

# O PROCESSO DE GESTÃO DE QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES ESCOLARES

Debora Cristina Domingos Ferreira<sup>1</sup>

Andréia Bueno<sup>2</sup>

Evany Pereira Viana<sup>3</sup>

Lucas Estevão Fernandes Laet<sup>4</sup>

Silvana Maria Aparecida Viana Santos<sup>5</sup>

**Resumo:** Este trabalho intitulado como “O Processo de Gestão de Qualidade nas Instituições Escolares”, tem como objetivo geral investigar as vantagens de efetivação e promoção de um processo de gestão da qualidade na educação. Este trabalho foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica. A qualidade no processo educacional possui várias definições, que dependem da visão sob a qual é estudado. A gestão de qualidade na educação procura o aperfeiçoamento dos sistemas, sem considerar a sua concepção aplicável. Atualmente as transformações que abalam a sociedade, tal como a chegada das novas tecnologias, entre elas as de uso na educação, são alguns dos elementos que forçam as organizações a estudarem seus sistemas e fazer com que sejam mais eficientes. A gestão da qualidade de educação precisa ser levada em consideração como uma união de

- 1 Graduação. Especialização. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail: deborageu@gmail.com
- 2 Pedagogia - Universidade Unopar. Licenciatura em Educação do Campo - Ciências da Natureza - pela UFPR. Pós-graduação Docência em Educação Infantil pela UEPG. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University - Flórida. E-mail: Dribueno1979@gmail.com
- 3 Licenciatura em Pedagogia. Pós-Graduação em Artes. Pós-Graduação em Educação Especial e Educação Infantil. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University - Flórida. Email: evanypereiraviana@gmail.com
- 4 Graduação em Ciências Biológicas pela Universidade de Cuiabá - UNIC. Especialista em Ecologia e Desenvolvimento Sustentável pela Faculdade Venda Nova Imigrante – Faveni. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail: lucas\_laet@hotmail.com
- 5 Bacharel em Administração. Licenciatura em Matemática. Licenciatura em Pedagogia. Licenciatura em Física. Graduanda em Engenharia de Produção. Graduanda em Letras pelo IFES. Especialização em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica. Especialização em Gestão Escolar: Orientação e Supervisão. Especialização em Metodologia do Ensino da Matemática e Física. Especialização em Educação Especial e Inclusiva. Especialização em Educação de Jovens e Adultos. Doutoranda em Ciências da Educação pela Facultad Interamericana De Ciencias Sociales (FICS); Mestranda em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University (MUST); E-mail: silvanaviana11@yahoo.com.br



princípios e procedimentos para a aproximação e colaboração de todos os agentes da comunidade escolar que acontece por meio de um padrão ou metodologia que possibilite o cuidado dos modelos de desempenho e fundamente a procura de um aperfeiçoamento constante.

**Palavras-chave:** Escola. Gestão Escolar. Qualidade.

**Abstract:** This work, entitled “The Quality Management Process in School Institutions”, has the general objective of investigating the advantages of implementing and promoting a quality management process in education. This work was carried out through bibliographical research. Quality in the educational process has several definitions, which depend on the vision under which it is studied. Quality management in education seeks to improve systems, without considering their applicable design. Currently, the transformations that shake society, such as the arrival of new technologies, including those used in education, are some of the elements that force organizations to study their systems and make them more efficient. Education quality management needs to be taken into consideration as a union of principles and procedures for the approximation and collaboration of all agents of the school community, which takes place through a standard or methodology that enables the care of performance models and supports the search for constant improvement.

**Keywords:** School. School management. Quality.

## Introdução

Pesquisas de avaliação de eficiência mostram que a qualidade da educação no Brasil mostra baixos níveis de desenvolvimento se equiparados com outros países pelo mundo, principalmente se forem levados em consideração os estudos do Programa Internacional de Avaliação de Alunos (Pisa) (Organisation For Economicco-Operationan Anddevelopment, 2010) e o Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF) (Instituto Paulo Montenegro, 2009).

Os motivos apontados são as mais diversificadas: ausência de investimentos, de eficiência nos investimentos, professores mal capacitados e mal pagos, ausência de gestão escolar, falta de coordenação nos vários níveis, inexistência de uma estrutura que compreenda a educação básica, influência política na denominação de gestores de instituições escolares,

imperfeita qualificação dos gestores e outros sinais de um processo que não está construindo os efeitos desejados pela sociedade (Organisation For Economicco-Operationan Anddevelopment, 2010)

Porém, todos os motivos citados dentem para uma dificuldade comum: ausência de gestão! Um bom processo de gestão precede os elementos pontuais que precisam ser cuidados e os reconheça, oferecendo melhorias e resoluções de aberturas que atrapalhem um bom fornecimento de serviços na educação.

Ao programar, determinar objetivos e metas, crias métricas, acompanhamento de indicadores, estudar resultados e sugerir planos de ações que previnam ou corrijam, estão sendo diagnosticadas as demandas de ingerência e perspectivas de aperfeiçoamento no processo educacional. Desta forma, o objetivo geral é investigar as vantagens de efetivação e promoção de um processo de gestão da qualidade na educação. Este trabalho foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica.

## **Qualidade na educação**

O termo “qualidade” surge do latim “qualitas”, e quer dizer uma característica (Morwood, 1995). O termo vem sendo usado em várias questões, nas empresas ou na prestação de serviços, ambos com conceitos peculiares, podendo significar: “realizar certo da primeira vez”, “falta de defeitos”, “atender a perspectiva do cliente”, e diversas outras concepções. A definição pode ser distinta dependendo da visão sob o qual é estudado, podendo ser o de quem oportuniza ou de quem ganha um produto ou serviço. Compreender a definição de qualidade é essencial quando se busca realizar a sua gestão.

Da mesma maneira, quando se fala da qualidade na educação, a expressão também mostra várias definições. O Fundo das Nações Unidas para a Infância (2000), acredita que a qualidade na educação está fundamentada em cinco posturas essenciais, que são:

1. Professores saudáveis, bem alimentados e preparados para ensinar e aprender, amparados pelas famílias e sociedade.
2. Espaço escolar saudável, protetor, com fontes de conhecimento e ambientes que abranjam a igualdade de ensino e de acessibilidade para os gêneros.
3. Conteúdo correto para o currículo escolar e para a conquista

de habilidades simples, principalmente na leitura, matemática e habilidades para a vida em sociedade.

4. Sistemas educacionais direcionados à criança, em espaços escolares, com práticas que facilitem a aprendizagem.
5. Resultados que beneficiem o conhecimento, competências e comportamentos ligados aos objetivos de educação e cooperação positiva na sociedade.

As diversas concepções cobram maneiras inerentes de avaliar e medir a qualidade na educação, como o aumento de candidatos por vaga, o rotativismo de professores, o prazer da força de trabalho com a escola e com os estados de atividade da profissão, o nível de empregabilidade dos afastamentos de uma escola, a porcentagem de aprovação de alunos de uma instituição, entre outros, tão diversificados quanto as definições de qualidade na educação.

### *A gestão da qualidade nas escolas*

A admissão de um processo de gestão de qualidade na educação procura assegurar que o planejamento, sistematização, controle e liderança sejam direcionados possibilitando assertividade e aprimoramento constante do seu desenvolvimento, e principalmente a qualidade da educação, isto é, o desenvolvimento das aptidões do aluno. Para que se tenha sucesso na estratégia de inserção do processo de gestão de qualidade na escola, alguns elementos precisam ser levados em consideração, conforme destaca Xavier (1994):

1. Qualidade no ensino não é somente o que se compreende por qualidade na aula. É preciso pôr em xeque no cenário do PPP da escola e, subordinado ao mesmo, o projeto de cada curso.
2. A qualidade na aprendizagem é resultado de vários procedimentos negócios, desde a criação de um curso até o atendimento de qualidade das perspectivas e demandas do cenário em que trabalha.
3. A qualidade na educação é resultado da parceria entre os estudantes/docentes/funcionários e a escola.
4. Necessita de uma postura proativa.
5. Demanda centralidade na análise e gerência das tarefas de pesquisa, ensino e trabalhos de extensão à sociedade.
6. Demanda envolvimento e comprometimento de todos os

professores e funcionários e da própria escola com o processo de qualificação.

Atualmente as transformações que abalam a sociedade, tal como a chegada das novas tecnologias, entre elas as de uso na educação, são alguns dos elementos que forçam as organizações a estudarem seus sistemas e fazer com que sejam mais eficientes. Os resultados financeiros conquistam a relevância cada vez mais amplo, pois facilitam a preservação das tarefas da escola, significando ampla perspectiva de investimento no capital cognitivo e na infraestrutura física e tecnológica. Principalmente no que tange a última, que demanda atualizações cada vez mais constante.

Para implantar práticas que melhorem a eficácia dos docentes nos sistemas educativos é preciso que o diretor conheça e mensure cada fase do processo, com suas entradas e saídas. E mais ainda, é necessário conhecer as inter-relações entre essas fases, com o conhecimento do impacto ou a intervenção que uma fase desenvolve sobre a outra.

Como se lida de uma transformação constante, a implantação desse padrão encara várias dificuldades, pois age com o status quo, com a omissão, com o conformismo e com os benefícios. Desta forma, a gestão da qualidade não precisa ser compreendida como mais um sistema de transformação, e sim, de uma nova forma de ver as interações entre os sujeitos, onde a vantagem comum é excedente ao de uma das partes (Xavier, 1994).

Para que a gestão da qualidade consiga acontecer nas escolas e vencer as possíveis dificuldades na sua iniciação, Xavier (1995) destaca alguns aspectos importantes que precisam ser levados em consideração como por exemplo: o engajamento político dos gestores; a procura por parcerias, sejam elas públicas e/ou privadas; valorizar todos os profissionais da educação; desenvolver uma gestão democrática; fortalecer e modernizar a gestão escolar e a produtividade do processo educativo.

Diversas são os instrumentos que trabalham em benefício de um processo da qualidade concreta (Gutierrez, 2009), podendo comprometer desde a escolha da gestão para a qualidade na educação e/ou a viabilidade de se empreender e preservar o processo de gestão da qualidade em escolas fundamentado na NBR 15419:2006 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Diretrizes para o uso da NBR ISO 9001:2000 nas instituições escolares.

De acordo com Stukalina (2010), a função da gestão de qualidade na educação está se tornando mais efetivo, uma vez que a gestão pela qualidade vem sendo notada como uma das essenciais dificuldades para as

escolas, sendo uma das atividades essenciais para os diretores ao procurar dotar os agentes do processo educacional de um espaço escolar eficiente e estimulante.

Stukalina (2010) ainda afirma que a motivação dos estudantes como um motivo importante para melhorar a qualidade do espaço pedagógico e para isso leva em consideração alguns processos de gestão da qualidade que os diretores podem usar e possibilitar transformações qualitativas no espaço educacional. A avaliação é um deles e insere a inserção de feedback dos estudantes, sendo uma fonte benéfica que contribui para o estudo no processo de aperfeiçoamento da qualidade educacional.

### **3 Considerações finais**

Levando em consideração os dados coletados na revisão bibliográfica, foi possível observar que a definição de gestão acha maneiras efetivas de preparação no ambiente escolar. Na realidade, nota-se um ajuste de processos de gestão direcionados ao domínio e o aperfeiçoamento da qualidade da educação para a conquista de resultados que se espelham no aperfeiçoamento dos processos educacionais.

A gestão da qualidade da educação não pode se limitar apenas à sua característica política -pedagógica, pois a importância de eficácia nos sistemas de gestão e, também, um elemento de criticidade de sucesso para a conquista de um melhor desenvolvimento do estudante quanto ao crescimento de suas aptidões. Torna-se essencial que, ambas as visões, mesmo que diferentes, sejam idênticos e direcionados a um objetivo único: uma educação de qualidade. Vários pontos da qualidade podem ser conferidos a educação, porém conforme os referenciais aventados nesta pesquisa, foi possível distinguir que o compromisso de gestores, a formação de união, a valorização dos profissionais da escola e uma gestão democrática, atual e centrada em resultados que aperfeiçoem a eficácia dos sistemas educativos em um espaço que incentive são objetos importantes e diferentes na procura pela qualidade educacional.

A gestão da qualidade de educação, eixo desta pesquisa, precisa ser levada em consideração como uma união de princípios e procedimentos para a aproximação e colaboração de todos os agentes da comunidade escolar que acontece por meio de um padrão ou metodologia que possibilite o cuidado dos modelos de desempenho e fundamente a procura de um aperfeiçoamento constante.

## Referências

Fundação das Nações Unidas para a Infância. (2000). Definindo Qualidade na Educação. N ° do documento. UNICEF/PD/ED/00/02. [SI]: Divisão de Programa de Educação, 44 p.

Gutierrez, N. (2009). Seis Sigma e Lean Manufacturing. Banas Qualidade, São Paulo, v.18, n.203, p. 30-37, abr.

Instituto Paulo Montenegro. (2009). Ação Educativa. INAF BRASIL :indicador de alfabetismo funcional: principais resultados. São Paulo.

Morwood, J. (Ed.). (1995). O Dicionário de Latim Oxford de Bolso. Oxford.

Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. (2010). Resultados do PISA 2010: o que os alunos sabem e podem fazer desempenho dos alunos em leitura, matemática e ciências.v.1. (Programa de Avaliação Internacional de Estudantes).

Stukalina, Y. (2010). Usando procedimentos de gestão da qualidade na educação: gerenciando o ambiente educacional do centro de aprendizagem. Baltic Journal on Sustainability, [S.l.], v.1, n.16, p. 75-93.

Xavier, A. C. da R. (1994). Rompendo paradigmas: a implantação da gestão da qualidade total nas escolas municipais de Cuiabá. Brasília: IPEA, 3 p. (Relatório Interno / IPEA. CPS; 16/94).

Xavier, A. C. da R. (1995). Uma agenda para a melhoria da gestão da qualidade na educação brasileira. Brasília: IPEA, 5 p. (Relatório Interno / IPEA. DPS; 04/95).