

Certificação “Bem-vindo a Portugal”

Regulamento Geral

Índice

Enquadramento.....	3
Caracterização Geral do Processo	3
Modelo de Certificação	4
A Certificação Passo a Passo	5
Bolsa de Especialistas	7
Calendário	9
Referenciais e Indicadores	10
Referencial 1: Informação e orientação pré-chegada	10
Indicador 1.1 O website institucional responde às necessidades dos estudantes internacionais. Critério-Chave	10
Indicador 1.2 A oferta formativa da instituição é apresentada de forma completa e detalhada. Critério-Chave	11
Indicador 1.3 O processo de candidatura é claro e acessível para os estudantes internacionais. Critério-Chave	12
Indicador 1.4 Os canais de contacto e orientação pré-chegada respondem às necessidades dos estudantes internacionais nas diferentes fases do processo. Critério-Chave	13
Referencial 2: Acolhimento Institucional e Integração	14
Indicador 2.1 Estrutura de acolhimento institucional. Critério-Chave	14
Indicador 2.2 Oferta de programas de acolhimento e envolvimento académico e sociocultural. Critério-Chave	15
Indicador 2.3 Acesso a apoio administrativo e académico. Critério-Chave	17
Indicador 2.4 Articulação com entidades externas relevantes ao processo de acolhimento	18
Referencial 3: Oferta Formativa e Ensino em Contexto Internacional	19
Indicador 3.1 Oferta curricular em língua inglesa. Critério-Chave	19
Indicador 3.2 Oferta de cursos de língua portuguesa para estudantes internacionais. Critério-Chave	21
Indicador 3.3 Envolvimento dos estudantes internacionais no desenvolvimento pedagógico	22
Indicador 3.4 Preparação do corpo docente para contextos internacionais. Critério-Chave	23
Referencial 4: Bem-estar, alojamento e vida universitária	24
Indicador 4.1 Acesso a serviços de saúde e apoio psicológico	24
Indicador 4.2 Coordenadores de apoio a estudantes internacionais	25



Indicador 4.3 Oferta e apoio no acesso a alojamento. Critério-Chave	26
Indicador 4.4 Inclusão e participação na vida universitária	27
Referencial 5: Acompanhamento após Graduação	29
Indicador 5.1 Apoio administrativo no final do ciclo de estudos.	29
Indicador 5.2 Apoio à transição para o mercado de trabalho	30
Indicador 5.3 Apoio em questões legais e laborais para diplomados internacionais	31
Indicador 5.4 Estratégias de alumni internacionais	33
Referencial 6: Responsabilidade social, inclusão e sustentabilidade	34
Indicador 6.1 Acessibilidade e inclusão de estudantes com necessidades específicas. Critério-Chave	34
Indicador 6.2 Promoção da diversidade, inclusão e respeito pela identidade cultural e religiosa.	35
Indicador 6.3 Acolhimento e apoio a estudantes em situação de vulnerabilidade	36
Indicador 6.4 Sustentabilidade ambiental com envolvimento de estudantes internacionais	37



Enquadramento

A certificação “Bem-vindo a Portugal” surge num contexto de crescente compromisso das Instituições de Ensino Superior portuguesas com a internacionalização do ensino e com a melhoria contínua das condições de acolhimento dos estudantes internacionais. Esta certificação tem como principal objetivo reconhecer, valorizar e incentivar as instituições que desenvolvem políticas e iniciativas eficazes para a integração académica, social e cultural destes estudantes. Ao estabelecer critérios claros de qualidade e um processo de avaliação rigoroso, a certificação pretende não só promover a excelência no acolhimento, mas também reforçar a imagem internacional de Portugal como destino de ensino superior de referência.

Caracterização Geral do Processo

Candidatura: As instituições que assim o desejem poderão submeter a sua candidatura à certificação através do preenchimento de um questionário online. Este questionário será baseado num conjunto de questões alinhadas com os critérios estabelecidos para a obtenção da certificação, podendo as instituições fornecer informação adicional, se assim o desejarem.

Análise: A informação submetida através do questionário será analisada pelo Instituto para o Ensino Superior (IES), bem como por dois avaliadores externos. Em complemento, a análise do website institucional será parte integrante do processo de avaliação. Após uma ponderação de todos os elementos, será proposto um nível de certificação, de 1 a 3, para o processo de acolhimento de estudantes internacionais em vigor na instituição. O nível proposto será verificado através de uma visita à instituição.

Certificação: Após validação, a instituição receberá a certificação de acordo com o nível alcançado, válida por 5 anos, podendo referenciá-la nos seus materiais e iniciativas de promoção, comunicação e atração de estudantes. Se pretender alcançar um nível superior, a instituição poderá apresentar uma nova candidatura num período de candidaturas posterior. Findos os 5 anos de vigência, e se assim o desejar, poderá submeter uma candidatura para revalidação da certificação.



Modelo de Certificação

O modelo de certificação avalia um conjunto de **6 referenciais**, cada um composto por 4 indicadores, que refletem a qualidade das políticas e práticas de acolhimento e integração de estudantes internacionais nas suas diferentes dimensões.

Referencial 1: Informação e Orientação Pré-chegada

Referencial 2: Acolhimento Institucional e Integração

Referencial 3: Oferta Formativa e Ensino em Contexto Internacional

Referencial 4: Bem-estar, Alojamento e Vida Universitária

Referencial 5: Acompanhamento Após Graduação

Referencial 6: Responsabilidade Social, Inclusão e Sustentabilidade

A cada indicador é atribuído um nível de desempenho, de 1 a 3, com base na evidência apresentada pela instituição. Os indicadores e respetivos níveis de desempenho encontram-se descritos na secção **Referenciais e Indicadores**. Entre os **24 indicadores** que integram o modelo de certificação, **12** foram definidos como **Critérios-Chave de Certificação**, reconhecendo o seu papel essencial na garantia de práticas sólidas e coerentes de acolhimento e integração de estudantes internacionais.

O nível de certificação final, também caracterizado de 1 a 3, reflete o desempenho global da instituição, resultante da análise dos indicadores de cada referencial, de acordo com os critérios abaixo.

Nível 1	A instituição verifica a totalidade dos 24 indicadores, estando 12 ou mais no nível 3 de desempenho. Dos 12 Critérios-Chave, pelo menos 10 deverão estar no nível 3.
Nível 2	A instituição verifica, no mínimo, 19 indicadores, estando a maioria (10 ou mais) no nível 2 de desempenho. Devem verificar-se 12 Critérios-Chave, com pelo menos 10 no nível 2.
Nível 3	A instituição verifica, no mínimo, 14 indicadores, estando a maioria no nível 1 de desempenho. Pelo menos 8 Critérios-Chave deverão estar presentes.

Após a conclusão do processo, as Instituições de Ensino Superior candidatas receberão o selo “Bem-vindo a Portugal” correspondente ao nível de certificação alcançado, conforme ilustrado abaixo. Este selo constitui um reconhecimento oficial da qualidade das políticas e práticas de acolhimento e integração de estudantes internacionais implementadas pela instituição, podendo ser utilizado



nos seus materiais institucionais, ações de comunicação e iniciativas de promoção, durante o período de validade da certificação.



A Certificação Passo a Passo

- 1. Submissão da Candidatura:** As Instituições de Ensino Superior interessadas iniciam o processo de candidatura online, que inclui:
 - a. Caracterização institucional;
 - b. Preenchimento de um questionário estruturado, destinado a mapear o processo de acolhimento de estudantes internacionais implementado;
 - c. Envio de documentos e evidências de suporte à informação facultada;
 - d. Declaração de compromisso institucional, devidamente assinada.
- 2. Análise Preliminar:** A documentação submetida é analisada, numa primeira fase, pelo IES, que verifica a elegibilidade e a conformidade candidatura. Concluída esta etapa, serão selecionadas, por ordem de submissão, as **primeiras 30 candidaturas válidas**, sendo cada uma das instituições notificada sobre o início formal do processo de avaliação.
- 3. Avaliação Técnica:** A candidatura é analisada por dois avaliadores externos, de forma autónoma, com base nas orientações e critérios definidos pelo programa. Os avaliadores serão selecionados pelo IES a partir da Bolsa de Especialistas (descrita abaixo), estando impedidos de participar na análise da candidatura da própria instituição. Sempre que possível, será também evitada a nomeação de avaliadores cuja instituição esteja, simultaneamente, em processo de certificação. O desempenho da



instituição com base nos critérios definidos e na apreciação dos avaliadores será documentado no **Relatório de Certificação**. Este relatório incluirá ainda uma proposta de nível de certificação a atribuir à instituição. Caso se verifique uma discrepância significativa entre as análises efetuadas por cada avaliador, será solicitada a intervenção de um terceiro avaliador.

4. **Visita de Verificação:** No seguimento da avaliação técnica, será realizada uma visita de verificação à instituição, conduzida por dois avaliadores externos (ou três, caso se justifique). Sempre que possível, será mantida a mesma equipa de avaliação responsável pela fase anterior, procurando assegurar a continuidade e coerência do processo, salvaguardando eventuais indisponibilidades ou limitações operacionais. A visita tem como objetivos:
 - a. Verificar a implementação prática das medidas declaradas na candidatura;
 - b. Esclarecer eventuais dúvidas identificadas durante a avaliação documental;
 - c. Confirmar ou rever o nível de certificação proposta na avaliação técnica.

As observações realizadas serão registadas, complementando o **Relatório de Certificação**. Caso se identifiquem discrepâncias significativas entre a realidade observada e a apreciação inicial, o nível de certificação poderá ser revisto. O mesmo poderá ocorrer durante o período de validade da certificação.

5. **Validação pela Comissão de Certificação:** O nível de certificação proposto, resultante da avaliação técnica e da visita de verificação, será analisado e validado por uma Comissão de Certificação, composta por representantes do IES e elementos externos. Esta comissão tem como responsabilidade garantir a qualidade, a transparência e a diversidade de perspetivas no processo de certificação, assegurando a sua credibilidade institucional.
6. **Atribuição da Certificação:** Após validação, a instituição recebe a Certificação "Bem-Vindo a Portugal", com o respetivo nível atribuído, válida por um período de cinco anos. A partir deste momento, a certificação poderá ser usada nos materiais promocionais e institucionais. Por sua vez, o Instituto para o Ensino Superior compromete-se a divulgar a lista de instituições certificadas.

7. **Relatório Final:** A instituição terá acesso ao **Relatório de Certificação**, composto pela documentação do processo, e refletindo os principais pontos fortes e áreas de melhoria, em conformidade com o nível de certificação obtido.
8. **Nova Candidatura para Melhoria:** As instituições poderão, a qualquer momento (dentro de um período normal de candidaturas), submeter uma nova candidatura com vista à melhoria do nível de certificação previamente atribuído.
9. **Revalidação da Certificação:** Decorridos os cinco anos de vigência, a instituição poderá, se assim o desejar, apresentar nova candidatura para revalidação da certificação.

Bolsa de Especialistas

Para garantir a qualidade, imparcialidade e a abrangência do processo de certificação, é essencial envolver especialistas externos com experiência relevante em áreas como internacionalização, acolhimento de estudantes internacionais, avaliação institucional, gestão académica e políticas de ensino superior ou estruturas de representação. Para tal, será estabelecida uma Bolsa de Especialistas.

Esta bolsa será constituída através de uma convocatória pública, promovida pelo Instituto para o Ensino Superior, com o intuito de reunir um conjunto de especialistas com experiência reconhecida nas áreas acima referidas, e procurando assegurar diversidade de perfis (docentes, técnicos e estudantes), institucional e geográfica. Os membros da Bolsa de Especialistas serão selecionados pelo IES a partir das candidaturas apresentadas, tendo por base a adequação do perfil à função a desempenhar, devendo estar assegurada a independência dos avaliadores. Caso se justifique, o IES poderá ainda endereçar convites diretos a profissionais da área para integrar a bolsa. Os avaliadores ficam integrados numa bolsa rotativa, podendo ser mobilizados conforme as necessidades, reservando-se o direito de aceitar ou recusar convites de acordo com a sua disponibilidade.

A designação dos avaliadores para a análise das candidaturas será efetuada de modo a salvaguardar a imparcialidade do processo e a prevenir eventuais conflitos de interesse. Ficam, assim, impedidos de intervir na análise de candidaturas que

tenham sido submetidas pela sua instituição de origem ou por instituições às quais tenham afiliação. Sempre que possível, será igualmente evitada a nomeação de avaliadores cujas instituições estejam, simultaneamente, em processo de certificação.

Os avaliadores externos integram o processo de certificação com as seguintes **responsabilidades**:

- Participar na sessão preparatória inicial, promovida pelo Instituto para o Ensino Superior.
- Analisar de forma rigorosa e independente a documentação submetida pela(s) instituição(ões) cuja candidatura lhes for atribuída.
- Propor um nível de certificação, com base no guião de certificação e nas orientações definidas pelo IES.
- Conduzir a(s) Visita(s) de Verificação, em colaboração com o segundo avaliador, conforme o calendário previamente acordado.
- Contribuir para a elaboração do Relatório de Certificação, relativo à(s) candidatura(s) avaliadas.

A integração da Bolsa de Especialistas prevê um conjunto de **benefícios**, nos quais se incluem:

- Cobertura das despesas associadas à participação em Visitas de Verificação às instituições de ensino superior (deslocações, alojamento e ajudas de custo).
- Compensação financeira de 50€ por cada candidatura analisada.
- Reconhecimento oficial e público, através da emissão de um certificado de participação por parte do Instituto para o Ensino Superior, bem como da menção (opcional) nos canais institucionais e eventos públicos da certificação.
- Acesso prioritário a eventos nacionais de partilha de boas práticas sobre acolhimento de estudantes internacionais promovidos pela entidade organizadora.
- Oportunidade de participação no desenvolvimento estratégico do programa, com a possibilidade de integrar grupos de trabalho para revisão de critérios, construção de instrumentos de apoio e análise de recomendações.



Calendário

Apresenta-se abaixo uma previsão da calendarização dos principais momentos do programa no decorrer do primeiro ano de execução. As datas indicadas poderão ser sujeitas a alterações, caso se justifique. Outras datas relevantes serão atempadamente comunicadas.

Etapa	Descrição	Data
Lançamento Oficial	Início formal do programa	Dezembro 2025
Candidaturas Bolsa de Especialistas	Convocatória pública para constituição da bolsa de avaliadores	Março 2026
Período De Candidaturas	Abertura do período de submissão de candidaturas pelas instituições de ensino superior	Mai 2026
Sessão Preparatória Especialistas	Sessão introdutória de preparação para avaliadores	Junho 2026
Análise Preliminar	Verificação elegibilidade e conformidade das candidaturas	Junho 2026
Avaliação Técnica	Análise documental das candidaturas pelos avaliadores	Julho – Setembro 2026
Visitas de Verificação	Visitas dos avaliadores às instituições candidatas, permitindo verificação da informação prestada na candidatura	Outubro – Dezembro 2026
Validação	Validação dos níveis de certificação atribuídos pela Comissão de Certificação	Janeiro – Fevereiro 2027
Atribuição da Certificação	Publicação dos resultados e atribuição do selo em cerimónia pública	Março – Abril 2027



Referenciais e Indicadores

Referencial 1: Informação e orientação pré-chegada

Indicador 1.1 O website institucional responde às necessidades dos estudantes internacionais. **Critério-Chave**

O website institucional deve disponibilizar informação clara, atualizada e facilmente acessível, que permita aos estudantes internacionais obter informação sobre o perfil da instituição e o seu posicionamento nacional e internacional, oferta formativa, vida académica, e sobre viver em Portugal, permitindo-lhes tomar uma decisão informada. O website deverá estar traduzido, pelo menos, para inglês.

Nível 1 – Informação limitada

- Está disponível um website institucional, que dispõe de uma página ou secção(ões) dedicadas aos estudantes internacionais;
- A informação disponibilizada incide apenas sobre aspetos básicos, apresentando lacunas relativamente ao contexto institucional, oferta formativa, processos de candidatura ou vida académica;
- A estrutura da informação revela-se desorganizada ou pouco intuitiva, dificultando o acesso autónomo aos conteúdos relevantes;
- Parte substancial da informação encontra-se apenas em português, ou traduzida de forma automática ou incompleta;
- A informação disponível não permite que o estudante internacional compreenda, de forma autónoma, os passos necessários para estudar em Portugal;
- Não se evidencia uma adaptação da comunicação às necessidades de um público internacional.

Nível 2 – Informação adequada

- O website institucional inclui secções específicas com informação direcionada aos estudantes internacionais, de forma clara e útil;
- Os conteúdos cobrem, de forma suficiente, as principais necessidades pré-chegada, em particular oferta formativa, processo de candidatura, vida académica, embora possam existir áreas desatualizadas ou com menor profundidade;
- A maior parte da informação encontra-se disponível em inglês, embora algumas secções possam estar apenas em português ou apresentar limitações na qualidade da tradução;
- A navegação no website é funcional, ainda que a organização da informação possa ser melhorada em termos de clareza e atratividade;
- Os conteúdos informativos cumprem a sua função, mas não integram elementos diferenciadores capazes de posicionar a instituição de forma distintiva no contexto internacional.

Nível 3 – Comunicação orientada para o estudante internacional

- O website ou as secções dedicadas estão estrategicamente orientadas para públicos internacionais, apresentando secções específicas bem estruturadas, completas e atrativas;
- A informação é clara, fiável, atualizada e facilmente acessível, abrangendo:



- Apresentação institucional (missão, valores, posicionamento nacional e internacional);
- Oferta formativa detalhada;
- Procedimentos de candidatura e requisitos de acesso;
- Informação prática sobre vida académica, alojamento, integração, custos de vida e apoios disponíveis;
- Toda a informação essencial encontra-se integralmente disponível, no mínimo, em português e inglês, e com linguagem adequada. Em alguns casos, pode ainda ser disponibilizada noutras línguas;
- São utilizados conteúdos diferenciadores, como testemunhos de estudantes, vídeos, visitas virtuais ou outros recursos multimédia que valorizam a experiência institucional;
- É evidente um compromisso institucional com a comunicação internacional, orientada para atrair, apoiar e integrar estudantes estrangeiros de forma eficaz e acolhedora.

Indicador 1.2 A oferta formativa da instituição é apresentada de forma completa e detalhada. **Critério-Chave**

O website institucional deve apresentar a oferta formativa de forma clara, estruturada e detalhada, permitindo aos estudantes internacionais compreender os ciclos de estudo disponíveis, os seus objetivos, estrutura curricular, duração, línguas de ensino, condições de acesso e reconhecimento académico e profissional.

Nível 1 – Informação limitada

- A informação sobre a oferta formativa é superficial ou pouco estruturada;
- Faltam detalhes essenciais sobre os ciclos de estudos disponíveis, duração, estrutura curricular, créditos ECTS, idioma de lecionação, aplicabilidade no mercado de trabalho ou reconhecimento a nível nacional/internacional;
- A informação encontra-se maioritariamente em português, ou a versão inglesa é incompleta ou desatualizada;
- A descrição dos ciclos de estudo não é facilmente compreensível para estudantes internacionais que não estejam familiarizados com o sistema de ensino superior português.

Nível 2 – Informação adequada

- A oferta formativa está descrita de forma clara e suficientemente completa, permitindo uma visão geral dos programas disponíveis;
- A maioria dos ciclos de estudo apresenta dados como duração, plano curricular, regime de frequência e idioma de lecionação;
- A informação está disponível em português e, na maioria dos casos, também em inglês, ainda que possam existir lacunas ou falta de atualização;
- É possível identificar a estrutura dos cursos e os objetivos gerais, embora nem sempre se explorem aspetos como empregabilidade ou reconhecimento externo;



- A apresentação dos cursos é funcional, mas pode carecer de atratividade ou ferramentas de apoio à escolha.

Nível 3 – Informação aprofundada

- A descrição da oferta formativa é completa, detalhada e adequada ao público internacional, com uma apresentação clara e intuitiva;
- Para cada ciclo de estudos está disponível informação relativa a: duração, estrutura curricular, créditos ECTS, objetivos de aprendizagem, idioma(s) de ensino, propinas, condições de acesso, empregabilidade e reconhecimento;
- Toda a informação essencial está disponível em português e inglês, com qualidade linguística e atualizada regularmente;
- São disponibilizadas ferramentas adicionais de apoio à decisão (por exemplo, vídeos explicativos, FAQ, testemunhos de antigos estudantes);
- A instituição evidencia esforço em tornar a oferta formativa compreensível e atrativa para públicos internacionais, promovendo uma escolha informada.

Indicador 1.3 O processo de candidatura é claro e acessível para os estudantes internacionais. **Critério-Chave**

O processo de candidatura para estudantes internacionais pode ser realizado online, estando descrito de forma clara e acessível, com instruções completas sobre procedimentos, requisitos de acesso, prazos e documentos necessários.

Nível 1 – Informação limitada e processo pouco acessível

- O processo de candidatura não está claramente descrito ou encontra-se distribuído por diferentes páginas, dificultando a compreensão global;
- Faltam informações fundamentais sobre prazos, critérios de admissão, documentação necessária ou procedimentos pós-submissão;
- Não existe um canal digital estruturado para submissão da candidatura, sendo os procedimentos maioritariamente manuais ou pouco acessíveis;
- Não é possível aos estudantes internacionais compreender, de forma autónoma e segura, os passos necessários para se candidatarem.

Nível 2 – Processo acessível e funcional

- O processo de candidatura está documentado no website institucional, com informação estruturada sobre etapas, prazos, critérios de admissão e documentação necessária;
- A candidatura pode ser submetida online ou através de mecanismos digitais básicos (ex.: formulários de contacto, upload de documentos);
- A estrutura é funcional, permitindo aos estudantes compreenderem o essencial do processo, mesmo que com margem para melhorias em clareza e apresentação;
- Existem canais de apoio, mas a resposta pode não ser sistemática ou suficientemente personalizada.



Nível 3 – Processo estruturado e transparente

- O processo de candidatura está claramente descrito e organizado, evidenciando-se procedimentos distintos por programa ou perfil de estudante, se aplicável;
- Está disponível uma plataforma digital intuitiva, disponível em português e inglês, que permita acompanhar todo o processo passo a passo, desde a candidatura até à comunicação de resultados;
- A documentação disponível cobre de forma detalhada: prazos, requisitos específicos, critérios de seleção, propinas, reconhecimento de habilitações, e procedimentos após admissão;
- São disponibilizados recursos de apoio como tutoriais, vídeos explicativos, FAQ, e orientações visuais sobre cada etapa;

Indicador 1.4 Os canais de contacto e orientação pré-chegada respondem às necessidades dos estudantes internacionais nas diferentes fases do processo.

Critério-Chave

A instituição disponibiliza canais de comunicação eficazes orientados para apoiar os estudantes internacionais durante o período de decisão, candidatura preparação do período de estudos. Este apoio pode incluir respostas a dúvidas, acompanhamento individualizado ou sessões informativas, entre outros.

Nível 1 – Apoio inexistente ou informal

- A informação de contacto é genérica (email institucional geral ou equivalente) ou difícil de localizar no website, não estando identificados serviços ou contactos específicos para apoio a estudantes internacionais;
- Não são disponibilizados materiais de orientação, guias ou comunicações estruturadas para apoiar o processo prévio ao período de estudos dos estudantes internacionais;
- A comunicação é reativa e pouco eficiente, com tempos de resposta longos e ausência de apoio proativo;
- Os estudantes enfrentam dificuldades em obter esclarecimentos sobre aspetos logísticos, administrativos ou académicos antes da chegada.

Nível 2 – Apoio estruturado

- Estão disponíveis canais de contacto dedicados ao apoio e orientação de estudantes internacionais (email institucional específico), com capacidade de resposta regular;
- A instituição fornece alguns recursos de orientação, como guias em formato digital, brochuras ou páginas web com informação relevante;
- A comunicação é funcional e cobre os aspetos essenciais quanto ao processo de candidatura e preparação do período de estudos pré-chegada, ainda que com baixo grau de personalização ou interatividade;
- O apoio é predominantemente reativo, respondendo a dúvidas, mas sem evidência clara de estratégias proativas de acompanhamento.



Nível 3 – Apoio proativo, personalizado e multicanal

- A instituição dispõe de serviços dedicados à orientação dos estudantes internacionais, com canais específicos, acessíveis e diversificados (email, telefone, chat online, redes sociais, etc.), com resposta célere e eficaz;
- O apoio aos estudantes internacionais é personalizado e abrange todo o processo, desde a seleção do programa de estudos, candidatura, divulgação de resultados e preparação do período de estudos pré-chegada, incluindo apoio na regularização de documentos (visto, NIF, segurança social) e obtenção de alojamento.
- São disponibilizados recursos estruturados e personalizados, como manuais de chegada, vídeos tutoriais ou sessões informativas online;
- A comunicação é planeada e proativa, incluindo envio de mensagens automatizadas e personalizadas em momentos-chave do processo;
- Evidencia-se um sistema de acompanhamento que demonstra uma política institucional clara de acolhimento e preparação dos estudantes internacionais.

Referencial 2: Acolhimento Institucional e Integração

Indicador 2.1 Estrutura de acolhimento institucional. **Critério-Chave**

A instituição apresenta uma estrutura de acolhimento formal e coordenada (equipa, departamento ou unidade) dedicada ao acolhimento e acompanhamento de estudantes internacionais. Esta estrutura encontra-se articulada com os restantes serviços institucionais relevantes (académicos, administrativos, sociais, entre outros), é facilmente identificável e acessível, e assegura capacidade de resposta, pelo menos, em português e inglês.

Nível 1 – Estrutura informal ou com funcionamento limitado

- A instituição dispõe de pontos de contacto ou pessoal afeto a funções de acolhimento, mas sem uma estrutura formalmente constituída e reconhecida como responsável por esse domínio;
- As estruturas existentes são focadas em estudantes de mobilidade;
- A informação relativa à estrutura de acolhimento é pouco visível ou dispersa, dificultando o seu acesso pelos estudantes internacionais;
- Os contactos disponibilizados aos estudantes são endereços de email ou contactos telefónicos gerais, e não dedicados ao acolhimento de estudantes internacionais;
- A resposta institucional é maioritariamente reativa e não baseada em procedimentos estruturados ou numa oferta de serviços permanente e de qualidade;
- A articulação com outros serviços internos é pontual ou incipiente, originando fragmentação na resposta às necessidades dos estudantes;
- A capacidade de comunicação em inglês por parte dos intervenientes é limitada ou não garantida de forma consistente.

Nível 2 – Estrutura funcional com operacionalização básica

- A instituição dispõe de uma estrutura identificada e com competências definidas para o acolhimento de estudantes internacionais, ainda que com recursos limitados ou parcialmente dedicados;



- A estrutura presta apoio a todos os estudantes internacionais (não apenas estudantes em mobilidade), com contacto direto em momentos-chave do processo de integração;
- Os canais de contacto são claros e acessíveis, com presença no website institucional e outros meios relevantes, incluindo endereço de e-mail e/ou contacto telefónico dedicados. Existe informação relativa aos serviços à disposição dos estudantes internacionais;
- A estrutura apresenta práticas de acolhimento regulares, com base em procedimentos estabelecidos, embora com espaço para reforço da sua sistematização e monitorização;
- Existe coordenação funcional com os principais serviços internos (ex.: académicos, apoio ao estudante, alojamento), permitindo a resolução de questões de forma eficaz, mas com espaço para reforço da articulação estratégica;
- A comunicação com os estudantes internacionais é assegurada, pelo menos, em inglês, de forma consistente.

Nível 3 - Estrutura institucional consolidada e estrategicamente integrada

- A instituição dispõe de uma estrutura formal, plenamente integrada na sua orgânica, com equipa dedicada à implementação de políticas de acolhimento consistentes;
- A estrutura apoia os estudantes internacionais de forma sistemática e personalizada, assegurando acompanhamento desde o momento pré-chegada até à integração plena na comunidade académica;
- A informação relativa à estrutura é clara e facilmente acessível em português e inglês, com canais de contacto dedicados, responsivos e bem divulgados;
- As atividades são desenvolvidas com base em procedimentos formalizados, calendarização prévia e planeamento anual, com oferta estável de serviços e ações de monitorização da qualidade do acolhimento;
- A estrutura adota uma abordagem proativa e centrada na experiência do estudante, com acompanhamento ao longo das diferentes fases do ciclo de estudos;
- Existe articulação estratégica com os serviços internos relevantes, refletida em práticas coordenadas, protocolos internos, fluxos de informação definidos e atuação integrada no acolhimento e apoio aos estudantes internacionais;
- A equipa tem formação adequada para o atendimento intercultural e assegura comunicação eficaz em inglês e, nalguns casos, noutras línguas. São também evidenciadas práticas de excelência, como a disponibilização de recursos multilingues, canais de comunicação diversificados e proativos.

Indicador 2.2 Oferta de programas de acolhimento e envolvimento académico e sociocultural. **Critério-Chave**

A instituição dinamiza um conjunto estruturado de iniciativas destinadas a apoiar a adaptação dos estudantes internacionais ao novo ambiente académico e ao país/cidade de destino, promovendo o seu envolvimento ativo nas dinâmicas e no contexto social da instituição. Estas iniciativas podem incluir sessões de boas-vindas, atividades de carácter académico, cultural e social, bem como programas



de tutoria ou mentorado envolvendo estudantes nacionais e/ou serviços da instituição.

Nível 1 – Oferta de atividades pontuais e limitadas

- A instituição promove ocasionalmente algumas atividades de recepção, com carácter informal ou pouco estruturado, maioritariamente centradas nos estudantes de mobilidade;
- A existência de atividades específicas para estudantes internacionais não está sistematizada ou calendarizada, não sendo uniforme entre diferentes departamentos ou *campi*. A sua implementação depende da iniciativa de serviços ou unidades isoladas, ou de organizações estudantis, não se verificando uma coordenação centralizada;
- As ações de acolhimento limitam-se, regra geral, a sessões institucionais genéricas no início do semestre ou do ano letivo;
- Os programas de mentorado, quando existentes, são incipientes ou informais, com cobertura reduzida e sem orientação institucional clara;
- A articulação com serviços da instituição ou com entidades externas para apoiar a integração dos estudantes internacionais é pouco expressiva ou inexistente;
- A informação sobre estas iniciativas é dispersa ou pouco visível, dificultando o seu acesso por parte dos estudantes internacionais;
- A ligação entre estas atividades e o apoio à adaptação à cidade/país de destino é residual ou inexistente.

Nível 2 – Programa de acolhimento funcional

- A instituição dispõe de um programa de acolhimento dirigido aos estudantes internacionais, com atividades sistematizadas e calendarizadas, implementadas de forma relativamente uniforme e centralizada, podendo, no entanto, observar-se assimetrias entre diferentes departamentos ou *campi*;
- O programa inclui sessões institucionais de boas-vindas, eventos de apresentação de serviços e atividades de integração com a comunidade académica e estudantil;
- Os programas de mentorado estão disponíveis e apresentam uma cobertura relevante, embora com orientação institucional parcial e com processos monitorização pouco estruturados;
- Verifica-se alguma articulação com os serviços internos da instituição, como serviços académicos, apoio ao estudante e associações estudantis, ainda que a coordenação central possa ser limitada;
- Algumas iniciativas incluem componentes práticas úteis à adaptação à cidade e ao país, por exemplo através de sessões informativas sobre transportes, cultura local ou serviços essenciais;
- A divulgação das iniciativas é adequada, com canais institucionais atualizados e acessíveis, ainda que a comunicação possa ser melhorada em termos de consistência e alcance.

Nível 3 – Estratégia de acolhimento abrangente e integrada

- A instituição implementa uma estratégia coordenada e formalmente estruturada de acolhimento e envolvimento académico e sociocultural dos estudantes internacionais, com um plano anual coerente, articulado e adaptado a diferentes perfis de estudantes;



- As iniciativas implementadas são diversificadas e incluem sessões institucionais de boas-vindas, que fornecem informação prática sobre procedimentos académicos, administrativos e aspetos da vida académica. São igualmente promovidas sessões específicas pelos departamentos ou coordenações dos programas de estudo, visitas ao campus, eventos sociais e culturais, bem como outras atividades de integração organizadas em articulação com diferentes serviços, unidades académicas e estruturas estudantis, ainda que coordenadas de forma centralizada. Estas iniciativas realizam-se não apenas no início de cada ano letivo, mas também de forma contínua ao longo do ano;
- Os programas de mentorado são amplamente implementados e estruturados, com seleção, formação e acompanhamento dos mentores, contando com o envolvimento de estudantes nacionais e cobrindo a maioria dos estudantes internacionais. A implementação do programa é monitorizada ao longo de cada ano letivo;
- A comunicação relativa às iniciativas de acolhimento é multicanal, acessível e multilingue, com informação organizada, atualizada e facilmente consultável antes e após a chegada;
- As atividades são avaliadas regularmente, com recolha de feedback por parte dos estudantes internacionais, sendo os resultados utilizados para a melhoria contínua do programa.

Indicador 2.3 Acesso a apoio administrativo e académico. **Critério-Chave**

A instituição assegura mecanismos eficazes de apoio aos estudantes internacionais na fase de chegada e durante os primeiros meses de estadia, disponibilizando informação e orientação relativamente a procedimentos académicos (como matrícula, escolha de unidades curriculares, registo em plataformas institucionais e outros procedimentos institucionais relevantes) e administrativos (obtenção de número de identificação fiscal, inscrição na segurança social, abertura de conta bancária, emissão de passe de transportes, entre outros). Este apoio deve ser prestado em articulação com os serviços relevantes e, preferencialmente, centralizado ou coordenado, de forma a garantir acessibilidade, consistência e qualidade da resposta.

Nível 1 – Apoio pontual e pouco estruturado

- A informação disponibilizada aos estudantes internacionais sobre procedimentos administrativos e académicos é limitada, desatualizada ou pouco clara, dificultando a sua compreensão e aplicação prática;
- O apoio existente resulta da iniciativa isolada de determinados serviços, sem articulação estruturada entre unidades ou com escassa comunicação entre os intervenientes;
- Não existe um ponto de contacto claro ou serviço dedicado ao acompanhamento destes processos, o que gera incerteza e dificuldade de acesso à informação;
- A resposta às solicitações é maioritariamente reativa, prestada mediante pedido específico, sem mecanismos proativos de orientação;
- A capacidade de prestar apoio em inglês não está garantida de forma consistente.



Nível 2 – Apoio funcional com algumas limitações

- A instituição disponibiliza informação estruturada e maioritariamente atualizada sobre os principais procedimentos administrativos e académicos relevantes para estudantes internacionais;
- Existe pelo menos um serviço ou ponto de contacto designado para prestar apoio nesta área, com capacidade de encaminhamento;
- Existe apoio estruturado aos estudantes internacionais no início de cada semestre, embora a abrangência ou a continuidade das ações possa ser irregular ou insuficiente ao longo do ano letivo;
- A articulação entre os serviços relevantes está estabelecida, mas pode revelar-se pouco sistematizada ou dependente da iniciativa dos técnicos envolvidos;
- O apoio é prestado, pelo menos, em português e inglês, embora possam existir dificuldades pontuais na comunicação.

Nível 3 – Apoio estruturado, acessível e multicanal

- A instituição assegura um sistema de apoio articulado, acessível e claramente identificado, preferencialmente no mesmo lugar, ou com canais de comunicação privilegiados com outros serviços relevantes dedicados à orientação de estudantes internacionais relativamente a todos os procedimentos administrativos e académicos relevantes;
- A informação é fiável, clara e apresentada em múltiplos formatos (website, guias, vídeos, etc.), garantindo fácil acesso e compreensão;
- A articulação entre serviços internos (serviços académicos, informática, relações internacionais, coordenação de programas de estudo) é sistemática, com fluxos de trabalho coordenados para evitar redundâncias e promover a eficácia da resposta;
- O apoio é prestado de forma proativa e estruturada em momentos chave, nomeadamente no início de cada semestre, e sempre que necessário ao longo do percurso académico;
- O apoio pode incluir sessões práticas, guias passo-a-passo ou apoio presencial personalizado;
- A comunicação é garantida em português e inglês, podendo existir ainda apoio noutras línguas.

Indicador 2.4 Articulação com entidades externas relevantes ao processo de acolhimento

A instituição estabelece mecanismos de articulação com entidades externas que intervêm em áreas críticas para o acolhimento e a integração local de estudantes internacionais, nomeadamente consulados, serviços de migração e vistos (AIMA), serviços de saúde, estruturas de alojamento estudantil, autarquias, serviços de transporte, entre outros. Esta articulação visa assegurar respostas eficazes às necessidades dos estudantes e facilitar os seus processos de adaptação e regularização, sendo desejável que seja formalizada, contínua e coordenada com os serviços internos da instituição.



Nível 1 – Colaboração informal ou ocasional

- As interações com entidades externas ocorrem de forma ad hoc, sem uma estratégia definida de articulação ou parcerias estabelecidas;
- A colaboração depende, em grande medida, da iniciativa pontual de serviços ou colaboradores específicos, não sendo sistematizada nem monitorizada;
- A informação sobre serviços externos relevantes é limitada ou dispersa, sendo difícil de aceder por parte dos estudantes internacionais;
- A instituição assume um papel passivo na relação com entidades externas, não promovendo canais de comunicação diretos nem colaborando ativamente em soluções para os estudantes.

Nível 2 – Colaboração funcional, com limitações de formalização ou abrangência

- A instituição mantém contacto regular com algumas entidades externas relevantes para o acolhimento, embora nem sempre através de uma estrutura formal ou um protocolo definido;
- Os estudantes internacionais são informados sobre os requisitos ou procedimentos, sendo encaminhados, quando necessário, para os respetivos serviços;
- Existem colaborações pontuais para resolver situações específicas, mas sem uma estratégia transversal de articulação institucional;
- A comunicação entre a instituição e os parceiros externos é funcional, embora possa depender de redes informais e estar limitada a determinados serviços ou perfis de estudante.

Nível 3 – Parcerias estratégicas e colaboração ativa

- A instituição mantém uma rede estruturada de parcerias com entidades externas relevantes para os estudantes internacionais, apoiada em protocolos, acordos de colaboração ou canais de comunicação regulares;
- A articulação está integrada na política de acolhimento da instituição e envolve diferentes áreas (por exemplo, migração, saúde, habitação, transportes), com impacto direto na qualidade do acolhimento e integração local dos estudantes;
- Os serviços internos trabalham em estreita colaboração com as entidades externas, assegurando informação clara, canais preferenciais para o acesso a determinados serviços, encaminhamentos eficazes e acompanhamento de casos específicos;
- As parcerias são avaliadas e revistas periodicamente, podendo incluir ações conjuntas ou campanhas informativas;
- A instituição posiciona-se como agente ativo na criação de condições locais para a boa integração dos estudantes internacionais, promovendo uma cooperação multissetorial.

Referencial 3: Oferta Formativa e Ensino em Contexto Internacional

Indicador 3.1 Oferta curricular em língua inglesa. **Critério-Chave**

A instituição disponibiliza, de forma sistemática, unidades curriculares ou programas de estudo lecionados em inglês, acessíveis a estudantes internacionais, nomeadamente em áreas de maior atratividade internacional. A oferta curricular em inglês é coerente e permite o acesso a percursos académicos completos ou



significativamente estruturados. A informação relativa a esta oferta é clara e encontra-se atualizada e facilmente acessível.

Nível 1 – Oferta pontual e desarticulada

- A instituição disponibiliza apenas unidades curriculares dispersas em inglês, inseridas em programas regulares lecionados maioritariamente em português;
- A oferta curricular em inglês corresponde a menos de 5% de toda a oferta curricular da instituição;
- A existência de unidades curriculares em inglês não advém de uma política institucional articulada, resultando numa oferta pouco uniforme entre diferentes departamentos ou áreas científicas;
- Não existem ciclos de estudo completos ou percursos coerentes estruturados em inglês;
- A disponibilização destas unidades curriculares varia significativamente, não sendo garantida a sua oferta regular ao longo do ciclo de estudos;
- A informação disponível sobre a oferta em inglês é limitada, desatualizada ou de difícil acesso para o público internacional.

Nível 2 – Oferta estruturada, mas limitada

- A instituição disponibiliza uma oferta curricular em inglês minimamente estruturada, com unidades curriculares organizadas em percursos coerentes em alguns programas de estudo;
- A oferta curricular em inglês corresponde a 5% a 10% de toda a oferta curricular da instituição;
- Pelo menos 30% dos ciclos de estudo contemplam oferta de unidades curriculares em inglês;
- Existem ciclos de estudo com lecionação em inglês, ainda que restritos a determinadas áreas científicas ou departamentos;
- Disponibilidade regular da oferta em inglês, garantida por planeamento docente;
- A informação sobre a oferta curricular em inglês está atualizada e acessível em formato bilingue (português/inglês), mas pode carecer de detalhe em termos de organização curricular, carga horária, e requisitos de frequência;
- A comunicação da oferta é adequada, mas não estrategicamente orientada para o público internacional.

Nível 3 – Oferta curricular consolidada e estrategicamente orientada

- A instituição dispõe de uma oferta curricular consolidada em inglês, incluindo ciclos de estudo completos ou percursos formativos estruturados que podem ser integralmente realizados em inglês;
- Mais de 10% da oferta curricular da instituição está disponível em inglês;
- Pelo menos 50% dos ciclos de estudo contemplam oferta de unidades curriculares em inglês;
- Existe pelo menos um ciclo de estudo completo com lecionação em inglês;
- A oferta está alinhada com a estratégia de internacionalização da instituição, sendo regularmente avaliada e atualizada;
- A informação relativa à oferta está integralmente disponível em inglês, é detalhada (com planos de estudo, créditos, calendarização, pré-requisitos) e é apresentada de forma clara e orientada para públicos internacionais;



- A instituição promove ativamente esta oferta junto de parceiros internacionais, feiras académicas e canais digitais estratégicos.

Indicador 3.2 Oferta de cursos de língua portuguesa para estudantes internacionais. **Critério-Chave**

A instituição assegura o acesso dos estudantes internacionais a cursos de língua portuguesa que visam promover o desenvolvimento de competências linguísticas essenciais à integração académica, social e cultural. A oferta pode ser diretamente organizada pela instituição ou garantida através de parcerias com entidades externas especializadas, desde que organizada de forma sistemática e claramente comunicada aos estudantes.

Nível 1 - Oferta pontual, limitada ou informal

- A instituição disponibiliza, de forma esporádica, iniciativas de ensino da língua portuguesa dirigidas a estudantes internacionais, sem um enquadramento institucional consistente;
- Quando existentes, estas ofertas são geralmente promovidas por unidades isoladas ou por organizações estudantis, ou recomendadas de forma informal, sem articulação estruturada com entidades externas nem acompanhamento institucional;
- Os cursos disponíveis são restritos a um único nível de proficiência, com duração curta e oferta irregular, sem garantias de compatibilidade com o calendário académico, limitando a evolução dos estudantes no domínio da língua;
- A informação é pouco visível ou de acesso limitado, dificultando o planeamento pelos estudantes;
- Não existem mecanismos sistematizados de avaliação da aprendizagem nem certificação formal da participação;
- A responsabilidade pela inscrição, custos e logística recai inteiramente sobre o estudante, sem apoio institucional.

Nível 2 – Oferta estruturada com cobertura limitada

- A instituição disponibiliza regularmente cursos próprios ou garante o acesso dos estudantes internacionais a cursos organizados por entidades externas qualificadas, no âmbito de acordos formais ou parcerias;
- A oferta cobre, pelo menos, dois níveis de proficiência e é articulada com o calendário académico, embora com limitações em número de vagas, horários ou regularidade;
- A instituição assegura alguma orientação inicial aos estudantes e reconhecimento da formação (por exemplo, através de certificados de frequência);
- A informação sobre a oferta é divulgada de forma estruturada, em português e inglês, com antecedência suficiente;
- Os cursos externos recomendados têm qualidade reconhecida, sendo a sua promoção institucionalizada;
- A participação nos custos pode existir de forma parcial.



Nível 3 - Oferta consolidada, diversificada e integrada

- A instituição assegura, de forma contínua e sustentada, uma oferta alargada e diversificada de cursos de língua portuguesa para estudantes internacionais, plenamente integrada na política institucional de internacionalização e acolhimento;
- A oferta cobre vários níveis de proficiência e está adaptada aos diferentes perfis e objetivos dos estudantes (integração académica, vida quotidiana, ou progressão linguística avançada);
- Os cursos decorrem em diferentes formatos (intensivo/regular, presencial e/ou online), em articulação com o calendário letivo, facilitando a sua frequência em paralelo com a oferta curricular regular;
- A duração dos cursos permite ganhos linguísticos significativos, acompanhados por práticas pedagógicas consistentes e mecanismos formais de avaliação contínua e final;
- São atribuídos certificados reconhecidos pela instituição (através de créditos ECTS ou certificação equivalente), sendo também válidos fora do âmbito institucional;
- Os cursos são gratuitos ou com tarifas preferenciais;
- A informação está claramente estruturada e atualizada, disponível em, pelo menos, português e inglês, através de canais acessíveis e visíveis.

Indicador 3.3 Envolvimento dos estudantes internacionais no desenvolvimento pedagógico

A instituição adota mecanismos formais e sistemáticos para recolher a perspetiva dos estudantes internacionais sobre aspetos pedagógicos da sua experiência académica, incluindo práticas de ensino-aprendizagem, estrutura curricular e organização das unidades curriculares. Estes mecanismos contribuem para identificar necessidades específicas deste público, promovendo a sua inclusão nos processos de melhoria da qualidade do ensino.

Nível 1 – Participação ocasional e pouco sistemática

- A participação dos estudantes internacionais nos mecanismos de recolha de feedback é possível, mas não é planeada de forma sistemática nem orientada às suas especificidades;
- Os instrumentos utilizados não estão adaptados, nomeadamente através da sua disponibilização em inglês, dificultando a participação efetiva dos estudantes internacionais;
- Os dados obtidos não são analisados com foco nos estudantes internacionais, sendo diluídos no conjunto geral da população estudantil;
- Não há evidência de que a informação recolhida seja utilizada para melhorar a experiência pedagógica deste público.

Nível 2 – Mecanismos acessíveis com alguma orientação específica

- Os estudantes internacionais são incluídos de forma consistente nos processos de avaliação pedagógica, com instrumentos de recolha de dados (questionários, entrevistas, focus groups) acessíveis e disponíveis, pelo menos, em inglês;



- Existem esforços para garantir a participação dos estudantes internacionais e identificar padrões relevantes na sua experiência acadêmica;
- A informação recolhida é, em parte, analisada separadamente ou contextualizada com base no perfil dos estudantes internacionais;
- A informação resultante contribui para ajustes pontuais nas práticas de ensino ou na organização das unidades curriculares, embora o seu impacto sistemático ainda seja limitado.

Nível 3 – Inclusão ativa e valorizada no desenvolvimento pedagógico

- A instituição integra de forma sistemática e estruturada os estudantes internacionais nos processos de avaliação pedagógica, com mecanismos acessíveis e adaptados linguisticamente;
- A análise de dados contempla dimensões específicas da experiência dos estudantes internacionais e é utilizada para informar políticas de melhoria pedagógica, curriculares e organizacionais;
- Os resultados dos processos de feedback são integrados em ciclos contínuos de avaliação e melhoria;
- Existem práticas que promovem o envolvimento ativo dos estudantes internacionais, como a possibilidade de participação em comissões pedagógicas, grupos de trabalho ou painéis consultivos focados na experiência acadêmica;
- A abordagem institucional reflete um compromisso claro com o reconhecimento do contributo dos estudantes internacionais para a qualidade do ensino e da aprendizagem.

Indicador 3.4 Preparação do corpo docente para contextos internacionais. **Critério-Chave**

A instituição assegura e promove a preparação e capacitação do corpo docente para o ensino em contextos académicos internacionais, nomeadamente através do domínio da língua inglesa, da utilização de metodologias pedagógicas adequadas a públicos multiculturais, e da participação em atividades de formação ou mobilidade internacional.

Nível 1 – Preparação pontual e não sistematizada

- A preparação do corpo docente para o ensino em contextos internacionais é limitada ou ocorre de forma informal, não existindo uma política institucional estruturada neste domínio;
- A maioria dos docentes não tem formação pedagógica específica ou experiência consolidada para o ensino em ambientes multiculturais;
- A capacidade de lecionar em inglês não está disseminada entre os docentes, mesmo nas unidades curriculares ministradas nesta língua;
- A participação dos docentes em ações de formação, mobilidade internacional ou redes académicas com foco na internacionalização é pontual e baseada em iniciativas individuais;
- A instituição não disponibiliza, de forma regular, oportunidades de capacitação nesta área.



Nível 2 – Preparação moderada e com ações estruturadas

- Existem iniciativas institucionais para reforçar a preparação do corpo docente, incluindo ações de formação pedagógica para contextos internacionais e incentivo ao uso do inglês como língua de ensino;
- Uma parte significativa dos docentes envolvidos em cursos com estudantes internacionais possui experiência prévia de ensino em ambientes internacionais ou participou em programas de mobilidade académica;
- A instituição disponibiliza ações de capacitação internas ou promove a participação em formação externa, ainda que a adesão dos docentes seja variável;
- A capacidade de comunicação em inglês é assegurada em grande parte das unidades curriculares lecionadas;
- A consciencialização sobre a diversidade cultural em sala de aula está presente, mas ainda pouco disseminada de forma transversal.

Nível 3 – Preparação institucionalizada e transversal

- A instituição adota uma abordagem estratégica e sistemática para a capacitação do corpo docente em contextos internacionais, com ações regulares e acompanhamento da sua implementação;
- A maioria dos docentes envolvidos em programas com estudantes internacionais possui competências pedagógicas e linguísticas adequadas, com experiência consolidada em ambientes interculturais;
- A lecionação em inglês é realizada por docentes com fluência comprovada e formação ou experiência para o ensino nesta língua;
- A formação pedagógica contempla aspetos como metodologias inclusivas, gestão da diversidade em sala de aula, e avaliação em contextos multiculturais;
- A internacionalização do corpo docente é reforçada através da mobilidade, participação em redes internacionais e colaboração em projetos transnacionais de ensino;
- O impacto das ações de capacitação é monitorizado e integrado nos processos de garantia da qualidade pedagógica.

Referencial 4: Bem-estar, alojamento e vida universitária

Indicador 4.1 Acesso a serviços de saúde e apoio psicológico

A instituição assegura o acesso dos estudantes internacionais a serviços de saúde e apoio psicológico, prestados diretamente ou por via de parcerias com entidades externas. Estes serviços devem responder às necessidades específicas desta população estudantil, com capacidade de resposta linguística e culturalmente ajustada.

Nível 1 – Oferta limitada ou pouco estruturada

- A instituição disponibiliza serviços de saúde e/ou apoio psicológico, mas de forma fragmentada, não integrada numa estratégia institucional;



- Os serviços disponíveis não respondem às necessidades dos estudantes devido a fatores como localização, horários limitados ou processos de marcação pouco claros;
- A informação disponibilizada é fragmentada, de difícil acesso ou não traduzida para inglês, dificultando o acesso pelos estudantes internacionais;
- A capacidade de resposta em língua inglesa é reduzida ou não garantida de forma consistente;
- A articulação com prestadores externos ocorre de forma pontual ou informal, sem protocolos estabelecidos;
- As ações de promoção do bem-estar físico e psicológico são esporádicas, não considerando os estudantes internacionais como um dos públicos-alvo.

Nível 2 – Oferta estruturada com cobertura parcial

- Existem serviços institucionais ou parcerias formais com entidades externas que asseguram o acesso a cuidados de saúde e apoio psicológico, ainda que com limitações de capacidade (n.º de vagas, horários, tempos de espera);
- É disponibilizada informação acerca dos serviços disponíveis de forma acessível e traduzida para inglês, podendo verificar-se lacunas pontuais;
- A capacidade de resposta em inglês é garantida, pelo menos, em parte da equipa;
- São promovidas ações de sensibilização ou programas de promoção do bem-estar dirigidos aos estudantes internacionais, mas de forma não sistemática.

Nível 3 – Sistema estruturado e com perspetiva internacional

- Serviços básicos de saúde e apoio psicológico estão disponíveis diretamente nas instalações da instituição, com critérios de qualidade, tempo de resposta e confidencialidade definidos;
- Os estudantes podem também aceder a serviços externos através de acordos formais com entidades externas;
- Existe um ponto de contacto ou equipa institucional dedicada à gestão do bem-estar dos estudantes internacionais;
- A comunicação é multilingue, com garantias de atendimento em inglês e ajustamento cultural dos serviços;
- São promovidas, de forma regular, ações de promoção da saúde física e mental, tendo estudantes internacionais como um dos públicos-alvo;
- A informação sobre os serviços é clara, atualizada e amplamente divulgada através de canais acessíveis, estando disponível em inglês;
- O sistema é sujeito a monitorização e avaliação, com recolha de dados sobre utilização, satisfação e impacto das ações desenvolvidas.

Indicador 4.2 Coordenadores de apoio a estudantes internacionais

A instituição identifica, em cada unidade orgânica, departamento ou programa de estudos, um membro do corpo docente ou técnico-administrativo com funções atribuídas de apoio aos estudantes internacionais. Estes coordenadores funcionam como ponto de contacto direto, prestando apoio nas vertentes académica, institucional e de adaptação, assegurando a articulação com os serviços relevantes da instituição e promovendo uma resposta coordenada às necessidades dos estudantes internacionais.



Nível 1 – Existência pontual ou informal de figuras de apoio

- A instituição não dispõe de uma rede formal de coordenadores identificados para o acompanhamento dos estudantes internacionais existindo, contudo, docentes ou técnicos administrativos que assumem funções de apoio, por iniciativa própria, a pedido dos estudantes ou fruto da estratégia em vigor localmente, ao nível do departamento ou programa de estudos;
- O número de pontos de contacto com os estudantes internacionais é insuficiente para fazer face às suas necessidades;
- As funções de apoio não estão definidas ou sistematizadas, não existindo orientações institucionais sobre o seu papel ou responsabilidades;
- A articulação entre estes elementos e os serviços centrais da instituição é limitada ou depende de relações pessoais e informais;
- A comunicação da existência destas figuras de apoio aos estudantes é incipiente ou inexistente.

Nível 2 – Estrutura parcial ou heterogénea de coordenação

- Existem coordenadores formalmente designados em algumas unidades orgânicas ou departamentos, com funções específicas de apoio a estudantes internacionais;
- As responsabilidades atribuídas estão parcialmente definidas, sendo assegurado apoio em aspetos académicos e de integração institucional;
- A articulação com os serviços centrais da instituição ocorre com regularidade, embora com práticas não uniformizadas;
- Os estudantes são informados sobre os contactos e papel dos coordenadores, ainda que de forma pouco sistemática;
- A preparação dos coordenadores para estas funções pode não ser assegurada de forma consistente em todas as unidades.

Nível 3 – Rede formal, completa e funcional de coordenadores

- A instituição dispõe de uma rede formal de coordenadores designados em todas as unidades orgânicas ou programas de estudos, com perfil adequado e formação ou orientação para o desempenho das funções;
- As funções estão claramente definidas e incluem o acompanhamento académico, a mediação com os serviços institucionais e o apoio à integração dos estudantes internacionais, caso se aplique;
- Existe um modelo de articulação regular com os serviços centrais e de partilha de boas práticas entre coordenadores;
- A informação sobre os coordenadores é claramente comunicada e facilmente acessível para os estudantes internacionais;
- O desempenho da rede de coordenadores é objeto de acompanhamento institucional, podendo integrar mecanismos de monitorização ou avaliação periódica.

Indicador 4.3 Oferta e apoio no acesso a alojamento. Critério-Chave

A instituição assegura serviços de apoio destinados a facilitar o acesso a soluções de alojamento adequadas por parte dos estudantes internacionais, promovendo a disponibilização de informação relevante, orientação personalizada e articulação com entidades externas.



Nível 1 – Informação pontual e ausência de serviço estruturado de apoio ao alojamento

- A instituição não dispõe de um serviço dedicado ao apoio no acesso a alojamento para de estudantes internacionais;
- A informação disponibilizada é limitada, pouco atualizada ou dispersa, incidindo sobretudo em listagens informais de ofertas externas;
- Não existe acompanhamento institucional no processo;
- A articulação com entidades externas fornecedoras de alojamento é inexistente ou reduzida a contactos informais;
- A oferta de alojamento institucional, quando existente, é residual e difícil de aceder pelos estudantes internacionais.

Nível 2 – Serviço funcional de apoio com articulação parcial com entidades externas

- Existe um serviço ou ponto de contacto institucional identificado que presta apoio aos estudantes internacionais na procura de alojamento;
- A informação sobre alternativas de alojamento externo é clara, acessível e atualizada, incluindo orientações práticas, procedimentos mais comuns e requisitos de acesso;
- Verifica-se alguma articulação com prestadores de alojamento externos (residências privadas, redes de alojamento acreditadas), ainda que sem cobertura alargada;
- Pode existir uma oferta limitada de alojamento por parte da instituição, com critérios de acesso definidos, mas sem capacidade para dar resposta a grande parte da procura;
- O acompanhamento da situação habitacional dos estudantes é realizado de forma não sistemática, sobretudo mediante solicitação.

Nível 3 – Sistema estruturado e abrangente de apoio ao alojamento com articulação consolidada

- A instituição disponibiliza um serviço formal, centralizado e acessível que assegura apoio qualificado no acesso ao alojamento, com materiais informativos e aconselhamento personalizado, disponível, pelo menos, em português e inglês;
- Existe uma rede de parcerias ou protocolos formais com entidades externas que asseguram uma oferta significativa e estável de alojamento adequado para estudantes internacionais, com garantia de qualidade mínima;
- A instituição pode disponibilizar, de forma complementar, uma oferta relevante de alojamento próprio, planeada tendo em conta as necessidades dos estudantes internacionais;
- O acompanhamento da situação de alojamento é parte integrante da estratégia de acolhimento, prevendo mecanismos de mediação e resolução de dificuldades;
- O serviço é sujeito a avaliação e melhoria contínua, articulando-se com os restantes serviços de apoio ao estudante.

Indicador 4.4 Inclusão e participação na vida universitária

A instituição promove a participação dos estudantes internacionais na vida académica e extracurricular, assegurando condições que favoreçam a sua integração social e cultural no contexto universitário. São desenvolvidas iniciativas



que visam o envolvimento destes estudantes em atividades culturais, desportivas, sociais e associativas, em articulação com serviços internos, estruturas representativas e organizações estudantis.

Nível 1 – Promoção de iniciativas de integração limitada e pouco estruturada

- A promoção de iniciativas de integração dos estudantes internacionais é pontual e informal, não estando integrada numa estratégia institucional;
- A oferta de atividades culturais, desportivas e sociais acessíveis aos estudantes internacionais é escassa e pouco diversificada, sendo a informação sobre as condições de acesso por vezes pouco clara;
- A articulação com associações estudantis ou estruturas internas para promover a integração dos estudantes internacionais é irregular ou inexistente;
- A participação de estudantes internacionais em atividades extracurriculares depende essencialmente da sua iniciativa individual, não existindo um esforço institucional sistemático para os envolver;
- As iniciativas são promovidas de forma limitada, com comunicação deficiente ou não adaptada aos estudantes internacionais (apenas em português);
- A participação dos estudantes internacionais nas iniciativas existentes não é monitorizada nem valorizada de forma formal.

Nível 2 – Promoção regular e parcialmente estruturada de iniciativas de integração

- A instituição promove, de forma mais consistente, iniciativas culturais, desportivas e sociais considerando a integração de estudantes internacionais, nomeadamente no início de cada ano-letivo, podendo assegurar alguma continuidade ao longo do ano;
- A articulação com associações estudantis, núcleos culturais e outros serviços internos é estabelecida de forma mais regular, embora ainda não sistemática;
- A informação sobre as atividades é disponibilizada em diferentes canais e, em alguns casos, também em inglês, sendo parcialmente adaptada às necessidades de estudantes internacionais;
- Existe um esforço institucional para promover o envolvimento de estudantes internacionais em iniciativas extracurriculares, embora a sua participação dependa ainda, em grande parte, da proatividade dos próprios estudantes;
- Algumas atividades são concebidas com foco na promoção da diversidade cultural e na interação entre estudantes nacionais e internacionais;
- A instituição começa a implementar mecanismos básicos de monitorização da participação dos estudantes internacionais.

Nível 3 – Estratégia institucional consolidada para integração ativa na vida universitária

- A promoção da inclusão dos estudantes internacionais está integrada numa estratégia institucional clara, desenvolvida em articulação com diferentes unidades e com a participação ativa de estruturas representativas e associações estudantis;
- A oferta de atividades culturais, desportivas e sociais é diversificada, regular e calendarizada ao longo do ano, incluindo iniciativas desenhadas especificamente para promover a integração intercultural e a participação ativa dos estudantes internacionais;



- A informação relativa às atividades é amplamente divulgada através de canais acessíveis, em formatos e idiomas adaptados (pelo menos português e inglês);
- Existe um sistema estruturado de articulação com associações estudantis e clubes universitários, que inclui apoio e promoção da realização de atividades inclusivas, com incentivos à participação de estudantes internacionais;
- A participação nas atividades extracurriculares é monitorizada, permitindo inferir sobre o carácter multicultural das mesmas.

Referencial 5: Acompanhamento após Graduação

Indicador 5.1 Apoio administrativo no final do ciclo de estudos.

A instituição disponibiliza apoio administrativo que responde a necessidades específicas dos estudantes internacionais na fase de conclusão do ciclo de estudos, incluindo a disponibilidade de tratamento dos processos de forma digital e a acessibilidade linguística e temporal dos serviços. Este apoio poderá assegurar informação clara e acessível sobre os procedimentos necessários para a emissão de documentação final, bem como sobre formalidades legais e administrativas associadas à permanência no país após a graduação.

Nível 1 – Apoio limitado ou informal

- O apoio administrativo prestado aos estudantes internacionais é pontual, informal e não está sistematizado nem adaptado a esta população;
- A informação relativa aos procedimentos de conclusão de estudos é dispersa, pouco clara ou apenas disponível em português;
- Os procedimentos exigem, regra geral, a presença física nos serviços da instituição, sem alternativas digitais ou remotas;
- Os prazos de emissão de documentação académica são indefinidos ou longos, gerando dificuldades na gestão do período pós-graduação;
- Não é prestado apoio institucional em relação a obrigações legais para permanência no país;
- As especificidades dos estudantes internacionais (ex. necessidade de regressar ao país de origem, diferenças nos calendários académicos ou requisitos consulares) não são consideradas.

Nível 2 – Apoio estruturado mas com limitações

- A instituição disponibiliza informação estruturada, acessível e atualizada, em inglês, sobre os procedimentos finais do ciclo de estudos;
- Existem prazos definidos para a emissão de certificados, diplomas e suplementos, embora possam ocorrer atrasos em certos períodos ou unidades;
- A maioria dos procedimentos podem ser realizados online ou de forma remota, embora não estejam simplificados ou totalmente ajustados a este formato;
- Existem gabinetes ou serviços que prestam apoio específico ou respondem a dúvidas, mas a sua ação é limitada;
- É prestada orientação genérica sobre formalidades legais e administrativas pós-graduação, mas sem apoio dedicado ou personalizado;



- As necessidades específicas dos estudantes internacionais são parcialmente consideradas, nomeadamente através de alguma flexibilidade temporal ou disponibilização de contactos em língua estrangeira.

Nível 3 – Apoio sistemático, acessível e adaptado

- A instituição dispõe de um serviço ou canal específico que permita apoiar estudantes internacionais no encerramento do ciclo de estudos, com pessoal formado e documentação multilingue;
- Toda a informação relevante (procedimentos, prazos, documentos exigidos) é clara, acessível, atempada e disponibilizada em inglês;
- Os processos administrativos podem ser realizados integralmente online ou à distância, sendo assegurada flexibilidade para estudantes que regressem ao seu país de origem;
- Os prazos de emissão de documentos académicos são cumpridos e os estudantes podem acompanhar o estado do processo;
- É prestado apoio estruturado e proativo quanto a exigências legais (vistos, residência, etc.), incluindo articulação com serviços externos relevantes;
- As características específicas da população internacional são integradas no desenho dos procedimentos, promovendo uma experiência administrativa eficiente e adaptada.

Indicador 5.2 Apoio à transição para o mercado de trabalho

A instituição disponibiliza serviços e iniciativas que permitem apoiar os estudantes internacionais na transição para o mercado de trabalho, seja em Portugal ou no estrangeiro. Este apoio pode incluir orientação profissional, sessões de capacitação, divulgação de oportunidades de emprego, ligação a empregadores ou serviços de reconhecimento de qualificações. As ações devem considerar as especificidades desta população, incluindo barreiras linguísticas, diferenças culturais e legais, ou restrições associadas ao estatuto de residência, e ser acessíveis em formato e linguagem adequados.

Nível 1 – Apoio genérico, pouco acessível aos estudantes internacionais

- A instituição disponibiliza serviços de empregabilidade de forma generalizada, mas sem adaptação específica às necessidades dos estudantes internacionais;
- A informação sobre oportunidades de emprego, estágios ou feiras de recrutamento é divulgada maioritariamente em português;
- Os serviços prestados (por exemplo, orientação profissional, workshops) são pontuais e não consideram barreiras linguísticas, legais ou culturais que afetem a empregabilidade dos estudantes internacionais;
- Os estudantes internacionais não são tipicamente consultados ou considerados na definição das iniciativas de empregabilidade;
- Não existe ligação com os canais de informação sobre reconhecimento de qualificações ou autorizações de trabalho em Portugal ou noutros países;
- O acesso aos serviços requer, frequentemente, presença física, não estando disponível de forma remota.



Nível 2 – Apoio estruturado com alguma adaptação

- A instituição dispõe de um serviço de empregabilidade com iniciativas acessíveis aos estudantes internacionais, incluindo documentação e eventos em inglês;
- São organizadas sessões de orientação profissional, workshops ou feiras de emprego com conteúdos parcialmente adaptados ao perfil dos estudantes internacionais (nomeadamente sobre vistos de trabalho, procura de emprego dentro e fora de Portugal, soft skills interculturais, entre outros);
- Os estudantes são direcionados para canais de informação sobre reconhecimento de qualificações ou inserção profissional em Portugal e noutros países;
- Os serviços prestam atendimento presencial e online, embora o acompanhamento personalizado seja restrito;
- A instituição estabelece redes ou parcerias com empregadores ou instituições relevantes no contexto nacional e internacional, mas de forma ainda pouco estruturada;
- Está disponível uma plataforma onde os estudantes podem aceder a ofertas de estágio e emprego;
- Alguns instrumentos de acompanhamento e avaliação são utilizados, mas de forma pontual.

Nível 3 – Apoio abrangente, acessível e internacionalizado

- A instituição oferece um conjunto diversificado e estruturado de serviços de apoio à empregabilidade com orientações específicas para estudantes internacionais;
- A informação e os serviços estão disponíveis em várias línguas, com conteúdos adaptados aos diferentes contextos culturais e legais dos estudantes;
- São promovidas iniciativas regulares, presenciais e online, visando tópicos como:
 - Procura de emprego em Portugal e no estrangeiro;
 - Preparação para processos de recrutamento (CV, entrevistas);
 - Competências para o trabalho em contextos interculturais;
 - Vistos e autorizações de trabalho;
 - Reconhecimento de diplomas;
- Existem parcerias ativas com empresas, organizações nacionais e internacionais e ex-alunos que facilitam o acesso dos estudantes internacionais a oportunidades profissionais;
- O acompanhamento é individualizado, com serviços de aconselhamento e mentoria ajustados ao perfil do estudante;
- A empregabilidade internacional é assumida como uma prioridade institucional, com integração em planos estratégicos e mecanismos de monitorização contínua dos resultados obtidos.

Indicador 5.3 Apoio em questões legais e laborais para diplomados internacionais
A instituição assegura mecanismos de apoio aos diplomados internacionais na resolução de questões legais e laborais que afetam a sua permanência e integração no país ou o seu regresso ao país de origem. Este apoio pode abranger temas como a renovação de autorizações de residência, acesso ao regime de procura de emprego após graduação, direitos laborais, reconhecimento de qualificações, entre outros.



Nível 1 – Apoio ocasional e não estruturado

- A instituição disponibiliza apenas informação genérica sobre temas legais e laborais;
- O apoio é prestado de forma informal e reativa, sem uma estratégia ou estrutura dedicada;
- A informação está predominantemente disponível em português ou de forma dispersa, com acessibilidade limitada para estudantes internacionais;
- Não existem mecanismos claros de orientação ou aconselhamento sobre permanência legal no país, regimes de transição (por exemplo, através de visto de procura de trabalho) ou retorno ao país de origem;
- A instituição não articula com entidades externas, nem presta esclarecimentos adicionais nesta matéria;
- O apoio depende da iniciativa individual do diplomado, sem acompanhamento institucional sistemático.

Nível 2 – Apoio estruturado e parcialmente adaptado

- A instituição disponibiliza serviços e recursos informativos em inglês sobre temas legais e laborais relevantes para diplomados internacionais, nomeadamente:
 - Regimes de residência após graduação;
 - Obrigações legais associadas ao início de atividade profissional;
 - Direitos laborais básicos;
- A instituição possui contactos institucionais com entidades externas relevantes e recorre pontualmente ao seu apoio;
- Existe um ponto de contacto institucional para esclarecimento de dúvidas jurídicas e administrativas, embora com capacidade de resposta limitada;
- A informação é comunicada de forma mais clara, embora com alcance restrito a determinados públicos.

Nível 3 – Apoio abrangente, sistemático e articulado

- A instituição oferece um serviço institucionalizado, proativo e acessível em várias línguas, com conteúdos atualizados sobre questões legais e laborais que afetam diplomados internacionais;
- São disponibilizados materiais informativos sobre:
 - Permanência legal em Portugal (incluindo regimes transitórios);
 - Direitos laborais em contexto nacional e internacional;
 - Reconhecimento de qualificações e processos administrativos para o exercício profissional;
 - Obrigações fiscais e contributivas;
- Existem parcerias formais e canais de articulação ativa com entidades públicas e organizações especializadas (nomeadamente AIMA, IEFP ou ordens profissionais);
- O apoio pode ser prestado de forma presencial e digital, incluindo atendimento individualizado;
- A instituição acompanha os diplomados após a graduação, disponibilizando apoio durante um período definido;
- Este serviço é monitorizado, e os dados recolhidos informam o planeamento estratégico do apoio a estudantes internacionais.



Indicador 5.4 Estratégias de alumni internacionais

A instituição implementa estratégias específicas para manter contacto com os seus alumni, promover o envolvimento contínuo não só de diplomados nacionais, como também de internacionais, com a comunidade académica, e apoiar a sua integração profissional e social após a conclusão dos estudos. Estas estratégias podem incluir redes de alumni, eventos dedicados, comunicação institucional adaptada, mecanismos de acompanhamento e envolvimento em iniciativas institucionais.

Nível 1 – Ausência de estratégia ou iniciativas pontuais

- A instituição não possui uma estratégia que permita manter o contacto com alumni internacionais, sendo o contacto com estes estudantes residual ou inexistente após a conclusão do curso;
- As bases de dados institucionais não permitem identificar ou segmentar os alumni por nacionalidade ou país em que desenvolvem a atividade profissional;
- Qualquer iniciativa existente é pontual, informal e não visa um acompanhamento estruturado;
- Não existe comunicação contínua, sistemática ou adaptada às especificidades linguísticas e culturais dos diplomados internacionais;
- Os alumni internacionais não são envolvidos em atividades institucionais nem valorizados como parte da comunidade académica a longo prazo.

Nível 2 – Existência de mecanismos básicos de contacto e envolvimento

- A instituição mantém um contacto institucional regular com alumni internacionais, através de canais como newsletters, plataformas digitais ou redes sociais, com conteúdos parcialmente adaptados ao público internacional;
- Existe uma base de dados que identifica antigos estudantes internacionais e permite o envio de comunicações segmentadas por nacionalidade ou país em que desenvolvem a atividade profissional;
- São promovidas ocasionalmente iniciativas para alumni internacionais, como eventos presenciais ou online, convites para participação em campanhas institucionais, ou recolha de testemunhos;
- Há algum envolvimento dos alumni em ações institucionais (como feiras de emprego ou sessões com estudantes atuais), mas de forma esporádica;
- O acompanhamento após graduação pode estar parcialmente articulado com serviços de empregabilidade ou relações internacionais, mas sem uma estratégia consolidada.

Nível 3 – Estratégia institucional consolidada e ativa que contempla alumni internacionais

- A instituição dispõe de uma estratégia clara, formalizada e sustentada para o envolvimento de alumni, integrando objetivos específicos e mecanismos de acompanhamento e contacto com alumni internacionais;
- São utilizados canais de comunicação regulares, adaptados linguística e culturalmente, para manter os alumni internacionais informados e ligados à instituição (newsletters dedicadas, redes sociais segmentadas, portais online);



- Existe uma rede de alumni ativa, com forte representação internacional, geográfica e/ou temática, promovida institucionalmente;
- Os alumni internacionais são convidados a participar regularmente em eventos a nível nacional e internacional, campanhas de promoção institucional, mentoria de estudantes atuais, partilha de ofertas de emprego e outras iniciativas estratégicas;
- O percurso profissional e académico dos alumni é monitorizado e valorizado, sendo esta informação usada para ajustar políticas e ações institucionais e contribuir para o fortalecimento da presença internacional da instituição.

Referencial 6: Responsabilidade social, inclusão e sustentabilidade

Indicador 6.1 Acessibilidade e inclusão de estudantes com necessidades específicas. **Critério-Chave**

A instituição garante condições de acessibilidade e inclusão para estudantes com necessidades específicas, incluindo limitações físicas, cognitivas ou outras condições de saúde. São considerados tanto os aspetos infraestruturais (acessibilidade física e digital), como os mecanismos de apoio pedagógico, social e administrativo que respondam às necessidades comunidade académica, incluindo estudantes internacionais.

Nível 1 – Respostas pontuais e não sistemáticas

- A instituição assegura o cumprimento mínimo das exigências legais em termos de acessibilidade, mas sem uma política institucional de inclusão abrangente;
- Os apoios aos estudantes com necessidades específicas são pontuais, prestados mediante solicitação individual, e nem sempre de forma atempada ou coordenada;
- A comunicação sobre os serviços existentes é limitada e pouco visível, especialmente para estudantes internacionais, estando apenas disponível em português ou com acesso restrito;
- Não existem estruturas ou equipas especializadas dedicadas ao apoio a estudantes com necessidades específicas, ou estas operam com recursos muito limitados;
- Não são realizados esforços sistemáticos de adaptação de conteúdos pedagógicos, avaliação ou metodologias de ensino para estes estudantes quando necessário;
- As necessidades específicas dos estudantes internacionais com deficiência ou outras limitações não são consideradas nos processos de acolhimento ou acompanhamento.

Nível 2 – Apoio estruturado com adaptações parciais

- A instituição dispõe de um serviço ou equipa responsável pela inclusão e apoio a estudantes com necessidades específicas, com procedimentos definidos para resposta a pedidos de estudantes internacionais;
- Existem mecanismos formais para adaptação de condições de avaliação, ensino ou frequência curricular, ainda que com uma aplicação desigual entre unidades orgânicas;
- As condições de acessibilidade são asseguradas na maioria dos espaços e plataformas institucionais, com um esforço contínuo de melhoria;



- A informação sobre os serviços e apoios disponíveis está acessível online e é parcialmente adaptada a estudantes internacionais;
- A articulação entre serviços académicos, docentes e estruturas de apoio é funcional, ainda que nem sempre sistemática, existindo a possibilidade de assegurar a comunicação em língua inglesa;
- As necessidades específicas dos estudantes internacionais são consideradas nos processos de acolhimento e acompanhamento, ainda que sem uma estratégia transversal.

Nível 3 – Estratégia institucional consolidada de acessibilidade e inclusão

- A instituição dispõe de uma política institucional clara e transversal de acessibilidade e inclusão, com planos de ação implementados e metas definidas, que consideram também necessidades específicas de estudantes internacionais;
- Existe uma equipa especializada, com recursos adequados, que assegura o apoio continuado aos estudantes com necessidades específicas, articulando com docentes, serviços académicos e estruturas de apoio;
- São promovidas práticas inclusivas na docência, incluindo materiais acessíveis, metodologias adaptadas e avaliação diferenciada sempre que necessário;
- A infraestrutura institucional (espaços físicos e plataformas digitais) está amplamente adaptada para garantir o acesso pleno e autónomo a estudantes com diferentes tipos de limitações;
- A comunicação institucional sobre serviços de inclusão é clara, visível, multilíngue e acessível a todos os estudantes, incluindo os internacionais;
- As necessidades específicas de estudantes internacionais com deficiência ou outras condições de saúde são integradas nos processos de acolhimento, orientação e acompanhamento, com articulação entre serviços centrais, unidades académicas e estruturas externas (nomeadamente durante a procura de alojamento) quando necessário.

Indicador 6.2 Promoção da diversidade, inclusão e respeito pela identidade cultural e religiosa.

A instituição desenvolve políticas e práticas que promovam uma cultura de respeito pela diversidade, igualdade de oportunidades e inclusão, considerando diferentes origens culturais, étnicas, linguísticas, de género, religiosas e outras formas de identidade. Observam-se mecanismos institucionais que asseguram um ambiente académico inclusivo, com especial atenção à realidade dos estudantes internacionais e à sua liberdade de expressão cultural e religiosa.

Nível 1 – Práticas informais ou não sistemáticas

- A instituição reconhece, de forma genérica, a importância da diversidade e inclusão, mas não dispõe de políticas institucionais ou estruturas específicas para as promover;
- Iniciativas de valorização da diversidade ocorrem de forma esporádica, muitas vezes promovidas por organizações de estudantes ou iniciativas isoladas;
- A sensibilização para a inclusão e igualdade não é considerada nos planos de formação ou comunicação institucional;



- Não existem práticas ou infraestruturas específicas que acolham a diversidade (por exemplo espaços de oração, adaptações alimentares ou flexibilidade em calendários e horários académicos);
- A informação sobre os direitos, mecanismos de denúncia de discriminação e apoio psicológico é pouco clara, está dispersa ou encontra-se disponível apenas em português;
- Não há um sistema institucional para recolher feedback sobre casos de discriminação ou exclusão, nem canais formais de resolução de conflitos.

Nível 2 – Estratégia em desenvolvimento com práticas estruturadas

- A instituição dispõe de orientações ou planos em desenvolvimento para a promoção da diversidade, inclusão e igualdade, incluindo as suas diferentes dimensões;
- Existem mecanismos formais para adaptar práticas institucionais às necessidades diversas da comunidade;
- A comunicação institucional contempla informação multilingue sobre direitos, boas práticas de convivência, serviços de apoio e canais de denúncia de discriminação;
- São promovidas iniciativas de consciencialização e inclusão, com envolvimento ativo de estudantes internacionais e de grupos diversos da comunidade académica;
- A existência de estruturas de apoio e os canais de resposta a situações de discriminação são conhecidos, embora ainda com divulgação limitada e atuação pouco estruturada.

Nível 3 – Estratégia institucional consolidada e cultura inclusiva

- A instituição possui uma política transversal e consolidada de promoção da diversidade, igualdade e inclusão, com aplicação efetiva e monitorização contínua, abrangendo diversas formas de diversidade;
- São promovidas ações de formação para o staff e comunidade académica, centradas em competências interculturais, inclusão e direitos humanos;
- Existem estruturas dedicadas com competências para apoiar estudantes internacionais em questões de identidade, discriminação ou integração;
- Os serviços da instituição são planeados de forma a responder a diferentes necessidades culturais, religiosas, linguísticas e identitárias, promovendo a acessibilidade;
- A comunicação é proativa, multilingue e sensível à diversidade, com canais eficazes de denúncia e acompanhamento de situações de exclusão ou discriminação.

Indicador 6.3 Acolhimento e apoio a estudantes em situação de vulnerabilidade

A instituição implementa mecanismos para identificar, acolher e apoiar estudantes internacionais em situação de vulnerabilidade económica, social ou humanitária (deslocados por motivos de guerra, perseguição ou catástrofes, requerentes de proteção internacional). O apoio pode incluir medidas de acolhimento específicas, isenção ou redução de propinas, bolsas de emergência, acompanhamento psicológico, articulação com entidades externas ou adaptação dos procedimentos académicos e administrativos.



Nível 1 – Intervenção ad hoc e ausência de mecanismos estruturados

- A instituição não dispõe de uma estratégia ou política formal para a identificação e apoio a estudantes internacionais em situação de vulnerabilidade;
- As respostas existentes são pontuais e não sistematizadas, sendo normalmente desencadeadas por contactos individuais e tratadas caso a caso. Os apoios são limitados, sem mecanismos específicos, e pouco divulgados;
- A articulação com entidades externas é inexistente ou pouco estruturada;
- Os procedimentos administrativos e académicos não preveem flexibilização ou adaptações para estudantes em situação de vulnerabilidade;
- A instituição não promove formação ou sensibilização sobre esta temática junto do corpo técnico e docente.

Nível 2 – Estratégia emergente e práticas em consolidação

- A instituição reconhece a necessidade de apoiar estudantes internacionais em situação de vulnerabilidade e possui políticas ou planos de atuação nesta área em desenvolvimento;
- São disponibilizados alguns apoios específicos, como bolsas de emergência, isenção de propinas, acolhimento prioritário ou acompanhamento psicológico, sendo a informação sobre estes apoios acessível em português e inglês;
- A instituição mantém contactos regulares com entidades externas para responder a situações de emergência ou apoiar a integração;
- Há alguma flexibilidade nos procedimentos administrativos e académicos, mas não existe ainda uma política institucional clara nesse sentido;
- São promovidas algumas ações de sensibilização e capacitação junto de técnicos e docentes sobre o acolhimento de públicos vulneráveis.

Nível 3 – Estratégia consolidada e resposta articulada e abrangente

- A instituição possui uma estratégia institucional bem definida para o acolhimento e acompanhamento de estudantes internacionais em situação de vulnerabilidade, com mecanismos de implementação, monitorização e melhoria contínua;
- Existem procedimentos eficazes para a sinalização, encaminhamento e acompanhamento destes estudantes, em articulação com os serviços internos e entidades externas competentes;
- É disponibilizado um conjunto articulado de apoios, que pode incluir: bolsas de emergência, alojamento prioritário, isenção de propinas, apoio jurídico, alimentação e apoio psicológico;
- Os procedimentos administrativos e académicos são flexíveis e sensíveis a situações de vulnerabilidade;
- A informação sobre os apoios é multilingue e facilmente acessível;
- A instituição promove ações de formação e sensibilização para o acolhimento de públicos vulneráveis.

Indicador 6.4 Sustentabilidade ambiental com envolvimento de estudantes internacionais

A instituição promove políticas e práticas de sustentabilidade ambiental, criando oportunidades para o envolvimento ativo dos estudantes internacionais. As ações



poderão incluir iniciativas de sensibilização, programas de mobilidade sustentável ou voluntariado ambiental, participação em projetos ou redes, entre outros.

Nível 1 – Ações pontuais e pouco acessíveis aos estudantes internacionais

- A instituição implementa algumas ações relacionadas com a sustentabilidade ambiental, mas estas ocorrem de forma esporádica, sem enquadramento estratégico claro;
- As iniciativas existentes não consideram o envolvimento de estudantes internacionais, sendo frequentemente comunicadas apenas em português e com limitada adaptação cultural;
- A articulação entre os serviços responsáveis por temas de sustentabilidade e os serviços de apoio a estudantes internacionais é inexistente ou muito limitada;
- Não existem mecanismos formais de incentivo, reconhecimento ou monitorização da participação dos estudantes internacionais nestas ações.

Nível 2 – Integração progressiva e comunicação adaptada

- A instituição apresenta uma política ou plano de ação para a sustentabilidade ambiental, com iniciativas que ocorrem de forma regular e coordenada;
- Existem esforços para garantir a acessibilidade das ações aos estudantes internacionais, incluindo comunicação multilingue, envolvimento em comissões ou grupos de trabalho, ou realização de atividades de âmbito intercultural;
- A articulação entre os serviços responsáveis por sustentabilidade e os serviços de apoio a estudantes internacionais é esporádica, mas crescente;
- Algumas atividades são concebidas com o objetivo de promover o envolvimento de estudantes internacionais;
- A instituição recolhe feedback informal ou pontual sobre a participação e perceção dos estudantes internacionais nestas iniciativas.

Nível 3 – Estratégia consolidada e participação ativa dos estudantes internacionais

- A sustentabilidade ambiental é parte integrante da estratégia institucional e inclui ações explícitas para o envolvimento de estudantes internacionais;
- A comunicação é acessível, culturalmente sensível e multilingue, promovendo a inclusão de estudantes internacionais nas diversas atividades;
- Existem parcerias entre serviços de sustentabilidade, gabinetes de relações internacionais e associações estudantis, com o objetivo de desenhar iniciativas ambientalmente sustentáveis que incluam estudantes internacionais;
- Os estudantes internacionais são incentivados a participar em comissões, grupos de trabalho, projetos ligados à sustentabilidade;
- A instituição avalia regularmente o impacto das suas políticas de sustentabilidade e recolhe dados específicos sobre o envolvimento de estudantes internacionais, usando-os para melhorar a inclusão e eficácia das iniciativas.

