimentos e usufruir de uma experiência académica enriquecedora, o que pode ser bastante benéfico em termos profissionais. Atualmente as empresas valorizam que os seus candidatos tenham usufruído de vivências académicas no exterior, uma vez que estes demonstram mais proatividade, adaptação, criatividade e autoconhecimento. Por conseguinte, estas experiências de mobilidade académica são uma mais-valia tanto para o candidato, como para a empresa que pretende contratar indivíduos com estas competências, pois acrescentam valor para a empresa. As empresas, hoje em dia, incentivam os seus colaboradores a fazerem períodos de mobilidade no exterior uma vez que, deste modo, os mesmos criam uma diferente perspectiva do mundo. Ao experienciarem diferentes vivências interculturais ganham consciência social, inteligência

emocional e tornam-se mais tolerantes às diferenças culturais e sociais e conseguem um melhor perfil de liderança para gerir as suas equipas.

2.2. Mobilidade

A livre circulação de pessoas e bens foi um dos direitos concedidos pela União Europeia (UE), o que permite que todas as pessoas que residem no espaço europeu possam circular livremente pela UE e, isto, deve-se ao facto de terem terminado com as fronteiras internas entre países (Van Mol, 2010).

No que concerne à circulação de pessoas pelo espaço europeu, não é imperativo a utilização do passaporte, apenas é necessário o uso do cartão de cidadão e, considera-se, portanto, que este procedimento simplifica a mobilidade dos cidadãos, o que faz com que se intensifique o desenvolvimento económico de cada país (Van Mol, 2010).

Atualmente as Instituições de Ensino Superior são uma divisão muito relevante que colabora para a evolução de um país e para a sua competitividade Jupiter et al. (2017). Denota-se que num contexto global assinalado por um incremento da mobilidade, os estabelecimentos de Ensino Superior de vários continentes encontram-se a admitir muitos estudantes internacionais, o que faz com que exista um aumento em termos de globalização do comércio de bens e serviços e é uma forma de capacitar a educação global (Nãda & Araújo, 2018).

Considerando o universo social que é a mobilidade académica, verificou-se que as Universidades portuguesas, há uns anos, recebiam mais estudantes oriundos de Angola e Brasil, porque estes tinham um fator facilitador que era o idioma. Nos últimos anos, houve um incremento de matrículas de estudantes vindos de 161 novos países, o que fez com existisse uma maior diversidade cultural, qualidade e prestígio de ensino (Nadã & Araújo, 2017).

Ao estudar a temática sobre a mobilidade verifica-se que Dalcin (2011), considera que esta experiência é um elemento diferenciador e impulsionador para o estudante, tanto ao nível de desenvolvimento de novas competências bem como, futuramente, em termos profissionais.

No entanto, a revisão da literatura coloca algumas dificuldades elencadas à mobilidade dos estudantes, porque as Universidades podem, a longo prazo, deixar de se focar nas necessidades dos estudantes e pensarem apenas nas receitas que daqui advêm anualmente. Este fator pode reduzir a atratividade de Portugal em termos de educação internacional (Nadã & Araújo, 2017). Para evitar que isto aconteça, é essencial que as Universidades consigam manter o seu foco nas

vantagens incalculáveis que os programas de mobilidade podem oferecer aos jovens, quer a nível pessoal como profissional.

2.2.1. Programas de Mobilidade

De acordo com Endes (2015), a sociedade atual, nos últimos anos, tem sofrido algumas transformações, face às magníficas alterações culturais, educacionais, tecnológicas e políticas, e que as convicções sociais na obtenção de novas competências são cada vez mais rigorosas. A implementação de programas de mobilidade são uma mais-valia para os estudantes porque promovem a aprendizagem intercultural e oferecem experiências dentro e fora dos seus países de origem (King & Ruiz-Gelices, 2003).

Ao analisar os programas de cooperação nos domínios da educação verifica-se que o mais reconhecido a nível mundial é o “Erasmus”. Este nome foi atribuído por um filósofo holandês chamado Erasmus de Roterdão, que teve o privilégio de residir e laborar em várias cidades da Europa, de modo a adquirir novos conhecimentos/experiências tanto ao nível pessoal como profissional. Este programa educacional é apoiado pela UE e teve início em meados de 1988, tendo sido criado a pensar nos mais jovens. É considerado um elemento diferenciador para os estudantes promoverem uma relação entre culturas, igualdade de oportunidades, desenvolvimento pessoal, inclusão social, novas perspetivas de emprego, um aumento do nível de aptidões e promoção de novas ideias (Dalcin, 2011).

Sánchez et al. (2006) referem que os programas de apoio à mobilidade académica fomentam o estudo fora do país de origem, contudo, este tipo de programas têm vantagens e desvantagens para os estudantes, pois consideram que estes deveriam sofrer algumas alterações no campo educacional, de modo a proporcionar aos mesmos um melhor acolhimento e integração na nova Instituição de Ensino. Para que estas alterações possam acontecer, é importante que as Universidades desenvolvam novas estratégias, de modo a que os estudantes consigam ultrapassar mais facilmente as barreiras psicológicas impostas pelo país que os acolhem. Uma das formas de ultrapassar esses obstáculos passa por incluir as famílias dos estudantes nos processos de mobilidade académica, de modo que se sintam mais apoiados e não sofram um choque nas diferenças culturais de um país para o outro (King & Ruiz-Gelices, 2003).

Os programas de mobilidade promovidos pela UE, trazem vantagens e desvantagens para os estudantes, contudo Van Mol (2010) considera que estes são uma mais-valia em termos culturais e sociais, tanto para os estudantes como para as Instituições que os acolhem, porque

aumenta a competitividade dos países da Europa, assim como da economia em termos de saberes globais.

No que concerne às vantagens da mobilidade académica, Grillo et al. (2011) considera que a chegada destes estudantes é fulcral para o desenvolvimento da economia local, ou seja, é considerada uma vantagem económica porque o estudante tem diversos gastos no seu dia-a-dia, tanto ao nível de serviços públicos como privados. Outro fator importante é que, estes jovens, vêm preencher vagas em cursos menos procurados pelos estudantes do próprio país, conforme demonstram os dados da figura 9. De acordo com pesquisas realizadas por Nadã (2017), as desvantagens para os estudantes em mobilidade académica são as barreiras linguísticas, as barreiras psicológicas, a falta de acolhimento e integração por parte das Universidades e a falta de cultura docente para a diversidade cultural.

Figura 9: Vantagens e desvantagens da mobilidade académica

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento da economia local 	<ul style="list-style-type: none"> • Barreira linguística
<ul style="list-style-type: none"> • Preenchimento de vagas em cursos menos procurados 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de acolhimento e integração por parte das universidades
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuição financeira para a universidade (propinas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de estruturas de apoio aos estudantes em mobilidade académica
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuição financeira para entidades públicas ou privadas (transportes, supermercados, laser e serviços). 	<ul style="list-style-type: none"> • Barreiras psicológicas e falta de cultura docente p/ a diversidade cultural.

Fonte: Adaptado de Grillo et al. (2011); Nadã (2017)

Assim, atendendo ao contexto da sociedade atual, Javed et al. (2019) consideram que o programa de mobilidade académica tem mais vantagens do que desvantagens, porque os estudantes que frequentam este tipo de programas adquirem competências académicas mais dinâmicas e ajustáveis a diferentes contextos, o que é considerado uma vantagem em termos profissionais, podendo ter a oportunidade de seguir uma carreira internacional.

No que concerne às desvantagens no processo de mobilidade académica, a Universidade tem que desenvolver novas estratégias educacionais de modo que os estudantes consigam superar todos os obstáculos que possam surgir durante o período de mobilidade académica (Lucas et al., 2017).

2.2.2. Fatores que Influenciam na Escolha do Destino para a Mobilidade Académica

No estudo de Lesjak et al. (2015), os autores insinuam que os estudantes que se inscrevem em programas de mobilidade académica fazem essa escolha para que possam ter melhores oportunidades quer ao nível profissional e pessoal. Na mesma linha de pensamento, Stone e Petrick (2013) referem que os programas de mobilidade académica resultam num desenvolvimento pessoal, aumento de novas competências para o quotidiano e, sobretudo, para uma melhor compressão sociocultural. Contudo, apesar da educação estar no cerne principal, o divertimento e o lazer também fazem parte do dia-a-dia do estudante.

Mazzarol e Soutar (2002) chegaram à conclusão que o facto de os estudantes procurarem algumas alternativas internacionais tem a ver com combinações de fatores *push and pull*, sendo que estes fatores influenciam a escolha dos estudantes quanto ao país que pretendem frequentar no Ensino Superior de modo a melhorar as suas competências técnicas.

De acordo com Eder et al. (2010) os fatores *push* (empurra), resultam da origem do próprio país, normalmente devido à vontade dos próprios estudantes em sair para procurarem melhores qualificações, habilitações ou um futuro melhor, contudo, os autores referem que as maiores dificuldades destes estudantes, em relação ao conceito *push*, são as dificuldades que encontram no acesso ao Ensino Superior, o baixo prestígio académico por parte das Instituições de Ensino Superior e a insuficiente oferta formativa ao nível das tecnologias.

Os fatores *pull* são os que influenciam o estudante na escolha do destino onde gostaria de efetuar o programa de mobilidade académica. Nesta perspetiva, os autores Eder et al. (2010), referem que os fatores que influenciam a escolha são, a facilidade de ingresso, a reputação, a qualidade da Instituição de Ensino, o diploma e a experiência linguística.

2.2.3. Desafios Enfrentados pelos Estudantes com Deficiência em Programas de Mobilidade Académica

1. Aulas *on-line* (dificultando a integração, motivação e socialização);
2. Dificuldade na realização de trabalhos académicos;
3. Barreiras arquitetónicas;
4. Acesso aos serviços de saúde.

As sociedades são cada vez mais multiculturais, fator causado pelo fluxo migratório que, pelas mais diversas razões, faz com que as pessoas abandonem o seu país de origem. Segundo a teoria

de Pereira (2004) esta mudança deve-se à necessidade de procurar novas oportunidades para conseguir alcançar uma melhor qualidade de vida. Peres (2000) reconhece que a mudança nem sempre é positiva, porque é necessário conseguir lidar com a interculturalidade, respeito pela diversidade, diferenças sociais, culturais, políticas, económicas e, principalmente, linguísticas.

2.3. Interculturalidade

Segundo a teoria do autor Martinho (2009) o conceito da interculturalidade tem alguns aspetos sociais uma vez que os indivíduos que nela intervêm podem vir a ter que tomar consciência da interdependência da mesma.

Valente (2008) refere que este fator pode ser uma forma dos indivíduos conhecerem uma nova cultura, priorizando a igualdade, tolerância e direitos humanos.

A interculturalidade tem como objetivo incentivar o diálogo e a relação entre culturas, favorecendo a integração dos indivíduos em sociedade. Este processo normalmente inicia-se desde tenra idade, no percurso da educação dos indivíduos para que estes consigam lidar com os conflitos (Marques, 2007).

2.3.1. A Educação Intercultural

A educação intercultural é fruto da multiculturalidade que existe na sociedade, não só pela presença de diferentes etnias, mas também pela presença de indivíduos das mais diversas classes e estratos sociais e que possuem linguagens, compreensão gramatical e atitudes distintas. A interculturalidade não deve ter apenas um domínio no campo da educação, pois ela existe na sociedade no seu global e, isto, permite-nos compreender o mundo que nos rodeia e perceber as respetivas diferenças em cada cultura individualmente (Vieira, 1995).

De acordo com os autores Cotrim et al. (1995) a educação intercultural acontece naturalmente, uma vez que em qualquer Instituição de Ensino uma sala comum é multicultural, pois estão presentes diferentes grupos de indivíduos e culturas e que pertencem a distintos grupos socioeconómicos, religiões e estruturas familiares.

Numa perspetiva educacional, Fleuri (2001) entende que a interculturalidade consiste em identificar e perceber a cultura de grupo social e valorização do conflito ao nível educacional e considera que a educação intercultural é uma ação de solidariedade entre diferentes grupos de indivíduos na tentativa de mútuo crescimento cultural.

O autor Vieira (1999) considera que a interculturalidade existe quando há diálogo estabelecido entre diferentes grupos de indivíduos, troca de experiências próprias e diferentes modos de pensamento sobre o mundo existindo, assim, uma interação entre sujeitos.

A interculturalidade é um processo educativo que dá relevância à diferença sociocultural e reanima a vivificação da cultura, das ligações entre as pessoas, do convívio, do festejo, do júbilo, imaginação e comunicação (Peres, 1996).

Este tema da interculturalidade pressupõe um processo educacional e não é suficiente ter um comportamento multicultural de tolerância na relação com os outros, pois é necessário refletir sobre uma educação diversificada. As culturas distintas podem, assim, comunicar entre si, respeitar-se e enriquecer-se reciprocamente, mediante uma participação entre sujeitos.

O Secretariado do Entreculturas refere que a educação intercultural é essencial, porque (Cotrim et al., 1995):

- A sociedade é bastante heterogênea, com tendência a aumentar;
- Todas as culturas são mistas;
- Há receio da perda de identidade, existindo, certamente, soluções para esse problema;
- As Instituições devem dar resposta às carências dos grupos sociais que fazem parte de culturas e etnias distintas;
- As Instituições devem ter o dever de munir os indivíduos de posturas e aptidões para conseguirem conviver numa sociedade que constantemente se altera e entra em conflito;
- As Instituições são um condutor do desenvolvimento pessoal ao favorecer o aumento de capacidades aos estudantes que se encontram mais desprotegidos.

O conceito de sociedade pluricultural é uma explicação para refletir sobre educação intercultural. A competência de encarar os desafios assentes no âmbito de culturas diferentes e requer a solicitação da educação intercultural, pois esta dá a sua contribuição quanto ao respetivo conceito e práticas educativas e é um complemento da educação para os direitos humanitários e da educação intercultural na defesa da intolerância e racismo (Perotti, 1997).

A interculturalidade é uma experiência social vivenciada pela sociedade e requer que os docentes sejam formados, para que a interculturalidade seja introduzida nas aulas (Liégeois, 2001).

Segundo Perotti (1997), a sala de aula é o lugar excepcional onde o docente poderá ensinar ao estudante a saber conviver com as peculiaridades da diversidade e discriminação, sendo que a aquisição de competências e reconhecimento do outro, como indivíduo, deva ser dos primordiais sistemas de educação.

De acordo com Pardo (2005), o tema da interculturalidade de educação provoca alterações às aprendizagens pedagógicas, uma vez que a mesma implica oferecer as oportunidades de educação a todos os estudantes.

A relatividade cultural sustenta que todas as culturas são idênticas e que o enigma surge quando se perde a capacidade de análise a que todos os tipos de culturas estão sujeitos, bem como o posicionamento de não contestar nenhum aspeto que possa ser categorizado de cultural. Só assim poderá haver respeito e integração dos diferentes pontos de vista dos indivíduos perante a diversidade.

Compete às Instituições de Ensino e respetivos docentes, a promoção de métodos e instrumentos de educação, de modo a perceber a complexidade das relações humanas entre culturas distintas. Formar os docentes no sentido desta trajetória torna-se fulcral, para que o sistema educativo possa dar uma resposta mais eficaz a esta realidade. Os docentes das Instituições de Ensino devem, também, identificar os valores existentes nas diferentes culturas em sala de aula, em benefício de todos os estudantes.

2.3.2. O Conflito na Educação Intercultural

Nas situações em que está implícita a ação educação, os conflitos manifestam-se, e os mesmos podem ser estimulados e transpostos. O conflito e a convivência estão relacionados e exteriorizam-se quando surgem problemas ao nível do convívio entre indivíduos. Estes conflitos podem ocorrer nas Instituições, entre estudantes, entre docentes e estudantes ou entre docentes (Pardo, 2005).

Segundo o autor Grave-Resende (2002), na aprendizagem devem respeitar-se as diferentes características de cada indivíduo.

Há décadas atrás, estes conflitos eram inconvenientes, estigmatizados e denotavam desestabilização, hoje em dia, os estes são expressos entre os estudantes e considerados como um canal de transmissão de aprendizagem e comunicação. Mediar estes conflitos por forma a superá-los, é um dos grandes desafios colocados aos docentes, uma vez as Instituições recebem, a cada ano, um número cada vez maior de estudantes provenientes de diferentes países e

culturas. Formar uma esfera institucional de convivência onde é possível superar os conflitos, significa dar um sentido particular à forma como estes são resolvidos.

Desvalorizar as diferenças culturais e sociais é contribuir com o aumento dos conflitos existentes das respectivas dissemelhanças e, por conseguinte, os problemas que daí advêm. O conflito não deve encarado como nocivo, mas como um fator proveniente das ligações entre indivíduos e, como tal, a sua perspectiva deve ser encarada como um mecanismo facilitador de entendimento da diversidade e de descoberta da singularidade e afinidade (Sousa, 2001).

De acordo com o autor Pardo (2005), os conflitos ao serem considerados como um enigma e algo negativo poderão causar ainda mais situações negativas nos indivíduos, tais como, discórdias, transposição de regras, entendimento errado da realidade em virtude de pensamentos previstos, sentimento de culpa das vítimas, desconhecimento, dissimulação do conflito, contribuindo para o aumento das desigualdades. Deste modo, este autor considera que não é possível criar a possibilidade de transformação e desenvolvimento das pessoas e refere que a educação conduz ao conflito e que este pode tornar-se numa capacidade de educação dos indivíduos.

Quando diferentes indivíduos convivem entre si e interagem, tentam perceber as suas semelhanças e diferenças por forma a tentar formar a ligação entre ambas as culturas, nomeadamente, no que se refere à experiência educativa (Fleuri, 2001).

O conflito intercultural é entendido como uma porção integrante do sistema de socialização o qual ocorre num formato essencial nas Instituições de Ensino e impõe, para que possa ser compreendido, um aumento de aptidões sociais que se podem expandir em conjunto, tais como, a coparticipação, solidariedade, sinergia, contributo e colaboração e justiça (Fleuri, 2001).

Capítulo 3: Análise Quantitativa

Este capítulo descreve o estudo empírico, os objetivos e a estratégia metodológica utilizada nesta investigação - amostra, medidas e instrumentos, procedimentos analíticos e questões éticas. Apresenta-se ainda neste capítulo os resultados e a respetiva análise e discussão.

O principal objetivo da presente investigação é analisar o fator satisfação através de um inquérito por questionário com o intuito de compreender o nível de satisfação e as dificuldades sentidas pelos estudantes em período de mobilidade académica.

3. Metodologia

É importante salientar que esta investigação apresenta uma natureza de carácter descritivo e exploratório dos dados, sendo que os resultados apresentados baseiam-se numa recolha de dados obtida através da aplicação de um questionário *self-reported* aos estudantes, com recurso a plataforma eletrónica.

3.1. População e Amostra

Foram contactados 393 estudantes *incoming*, da UAAlg, que realizaram a mobilidade entre os períodos letivos de 2017/2018 e 2021/2022, dos quais recebemos 195 respostas que correspondem a 49% da amostra (tabela 2). Esta investigação foi limitada aos estudantes que estão ou estiveram a realizar programas de mobilidade nos últimos 5 anos e a amostra foi construída por conveniência e/ou acessibilidade (Edgar & Manz, 2017; Hill & Hill, 2009).

Tabela 2: Género dos inquiridos

	Género	Frequência	Percentagem
Válido	Feminino	137	70.3%
	Masculino	54	27.7%
	Outro	1	0.5%
	Total	192	98.5%
Omisso	Sistema	3	1.5%
Total		195	100%

Relativamente ao género, a maioria dos inquiridos é do género feminino, com 70.3% da amostra total, no que concerne ao género masculino a nossa amostra corresponde a 27.7% (tabela 2). No que respeita à idade mínima dos inquiridos é 20 anos e a idade máxima é 54 anos. Relativamente à média de idades o valor situa-se nos 26.83 anos (tabela 3).

Tabela 3: Idade dos estudantes

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Idade	188	20	54	26.83	5.014
N válido (de lista)	188				

O ano letivo que evidenciou uma maior afluência de resposta foi o ano letivo 2018/2019, com uma frequência de 55 estudantes (28.2%) da população total. O ano letivo com menos fluxo de estudantes foi o 2020/2021 (11.8%), segundo os dados indicados na tabela 4.

Tabela 4: Ano em que fez Erasmus

		Frequência	Porcentagem
Válido	2017/2018	31	15.9%
	2018/2019	55	28.2%
	2019/2020	39	20%
	2020/2021	23	11.8%
	2021/2022	33	16.9%
	Total	181	92.8%
Omisso	Sistema	14	7.2%
Total		195	100%

Na tabela 5, a percentagem dos inquiridos que visitaram Portugal, antes de começar o período de mobilidade académica, foi de 75.4% e apenas 20% dos estudantes não conheciam o país de destino, para onde vinham realizar Erasmus.

Tabela 5: Estudantes que visitaram Portugal

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	147	75.4%
	Não	46	23.6%
	Total	193	99%
Omisso	Sistema	2	1%
Total		195	100%

Como se pode observar na tabela 6, relativamente à questão se os inquiridos falam português, verifica-se que 62.1% são fluentes no idioma de português. Apenas 36.9% dos estudantes referiram que não dominavam o idioma.

Tabela 6: Inquiridos que falam português

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	121	62.1%
	Não	72	36.9%
	Total	193	99%
Omisso	Sistema	2	1%
Total		195	100%

Em relação à questão “*Tem algum familiar direto a viver em Portugal?*”, 75.4% dos inquiridos responderam que sim e apenas 23.6% dos estudantes responderam que não tinham familiares diretos no país, conforme revela a tabela 7.

Tabela 7: Inquiridos que têm familiar a viver em Portugal

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	147	75.4%
	Não	46	23.6%
	Total	193	99%
Omisso	Sistema	2	1%
Total		195	100%

No que concerne à origem dos estudantes, a maioria, ou seja, 55.9% vive fora da Europa, sendo o país com maior número de estudantes *incoming* o Brasil (44%) e 20% dentro da Europa (país com maior percentagem a Espanha com 10.3% e Itália com 8.2%) (tabela 8). A UAAlg tem recebido nos últimos anos estudantes de cerca de 38 países diferentes, conforme o anexo III.

Tabela 8: Inquiridos Europeus vs. não Europeus

		Frequência	Porcentagem
Válido	Europa	38	20%
	Fora da Europa	109	55.9%
	Total	148	75.9%
Omisso	Sistema	47	24.1%
Total		195	100%

Conforme os dados obtidos no anexo III, observa-se que 10.3% dos estudantes frequentam o curso de Biologia Marinha e Oceanografia, 5.6% dos inquiridos os cursos de Gestão, Gestão de Empresas, Administração. Com a mesma percentagem encontram-se os cursos de Enfermagem, Biologia, Biologia Molecular e Biotecnologia, seguidamente, com uma percentagem de 5.1% temos o curso de Arquitetura e Urbanismo.

3.2. Instrumentos

Com o intuito de concretizar a recolha de dados com rigor e eficácia foi concebido um questionário em português e inglês para dar suporte ao objetivo de estudo desta investigação (Anexo I e II). Os dados foram reunidos através de um formulário *online* enviado via e-mail aos estudantes de modo a perceber as dificuldades sentidas e o nível de satisfação em relação à sua adaptação na UAlg.

O instrumento de medida é composto por 4 partes, a primeira parte é referente às obrigações éticas, tais como, o consentimento informado, ou seja, segundo as normas da APA, os inquiridos obtêm informação do estudo de forma acessível e concisa relativa ao consentimento de participação. Nesta parte é referida a privacidade e sigilo dos dados, assim como o objetivo da investigação.

Relativamente à segunda parte do questionário, incluía:

1. Vivências académicas – com recurso a uma versão adaptada dos autores Andrade e Teixeira (2009), baseado no Questionário de Vivências Académicas, versão reduzida (QVA-r), validado para a população portuguesa (Almeida, 1998; Almeida et al., 2002). Este instrumento permite medir as dificuldades sentidas pelos estudantes relativamente a vários aspetos da vida, no seu quotidiano, tais como dificuldades de relacionamento, com a língua, clima, etc. É uma escala unidimensional constituída por 28 itens (exemplo: item 1 “*Lidar com sentimentos de saudade da família*”), operacionalizados de acordo com uma escala crescente, tipo Likert, com 5 opções, de 1 que representa “Pouca dificuldade” e “Pouco satisfeito” a 5 que confere “Muita dificuldade” e “Muito satisfeito”. A análise de consistência interna permitiu observar um alfa de 0.880, valor considerado satisfatório (Marôco, 2018).
2. Satisfação dos estudantes – esta variável foi medida com recurso a um instrumento construído por Cunha, constituído por 14 itens sob a forma de escala crescente, tipo Likert, de 1 (pouco satisfeito) a 5 (muito satisfeito). Permitiu medir a satisfação dos estudantes relativamente a aspetos como oportunidades de praticar as suas crenças e valores religiosos (item 3), a forma com as aulas são dadas (item 5), etc. (Anexo III). De forma a garantir a validade de consistência interna, as respostas foram submetidas à análise de confiabilidade que mostrou um valor satisfatório de alfa (Marôco, 2018) de 0.857.

No que respeita à terceira parte, os participantes deveriam indicar para cada serviço de apoio da Universidade, se tinham recorrido ou não a esse serviço e quando (início da mobilidade ou após 1 mês) (Anexo III). Também é feita uma questão aberta onde o estudante pode referir outros serviços que seriam importantes para o período de mobilidade académica. Igualmente é apresentada uma questão aberta “Os aspetos a melhorar na Universidade”, ou seja, o estudante pode sugerir o que considera que deveria ser melhorado, de modo a proporcionar uma boa satisfação durante o período de mobilidade académica. Seguidamente é analisado o período de estadia na UAlg em plena pandemia COVID-19.

Por último, os participantes responderam a questões de índole sociodemográficas. As questões incluíam idade, género, país de origem, curso que frequentou, conhecimentos da língua e cultura portuguesa, ano em que realizou o programa de mobilidade académica e se tem familiares a viver em Portugal.

O questionário foi previamente testado e, para o efeito, 10 pessoas responderam ao questionário na presença do investigador. Em média, os participantes demoravam 10 minutos a responder. No final de cada preenchimento o investigador fez o *debriefing* com cada participante, inquirindo sobre dificuldades semânticas ou outras. Nenhum participante desta amostra reportou questões de fragilidade semântica, assim sendo, não foi necessário efetuar nenhuma alteração ao questionário. Os participantes que contribuíram com a amostra do pré teste não fizeram parte da população desta investigação.

3.3. Procedimento

3.3.1. Recolha de Dados

No que concerne aos procedimentos, os questionários foram enviados a todos os estudantes inscritos em programas de mobilidade que frequentaram a UAlg nos últimos 5 anos (Anexo I) por via eletrónica. As recolhas decorreram entre 15 de junho e 15 julho de 2022.

3.3.2. Questões Éticas

No que concerne às questões éticas desta investigação pode referir-se que o tratamento e a obtenção dos dados foram realizados de acordo com as disposições do Regulamento Geral Europeu de Proteção de Dados (Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, alusivo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação

dessas informações. Neste sentido, foi assegurado aos participantes o anonimato e a confidencialidade dos dados, assim como a liberdade de participar no estudo. Os participantes foram também informados de que os dados serviam exclusivamente para fins científicos.

3.3.3. Análise de Dados

Os dados quantitativos obtidos através dos questionários foram inseridos e observados com recurso ao software SPSS *statistics* vs.22 para Microsoft Windows. Foram calculados os valores de estatística descritiva (média e desvio padrão) e realizadas análises de correlação, considerando o valor de significância de $p \leq 0.05$. Relativamente à escala das vivências académicas, apesar de unidimensional consideramos na análise as dificuldades na língua e outras dificuldades.

No que respeita às questões abertas, todas as respostas foram sujeitas à análise de conteúdo (e.g. Bardin, 1997). As questões abertas foram submetidas a análise de conteúdo numa primeira fase foram extraídas as respostas sendo agrupadas apenas as claramente similares. Numa segunda fase as respostas foram agrupadas em categorias que permitem sintetizar o tipo de respostas.

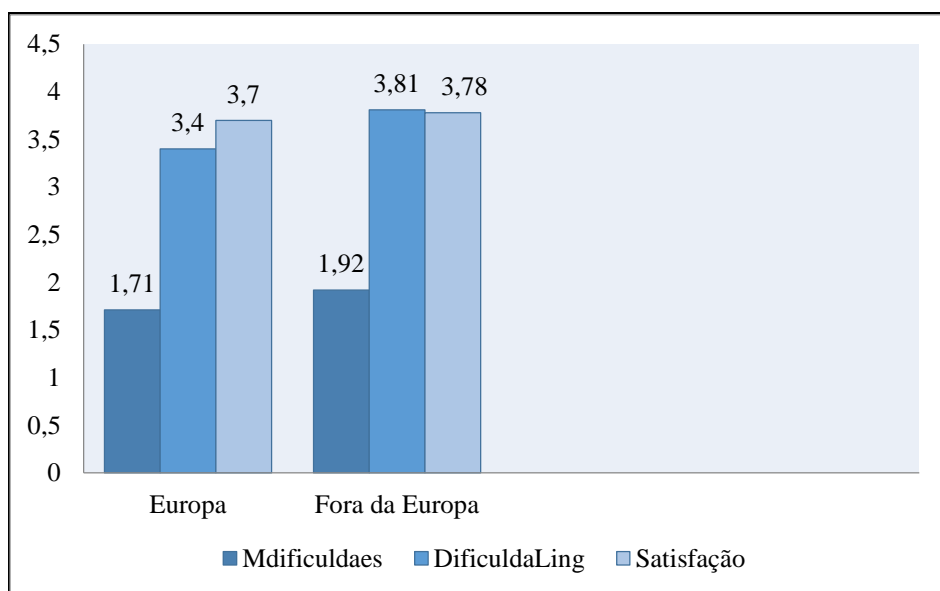
Capítulo 4: Apresentação e Análise de Resultados

4.1. Análise Descritiva e Comparativa dos Dados

4.1.2. Médias e Análises Comparativas das Variáveis

Pelos valores indicados na figura 10, é possível observar que as dificuldades linguísticas para os estudantes que vivem fora da Europa são menores do que para os estudantes que vivem dentro da Europa.

Figura 10: Dificuldades e satisfação dos estudantes



Na tabela 9, apresenta-se em pormenor os dados referentes às dificuldades vividas e nível de satisfação sentido pelos estudantes provenientes de países dentro e fora da Europa, num determinado período de mobilidade académica. A dificuldade com a língua é menor no grupo dos estudantes fora da Europa ($M = 1.94$) do que a média observada no grupo de estudantes da Europa ($M = 2.90$), sendo esta diferença significativa ($p < 0.001$).

Relativamente ao conjunto das outras dificuldades (exemplo: relacionamento com os outros, uso dos transportes públicos, etc.) os resultados mostram mais dificuldades nos estudantes fora da Europa ($M = 1.92$) do que os estudantes da Europa ($M = 1.77$).

Quando analisadas as diferenças, verifica-se que todas as variáveis apresentam médias significativamente diferentes.

No que refere às dificuldades vividas e o nível de satisfação sentido pelos estudantes provenientes de países dentro e fora da Europa, num determinado período de mobilidade académica, quando analisadas as diferenças, verifica-se que todas as variáveis apresentam médias significativamente diferentes.

- No fator “muita dificuldade” sentida no período de mobilidade verifica-se que os inquiridos com mais dificuldades sentidas foram os estudantes que vivem fora da Europa (M=1.9266), (DP=0.61626).
- Relativamente à questão “muita dificuldade na língua” afere-se que os estudantes com maiores dificuldades no idioma foram os que provêm de países da Europa (M=2.9017), (DP=1.21859).
- No que refere à “muita satisfação” sentida no período de mobilidade constata-se que tanto os estudantes que vivem dentro ou fora da Europa consideram-se satisfeitos com a mobilidade realizada na UAIG. Contudo, os dados apresentam uma (M=3.8530) e um (DP=0.63783), provando que os estudantes fora da Europa demonstram melhores níveis de satisfação.

Tabela 9: Média e desvio padrão relativa às dificuldades e à satisfação dos estudantes Europeus vs. não Europeus

	Europa vs. outro	N	Média	Desvio padrão
Dificuldade vários aspetos	Europa	39	1.77	0.353
	Fora da Europa	109	1.92	0.616
Dificuldade na língua	Europa	39	2.90	1.218
	Fora da Europa	109	1.94	1.378
Muita satisfação	Europa	39	3.70	0.632
	Fora da Europa	109	3.85	0.638

Na tabela 10 foi analisada a questão “Apesar de alguns destes serviços a Universidade não disponibilizar aos estudantes, se fossem oferecidos, qual solicitaria e quando?”

Quanto à questão “Orientação das cadeiras (ECTS)” 157 estudantes da amostra consideraram que esta informação teria sido útil no início do programa de mobilidade.

No que se refere à questão “Apoio na procura de residência” 181 estudantes da amostra responderam que necessitariam desse apoio no início da mobilidade.

Em relação à questão “Assistência médica” houve 43 estudantes da amostra que responderam ser necessária no início da mobilidade.

Relativamente à questão “Espaço de convivência para estrangeiros” 142 consideram que este aspeto é importante antes de iniciar o programa.

Na questão “Assistência psicológica” foram 63 os estudantes que pensam que este aspeto é importante antes de iniciar a sua mobilidade.

Em relação à questão “Assistência jurídica” um total de 76 estudantes encara como importante este aspeto antes do início do programa de mobilidade.

Referentemente à questão “Conhecimentos/Formação da língua portuguesa” 123 estudantes vêm como um aspeto bastante necessário antes de dar início à sua mobilidade.

Tabela 10: Serviços de apoio UAlg

		Início (quando cá chegou)	Depois (após 1 mês)
1	Orientação das cadeiras (ECTS)	157	26
2	Apoio na procura de residência	181	10
3	Assistência médica	43	86
4	Espaço de convivência para estrangeiros	142	37
5	Assistência psicológica	63	105
6	Assistência jurídica	76	87
7	Conhecimentos/formação da língua portuguesa	123	43

4.2. Análise de Conteúdo

Esta questão apresenta um carácter qualitativo, deste modo, foi aplicada uma análise de conteúdos por forma a analisar as respostas sugeridas pelos estudantes que frequentam um período de mobilidade.

Tabela 11: Aspetos a melhorar na UAlg

		Frequência	Percentagem
Válido	Dificuldades alojamento	10	5.1%
	Integração	26	13.3%
	Transportes	4	2.1%
	Comunicação/informação	16	8.2%
	Avaliação/Ensino	12	6.2%
	Organização de turmas	1	0.5%
	Horário da biblioteca	1	0.5%
	Oferta cursos Português Língua Estrangeira (PLE)	4	2.1%
	Modernização dos Serviços de Ação Social	1	0.5%
	Qualidade cafetaria	1	0.5%
	Assistência médica	2	1%
	Adorou Universidade do Algarve	9	4.6%
	Qualificação RH	3	1.5%
	Limpeza UAlg	3	1.5%
	Burocracia	9	4.6%
	Oferta de PhD, investigação e estágios	4	2.1%
	Modernização de tecnologia	7	3.6%
	Oferta de eventos	3	1.5%
	Total	116	59.5%
Omisso	Sistema	79	40.5%
Total		195	100%

Na tabela 11, um total de 10 estudantes referiram as dificuldades no alojamento, e um total de 26 estudantes responderam dificuldades na integração. A totalidade de 4 estudantes respondeu que os transportes são um aspeto a ser melhorado na UAlg. Em relação à comunicação/informação, 16 estudantes responderam que também este aspeto deve ser melhorado. Quanto à avaliação/ensino, 12 estudantes consideram que deve ser melhorado. Quanto à organização de turmas, apenas 1 estudante respondeu que este aspeto deveria ser melhorado e apenas 1 estudante referiu que o horário da biblioteca deveria ser melhorado. Houve um total de 4 estudantes a referir que um aspeto a melhorar na UAlg é a oferta de cursos

PLE. A modernização dos Serviços de Ação Social, com o total de 1 estudante, refere este aspeto como uma questão a melhorar. Apenas 1 estudante sugere que a qualidade da cafetaria deveria melhorar. Seguidamente, apenas 1 estudante referiu que a assistência médica é também um aspeto a melhorar na UAlg. Um total de 9 estudantes referiu que adoraram a Universidade do Algarve e um total de 3 estudantes mencionaram a qualificação dos recursos humanos como um dos aspetos a melhorar. Apenas 3 estudantes referiram como aspeto a melhorar a limpeza na UAlg. Um total de 9 estudantes referiu a burocracia na UAlg como um aspeto a melhorar. Foram 4 os estudantes que responderam que deve haver mais oferta de PhD, investigação e estágios na UAlg. Na questão da modernização de tecnologia, 7 estudantes mencionaram ser uma necessidade. Quanto à oferta de eventos, foram 3 estudantes que responderam haver carência de atividades de lazer na UAlg.

Tabela 12: Estadia/Covid-19 estudantes em mobilidade

Estadia/COVID-19	Total
Ótima experiência	64
Não recomenda a UAlg a outros estudantes	1
Fez a mobilidade antes do COVID-19	40
O COVID-19 não afetou muito	12
O COVID-19 afetou muito: <ul style="list-style-type: none"> • Psicoemocionais (negativos) >>> 4 estudantes • Constrangimentos sociais >>> 15 estudantes • Funcionamento das aulas e apoio UAlg >>> 12 estudantes • Incertezas sobre regras >>> 2 estudantes 	33

Um total de 64 estudantes respondeu que tiveram uma ótima experiência na UAlg (tabela 12), e 1 estudante apenas não recomenda a UAlg a outros estudantes. Foram 40 os estudantes que realizaram a sua mobilidade antes da pandemia COVID-19. A totalidade de 12 estudantes referiram que a pandemia COVID-19 não afetou muito a sua mobilidade na UAlg. Um total de 33 estudantes mencionaram que a pandemia COVID-19 afetou muito o seu período de mobilidade na UAlg, sendo que 4 estudantes referiram aspetos psicoemocionais (negativos), 15 estudantes mencionaram constrangimentos sociais, um total de 12 estudantes referiram o funcionamento das aulas e apoio da UAlg e apenas 2 estudantes referiram incertezas sobre regras.

4.2.1. Nível de Dificuldades Sentido pelos Estudantes

Tabela 13: Dificuldades sentidas pelos estudantes

Itens	Médias	Desvio-Padrão
1. Lidar com sentimentos de saudade da família	2.13	1.101
2. Ter atendimento médico, se necessário	2.58	1.270
3. Ter um local adequado para morar	2.63	1.325
4. Lidar com a burocracia da Universidade	2.70	1.346
5. Lidar com discriminação em virtude da sua origem étnica	1.92	1.252
6. Adaptar-se ao clima	1.55	0.987
7. Ter capacidade de lidar com as exigências académicas	1.86	1.016
8. Praticar tradições e costumes do seu país de origem	1.59	0.935
9. Receber a atenção necessária quando interage com outras pessoas	2.07	1.188
10. Receber ajuda dos professores	2.03	1.142
11. Conseguir um local para concentrar-se nos estudos	1.66	0.987
12. Compreender os costumes e hábitos locais	1.76	0.947
13. Adequar-se às metodologias de ensino e avaliação	2.12	1.125
14. Encontrar atividades de lazer	1.85	1.124
15. Seguir as regras e regulamentos da Universidade	1.29	0.715
16. Conseguir orientar-se e deslocar-se na cidade	1.70	1.010
17. Estabelecer novas amizades	2.05	1.237
18. Ir a festas e sair com amigos	1.80	1.138
19. Habituar-se à gastronomia local	1.58	0.979
20. Manter os seus valores e crenças entre seus pares e amigos	1.43	0.872
21. Fazer compras	1.45	0.853
22. Relacionar-se com pessoas do sexo oposto	1.53	0.945
23. Relacionar-se com estudantes de outras nacionalidades	1.84	1.162
24. Utilizar os meios de transporte públicos	1.95	1.149
25. Praticar as suas crenças e valores religiosos	1.36	0.822
26. Falar português	2.28	1.437
27. Escrever português	2.51	1.573
28. Compreensão verbal/escrita da língua portuguesa	2.28	1.433

Relativamente à tabela 13, verifica-se que os três fatores com médias mais elevadas em relação ao nível de dificuldades sentidas pelos estudantes ao longo do período de mobilidade académica foram “lidar com a burocracia da universidade”, ($M=2.70$), ($DP=1.346$), em seguida, “ter um local adequado para morar”, ($M=2.63$), ($DP=1.325$) e, por último, “ter atendimento médico, se necessário”, ($M=2.58$), ($DP=1.270$).

4.2.2. Nível de Satisfação Sentido pelos Estudantes em Vários Aspectos

Tabela 14: Satisfação sentida pelos estudantes

Itens	Médias	Desvio-Padrão
1. As unidades curriculares em que se encontra matriculado	3.53	1.095
2. A profissão para a qual se está a habilitar	3.88	1.037
3. Oportunidades de praticar as suas crenças e valores religiosos	3.84	1.173
4. O seu desempenho nas aulas	3.90	0.940
5. A forma como as aulas são dadas	3.59	1.045
6. A atenção recebida dos docentes	3.79	1.071
7. A atenção recebida quando interage com outras pessoas	3.64	1.077
8. As amizades que tem cá	3.97	1.200
9. O seu local (ambiente) de estudo	4.09	1.023
10. Alimentação que tem no período de mobilidade	3.98	1.025
11. Oportunidade de praticar tradições e costumes do seu país	3.93	0.997
12. O local onde está a residir	3.91	1.171
13. Atividades de lazer de que usufrui	4.13	0.986
14. Assistência médica que recebe/tem disponível	3.17	1.244

Como se pode observar na tabela 14, e conforme esperado, as variáveis que constituem os níveis de satisfação sentidos pelos estudantes nos aspetos da vida quotidiana, são bastante positivos, assim sendo, os estudantes consideram o período de mobilidade positivo, demonstrando, assim, uma maior satisfação nos três itens abaixo descritos:

- A maioria referiu estar muito satisfeita com “as atividades de lazer de que usufrui” com uma $M=4.13$ e $DP=0.986$;
- Seguidamente, os estudantes referiram que o “local/ambiente de estudo” com uma $M=4.09$ e $DP=1.023$;
- Outro fator importante foi a questão da “alimentação que tem no período de mobilidade” com uma $M=3.98$ e $DP=1.025$

4.3. Discussão

A satisfação académica pode ter implicações a longo prazo para a carreira e a vida dos estudantes. Os indivíduos que estão satisfeitos com a sua experiência académica são mais propensos a sentir-se preparados para o mundo do trabalho e a ter sucesso nas suas carreiras futuras (Couto et al., 2012).

A interculturalidade académica pode, por sua vez, ajudar a preparar os estudantes para o mundo globalizado, em que serão cidadãos e profissionais globais, contribuindo para a inclusão, diversidade e equidade e para a preparação de profissionais que possam lidar com desafios da diversidade cultural (Martinho, 2009).

Existe uma relação entre estas três vertentes, uma vez que a mobilidade académica e a interculturalidade podem contribuir para a satisfação dos estudantes. A mobilidade permite-lhes adquirir novas perspetivas e conhecimentos, experimentarem novas culturas, aprenderem com colegas e professores de outros países, aperfeiçoar o conhecimento da língua e comunicação noutra idioma, melhoria do currículo e *networking*, permitindo aos estudantes estabelecerem conexões com outros estudantes e profissionais na sua área de interesse, o que pode ser útil para a carreira. Ainda que existam bastantes fatores positivos, a mobilidade e a interculturalidade podem aumentar o stress e a dificuldade de adaptação, especialmente se as expectativas e os desafios superarem a capacidade do estudante, os elevados custos com a viagem, alojamento e alimentação, dificuldades linguísticas e problemas administrativos, tais como, a transferência de créditos ou problemas ao nível do seguro de saúde.

Em suma, é importante ter um suporte adequado e preparação antes e durante a experiência para maximizar a possibilidade de sucesso e satisfação (Couto et al., 2012).

Nesta investigação pretende-se caracterizar a perceção dos estudantes no que se refere às dificuldades sentidas, assim como o nível de satisfação no período de mobilidade académica.

As principais dificuldades encontradas pelos estudantes durante este período podem ser agrupadas em 3 dimensões:

1. Lidar com a burocracia da Universidade;
2. Ter um local adequado para morar;
3. Ter atendimento médico, se necessário.

Os 3 principais níveis de satisfação encontrados pelos estudantes durante o período de mobilidade são:

1. As atividades de lazer de que usufrui;
2. Local/ambiente de estudo;
3. Alimentação que tem no período de mobilidade.

Assim sendo, conclui-se que a UAlg como Instituição de Ensino deveria oferecer um serviço de apoio mais personalizado, de modo a ajudar o estudante em todo o processo burocrático ao longo do seu período de mobilidade académica. No que diz respeito ao alojamento dos estudantes em mobilidade, seria importante que a UAlg tentasse criar algumas parcerias com alojamentos locais dentro da cidade, de modo a proporcionar mais segurança e bem-estar para os estudantes. Deveriam ser também estabelecidas mais parcerias com clínicas médicas por forma a que os estudantes pudessem usufruir de assistência médica sempre que necessário.

Apesar das dificuldades sentidas pelos estudantes, os resultados provenientes da análise dos dados constataram que a mobilidade dos estudantes é uma experiência positiva e, naturalmente, enriquecedora.

Capítulo 5: Considerações Finais

Conclusão

A mobilidade académica é o processo de estudar ou trabalhar num país diferente de origem. A interculturalidade é o processo de compreender e se relacionar com pessoas de culturas diferentes. A satisfação académica é o grau em que os estudantes estão satisfeitos com a sua educação (Couto et al.,2012).

Os processos de mobilidade podem levar a uma maior interculturalidade, pois os estudantes têm a oportunidade de se relacionar com pessoas de diferentes culturas e aprender sobre as suas tradições e valores, levando a uma maior compreensão e aceitação das diferenças culturais e, conseqüentemente, a uma maior satisfação académica. Além disso, a mobilidade académica pode também proporcionar uma visão global e uma maior capacidade de se adaptar a situações internacionais, o que pode ser benéfico para a carreira dos estudantes (Martinho, 2009).

Nos dias de hoje, é importante que os estudantes façam uma escolha basilar da Instituição de Ensino que pretendem frequentar, uma vez que as empresas preferem recrutar profissionais mais qualificados e que tenham tido formação em Instituições de Ensino de prestígio. No que se refere à participação de estudantes nos programas de mobilidade académica, esta traz vários benefícios, tais como, a ampliação de horizontes, melhoria de idiomas, crescimento pessoal, aprendizagem intercultural e aprendizagem multidisciplinar (Fonseca & Lorio, 2015).

A presente investigação abordou as dificuldades vivenciadas e a satisfação dos estudantes em mobilidade académica na UAlg. Quando os estudantes estão satisfeitos com a sua experiência académica, tendem a ter uma maior confiança nas suas habilidades e a sentirem-se mais comprometidos com os seus estudos, o que pode levar a melhores desempenhos académicos e a uma maior probabilidade de concluir com êxito os seus estudos. É notório que, apesar das dificuldades sentidas pelos estudantes, como lidar com a burocracia da universidade, ter um local adequado para morar e ter atendimento médico, se necessário, os mesmos consideraram diversos fatores satisfatórios para a escolha da UAlg como Instituição de Ensino. Muitos dos estudantes evidenciaram as atividades de lazer de que usufruíram na UAlg bastante satisfatórias, tendo sido uma forma de integração durante esse período. Seguidamente referenciaram os locais e o ambiente de estudo proporcionados pela Universidade, sendo crucial para os resultados académicos, assim como a qualidade da alimentação na sua generalidade.

Outras conclusões importantes retiradas do inquérito relativamente aos serviços de apoio na UAAlg, tendo em conta o início do período de mobilidade e após um mês da chegada, verificase que a orientação das cadeiras, apoio na procura de residência, espaço de convivência para estrangeiros e conhecimento/formação da língua portuguesa são aspetos que são mais valorizados no início do período de mobilidade. Por sua vez, a assistência médica, psicológica e jurídica são mais valorizadas após um mês de chegada à Universidade.

No que concerne aos aspetos a melhorar na UAAlg, os estudantes referenciaram a importância da melhoria da integração, comunicação e formação, dificuldades de alojamento e avaliação/ensino.

Em relação à estadia dos estudantes na Universidade durante o período de pandemia, a maioria considerou que teve uma ótima experiência, apesar de ter afetado o período de mobilidade, tanto ao nível social como de interação.

As limitações deste estudo prendem-se, essencialmente, na impossibilidade da amostra não ser a totalidade da população. Não obstante, é importante realçar outro fator que influenciou o presente estudo: o facto de termos passado por uma pandemia, o que fez com que houvesse um número semelhante de estudantes inscritos em programas de mobilidade nos últimos dois anos, ao invés de gradualmente superior.

Em termos de balanço crítico e autoavaliação considero que o meu estudo contribuiu de uma forma positiva, para uma melhor integração dos estudantes em período de mobilidade académica.

Referências Bibliográficas

- Almeida, L., Soares, A., & Ferreira, J. (2002). Questionário de Vivências Acadêmicas (QVA-r): avaliação do ajustamento dos estudantes universitários. *Avaliação Psicológica*, 1(2), 81-93. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v1n2/v1n2a02.pdf>
- Almeida, L. (1998). Questionário de Vivências Acadêmicas para jovens universitários: Estudo de construção e validação. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 3(1), 113-130. <http://hdl.handle.net/2183/6662>
- Alves, M., & Martins, L. (2017) Análise estratégica sobre a satisfação dos estudantes de cursos de graduação na área da saúde em Belo Horizonte. In M. Pinto, P. Salume, & V. Oliveira (Coord.), *I Simpósio mineiro de gestão: Anais do SIMGE*, Belo Horizonte, Brasil.
- Ammigan, R., & Jones, E. (2018). Improving the student experience: Learning from a comparative study of international student satisfaction. *Journal of Studies in International Education*, 22(4), 283–301. <https://doi.org/10.1177/1028315318773137>
- Anderson, E., & Sullivan, M. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143. <https://doi.org/10.1287/mksc.12.2.125>
- Andrade, A., & Teixeira, M. (2009). Adaptação à universidade de estudantes internacionais: Um estudo com alunos de um programa de convênio. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 10(1), 33-44. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v10n1/v10n1a06.pdf>
- Bardin, L. (1997). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Cotrim, A. et al. (1995). *Educação intercultural: Abordagens e perspectivas*. Ministério da Educação.
- Couto, N., Cid, L. & Moutão, J. (2012). Estudo da relação entre a satisfação das necessidades psicológicas básicas, a regulação da motivação e a adesão ao exercício em ginásios. *Revista Gymnasium*, 1(5), 77-91.
- Dalcin, V. (2011). *A mobilidade dos estudantes universitários: contribuição para o desenvolvimento da interculturalidade* [Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10451/6069>

- Diário da República n.º 86/1976, Série I de 1976-04-10. *Artigo 74.º da Constituição da República Portuguesa de 2 de abril de 1976*. <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775-49472775#>
- Eder, J., Smith, W., & Pitts, R. (2010). Exploring factors influencing student study abroad destination choice. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 10(3), 232-250. <https://doi.org/10.1080/15313220.2010.503534>
- Edgar, T., & Manz, D. (2017). *Research methods for cyber security*. Elsevier Syngress.
- Endes, Y. (2015). Overseas education process of outgoing students within the erasmus exchange programme. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 174(12), 1408-1414. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.768>
- Fleuri, R. (2001). Desafios à educação intercultural no Brasil. *Revista Educação, Sociedade e Cultura*, 16(1), 45-62. <https://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC16/16-2.pdf>
- Fonseca, M., Esteves, A., & Lorio, J. (2015). Mobilidade internacional de estudantes do ensino superior. In J. Peixoto, B. Padilla, J. Marques, & P. Góis (Orgs.) *Vagas atlânticas: Migrações entre Brasil e Portugal no Início do Século XXI* (pp. 135-158). Editora Mundos Sociais.
- Galinha, I. (2008). *Bem-estar subjetivo: Factores cognitivos, afectivos e contextuais*. Quarteto Editora.
- Grave-Resende L., & Soares, J. (2002). *Diferenciação pedagógica*. Universidade Aberta.
- Grillo, F., Stan, F., Parvez, A., Pasquali, O., Emma, G., & Cima, F. (2011). The universities of the future within the global market of ideas: The internationalization imperative. In Università degli Stranieri (Coord.), *International conference on the future of the universities in the global market of ideas, internationalization, and new competitors* (pp. 1-27) [Conference]. <https://www.thinktank.vision/images/publications-pdf/TheInternationalizationImperative.pdf>
- Hill, M., & Hill, A. (2009). *Investigação por questionário*. Sílabo.
- Huisman, J., Vlegels, J., Daenekindt, S., Seeber, M., & Laufer, M. (2022) How satisfied are international students? The role of town, gown and motivations. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, 52(8), 1332-1350. <https://doi.org/10.1080/03057925.2020.1867826>

- Jamaludin, N., Sam, D., Sandal, G., & Adam, A. (2016). Personal values, subjective well-being and destination-loyalty intention of international students. *SpringerPlus*, 5(720), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s40064-016-2439-3>
- Javed, B., Bibi Z., Samia, N., & Shahzeb M. (2019). Perceptions of international student mobility: A qualitative case study. *Journal of Education and Educational Development*, 6(2), 269-87. doi: 10.22555/joeed.v6i2.2340
- Jupiter, H., Othman, I., Suki, N., Yusoff, M., Awang, H., & Razak, R. (2017). Factors influencing international student's decision in choosing study destination abroad. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, 11(1), 86-97. <https://jurcon.ums.edu.my/ojums/index.php/LJMS/article/download/728/481>
- King, R., & Ruiz-Gelices, E. (2003). International student migration and the european "year abroad": Effects on european identity and subsequent migration behaviour. *International Journal of Population Geography*, 9(3), 229-252. <https://doi.org/10.1002/ijpg.280>
- Lesjak, M., & Juvan, E., & Ineson, E., Yap, M., & Axelsson, E. (2015). Erasmus student motivation: Why and where to go? *Higher Education*, 70(5), 845–865. <https://doi.org/10.1007/s10734-005-4508-3>
- Liégeois, J. (2001). *Minoria e escolarização: O rumo cigano*. Coleção Interface.
- Lucas, M., Rego, C., Baltazar, S., Freire, M., Dionísio, A. & Ramos, I. (2017). Mobilidade internacional e escolhas dos estudantes no ensino superior: O programa erasmus em Portugal. *Revista FORGES*, 5(2), 159-185. <http://hdl.handle.net/10174/22687>
- Malik, S., & Noreen, S. (2015). Perceived organizational support as a moderator of affective well-being and occupational stress among teachers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(3), 865–874. <http://www.jespk.net/publications/266.pdf>
- Marques, P. (2021). *Gestão de organizações sociais: Diagnóstico, planeamento, acompanhamento e avaliação*. Edições Esgotadas.
- Marques, R. (2007). *Diversidade e identidade nacional na União Europeia: Desafios multiculturais*. <http://www.entreculturas.pt/oOutro.aspx?to=150>
- Marôco, J. (2018). *Análise estatística com o SPSS Statistics (7ª edição)*. Report Number.

- Martinho, L. (2009). *Escola global* [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do IUL. <http://hdl.handle.net/10071/1955>
- Mazzarol, T., & Soutar, G. (2002). The push-pull factors influencing international student selection of education destination. *International Journal of Educational Management*, 16(2), 82-90. <https://doi.org/10.1108/09513540210418403>
- Montgomery, C., & McDowell, L. (2009). Social networks and the international student experience: An international community of practice? *Journal of Studies in International Education*, 13(4), 455-466. <https://doi.org/10.1177/1028315308321994>
- Nadã, C., & Araújo, H. (2017). The multicultural experience of international students in Portugal: a narrative approach. *Journal for Multicultural Education*, 11(3), 176-188. <https://doi.org/10.1108/JME-09-2016-0049>
- Otten, M. (2003). Intercultural learning and diversity in higher education. *Journal of Studies in International Education*, 7(1), 12–26. <https://doi.org/10.1177/1028315302250177>
- Ozcelik, H. & Paprika, Z. (2010). Developing emotional awareness in crosscultural communication: A videoconferencing approach. *Journal of Management Education*, 34(5), 671-699. <https://doi.org/10.1177/105256291036266>
- Papatsiba, V. (2005) Making higher education more European through student mobility? Revisiting EU initiatives in the context of the Bologna Process. *Comparative Education*, 42(1), 93-111. <https://doi.org/10.1080/03050060500515785>
- Pardo, M. (2005). A diversidade cultural e seus conflitos, um caminho para a interculturalidade. In M. Guerra (Coord.), *Aprender a conviver na escola*. Edições Asa.
- Pedro, E. & Franco, M. (2016). The importance of networks in the transnational mobility of higher education students: Attraction and satisfaction of foreign mobility students at a public university. *Studies in Higher Education*, 41(9), 1627-1655. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.999321>
- Peng, A., Dyne, L., & Oh, K. (2015). The influence of motivational cultural intelligence on cultural effectiveness based on study abroad: The moderating role of participant's cultural identity. *Journal of Management Education*, 39(5), 572-596. <https://doi.org/10.1177/1052562914555717>
- Pereira, A. (2004). *Educação multicultural: Teorias e práticas*. Edições Asa.

- Peres, A. (1996). *Educação intercultural: Utopia ou realidade – processos de pensamento dos professores face à diversidade cultural: integração de minorias migrantes na escola (Genebra e Chaves)*. Profedições.
- Peres, A. (2000). *Educação intercultural: Utopia ou realidade?* Profedições.
- Perotti, A. (1997). *Apologia do intercultural*. Secretariado Entreculturas
- Phang, S. (2013). *Factors influencing international students' study destination decision abroad* [Dissertação de mestrado, Universidade de Gothenburg]. Repositório da UGothenburg. <http://hdl.handle.net/2077/32136>
- Ramos, A., Barlem, J., Lunardi, V., Barlem, E., Silveira, R., & Bordignon, S. (2015). Satisfaction with academic experience among undergraduate nursing students. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 24(1), 187-195. <https://doi.org/10.1590/0104-07072015002870013>
- Ransom, J. (2018). The city as a focus for university internationalisation: Four european examples. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, 48(4), 665-669. <https://doi.org/10.1080/03057925.2018.1459379>
- Sánchez, C., & Fornerino, M., & Zhang, M. (2006). Motivations and the intent to study abroad among U.S., French, and Chinese students. *Journal of Teaching in International Business*, 18(1), 27-52. https://doi.org/10.1300/J066v18n01_03
- Sousa, C. (2001). Um olhar (de um cigano) cúmplice. In C. Cardoso (Ed.), *Que sorte, ciganos na nossa escola!* (pp. 33-52). Secretariado Entreculturas.
- Shaheen, S., Bukhari, I., & Adil, A. (2016). Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimensions. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 5(2), 41-50. <https://doi.org/10.5861/ijrsp.2016.1375>
- Stone, M., & Petrick, J. (2013). The educational benefits of travel experiences: A literature review. *Journal of Travel Research*, 52(6), 731-744. <https://doi.org/10.1177/0047287513500588>
- Tamaoka, K., & Ninomiya, A., & Nakaya, A. (2003). What makes international students satisfied with a japanese university? *Asia Pacific Education Review*, 4(2), 119-28. <https://doi.org/10.1007/BF03025354>

- Universidade do Algarve (2022). *Universidade do Algarve*. <https://www.ualg.pt/>
- Van Mol, C. (2010). The influence of european student mobility on migration aspirations. In University of Warwick (Coord.), *British Educational Research Association Conference* (pp. 1-4) [Conference]. <https://hdl.handle.net/10067/867060151162165141>
- Vande B., & Connor-Linton, J., & Paige, R. (2009). The georgetown consortium project: Interventions for students living abroad. *Journal of Study Abroad*, 18(1), 1-75. <https://doi.org/10.36366/frontiers.v18i1.251>
- Vieira, R. (1995). Mentalidades, escola e pedagogia intercultural. *Revista de Educação, Sociedade e Cultura*, 4(1), 127-147. <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/6869/1/4-6-vieira.pdf>
- Vieira, R. (1999). Da multiculturalidade à educação intercultural: A antropologia da educação na formação de professores. *Revista de Educação Sociedade e Cultura*, 12(1), 123-162. <https://fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC12/12-6-vieira.pdf>
- Valente, S. (2008). *Tutoria intercultural num clube de português* [Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa]. Repositório da ULisboa. <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/717>

Apêndices

Apêndice I – Questionário Português

Questionário

Este questionário aplica-se no âmbito do projeto de mestrado em Gestão de Recursos Humanos e o mesmo tem como objetivo avaliar a satisfação do seu período de mobilidade na Universidade do Algarve.

O questionário é anónimo e confidencial e será considerado apenas para fins académicos.

Agradeço a sua colaboração!

Marta Almeida

Nível de Satisfação Sentido pelos Estudantes

Assinale com um X, o nível de dificuldade percebidas que mais se adapta a si, com base na escala progressiva de dificuldade de 1»5:

	Sente Dificuldade em:	Pouca Dificuldade 1	2	3	4	Muita Dificuldade 5
1	Lidar com sentimentos de saudade da família					
2	Ter atendimento médico, se necessário					
3	Ter um local adequado para morar					
4	Lidar com a burocracia da Universidade					
5	Lidar com discriminação em virtude da sua origem étnica					

	Sente Dificuldade em:	Pouca Dificuldade 1	2	3	4	Muita Dificuldade 5
6	Adaptar-se ao clima					
7	Ter capacidade de lidar com as exigências académicas					
8	Praticar tradições e costumes do seu país de origem					
9	Receber a atenção necessária quando interage com outras pessoas					
10	Receber ajuda dos professores					
11	Conseguir um local para concentrar-se nos estudos					
12	Compreender os costumes e hábitos locais					
13	Adequar-se às metodologias de ensino e avaliação					
14	Encontrar atividades de lazer					
15	Seguir as regras e regulamentos da Universidade					
16	Conseguir orientar-se e deslocar-se na cidade					
17	Estabelecer novas amizades					
18	Ir a festas e sair com amigos					
19	Habituar-se à gastronomia local					

	Sente Dificuldade em:	Pouca Dificuldade 1	2	3	4	Muita Dificuldade 5
20	Manter os seus valores e crenças entre seus pares e amigos					
21	Fazer compras					
22	Relacionar-se com pessoas do sexo oposto					
23	Relacionar-se com estudantes de outras nacionalidades					
24	Utilizar os meios de transporte públicos					
25	Praticar as suas crenças e valores religiosos					
26	Falar português					
27	Escrever português					
28	Compreensão verbal/escrita da língua portuguesa					

Nível de Satisfação Sentido pelos Estudantes em Vários Aspectos

Assinale com um X, o nível de satisfação com os aspectos da vida quotidiana que mais se adapta a si, com base na escala progressiva de satisfação de 1»5:

	Está Satisfeito com:	Pouco Satisfeito 1	2	3	4	Muito Satisfeito 5
1	As unidades curriculares em que se encontra matriculado					
2	A profissão para a qual se está a habilitar					
3	Oportunidades de praticar as suas crenças e valores religiosos					
4	O seu desempenho nas aulas					
5	A forma como as aulas são dadas					
6	A atenção recebida dos docentes					
7	A atenção recebida quando interage com outras pessoas					
8	As amizades que tem cá					
9	O seu local (ambiente) de estudo					
10	Alimentação que tem					
11	Oportunidade de praticar tradições e costumes do seu país					
12	O local onde está a residir					
13	Atividades de lazer de que você usufrui					
14	Assistência médica que recebe/tem disponível					

Serviços de Apoio que Procuraria na Universidade

Apesar de alguns destes serviços a Universidade não disponibilizar aos estudantes, se fossem oferecidos, qual solicitaria? Assinale com um X, a altura em que procuraria esse apoio:

		Início (quando cá chegou)	Depois (após 1 mês)
1	Orientação das cadeiras (ECTS)		
2	Apoio na procura de residência		
3	Assistência médica		
4	Espaço de convivência para estrangeiros		
5	Assistência psicológica		
6	Assistência jurídica		
7	Conhecimentos/Formação da Língua portuguesa		
8	Outros serviços. Quais?		

Aspetos a Melhorar na Universidade

O que considera que deveria ser melhorado na Universidade do Algarve?

Como considerou a sua estadia na Universidade do Algarve? Em que sentido a pandemia COVID-19 o afetou?

Dados Sociodemográficos

Idade _____

Sexo (F/M/Outro) _____

País de origem _____

Qual o curso que frequenta no seu país _____

Já visitou Portugal alguma vez (S/N) _____

Fala português (S/N) _____

Tem algum familiar direto a viver em Portugal (S/N) _____

Em que ano fez ERASMUS? _____

Apêndice II – Questionário Inglês

Questionnaire

This questionnaire is applied within the scope of the Master's project in Human Resources Management and it aims to assess the satisfaction of your mobility period at the University of Algarve.

The questionnaire is anonymous and confidential and will be considered for academic purposes only.

Thank you for your cooperation!

Marta Almeida

Level of Satisfaction Felt by Students

Mark with an X, the level of perceived difficulty that best suits you, based on the progressive scale of difficulty of 1»5:

	Have Difficulty in:	Few Difficulty 1	2	3	4	Lots of Difficulty 5
1	Dealing with feelings of missing the family					
2	Get medical attendance if necessary					
3	Have a suitable place to live					
4	Dealing with the bureaucracy of the University					
5	Dealing with the discrimination based on your ethnic origin					

	Have Difficulty in:	Few Difficulty 1	2	3	4	Lots of Difficulty 5
6	Adapt to the climate					
7	Ability to deal with academic requirements					
8	Practice your country's traditions and customs source					
9	Receive the necessary attention when interacts with other people					
10	Get help from teachers					
11	Get a place to focus on your studies					
12	Understand local customs and habits					
13	Adapt to teaching methodologies and evaluation					
14	Find leisure activities					
15	Follow University rules and regulations					
16	Getting your bearings and moving around the city					
17	Establish new friendships					
18	Go to parties and go out with friends					
19	Get used to the local gastronomy					

	Have Difficulty in:	Few Difficulty 1	2	3	4	Lots of Difficulty 5
20	Keep your values and beliefs among your peers and friends					
21	Shopping					
22	Relating to people of the opposite sex					
23	Relating to students from others nationalities					
24	Use public transport means					
25	Practice your religious beliefs and values					
26	Speak Portuguese					
27	Write Portuguese					
28	Verbal/written comprehension of the Portuguese language					

Level of Satisfaction Felt by Students in Various Aspects

Mark with an X the level of satisfaction with the aspects of daily life that fits you best, based on the progressive satisfaction scale of 1»5:

	Are you Satisfied With:	Little Pleased 1	2	3	4	Very Pleased 5
1	The curricular units in which you are enrolled					
2	The profession you are qualifying for					
3	Opportunities to practice your religious beliefs and values					
4	Your performance in class					
5	The way classes are taught					
6	The attention received from teachers					
7	The attention received when interacts with other people					
8	The friendships you have here					
9	Your place (environment) of study					
10	Food that you have					
11	Opportunity to practice your country's traditions and customs					
12	The place where you are residing					
13	Leisure activities you enjoy					
14	Medical assistance that receive/have available					

Support Services You Would Look for at the University

Although some of these services the University does not provide to students, if they were offered, which would you request? Mark with an X the time at which you would seek this support:

		Start (when you got here)	Later (after 1 month)
1	Curricular unit's orientation (ECTS)		
2	Support in finding a home		
3	Medical assistance		
4	Living space for foreign		
5	Psychological assistance		
6	Legal assistance		
7	Knowledge/Training of the Portuguese language		
8	Other services. Which?		

Aspects to Improve at the University

What do you think should be improved at the University of Algarve?

How did you consider your stay at the University of Algarve? How has the COVID-19 pandemic affected you?

Sociodemographic Data

Age _____

Gender (F/M/Other) _____

Country of origin _____

What course do you attend in your country _____

Have you ever visited Portugal (Y/N) _____

Speak Portuguese (Y/N) _____

Do you have any direct family members living in Portugal Y/N) _____

In what year did ERASMUS take place? _____

Apêndice III – Dados Estatísticos

	País	Frequência	Porcentagem
Válido	Portugal	1	0.5%
	Brasil	80	41%
	Espanha	20	10.3%
	Itália	16	8.2%
	Rússia	1	0.5%
	Eslovénia	2	1%
	Equador	1	0.5%
	Chile	1	0.5%
	Angola	1	0.5%
	França	6	3.1%
	Noruega	2	1%
	Roménia	2	1%
	Latvia, Lituânia	3	1.5%
	Polónia	7	3.6%
	Grécia	3	1.5%
	México	1	0.5%
	Croácia	4	2.1%
	Turquia	2	1%
	Alemanha	9	4.6%
	Áustria	1	0.5%
	Marrocos	2	1%
	Tunísia	1	0.5%
	Gana	3	1.5%
	Bélgica	1	0.5%
	Egipto	1	0.5%
	EUA	2	1%
	Ucrânia	1	0.5%
	Vietnam	2	1%
	Filipinas	1	0.5%
	Etiópia	4	2.1%
	Sri Lanka	1	0.5%
	Bangladesh	1	0.5%
	Austrália	1	0.5%
Kénia	1	0.5%	
Indonésia	1	0.5%	
Paquistão	1	0.5%	
Uganda	1	0.5%	
Nigéria	1	0.5%	
Total	189	96.9%	
Omisso	Sistema	6	3.1%
Total		195	100%

		Frequência	Porcentagem
Válido	Biologia Marinha, Oceanografia	20	10.3%
	Psicologia	7	3.6%
	Gestão, Gestão Empresas, Administração	11	5.6%
	Filologia Portuguesa e Espanhola	3	1.5%
	Engenharia Elétrica, Telecomunicações	4	2.1%
	Biomedicina	3	1.5%
	Publicidade e Propaganda	2	1%
	Letras, Tradução, Línguas, Literatura	9	4.6%
	Enfermagem	11	5.6%
	Engenharia Alimentar, Segurança Alimentar	5	2.6%
	Comunicação - Jornalismo	4	2.1%
	Engenharia de Produção	4	2.1%
	Nutrição, Dietética	4	2.1%
	Direito	2	1%
	Arquitetura e Urbanismo	10	5.1%
	Educação Física	1	0.5%
	Farmácia	3	1.5%
	Pedagogia, Ensino, Educação	3	1.5%
	Agronomia, Agricultura	2	1%
	Biologia, Biologia Molecular, Biotecnologia	11	5.6%
	Turismo, Catering	6	3.1%
	Museologia	1	0.5%
	Línguas e Literaturas em Língua Portuguesa	2	1%
	Educação Básica	5	2.6%
	Pescas e Aquacultura, Ecohidrologia	3	1.5%
	Relações Internacionais	3	1.5%
	Química, Bioquímica, Engenharia Química	4	2.1%
	Design	1	0.5%
	Comunicação Organizacional, Marketing	9	4.6%
	Artes Visuais	1	0.5%
	Engenharia Civil	7	3.6%
Engenharia Mecânica	1	0.5%	
Estatística, Matemática	1	0.5%	
Multimédia	1	0.5%	
Ambiente	2	1%	
Economia	3	1.5%	
Total	169	86.7%	
Omisso	Sistema	26	13.3%
Total		195	100%

Teste de amostras independentes											
		Teste de Levene para igualdade de variâncias		Teste-t para Igualdade de Médias							
		Z	Sig.	t	df	Significância		Diferença média	Erro de diferença padrão	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
						Unilateral p	Bilateral p			Inferior	Superior
Muitas Dificuldades	Variâncias iguais assumidas	5.266	0.023	-1.463	146	0.073	0.146	-0.15288	0.10447	-0.35934	0.05359
	Variâncias iguais não assumidas			-1.869	116.898	0.032	0.064	-0.15288	0.08179	-0.31486	0.00911
Muitas Dificuldades na Língua	Variâncias iguais assumidas	1.063	0.304	3.844	146	0.000	0.000	0.95981	0.24972	0.46629	1.45334
	Variâncias iguais não assumidas			4.074	75.188	0.000	0.000	0.95981	0.23558	0.49054	1.42909
Muita Satisfação	Variâncias iguais assumidas	0.012	0.914	-1.256	146	0.106	0.211	-0.14908	0.11873	-0.38374	0.08557
	Variâncias iguais não assumidas			-1.261	67.579	0.106	0.212	-0.14908	0.11822	-0.38502	0.08685

Tamanhos de efeitos de amostras independentes					
		Padronizador ^a	Estimativa de ponto	Intervalo de Confiança 95%	
				Inferior	Superior
Muitas Dificuldades	d de Cohen	0.55989	-0.273	-0.640%	0.094%
	Correção de Hedges	0.56279	-0.272	-0.636%	0.094%
	Delta do vidro	0.61626	-0.248	-0.615%	0.120%
Muita Dificuldade na Língua	d de Cohen	1.33833	0.717	0.341%	1.091%
	Correção de Hedges	1.34526	0.713	0.339%	1.085%
	Delta do vidro	1.37799	0.697	0.318%	1.072%
Muita Satisfação	d de Cohen	0.63633	-0.234	-0.601%	0.133%
	Correção de Hedges	0.63962	-0.233	-0.597%	0.132%
	Delta do vidro	0.63783	-0.234	-0.600%	0.134%

a. O denominador usado na estimativa dos tamanhos dos efeitos.
O d de Cohen usa o desvio padrão agrupado.
A correção de Hedges usa o desvio padrão agrupado, além de um fator de correção.
O delta de Glass usa o desvio padrão de amostra do grupo de controle.

Conhecimentos/Formação da língua portuguesa					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	123	63.1%	74.1%	74.1%
	Depois	43	22.1%	25.9%	100%
	Total	166	85.1%	100%	
Omisso	Sistema	29	14.9%		
Total		195	100%		

Outros serviços					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	79	40.5	61.2%	61.2%
	Depois	50	25.6	38.8%	100%
	Total	129	66.2	100%	
Omisso	Sistema	66	33.8		
Total		195	100%		

Orientação das cadeiras (ECTS)					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	157	80.5%	85.8%	85.8%
	Depois	26	13.3%	14.2%	100%
	Total	183	93.8%	100%	
Omisso	Sistema	12	6.2%		
Total		195	100%		

Apoio na procura de residência					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	181	92.8%	94.8%	94.8%
	Depois	10	5.1%	5.2%	100%
	Total	191	97.9%	100%	
Omisso	Sistema	4	2.1%		
Total		195	100%		

Assistência médica					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	93	47.7%	52%	52%
	Depois	86	44.1%	48%	100%
	Total	179	91.8%	100%	
Omisso	Sistema	16	8.2%		
Total		195	100%		

Espaço de convivência para estrangeiros					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	142	72.8	78.5%	78.5%
	Depois	39	20%	21.5%	100%
	Total	181	92.8%	100%	
Omisso	Sistema	14	7.2%		
Total		195	100%		

Assistência psicológica					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	63	32.3%	37.5%	37.5%
	Depois	105	53.8%	62.5%	100%
	Total	168	86.2%	100%	
Omisso	Sistema	27	13.8%		
Total		195	100%		

Assistência jurídica					
		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Início	76	39%	46.6%	46.6%
	Depois	87	44.6%	53.4%	100%
	Total	163	83.6%	100%	
Omisso	Sistema	32	16.4%		
Total		195	100%		