Panorama Executivo

# Crescimento, retenção, IA e as principais tendências do setor de Educação em 2026

blip

# Navegue por este panorama


**1. O cenário global de Educação em 2026**

**2. As forças que vão redefinir a competitividade na educação**

**3. Onde a evasão começa: os eventos críticos da jornada do aluno**

**4. Na prática: como as instituições líderes estão operando**

**5. Próximos passos: agenda executiva para 2026**

# 1. O cenário global de Educação em 2026

## Expansão histórica, pressão estrutural e o novo eixo competitivo

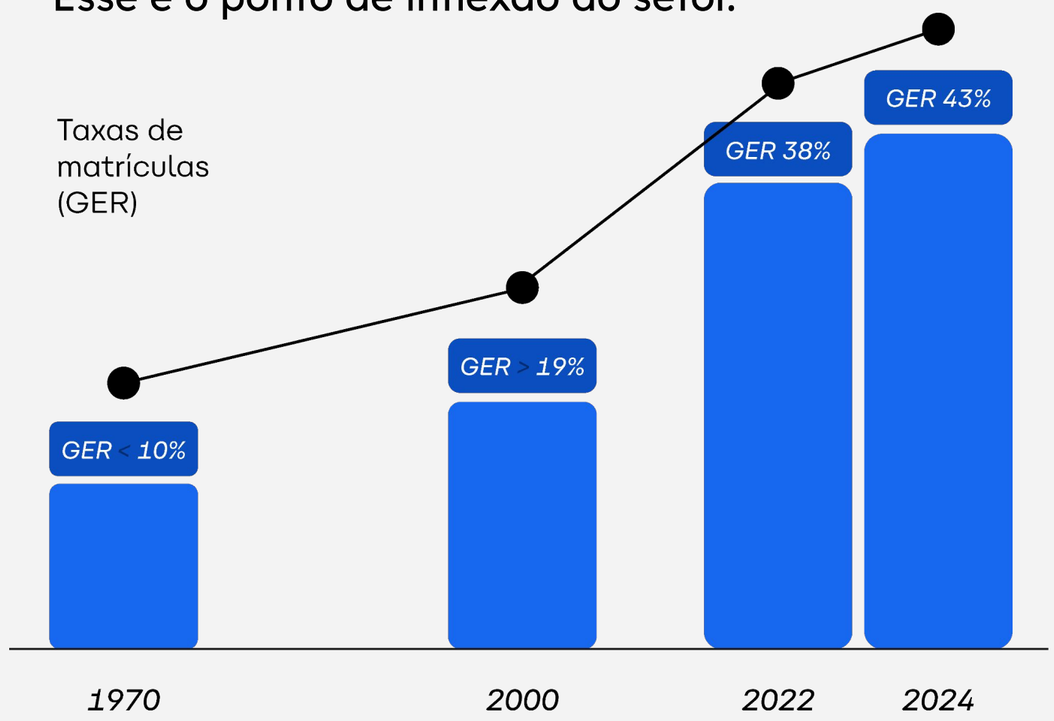
Nas últimas cinco décadas, o ensino superior passou por uma transformação estrutural.

Segundo dados consolidados da UNESCO e do World Bank, a taxa global bruta de matrícula saltou de aproximadamente 10% em 1970 para 40% entre 2022 e 2024. O acesso foi ampliado, o número de instituições cresceu e a educação superior deixou de ser privilégio restrito para se tornar parte da agenda de desenvolvimento econômico de diversos países.

Esse movimento foi fundamental para ampliar mobilidade social, qualificação profissional e produtividade. No entanto, a expansão do acesso não resolveu um problema que hoje se tornou central para as instituições: a sustentabilidade da permanência.

Segundo a OECD (Education at a Glance 2025), ampliar matrícula não significa garantir conclusão. Em diversos sistemas educacionais, as taxas de evasão permanecem elevadas, especialmente nos primeiros ciclos do curso. O desafio deixou de ser exclusivamente captar novos alunos. Passou a ser manter os que já entraram.

Esse é o ponto de inflexão do setor.




*Fonte: INEP – Censo da Educação Superior*

No Brasil, o cenário adiciona camadas adicionais de complexidade.

O crescimento acelerado do EAD ampliou o acesso e aumentou a concorrência direta entre instituições. Grandes grupos educacionais ganharam escala, enquanto instituições médias e regionais passaram a disputar o mesmo aluno em um ambiente mais transparente e comparável.

Ao mesmo tempo:

**O custo de aquisição tende a subir em mercados mais competitivos,**

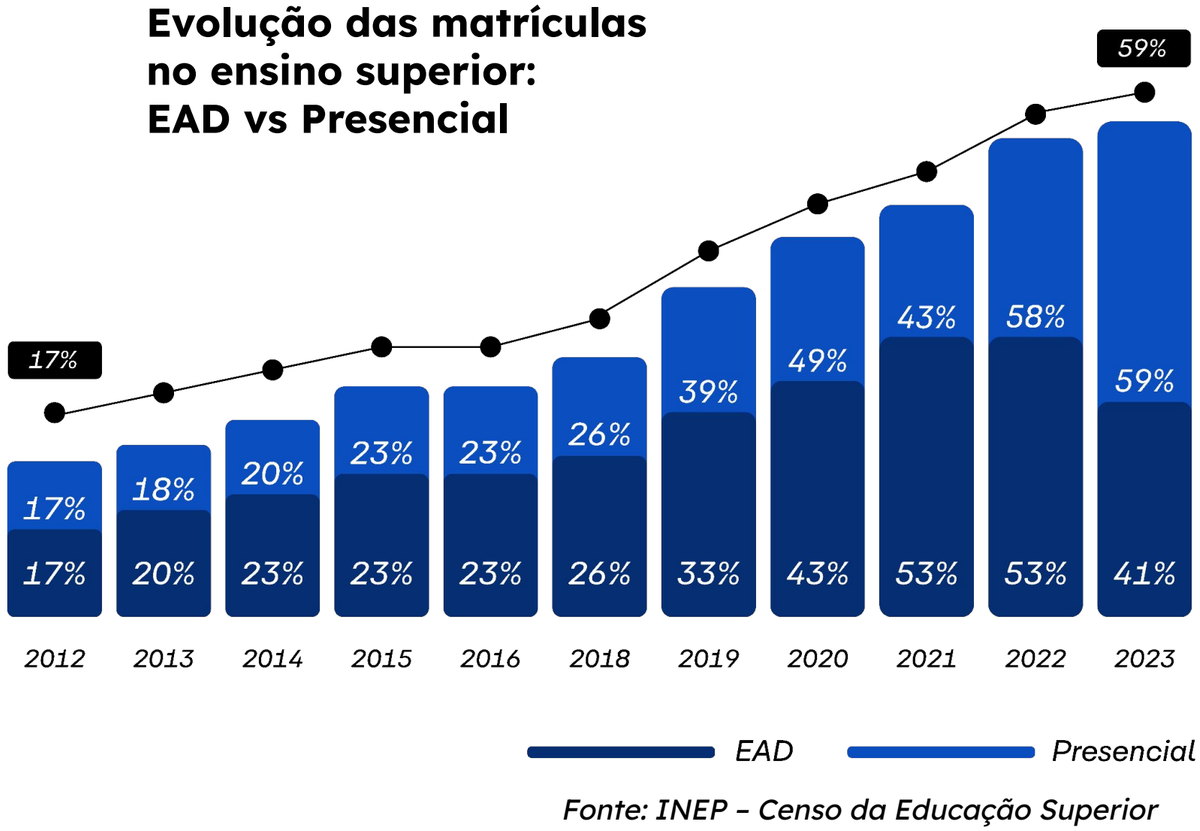
**A inadimplência segue como preocupação recorrente,**

**E a evasão permanece como um dos principais fatores de instabilidade financeira.**

Além disso, o comportamento digital do aluno mudou. O WhatsApp se consolidou como principal canal de comunicação no país, segundo levantamentos recorrentes de mercado (DataReportal; pesquisas nacionais de comportamento digital). Isso redefine a expectativa de resposta, tempo e conveniência.

Hoje, a experiência administrativa pesa tanto quanto a proposta pedagógica na percepção de valor.

**Evolução das matrículas no ensino superior: EAD vs Presencial**




*Fonte: INEP – Censo da Educação Superior*

# Onde a evasão realmente começa

A evasão raramente é um evento isolado. Ela é, na maioria dos casos, consequência acumulada de fricções.

Não estamos falando apenas de mensalidade alta ou mudança de cidade. Estamos falando de:

- dificuldade para emitir segunda via de boleto,
- demora na resposta a solicitações acadêmicas,
- inconsistência entre canais,
- processos que exigem múltiplos acessos e autenticações.

Isoladamente, parecem detalhes operacionais. Na prática, funcionam como erosão silenciosa de confiança.

Quando a jornada administrativa é imprevisível, o aluno passa a perceber risco e risco reduz permanência.

Essa é a transição mais relevante da agenda executiva atual: a evasão deixou de ser apenas questão comercial ou pedagógica. Tornou-se também questão de arquitetura operacional.

# O que diferencia instituições mais resilientes

Instituições que sustentam crescimento com previsibilidade compartilham um padrão claro: não operam apenas com múltiplos canais, mas com jornadas integradas.

Elas estruturam sua operação em três pilares:

**1**

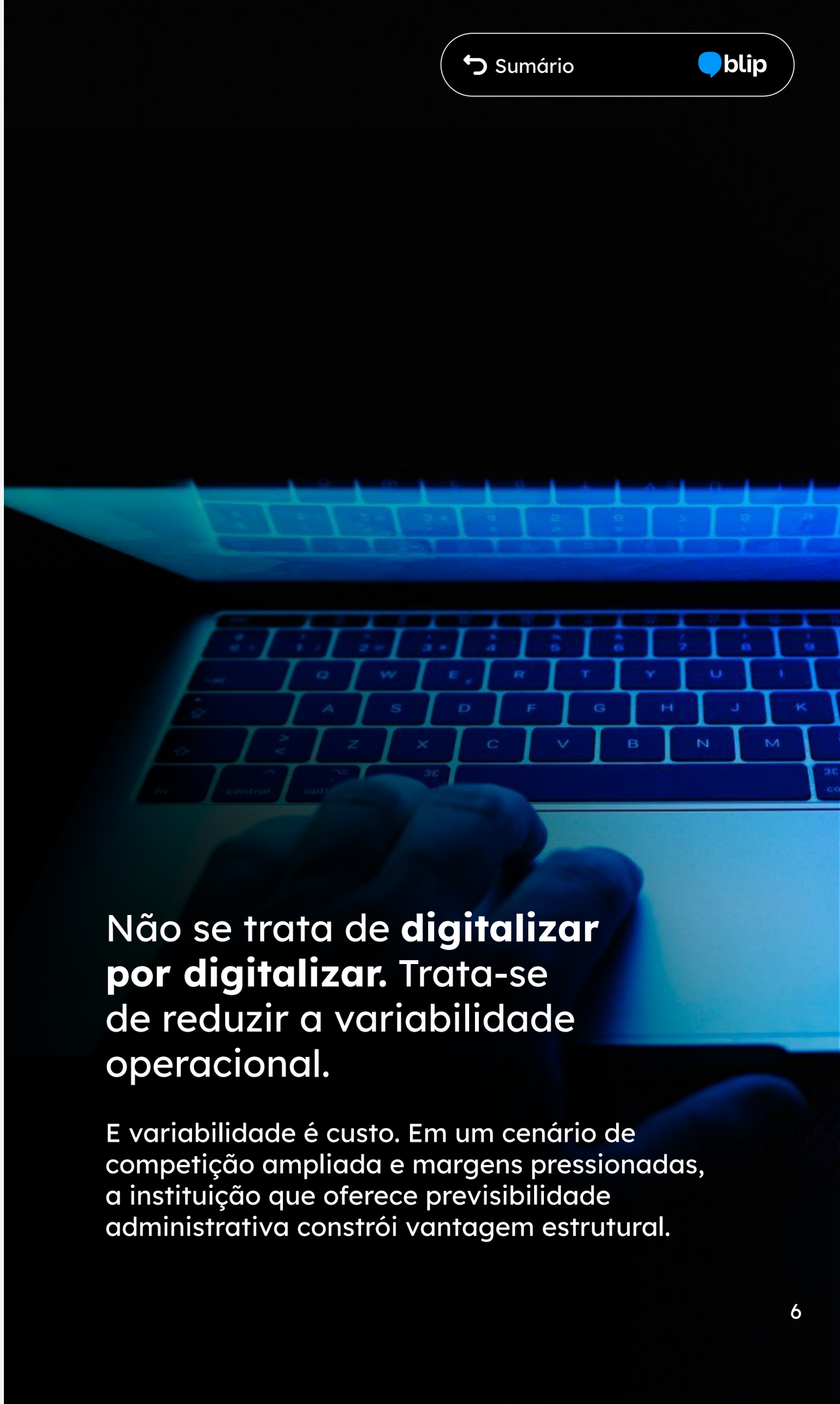
**Orquestração da jornada,** reduzindo fragmentação entre financeiro, secretaria e atendimento.

**2**

**Dados conectados,** permitindo antecipar picos e mapear pontos de fricção.

**3**

**Uso aplicado de IA com governança,** automatizando volume sem perder controle e consistência.



Não se trata de **digitalizar por digitalizar.** Trata-se de reduzir a variabilidade operacional.

E variabilidade é custo. Em um cenário de competição ampliada e margens pressionadas, a instituição que oferece previsibilidade administrativa constrói vantagem estrutural.

# 2. As forças que vão redefinir a competitividade na educação

## *Do paradoxo à competição estrutural*

No Capítulo 1, vimos que o acesso ao ensino superior se expandiu de forma consistente nas últimas décadas. O sistema cresceu. Mas a permanência, previsibilidade financeira e conclusão passaram a pressionar o modelo.

Essa tensão não é conjuntural. É estrutural.

O setor educacional não está apenas crescendo. Está mudando de lógica.

As forças abaixo explicam por que a vantagem competitiva em 2026 não estará na escala isolada, mas na arquitetura institucional capaz de sustentar essa escala.


**Da expansão à sustentabilidade:** o novo critério de maturidade institucional

**IA como infraestrutura,** não como experimento

**Educação orientada** à empregabilidade e performance

**Lifelong Learning** como modelo de receita recorrente

**Dados educacionais** como ativo estratégico

**Inteligência Conversacional** como interface da aprendizagem

**Corporate Learning** como próxima fronteira estratégica

# *1. Da expansão à sustentabilidade: o novo critério de maturidade institucional*

Durante décadas, crescimento foi o principal indicador de sucesso institucional. Mais matrículas, mais polos, mais cursos. Em 2026, esse critério é insuficiente.

A maturidade estratégica passa a ser medida pela capacidade de sustentar crescimento com:

- Retenção consistente
- Eficiência operacional
- Previsibilidade financeira
- Relevância acadêmica

O crescimento global documentado por UNESCO e World Bank criou escala. Os dados de conclusão da OECD revelaram a tensão. Agora, o diferencial competitivo está na gestão dessa tensão.

## 2. *IA como infraestrutura pedagógica, não como experimento*

A IA entrou definitivamente na agenda da Educação. A questão, no entanto, não é se ela será adotada, mas como.

A HolonIQ aponta 2026 como o marco da transição: da experimentação para a adoção governada. E os dados da OECD reforçam que suporte estruturado influencia diretamente a conclusão.

Nesse cenário, a IA deixa de ser piloto pontual e passa a atuar como infraestrutura para:

- → Monitorar engajamento
- → Apoiar docentes
- → Personalizar jornadas
- → Antecipar riscos acadêmicos

**IA que melhora retenção e eficiência é diferente de IA** que apenas gera percepção de inovação.

# *3. Educação orientada à empregabilidade e performance*

O World Economic Forum estima que 44% das habilidades dos trabalhadores devem mudar até 2027, e mais de 60% dos profissionais precisarão de requalificação até 2030.

Esse dado redefine o papel institucional.

A Educação deixa de ser apenas certificadora de percurso acadêmico e passa a ser garantidora de relevância profissional.

- Captação
- Posicionamento institucional
- Parcerias corporativas
- Reputação de marca

A discussão desloca-se de “oferta de curso” para “entrega de competência”.

**Empregabilidade deixou de ser atributo de marketing.** Tornou-se critério de decisão para o aluno.

# *4. Lifelong Learning como modelo de receita recorrente*

A ampliação do acesso e a aceleração da mudança tecnológica consolidam um movimento estrutural: educação contínua como necessidade permanente.

Isso cria uma transição silenciosa, mas profunda, no modelo de negócio.

**Modelo tradicional:**
Entrada → Conclusão
→ Encerramento de vínculo.

**Modelo emergente:**
Entrada → Especialização → Atualização → Microcredencial → Nova trilha → Corporate Learning.

Esse modelo amplia:

- → LTV do aluno
- → Receita recorrente
- → Base ativa institucional
- → Relacionamento de longo prazo

Instituições que operam sob lógica de ciclo único dependem permanentemente de captação. **Instituições que constroem base ativa ampliam previsibilidade.**

# *5. Dados educacionais como ativo estratégico*

Se a expansão criou escala e a retenção virou prioridade, dados tornam-se a variável decisiva.

Dados acadêmicos, comportamentais e financeiros não podem permanecer dispersos em sistemas isolados.

O valor está na capacidade de:

- Antecipar risco de evasão
- Identificar padrões de inadimplência
- Segmentar por comportamento
- Medir impacto de intervenção

A OECD demonstra que conclusão melhora quando há suporte estruturado. Suporte estruturado exige inteligência integrada.

# *6. Inteligência Conversacional como interface da aprendizagem*

A conversa tornou-se o principal ponto de contato entre instituição e aluno.

Ela não é apenas suporte administrativo. É:

- Canal de orientação
- Motor de engajamento
- Fonte de dados comportamentais
- Interface de permanência

Quando estruturada com governança e integração sistêmica, a inteligência conversacional permite:

- Alertas automáticos de risco
- Comunicação proativa
- Redução de fricção em matrícula e rematrícula
- Interface de permanência

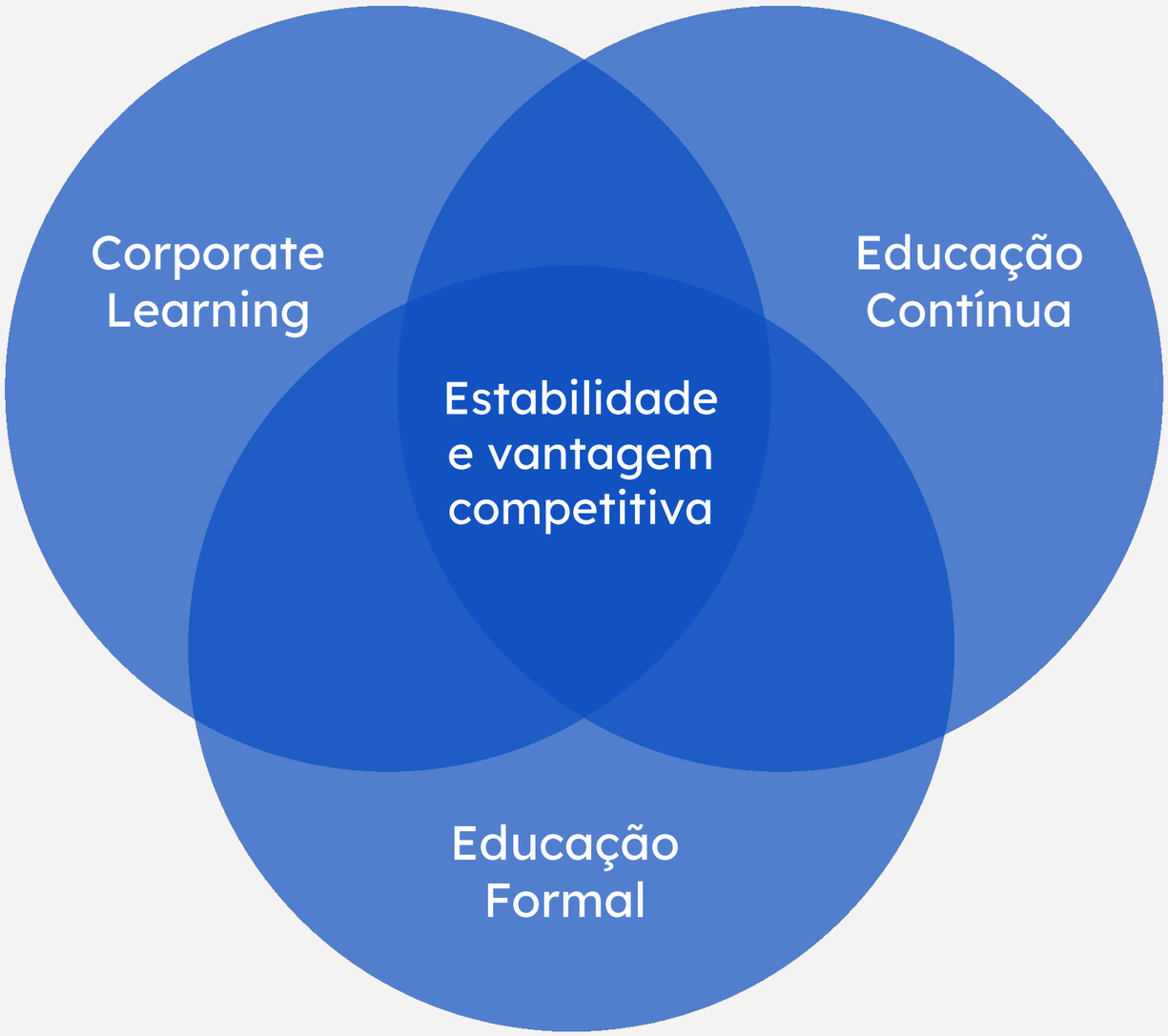
# *7. Corporate Learning como próxima fronteira estratégica*

A requalificação acelerada e a transformação do mercado de trabalho expandem a fronteira da Educação para além do aluno individual.

Corporate Learning emerge como eixo estratégico porque conecta:

- Lifelong learning
- Upskilling corporativo
- Receita B2B
- Parcerias institucionais

Instituições que integram educação formal, educação contínua e soluções corporativas constroem vantagem estrutural mais resiliente.



O setor educacional não está apenas crescendo. Está se reorganizando. As forças descritas neste capítulo apontam para uma nova lógica competitiva:

- Sustentar permanência, não apenas captar
- Transformar IA em infraestrutura operacional
- Conectar formação a performance
- Operar modelo recorrente
- Decidir com base em dados integrados
- Integrar jornada por meio da conversa

Todas essas forças convergem para um ponto comum: **a forma como a instituição desenha e opera a jornada do aluno.**

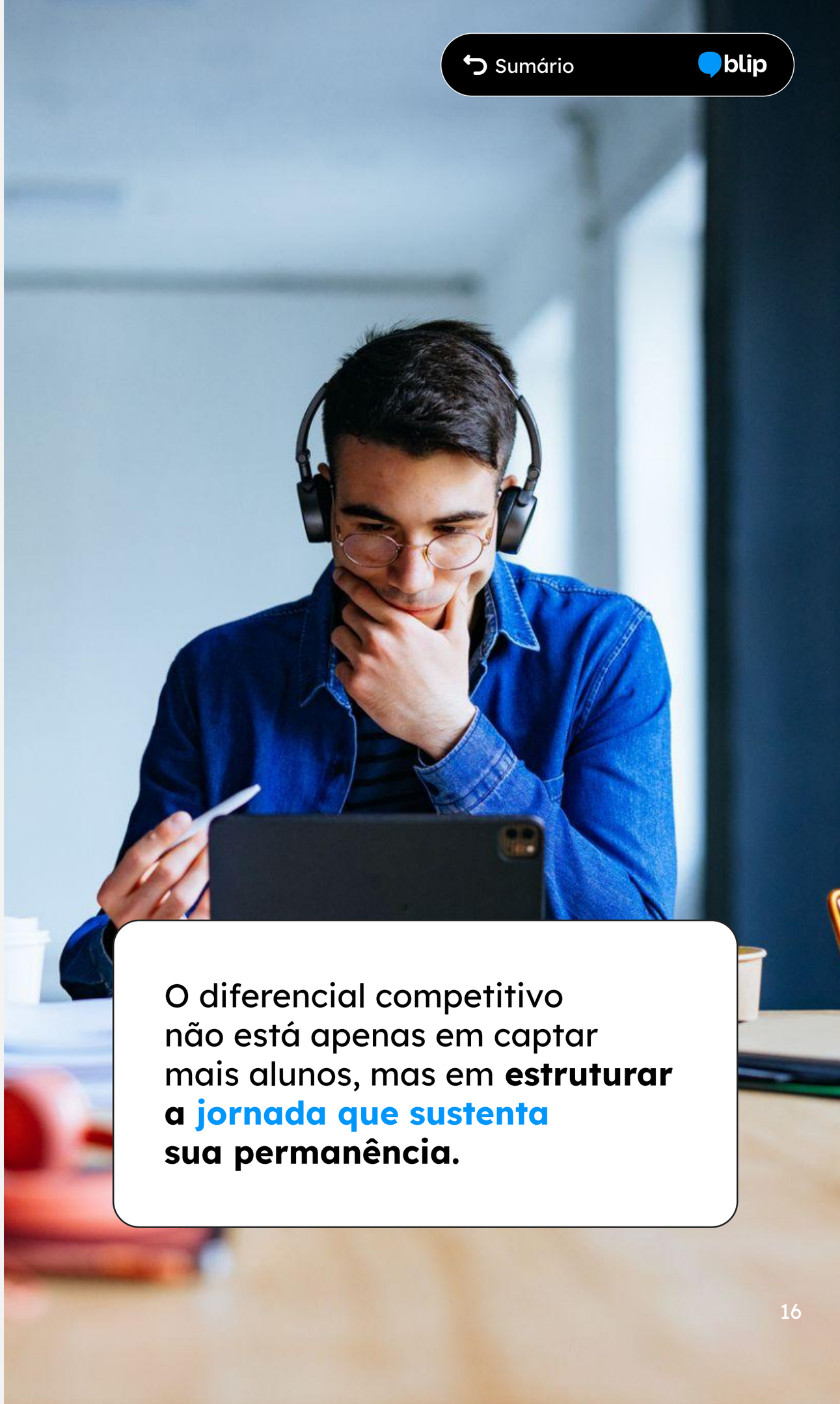
# 3. Onde a evasão começa: os eventos críticos da jornada do aluno

## Onde permanência, operação e receita se encontram

Se o cenário global expôs a tensão entre acesso e permanência, é na jornada do aluno que essa tensão se materializa, operacional e financeiramente.

A evasão raramente começa com uma decisão abrupta. Ela se forma ao longo de eventos previsíveis da jornada: matrícula, onboarding, avaliações, rematrícula e ciclos financeiros.

É nesses pontos que operação, experiência e receita se cruzam.



O diferencial competitivo não está apenas em captar mais alunos, mas em **estruturar a jornada que sustenta sua permanência.**

## *3.1. A jornada real do aluno não é linear, ela é uma sequência de eventos críticos*

Um erro recorrente é desenhar a jornada como um funil simples:

**captação → matrícula → aulas → conclusão.**

Na prática, a permanência é influenciada por micro-eventos operacionais recorrentes. A evasão não surge apenas no final do ciclo; ela começa a ser construída ao longo de etapas previsíveis.

Independentemente do modelo (presencial, híbrido ou EAD), os principais pontos de estresse incluem:

**Captação e intenção:** clareza de oferta, dúvidas sobre financiamento, documentação.

**Matrícula e confirmação:** envio de documentos, validações, pagamento inicial, prazos.

**Onboarding e primeiros 90 dias:** acesso a plataformas, adaptação acadêmica, sensação de pertencimento.

**Avaliações e picos de demanda:** provas, ajustes de grade, solicitações à secretaria.

**Rematrícula e renovação:** recontratação, renegociação financeira, atualização de condições.

**Ciclo financeiro recorrente:** atrasos, segunda via, negociação, suporte contextual.

Instituições maduras não tratam essas etapas como departamentos isolados. Elas operam esses eventos como sistema integrado, com governança de comunicação e dados conectados.

## *3.2. Onde a evasão nasce*

A evasão não começa quando o aluno formaliza a saída. Ela começa no desgaste acumulado.

Dúvidas não respondidas, mensagens inconsistentes, fricção em sistemas e retrabalho de informações geram erosão de confiança.

Instituições reativas atuam quando o problema já está instalado. Instituições preventivas monitoram sinais precoces.

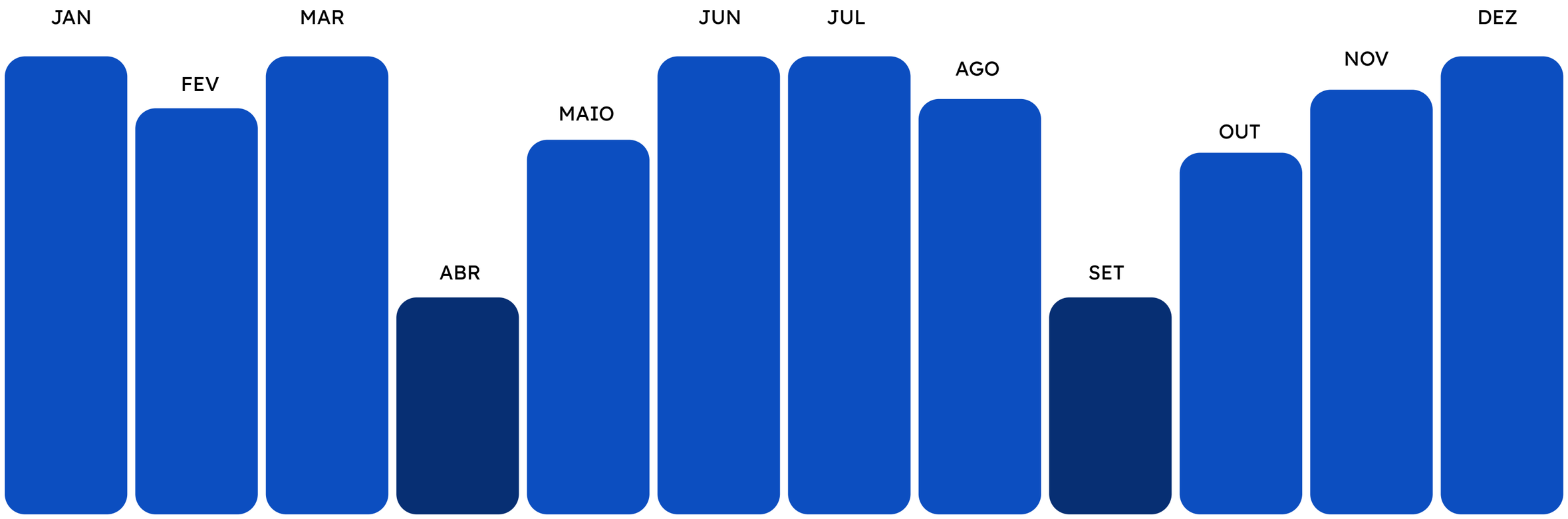
### Sinais precoces que merecem atenção estratégica

- ➔ Ausência nas primeiras semanas
- ➔ Dúvidas recorrentes sobre processos básicos
- ➔ Atrasos financeiros repetidos sem diálogo
- ➔ Aumento de contatos fora dos canais oficiais

## *3.3. O calendário acadêmico amplifica tudo, o problema é previsível*

Educação é uma indústria de picos, e isso vale globalmente: matrículas, início de período, avaliações, rematrículas e rotinas financeiras criam ondas previsíveis de volume.

A diferença é que algumas instituições tratam esses picos como exceção; outras tratam como planejamento anual.




Jan–Fev:
**matrícula + SISU + PROUNI + FIES**

Impactos típicos:

- Pico de atendimento em captação e documentação
- Aumento de dúvidas sobre financiamento
- Crescimento de abandono por fricção documental
- Pressão sobre CPI e CAC (mídia concentrada)

Março:
**início de semestre**

Impactos típicos:

- Pico de dúvidas sobre acesso à plataforma
- Demandas acadêmicas (grade, horários, validações)
- Sinais iniciais de desengajamento

Maio–Junho:
**avaliações + preparação ENEM**

Impactos típicos:

- Pressão emocional e acadêmica
- Crescimento de pedidos administrativos
- Sinais silenciosos de evasão
- Aumento de inadimplência em ciclos econômicos sensíveis

Jul–Ago:
**rematrícula + novo Ciclo**

Impactos típicos:

- Renovação contratual
- Negociação financeira
- Decisão de continuidade ou abandono

Out–Nov:
**ENEM**

Impactos típicos:

- Explosão de buscas por curso
- Aumento abrupto de leads
- Pressão sobre funil e atendimento

Dez–Jan:
**resultados + nova onda de matrícula**

Impactos típicos:

- Decisão acelerada
- Comparação entre instituições
- Sensibilidade a tempo de resposta

## *3.4. Fragmentação interna: o gargalo invisível que o aluno sente primeiro*

Quando marketing, secretaria, acadêmico e financeiro operam com sistemas e cadências distintas, a instituição pode cumprir metas internas, mas o aluno experimenta incoerência.

O que muitas vezes é interpretado como “volume natural de atendimento” pode ser, na prática, consequência de:

- Dados desconectados
- Comunicação redundante
- Ausência de histórico unificado
- Processos não integrados

## *3.5. Inadimplência: o evento silencioso que antecede a evasão*

A inadimplência raramente é um evento isolado. Ela costuma ser precedida por sinais acadêmicos e comportamentais.

Quando financeiro e acadêmico operam de forma isolada, a instituição enxerga apenas atraso de pagamento. Não enxerga risco de abandono.

Comunicação fragmentada transforma cobrança em fricção. Comunicação contextualizada transforma cobrança em apoio.

Ao integrar dados financeiros e acadêmicos, torna-se possível:

- Identificar risco antes da evasão
- Acionar comunicação preventiva
- Reduzir desgaste emocional
- Preservar receita recorrente

Inadimplência não é apenas um problema financeiro.
**É um indicador estratégico de permanência.**

# 4. Na prática: como as instituições líderes estão operando

Depois de entender a jornada sob pressão, a pergunta central é: **como reduzir fricção, ganhar previsibilidade e aumentar eficiência sem elevar custos?**

Instituições líderes não resolvem esse desafio aumentando a equipe ou abrindo novos canais isolados. Elas reorganizam a arquitetura da operação.

O movimento é claro: sair de iniciativas fragmentadas e adotar um modelo orquestrado, no qual canais, dados e processos operam como sistema.

**44%**

**as habilidades serão impactadas até 2027,** impulsionando uma transformação acelerada no mercado de trabalho e exigindo que a educação deixe de ser pontual para se tornar contínua.

*Fonte: World Economic Forum*

***Na prática:***
***quando a orquestração***
***deixa de ser conceito***
***e vira resultado***

# YDUQS

## *Contexto*

A YDUQS, um dos maiores grupos de educação do país, enfrentava um desafio comum ao setor: alto volume de demandas na jornada de matrícula, processos fragmentados e dependência de canais tradicionais, o que gerava fricção e impactava a conversão.

Com um público majoritariamente digital e cada vez mais orientado à agilidade, a instituição precisava evoluir sua estratégia para reduzir atritos e encurtar o caminho até a matrícula.

## *Estratégia*

A YDUQS transformou o WhatsApp em um canal estratégico de aquisição e conversão, estruturando uma jornada conversacional end-to-end.

A iniciativa combinou:

- **Click to WhatsApp** integrado às campanhas (levando direto para conversa, sem fricção de LP)
- **Fluxos inteligentes de qualificação**, guiados por curso, momento e perfil do aluno
- **IA generativa**, para personalizar interações e acelerar decisões
- **Integração entre marketing e jornada**, garantindo rastreabilidade e otimização contínua

O resultado foi uma experiência mais fluida, contextual e alinhada ao comportamento do aluno.

## *Impacto estratégico*

Mais do que ganho operacional, a YDUQS transformou o WhatsApp em um **motor de crescimento e eficiência,** conectando aquisição, experiência e conversão em uma única jornada.

## *Resultados*

**+49 mil inscrições** via WhatsApp em 6 meses

**+85% de crescimento** nas inscrições pelo canal

**-25% no custo** por inscrição (CPI)

**70% das matrículas** com interação via WhatsApp

**-23% no CAC** no canal

**-45% no transbordo** para atendimento humano

# *O risco de não agir em 2026*

A consolidação do setor educacional tende a acelerar. Margens pressionadas e custo de aquisição crescente tornam previsibilidade um diferencial competitivo.

Instituições que mantêm jornadas fragmentadas enfrentam:

- Crescimento silencioso da evasão
- Aumento do custo por matrícula
- Dificuldade de integrar dados estratégicos
- Sobrecarga operacional
- Perda de vantagem competitiva

A transformação da jornada não é apenas uma pauta tecnológica. É uma decisão estratégica sobre:

- Receita recorrente
- Eficiência operacional
- Experiência do aluno
- Sustentabilidade financeira

Em um setor cada vez mais orientado por dados, quem não integra perde escala.

# 5. Próximos passos: agenda executiva para 2026

Depois de analisar o cenário global, compreender as forças que estão redesenhando o setor e examinar como a jornada educacional concentra risco e oportunidade, o desafio passa a ser entender: **o que precisa existir dentro da instituição para sustentar crescimento com permanência e previsibilidade?**

A agenda a seguir é um checklist organizado a partir da jornada real do aluno, pensado para apoiar decisões estratégicas em um ambiente de pressão estrutural crescente.

# *Checklist para líderes*

### Captação integrada à jornada

- ❑ Os anúncios e campanhas direcionam para fluxo conversacional estruturado (não apenas LPs)?
- ❑ Existem eventos de conversão configurados para otimização de mídia com foco em qualidade do lead?
- ❑ O lead entra automaticamente em fluxo de qualificação contextual?
- ❑ Marketing e operação compartilham dados de conversão e retenção?

### Jornada e governança

- ❑ A jornada está mapeada por eventos críticos do calendário (e não só por funil)?
- ❑ Existe governança de comunicação (quem fala, quando fala, com qual objetivo)?
- ❑ Há visão única do aluno (histórico, contexto, demandas e situação financeira)?

### Retenção e permanência

- ❑ A instituição mede o tempo entre sinal de risco e intervenção?
- ❑ Os primeiros 90 dias têm régua de acompanhamento estruturada?
- ❑ Há mecanismos de suporte proativo em períodos de pico (avaliações, renovação, financeiro)?

### IA aplicada (com governança)

- ❑ IA está integrada ao processo ou é piloto isolado?
- ❑ Existe regra clara de quando a IA resolve e quando transfere para humano?
- ❑ O uso de IA reduz retrabalho, tempo de resposta e fricção em eventos críticos?

# A próxima conversa na Educação é inteligente. Vamos juntos?

Se este material gerou mais reflexões do que respostas prontas, ele cumpriu seu papel.

O setor educacional vive uma transição estrutural. E ela passa por como as instituições se relacionam com seus alunos antes, durante e depois da matrícula. Cada instituição tem sua realidade acadêmica e financeira. Mas todas enfrentam o mesmo desafio: **como estruturar jornadas de relacionamento com eficiência, empatia e governança em escala?**

Converse com nossos especialistas

E veja, na prática, como essa visão se aplica à sua operação, da matrícula à retenção, da jornada acadêmica ao lifelong learning.

blip

Ecossistema de **conversas inteligentes** que ajuda instituições de ensino a transformar interações em:

- Aumentar a conversão de leads em matrículas
- Reduzir CAC com qualificação automatizada
- Ganhar previsibilidade de receita por turma
- Recuperar leads e alunos antes da evasão
- Engajar em escala, no canal que o aluno já usa

Com escala, segurança e governança.
Trabalhamos ao lado de universidades, grupos educacionais e edtechs que já entenderam que conversa não é apenas atendimento, é infraestrutura de permanência, performance e crescimento sustentável.

kroton
vitru EDUCAÇÃO
Afya
cultura inglesa
GRAN
alura
Bernoulli Educação
FACULDADE MULTIVIX ENSINO A DISTÂNCIA
UNIVATES
LE CORDON BLEU
G4 EDUCAÇÃO
YDUQS

Segurança e Governança com Padrões Globais A infraestrutura da Blip é construída sobre rigorosos pilares de confiança. Somos certificados pela ISO 27001, garantindo os mais altos padrões de Gestão de Segurança da Informação, e detentores do Selo de Compromisso EcoVadis, que reconhece nosso sistema de gestão voltado à ética e sustentabilidade corporativa.