

## GESTÃO DE QUALIDADE NA PROMOÇÃO DA EDUCAÇÃO DE EXCELÊNCIA

### QUALITY MANAGEMENT IN THE PROMOTION OF EXCELLENCE IN EDUCATION

Rosimeire Aparecida Brasão<sup>1</sup>

**RESUMO:** A proposta central desse estudo bibliográfico é apresentar direcionamentos sobre qualidade em gestão que está intrinsecamente associada à promoção da satisfação do cliente. A gestão de qualidade é um conjunto de práticas e processos que visa garantir que produtos e serviços atendam às expectativas e necessidades dos clientes/estudantes, assim como os requisitos normativos e legais. Qualidade em gestão envolve o planejamento, a execução e a monitorização das atividades, avaliação do processo e correção de rotas com o objetivo de promover a melhoria contínua, a eficiência operacional e a satisfação do consumidor. Em um sistema de gestão de qualidade, é importante definir objetivos, metas e estratégias claros que devem ser revisados periodicamente para garantir o alcance dos resultados esperados. Qualidade na gestão educacional desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente de aprendizagem eficaz e enriquecedor. Uma gestão de qualidade envolve a criação de estratégias e políticas que visem não apenas a transmissão do conhecimento, mas também a inclusão e inovação. Os gestores educacionais devem garantir que todos os estudantes tenham acesso a recursos adequados, suporte necessário e oportunidades de desenvolvimento pessoal e acadêmico. Isso inclui investir em formação contínua para professores, infraestruturas modernas, tecnologias e metodologias que facilitam o processo de ensino aprendizagem. Uma gestão educacional de qualidade está profundamente conectada à capacidade de adaptação e respostas aos desafios contemporâneos, promovendo avaliações periódicas e a participação ativa da comunidade escolar. Dessa forma, a gestão de qualidade prioriza o bem-estar e sucesso de todos, preparando os estudantes para serem cidadãos informados e ativos na sociedade e no mundo.

**Palavras-chave:** Qualidade. Gestão. Educação.

---

<sup>1</sup> Mestra em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University.

**ABSTRACT:** The central purpose of this bibliographic study is to present guidelines on quality in management that is intrinsically associated with promoting customer satisfaction. Quality management is a set of practices and processes that aim to ensure that products and services meet the expectations and needs of customers/students, as well as regulatory and legal requirements. Quality in management involves planning, executing and monitoring activities, evaluating the process and correcting routes with the aim of promoting continuous improvement, operational efficiency and customer satisfaction. In a quality management system, it is important to define clear objectives, goals and strategies that must be reviewed periodically to ensure the achievement of the expected results. Quality in educational management plays a fundamental role in promoting an effective and enriching learning environment. Quality management involves the creation of strategies and policies that aim not only at the transmission of knowledge, but also at inclusion and innovation. Educational managers must ensure that all students have access to adequate resources, necessary support and opportunities for personal and academic development. This includes investing in ongoing teacher training, modern infrastructure, technologies and methodologies that facilitate the teaching-learning process. Quality educational management is deeply connected to the ability to adapt and respond to contemporary challenges, promoting periodic assessments and the active participation of the school community. In this way, quality management prioritizes the well-being and success of all, preparing students to be informed and active citizens in society and the world.

**Keywords:** Quality. Management. Education.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como metodologia a revisão bibliográfica realizada a partir de referências teóricas abordadas na disciplina *Teaching Methodology and Assessment* do mestrado em Tecnologias Emergentes em Educação, da Must University, para apresentar indicativos de qualidade na gestão educacional. Pois esta é essencial para a criação de um ambiente de ensino que não apenas satisfaça os padrões normativos e legais, mas também atenda às expectativas e necessidades dos estudantes. Lück (2013) enfatiza que a qualidade em gestão está associada à “promoção da satisfação do cliente”, destacando a importância de práticas e processos que garantam a excelência no atendimento às demandas educacionais. Isso inclui a definição de objetivos claros, monitoramento contínuo e avaliações periódicas para assegurar a melhoria contínua e a eficiência operacional. No contexto educacional, isso se traduz na criação de estratégias que promovam a inclusão, inovação e o desenvolvimento integral dos estudantes.

Além de focar no avanço de proficiência, a gestão educacional de qualidade deve ser capaz de se adaptar às constantes mudanças e desafios do cenário educacional contemporâneo. Com a crescente necessidade de desenvolver habilidades cognitivas, socioemocionais e

culturais, é crucial que as instituições de ensino invistam em infraestrutura moderna, tecnologias avançadas e formação continuada para professores. A perspectiva eco-política-pedagógica também desempenha um papel importante, pois integra aspectos ecológicos e culturais, promovendo uma educação sustentável e inclusiva. Uma gestão escolar de qualidade precisa efetivar ações que valorize a diversidade, incentive a participação ativa de toda a comunidade escolar, prepara os estudantes para serem cidadãos informados, críticos e responsáveis, capazes de contribuir positivamente para a sociedade.

## 2 GESTÃO DE QUALIDADE NA PROMOÇÃO DE EDUCAÇÃO DE EXCELÊNCIA

Para Lück (2013) qualidade em gestão está intrinsecamente associada a “promoção da satisfação do cliente”. A gestão de qualidade é um conjunto de práticas e processos que visa garantir que produtos e serviços atendam às expectativas e necessidades dos clientes, assim como aos requisitos normativos e legais. Ela envolve o planejamento, a execução e a monitorização das atividades, avaliação do processo e correção de rotas com o objetivo de promover a melhoria contínua, a eficiência operacional e a satisfação do consumidor. Em um sistema de gestão de qualidade envolve definição de objetivos, metas e estratégias claros e estes devem ser revisados periodicamente para garantir o alcance dos resultados esperados.

3

Lück (2013) traz que a qualidade de questão no âmbito educacional desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente de aprendizagem eficaz e enriquecedor. Uma gestão de qualidade envolve a criação de estratégia e políticas que visem não apenas a transmissão do conhecimento, mas também a inclusão e inovação. Os gestores educacionais devem garantir que todos os alunos tenham acesso a recursos adequados, suporte necessários e oportunidade de desenvolvimento pessoal e acadêmico. Isso inclui investir em formação contínua para educadores, infraestruturas modernas, tecnologias e metodologias que possam facilitar o processo de ensino e aprendizagem.

Uma gestão educacional de qualidade está profundamente conectada à capacidade de adaptação e resposta aos desafios contemporâneos. Com as mudanças constantes no cenário educacional e as necessidades emergentes dos estudantes é importante práticas flexíveis e proativas por parte da gestão. Isso inclui a implementação de avaliações periódicas para identificar áreas de melhorias, o incentivo de participação ativa de toda a comunidade escolar nas decisões e a promoção de uma cultura de colaboração e transparência. Uma gestão educacional de qualidade prioriza o bem-estar e o sucesso de todos os envolvidos no processo educacional, prepara os estudantes para serem cidadãos informados e ativos na sociedade.

Para Guimarães, C. D.; Costa, E. J.; Sobrinho, B. B.; Castilho, L. P. & Meroto, M. B. N. (2024) “ a qualidade na educação se relaciona á capacidade de propiciar a formação integral dos estudantes, desenvolvendo suas habilidades cognitivas, socioemocionais e culturais”. Para propiciar a formação integral do estudante a gestão escolar preocupa em criar um ambiente inclusivo e estimulante, onde os estudantes possam explorar e desenvolver suas capacidades intelectuais através de método de ensino inovadores e interativos. Além disso, valoriza a importância de formar indivíduos empáticos e capazes de lidar com as emoções, promovendo atividades e dinâmicas que incentivam a compreensão mútua e a cooperação.

Além do desenvolvimento cognitivo e socioemocional, a educação de qualidade também se dedica a enriquecer o repertório cultural dos estudantes. Isso é alcançado ao integrar conteúdos que promovam o respeito às diversidades culturais, a valorização das artes e a compreensão crítica da história e das tradições. Dessa forma, os estudantes não apenas adquirem conhecimento, mas também desenvolvem uma consciência global e cultural, essencial para sua participação ativa e responsável na sociedade. A qualidade na educação é um processo holístico que visa formar cidadãos completos, preparados para enfrentar os desafios contemporâneos de maneira completa e ética.

[...] é um processo que exige investimentos financeiros de longo prazo, participação social e reconhecimento das diversidades e desigualdades culturais, sociais e políticas presentes em nossas realidades. Queremos uma qualidade em educação que gere sujeitos de direitos, inclusão cultural e social, qualidade de vida, contribua para o respeito à diversidade, o avanço da sustentabilidade e da democracia e a consolidação do Estado de Direito em todo o planeta. (REUNIÃO DA SOCIEDADE CIVIL, 2004, p. 1).

Queremos uma qualidade em educação que gere sujeitos de direitos, inclusão cultural e social, e qualidade de vida. Para isso, é fundamental criar um ambiente educacional onde todos os estudantes se sintam valorizados e respeitados, independentemente de suas origens culturais e sociais. Pois, assim como disse Gentili, (1995) “qualidade para poucos não é qualidade, é privilégio”. A inclusão deve ser uma prioridade, com a implementação de políticas e práticas que promova a equidade e a justiça social, garantindo que todas e todos os estudantes tenham acesso às mesmas oportunidades de aprendizado e desenvolvimento. Dessa forma, a educação pode desempenhar um papel crucial na construção de uma sociedade mais justa e igualitária, onde todos os cidadãos tenham a capacidade de exercer plenamente seus direitos.

Além disso, a qualidade na educação também está intrinsecamente ligada à promoção da qualidade de vida. Uma educação de excelência não se limita apenas ao desenvolvimento acadêmico, mas também ao bem-estar integral dos estudantes. Isso envolve a promoção de

habilidades socioemocionais, como a empatia e a resiliência, que são essenciais para enfrentar os desafios da vida cotidiana. Além disso, a educação de qualidade deve incentivar a adoção de hábitos saudáveis e a conscientização sobre a importância do equilíbrio da vida pessoal e a vida acadêmica. Assim, formamos indivíduos mais completos, preparados não apenas para o mercado de trabalho, mas também para serem cidadãos ativos e conscientes em suas comunidades.

Qualidade na educação tem que acontecer em âmbitos maiores, como bem disse Padilha (2007), tem que trabalharmos na perspectiva eco-político-pedagógica. Essa qualidade é ampliada ao incorporar uma visão holística que conecta os aspectos ecológicos. Essa abordagem reconhece a interdependência entre o ser humano e o meio ambiente, enfatizando a importância de uma educação que promova a sustentabilidade e a consciência ambiental. Além disso, é fundamental preparar os estudantes para serem cidadãos críticos e ativos na construção de uma sociedade mais justa e equitativa. A integração de práticas pedagógicas que estimulam a reflexão sobre os impactos das ações humanas no planeta e a responsabilidade social é essencial para formar indivíduos comprometidos com a transformação positiva do mundo.

A qualidade na educação, sob a ótica eco-político-pedagógica, também envolve a criação de um currículo que valorize a diversidade cultural e ecológica, promovendo a inclusão e o respeito às diferentes formas de vida e modos de existência. As práticas pedagógicas devem incentivar o pensamento crítico e a participação ativa dos estudantes na defesa dos direitos ambientais e sociais. Ao abordar temas como justiça ambiental, políticas públicas e direitos humanos, a educação pode contribuir para a formação de cidadãos conscientes e engajados em causas socioambientais. Dessa forma, a perspectiva eco-político-pedagógica não apenas enriquece o processo educacional, mas também capacita os estudantes a serem agentes de mudança em suas comunidades e no mundo.

Para Cassol, A. P.; Silveira, I. H.; Siemeintcoski, M. E.; Arruda, S. R.; Silva, S. B. & Raszl, S. M. (2012) “a adoção de um sistema de gestão de qualidade na educação busca assegurar que o planejamento, organização, controle e segurança sejam conduzidos com assertividade”. A gestão de qualidade é a capacidade de adaptação e respostas às necessidades emergentes da comunidade escolar. A educação é um campo em constante evolução, e os gestores precisam estar preparados para enfrentar novos desafios e oportunidades. Isso inclui a realização de avaliações periódicas para identificar áreas de melhoria, a promoção de uma cultura de colaboração, transparência e engajamento ativo de todos os envolvidos no processo de

aprendizagem. Ao criar um ambiente educacional que valoriza a inovação, a inclusão, a perspectiva eco-político-pedagógica e a qualidade de vida, a gestão de qualidade contribui para a formação de cidadãos críticos, responsáveis e capacitados para contribuir positivamente na sociedade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, a qualidade de gestão educacional é essencial para garantir que os produtos e serviços atendam às necessidades dos estudantes, pois envolve criação de estratégias e políticas que promovam não apenas a transmissão de conhecimento, mas também a inclusão e inovação. As instituições educacionais precisam investir em infraestrutura moderna, tecnologias e formação continuada de professores, garantindo que todos os estudantes tenham acesso a recursos adequados e oportunidades de desenvolvimento pessoal e acadêmico. Dessa forma, a gestão de qualidade educacional contribui para formação de cidadãos bem-preparados, críticos e ativos na sociedade.

Além disso, a gestão educacional de qualidade deve ser flexível e proativa, adaptando-se às mudanças constantes e respondendo às necessidades emergentes dos estudantes. A implementação de avaliações periódicas, o incentivo à participação ativa da comunidade escolar e a promoção de uma cultura de colaboração são práticas fundamentais para alcançar essa qualidade. Uma gestão educacional eficaz prioriza o bem-estar de todos os envolvidos no processo de ensino aprendizagem, preparando os estudantes para enfrentar os desafios contemporâneos de maneira ética e competente. Enfim, a gestão de qualidade na educação é um processo contínuo e dinâmico, essencial para construção de uma sociedade mais justa e equitativa.

## REFERÊNCIAS

- Cassol, A. P.; Silveira, I. H.; Siemeintcoski, M. E.; Arruda, S. R.; Silva, S. B. & Raszl, S. M. (2012) *Gestão da Qualidade na Educação*.
- Gadotti, M. *Qualidade na educação: uma nova abordagem* -Moacir Gadotti. -- São Paulo: Editora e Livraria Instituto Paulo Freire, 2010. (Instituto Paulo Freire ; 5 / Série Cadernos de Formação).
- Lück, Heloísa. (2013). *Gestão educacional: uma questão paradigmática*. p.225. Série Cadernos de Gestão. Vol. I. 3ª ed. pp. 222 e 225. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Padilha, P. R. (2007). *Educar em todos os cantos: Reflexões e canções por uma educação Inter transcultural*. São Paulo: Cortez/ Instituto Paulo Freire.

Reunião da Sociedade Civil, (2004), Brasília. A educação pública da América Latina no centro da roda. Brasília, DF, 8 a 9 de novembro de 2004. Mimeografado.