

GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO: FERRAMENTAS E ESTRATÉGIAS PARA A MELHORIA DOS PROCESSOS EDUCACIONAIS

QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION: TOOLS AND STRATEGIES FOR IMPROVING EDUCATIONAL PROCESSES

Aline Passos

MUST University, Estados Unidos

Marcelo Cantalino Amaral

MUST University, Estados Unidos

Deize Maria Lins de Souza

MUST University, Estados Unidos

Alesson Victor Lins dos Santos

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Brasil

Natan Moreira Alves Unimes

MUST University, Estados Unidos

Caroline Frassi Floriano Barboza

MUST University, Estados Unidos

DOI: <https://doi.org/10.46550/ilustracao.v7i7.725>

Aceito em: 16.07.2026

Resumo: Mediante o contexto globalizado em que está inserido as instituições escolares e a crescente demanda por perfeição no mundo mergulhado em tecnologia em todos os setores da vida humana, o presente artigo, A gestão da qualidade aplicada às instituições de ensino, teve como objetivo primordial compreender a relevância dos instrumentos utilizados para medir a excelência na entrega dos negócios aplicados à educação. Sendo apoiado pelos objetivos específicos de saber aplicar e conhecer ferramentas como PDCA, Matriz SWOT e Diagrama de Ishikawa no âmbito educacional. Expondo uma metodologia baseada em uma abordagem qualitativa na leitura e pesquisa de obras ricas no tema, ainda incluiu estudos de escritores referenciados durante as aulas do atual mestrado. Posto isto, foi concluído por meio da investigação realizada durante este estudo, que a aplicação das técnicas de aferição da qualidade na entrega dos serviços dentro das ações educacionais como: planejamento estratégico educacional, a gestão escolar, e a docência, propicia melhorias continuadas dentro das ocupações pedagógicas, já que tais técnicas permitem o conhecimento de erros e promovem a tomada de decisão mais eficiente para resolução dos problemas, conflitos e falhas.

Palavras-chave: Educação. Qualidade. Instrumento de Medição.

Abstract: Given the globalized context in which educational institutions are inserted and the growing demand for perfection in a world immersed in technology in all sectors of human life, this article, Quality management applied to educational institutions, had as its primary objective to understand the relevance of the instruments used to measure excellence in the delivery of business applied to education. It was supported by the specific objectives of knowing how to apply and understand tools such as PDCA, SWOT Matrix and Ishikawa Diagram in the educational field. Exposing a methodology based on a qualitative approach in reading and researching works rich in the subject, it also included studies of writers referenced during the classes of the current master's degree. That said, it was concluded through the research carried out during this study that the application of quality measurement techniques in the delivery of services within educational actions such as: educational strategic planning, school management, and teaching, provides continuous improvements within pedagogical occupations, since such techniques allow the knowledge of errors and promote more efficient decision-making to solve problems, conflicts and failures.

Keywords: Education. Quality. Measuring Instrument.

Introdução

Conforme a Terra gira e o tempo passa a civilização aumenta em conhecimento. Desta forma, os novos conhecimentos têm gerado competências e habilidades cada vez mais intrínsecas ao mundo competitivo e flexível impulsionado pelas tecnologias digitais, que exige das instituições de ensino uma maior qualidade no processo de formação do cidadão globalizado, assim, “a gestão da qualidade tem adquirido crescente relevância no contexto das instituições educacionais” (Guimarães *et al.*, 2024).

Diante do exposto, este trabalho de pesquisa traz como objetivo principal compreender a importância das técnicas de medição da qualidade no processo de ensino, apoiado pelo objetivo específico: conhecer algumas ferramentas que auxiliam no entendimento de como o processo de aprendizagem está sendo efetivado. Soma-se a esse, o segundo objetivo específico: saber aplicar as ferramentas PDCA, Matriz *SWOT* e Espinha de Peixe no âmbito educacional. Ao realçar a localização de falhas e resolução de erros através da gerência de aperfeiçoamento continuado em diferentes questões envolvendo os sistemas, recursos e processos, a ferramenta de gestão da qualidade tem se caracterizado muito eficaz no enfrentamento para o desempenho institucional, possibilitando a entrega de resultados mais eficientes fortalecendo a cultura de des-reconstrução do saber, processos e métodos em uma sociedade que está em constante mutabilidade (Santos *et al.*, 2023).

A compreensão de que a aprendizagem está sendo alcançada é fundamental para prosseguir com o conhecimento. Assim, a relevância do tema: A gestão da qualidade aplicada às instituições de ensino, justifica-se pela possibilidade que os instrumentos de verificação da qualidade propõe ao receber o *feedback* dos resultados das práticas desenvolvidas no âmbito das escolas, melhorando

continuamente as respostas não satisfatórias até alcançar a excelência na prática pedagógica, pois, “quer seja enquanto estudantes, quer seja enquanto consumidores, saber e entender os aspectos motivacionais de ação e reação tornam os resultados mais adequados, coerentes e eficientes” (Tani, 2022a, p. 3).

Nessa perspectiva, este paper traz uma metodologia baseada na pesquisa bibliográfica de obras de diferentes autores, além de outras fontes referenciadas durante o presente mestrado, tendo todas elas como foco aprimorar a percepção do leitor quanto aos métodos de quantificar e medir a qualidade da gestão nas operações dentro das instituições educacionais, já que para a melhoria continuada dos processos se exige em todos os níveis da organização uma sequência de ações e procedimentos que carecem ser integrados aos conceitos e práticas de fortalecimento da qualidade no exercício da gestão, tendo como objetivo o alcance do comprometimento com a pesquisa da qualidade, a fim de identificar deficiências internas, prevenção de erros e o estabelecimento de soluções de problemas (Toledo, 2023, conforme citado em Santos *et al.*, 2023, p. 17).

Prosseguindo com o paper, ele encontra-se dividido em um resumo que traz uma breve explanação dos objetivos, da metodologia e do tema, em seguida temos a introdução que é a parte abordada no momento apresentando uma ideia geral do estudo realizado. Inclui-se também o desenvolvimento, parte maior da pesquisa com identificação da fundamentação teórica, citações e conceitos, finalizando o trabalho com as considerações finais das quais foram possíveis concluir que a aplicação dos instrumentos de verificação da qualidade aplicados na administração como PDCA e Matriz *SWOT*, também devem ser usados no meio acadêmico como forma de averiguação no acompanhamento da aprendizagem, “uma boa gestão é a responsável pela melhoria dos processos administrativos, financeiros e organizacionais das instituições” (Chiavenato, 2012, como citado em Silva *et al.*, 2019, p. 2).

A gestão da qualidade aplicada às instituições de ensino

Conhecer para mudar. Ter conhecimento e realizar o levantamento de possíveis problemas e falhas ajuda na identificação da solução, além de melhorar a entrega dos serviços. Assim, compreender os instrumentos que examinam a perfeição do ensino e saber aplicar essas ferramentas no contexto educacional é de suma importância para o progresso significativo da aprendizagem, lembrando que “a gestão da qualidade, por sua vez, engloba as práticas e políticas adotadas pelos responsáveis pela administração dos sistemas educacionais, como secretarias de educação, diretores de escola e professores” (Guimarães *et al.*, 2024, p. 205).

Neste contexto, conhecer e saber aplicar as ferramentas de controle usadas nas práticas pedagógicas como por exemplo: Matriz *SWOT*, PDCA e Diagrama de *Ishikawa* são imprescindíveis para o direcionamento na tomada de decisão com maior chances de acerto, visto que “o uso das ferramentas de controle de qualidade requer conhecimento de suas características e domínio de sua forma de aplicação” (Tani, 2022b, p. 7). Adiciona-se a isso, “tais práticas

permitem às instituições identificar áreas de oportunidade cruciais e tomar medidas corretivas para solucionar quaisquer problemas detectados” (Guimarães *et al.*, 2024, p. 201), logo, o uso desses dispositivos de qualidade pelas instituições de ensino permite a entrega de serviços excelsos e eficiência para os usuários do sistema educacional.

Educação de excelência é direito de todos. Porém, o que significa educação de qualidade? Para Tani (2022a), educação sublime sugere compreender o atual momento que a escola está inserida, sua diversidade cultural, questões sociais considerando o mundo local e global, difusão da informação verdadeira ou falsa, necessidade de se trabalhar com a certeza de que surgirá todos os dias novos conhecimentos no âmbito institucional, “é necessário combinar uma gestão educacional eficaz com a utilização apropriada e crítica das ferramentas de avaliação, com o objetivo de aprimorar constantemente o sistema educacional e garantir oportunidades de aprendizagem para todos os estudantes” (Guimarães *et al.*, 2024).

Em se tratando do PDCA ou ciclo *Deming/Shewhart*, caracteriza-se por ações contínuas de melhorias divididas em quatro fases a saber: planejamento (*plan*) que compreende a definição das ações como alinhamento de recursos, dependência e responsabilidades, a execução (*do*) diz respeito ao desempenho das propostas previstas no planejamento inicial. Seguindo, temos a verificação (*check*) ou seja, o monitoramento das atividades realizadas até o momento, a garantia da integridade dos objetivos desejados, implementação da mudança (*act*) aqui se aprende com os erros ou acertos, pois o resultado dos relatórios e processos serão de fato incorporados à cultura e sistema da empresa (Albuquerque, 2015, conforme citado em Santos *et al.*, 2023, p. 18).

Além do mais, a constatação e resolução de defeitos pela constante qualificação e aprimoramento dos sujeitos, recursos, sistemas e processos, mostram-se como instrumentos de suporte na busca por uma instituição com o melhor desempenho, tendo como capacidade desenvolver melhores resultados e enriquecer a cultura de construção e reconstrução de saberes, ações e métodos em uma sociedade em que as mudanças são múltiplas (Silva *et al.*, 2019). Unindo-se ao PDCA, temos a Matriz *SWOT*, palavra em inglês que significa: *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades), *Threats* (ameaças) método desenvolvido na Universidade de Stanford durante a década de 1960 a fim de auxiliar as empresas com suas estratégias de autoavaliação para entrega de serviços mais competitivos (Fernandes *et al.*, 2023).

Conflitos e influências afetam o ambiente educacional. Por conseguinte, a análise *SWOT* na gestão das práticas pedagógicas apresentam objetivos centrais como: realizar um raio X da organização, condensando as informações de conflitos e influências internas e externas que dizem respeito ao âmbito educacional, assim, conhecendo pontos fortes e fracos do mundo institucional e compreendendo seu posicionamento mediante a competição; apresentando imediatamente as primazias de como atuar no cenário desenhado, possuindo mais segurança para tomar decisões mais acertadas; soma-se a isso, direciona os gestores a realizarem ações estratégicas para solucionar problemas e fortalecer os pontos positivos analisando as chances de crescimento

no mundo globalizado aumentando as oportunidades da instituição de ensino (Souza, 2012, conforme citado em Fernandes *et al.*, 2023).

Seguindo com o paper, temos o Diagrama de *Ishikawa*, também conhecido como Espinha de Peixe por sua forma lembrar o esqueleto de um peixe. O diagrama é baseado em seis pontos estratégicos que exploram as causas dos possíveis problemas como mão de obra, materiais, máquinas, métodos, meio-ambiente e medição, desta forma, sua verificação permite a prestação e o controle das atividades e processos sem defeitos que estão sendo entregues à população (Tani, 2022b), logo, “uma gestão da qualidade eficaz e estruturada adequadamente confere às instituições de ensino a capacidade de se destacarem no mercado e se tornarem referências em seus respectivos segmentos” (Guimarães *et al.*, 2024, p. 201).

Perfeição não envelhece, se renova. Como mencionado anteriormente, saber aplicar as ferramentas que verificam o esplendor nos espaços pedagógicos se inicia com enfoque no planejamento voltado para a aprendizagem ativa, gestão democrática voltada para a organização de sistemas que valorizem a comunidade interna e externa da instituição, além disso, definir com clareza os objetivos propostos no planejamento para que as pessoas possam saber o que fazer e como fazer, assim, comparar os resultados com aquilo que foi planejado inicialmente e aquilo que foi realmente entregue (Silva et al., 2019) a fim de uma renovação no movimento cíclico dos atributos nas práticas e metodologias de ensino.

Considerações finais

Portanto, diante do que foi apresentado nas pesquisas realizadas, podemos concluir que a compreensão da importância do controle da excelência do ensino leva ao aprendizado significativo. Além disso, os instrumentos da qualidade como PDCA, Matriz SWOT e o Diagrama de Ishikawa usados pela administração para mensurar a perfeição dos produtos, quando utilizados nas instituições educacionais, oferecem a possibilidade de acompanhar o desenvolvimento da aprendizagem dos alunos e o desempenho da própria ação pedagógica incluindo secretarias de educação, gestores de escolas e professores.

Ademais, a análise realizada nas literaturas aqui citadas revelou que a aplicabilidade dos dispositivos de aferição da qualidade pelos atores da educação viabiliza melhorias contínuas na entrega dos serviços, visto que, a identificação das falhas com antecedência e a observação dos resultados em comparação com os objetivos previamente estabelecidos assegura uma tomada de decisão mais acertada e direcionada à solução do problema, que se referindo ao ensino é uma aprendizagem focada na realidade do aluno físico, social, cultural e econômico, em um mundo globalizado e em constante evolução tecnológica.

Referências

- Fernandes, A. B., Silva, M. V. M. da & Bohrer, M. T. P. (2023). Matriz *SWOT* como ferramenta estratégica para a gestão da educação infantil. *Revista Amor Mundi, Santo Ângelo*, v. 4, n. 3, p. 9 (1), 9-14.
- Guimarães, C. D., Castilho, L. P. de & Meroto, M. B. das N. (2024). A importância da gestão da qualidade nas instituições educacionais. *Revista Amor Mundi, Santo Ângelo*, v. 5, n. 2, p. 199 (1), 199-208.
- Santos, S. M. A. V., Santos Filho, E. B. dos & Timoteo, L. C. da S. O. (2023). Ciclo PDCA aplicado à educação: uma revisão de literatura. *Revista Amor Mundi, Santo Ângelo*, v. 4, n. 4, p. 15 (1), 15-21.
- Silva, R. O. da, Sá Filho, P. de & Nascimento-e-Silva, D. (2019). O ciclo PDCA como proposta para uma gestão escolar eficiente. *Regae: Rev. Gest. Aval. Educ., Santa Maria*, v. 8, n. 17, 1-13.
- Tani, Z. R. (2022a). Gerações. Flórida: *Must University*, p. 1-11.
- Tani, Z. R. (2022b). Gráfico de Pareto e Diagrama de *Ishikawa*. Flórida: *Must University*, p. 1-9.