

REVISTA TÓPICOS

GESTÃO DE QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS

DOI: 10.5281/zenodo.11180670

Keller Salvador Viganor¹

RESUMO

Toda sociedade anseia por uma educação de qualidade, que é uma ideia dinâmica, um conceito que pode ser usado tanto de forma absoluta quanto relativa. No sentido absoluto, apresenta os mais elevados padrões possíveis que não podem ser superados. No ponto de vista relativo é um meio pelo qual os produtos finais são considerados de acordo com os padrões almejados. Um sistema de qualidade na educação se traduz como aquilo que melhor satisfaz e excede as necessidades e desejos da comunidade escolar, e para tal precisa estar atrelado a uma gestão de prima pela conformidade com as especificações e adequações da finalidade à qual se destina, um ensino de qualidade, ou que apresente o mínimo possível de pontos fracos. Este estudo trouxe como objetivo discutir a relevância de um sistema de gestão de qualidade nas instituições escolares como forma de potencializar a qualidade do processo de ensino e aprendizagem. A metodologia pautou-se numa revisão bibliográfica nas bases de dados Lilacs, Medline e Scielo cujos critérios de inclusão para a seleção da amostra foram artigos publicados em português e inglês que retratassem a

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

temática em estudo. Somado a isso foi realizado um estudo de caso numa escola pública do estado do Espírito Santo para analisar de que forma é possível promover a qualidade no seu ambiente organizacional. Concluiu-se da análise da escola foco deste estudo que é possível, através da implementação de um sistema de gestão de qualidade, em conjunto com a participação da comunidade escolar, resolver algumas lacunas que ainda existem dentro do ambiente organizacional e estão relacionadas à qualificação de professores, melhores condições de trabalho e materiais adequados à prática pedagógica diária, para otimização dos serviços educacionais por ela prestados aos alunos e à comunidade escolar e que podem impactar positivamente no processo de ensino e aprendizagem dos alunos.

Palavras-chave: Sistema de Qualidade. Educação de Qualidade. Processo de Ensino.

ABSTRACT

Every society yearns for quality education, which is a dynamic idea, a concept that can be used both absolutely and relatively. In the absolute sense, it presents the highest possible standards that cannot be surpassed. From a relative point of view, it is a means by which final products are considered to meet desired standards. A quality system in education translates as that which best satisfies and exceeds the needs and desires of the school community, and to this end it needs to be linked to excellent management through compliance with the specifications and adjustments to the purpose for which it is intended, an education of quality, or that presents as few weaknesses as possible. This study aimed to discuss the

REVISTA TÓPICOS

relevance of a quality management system in school institutions as a way of enhancing the quality of the teaching and learning process. The methodology was based on a bibliographic review in the Lilacs, Medline and Scielo databases whose inclusion criteria for sample selection were articles published in Portuguese and English that portrayed the topic under study. In addition to this, a case study was carried out in a public school in the state of Espírito Santo to analyze how it is possible to promote quality in its organizational environment. It was concluded from the analysis of the school that is the focus of this study that it is possible, through the implementation of a quality management system, together with the participation of the school community, to resolve some gaps that still exist within the organizational environment and are related to the qualification of teachers, better working conditions and materials suitable for daily pedagogical practice, to optimize the educational services it provides to students and the school community and which can positively impact the students' teaching and learning process.

Keywords: Quality System. Quality education. Teaching Process.

1 Introdução

Todas as atividades humanas são definidas e identificadas principalmente pela qualidade de seus produtos e resultados. E esse conceito também se aplica ao sistema de ensino. Neste mundo em rápido crescimento e globalizado, a qualidade e a gestão da educação são consideradas um dos fatores mais importantes para fortalecer a competitividade, desempenhando um papel fundamental no crescimento económico de qualquer país.

REVISTA TÓPICOS

De acordo com o conceito de gestão do conhecimento, três coisas são consideradas vitais para a eficácia dos resultados em qualquer organização: trabalhadores, tecnologias e processos de fabricação. Desde que se discute a importância da gestão da qualidade na educação e do capital humano, os alunos são tidos como “produtos” do sistema de qualidade da educação e também contribuem para o desenvolvimento da gestão do conhecimento juntamente com o capital intelectual (Buley et al., 2016).

No caso da gestão da qualidade, como qualquer outro sistema de gestão visa atingir os seus objetivos através do planeamento, monitorização e garantia; e geralmente significa implicitamente quatro coisas: estrutura, procedimentos, processos e recursos necessários. No entanto, explica Cohen et al. (2017), quando se trata do desenvolvimento do capital humano, porém, sugere-se que todos os processos de gestão mencionados acima sejam aplicados com foco na capacidade de questões organizacionais e intelectuais do ponto de vista da sociedade objetivos e perspectivas.

Como a aplicação da gestão da qualidade não é uma tarefa fácil, vários problemas são mencionados em diferentes estudos e destacam que o desenvolvimento e implementação do sistema de gestão da qualidade educacional deve centrar-se principalmente no papel da gestão da qualidade na construção de um melhor capital humano. E esse processo, destacam Nagymzhanova et al. (2018), se dá através da mobilidade dos estudantes, passando do “ensino” para a “aprendizagem”, ou seja, da memorização do conhecimento para a compreensão e implementação deste conhecimento

REVISTA TÓPICOS

em problemas de casos práticos que se diz melhorarem competências dos estudantes e a sua competitividade no mercado de trabalho.

Em uma época de intensa competição, Koslowski (2016) ressalta que a educação de qualidade é uma grande preocupação. A pressão e a demanda por educação de qualidade estão aumentando e todas as partes interessadas da educação estão considerando ativamente a implementação de um sistema de gestão de qualidade porque acredita-se que a educação de qualidade é um dos blocos de construção fundamentais do desenvolvimento econômico de qualquer país.

Em decorrência destes fatores, esta pesquisa tem como objetivo discutir a relevância de um sistema de gestão de qualidade nas instituições escolares como forma de potencializar a qualidade dos serviços prestados pela escola e conseqüentemente do processo de ensino e aprendizagem.

Em relação aos procedimentos metodológicos, realizou-se uma revisão bibliográfica da literatura nas bases de dados Lilacs, Medline e Scielo cujos critérios de inclusão para a seleção da amostra foram artigos publicados em português e inglês que retratassem a temática em estudo, publicados e indexados nas referidas bases nos últimos 15 anos.

2 Desenvolvimento

2.1 Razões para aplicar um sistema de gestão da qualidade na educação

Muita literatura disponível aponta para um interesse crescente na aplicação da gestão da qualidade na educação por uma ampla variedade de razões

REVISTA TÓPICOS

onde se incluem pressões da indústria para a melhoria contínua dos padrões acadêmicos com a evolução da tecnologia; esquemas governamentais com atribuição de fundos, que incentivam a investigação e o ensino no domínio da qualidade; aumento da concorrência entre diversas instituições acadêmicas privadas e governamentais e redução do conjunto de fundos para investigação e ensino, implicando que apenas instituições respeitáveis terão probabilidades de dar acesso a vários fundos (Hopkins et al., 2014).

A menos que a estratégia esteja focada na qualidade do sistema de ensino e na melhoria, o objetivo do sistema não terá êxito, uma vez que a qualidade na educação não pode ser alcançada sem que todos na organização, de cima a baixo, estejam comprometidos em alcançar resultados, uma paixão pela qualidade e decisões baseadas em dados de desempenho (Senge et al., 2012).

De acordo com Wang e Degol (2016), a menos que uma organização construa uma estrutura de aprendizagem orientada para o cliente e dedicada à satisfação total do cliente, a implementação da qualidade não poderá ser bem sucedida. Um conjunto de valores fundamentais que formam a estrutura são liderança e culturas de qualidade, melhoria contínua e inovação no processo educacional; participação dos funcionários; resposta rápida e gestão de informações de qualidade orientada para o cliente e desenvolvimento de parcerias; tanto internamente quanto externamente.

]Logo, torna-se claro que a gestão da qualidade usada geralmente deve ter como objetivo reconhecer que a qualidade real exige que todos os elementos da instituição trabalhem juntos para alcançar o objetivo. E seu

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

conceito é amplamente aplicável aos acadêmicos, pois o aluno certamente se enquadra na definição da palavra cliente uma vez que frequentam aulas, fazem refeições, dormem em residências universitárias, compram livros e utilizam diversos serviços pelos quais pagam mensalidades e outras taxas (Jefferson e Anderson, 2017).

Assim, afirma Postma (2013), a melhoria da qualidade não pode ser alcançada como um processo administrativo, pois é participativo e envolve diversas unidades da instituição, em todos os níveis, trazendo novas tensões com possibilidades sem precedentes. A vida nas próximas décadas nas instituições escolares de todos os níveis irá provavelmente trazer novas tensões juntamente com possibilidades sem precedentes.

Nesse sentido, para permitir que as pessoas beneficiem no novo ambiente serão necessários novos modelos de desenvolvimento de recursos humanos, pois muitas das estratégias de melhoria da qualidade na educação derivam do ambiente industrial. Os desafios para a adoção e implementação de conceitos de gestão nas instituições de ensino são vários e é preciso superar os desafios para poder tirar o melhor das experiências industriais e combiná-las num quadro holístico, com os métodos mais adequados ao meio educativo (Magen-Nagar e Azuly, 2016).

Na visão de Rapti (2015), as questões relacionadas à gestão da qualidade devem ser abordadas nas instituições de ensino, especialmente no que se refere à produtividade. Aqueles que adotam esse sistema na educação têm perspectivas variadas sobre a abordagem. Enquanto alguns o vêem como um sistema de gestão em que a satisfação do cliente ou do aluno é o

REVISTA TÓPICOS

elemento crucial; outros vêem nele uma filosofia que promove a mudança numa organização ou nas instituições educativas. Muitas instituições acadêmicas têm usado ambas as abordagens na aplicação de suas estratégias no ambiente organizacional.

Por fim, a implementação de um sistema de qualidade na educação se faz essencial por abordar atividades que são realizadas com foco na disseminação de conhecimento, realização de pesquisas e prestação de serviços comunitários de forma eficiente em prol da excelência. Nessa via, explica Sarrico e Rosa (2016), o processo no sistema educacional que aborda o ensino, aprendizagem, pesquisa, atividades administrativas e transformação do conhecimento, acaba sendo otimizado e os resultados, tangíveis, veem seu valor acrescentado através de resultados tangíveis (concursos, empregos, aprendizagem e satisfação da comunidade escolar) e intangíveis (ética, dignidade, respeito, responsabilidade, honestidade, solidariedade, autodisciplina) que serão usufruídos pela convivência em comunidade.

2.2 A escola Madalena Pisa: uma análise da gestão da qualidade.

Esse estudo buscou analisar uma escola no interior do estado do Espírito Santo, no município de Castelo, para entender de que forma um sistema de gestão de qualidade pode impactar no funcionamento de sua estrutura organizacional e conseqüentemente no processo de ensino e aprendizagem na prática pedagógica diária.

REVISTA TÓPICOS

Localizada na Praça Mario Lima, 43 Vila Izabel, a EMEIF Madalena Pisa possui como mantenedora a Prefeitura Municipal de Castelo e tem 493 alunos matriculados nos turnos matutino e vespertino nas etapas do Ensino Infantil e Fundamental. Em sua estrutura física possui dependências e sanitários para alunos e professores, com acessibilidade, pátio amplo, quadra de jogos, refeitório, cozinha, almoxarifado, cantina, sala de leitura, laboratório de Ciências, sala de professores, sala de Direção, secretaria, setor pedagógico, coordenação, biblioteca e suas salas de aula.

Segundo o PPP da escola, os espaços físicos, além de atender aos preceitos higiênicos, estéticos e de segurança, devem estar em conformidade com a proposta pedagógica da escola; oferecer condições de atender aos alunos portadores de necessidades especiais; favorecer a execução dos programas de ensino; oferecer mobiliário adequado e ter localização favorável.

No que tange à gestão de qualidade percebe-se que muitos pontos existentes na escola ainda são frágeis e poderiam ser trabalhados de forma a oferecer melhores condições de trabalho para os docentes, materiais mais diversificados para um planejamento e metodologia mais eficientes e inovadores de forma a se alcançar uma melhora no processo de ensino e aprendizagem.

Somado a isso a gestão escolar pode abrir mais espaço para discutir forma de se melhorar a qualidade da educação no ambiente escolar para que os membros da comunidade escolar possam ter mais iniciativas e opinar sobre mudanças necessárias ou melhoras na mesma metodologia de trabalho e organizações de alguns setores. Afinal, a qualidade nunca é o problema da

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

escola, pelo contrário, sua melhoria é a resposta para o problema. E isso se descobre por meio de discussão, negociação e observação sobre o que realmente vai trazer mais satisfação e eficiência para os nossos alunos.

Dessa forma, percebe-se que a implementação de um sistema de gestão de qualidade melhorará a qualidade da educação oferecida pela escola e atenderá às demandas das partes interessadas da comunidade escolar e dos alunos.

3 Considerações Finais

Melhorar da qualidade da educação é uma meta de desenvolvimento no campo da educação nacional e parte integrante dos esforços de qualquer país do mundo. Escolas eficazes são as que desempenham suas funções como o melhor local de aprendizagem oferecendo serviços de aprendizagem de qualidade aos alunos.

No entanto, a qualidade da escola não é necessariamente medida com base nas realizações de um aluno, mas na correlação e colaboração do sistema de aprendizagem, assim como outros fatores que são mais importantes de serem medidos na garantia da qualidade escolar como a liderança do diretor da escola, qualificação profissional dos docentes, financiamento adequado, boas instalações e infraestrutura e um clima escolar favorável.

Assim, percebe-se, não há como separar a qualidade na educação da gestão competente. Gestão Escolar é o processo que se dá através do planejamento, organização, direção e supervisão das escolas, a fim de

REVISTA TÓPICOS

atingir os objetivos educacionais declarados, o que faz com que o diretor, como gestor escolar, ocupe uma posição pré-determinada dentro da organização e tenha como uma das principais prioridades nesse processo a gestão da aprendizagem.

Logo, dentro da gestão de qualidade das instituições educacionais é preciso ter foco na utilização dos recursos que devem atingir os mais altos padrões de qualidade tanto nas áreas de trabalho na educação quanto na área administrativa e na gestão de recursos humanos e de infraestrutura de instalações para que os principais agentes dentro do processo de ensino e aprendizagem estejam sempre motivados a criar um ambiente onde impere um bom clima organizacional e a qualidade nos serviços oferecidos seja sempre uma referência e esteja pautado pela qualidade almejada pela escola na sua prática pedagógica diária.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Buley, N. V; Demchenko, T. S; Makushkin, S. A. et al. *Human resource management in the context of the global economic crisis*. International Journal of Economics and Financial Issues, 6(S8): 2016, pp.160-165.

Cohen, D. K; Spillane, J. P; Peurach, D. J. *The dilemmas of educational reform*. Educational Researcher, 47(3), 2017, pp.204-212.

Hopkins, D; Stringfield, S; Harris, A. et al. *School and system improvement: a narrative state-of-the-art review*. Sch. Effect. Sch. Improv. 25 (2), 2014, pp.257–281.

REVISTA TÓPICOS

Jefferson, M; Anderson, M. *Transforming schools: creativity, critical reflection, communication, collaboration*. Bloomsbury Publishing, 2017.

Koslowski, A. F. Quality and Assessment in Context: A Brief Review. *Quality Assurance in Education*, 14, 2016, pp.277-288.

Magen-Nagar, N; Azuly, D. *The contribution of school climate teaching quality to the improvement of learning achievements, according to an external evaluation system*. *Creativ. Educ.* 7, 2016, pp.1773–1784.

Nagymzhanova, K. M; Aikenova, R; Dzhanbubekova, M. Z. et al. *The importance of educational quality management in improving student's capital*. *Revista ESPACIOS*. Vol. 39, n.30, 2018.

Postma, D. *Education as change: Educational practice and research for transformation*. *Education and Change*. 2013; 18(1): pp.3-7.

Rapti, D. *School climate as an important component in school effectiveness*. *Acad. Int. Sci. J.* 8, 2015, pp. 110–125.

Sarrico, C. S; Rosa, M. *Supply chain quality management in education*. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 33(4), 2016, pp.499-517.

Senge, M; Cambron-McCabe, N; Lucas, T. et al. *Schools that learn: a fifth discipline fieldbook for educators, parents, and everyone who cares about education*. London: Nicholas Brealey Publishing; 2012.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

Wang, M. T; Degol, J. L. *School climate: a review of the construct, measurement, and impact on student outcomes*. Educ. Psychol. Rev. 28 (2), 2016, pp.315–352.

¹ Licenciatura plena em Pedagogia e Pós-graduação em Orientação Educacional. Mestranda em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail: Keller_salvador@hotmail.com