



## A POLISSEMIA DO TERMO QUALIDADE PARA EDUCAÇÃO SUPERIOR

### Resumo

Este artigo discute o sentido do termo qualidade educacional, com foco na Educação Superior, sob as perspectivas acadêmica, mercadológica e Estatal através do processo de análise documental e bibliográfica com o objetivo de identificar as características atribuídas ao termo conforme cada instância. A análise revelou divergências entre as demandas Estatais e mercadológicas. No entanto, estas possuem características relevantes para o desenvolvimento de uma política educacional. Estas perspectivas apresentam argumentos calcados nos sentidos de mérito e valor. A luz conceito magno de educação, estas perspectivas carecem de atendimento para que se estabeleça uma Educação Superior de qualidade, cujo objetivo seja a conquista de uma sociedade que abarque relações saudáveis e harmoniosas entre seus membros e para com as demais comunidades. Esta temática é bastante significativa, seu substrato resulta no desenvolvimento de parâmetros que servem de base para elaboração de políticas públicas para Educação Superior. Esta, por sua vez, é uma das protagonistas do desenvolvimento nacional em todos os níveis e setores. Os fins educacionais estão associados ao sentido que damos ao termo qualidade, seus reflexos recaem por todos os setores da vida humana e suas consequências são notadas somente à longo prazo.

**Palavras Chave:** qualidade, Educação Superior, mercado educacional.

### Abstract

This article discusses the meaning of the term educational quality, with a focus on Higher Education, under the academic, market and State through the analysis of documents and literature in order to identify the characteristics attributed to the term as each instance process perspectives. The analysis revealed differences between the State and market demands. However, these have characteristics relevant to the development of an educational policy. These perspectives have trampled arguments in the senses of worth and value. The concept of education magnum light, these perspectives lack of care for the establishment of a Higher Education Quality, whose goal is the achievement of a society that embraces healthy and harmonious relations



among its members and with other communities. This theme is quite significant, its substrate results in the development of parameters that provide the basis for development of public policies for higher education. This, in turn, is one of the protagonists of national development at all levels and sectors. Educational purposes are linked to our sense of the term quality, their reflections fall by all sectors of human life and its consequences are noted in the long run.

**Keywords:** quality, Higher Education, educational market.

### Introdução

A definição do termo qualidade para um bem tangível, um produto concreto, é uma tarefa relativamente simples. Esta diz respeito ao cumprimento pleno das expectativas do consumidor. Não há neste caso nenhuma divergência entre o consumidor e o ofertante. Mas quando tratamos da qualidade da Educação Superior, aparecem divergências e contradições, desta forma, a definição torna-se algo complexo.

A Educação Superior abarca uma grande variedade de *stakeholders*, tais como: entidades de classe, mantenedoras de IES - Instituições de Ensino Superior, Governo, indústria, docentes, discentes, comunidade local e investidores atraídos pelo “mercado” educacional. Estas partes interessadas, por sua vez, possuem parâmetros qualitativos totalmente diferentes.

Neste contexto ressalta-se o ideário político-econômico e o fenômeno social da globalização que exercem grande influência sobre as perspectivas analisadas.

Sob a ótica do Governo a análise da qualidade educacional dá-se pela verificação de taxas de reprovação, evasão e o tempo médio de conclusão de cursos.

Do seu ponto de vista, a qualidade poderia ser descrita da seguinte forma: O maior número possível de estudantes, concluindo o curso no tempo médio previsto, com um grau de qualidade de acordo com o padrão internacional e a custo reduzido. (CRUB, 1996, p. 32)

Para os empregadores a análise da qualidade educacional se faz através da empregabilidade dos conhecimentos, experiências e atitudes obtidos. Portanto,



estes veem a educação como a aquisição de conhecimentos úteis capazes de solucionar os problemas do mundo laboral.

Conforme o CRUB – Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras, do ponto de vista acadêmico esta análise pode ser entendida como “um bom treinamento acadêmico baseado na boa transferência de conhecimentos, num bom ambiente de aprendizagem e na boa relação entre ensino e pesquisa.” (CRUB, 1996, p. 32)

### **Objetivo**

O Objetivo deste trabalho é compreender o sentido do termo qualidade para Educação Superior, sob as perspectivas acadêmica, mercadológica e Estatal, afim de se estabelecer juízos de mérito e valor capazes de contribuir para elaboração políticas educacionais.

### **Metodologia**

Análise documental e bibliográfica.

### **Perspectiva Teórica da Educação Superior de Qualidade**

Conforme aponta (CUNNINGHAM, 1885), o termo educação pode ser compreendido como uma ferramenta responsável pela transferência da herança cultural da humanidade para gerações posteriores, desta forma, garantido a perpetuação da espécie no globo.

Este fenômeno tem seu ápice na formação das bases intelectuais do ser humano, o que lhe dá certa autonomia. Por conseguinte, a educação é capaz de moldar a sociedade, determinando padrões éticos, estéticos e comportamentais. Ela pode ser vista como um processo iterativo endógeno e exógeno.

A Educação Superior deve compreender este legado da educação, ela é apenas uma instância deste fenômeno. Porém, responsável pela consolidação dos conhecimentos em uma determinada área do saber, habilitando o indivíduo a atividade laboral e ao exercício da cidadania.



Neste sentido a Educação Superior deve contribuir na formação do indivíduo, visando a transferência de conteúdos capazes de proporcionar uma formação profissional e cidadã.

A Educação Superior de qualidade, em respeito a característica social do fenômeno, deve abarcar os sentidos de valor e pertinência sociais, sendo inclusiva e democrática.

O valor social da educação se dá pela necessidade de se reproduzir o que é bom, útil e positivo. Trata-se da transmissão de valores axiológicos para que o indivíduo desenvolva a capacidade de apreciar, julgar e conhecer uma realidade, um objeto, um ato, uma ideia e uma palavra.

O sentido de pertinência social convalida-se pela reflexão de que a educação é o instrumento criado pela sociedade para transmissão de seu patrimônio cultural.

### **Perspectiva Estatal da Educação Superior de Qualidade**

Para compreender a perspectiva Estatal sobre o sentido da qualidade educacional, foi elaborada uma breve análise documental da legislação vigente sobre o tema.

A CF/88 - CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988, em sua Seção I – DA EDUCAÇÃO, cita a palavra qualidade diversas vezes, no entanto, não há uma determinação de seu sentido.

O texto da CF/88 apresenta diversas vezes os termos: “ garantias de padrão mínimo de qualidade” , “melhoria da qualidade”, porém são determinações inócuas. Este texto, porém, fornece alguns elementos que indicam características educacionais alinhadas ao conceito teórico do termo, como é o caso do art. 205 da CF/88, que afirma o direito e dever Estatal sobre a educação.

O art. 206, convalida este sentido social, exprimindo um caráter inclusivo, pluralista e democrático para a educação. Este artigo traz a tona também a questão da **garantia do padrão de qualidade**, mas não é capaz de determiná-lo.



Estes artigos demonstram a educação como um direito social, o que denota sua conformidade com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, expedida pela ONU - Organização das Nações Unidas no ano de 1948.

O art. 209 da CF/88, manifesta a constitucionalidade da **iniciativa privada** na exploração da oferta por educação em todos os níveis, no entanto, condiciona esta a regulação do Estado. Aproximando assim o Estado e o “mercado”.

O art. 214 da CF/88 estabelece os objetivos do PNE – Plano Nacional de Educação que deveria vigorar entre os anos de 2011 até 2020. O mesmo passa a vigorar somente em 25 de junho de 2014, através da Lei Nº 13.005.

Com a análise desta Lei, foi constatado que o sentido da qualidade da Educação Superior está ligado ao aumento da oferta de vagas na rede pública, melhoria da infraestrutura das IES, ampliação do FIES – Fundo de Investimento Estudantil, inclusão social, redução das desigualdades étnico-raciais, elevação das taxas de acesso e permanência, ampliação da proporção de mestres e doutores no corpo docente das IES e aperfeiçoamento do SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

Desta forma, a perspectiva do termo qualidade para o Estado traduz-se em produtividade, baixos níveis de evasão e repetência, custos baixos, tempo reduzidos de conclusão, número de matrículas elevado, parâmetros formativos cósosantes as determinações internacionais.

### **Perspectiva Mercadológica da Educação Superior de Qualidade**

Para identificação da perspectiva mercadológica da qualidade educacional foi elaborada uma breve análise documental da norma ABNT NBR 15419:2006.

Esta norma estabelece um padrão de qualidade para a educação, a mesma versa sobre um sistema de gestão da qualidade associado às diretrizes da norma ISO 9001:2000 para as organizações educacionais, que leva em conta aspectos característicos de tais estabelecimentos e contempla seu cotidiano.

Esta norma foi desenvolvida pela Comissão de Estudos de Documentos Auxiliares do Comitê Brasileiro da Qualidade (ABNT/CB-25), com participação do

# Seminário Internacional de Educação Superior 2014

Formação e Conhecimento

Anais Eletrônicos



Ministério da Ciência e Tecnologia, de estabelecimentos de ensino e organizações que mantêm projetos educacionais.

A iniciativa para elaboração de um documento de referência deu-se por meio de um debate promovido pela FUNADESP – Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular, no ano de 2002.

Conforme aponta o site da ABNT,

Fundada em 1940, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o órgão responsável pela normalização técnica no país, fornecendo a base necessária ao desenvolvimento tecnológico brasileiro.

É uma entidade privada, sem fins lucrativos, reconhecida como único Foro Nacional de Normalização através da Resolução n.º 07 do CONMETRO, de 24.08.1992.

É membro fundador da ISO (International Organization for Standardization), da COPANT (Comissão Panamericana de Normas Técnicas) e da AMN (Associação Mercosul de Normalização).

A ABNT é a representante oficial no Brasil das seguintes entidades internacionais: ISO (International Organization for Standardization), IEC (International Electrotechnical Commission); e das entidades de normalização regional COPANT (Comissão Panamericana de Normas Técnicas) e a AMN (Associação Mercosul de Normalização). (ABNT)

Esta normatização acata as legislações Estatais pertinentes à avaliação da educação, no entanto, atua no sistema de gestão da qualidade das instituições desdobrando este em processos.

Os oito princípios de gestão defendidos pela norma ISO 9001:2000 são respectivamente: foco no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem por processos, abordagem sistêmica para gestão, melhoria contínua, abordagem factual para tomada de decisões, benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

Cabe destacar que este artigo não abordará os aspectos instrumentais da norma, somente identificará as características ideológicas, objetivando concluir o sentido que o mercado atribui à qualidade educacional.

Para ISO 9000 a qualidade diz respeito ao grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz os **requisitos**. Para esta as características podem ser físicas, sensoriais, comportamentais, ergonômicas e funcionais. Portanto, a



chave para identificação do significado do termo “qualidade educacional” está na identificação de seus requisitos.

#### Gestão de Qualidade no setor educacional

A norma ABNT NBR 15419:2006 – Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes, é para aplicação da ISO 9001 nas organizações educacionais. Ela especifica os requisitos para um sistema de gestão da qualidade, quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para fornecer de forma coerente produtos que atendam aos **requisitos do cliente** e requisitos regulamentares aplicáveis, e pretende aumentar a satisfação do cliente por meio da efetiva aplicação do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e a garantia da conformidade com requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis.

Nessa norma, o termo “produto” aplica-se apenas para produto intencional ou requerido pelo cliente. A implementação de um sistema de gestão de qualidade é uma decisão voluntária de uma organização educacional, a fim de atender a demandas externas (dos clientes, por exemplo) ou internas. Mantém o conteúdo da ABNT NBR ISO 9001, mas se aproxima do cotidiano da educação, ou seja, não altera a norma original, apenas acrescenta como as organizações podem aplicar a Gestão da Qualidade nas instituições educacionais.

A implantação da ABNT NBR ISO 9001 proporciona o aperfeiçoamento da gestão dos estabelecimentos de ensino e, conseqüentemente, da qualidade da educação. (ABNT)

A ABNT NBR 15419:2006 preserva, sempre que possível, a terminologia da ABNT ISO 9000:2005. Esta faz apenas algumas adaptações concernentes ao campo educacional.

Dentre os termos adaptados, pode-se destacar: “fornecedor” que é substituído por “organização educacional”, “produto”, alterado por “serviço educacional”, “treinamento”, alterado para “capacitação”.

**Organização educacional:** pessoa jurídica com fins educacionais. Esta reconhece as faculdades, departamentos de graduação, ou pós-graduação, como sendo “organizações educacionais”, ou seja o termo serve ao todo ou as partes constitutivas da IES.

Cabe destacar que a ABNT observa a IES como uma empresa que é subdividida por matriz e filiais.

**Educação:** é um processo que contribui para o pleno desenvolvimento humano e para o exercício da cidadania, podendo incluir a qualificação profissional.



**Serviço educacional:** é o produto que a organização educacional disponibiliza aos seus clientes. Uma organização educacional pode ter um ou vários serviços educacionais.

**Processo educacional:** é um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que resulta em um serviço educacional.

**Fornecedor:** é a pessoa ou a organização que fornece insumos para a organização educacional.

**Cliente:** é uma pessoa ou organização que receba um serviço educacional. A utilização do termo “cliente” não implica necessariamente uma relação comercial entre a organização educacional e o receptor do serviço educacional, chamado de cliente.

São reconhecidos como clientes: educandos, pais ou responsáveis legais pelos educandos, empresas, órgãos públicos, demais entes com quem mantém relações contratuais.

Esta normatização de cunho mercadológico evidencia o clientelismo, ou seja, a busca da plena satisfação dos “clientes”. A crítica sobre esta prática se dá pela lógica de que as expectativas destes “clientes” não são capazes de contemplar os grandes problemas sociais brasileiros.

Os discentes que se utilizam deste serviço estão focados no desenvolvimento de vantagens competitivas que garantam uma boa vida, proveniente de um bom trabalho.

Segundo este raciocínio são formados profissionais para o mercado com um bom *know how*, competitivos e empreendedores, capazes de movimentar a roda da economia.

O sistema apresentado não é capaz de contemplar as questões de inclusão social, de uma formação voltada para a prática da cidadania.

### Resultados

As instâncias Estatal e mercadológica concebem o termo qualidade educacional como algo muito peculiar, apoiando-se apenas em suas demandas. Estas não são capazes de atender plenamente a perspectiva da teórica do termo.

Existem divergências e convergências entre o Estado e o mercado.





Considerando o mérito e o valor das respectivas perspectivas, bem como a natureza e os fins educacionais, são necessárias políticas educacionais com um profundo senso moral que possibilitem a sustentabilidade das instituições sociais. Ou seja, o senso de qualidade para Educação Superior deve contemplar as determinações justas do mercado, bem como do Estado, estando estas consoantes à perspectiva teórica do termo.

### **Considerações Finais**

As bases para elaboração de políticas públicas que garantam o desenvolvimento da educação nacional devem contemplar a compreensão do sentido do termo qualidade considerando toda sua amplitude. Para tanto se faz necessária adoção de medidas respaldadas por especialistas da área da educacional, sem a mácula das políticas de cunho partidário.

### **Fontes Consultadas**

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15419 - Sistema de gestão da qualidade - diretrizes para aplicação da ABNT NBR ISO 9001**: 2000 nas organizações educacionais. Rio de Janeiro/RJ: ABNT, 2006.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT**. Disponível em: <[http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod\\_pagina=929](http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=929)>. Acesso em: 9 junho 2014.

BARATA-MOURA, J. Educação Superior: Direito ou Mercadoria. **Revista de Avaliação Institucional da Educação Superior**, p. 31, maio 2004.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988. **planalto**, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 25 fev. 2014.

BRASIL. Legislação Educacional 2003-2010. **Domínio Público**, 2010. Disponível em: <[www.dominiopublico.gov.br](http://www.dominiopublico.gov.br)>. Acesso em: 18 Julho 2014.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 13.005, de 25 de Junho de 2014 - Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências**, 2014.



Disponível em: <<http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/125099097/lei-13005-14>>. Acesso em: 04 Setembro 2014.

BRASIL/MEC. Lei 10.172 de 9 de Janeiro de 2001 - Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras Providências. **Portal do Ministério da Educação**, 2001. Disponível em: <[portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/l10172.pdf](http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/l10172.pdf)>. Acesso em: 18 Julho 2014.

CRUB, C. D. R. D. U. B.-. **Melhoria e Responsabilização**: Navegando entre Cila e Caríbdis. Manual de Avaliação Externa da Qualidade no Ensino Superior (Estudos e Debates 18). Brasília: CRUB, 1996.

CUNNINGHAM, W. F. **Introdução à Educação**. 2ª. ed. Porto Alegre: Globo, 1885.

JAPIASSÚ, H.; MARCONDES, D. **Dicionário Básico de Filosofia**. 3ª edição. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

MURIEL, R. **AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - MARCO REGULATÓRIO: PORTARIAS NORMATIVAS 40/2007 E 23/2010**. Belo Horizonte: EDITAU, 2013.

OLIVEIRA, L. R. D.; CORRÊA, R. M. R.; PEREIRA., W. A. A. As Organizações Educacionais e a ISO 9001, conforme a Norma Brasileira ABNT NBR 15419 (Sistema de Gestão da Qualidade). **CRB- Conselho Regional de Biblioteconomia do Estado de São Paulo - 8ª Região**, São Paulo, v. 3, p. 3-17, dezembro 2010.

ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>>. Acesso em: 7 julho 2014.

SINAES. **SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: da concepção à regulamentação. 2ª ampliada. ed. Brasília: Inep/MEC - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2004.