



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO – DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO
CURSO DE PEDAGOGIA

QUALIDADE EM EDUCAÇÃO: CONCEITOS, RELAÇÕES E POSSIBILIDADES.

GUSTAVO BARBOSA DE ANDRADE

Campina Grande/PB
2011

GUSTAVO BARBOSA DE ANDRADE

QUALIDADE EM EDUCAÇÃO: CONCEITOS, RELAÇÕES E POSSIBILIDADES.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado à Coordenação do Curso de
Pedagogia da Universidade Estadual da
Paraíba (UEPB) como requisito parcial para
conclusão de curso de licenciatura em
pedagogia.

Orientadora: Prof. Ms. Francisca Pereira
Salvino

Campina Grande/PB

Novembro - 2011

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

A553q

Andrade, Gustavo Barbosa de.

Qualidade em Educação [manuscrito]: conceitos, relações e possibilidades. / Gustavo Barbosa de Andrade. – 2011.

27f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Pedagogia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Educação, 2011.

“Orientação: Profa. Esp. Francisca Pereira Salvino, Departamento de Educação”.

1. Educação. 2. Qualidade. 3. Qualidade na escola. I. Título.

21. CDD 370

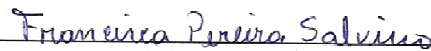
GUSTAVO BARBOSA DE ANDRADE

QUALIDADE EM EDUCAÇÃO: CONCEITOS, RELAÇÕES E POSSIBILIDADES.

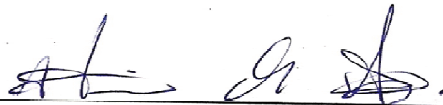
Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado à Coordenação do Curso de
Pedagogia da Universidade Estadual da
Paraíba (UEPB) como requisito parcial para
conclusão de curso de licenciatura em
pedagogia.

BANCA EXAMINADORA

Aprovada em: 29 / 11 /2011.



Francisca Pereira Salvino – Prof.^a Mestre – UEPB
Orientadora



Antônio Carlos dos Santos – Prof. Mestre - UEPB
Examinador



Elisabete Carlos do Vale – Prof.^a Mestre - UEPB
Examinador

Resumo:

O presente artigo tem por objetivo refletir sobre os usos de conceitos do termo qualidade no campo da educação, tendo como base teórica autores como, Alvarenga Netto (1999), Candau (2002), Gentili (1996) e Silva (2008). Buscou-se conhecer os possíveis conceitos para a qualidade, e para qualidade na educação, entender a história e a ideologia por trás da construção desses conceitos, apresentando críticos e partidários dessas construções. A escolha do tema nasceu da necessidade de entender o porquê das diferenças entre os resultados da aplicação dos conceitos de qualidade ao mercado e dos mesmos conceitos aplicados à educação. Através de pesquisa bibliográfica, obtiveram-se informações que possibilitam um melhor entendimento do que vem a ser o conceito de qualidade, qual sua relação com a educação e como ele vem sendo utilizado na referida área. Verificou-se que os conceitos de qualidade e suas práticas, tal como utilizadas no mundo empresarial não servem para a educação, e quando se consegue adaptá-los e implementá-los em uma escola, não oferecem garantia de obtenção dos mesmos resultado em outras escolas.

Palavras-chave: Qualidade. Educação. Globalização e neoliberalismo.

INTRODUÇÃO

Pensando que a qualidade da educação passa pelo entendimento do seu conceito, objetiva-se com esse artigo refletir sobre os conceitos e usos do termo “qualidade” no campo da educação, tendo como base os teóricos Alvarenga Netto (1999), Candau (2002), Gentili (1996) e Silva (2008). Objetiva-se, ainda, conhecer os possíveis conceitos de qualidade, conhecer os possíveis conceitos para qualidade na educação e sua aplicabilidade, a história e a ideologia por trás da construção desses conceitos e seus desdobramentos, apresentando críticos e partidários dessas construções.

As discussões acerca da qualidade na escola são antigas e pertinentes, pois não basta garantir acesso à escola, nem garantir a permanência. É preciso garantir o acesso, a permanência e bons níveis de qualidade. O acesso e permanência sem qualidade caracteriza apenas outra modalidade de exclusão escolar, ou seja, a exclusão apenas fica internalizada. Isto pode caracterizar uma forma ainda mais perversa de exclusão, posto que afeta a autoimagem e a autoavaliação dos sujeitos.

No artigo procura-se descrever e analisar o uso do termo, conforme adotado em escolas de formação profissional, montadas pelo e para o mercado empresarial. Mostrando-se qual o entendimento de qualidade nesse contexto, quais os objetivos a serem alcançados a partir implementação desse conceito e quais as estratégias que estão sendo utilizadas para o alcance dos mesmos.

Com o estudo, pretende-se contribuir para a discussão e uma melhor apreciação das concepções e possibilidades de aplicação de conceitos de qualidade à educação. Respondendo a pergunta: Quais dos conceitos possíveis para a qualidade na educação poderiam ser adotados na escola? Isto é importante, haja vista as peculiaridades e especificidades que envolvem os dois modelos de escola em análise no contexto desse trabalho.

1. Conceituando qualidade

Já faz algum tempo que o termo qualidade é comumente usado como “recurso linguístico” nos meios de comunicação social e também na academia, por meio de publicações científicas. Utiliza-se o termo ora como substantivo, como que querendo impor limites concretos ao entendimento do que se está expondo, e, outras vezes, como adjetivo numa tentativa de mensurar pessoas, instituições e objetos, algumas vezes, quando ainda não se tem uma definição clara da importância do objeto em avaliação e dos vários fatores contribuintes para a construção social deste objeto. E o que vem a ser qualidade?

Para tentar entender o conceito, ou um conceito sobre qualidade, deve-se ficar atento aos vários fatores que influenciam na definição do conceito, que é o resultado das muitas relações existentes entre o produto e/ou serviço oferecido e a cultura local dos sujeitos envolvidos nessas trocas.

Partindo do dicionário Aurélio: (FERREIRA, 1999, p. 1675):

Qualidade (do latim *qualitate*) é propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capazes de distingui-las das outras ou de lhes determinar a natureza. Numa escala de valores, qualidade que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar, qualquer coisa. Dote, dom, virtude. Condição, posição, função.

Tem-se aqui a qualidade como valoração do objeto observado e sua comparação a outro objeto pormenorizado pela falta de características socialmente determinadas com padrão mínimo a ser encontrado.

Segundo Bueno (2008, p.06), em *Gestão Pela Qualidade Total: Uma Estratégia Administrativa*. Qualidade é:

conjunto de características, intrínsecas ou extrínsecas, concretas ou abstratas que fazem com que o consumidor ou usuário prefira determinado produto ou serviço. Não é a simples ausência de defeitos (não conformidades) ou adequação ao uso. A qualidade do produto ou serviço deve ser garantida em todas as fases de seu desenvolvimento: projeto, produção, distribuição e assistência pós-venda. Por ser subjetiva e pessoal, a qualidade carece de medição, além da preferência do cliente. Como a reclamação ou rejeição do cliente vem sempre depois do produto estar no mercado, é necessário estabelecer indicadores de qualidade, que meçam as dimensões da qualidade: qualidade, custo, atendimento, moral, e segurança.

A qualidade de um produto e/ou serviço pode ser definida segundo a perspectiva do fornecedor e a perspectiva do cliente. Para o fornecedor, a qualidade perpassa os processos de pesquisa, desenvolvimento e produção de um “bem” que atenda aos requisitos preestabelecidos pelo cliente/consumidor. Para o cliente, a qualidade apresenta um significado multidimensional, que diz respeito a fatores como: utilidade, *design*, durabilidade, segurança, conforto, facilidade de manutenção, valor econômico e social reconhecidas no produto, dentre outros.

Com base na versão brasileira da norma *International Organization for Standardization* - ISO, a NBR ISO 9001:1994 – que trata de Normas de gestão e garantia da qualidade, explicitada por Alvarenga Netto (1999, p.8), a qualidade de um determinado serviço é definida a partir de um conjunto de requisitos previamente acordados, entre o cliente e o fornecedor, a respeito do que foi contratado. É a partir da checagem do atendimento a esses requisitos que o cliente valorizará o serviço recebido, atribuindo-lhe o conceito de serviço de qualidade ou serviço de má qualidade.

Berry (*apud* ALVARENGA NETTO 1999, p.7), apresenta a avaliação da qualidade, para serviços em educação, delimitada em cinco dimensões que são as seguintes:

Tangíveis: aparência das dependências físicas, equipamentos, aparência do pessoal, uniformes bem conservados e limpos, material de comunicação;
Confiabilidade: capacidade de oferecer o serviço prometido com garantia e exatidão, o que significaria a “formação” do aluno, tanto em conhecimento como em valores éticos e morais;
Responsividade: disposição da secretaria da escola, professores e direção para ajudar os clientes fornecendo pronto atendimento;
Segurança: competência, cortesia e confiabilidade da equipe pedagógica e educacional, ausência de perigo, risco ou dúvida;
Empatia: facilidade de contato, boas comunicação e compreensão das necessidades dos clientes (alunos e pais).

Usando uma escola como exemplo, tem-se que a qualidade do seu serviço tem relação com o que ela aparenta ser, com a confiança apresentada em sua proposta de formação, pela capacidade de resposta às dúvidas dos clientes deixando-os seguros e pela capacidade de se colocar no lugar do aluno e dos pais para poder entender e atender as suas necessidades.

O significado do termo qualidade segundo Silva (2008, p.18) “varia em duas direções distintas e concomitantes: de objeto para objeto e de acordo com o contexto histórico onde ele é, por assim dizer, qualificado”. Conforme a classe social,

nível de escolaridade, estrutura de identidade cultural e do contexto histórico, os objetos, bens de consumo e serviços ou serviços sociais, têm suas avaliações e valorizações conferindo-lhes um nível de qualidade resultante daquele contexto.

Historicamente, a qualidade que hoje se apresenta, com enfoque nos resultados, teve seu início na década de trinta nos Estados Unidos, com a aplicação industrial de uma ferramenta de controle criado por Walter A. Shewhart. Para definir a evolução dessa qualidade, apresentam-se quatro fases de desenvolvimento, denominados de “As Eras da Qualidade Segundo Garvin”.

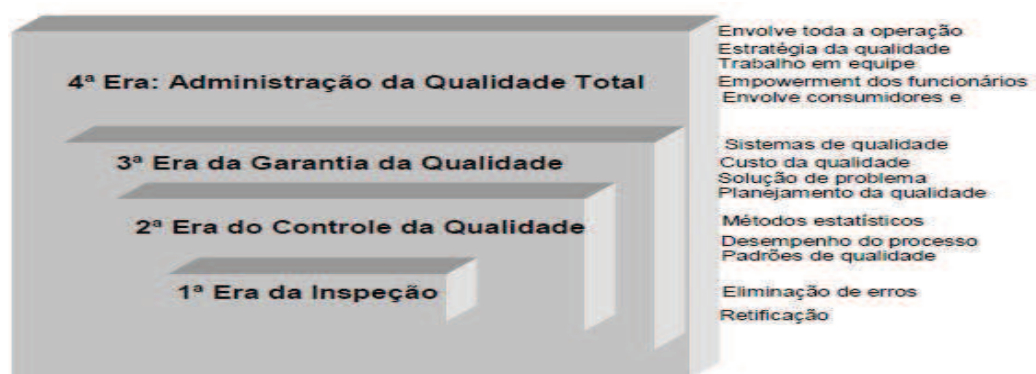


Figura 1: interrelação das eras da qualidade

Fonte: BARÇANTE *apud* BUENO(2008 pag.6)

Na primeira era, a qualidade seria feita na retificação e na eliminação de erros no produto acabado; na segunda era, construiu-se padrões de qualidade e monitoramento do desempenho de processos através de métodos estatísticos; na terceira era, trabalhou-se o planejamento da qualidade através da análise e soluções de problemas, monitoramento de custos da qualidade e criação de sistemas de garantia da qualidade; na quarta e última era apresentada, trabalha-se com pesquisa de satisfação do consumidor (consumidor tratado como rei), envolvimento de todos os funcionários como coparticipantes na elaboração e implementação de estratégias para a administração da qualidade total.

Sob o efeito da globalização, fronteiras foram desfeitas, novos conceitos foram criados, como mercado sem limites, liberdade máxima entre as nações, política econômica semelhante sem protecionismo aos produtos nacionais, privatização, racionalização dos setores produtivos pela qualidade total e absorção

de novas tecnologias. Foi assim, pela globalização, que a qualidade alcançou o espaço que hoje é ocupado por ela. (CANDAUI, 2002, p.14).

Gentili (*apud* CANDAUI, 2002, p 22) afirma que:

De qualquer modo, uma evidencia não se pode deixar de lado: a euforia pela qualidade (expressa também como euforia na excelência) derivada tanto de uma serie de transformações profundas no contexto produtivo como da consequente necessidade empresarial de adaptar-se competitivamente às novas condições criadas por tais transformações. Basicamente, estas últimas são: a nova configuração do mercado mundial (característica central de maior implicação), o progressivo desenvolvimento inovador em matéria de tecnologia (...) e o desenvolvimento de novas formas de direção e gerenciamento. A euforia empresarial pela qualidade deriva-se destas transformações, ao mesmo tempo que sua difusão vem garanti-las. O principal elemento regulador deste processo é a já mencionada da necessidade de assegurar mecanismos favoráveis de adaptabilidade, ajustes e acomodação a um mercado em mutação.

Perpassando todos os níveis e segmentos do Estado, a globalização, em seus mais variados formatos, e dentro de várias possibilidades de interferência e adaptações chega também a educação formal, ou seja, chega a escola, modificando seus modos de organização e suas relações.

2. Conceito de qualidade em educação

Em se tratando da união de termos como qualidade e educação, bem como do entendimento quando se efetua a leitura dessa junção de termos, uma das primeiras ideias em voga é a “queda da qualidade da educação”, que já a algum tempo é um discurso amplamente divulgado em todos os níveis da nossa sociedade. Nesse contexto, o governo através de seus instrumentos de controle apresenta resultados que demonstram o baixo desempenho alcançado pelas escolas e pelos estudantes. Os professores reclamam, através dos seus sindicatos colocam a “culpa” dessa má qualidade nos baixos salários, nas condições ruins de trabalho e da má educação familiar encontrada nos alunos. (SILVA, 2008).

Gentili (1999, p.7) explica que “na perspectiva neoliberal os sistemas educacionais enfrentam, hoje, uma profunda crise de eficiência, eficácia e produtividade, mais do que uma crise de quantidade, universalização e extensão”.

Para os neoliberais essa crise teve início na metade do século passado quando houve um aumento significativo do número de escolas sem a garantia de continuidade dos padrões de trabalho e resultados das “escolas de antigamente”. Os neoliberais tratam esse momento como o início da crise da qualidade da escola, ou queda da qualidade da educação.

Segundo a concepção neoliberal, os resultados, ou a falta de resultados que explicam a exclusão educacional em escolas públicas, principalmente de periferias, são consequência da falta de interesse dos alunos, da falta de competência dos professores e da falta de conhecimento em gerenciamento dos gestores das escolas. Para Gentili (1999, p.7) “esta crise promove, em determinados contextos, certos mecanismos de ‘iniquidade’ escolar, tais como a evasão, a repetência, o analfabetismo funcional etc.”.

A explicação para a crise estaria na ineficiência do Estado para gerir as políticas públicas. A crise estaria na estatização da educação. Só a mercantilização da educação pode lhe conferir a eficácia e a eficiência necessárias para melhoria da sua qualidade. Gentili (1999, p.10), ainda, explica que: “nesse sentido os principais responsáveis pela crise educacional se encontram os próprios sindicatos de professores e todas aquelas organizações que defendem o direito igualitário a uma escola pública de qualidade”.

Além de responsabilizar sindicatos e Estados pelos problemas da educação e das escolas, os teóricos neoliberais responsabilizam o povo por estar culturalmente acostumados à pobreza, à falta de conhecimento, à falta de oportunidade e à condição passiva de vítimas. “O neoliberalismo privatiza tudo, inclusive também o êxito e o fracasso social” (GENTILI, 1999, p. 10). Ainda na perspectiva neoliberal, a democratização da escola tenderia leva-lá a melhoria da sua eficácia e eficiência dos seus processos a partir da implementação de ferramentas de gestão. Gentili (1999, p.8) explica que:

Sendo assim, transformar a escola supõe um enorme desafio gerencial: promover uma mudança substantiva nas práticas pedagógicas, tornando-as mais eficientes; reestruturar o sistema para flexibilizar a oferta educacional; promover uma mudança cultural, não menos profunda, nas estratégias de gestão (agora guiadas pelos novos conceitos de qualidade total); reformular o perfil dos professores, requalificando-os, implementar uma ampla reforma curricular, etc.

Assim a escola seria vislumbrada como uma empresa, com metas e objetivos devidamente traçados, monitorados e avaliados. Gentili (1999, p. 13) mostra que:

O neoliberalismo formula um conceito específico de *qualidade*, decorrente das práticas empresariais e transferido, sem mediações, para o campo educacional. As instituições escolares devem ser pensadas e avaliadas (isto é, devem julgados seus resultados), como se fossem empresas produtivas. Produz-se nelas um tipo específico de mercadoria (o conhecimento, o aluno escolarizado, o currículo) e, conseqüentemente, suas práticas devem estar submetidas aos mesmos critérios de avaliação que se aplicam em toda empresa dinâmica, eficiente e flexível. Se os sistemas de *Total Quality Control* (TQC) têm demonstrado um êxito comprovado no mundo dos negócios, deverão produzir os mesmos efeitos produtivos no campo educacional. (grifo do autor)

Para os neoliberais a função social da escola é tornar os alunos e demais pessoas empregáveis, prontos para o competitivo mercado de trabalho. Há nesse ponto, uma necessidade emergencial em alinhar as escolas às necessidades do mercado de trabalho.

Dentro dessa conjunção de fatores, a tentativa de construção de um conceito para qualidade, através de pesquisa, tomando como base o termo “queda da qualidade da educação”, são possibilidades de “ver no conceito de qualidade um objeto de pesquisa claramente definido, passível de descrição ou, o que é mais comum, da detecção inequívoca de sua falta.” (SILVA, 2008).

Para conceituar qualidade nesse contexto, é preciso fugir de questionamentos simplórios, como “o que é qualidade na educação?” visto que, como afirma Silva (2008, p. 15),

O uso de expressões como “qualidade da educação” e outras correlatas nada mais é do que um recurso linguístico, ou um significante, que atribui valor a alguma coisa, conferindo-lhe distinção em função de uma ou mais características suas consideradas superiores ou de excelência.

Silva (2008) advertiu para uma grande dificuldade na conceituação do termo qualidade em educação, já que nos últimos vinte anos, nas produções teóricas, houve uma repetição inútil do termo, quando do uso indiscriminado da palavra qualidade como chavão educacional para atribuir valor aos projetos políticos de governos e aos planos de negócios das instituições de ensino particulares. Segundo

o Fundo das Nações Unidas para a Infância UNICEF (*apud* SILVA, 2008, p.16) resultou na “existência de muitas definições de qualidade em educação, atestando a complexa e multifacetada natureza do conceito”. Como nos lembra Silva (2008, p. 17),

Portanto, dizer ‘essa é uma escola de qualidade’ não significa ter descoberto ou comprovado suas características reais, mas interpretá-las a partir de certas condições históricas, territoriais, culturais, de classe ou grupo social. Na medida em que o conceito de qualidade é socialmente construído, importa aqui o modo como se estabelece a relação entre os sujeitos e aquilo que é qualificado. Não se trata uma propriedade a ser identificada e apreendida na realidade, mas de um *ajuizamento de valor* a partir da concepção que se tenha de qualidade. (grifo do autor)

Para conceituar qualidade em educação, mais que o fato em si, qualidade como substantivo, que por si só se designa, necessário se faz analisar o contexto em que se aplica o fato, ter qualidade mais como adjetivo, que indica um modo de ser, um estado de algo. Conforme SILVA (2008, p. 19),

Assim, analisar e discutir a qualidade em educação requer reflexão sobre seus significados usuais – ao menos os mais comuns, a verificação de seus pressupostos e de suas pretensões e a força de sua veiculação; além disso, devem-se explicitar as contendas, as decisões e as escolhas, ao se lidar com eles. Ao mesmo tempo em que se consideram, por exemplo, as formas pelas quais se fala em qualidade em variados contextos, não se pode perder de vista que alguns valores e objetivos devem prevalecer sobre outros, justamente por se tratar de uma prática social pública realizada pela escola.

A qualidade em educação poderia ser vista como resultante de uma construção cidadã, com critérios construídos pela e para a comunidade escolar, que representassem de forma verdadeira um conjunto de itens democraticamente elegíveis pelos atores da escola. Os critérios de qualidade que hoje servem para avaliar e caracterizar uma escola privada como escola de qualidade não necessariamente serviriam para avaliar e caracterizar uma escola pública.

Tem-se comumente entre as variadas formas de avaliação a medição de desempenho, usada como fator diferenciador entre alunos, professores, escolas e entre instituições públicas e privadas. Nesse aspecto, seriam escolas de qualidade aquelas cujos alunos tiveram as melhores notas no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM); que tiveram o maior número de aprovados nos vestibulares; tiveram professores premiados em concursos de “boas práticas de sala de aula”, geralmente

promovidos por Organizações Não Governamentais (ONG's); ou que têm no seu projeto pedagógico a marca da “qualidade” por terem um projeto pedagógico. Em Silva (2008 , pag.22) temos:

Nesses termos, é comum que se busque conjugar critérios como comparabilidade e resultado, por assim dizer, de um processo de escolarização, na medida em que ‘desempenho’ designa a execução e o cumprimento de uma determinada tarefa ou função. Detectar, aferir ou deliberar se uma determinada função foi ou não bem desempenhada são típicos julgamentos distintivos feitos sob o rótulo da qualidade.

Nesse contexto, a qualidade é apresentada com enfoque em processos, como os que interligam na escola os seus atores, alunos, professores, corpo técnico e administrativo. A qualidade também é fortemente apresentada com o viés da eficiência econômica, tendo como ponto principal de seu direcionamento o foco nos resultados. Sobre esse aspecto Azanha (*apud* SILVA 2008, pag.23) diz que

A nossa ideia de escola tem sido, muitas vezes, simplificada. Isso se revela, por exemplo, na própria noção de crise educacional que circula amplamente. É comum apontarem-se como evidências da crise alguns resultados escolares como a reprovação e a evasão maciças no 1º grau, a desarticulação dos diferentes graus de ensino, a prevalência de um ensino verbalista que não prepara para o trabalho. Se realmente esses “fatos” são evidências da crise, a nossa concepção de escola é, inegavelmente, fabril, taylorista, porque apenas leva em conta os “resultados” da empresa escolar. E, para sermos coerentes, as nossas “soluções” também vêm seguindo a mesma linha; clama-se por processos avaliativos que nos habilitem a detectar pontos de improdutividade para que sua eliminação permita redução de custos e, conseqüentemente, obtenção de maior rentabilidade do sistema escolar.

A qualidade em educação com foco no resultado não consegue mensurar o como formar um cidadão. Como formar um ser pensante. Como formar uma pessoa educada. Como formar uma pessoa feliz. Se é importante avaliar os resultados mensurados e alcançados, mais importante seria avaliar os meios que levaram ao alcance desses resultados, quais foram os fatores contribuintes e quais foram os fatores impeditivos.

Os parâmetros utilizados nas avaliações da qualidade, como se tem posto, não servem para dizer o quanto a educação formal contribui para a formação do cidadão consciente de seus direitos e deveres e o quanto ela promove a liberdade desse exercício.

3. Conceito de qualidade aplicada à escola.

Entende-se que para trabalhar o conceito de qualidade aplicado à escola, se faz necessário, prioritariamente, entender a lógica da globalização e seus efeitos na sociedade e, conseqüentemente, na escola. Em Candau (2002), encontra-se uma concepção de globalização exaustivamente abordada e difundida por diversas linhas de pensamento como expressão de um mundo hibridizado. A exemplo da perspectiva sociológica, em que a globalização é apresentada a partir de três aspectos básicos, conforme Candau (2002 p.15):

1) ela é *plural* (há varias globalizações) – como afirma Santos (1997; o termo globalização só deveria ser usado no plural, pois diferentes conjuntos de relações sociais dão origem a diferentes fenômenos de globalização; 2) *não linear*, segundo Da Matta (1996); não há etapas a vencer para se chegar àquilo que seria uma instância final e englobadora de toda a história humana e 3) *não recente* (o global e o local, o moderno e o tradicional coexistem a muito no espaço social).

A globalização na medida em que propõe o rompimento de fronteiras e a adoção de regras e práticas globais comuns aos Estados, apresenta vantagens tais como: mercado sem limites, redução das barreiras alfandegárias, constituição de blocos econômicos, redução do protecionismo aos produtos nacionais, racionalização dos setores produtivos pela qualidade total e absorção de novas tecnologias. Além do aumento no fluxo de mercadorias, com a globalização vê-se também uma intensa troca de valores e absorção desses por outras nações ditas mais fracas nessa relação de poder. Valores como a qualidade total, que segundo Arend (*apud* SILVA 2008, p.43):

teria surgido das filosofias estritamente utilitaristas comuns e características da primeira fase industrial da Modernidade, caracterizada pelo fascínio exercido pelas 'novas formas de manufaturar'. Assim, começou a se impor aos homens uma forma de pensar as coisas em termos de *meios e fins*, cuja validade viria da origem e da justificação da experiência de produção de objetos-de-uso.(grifo do autor).

Nesse contexto, pelo fascínio ao conceito da qualidade, a globalização alcança todas às esferas da sociedade e, alcança também à escola através do viés

da qualidade na educação, trabalhada sobre três enfoques: o político, o econômico, e o tecnológico.

Segundo Silva (2008), na construção do enfoque político para a qualidade na educação, a partir da lógica neoliberal, agrupam-se diferentes definições compostas por termos como “competências”, “habilidades”, “competitividade”, “necessidades”, “eficiência”, “cidadania” “produtividade”, “desenvolvimento” entre outros que, analisados isoladamente, podem significar muitas coisas, mas quando conjugadas conjuntamente recebem um *status* e uso característicos, determinantes para a compreensão e a discussão da qualidade em educação sob uma perspectiva bem delimitada. Postman (*apud* SILVA, 2008, P. 38), explica essa construção quando diz que:

A finalidade de tais figuras ou imagens é dirigir nossa mente para uma idéia e, mais precisamente, para um relato; não qualquer tipo de relato, mas um que fala de origens e visiona um futuro, um relato que constrói idéias, preceitua regras de conduta, provê uma fonte de autoridade e, acima de tudo, transmite uma impressão de continuidade e propósito. [...] Narrativa grandiosa, dotada de suficiente credibilidade, complexidade e força simbólica para nos permitir organizar a vida em torno dela

Na seara da educação as políticas globalizadas de qualidade tem gerado descentralização da gestão dos sistemas escolares, transferindo para estados e municípios e, em algumas esferas, para a própria escola a responsabilidade da gestão. Ao mesmo tempo em que se descentraliza a gestão, centraliza-se a elaboração de instrumentos de “avaliação” da educação, a elaboração e controle de currículos e, a qualificação dos professores para implementação dos currículos elaborados. Assim, “*Centralização e descentralização* são as duas faces de uma mesma moeda.” (GENTILI, 1999, p. 15) (grifo do autor).

A qualidade, nessa perspectiva neoliberal, orienta para a formação e para a mão-de-obra qualificada, a defesa de um projeto político e social de construção de uma sociedade neoconservadora de dimensões globais, nos quais competência e qualidade não aparecem vinculadas à igualdade de oportunidades nas metas traçadas pelas políticas públicas. Para Enguita (*apud* CANDAU 2002, p.24) há de se entender que:

O predomínio de uma expressão nunca é ocioso ou neutro. A problemática da qualidade esteve sempre presente no mundo da educação e do ensino, mas nunca havia alcançado antes esse grau de centralidade. Ela vem

substituir a problemática da igualdade e da igualdade de oportunidades, que eram então os coringas desse jogo

Pelo enfoque econômico, a qualidade da educação é definida a partir da atuação da escola e dos resultados por ela produzidos, vinculados prioritariamente aos interesses ou necessidades econômicas da sociedade. A escola deve preparar excelente mão de obra para o novo mercado “ampliado, de dimensões globais, baseado na conversão tecnológica”. Para Candau (2002, p. 22), o tratado “novo perfil de mão de obra qualificada” faz uma ligação direta entre o setor produtivo e a educação formal, onde a economia resultante dos ideais capitalista desmonta e remonta as políticas públicas para educação que atendam a essa “nova ordem”. Nessa perspectiva Candau (2002 p.23) mostra que:

Para uma visão economicista e tecnicista, a escola deve estar fundamentalmente subordinada às exigências do mercado de uma sociedade capitalista, entendida agora não mais apenas nos limites de suas fronteiras nacionais, mas em sua dimensão planetária.

Na lógica neoliberal, a qualidade aplicada à escola se dará a partir da mercantilização dos serviços educacionais. A “nova” educação deve ser pensada, projetada e implementada, segundo os mesmos princípios de mercado que direcionam as empresas de sucesso, que obtiveram níveis de eficiência e eficácia baseados na competição e no esforço individual. É o que Gentili chama de mcdonaldização da escola. Segundo o autor (1999, p 16):

Alguém, provavelmente intrigado, poderia perguntar qual é a razão que explica que o mercado educacional deva ser necessariamente competitivo. Os neoliberais respondem a essa questão também de forma simples: assim como as pessoas precisam comer hambúrgueres porque o trabalho (e, claro, a mídia) o exige, também precisam educar-se porque o conhecimento se transformou na chave de acesso à nova *Sociedade do saber*.(grifo do autor)

Nessa perspectiva, a função social da escola é garantir competências e habilidades às pessoas para que elas possam competir, vencer e alcançar crescimento hierárquico no tão competitivo mercado de trabalho. Para isso, a escola deve espelhar o mundo dos negócios, contextualizando seu currículo e suas metodologias de ensino, criando um ambiente altamente competitivo.

Um dos enfoques amplamente trabalhados no mundo dos negócios e a busca pela eficiência na comunicação, abordada a partir da ampla implementação das

tecnologia da informação e comunicação (TIC's) nas relações de trabalho. Assim qualidade na escola, na ótica neoliberal da globalização, é também apresentada com o enfoque tecnológico, propondo o uso de novas tecnologias na educação, com a inclusão das TIC's na escola. As TIC's facilitam a comunicação no mundo dos negócios, ligam pessoas a pessoas e pessoas a instituições, através da utilização de dispositivos móveis, ambientes virtuais de aprendizagem, *blogs*, sala de bate papo, videoconferência, entre outros. São ferramentas de comunicação que caracterizam a atual "sociedade da informação e comunicação" que devem ser utilizadas pela escola na produção e difusão de conhecimento. O uso dessas tecnologias permitirá que a escola possa ter uma atuação global e ser reconhecida como uma escola globalizada.

Apresentados os enfoques político, econômico e tecnológico da qualidade na educação, percebe-se, segundo Silva (2008), que os princípios dessa qualidade convergem para uma determinada razão meramente economicista para a educação escolar. Para o autor (2009, p. 37)

Essa racionalidade instrumental aplicada à educação não raro se acompanha da fervorosa prescrição de concepções de ensino e de aprendizagem orientadas por uma alquimia que agrega expressões de mal disfarçado caráter pretensamente psicológico recurso conhecido do discurso pedagógico, a princípios da Economia e do mundo corporativo.

Nesse contexto, o aprendizado deixa de ser uma possibilidade de livre escolha e passa a se constituir em uma necessidade de sobrevivência no mundo globalizado ao qual não nos cabe a possibilidade de adaptação ou exclusão.

Ainda segundo Silva (2008), a ênfase no caráter instrumental da educação, sua tradução na expectativa dos alunos adquirirem discutíveis "competências e habilidades" e a vontade desmesurada por sistemas de avaliações meçam essas "competências e habilidade desenvolvidas", revelam uma preocupação evidente não só de se perceberem comportamentos, atos e atitudes, mas também de induzi-los e ditá-los. Para Silva (2008, p, 41), tudo isso acontece:

em nome de um ideal que não vai além da mera *instrução*, muito mais do que propriamente algo que poderíamos classificar como *formação*. E isso é concomitante à retórica educacional que costuma acompanhar essa narrativa que, em algumas oportunidades, usa expressões como "equidade social" ou "formação da cidadania", no intuito de legitimar a intenção do

discurso. Nesse contexto, tais expressões são praticamente desprovidas de significado. (grifo do autor)

Para vislumbrar o relato dos teóricos, até aqui estudados, buscou-se referencial numa no modelo de gestão de educação de uma escola voltada para o mercado que tenha como base a referida qualidade na educação.

3.1. Qualidade aplicada aos processos de gestão de uma escola profissionalizante.

Conceitos de qualidade aplicados à escola, como elementos forjados a partir do movimento neoliberal para a globalização, foram são e serão experiências implementadas e difundidas em várias instituições/escolas. Para esse trabalho buscou-se exemplos de aplicabilidade dos conceitos, a partir de fundamentações encontradas em Vieira (2010), no livro gestão de processo educacional; uma publicação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), uma instituição que funciona desde a sua criação voltada para o mercado, dada a sua própria característica de formadora de mão de obra qualificada para o setor industrial. Segundo Rech (*apud* VIEIRA, 2010, p.89)

No SENAI a gestão estratégica é entendida como um modelo de gestão no qual as organizações orientam sua atuação por referenciais identificados a partir do ambiente externo, gerenciando as ameaças e oportunidades apresentadas, de modo a implementar um posicionamento que assegure seu futuro.

Nesse sentido, um sistema de gestão para a educação profissional passa por três etapas estruturantes, quais sejam: conhecer o mercado em que a escola está inserido; monitorar seus indicadores com vistas a garantia da qualidade; e conhecer, entender e implementar as de tecnologias da informação e comunicação. Tudo isso para possibilitar uma aprendizagem efetiva e significativa para seus alunos visando à produção de conhecimentos tecnológicos aplicáveis ao mundo do trabalho. As etapas são as seguintes:

ETAPA I - Conhecendo o Mercado da Escola

Segundo as autoras a primeira ação para uma gestão de qualidade seria estabelecer relacionamentos com as empresas locais, objetivando a identificação de demandas por formação profissional, e a verificação a partir de pesquisa de mercado para saber se essas demandas são resultantes de uma tendência identificadas na pesquisa ou se elas são pontuais, ou seja, se representam apenas a necessidade específica de uma indústria. Segundo o SENAI (*apud* VIEIRA, 2010. p. 91):

o planejamento de construção e instalação de escolas, bem como do funcionamento de cursos deve se basear no conhecimento das reais necessidades de recursos humanos pelo mercado de trabalho. Para tanto, estudos de mercado devem ser realizados para gerar o conhecimento que norteará a gestão da oferta de educação profissional em ambientes pedagógicos adequados e fundamentará as decisões de investimentos técnicos e tecnológicos.

Através de estudos de mercado, o gestor deverá identificar os indicadores que lhes darão suporte para uma tomada de decisão baseada em dados. Os referidos dados da pesquisa devem refletir a atual situação que se encontra o mercado em análise. Dados do Governo Federal deverão também ser levados em consideração como os encontrados no Cadastro Geral de Emprego e Desemprego (CAGED) e no Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Para Vieira (2010. p. 93)

Os objetivos dos estudos de mercado devem ser estabelecidos segundo as características das necessidades, atuais e futuras, de educação profissional, identificadas nas empresas e na população trabalhadora. As análises de viabilidade de investimentos devem levar em conta a estrutura e a dimensão do mercado de trabalho regional, perfil tecnológico e organizacional dos setores produtivos da região de abrangência, tipos de cursos demandados, capacidade de matrícula, áreas de atividade econômica e famílias ocupacionais contempladas.

Após análise dessas pesquisas, faz-se necessário a elaboração de um pré-projeto que deverá responder positivamente à questões de entendimento da demanda. O pré-projeto deverá ser coerente com as tendências econômicas e

tecnológicas regionais, e apresentar evidências da capacidade de gestão do projeto e da inserção dos egressos no mercado de trabalho.

A viabilidade de implementação do pré-projeto deve obedecer a alguns parâmetros explicitados por Vieira, (2010. p. 97), tais como:

Oportunidades e ameaças percebidas para o desenvolvimento da proposta; consistência da tendência econômica e social demonstrada pelo tamanho e pela constância do mercado potencial; potencial interesse dos clientes, da empresa e da comunidade na aquisição dos novos produtos; concorrência existente; equilíbrio entre receita e despesa ou o custo da oportunidade; disponibilidade de recursos orçamentários e financeiros, inclusive possibilidade de captação de parcerias; e disponibilidade de especialistas para apoiar a implementação do curso, tanto no desenho do projeto quanto no exercício da docência.

Assim, com pré-projeto viável, faz-se necessário atentar para alguns princípios norteadores da estruturação das instituições de educação profissional. VIEIRA (2010. p. 99) mostra que:

Para dar conta das atuais concepções de educação profissional por competência, o caminho que as instituições de educação profissional têm encontrado é o da redefinição de sua estrutura organizacional: de seus objetivos e suas funções, da sua inserção no mundo produtivo e da forma de atendimento às demandas do mercado de trabalho. Para tanto, os princípios da setorização, verticalidade e integralidade estão sendo adotados.

Entende-se por setorização a estruturação de escolas profissionalizantes com propósito de atender a setores econômicos específicos, otimizando o uso de recursos e esforços na estruturação de cursos, que são pensados e construídos por representantes de sindicatos patronais, deixando-os mais próximos da realidade do mundo do trabalho.

Com o princípio da verticalização pretende-se mudar o que acontece há muito tempo, quando se trabalha com educação profissional dividida em escolas por níveis de formação, onde algumas escolas trabalham com formação profissional no nível de qualificação profissional, outras oferecem formação profissional de nível técnico, e, para outras, fica a responsabilidade da formação a nível superior. Com a implementação do princípio da setorização, e o grande investimento em infraestrutura e recursos humanos numa área específica do conhecimento, para atender a demanda industrial, levou-se a implementação de um novo princípio, que é o da verticalidade, que propõe trabalhar no mesmo ambiente todos os níveis de formação que compõem a “pirâmide de formação profissional”, quais sejam, a

formação de nível básico, a formação de nível técnico e a formação de nível superior. Vieira (2010).

Ainda segundo Vieira, outra possibilidade vislumbrada a partir de uma atuação setorial é a perspectiva de prestação de acessória empresarial, consultoria em produção e em gestão e prestação de serviços laboratoriais. Esse é o princípio da integralidade, que visa otimizar o uso dos passivos da empresa, bens móveis, bens imóveis e força de trabalho.

Como já foi posto, tudo isso (setorização, verticalização e integralidade), deve ser bem planejados, monitorados e avaliados.

ETAPA II - Monitorando a qualidade

O SENAI usa para monitoramento da qualidade de seus cursos e o acompanhamento do nível de satisfação dos seus clientes diretos e indiretos, o Sistema de Avaliação da Educação Profissional e Tecnológica (SAEP) do SENAI, composto por quatro programas, que são: Avaliação de projetos de cursos; Avaliação de desenvolvimentos de cursos (gestão, infraestrutura e docente); o Programa de Avaliação de Desempenho de Estudantes (PROADE); e a Avaliação externa do SENAI (acompanhamento de egressos). VIEIRA (2010. p. 105) explica que:

O SAEP deve proporcionar informações suficientes para apoiar o juízo sobre o mérito e o valor dos componentes de um curso e de atividades realizadas e a realizar, com a finalidade de produzir resultados, ou seja:

- a. a avaliação deve servir de base para a formulação de políticas e para a tomada de decisões estratégicas;
- b. os resultados da avaliação devem estar disponíveis nas épocas adequadas para assegurar a efetividade de suas contribuições;
- c. a avaliação deve ser sistemática e fornecer análises das demandas e das políticas institucionais estabelecidas, do conjunto de objetivos formulados para atender a essas demandas e políticas, das formas de intervenção e de seu custo-benefício;
- d. o sistema de avaliação deve assegurar o provimento de informações durante a formulação e o planejamento das ações para atendimento às demandas e políticas e durante a implementação dos programas;
- e. os resultados da avaliação devem indicar se as ações foram implementadas conforme o pretendido, se a alocação dos recursos foi adequada aos objetivos e se esses objetivos foram alcançados.

Os principais indicadores utilizados pelo SENAI são os de matrículas e aluno/hora, e tem como elemento de controle o principal modificador destes indicadores que é a evasão escolar. Tem-se nesse sentido, uma orientação para usar os mais variados meios que impeçam essa evasão ou que “resgate” esse aluno evadido. A instituição usa uma ferramenta de base nacional para controlar esses indicadores, o Sistema de Controle da Produção (SCOP). Em VIEIRA (2010, p. 117) informa-se que:

As informações do SCOP são tidas hoje como dados oficiais para relatórios estatísticos dos Departamentos Regionais (DRs) e Departamento Nacional (DN). Essas informações são disponibilizadas com frequência para órgãos regulamentadores e fiscalizadores, como Ministério da Educação (MEC), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), Controladoria Geral da União (CGU) e outros. Seus relatórios também são utilizados para análise de resultados e tomada de decisões, bem como para divulgação das ações desenvolvidas pelo SENAI em todo o país

Em todos os seus processos, o SENAI faz uso das tecnologias da informação para alimentar, monitorar, gerar relatórios de gestão que facilitem a análise dos seus dados. As TIC's também são utilizadas nos seus processos de ensino-aprendizagem.

ETAPA III - O uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) nas escolas.

Entende-se que a constatação do uso das tecnologias em nossa sociedade, nas suas mais variadas formas, leva à necessidade de inserção dessas tecnologias nos espaços de aprendizagem. VIEIRA (2010, p.122) ressalta que:

É extremamente importante lembrar que as tecnologias são um meio e, portanto, não podem nem devem ser o único campo de atuação e pesquisa para a educação. Elas não podem ser vistas exclusivamente como estratégias pedagógicas inovadoras tampouco que sua utilização represente a robotização do sujeito. É preciso lembrar que toda proposta educativa tem uma dimensão técnica, mas nem toda proposta técnica pressupõe um pensamento tecnicista ou técnico instrumental.

Vieira (2010) diz que não é o fato de utilizar ou não a tecnologia que determina a qualidade do processo de ensino-aprendizagem. Nem a utilização dessas tecnologias determinam as características da proposta pedagógica. Os Elementos tecnológicos amplamente utilizados pela sociedade podem, pela facilidade e velocidade que permite a interação entre pessoas e grupos, viabilizar uma proposta pedagógica crítica. A tecnologia pode ser utilizada para aumentar as possibilidades de desenvolvimento individuais, cognitivas, afetivas, sociais e estéticas, pelo seu emprego nos espaços da aprendizagem, presencial e/ou virtual.

Para uma escolha mais eficiente no emprego de recursos didáticos, eletrônicos ou não, Haydt apud: VIEIRA (2010. p. 124) sugere alguns critérios a serem observados na sua seleção, como:

Adequação aos objetivos, ao conteúdo e ao grau de desenvolvimento dos alunos, aos seus interesses e necessidades; adequação à função que se quer desenvolver (cognitiva, afetiva ou psicomotora); simplicidade, fácil manejo, baixo custo, manipulação acessível; qualidade e exatidão; e atrativos: devem despertar interesse e curiosidade.

Os recursos didáticos, enquanto caminho indutor da aprendizagem significativa, precisam de cuidados na sua elaboração, construção e seleção. Neles o professor encontrará os meios de despertar o interesse dos alunos, facilitando o processo de ensino-aprendizagem.

É assim, usando e ensinando a usar as TIC's, como recursos didáticos ou como ferramentas para facilitar o monitoramento de seus indicadores, que lhe permitem a manutenção e o foco na formação profissional para e com a indústria, que o SENAI acredita estar cumprindo seu papel de formador de mão de obra qualificada para o exigente mercado globalizado desse tempo presente.

Em Vieira (2010) demonstra-se que o SENAI, com seus sistemas de aproximação do mercado, monitoramento de indicadores e inserção de novas tecnologias no ambiente escolar, é a mais pura expressão do modelo de qualidade em educação difundido, e defendido pela ideologia neoliberal que comanda a globalização. Isso feito em caráter proposital, alinhado com sua missão, difundido e comemorado entre seus pares.

O conceito de qualidade em educação utilizado pelo SENAI serve para ele e pode ser adaptada para outras instituições de ensino profissionalizante. No que tange a aplicabilidade desse conceito em escolas que trabalham a educação formal, ensino fundamental e médio, sua inserção poderia provocar o distanciamento do

foco da educação para a vida, que forma o cidadão consciente de seus direitos e deveres, oferecendo a capacidade de poder construir seu futuro, o que tornaria muito difícil de ser alcançado se for seguido esse modelo de qualidade neoliberal para a educação.

Outra dificuldade no emprego dessa sistemática em escolas públicas é o baixo nível de acesso as TIC's e a obrigatoriedade da escolarização. No SENAI encontram-se alunos que escolheram/decidiram voltar aos estudos, por diversas questões, enquanto nos sistemas regulares se encontram alunos que são obrigados a frequentar a escola sem, muitas vezes, estarem motivados para tais práticas. Embora a obrigatoriedade não seja um problema em si mesma, ela gera uma situação/condição muito específica que pressupõe outras formas de intervenção, motivação e compreensão dos processos educativos.

Conclusão

Pesquisando sobre a construção do conceito de qualidade, observou-se que esse conceito sofreu e sofre várias mudanças, de acordo com o contexto histórico e cultural em que ele esteja inserido. É que a ideologia neoliberal não conseguiu tornar estático ou puro suas ideias introduzidas a partir da globalização e como outros termos, de épocas passadas, o termo qualidade sofreu distorção no seu significado, adaptando-se ao contexto social em que foi implantado.

Entendeu-se que não existe o conceito, ou um conceito sobre qualidade, já que ele vai sempre ser o resultado de vários fatores que influenciam na sua definição temporal, como os resultados das relações existentes entre o elemento em avaliação e o contexto cultural envolvido nessas trocas, cujos ambientes de discussão podem ser físicos ou virtuais, em disputas regionalizadas ou globalizadas.

As várias definições do conceito de qualidade, construídas pela cultura da aceitação e repetição de modelos importados pela ideologia neoliberal, levou a construção e implementação de práticas distorcidas e resultados desastrosos em vários setores da sociedade, motivadas pelos conceitos erroneamente criados, que levaram ao desentendimento e a recusa por parte de alguns setores da sociedade ao termo qualidade e suas variações.

Ainda assim, observou-se o surgimento de uma atmosfera de fascinação em torno do conceito, ou dos conceitos, da qualidade que facilitou sobremaneira o alcance da globalização a todas às esferas da sociedade alcançando também à escola, onde através do viés da qualidade na educação foi trabalhada sobre três enfoques: o político, o econômico, e o tecnológico.

No primeiro momento o termo qualidade na educação é associado à crise na educação gerada pela queda na sua qualidade, tal como posta pela mídia, retrata o tema numa perspectiva neoliberal que aponta a ineficácia e ineficiência da escola e a sua baixa produtividade. Nesse contexto, pela ótica neoliberal, o Estado é culpado por interferir na Educação, como são culpados também os sindicatos, todos contribuem para o afastamento da escola do mundo globalizado por não prepararem os seus alunos para o mercado de trabalho. Os alunos também são culpados por se sentirem bem na sua “zona de conforto” esperando a ajuda do governo através de

programas sociais, e não se esforçarem o suficiente para se fazerem competitivos no globalizado mercado de trabalho.

Na visão neoliberal só quem já obteve sucesso empresarial pode apontar uma saída para a crise da educação, pois conhecem os caminhos que levam a eficiência e a eficácia administrativa. Só que a implementação do conhecimento vindouro do meio empresarial esbarra na fronteira do conhecimento pedagógico, problema esse solucionável a partir do trabalhos dos técnicos especialista, trabalhadores ou prestadores de serviço do Estado.

Observou-se que a implementação do conceito neoliberal de qualidade já é amplamente encontrado no cotidiano das escolas, onde a qualidade mostra-se com uma abordagem de controle dos processos que interligam alunos, professores, corpo técnico e administrativo, objetivando a eficiência econômica, tendo como ponto principal de seu direcionamento o foco nos resultados.

A mercantilização da educação com vistas a qualidade propõe uma ação estrategicamente pensada, que insira a escola no mundo do trabalho, formando mão de obra qualificada que possa ser prontamente absorvida pelo setor empresarial. Isso feito a partir de pesquisa de mercado que leva a elaboração de um projeto tecnicamente construído e financeiramente sustentável.

Os conceitos de qualidade e suas práticas, tal como utilizadas no mundo empresarial não servem para a educação, e quando adaptadas e implementadas para uma determinada escola, não se tem nenhuma garantia que essas práticas obteriam o mesmo resultado em outra escola. A prática de monitoramento de seus indicadores não se consegue mensurar tudo, com por exemplo a formação cidadã, ou o nível de gentileza e educação social dos alunos. Tão importante quanto avaliar os resultados mensurados, e alcançados, é avaliar os meios e o custo social para o alcance desses resultados.

Observa-se também que, mesmo quando os neoliberais chegam ao poder e usam todas as suas ferramentas para desarticular sindicatos e afastar o Estado do controle das instituições, ainda assim não conseguem resolver a crise da educação. E não se consegue mais esconder essas coisas. A partir da internet, com o fim das fronteiras culturais, econômicas e das relações sociais, tem ficado exposto a crise do sistema capitalista e sua lógica neoliberal.

A globalização no mundo vem sendo questionada e desacreditada, dadas as constantes crises econômicas internacionais e suas consequências, como o

aumento dos níveis de desemprego, dos níveis de pobreza e o distanciamento entre classes, vem contribuindo para o surgimento de levantes contrários a globalização.

A qualidade, tal qual foi criada para gerenciamento e controle da produção industrial, não tem aplicabilidade na educação, dada a complexidade de elementos e fatores que influenciam em seus processos. No relato de algumas experiências ditas exitosas na educação, deve-se observar em que contexto obteve-se bons resultados, se a escola em questão era pública, privada ou se era privada sem fins lucrativos e a que setor econômico essa escola servia.

Reconhece-se que a dura realidade da “crise da qualidade da educação”, principalmente da educação pública, e a ideologia que está posta por trás dessa ideia de crise, não pode ser motivo para desânimo dos profissionais que fazem a educação. Não pode-se negar a existência do estado das coisas. É importante, pelo estudo científico, entender às regras do jogo para saber jogá-lo. É importante, pela fé, citando a Bíblia, “combater o bom combate”.

Referências

ALVARENGA-NETTO, C. A. **Qualidade na Educação**: interpretação, vantagens e limitações da família NBR ISO 9000. In: ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 1999, Rio de Janeiro, 1999. Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1999_A0546.PDF>. acesso em: 18 out. 2008.

BUENO, Marcos. **Gestão pela qualidade total**: uma estratégia administrativa. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0210.pdf>> acesso em: 19 set. 2008.

CANDAU, Vera Maria (Org.). **Sociedade, Educação e Cultura(s)**: questões e respostas. Petropolis: Vozes, 2002. 384 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI**: O dicionário da língua portuguesa - 3ª Edição totalmente revista e ampliada – Rio de Janeiro: Ed.Nova Fronteira, 1999

GENTILI, P. Neoliberalismo e educação: manual do usuário. In: GENTILI, P. (Org.). **Escola S.A.** : quem ganha e quem perde no mercado educacional do neoliberalismo. Brasília: CNTE, 1996, p. 9-49.

SENAI. DN. **Normalização de documentos institucionais: citações e notas de rodapé**. SENAI – Departamento Nacional. - 2. ed. rev. ampl. atual. - Brasília, 2002.

SILVA, Vandrê Gomes da. **Por um sentido público da qualidade na educação** . 2008. 120 f. Tese Doutorado - Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Educação. Área de Concentração : Filosofia da Educação - Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo. 2008: 120 p. Disponível em: <http://pandora.cisc.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-29012009-164507/publico/Vandre_Gomes_da_Silva.pdf> acesso em: 26 out. 2011.

VIEIRA, Denise Maria Rengel. **Gestão do processo educacional**. Florianópolis : SENAI/SC, 2010. 210 p.