

# ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO AO DISCENTE: EXPERIÊNCIAS COM POLOS INTERNACIONAIS

*SERVICE AND WELCOME TO STUDENTS: EXPERIENCES WITH INTERNATIONAL POLES*

Helenice Ramires Jamur – Uninter

Rosinda Angela da Silva – Uninter

Edilaine Cegan – Uninter

Darlan Rodrigues Martins – Uninter

Renata Gabriele dos Santos – Uninter

<helenice.j@uninter.com>, <rosinda.s@uninter.com>, <edilaine.c@uninter.com>, <darlan.m@uninter.com>, <renata.sa@uninter.com>

**Resumo.** A Educação a Distância (EaD) destaca-se pela flexibilidade e inclusão, ampliando o acesso ao ensino superior para alunos em diferentes contextos geográficos e culturais. Este artigo analisa o atendimento personalizado oferecido por uma Instituição de Ensino Superior (IES) do Paraná a estudantes brasileiros matriculados em polos internacionais na Espanha, Estados Unidos, Japão, Portugal e Reino Unido. Com base em uma abordagem qualitativa, por meio de entrevistas semiestruturadas, foram identificadas estratégias adaptadas às especificidades regionais, incluindo comunicação intercultural e gestão de fusos horários. O estudo destaca o papel estratégico das equipes especializadas no fortalecimento do engajamento, retenção e sucesso acadêmico dos discentes, além de sugerir a possibilidade de replicação desse modelo em outras IES.

**Palavras-chave:** Educação a distância; polos internacionais; atendimento customizado; inclusão acadêmica; gestão educacional.

**Abstract.** Distance Education (EaD) stands out for its flexibility and inclusiveness, expanding access to higher education for students in diverse geographical and cultural contexts. This article analyzes the personalized support provided by a Higher Education Institution (HEI) in Paraná to Brazilian students enrolled in international hubs in Spain, the United States, Japan, Portugal, and the United Kingdom. Based on a qualitative approach, through semi-structured interviews, strategies adapted to regional specificities were identified, including intercultural communication and time zone management. The study highlights the strategic role of specialized teams in strengthening student engagement, retention, and academic success, while also suggesting the potential replication of this model in other HEIs.

**Keywords:** Distance education; international hubs; customized service; academic inclusion; educational management.

## 1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) conquistou, ao longo dos anos, espaço e relevância tanto no cenário internacional quanto no Brasil. Esse modelo de ensino, impulsionado pelas inovações tecnológicas e pela crescente demanda por flexibilidade, permite que alunos de diversas regiões e países acessem formações de qualidade sem a necessidade de deslocamento diário até instituições físicas (SILVA; DEL PINO, 2019). No Brasil, a EaD se consolidou como uma alternativa inclusiva e acessível, especialmente para aqueles que enfrentam barreiras geográficas ou logísticas,

contribuindo para a expansão do ensino superior e para a democratização do acesso ao conhecimento (SILVA; DEL PINO, 2019).

No cenário internacional, a EaD também tem se mostrado uma solução para atender a um público multicultural e disperso geograficamente, promovendo a troca de conhecimentos e experiências em uma perspectiva global. Entretanto, a presença de estudantes matriculados em polos internacionais de instituições brasileiras de EaD traz desafios específicos no atendimento e na mediação de divergências, uma vez que esses alunos enfrentam particularidades culturais, legais e acadêmicas que diferem das experiências dos estudantes locais (TAVEIRA et al., 2019). Para lidar com essas questões, é fundamental estabelecer estratégias de atendimento especializado, como no caso em análise, que conta com uma estrutura composta por uma equipe qualificada para atender às demandas internacionais.

A área especializada no atendimento internacional, objeto de estudo deste trabalho, atua como um canal qualificado para oferecer suporte acadêmico e administrativo aos estudantes residentes no exterior, disponibilizando soluções adaptadas às diversas necessidades. No contexto dos polos internacionais, essa área desempenha um papel estratégico ao integrar as demandas dos alunos e das Instituições de Ensino Superior (IES), considerando aspectos como comunicação intercultural, adaptação a diferentes fusos horários e respeito às especificidades regionais. Assim, ao analisar este caso, comprehende-se que uma equipe bem estruturada para esse atendimento desempenha um papel essencial no sucesso e bem-estar dos alunos internacionais, proporcionando-lhes uma experiência acadêmica mais inclusiva e satisfatória.

Diante desse contexto, o presente artigo tem como objetivo analisar o modelo de atendimento e os resultados da abordagem customizada implementada por uma IES sediada no estado do Paraná, destacando a atuação de um setor especializado no suporte a estudantes brasileiros matriculados nos polos internacionais. Para alcançar esse objetivo, adotou-se uma metodologia qualitativa, estruturada como um estudo de caso, com coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com profissionais da IES envolvidos no atendimento aos alunos dos polos internacionais.

Os dados coletados foram submetidos a uma análise interpretativa, permitindo inferir as estratégias adotadas pela IES, considerando as especificidades de cada país onde estão localizados os polos de atendimento: Espanha, Estados Unidos da América, Japão, Portugal e Reino Unido. Cada uma dessas regiões apresenta particularidades que exigem adaptações específicas nas práticas de atendimento e acolhimento, as quais foram ajustadas conforme as necessidades de cada equipe.

Como contribuição, este estudo busca demonstrar que uma estrutura bem organizada, aliada a estratégias eficientes, pode atuar como um modelo de suporte à gestão dos polos internacionais, promovendo práticas que assegurem o engajamento, a retenção e o sucesso acadêmico dos estudantes. Além disso, pretende-se ampliar o debate sobre a replicabilidade desse modelo em outras Instituições de Ensino Superior.

## 2 Fundamentação teórica

A partir da perspectiva das oportunidades proporcionadas pela Educação a Distância (EaD) este capítulo aborda alguns aspectos discutidos por autores que se dedicaram a pesquisar e analisar esse movimento.

### 2.1 Panorama do EaD no Brasil e a internacionalização da educação

Entende-se como Educação a Distância (EaD) a modalidade educacional na qual a didática e a mediação pedagógica ocorrem por meio das tecnologias de informação e comunicação, tendo como características o uso de plataformas *on-line* e recursos virtuais. Nessa modalidade, o professor atua

como mediador do processo de aprendizagem, enfrentando uma nova realidade em seu trabalho, na qual o estudante não está fisicamente presente, mas conectado por meio das tecnologias de informação e comunicação (SARDI; CARVALHO, 2022).

Para Tonelli et al. (2015), a EaD é uma estratégia de ensino que permite ao professor ministrar a mesma disciplina para um número ilimitado de estudantes, com a interação mediada por tecnologias e plataformas educacionais. Dessa forma, o ensino não se limita a um espaço físico e pode ser acessado pela internet, ampliando a capacidade de atendimento para um número muito maior de alunos em comparação com as salas de aula presenciais. Mais recentemente, a Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (SERES/MEC) trouxe o seguinte conceito: “considera-se educação a distância – EaD – a oferta educacional organizada de modo que os processos de ensino e aprendizagem ocorram com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, permitindo que estudantes e profissionais da educação estejam em lugares ou tempos diversos”. (MEC NOTÍCIAS/SERES, 2024).

O modelo de ensino da EaD possibilita que os alunos estudem nas cidades onde vivem e trabalham, com horários flexíveis, permitindo a conciliação entre a vida profissional e os estudos. Tal estratégia foi amplamente aceita pelos estudantes. Ferro e Jamur (2024) comentam que, com base nos dados do Instituto Anísio Teixeira (Inep, 2023), “na última década, o número de matrículas na modalidade a distância cresceu 470%, enquanto no ensino presencial caiu 24%”. Os autores complementam que a EaD possibilitou que milhões de brasileiros cursassem o ensino superior, tornando-se o primeiro membro da família a obter um diploma universitário (FERRO; JAMUR, 2024).

Com base nos conceitos apresentados, comprehende-se que a EaD é uma relevante alternativa de capacitação e formação, que ocorre em diferentes contextos. Segundo Moore e Kearsley (2008), trata-se de um processo relativamente simples, uma vez que alunos e professores permanecem em locais distintos durante todo ou grande parte do processo de ensino e aprendizagem. Por estarem separados fisicamente, dependem de algum tipo de tecnologia para transmitir informações e possibilitar a interação. Observa-se, então, que a EaD tem desempenhado um papel essencial na democratização do acesso ao ensino superior, tanto no Brasil quanto no exterior. Isso é evidenciado pelos dados do Censo da Educação Superior de 2023, que indicam que, dos 9,9 milhões de estudantes no ensino superior, cerca de 4,9 milhões estudam na modalidade EaD (GOV.BR; INEP, 2024).

A EaD também tem beneficiado brasileiros residentes em outros países, permitindo-lhes realizar cursos de graduação e pós-graduação com o apoio de polos presenciais de instituições de ensino superior (IES) brasileiras. Isso demonstra que a EaD cumpre seu papel de qualificar pessoas em diferentes contextos, proporcionando melhores oportunidades tanto para brasileiros que vivem no país quanto para aqueles que moram no exterior.

A crescente demanda pela EaD no exterior está relacionada à concentração de brasileiros em países como Estados Unidos (1,9 milhão), Portugal (360 mil) e Paraguai (254 mil) (IBGE, 2024). Para atender a essas necessidades, IES brasileiras expandiram suas operações internacionais, estabelecendo polos de apoio presencial que oferecem suporte acadêmico e administrativo adaptado às especificidades locais, tornando a educação superior cada vez mais internacionalizada (TAVEIRA et al., 2019). Sardi e Carvalho (2022) complementam, explicando que a EaD emerge como uma ferramenta global de formação, conectando estudantes e professores por meio das tecnologias de comunicação e aprendizado.

No contexto da educação superior internacionalizada, é possível identificar alguns caminhos tradicionais, como programas acadêmicos, pesquisa e colaboração científica, além de atividades nacionais e transnacionais (domésticas e estrangeiras). Também há caminhos mais recentes, decorrentes dos processos de globalização, regionalização, cooperação internacional,

universidades virtuais e campi internacionais, entre outras possibilidades (NEVES; BARBOSA, 2020).

Uma dessas possibilidades é a recente abertura de polos de apoio presencial em diferentes países, com a devida permissão do MEC, por meio da Portaria Normativa nº 11, de 20 de junho de 2017 (PORTAL MEC, 2017). Esses polos internacionais surgiram como uma oportunidade para brasileiros residentes no exterior cursarem uma graduação ou pós-graduação, pois pertencem a IES brasileiras que ofertam seus cursos na modalidade EaD. Por outro lado, a gestão de um polo de apoio presencial no Brasil já é complexa e pode ser ainda mais desafiadora no exterior, caso a IES não tenha um suporte adequado para a administração desse polo (TAVEIRA et al., 2019). Os autores ressaltam que, independentemente de o polo estar localizado no Brasil ou no exterior, a IES deve garantir a qualidade do ensino oferecido.

Além de proporcionar oportunidades educacionais de qualidade, a internacionalização da EaD requer estratégias eficazes de acolhimento e suporte. Os polos internacionais desempenham um papel essencial na recepção de estudantes, eliminando barreiras linguísticas e culturais, já que os colaboradores desses polos frequentemente são brasileiros nativos ou fluentes em português. Ainda assim, a eficácia desse acolhimento depende de uma área de atendimento bem estruturada, que atue como um ponto central de apoio tanto para estudantes quanto para colaboradores.

No que se refere ao processo de acolhimento, os estudos encontrados geralmente abordam modelos tradicionais de mobilidade acadêmica, nos quais discentes ou docentes realizam parte de seus cursos em instituições no exterior ou são recebidos por IES brasileiras para realizar parte de seus estudos no Brasil. Essa configuração de acolhimento é discutida por Silva-Ferreira, Martins-Borges e Willecke (2019), Souza (2019), Iorio e Nogueira (2019), entre outros. Contudo, neste artigo a discussão é sobre o acolhimento realizado pelos polos internacionais, aos brasileiros residentes no exterior que desejam cursar uma graduação ou pós-graduação. Nesse caso, não há barreira linguística e o aluno é recepcionado por colaboradores do polo que são brasileiros nativos ou fluentes em português, que conhecem os meandros da burocracia e da legislação educacional brasileira. Ainda assim, os colaboradores dos polos internacionais necessitam de capacitação constante e conhecimento atualizado sobre a legislação e a documentação necessária para oferecer um direcionamento adequado aos alunos.

Para garantir precisão nas informações prestadas aos estudantes, a área de atendimento desempenha um papel fundamental no suporte, especialmente para alunos no exterior, mas, também para os colaboradores dos polos que os atendem presencialmente. Considerando que uma área especializada no atendimento pode englobar diferentes especialidades, como acolhimento, fidelização e suporte *on-line*, é essencial contar com uma equipe multidisciplinar capacitada para atender às demandas culturais, administrativas e acadêmicas desses estudantes. Além disso, práticas como orientação sobre legislação e documentação educacional, bem como suporte contínuo, são fundamentais para proporcionar uma experiência acadêmica satisfatória e minimizar a evasão escolar.

## **2.2 Instituições brasileiras que possuem polos no exterior**

A partir da Portaria nº 11 do MEC, de 20 de julho de 2017, que autorizou a abertura de polos no exterior, as Instituições de Ensino Superior (IES) devidamente credenciadas para a oferta de cursos à distância passaram a ter essa possibilidade, desde que informassem apropriadamente os órgãos regulatórios. Considerando a mobilidade humana decorrente da globalização, diversas IES se valeram dessa portaria e instalaram polos no exterior rompendo a barreira geográfica no ensino, pesquisa e oferta de serviços educacionais internacionalizados, com o objetivo de atender ao público residente no exterior.

Para evidenciar essa dinâmica, foi realizada uma pesquisa na internet buscando instituições de ensino superior com polos internacionais. Os resultados obtidos podem ser observados no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1: Instituições brasileiras que possuem polos no exterior

IES	Quantos Polos?	Quais países?
IES A	15	Espanha, Estados Unidos da América, Inglaterra, Itália, Japão, Portugal
IES B	5	Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos da América, Japão, Suíça
IES C	2	Estados Unidos da América, Japão
IES D	1	Estados Unidos da América

Fonte: Autores, 2025

A partir das informações obtidas nos sites oficiais das IES pesquisadas, observa-se que, em relação à quantidade de polos no exterior, a IES A possui 15 polos, enquanto a IES B tem 5, a IES C tem 2, e a IES D conta com 1 polo internacional. A localização desses polos varia entre países como Estados Unidos, Japão, Espanha, Suíça, Emirados Árabes Unidos, Portugal, Itália e Inglaterra.

Os dados apresentados no Quadro 1 estão alinhados com as análises de Taveira et al. (2019), que explicam que a grande concentração de brasileiros em países como Japão, Paraguai e Estados Unidos gerou uma demanda crescente por cursos na modalidade EaD no exterior. Nesse sentido, as IES brasileiras que buscaram expandir suas operações e abrir polos de apoio presencial no exterior priorizaram os países que apresentavam essa demanda.

Com o intuito de estabelecer outros parâmetros de comparação, foi realizada uma simulação de inscrição em um curso de graduação nos sites das IES pesquisadas. Quanto à oferta de cursos nesses polos internacionais, verificou-se que o portfólio se mostrou amplo e diversificado, semelhante à oferta disponível no Brasil. Além disso, informações adicionais, como estrutura do curso, mercado de trabalho e orientações sobre como estudar na modalidade EaD, foram disponibilizadas nos sites consultados.

### 3 Estudo de caso

Este estudo de caso descreve a experiência de uma Instituição de Ensino Superior (IES) paranaense com seus polos internacionais e analisa a implementação de práticas de acolhimento, bem como seu impacto na retenção e no engajamento dos discentes. Será demonstrado como o setor responsável por essas ações cria um ambiente acolhedor, influenciando positivamente a permanência dos discentes nos polos internacionais. A escolha desta IES se deu pelo conhecimento prévio de sua estrutura especializada para atendimento internacional, o que a torna uma referência nesse contexto.

A IES retratada neste estudo oferece aos alunos de seus polos internacionais programas de inclusão digital, mentoria, eventos de integração, acompanhamento acadêmico contínuo e suporte emocional, os quais serão brevemente apresentados.

#### 3.1 A área especializada no atendimento e acolhimento ao aluno

Na IES de referência deste estudo de caso, há um departamento responsável pelo atendimento personalizado e individualizado às dúvidas e necessidades dos estudantes. Esse setor também realiza o acompanhamento e monitoramento do desempenho acadêmico dos alunos da modalidade

à distância, com base na definição de indicadores e no apoio da automação de processos, visando à orientação acadêmica e ao controle da evasão.

Considerando a importância de um acompanhamento dedicado aos estudantes ingressantes no ensino superior, faz parte da missão desse departamento realizar o acolhimento dos alunos que estão iniciando sua trajetória acadêmica (calouros). Esse processo inclui o esclarecimento de dúvidas e a orientação sobre questões essenciais nessa etapa, como a rotina de estudos, o funcionamento da plataforma de aprendizagem e suas funcionalidades, a composição do sistema de avaliação e a organização do curso dentro do modelo de ensino da IES.

Complementando a estratégia de acolhimento, são elaborados conteúdos específicos para facilitar essa ambientação, proporcionando mais segurança aos estudantes ingressantes nos primeiros passos de sua jornada acadêmica. O objetivo dessa abordagem ativa de apoio e acompanhamento acadêmico é minimizar as dificuldades iniciais, orientar sobre boas práticas para um bom desempenho acadêmico e atuar preventivamente no controle da evasão.

### **3.2 Estratégias de acolhimento adotadas pela IES**

Nesta IES o acolhimento ao aluno ingressante é realizado por uma equipe que se destaca pela capacidade de inovar continuamente em cada contato com os estudantes. Compreendendo que cada aluno possui um ritmo e estilo de aprendizagem únicos, a equipe personaliza o atendimento para garantir que os estudantes possam extrair o máximo potencial dos recursos disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem. Para isso, o setor responsável atua diretamente na construção de um relacionamento sólido e permanente com os estudantes a partir do momento da matrícula.

No início, os alunos recebem um primeiro contato para apresentação, boas-vindas e convite para a aula inaugural. O acompanhamento acadêmico ocorre ao longo de toda a jornada acadêmica, com o objetivo de prestar o suporte necessário até que os estudantes estejam adaptados à rotina acadêmica, engajados nos estudos e plenamente integrados aos recursos disponibilizados.

Na aula inaugural, é apresentado um panorama geral do curso, incluindo orientações sobre suas particularidades, apresentação do ambiente virtual de aprendizagem, explicação sobre o sistema avaliativo e suas derivações (atividades que o compõem e o peso de cada uma na avaliação), além do calendário acadêmico e sua importância para uma organização eficiente da rotina de estudos, compromissos acadêmicos e prazos. Além disso, um dos pontos abordados nesse encontro é a apresentação dos canais de atendimento disponíveis aos alunos.

A partir desse momento, inicia-se o acompanhamento e monitoramento acadêmico, com a análise dos resultados das avaliações e da frequência de acesso ao ambiente virtual. Trata-se de um contato ativo, cujo intuito é estabelecer uma conexão que vá além do simples acompanhamento acadêmico, promovendo orientações sobre a importância de uma rotina de estudos eficiente e incentivando a criação de hábitos que favoreçam a aprendizagem contínua.

A equipe realiza um acompanhamento diário dos indicadores fornecidos pelos sistemas institucionais, que apontam situações consideradas críticas, como baixo desempenho nas avaliações, inatividade no ambiente virtual ou expiração de prazos para entrega de atividades. Esses casos exigem uma atuação imediata, por meio de orientações e dicas práticas, com o objetivo de motivar os estudantes a se dedicarem de forma proativa, tornando-se protagonistas de suas próprias trajetórias educacionais.

Ao longo de todas as fases do curso, os alunos recebem comunicações personalizadas com orientações essenciais para o bom desempenho acadêmico. Esse ciclo de ações e comunicação incentiva a realização das provas, o acompanhamento do calendário acadêmico e a compreensão dos procedimentos institucionais.

Com o intuito de desenvolver um senso de pertencimento, os estudantes são constantemente convidados a participar de eventos de integração, como aulas ao vivo e interativas, eventos de ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância

recepção para novos alunos e, semanalmente, a acompanhar um programa transmitido ao vivo pela plataforma do *YouTube*. Esse programa promove bate-papos sobre temas relevantes para a formação profissional e pessoal dos estudantes.

Quando necessário, os alunos podem solicitar suporte emocional, por meio do qual recebem atendimento individualizado para orientações psicopedagógicas. O objetivo desse suporte é desenvolver o autoconhecimento do estudante, aprimorar suas relações interpessoais e contribuir para uma experiência acadêmica mais equilibrada, promovendo uma convivência harmoniosa na instituição. Ademais, diversas ações motivacionais são implementadas para inspirar os estudantes, incentivando a motivação, a confiança e a resiliência ao longo da trajetória acadêmica. Essas ações incluem mensagens motivacionais, vídeos curtos e materiais audiovisuais.

Também são desenvolvidas iniciativas voltadas especificamente para o aprimoramento de habilidades e a atualização profissional. Por meio dos programas de monitoria, os estudantes podem receber orientações e *feedbacks* de especialistas, o que lhes permite alavancar suas carreiras e obter vantagens competitivas no mercado de trabalho.

De forma geral, o objetivo dessa atuação é que, a cada contato, seja facilitada a rotina de estudos dos alunos, promovendo o acesso eficaz aos conteúdos disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem e incentivando o estudo contínuo. O suporte oferecido é estratégico e prático, sendo adaptado às necessidades específicas de cada estudante, para que possam aproveitar ao máximo os recursos disponíveis e potencializar seu processo de aprendizagem.

## 4. Metodologia

Este estudo de caso, com abordagem qualitativa, descritiva e exploratória, foi conduzido com o objetivo de compreender as práticas de acolhimento realizadas pelo departamento responsável pelo atendimento aos alunos matriculados nos polos internacionais de uma IES brasileira. O foco recai sobre as estratégias desenvolvidas para atender estudantes internacionais, considerando desafios como barreiras culturais, legais, acadêmicas e fusos horários distintos.

A abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de explorar as percepções e experiências dos diversos atores envolvidos — discentes, profissionais desse departamento e coordenadores de polos —, possibilitando a identificação de boas práticas, desafios e impactos do atendimento mediado pela equipe capacitada.

### 4.1 Contexto do Estudo

O contexto do estudo inclui polos internacionais da IES localizados em países como Estados Unidos, Portugal, Japão e Espanha. Esses polos representam cenários diversos em termos culturais, linguísticos e acadêmicos, exigindo estratégias de acolhimento específicas e adaptadas às particularidades regionais. Entre 2018 e 2024, esses polos atenderam 1.025 estudantes, sendo 973 em cursos de graduação e 52 em especializações. O polo de Boston (EUA) registrou o maior número de matrículas, seguido por Portugal e Japão.

A diversidade cultural desses polos exigiu a adaptação das práticas de atendimento e a adequação dos horários de suporte acadêmico, respeitando as especificidades regionais.

### 4.2 Métodos de Coleta de Dados

Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com professores e gestores vinculados ao departamento de atendimento. As entrevistas investigaram a execução das

práticas de acolhimento, as dificuldades enfrentadas pelos atendentes no processo de adaptação dos estudantes, as estratégias adotadas e a percepção sobre a eficácia dessas ações. Além disso, foram analisados dados secundários provenientes de relatórios institucionais do setor responsável, incluindo indicadores sobre desempenho acadêmico, taxas de retenção e engajamento dos discentes em cada polo internacional.

#### 4.3 Procedimentos de Análise

Os dados coletados foram analisados por meio da análise temática, que permitiu identificar categorias relacionadas às práticas de acolhimento, desafios enfrentados e impactos dessas ações no desempenho acadêmico e na adaptação dos estudantes. As categorias emergentes foram organizadas em dimensões que orientaram a discussão dos resultados, tais como:

- Ações mediadoras para integração cultural e acadêmica;
- Desafios na adaptação de materiais e metodologias.

Essa abordagem possibilitou não apenas identificar as boas práticas de apoio aos polos internacionais, mas também apontar desafios comuns e específicos a cada contexto regional, contribuindo para o aprimoramento das estratégias de acolhimento e internacionalização da IES.

### 5. Análise de Dados e Discussões

O primeiro polo de EaD da IES em estudo foi instalado na cidade de Boston, EUA, no ano de 2018, exatamente o país em que há o maior número de brasileiros residentes, conforme foi destacado no estudo do IBGE (2024), em que 1,9 milhão de brasileiros estão no país norte-americano. Desde então, a expansão dos polos internacionais da IES não se limitou ao aumento das matrículas, mas também incluiu a diversificação dos cursos ofertados. Segundo informações disponíveis no site da instituição, atualmente são ofertados mais de 200 cursos de graduação e pós-graduação na modalidade EaD para estudantes fora do Brasil (DO BRAZILIAN TIMES, 2023).

No período de 2018 a 2024, foram registrados 1.025 estudantes nos polos internacionais, sendo 973 em cursos de graduação e 52 em programas de especialização, conforme demonstrado nos Quadros 2 e 3.

Quadro 2: Matrículas por Nível de Certificação

País	Especialização	Graduação	Total Geral
EUA	36	465	501
PORTUGAL	6	218	224
JAPÃO	2	140	142
ITÁLIA	3	66	69
INGLATERRA	4	55	59
ESPAÑHA	1	29	30
<b>Total Geral</b>	<b>52</b>	<b>973</b>	<b>1025</b>

Fonte: dados da pesquisa, 2025.

A implantação dos polos internacionais da IES iniciou-se em 2018 nos EUA. Atualmente, a instituição conta com 1.025 alunos matriculados em cursos de graduação e pós-graduação. No Quadro 3, são apresentados os dados sobre matrículas por ano.

Quadro 3: Matrículas x Ano

PAÍS ➔	ESPAÑA	EUA	ITÁLIA	JAPÃO	PORTUGAL	INGLATERRA	Total Geral
ANO ↓							
2018		1					
2019		21					
2020		25					
2021		36	1	10	9	3	
2022	1	62	10	22	24	5	
2023	12	136	23	46	56	12	
2024	17	220	35	64	135	39	
<b>Total Geral</b>	<b>30</b>	<b>501</b>	<b>69</b>	<b>142</b>	<b>224</b>	<b>59</b>	<b>1025</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Os polos nos Estados Unidos, Portugal e Japão concentraram a maior parte das matrículas, totalizando 501, 224 e 142 estudantes, respectivamente. A predominância dos cursos de graduação (94,9% do total de matrículas) evidencia a alta demanda por programas EaD internacionais em nível superior inicial. Já a especialização representa um segmento menor, porém em crescimento, com destaque para os Estados Unidos, que registraram 36 matrículas nessa modalidade.

De acordo com a IES, a ideia de internacionalizar a educação por meio da expansão dos polos internacionais surgiu da missão institucional de desenvolver e transformar pessoas por meio da educação, independentemente de sua localização. Muitos brasileiros que emigram para o exterior em busca de melhores condições de vida acabam interrompendo ou abandonando o sonho de obter um diploma universitário. Nesse contexto, o ensino a distância (EaD) apresenta-se como uma solução para democratizar o acesso ao ensino superior, oferecendo educação de qualidade aos brasileiros residentes nos Estados Unidos, Europa e Japão (DO BRAZILIAN TIMES, 2023).

Isso também configura a utilização de um dos caminhos recentes decorrentes da globalização, que é a permissão de abertura e funcionamento de polos internacionais conforme Portaria Normativa nº11 de 2017, que regulamenta essa nova possibilidade de estudo para brasileiros que residem no exterior. Outro viés dessa solução é o suporte acadêmico que esses polos oferecem, pois, se adaptam à realidade de cada país, tornando a educação internacionalizada conforme discutida por Taveira, et.al., 2019.

Quanto ao ensino oferecido para brasileiros no exterior, a IES enfatiza que não há distinção no conteúdo acadêmico em relação aos alunos residentes no Brasil. Todos têm acesso às mesmas aulas gravadas nos estúdios avançados da instituição no Brasil, ministradas por um corpo docente altamente qualificado, composto por especialistas, mestres e doutores. Esses fatores vão ao encontro do que Taveira, et.al., 2019, discutem no sentido de que as IES precisam garantir a qualidade do ensino oferecido tanto no Brasil quanto no exterior.

O ambiente virtual de aprendizagem disponibiliza uma plataforma tecnológica segura e intuitiva, complementada por uma biblioteca digital gratuita e laboratórios portáteis que permitem a realização de atividades práticas, mesmo no formato a distância (DO BRAZILIAN TIMES, 2023). Esses recursos oferecidos atendem a discussão proposta por Sardi e Carvalho (2022), em que a EaD é uma ferramenta global de formação que interliga estudantes e professores por meio da tecnologia da informação e da comunicação.

## 6 Conclusão

A evolução dos números apresentados reforça a importância de estratégias bem estruturadas de acolhimento e suporte acadêmico. O setor especializado surge como uma ferramenta essencial para garantir o sucesso da expansão internacional da EaD, promovendo inclusão e equidade em um cenário educacional cada vez mais globalizado.

O estudo demonstrou que a expansão dos polos internacionais de EaD é uma estratégia organizacional eficaz para democratizar o acesso ao ensino superior, especialmente para brasileiros residentes no exterior. A implementação de uma área bem estruturada mostra-se fundamental para superar barreiras culturais, legais e acadêmicas, oferecendo suporte individualizado e mediado por tecnologias avançadas.

As práticas de acolhimento implementadas pela IES pesquisada destacam-se por sua capacidade de integrar e apoiar os estudantes, promovendo um senso de pertencimento e um ambiente favorável à aprendizagem. Estratégias como a oferta de aulas inaugurais personalizadas, suporte psicopedagógico, monitoramento acadêmico contínuo e eventos de integração refletem uma abordagem centrada no aluno. De acordo com a análise, essas ações foram essenciais para o sucesso acadêmico dos discentes, especialmente em contextos internacionais que envolvem barreiras culturais e fusos horários distintos.

Os resultados indicam que práticas de acolhimento personalizadas, aliadas a estratégias de monitoramento e engajamento contínuo, são determinantes para o sucesso acadêmico e a fidelização dos estudantes internacionais. A análise dos dados reforça que a existência de uma equipe exclusiva para o atendimento de alunos internacionais desempenha um papel significativo na promoção da inclusão educacional e no fortalecimento da internacionalização da EaD.

Outro ponto de destaque é a importância de ampliar a capacitação das equipes envolvidas nos polos internacionais, garantindo que as especificidades regionais sejam respeitadas e que os estudantes recebam suporte acadêmico e emocional de alta qualidade. A IES analisada demonstra um modelo consolidado de gestão educacional, adaptável e eficaz, que pode servir de referência para outras Instituições de Ensino Superior que almejam expandir suas operações para além das fronteiras nacionais.

Esta pesquisa contribui para a literatura acadêmica ao demonstrar como a EaD pode ser uma ferramenta de inclusão educacional em um contexto globalizado, reforçando a necessidade de estratégias inovadoras e adaptativas para atender às demandas de um público multicultural e geograficamente disperso.

## Referências

- DO BRAZILIAN TIMES (2023). **Entrevista concedida.** Disponível em:<<https://www.uninter.com/noticias/ensino-a-distancia-realiza-sonho-universitario-dos-brasileiros-no-exterior>>. Acesso em 14 de janeiro de 2025.
- FERRO, J.; JAMUR, H. R. **Educação a distância na encruzilhada: problema ou solução?** REVISTA INTERSABERES, 2024. Disponível em: <<https://www.revistasuninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/2728>>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- GOV.BR, 2024. Secretaria de Comunicação Social. **Quantos brasileiros vivem no exterior.** Disponível em:<<https://www.gov.br/secom/pt-br/fatos/brasil-contra-fake/noticias/2024/quantos-brasileiros-vivem-no-exterior>>. Acesso em 8 de dezembro de 2024
- GOV.BR. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2024). MEC e Inep divulgam resultado do Censo Superior 2023. Disponível

em:<<https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-da-educacao-superior/mec-e-inep-divulgam-resultado-do-censo-superior-2023>>. Acesso em 27 de novembro de 2024.

IORIO, Juliana Chatti. NOGUEIRA, Silvia Garcia. **O acolhimento de estudantes internacionais brasileiros e timorenses em Portugal.** (2019) Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/remhu/a/JKv9GkGkFVmJhbVNd6TwHcM/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em 28 de novembro de 2024.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior (SERES). (2024) **Novo marco regulatório para EaD é debatido na Câmara.** Notícia veiculada em 26/11/2024. Disponível em: <<https://www.gov.br/mec/pt-br/search?origem=form&SearchableText=ead>>. Acesso em 13 de dezembro de 2024.

MOORE, Michael Grahame.; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: Uma visão integrada.** Trad. Roberto Galman. São Paulo: Censage Learning, 2008.

NEVES; Clarissa Eckert Baeta. BARBOSA, Maria Ligia de Oliveira. **Internacionalização da educação superior no Brasil: avanços, obstáculos e desafios.** (2020). Disponível em:<<https://www.scielo.br/j/soc/a/vd6H5x6RB56rrXkYzKDyGVB/?lang=pt&format=html>>. Acesso em 5 de janeiro de 2025.

PORTAL MEC. (2017) **Portaria Normativa nº11 de 20 de junho de 2017.** Disponível em:<<http://portal.mec.gov.br/docman/junho-2017-pdf/66441-pn-n11-2017-regulamentacao-ead-republicada-pdf/file>>. Acesso em 10 de janeiro de 2025.

SARDI, Rafaela Garcia. CARVALHO, Paulo Roberto de. **Acolhimento e experiências de estudantes internacionais no programa PEC-G: desafios e possibilidades na internacionalização do ensino superior.** (2022) Disponível em:<<https://www.scielo.br/j/pe/a/3HsGxvZzLm6yS8GC6ZYLnJj>>. Acesso em 4 de janeiro de 2025.

SILVA; Genivaldo Alves da. DEL PINO, José Claudio. 2019). **Contexto da evolução histórica da educação a distância (EAD) no Brasil.** Disponível em:<<https://periodicos.unemat.br/index.php/relva/article/view/4227/3383>>. Acesso em 20 de dezembro de 2024.

SILVA-FERREIRA, Alisson Vinícius. Martins-Borges, Lucienne. WILLECKE, Thiago Guedes. **Internacionalização do ensino superior e os impactos da imigração na saúde mental de estudantes internacionais.** Disponível em:<<https://www.scielo.br/j/aval/a/xNXDPWDPBV5qp4cwSpV96Xn/?lang=pt>>. Acesso em 4 de janeiro de 2025.

SOUZA, Francisca Sidma Ferreira de. Acolhimento e integração dos estudantes internacionais na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afrobrasileira – UNILAB. 2019 Disponível em: <[https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/40472/1/2019\\_dis\\_fsfdesouza.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/40472/1/2019_dis_fsfdesouza.pdf)>. Acesso em 4 de janeiro de 2025.

TAVEIRA, Camila Marques de Andrade Nascimento. CARVALHO, Alexandre Fabiano de. DINIZ, Juvenato Pevidor; BADARÓ, Lúbia Siqueira. **Implantação de Polo de Educação à Distância no Exterior: Panorama atual.** (2019). Disponível em:<<https://abed.emnuvens.com.br/RBAAD/article/view/64/299>>. Acesso em 6 de janeiro de 2025.

TONELLI, Elizangela. SOUZA, Carlos Henrique. ALMEIDA, Fabrício. **A praxis docente nos ambientes virtuais de aprendizagem no contexto da dialogicidade.** (2015). Disponível em:<[https://www.researchgate.net/publication/317472392\\_A\\_praxis\\_docente\\_nos\\_ambientes\\_virtuais\\_de\\_aprendizagem\\_no\\_contexto\\_da\\_dialogicidade](https://www.researchgate.net/publication/317472392_A_praxis_docente_nos_ambientes_virtuais_de_aprendizagem_no_contexto_da_dialogicidade)>. Acesso em 4 de janeiro de 2025.