

ALÉM DO CONTROLE: A ESCUTA COMO FUNDAMENTO DA PERMANÊNCIA, NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.

Tiago Luis Castro Scatolini ¹
Isabela Regina Gonçalves ²
Gabriela Carvalho Chaves ³

1. INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EaD) no Brasil tem se consolidado como modalidade estratégica para a democratização do acesso à educação superior e à formação continuada. No entanto, esse avanço convive com um desafio persistente: os altos índices de evasão, que variam entre 40% e 59%, significativamente superiores aos da modalidade presencial (ABED, 2023; INEP, 2021). Esse cenário evidencia que a permanência discente não pode ser assegurada apenas por mecanismos de controle e monitoramento, mas depende de práticas institucionais que articulem dimensões pedagógicas, relacionais e afetivas.

A permanência, portanto, deve ser compreendida como fenômeno multifatorial, atravessado por fatores estruturais e subjetivos. Para Tinto (2012), a decisão de permanecer nos estudos está relacionada à integração acadêmica e social, bem como à percepção de valor atribuída à formação. Moore (1993) destaca que o engajamento na EaD é determinado pela qualidade das interações mediadas, e não pela distância física. Garrison, Anderson e Archer (2000) reforçam essa perspectiva ao enfatizar o papel da teaching presence na sustentação de comunidades de aprendizagem em contextos mediados por tecnologia.

A dimensão dialógica, formulada por Freire (1996), acrescenta a esse debate a compreensão da educação como prática de escuta e reconhecimento dos saberes dos estudantes. Durkheim (1922) contribui ao situar a escola como espaço de socialização e pertencimento coletivo, enquanto Mezirow (1991) aponta que a aprendizagem transformadora ocorre quando as instituições favorecem experiências capazes de

¹ Mestre em Ciência Política pela Universidade Federal de São Carlos - SP, tiagoscatolini@gmail.com;

² Mestre em Humanidades, Culturas e Artes pela Universidade do Grande Rio - "Prof. José de Souza Herdy" - UNIGRANRIO RJ, isabelargoncalves@hotmail.com;

³ Graduada em Psicologia pela Universidade de Fortaleza - UNIFOR, chavesgabriela45@gmail.com



reconfigurar percepções e atribuir novos significados às trajetórias pessoais. É nesse contexto que se insere a experiência da Escola Avanti (2022–2024), que desenvolveu um modelo de acompanhamento institucional baseado na escuta ativa e na mediação pedagógica de dados. A proposta parte da compreensão de que a permanência não se reduz a métricas, mas se constrói na relação entre acompanhamento contínuo, feedback personalizado e uso intencional de tecnologias colaborativas voltadas à criação de vínculos e ao sentimento de pertencimento.

Assim, em vez de recorrer a soluções pontuais ou administrativas, a Escola Avanti propôs uma abordagem integrada, que reconhece a evasão como fenômeno complexo e aposta na construção de vínculos pedagógicos sólidos e experiências formativas que unem personalização, diálogo e socialização (FAURE, 1996). Este estudo analisa como a combinação entre escuta ativa, análise de dados e práticas dialógicas contribuiu para a redução da evasão e para a consolidação da permanência discente em cursos de EaD de alta intensidade.

2. METODOLOGIA

Entre 2022 e 2024, a Escola Avanti desenvolveu um modelo de acompanhamento centrado na escuta ativa e na gestão orientada por dados, fundamentado na premissa de que a permanência estudantil não resulta apenas de indicadores quantitativos, mas de processos institucionais capazes de transformar percepções discentes em ações pedagógicas efetivas. O estudo adota um desenho de caso institucional, com abordagem mista (Creswell, 2010; Flick, 2009), articulando métodos quantitativos e qualitativos.

A opção metodológica dialoga com Freire (1996), que compreende a educação como prática dialógica e emancipadora, e com Durkheim (1922), que ressalta o papel socializador da escola. Em consonância, as perspectivas de Moore (1993) sobre a distância transacional e de Garrison, Anderson e Archer (2000), ao discutirem a teaching presence como elemento mediador nas interações educacionais, orientam a análise das práticas pedagógicas e comunicacionais adotadas. Além disso, o estudo ancora-se em Mezirow (1991), ao compreender a aprendizagem transformadora como um processo reflexivo, e em Tinto (2012), que relaciona a permanência estudantil à integração acadêmica e à percepção de valor do percurso formativo.



No eixo quantitativo, foram analisados indicadores de frequência (67,7% em 2023; 72,8% em 2024), desempenho (notas médias de 5,64 a 7,36), evasão (11,8% em 2023; 5,3% em 2024; 7,1% no agregado), além da distribuição de faltas, do NPS (82,4 em 2023; 86,9 em 2024) e das avaliações em escala de 0 a 10, nas quais 85% dos respondentes atribuíram notas ≥ 9 em 2023 e aproximadamente 90% em 2024.

Os dados qualitativos foram obtidos por meio das pesquisas institucionais, compostas por nuvens de palavras e comentários abertos, somando 472 respostas para 2023 e 995 respostas para 2024 (62,5% do total de estudantes). A pesquisa de satisfação foi oferecida a totalidade dos estudantes do ano, inseridos nos bootcamps de formação em tecnologia. O corpus foi submetido à análise de conteúdo (Bardin, 2011), que revelou percepções recorrentes associadas a experiências inspiradoras, enriquecedoras, transformadoras e marcadas por gratidão e sucesso.

A triangulação entre dados qualitativos e quantitativos (Creswell, 2010; Flick, 2009) assegurou robustez interpretativa e favoreceu uma leitura integrada dos resultados. Complementarmente, os ritos de escuta configuraram-se como prática institucional estruturante: cada ciclo de pesquisa gerava fluxos de diálogo entre alunos, facilitadores, supervisores, professores, coordenadores e gestores, culminando em retrospectivas formais com feedback estruturado.

Do ponto de vista ético, os dados foram coletados para fins institucionais e encontram-se anonimizados. Seu uso nesta pesquisa caracteriza utilização secundária, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

3. RESULTADOS

3.1 Quantitativos

Os dados revelam crescimento do NPS, aumento da proporção de avaliações máximas (9–10), redução da evasão e estabilidade de desempenho.

A análise dos indicadores consolidados para os anos de 2023 e 2024 demonstra uma trajetória ascendente tanto na satisfação dos participantes quanto no desempenho acadêmico.

No ano de 2023, o *Net Promoter Score* (NPS) foi de 82,4%. A excelência no desempenho foi evidenciada pela alta proporção de aproximadamente 85% de notas situadas entre 9 e 10. A taxa de frequência média foi de 67,7%. As médias das notas



finais demonstraram estabilidade, situando-se no intervalo de 5,64–7,36. A taxa de evasão registrada foi de 11,8%.

Em 2024, houve uma melhoria significativa em diversos indicadores. O NPS aumentou para 86,9, refletindo uma maior satisfação geral. O percentual de avaliações máximas (9–10) cresceu para aproximadamente 90%. A frequência média também apresentou incremento, atingindo 72,8%. A estabilidade de desempenho foi mantida na média das notas finais (5,64–7,36). O resultado mais notável foi a redução drástica da evasão, que caiu para 5,3%.

Por fim, os resultados quantitativos revelam crescimento do NPS, aumento da proporção de avaliações máximas (9–10), redução acentuada da evasão e estabilidade de desempenho.

3.2 Qualitativos

Os dados qualitativos foram obtidos a partir dos registros das pesquisas institucionais aplicadas ao longo dos ciclos de formação, compostos por comentários abertos e respostas discursivas. O corpus foi submetido à análise de conteúdo, conforme Bardin (2011), buscando identificar regularidades lexicais e semânticas que expressassem percepções recorrentes entre os estudantes.

A análise revelou uma predominância de termos avaliativos de caráter positivo, com destaque para expressões como inspiradora, estimulante, enriquecedora, esclarecedora, produtiva, desafiante, transformadora, gratidão e sucesso. Esses vocábulos foram agrupados em quatro eixos interpretativos, a partir de sua proximidade semântica e relevância para o campo da permanência discente:

- Valoração afetiva – termos como inspiradora, estimulante e enriquecedora indicam uma percepção emocional positiva da experiência formativa;
- Crescimento e aprendizagem – palavras como aprendizado, esclarecedora e crescimento evidenciam o desenvolvimento cognitivo e a ampliação de repertórios de conhecimento;
- Satisfação e reconhecimento – expressões como proveitosa, gratidão e sucesso remetem à valorização institucional e ao reconhecimento do esforço acadêmico;
- Desafio e transformação – termos como desafiante, transformadora e engrandecedora traduzem a percepção de mudança pessoal e o enfrentamento produtivo de desafios.



A categoria crescimento e aprendizagem (aprendizado, esclarecedora) reflete o desenvolvimento cognitivo e a ampliação de repertórios. A satisfação e reconhecimento (gratidão, sucesso) remete à valorização do esforço e o impacto da formação, enquanto desafio e transformação (desafiante, transformadora) traduz a percepção de mudança pessoal e o enfrentamento produtivo de desafios.

Essas categorias reforçam que a experiência formativa foi percebida pelos estudantes de maneira integral, abrangendo dimensões afetivas, cognitivas e relacionais, confirmando a relevância da mediação pedagógica para o engajamento e pertencimento.

4. DISCUSSÕES

A análise quantitativa mostra evolução positiva em NPS, redução de evasão e estabilidade de desempenho. As notas de satisfação, majoritariamente ≥ 9 , evidenciam confiança discente.

A análise revelou que os estudantes descrevem sua experiência por meio de adjetivos avaliativos. O eixo de valoração afetiva mostra a importância de dimensões emocionais, em linha com Vygotsky (1934), para quem a aprendizagem é mediada por aspectos afetivos e sociais. O eixo de crescimento e aprendizagem se relaciona à ideia de aprendizagem transformadora (MEZIROW, 1991), em que os estudantes reinterpretam suas experiências como crescimento. O eixo de satisfação e reconhecimento reforça a perspectiva de Tinto (2012), segundo a qual a permanência depende da percepção de valor e do reconhecimento do esforço acadêmico. Por fim, o eixo de desafio e transformação dialoga com Freire (1996), ao compreender a educação como prática crítica e emancipadora.

Assim, os resultados confirmam que a permanência não depende apenas de métricas de desempenho, mas da forma como os estudantes atribuem sentido e valor à experiência formativa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência analisada evidencia que a permanência discente na EaD é potencializada por práticas institucionais que articulam escuta ativa, gestão pedagógica de dados e mediação dialógica. O modelo implementado apresentou taxas de evasão inferiores a 10% e elevados níveis de satisfação, indicando que estratégias integradas,



que considerem dimensões cognitivas, afetivas e sociais, constituem fator decisivo para o fortalecimento da trajetória acadêmica em contextos de Educação a distância.

Palavras-chave: Educação a distância, mediação pedagógica, escuta ativa, permanência discente.

6. REFERÊNCIAS

ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR 2022:** relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil. Curitiba: InterSaberes, 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 2011.

CRESWELL, John W. **Research design:** qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 4. ed. Thousand Oaks: Sage, 2010.

DURKHEIM, Émile. **Educação e Sociologia.** São Paulo: Nacional, 1922.

FAURE, Edgar et al. **Aprender a ser: a educação do futuro.** Paris: UNESCO, 1996.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa.** Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia:** saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GARRISON, D. Randy; ANDERSON, Terry; ARCHER, Walter. **Critical inquiry in a text-based environment: computer conferencing in higher education.** The Internet and Higher Education, v. 2, n. 2–3, p. 87–105, 2000.

INEP. **Censo da Educação Superior 2021.** Brasília: INEP, 2022.

MEZIROW, Jack. **Transformative dimensions of adult learning.** San Francisco: Jossey-Bass, 1991.

MOORE, Michael G. **Theory of transactional distance.** In: KEEGAN, Desmond (ed.). Theoretical principles of distance education. New York: Routledge, 1993.

TINTO, Vincent. **Completing college:** rethinking institutional action. Chicago: University of Chicago Press, 2012.

VYGOTSKY, Lev S. **A formação social da mente.** São Paulo: Martins Fontes, 1934.

