

# REVISTA TÓPICOS

---

## GESTÃO DE QUALIDADE E SUA IMPORTÂNCIA NA EFICIÊNCIA DA EDUCAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES

DOI: 10.5281/zenodo.11651899

Karla Zumerle Masioli<sup>1</sup>

### RESUMO

A palavra gestão refere-se a uma forma eficaz de utilização de recursos materiais, humanos, financeiros, de informação e tecnológicos, que são implementados para atingir os objetivos previamente definidos. No caso da educação, a principal missão do sistema interno de qualidade nas instituições de ensino é desenvolver a qualidade em todos os processos, criando condições adequadas para aumentar a fidelização e o desenvolvimento profissional do corpo docente, melhorando continuamente a satisfação dos alunos e alcançando o reconhecimento das instituições de ensino aos olhos do público. Assim, para alcançar a eficiência e eficácia desejadas, os sistemas de controle de gestão são fundamentais e úteis no apoio à tomada de decisões e alteração ou manutenção de determinadas atividades dentro do ambiente escolar. Este estudo tem como objetivo destacar a importância da gestão de qualidade nas instituições educacionais como fator essencial para manutenção da 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

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

seleção da amostra foram artigos publicados em português e inglês que retratassem a temática em estudo. Somado a isso foi realizado um estudo de caso numa escola do interior do estado do Espírito Santo para analisar de que forma é possível promover qualidade nos seus trabalhos no ambiente escolar. Concluiu-se com a análise da estrutura e funcionamento da escola alvo dessa pesquisa que, a partir de uma gestão comprometida com a qualidade da educação e a participação de toda a comunidade escolar, é possível potencializar os serviços prestados pela escola desde a qualificação de seus professores, a disponibilidade de recursos para fortalecimento da metodologia utilizada até o fortalecimento do processo de ensino e aprendizagem.

Palavras-chave: Gestão de Qualidade. Qualidade da Educação. Eficiência.

## ABSTRACT

The word management refers to an effective way of using material, human, financial, information and technological resources, which are implemented to achieve previously defined objectives. In the case of education, the main mission of the internal quality system in educational institutions is to develop quality in all processes, creating adequate conditions to increase loyalty and professional development of teaching staff, continually improving student satisfaction and achieving recognition of educational institutions in the eyes of the public. Thus, to achieve the desired efficiency and effectiveness, management control systems are fundamental and useful in supporting decision-making and changing or maintaining certain activities within the school environment. This study aims to highlight the importance of quality management in educational institutions as an

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

essential factor in maintaining 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 school in the interior of the state of Espírito Santo to analyze how it is possible to promote quality in their work in the school environment. It was concluded with the analysis of the structure and functioning of the school targeted by this research that, based on management committed to the quality of education and the participation of the entire school community, it is possible to enhance the services provided by the school from the qualification of its teachers, the availability of resources to strengthen the methodology used to strengthen the teaching and learning process.

Keywords: Quality Management. Quality of Education. Efficiency.

## 1 Introdução

Um sistema de gestão da qualidade é descrito como um sistema formalizado que documenta processos, procedimentos e responsabilidades para alcançar políticas e objetivos de qualidade. Esse sistema ajuda a facilitar e liderar as atividades de uma organização para satisfazer as necessidades do cliente e melhorar sua eficácia e eficiência de forma contínua. No caso de um ambiente escolar, se bem implementado, a escola será, portanto, considerada uma instituição de boa qualidade.

Loeung e Safruddin (2021) explicam que, como uma instituição educacional formal, as escolas são necessárias para criar e melhorar os

# REVISTA TÓPICOS

---

alunos graduados para que tenham habilidades acadêmicas, atitude, mentalidade, moralidade, virtudes e personalidades competentes para serem competitivos o suficiente após se formarem na escola e, posteriormente, buscarem ingressar no mercado de trabalho.

Nesse sentido Cruz et al. (2016) destacam que todas as atividades e esforços realizados nas escolas devem estar basicamente focados em como atender os clientes da educação através da implementação de um sistema de gestão de qualidade de forma que a sua implementação possa estabelecer mecanismos de melhoria contínua para todas as dimensões e processos da escola e, eventualmente, melhorar o seu desempenho.

Sohel-Uz-Zaman e Anjalin (2016) reforçam a ideia de que a aplicação de um sistema de gestão de qualidade na escola pode resultar em uma maior probabilidade de alcance das metas esperadas através de processos controlados, políticas, procedimentos e orientações mais eficazes para atingir os objetivos da qualidade e a satisfação do cliente com a qualidade do produto.

No entanto, alerta Willian et al. (2020), para poder levar a cabo a educação de qualidade na escola, o ambiente escolar deve ser capaz de estabelecer um sistema de gestão da qualidade, cujo objetivo é desenvolver uma cultura de qualidade na escola, gerindo conflitos e evoluções, e implementando uma estratégia para a melhoria contínua da qualidade.

Conforme conduzido por Cruz et al. (2016), o fator eficaz e considerável que melhora a implementação do sistema de gestão de qualidade nas

# REVISTA TÓPICOS

---

escolas é a participação proativa dos gestores educacionais que têm levado ativamente as escolas a se envolver na gestão da qualidade, ajudando a executar melhorias consideráveis na educação, fornecendo recursos às escolas e dando aos professores e às equipes de gestão o treinamento necessário para configurá-los.

Em decorrência destes fatores, esta pesquisa tem como objetivo destacar a importância da gestão de qualidade nas instituições educacionais como fator essencial para manutenção da qualidade 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.

Logo, buscou-se ainda avaliar o impacto da gestão de qualidade nas instituições educacionais, destacando a importância de se utilizar os recursos materiais, humanos, financeiros, de informação e tecnológicos implementados no ambiente educacional para se atingir os objetivos previamente definidos dentro do padrão de qualidade almejado.

## 2 Desenvolvimento

### 2.1 Gestão da qualidade: conceitos e impactos no ambiente educacional

# REVISTA TÓPICOS

---

A qualidade é uma ideia dinâmica que pode ser usada tanto como um conceito absoluto quanto relativo. Em sentido absoluto, apresenta os mais elevados padrões possíveis que não podem ser superados. Em pontos de vista relativos, é um meio pelo qual os produtos finais são considerados de acordo com os padrões. Assim, ela pode ser definida como aquilo que melhor satisfaz e excede as necessidades e desejos do cliente. Uma educação de qualidade necessita de uma gestão de qualidade que mostrará conformidade com as especificações e adequações à finalidade da escola ou com a menor quantidade de erros possível (Waqas Mahmood e Ismail, 2018).

A gestão da qualidade é uma forma diferente de organizar os esforços das pessoas. Para Doeleman et al. (2014) o objetivo é harmonizar os seus esforços de tal forma que não só as pessoas abordem com entusiasmo as tarefas que lhes são atribuídas, mas também participem na melhoria da forma como o trabalho é realizado.

Na visão de Creemers et al. (2013), liderança na gestão da qualidade introduz uma mudança significativa na relação entre quem gerencia e quem realmente faz o trabalho. Nos métodos convencionais de gestão, a gestão é vista como um privilégio e o trabalho é frequentemente tratado como uma mercadoria.

Na educação, explicam Colella e Díaz-Salazar (2015), esta definição é alterada e a qualidade na educação é o que torna o aprendizado um prazer e uma alegria. Algumas medidas do desempenho dos alunos podem ser aumentadas por ameaças, por competições por notas ou por prêmios, mas o

# REVISTA TÓPICOS

---

apego à aprendizagem não será saudável. É necessária uma experiência de qualidade para criar um aluno independente.

O prazer e a motivação dos alunos estão sempre mudando e o que é emocionante numa idade passa a ser infantil em outra. Os professores devem estar sempre alertas para envolvê-los numa discussão sobre o que constitui uma experiência de qualidade. As negociações e discussões nunca terminam. É necessário um envolvimento constante para motivar um aluno com o aprendizado (Murillo e Krichesky, 2015).

As pessoas trabalham em um sistema e a função de um gestor é trabalhar no sistema para melhorá-lo com sua ajuda. Por isso uma expressão-chave na definição de qualidade é “melhoria constante”. Na gestão convencional a regra é “não balance o barco” e “se não está quebrado, não conserte”. Os professores estão bem conscientes dos seus problemas enquanto lutam com as inadequações do sistema. A maioria dos sistemas escolares variam de indiferentes a hostis às sugestões dos funcionários sobre melhorias que podem ser feitas no sistema. Muitas vezes a questão não é dinheiro, mas prestígio e poder (Díez e Iraurgi, 2018).

Na gestão da qualidade, ensinam Colella e Díaz-Salazar (2015), o objetivo é buscar o melhor caminho e fazê-lo continuamente. Além disso, a expressão “com a ajuda deles” significa que as melhorias não são ditadas apenas de cima para baixo. Em vez disso, todos no sistema são esperados, convidados e treinados para participar no processo de melhoria. Os professores não são apenas responsáveis pela melhoria contínua, eles são

# REVISTA TÓPICOS

---

ajudados a tornarem-se capazes de responder às demandas da qualidade almejada.

2.2 Uma análise da estrutura organizacional de uma escola no interior do Espírito Santo: impactos possíveis da implementação de uma gestão de qualidade.

Nesse sentido, foi realizada uma análise de 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.

Localizada na Praça Mario Lima, 43 Vila Izabel, a EMEF Maria Souza Matias 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.



# REVISTA TÓPICOS

---

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 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

É preciso que os gestores escolares, dirigentes educativos e o pessoal que trabalha de forma direta com a educação em nossas escolas, desenvolvam seus conhecimentos e competências para implementação de um sistema de

# REVISTA TÓPICOS

---

gestão da qualidade que venha promover uma melhora direta nos serviços oferecidos assim como na estrutura do ambiente escolar.

No entanto, para alcançar essa realidade, é preciso desenvolver métodos que ajudem a resolver os problemas e conflitos da escola e melhore a evolução produtiva para que se possa alcançar a melhora da qualidade do ensino e da aprendizagem, do ambiente escolar e do clima nas salas de aula, construindo um melhor relacionamento e conexão com os pais, melhorando o relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe entre funcionários, professores dentro da escola.

E essa responsabilidade tem relação direta com o papel do gestor escolar que precisam estar sempre atualizando seus conhecimentos, habilidades e atitudes na gestão da escola que administram. Além disso, eles também devem melhorar sempre as suas capacidades pessoais, sociais e profissionais para antecipar os desafios dos tempos futuros, com o objetivo de melhorar a qualidade da educação na escola e satisfazer as exigências da comunidade escolar e dos alunos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Colella, L; Díaz-Salazar R. El discurso de la calidad educativa: un análisis crítico [The discourse on quality of education: A critical analysis]. Educación y Educadores, 18(2), 2015, pp.287– 303.

Creemers, B. P. M; Kyriakides, L; Antoniou, P. A dynamic approach to school improvement: main features and impact. School Leadership and

# REVISTA TÓPICOS

---

Management, 33(2), 2013, pp.114–132.

Cruz, F. J. F; Galvez, I. E; Santaolalla, R. C. Impact of quality management systems on teaching-learning processes. *Quality Assurance in Education*, 2016.

Díez, F; Iraurgi, I; Villa, A. Quality management in schools: analysis of mediating factors. *South African Journal of Education*, Volume 38, Number 2, May 2018.

Doeleman, H. J; Ten Have, S; Ahaus, C. T. B. Empirical evidence on applying the european foundation for quality management excellence model, a literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(5-6), 2014, pp.439– 460.

Loeung, S; Safruddin, C. Implementing Quality Management System in School: Conflict and Evolution Management. *Advances in Social Science. Education and Humanities Research*, volume 640, 2021.

Murillo, F. J; Krichesky, G. J. Mejora de la escuela: medio siglo de lecciones aprendidas [School improvement: a half-century of lessons learned]. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(1), 2015, pp.69–102.

Sohel-Uz-Zaman, A.S; Anjalin, U. Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges. *Open J. Soc. Sci.* 2016, 04, pp.207–217.

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

Waqas Mahmood, W; Ismail, S. N. The Effects of Total quality management as teaching innovation and job satisfaction on academic performance of students in Pakistan. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 4(1), 2018, pp. 107-116.

Willian, S; Setiadi, D; Sridana, N. Analysis of the implementation of internal quality assurance system in private islamic high schools in Mataram-Lombok. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 2020, pp. 216-219.

<sup>1</sup> Graduada em Pedagogia. Pós-graduação em Gestão Escolar. Mestranda em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail: [karlazumer@hotmail.com](mailto:karlazumer@hotmail.com)