

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: POLÍTICAS E GESTÃO INSTITUCIONAL

**INFRA-ESTRUTURA DA ESCOLA E O DESEMPENHO DOS ALUNOS:
ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO**

LUCIANA SIMON LEE

FLORIANÓPOLIS
2002

Luciana Simon Lee

**INFRA-ESTRUTURA DA ESCOLA E O DESEMPENHO DOS ALUNOS:
ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Administração.

Orientadora: Prof^a Angelise Valladares Monteiro, Dra.

Florianópolis, abril de 2002.

INFRA-ESTRUTURA DA ESCOLA E O DESEMPENHO DOS ALUNOS: ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

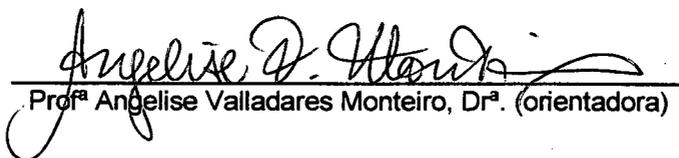
Luciana Simon Lee

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em Administração (área de concentração em Políticas e Gestão Institucional) e aprovada, na sua forma final, pelo Curso de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.



Prof. Nelson Colossi, PhD.
Coordenador do Curso

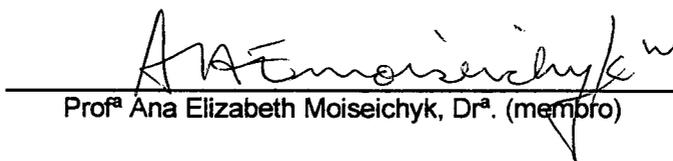
Apresentada à Comissão Examinadora integrada pelos professores:



Profª Angelise Valladares Monteiro, Drª. (orientadora)



Prof. Luiz Gonzaga de Souza Fonseca, Dr. (membro)



Profª Ana Elizabeth Moiseichyk, Drª. (membro)

Que Deus me dê
serenidade para aceitar as coisas que não posso mudar,
coragem para mudar as que possa, e
sabedoria para distingui-las.
(Reinold Niebuhr)

Fazer uma pesquisa científica não é fácil.
Além da iniciativa e originalidade [...], exige do
pesquisador
persistência, dedicação ao trabalho, esforço
contínuo e paciente, qualidades que tomam sua
feição específica e são reconhecidas por cada
um em si mesmo, quando alguém vivencia a sua
própria experiência de pesquisador.
E, no entanto, é uma das atividades mais
enriquecedoras para o ser humano e, de modo
geral, para a ciência.
(Rudio, 2000, p. 17)

Ao meu avô paterno, Lee Chao Jui,
que na sabedoria dos seus 86 anos continua nos
transmitindo a importante lição de que
educação e saúde devem sempre vir em
primeiro lugar.

Aos meus pais, Maria da Graça e Shu,
por compreenderem a necessidade dos
momentos ausentes e, principalmente, pelo
constante estímulo, fundamental para a
conclusão deste estudo.

AGRADECIMENTOS

O curso de mestrado faz com que o indivíduo vivencie diferentes sentimentos. Sentimentos bons, como alegria e vitória, mas também momentos de angústia e desânimo. Felizmente, em cada um deles encontramos pessoas que compartilharam e compreenderam tais sentimentos, e que estavam sempre presentes para nos levantar outra vez, e dizer que tudo isso valia a pena.

A todas estas pessoas aproveito a oportunidade para dizer ***muito obrigada***, pois com toda a certeza contribuíram para que este trabalho pudesse se tornar realidade, e sintam-se por favor representadas nas pessoas que a seguir identifico, e agradeço:

Aos meus pais, Graça e Shu, e irmãos, Victor, Alexandre e Beatriz, pelo amor, carinho e compreensão;

Ao meu noivo Luciano, por todo o amor que nos une, pelos sonhos compartilhados e por ter sabido administrar tão bem os meus eventuais momentos de *stress*;

A professora e amiga Angelise Valladares Monteiro, orientadora desta pesquisa, pela dedicada orientação aos trabalhos, e pelas nossas conversas sempre tão marcadas pelo otimismo e compreensão;

Ao professor Guaraci José de Almeida, pelo empréstimo de bibliografia e sugestões que com certeza enriqueceram este trabalho;

A Shandi e Carla, do Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Planejamento e Gestão Estratégicos, pelo apoio e por estarem sempre dispostas a ajudar no que fosse preciso;

Aos colaboradores do CPGA, pela atenção e auxílio sempre que preciso, em especial a Graziela, Marciane e Sílvia;

Ao Mauro André Flores Pedrozo e João Luiz Gattringer, respectivamente Inspetor e Diretor da Diretoria de Controle dos Municípios do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, pelo incentivo e apoio;

Aos professores e servidores do Instituto Estadual de Educação que permitiram e colaboraram para a realização desta pesquisa, em especial à professora Maria da Graça Trois Gomes Monteiro;

Às amigas e amigos conquistados no decorrer de minha vivência acadêmica e profissional;

À Deus, sempre presente.

RESUMO

Esta pesquisa consiste em um estudo de caso, realizado no Instituto Estadual de Educação (IEE), localizado em Florianópolis – SC. Apresenta como objetivo geral verificar a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) daquela escola sobre a influência da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) no desempenho discente. Como objetivos específicos, identificou-se e analisou-se os componentes da infra-estrutura no IEE, assim como a percepção dos seus professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) sobre a importância de cada componente da infra-estrutura no desempenho dos alunos. Foram, ainda, estabelecidas as relações existentes entre os componentes da infra-estrutura e o desempenho discente. Os dados primários foram coletados por meio de questionários com perguntas fechadas, aplicados em uma amostra não probabilística por conveniência. De modo complementar, foram realizadas entrevistas guiadas junto à Coordenação Pedagógica do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) e a Direção Administrativa do IEE. Este estudo se caracteriza por ser descritivo, com uma abordagem predominantemente quantitativa, tanto na coleta dos dados como no tratamento dos mesmos. Realizou-se, ainda, uma pesquisa bibliográfica. O objetivo da pesquisa foi alcançado, tendo sido possível identificar os itens da infra-estrutura que mais influenciam o desempenho discente, conforme percepção dos professores pesquisados.

ABSTRACT

This research consists of a case study, performed at Instituto Estadual de Educação (IEE), located in Florianópolis – SC. It presents, as general objective, the verification of that school's secondary teacher's perception upon the influence of the infrastructure (building, instalations, equipments and services) on the students' performance. As specific goals, the IEE's infrastructure components were identified and analysed, as well as the perception of its secondary school teachers upon the importance of each infrastructure's component on the students' performance. Moreover, there were stabilished the existing relations between the infrastructure components and the students' performance. The primary data were gathered by closed-questions questionnaires, performed by convenience in a nonprobabilistic sample. As a complementarily, there were performed guided interviews with the secondary school's Pedagogic Coordination and the IEE's Managing Directory. This study is characterized by being descriptive, with a mainly quantitative approach, such in the data collect as in their analysis. Beyond that, it was performed a bibliographic research. The research's objective was reached, being possible the identification of the most influent infrastructure items over the students performance, accordingly with the researched teachers.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	vi
RESUMO	vii
ABSTRACT	viii
LISTA DE TABELAS	xi
LISTA DE ILUSTRAÇÕES	xii
LISTA DE SIGLAS.....	xiii
1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	1
1.2 OBJETIVOS	3
1.3 JUSTIFICATIVA.....	4
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	6
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	7
2.1 QUALIDADE.....	7
2.1.1 Histórico da qualidade.....	7
2.1.2 Conceitos de qualidade	8
2.1.3 Qualidade em empresas prestadoras de serviço	10
2.2 QUALIDADE EM EDUCAÇÃO	13
2.2.1 Escolas como organizações sociais	16
2.2.2 Qualidade em instituições de ensino	20
2.2.3 Infra-estrutura como indicador de qualidade em educação.....	28
2.2.4 Desempenho discente	31
3 METODOLOGIA	35
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	35
3.2 PERGUNTAS DE PESQUISA.....	36
3.3 DEFINIÇÃO DAS CATEGORIAS DE ANÁLISE	37
3.4 DEFINIÇÃO DE TERMOS.....	38
3.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	40
3.6 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	40
3.7 LIMITAÇÕES DA PESQUISA E SUGESTÕES.....	43

4 APRESENTAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO DOS DADOS.....	44
4.1 SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO BÁSICA.....	44
4.2 BREVE HISTÓRICO SOBRE O IEE	46
4.3 ASPECTOS RELACIONADOS A INFRA-ESTRUTURA DO IEE	47
4.4 CORPO DOCENTE.....	48
4.5 INTERPRETAÇÃO DOS CONTEÚDOS	51
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
5.1 CONCLUSÕES	64
5.2 RECOMENDAÇÕES	67
REFERÊNCIAS.....	69
ANEXOS	73
Anexo A – Questionário utilizado para pesquisa de campo	74
Anexo B – Roteiro da entrevista utilizado para pesquisa de campo	78

LISTA DE TABELAS

TABELA 01 – Grupo: Prédio	52
TABELA 02 – Nº de ocorrência dos valores por item.....	53
TABELA 03 – Nº de ocorrência dos valores por item.....	53
TABELA 04 – Grupo: Equipamentos.....	57

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 01 - Características da qualidade	13
FIGURA 02 - Formas de se avaliar a qualidade.....	15
FIGURA 03 - Ambiente escolar considerado como um sistema.....	21
FIGURA 04 – Indicadores para quantidade na área educacional	26
FIGURA 05 – Indicadores para qualidade na área educacional	27
FIGURA 06 – Relação entre aspectos da infra-estrutura e indicadores de quantidade e qualidade.....	37
FIGURA 07 – Grupos da infra-estrutura e parâmetros de análise	42
FIGURA 08 – População da pesquisa	49
FIGURA 09 – Perfil dos professores pesquisados	50
FIGURA 10 – Itens que influenciam o desempenho discente, por grupo.....	61
FIGURA 11 – Relação entre os grupos pesquisados e os indicadores de qualidade em educação.....	63
GRÁFICO 01 – Curso de formação dos prof. de 5ª a 8ª séries do IEE.....	50
GRÁFICO 02 – Tempo de magistério dos prof. de 5ª a 8ª séries do IEE.....	51
GRÁFICO 03 – Itens do grupo Instalações com maior e menor valor	55
GRÁFICO 04 – Valores atribuídos a itens do grupo Instalações	55
GRÁFICO 05 – Valores atribuídos aos itens do grupo Equipamentos.....	57
GRÁFICO 06 – Valores atribuídos aos itens do grupo Serviços.....	59
GRÁFICO 07 – Valores atribuídos aos grupos em geral.....	60

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
APP	Associação de Pais e Professores
CQT	Controle de Qualidade Total
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IEE	Instituto Estadual de Educação
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MEC	Ministério da Educação e do Desporto
PAME	Plano de Ação para Melhoria da Escola
SAEB	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica
SEDUC	Secretaria de Educação do Mato Grosso
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

A eficiência e a qualidade da educação, bem como da gestão da educação continuada dos trabalhadores, está, conforme Silva (1995), entre uma das principais preocupações dos países ricos. Esta preocupação com a qualidade envolve a discussão sobre quais fatores ou variáveis influenciam o bom desempenho educacional. Discute-se desde fatores estruturais, como financiamento, ou fatores culturais, como a motivação dos alunos, que mais influenciam o desempenho educacional; bem como discute-se questões relacionadas a necessidade de maiores recursos, ou ainda se os currículos centralizados são mais funcionais. Todos estes aspectos são, conforme o autor, “alguns dos questionamentos centrais, nos Estados Unidos, diante de sua crise educacional” (p. 86).

Mas a preocupação com a educação não se limita aos países do primeiro mundo. O tema vem fazendo parte de vários debates no Brasil. De acordo com Souza (2001), o País está “discutindo as mesmas questões que preocupam hoje os países mais avançados” (p. A3). A importância da educação é reforçada com os estudos do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), os quais demonstram que as diferenças de renda no Brasil estão diretamente associadas às diferenças de escolaridade (SOUZA, 2001, p. A3). Neste aspecto o Brasil evoluiu, na medida em que a diferença na escolaridade entre ricos e pobres baixou de 26%, em 1992, para 6%, em 1999, conforme dados apresentados pelo autor.

A educação tem ocupado o centro de grande debate nacional. Os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e as análises do IPEA afirmaram que a “educação foi a grande conquista da década” (p. A3). Embora muitos desafios precisem ser superados, os avanços ocorridos a retiraram da lista dos três problemas mais graves apontados pelos cidadãos brasileiros.

Souza (2001) salienta, como exemplo, que na faixa etária de 7 a 14 anos de idade, em sete anos, ou seja, entre os anos de 1992 e 1999, o Brasil avançou de 87% para 96% das crianças na escola. No caso de crianças de 5 a 6 anos de idade (ensino infantil), o crescimento foi de 54% para 71% de crianças na escola. Destaca-

se, ainda, que o ensino fundamental é o primeiro e, até o momento, o único serviço público que o País universalizou, cumprindo uma determinação constitucional.

Conforme os dados apresentados, pode-se observar que o maior desafio deixou de ser o acesso à escola, para ser a qualidade do ensino ofertado. Castro (1999) concorda com este entendimento, acrescentando que o desafio atual do ensino fundamental está na “oferta de um ensino que atenda a padrões mínimos de qualidade” (p. 11), e não mais na democratização do acesso. Dados do Censo Escolar e do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (SAEB) têm demonstrado que, apesar de existirem déficits localizados em determinadas regiões do país, a capacidade de atendimento das redes de ensino é suficiente para garantir vagas a todas as crianças entre 7 e 14 anos de idade.

A principal finalidade, então, é assegurar condições para que o sucesso escolar ocorra. É necessária a operacionalização de um conjunto de ações, que vai desde a melhoria das instalações físicas da rede escolar até a complexa superação da cultura da repetência. A busca pela qualidade e o estímulo para a maior equidade do sistema, tanto em relação ao acesso quanto à qualidade do ensino oferecido pelas escolas públicas, ocupam, portanto, lugar de destaque no debate das políticas de educação básica.

Observa-se, assim, que o problema da rede física escolar ainda está presente nas escolas. A precariedade das instalações e das condições de infra-estrutura da grande maioria das escolas públicas do País, segundo Castro (1999), é uma realidade a ser considerada quando do estabelecimento de políticas para a melhoria da qualidade do ensino.

Gadotti (2000), por sua vez, ao abordar o sistema educacional, destaca que um dos problemas mais críticos da educação no Brasil é a falta de recursos financeiros. E esta escassez repercute, principalmente, na infra-estrutura da escola e nos salários dos professores, afetando diretamente a qualidade da educação.

Os problemas existentes no sistema educacional envolvem, portanto, questões próprias da educação, bem como aspectos sociais e políticos (SPANBAUER, 1995). Sendo assim, parte das falhas educacionais podem ser explicadas pela forma como as escolas são estruturadas e gerenciadas. Isto é, o quanto os alunos aprendem é determinado não apenas pela atitude ou histórico familiar dos mesmos, mas pela eficácia com que as escolas são organizadas e administradas.

Isto porque as escolas são consideradas pela literatura como uma espécie de organização. Assim, ao se estudar as características escolares, Nóvoa (1995) destaca a necessidade em se ter presente três grandes áreas: a estrutura física, a administrativa e a estrutura social. Segundo o autor, a estrutura física refere-se ao edifício da escola, à organização dos espaços e ao número de turmas que a mesma comporta. A estrutura administrativa, por sua vez, envolve a gestão, a direção da escola, o pessoal docente, a participação das comunidades, bem como os relacionamento com os poderes de decisão locais. Já a estrutura social diz respeito às relações existentes na escola, tais como as relações entre alunos, professores, funcionários e pais.

Este estudo tem como foco de análise a qualidade da educação, a partir da estrutura física da escola, sendo abordados como indicadores de qualidade a infra-estrutura da escola e o desempenho dos alunos, de modo a responder ao seguinte problema de pesquisa:

Qual a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) sobre a influência da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) no desempenho discente, no Instituto Estadual de Educação, localizado em Florianópolis - SC?

1.2 OBJETIVOS

O objetivo geral desta pesquisa é verificar a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) sobre a influência da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) no desempenho discente, no Instituto Estadual de Educação, localizado em Florianópolis - SC.

Em termos específicos, pretende-se:

- ▶ Identificar e analisar os componentes da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) no Instituto Estadual de Educação;
- ▶ Identificar e analisar a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries), que lecionam no Instituto Estadual de Educação, sobre a

importância de cada componente da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) no desempenho discente;

- ▶ Estabelecer as relações existentes entre os componentes da infra-estrutura e o desempenho discente, segundo a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) do Instituto Estadual de Educação.

1.3 JUSTIFICATIVA

Uma das diferenças entre uma região, um Estado ou um país desenvolvido e um não desenvolvido é a educação. Mais precisamente a educação formal, realizada nas instituições escolares. E esta também é uma preocupação do Ministério da Educação e do Desporto (MEC), que, para tanto, faz uso de instrumentos de avaliação como o Censo Escolar, o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e o SAEB. Estes instrumentos buscam disponibilizar informações sobre a situação escolar brasileira para gestores educacionais, pesquisadores, professores e outros interessados no assunto.

A opção pela variável de estudo infra-estrutura ocorreu por ser um dos aspectos também pesquisados pelo MEC quando da aplicação dos questionários do SAEB, o qual coleta dados do ensino fundamental e médio. Motivando também este trabalho no que se refere a pesquisar o ensino fundamental, mais precisamente da 5ª a 8ª séries. A infra-estrutura (ou recursos materiais, conforme questionário do SAEB) é composta por quatro grupos: prédio, instalações, equipamentos e serviços; enquanto que o desempenho dos discentes é avaliado pelo SAEB por meio de testes das disciplinas de matemática e português, aplicados aos alunos da 8ª série do ensino fundamental.

A escolha destes dois indicadores deveu-se ao fato de ter sido constatado que, ao se atribuir o mesmo valor a todas as variáveis, há uma influência da infra-estrutura da escola no desempenho dos alunos. Esta verificação foi obtida de estudos desenvolvidos por um grupo de pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), resultante do convênio de Cooperação Técnico-Científica firmado entre esta Universidade e a Secretaria de Educação do Mato Grosso (SEDUC).

Salienta-se, também, que a maior parte das variáveis que compõem a unidade temática recursos materiais são controláveis pelos gestores das escolas.

Como disposto anteriormente, a escola é considerada pela literatura como uma organização, na medida em que apresenta os mesmos elementos fundamentais encontrados em qualquer organização, tais como objetivos, estratégias de ação, pessoas e líderes (RAMOS, 1992). Porém, a escola é uma instituição singular, na medida em que é basicamente uma organização humana, operando com mão-de-obra intensiva, o que a diferencia das organizações de manufatura com processos sistemáticos e repetitivos.

Pode-se assim considerar as escolas como empresas de prestação de serviço, com seus clientes internos e externos. Influenciam e sofrem influências do ambiente em que atuam, bem como encontram-se inseridas em um contexto próprio, o sistema educacional. E o estudo das organizações, incluindo as escolas, justifica-se por serem estas os atores centrais da sociedade contemporânea. As organizações são o instrumento através do qual alcança-se metas sociais, políticas, econômicas e, inclusive, pessoais. Compreendê-las e saber como operam pode ser uma importante contribuição para a sobrevivência, sucesso e felicidade do indivíduo e da sociedade (HEFFRON, 1989).

A opção por realizar a pesquisa no Instituto Estadual de Educação justifica-se por ser esta a maior escola pública estadual do Estado de Santa Catarina, tanto em termos de estrutura como em número de alunos matriculados.

× Pretende-se que os resultados desta pesquisa contribuam para o aprimoramento da qualidade nas escolas públicas brasileiras, com base na identificação dos aspectos da infra-estrutura escolar que apresentam maior ou menor influência no desempenho dos alunos. Tais componentes são condições endógenas e, portanto, de controle e responsabilidade do próprio sistema educacional.

Em termos acadêmicos, espera-se contribuir para o debate sobre qualidade na educação, pois entende-se que a simples transferência dos conceitos aplicados no setor empresarial/industrial para o sistema educacional é insuficiente para assegurar a melhoria da qualidade na educação.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta pesquisa foi formatada de acordo com as normas técnicas para citação e apresentação de trabalhos, em conformidade com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Seguindo estas orientações, este trabalho encontra-se dividido em introdução, fundamentação teórico-empírica, metodologia, apresentação e sistematização dos dados, considerações finais e referências.

Na introdução são apresentados o tema e problema de pesquisa, o objetivo geral e os específicos, bem como a justificativa do trabalho, onde demonstra-se a importância do presente estudo e sua contribuição para o desenvolvimento do conhecimento.

A fundamentação teórico-empírica, primeiro capítulo do trabalho, está dividida em duas seções: qualidade e qualidade em educação. A primeira apresenta um breve histórico sobre a qualidade, seus diversos entendimentos no decorrer da histórica e conceituações. Aborda ainda, em específico, a qualidade em empresas prestadoras de serviço, nas quais as escolas encontram-se incluídas. A segunda seção, intitulada qualidade em educação, apresenta o entendimento da literatura sobre as escolas como organizações sociais, trata sobre a qualidade em instituições de ensino, a infra-estrutura como indicador de qualidade em educação e o desempenho discente.

O segundo capítulo, metodologia, apresenta a caracterização da pesquisa, as perguntas de pesquisa, bem como a definição das categorias de análise e de termos. É exposta, ainda, a delimitação do estudo, os procedimentos de coleta e análise de dados utilizados, além das limitações da pesquisa e sugestões para novos trabalhos.

O terceiro capítulo refere-se à apresentação e sistematização dos dados, sendo dividido em cinco tópicos. Os três primeiros tópicos apresentam informações sobre o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (SAEB), um breve histórico sobre o Instituto Estadual de Educação (IEE), e aspectos relacionados com a infra-estrutura da escola pesquisada. No quarto tópico é apresentado o quadro de pessoal do IEE, bem como são interpretados e analisados os dados coletados.

Por fim, são feitas as considerações finais do trabalho, oriundas da análise dos resultados obtidos, sendo subdividida em conclusões e recomendações; bem como apresenta-se as referências utilizadas no decorrer da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 QUALIDADE

Este capítulo, inicialmente, aborda conceitos e entendimentos da qualidade nas mais diversas áreas de aplicação. Na seqüência, apresenta-se as características e peculiaridades da qualidade em empresas prestadoras de serviço, sendo a escola parte deste grupo. Por fim, são abordadas seis dimensões da qualidade, conforme Campos (1992), Brandão *et al.* (1996) e Ramos (1994), relacionando-as com a área educacional.

2.1.1 Histórico da qualidade

A qualidade apresenta diversas concepções no decorrer de sua história. Cerqueira (1993) a classifica em quatro fases: inspeção, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e gestão estratégica da qualidade. Saliencia o autor que estas fases não são excludentes, e que em um mesmo período as empresas podem estar vivenciando fases diferentes da qualidade.

A primeira fase, inspeção, consiste na verificação de 100% das peças fabricadas, ao final do processo, de modo a separar as peças boas daquelas com defeito, sendo realizada por um departamento específico da empresa. A fase do controle estatístico da qualidade é marcada pela introdução de princípios de probabilidade e estatística, sendo extraídas amostras do produto durante o processo de fabricação de modo a não precisar esperar o ciclo de produção terminar para o defeito ser apurado. Verifica-se, assim, que nestas duas primeiras fases a qualidade é entendida como algo a ser inspecionado ou controlado, restrita ao que ocorre no interior das organizações, sem considerar o ambiente externo, estando o enfoque na correção de falhas.

Já a fase denominada pelo autor de garantia da qualidade enfatiza a prevenção de falhas, destacando-se como características o interesse no desenvolvimento da qualidade centrado na atividade de coordenação, com uma postura pró-ativa dos diversos grupos que trabalham na empresa; ênfase no ciclo de produção, desde a concepção até o pós-venda; visão da qualidade como algo a ser

construído a partir de um planejamento; e importância do envolvimento e co-responsabilidade de todos os departamentos da organização.

Como quarta fase da qualidade apresentada por Cerqueira (1993) tem-se a gestão estratégica da qualidade, onde a ênfase é ampliada para as necessidades do mercado e dos consumidores. Destaca-se como principais características o fato da qualidade ser considerada algo que deve ser administrado; ser vista como uma oportunidade da empresa devido ao seu aspecto estratégico; a responsabilidade é de todos na organização, com maior ênfase na alta direção pois deve motivar os demais departamentos e realizar o planejamento estratégico; bem como cabe aos profissionais da qualidade, além de inspecionar, amostrar, contar e estabelecer padrões, atuar como consultores das outras áreas da empresa educando e treinando os demais trabalhadores,

Em complementação, cita-se Campos (1992) que apresenta a história da qualidade em três estágios: inspeção, controle de processos e ênfase no desenvolvimento de novos produtos (pode-se dizer que esta engloba as etapas garantia da qualidade e gestão estratégica da qualidade, antes apresentadas). Do mesmo modo, destaca o autor que tais fases não se excluem, estando a diferença na ênfase dada em cada período. Isto é, a empresa que enfatiza o controle de processos, também realiza inspeção, assim como a empresa que enfatiza o desenvolvimento de novos produtos deverá possuir um bom controle de processos e manter um sistema de inspeção.

Estes diversos entendimentos sobre qualidade surgidos no decorrer da história levam também a diferentes conceituações do tema. Assim, considera-se oportuno destacar alguns dos conceitos mais presentes na literatura sobre qualidade.

2.1.2 Conceitos de qualidade

Ao conceituar qualidade, diversos autores trazem a idéia de adequação ao uso. Cita-se como exemplo o conceito apresentado por Campos (1992), onde um produto ou serviço é de qualidade quando atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo as necessidades do cliente.

Para Spanbauer (1995), qualidade é prevenção, e não correção de falhas *a posteriori*, justificando a importância do prévio planejamento e a compreensão das expectativas dos clientes. Menciona-se, ainda, o conceito de Ramos (1994), que apresenta a gestão da qualidade total como um “sistema estruturado e específico de administração, centrado no atendimento das necessidades, interesses e expectativas dos clientes” (p. 7). Conforme este autor, devem ser empregadas estratégias de melhoria constante das atividades e/ou processos, com vistas ao aprimoramento permanente da empresa.

Pode-se, assim, elencar alguns pressupostos da qualidade, tais como adequação ao uso, busca da perfeição (falha zero), a existência de clientes internos e externos, entendimento de que as pessoas são os principais agentes da qualidade, bem como o aspecto que qualidade deve ser definida em relação direta com as necessidades do sujeito, tanto individual quanto coletivo (SILVA, 1995).

A autora, então, define qualidade como um objetivo estratégico da instituição, algo a ser construído a partir do diagnóstico da situação presente, do planejamento quanto ao grau de qualidade que se pretende e de um projeto de desenvolvimento e aprimoramento. Conforme Silva (1995) as definições de qualidade utilizadas no setor empresarial/industrial podem, sim, serem aplicadas na educação, pois esta não pode ficar alheia ao que acontece nos demais setores da atividade humana. O importante, contudo, é pensar a qualidade considerando a lógica e as peculiaridades das organizações escolares. Isto é, nem todas as estratégias definidas pela qualidade total podem e devem ser aplicadas à educação, sendo necessária a definição de parâmetros próprios.

Do mesmo modo, Ramos (1994) defende a aplicação das idéias de qualidade total nas escolas. Defende a autora que a qualidade total permite que se desenvolva na escola um clima de positividade, aumentando o grau de motivação e satisfação no ambiente escolar. Isto contribui para reforçar o “sentimento de orgulho de pertencer” (p. 38), alterando, conseqüentemente, a imagem da organização perante as comunidades externa e interna.

Mas, segundo depoimentos colhidos por Oliveira (1998), o emprego da qualidade total não representa a conquista da verdadeira qualidade educacional. Isto porque aquela considera mais o caráter burocrático e quantitativo do que o professor e suas condições de trabalho. Ou seja, sua contribuição limita-se ao melhor funcionamento da escola na medida em que impõe rotinas e procedimentos.

Verifica-se, assim, que os conceitos e procedimentos defendidos pela qualidade total e aplicados nas indústrias manufatureiras e prestadoras de serviços também são aplicáveis às escolas. Porém, necessariamente, devem sofrer adaptações de modo a se adequar ao ambiente próprio do processo educativo. É consenso na literatura a inexistência de um conceito do que seja qualidade em educação, ou um ensino de qualidade, pois diversos fatores estão envolvidos, e o conhecimento trazido pela qualidade total trabalha apenas parte destes fatores.

Para Demo (1998b), “desde que entrou em cena a ‘qualidade total’, o tema da qualidade banalizou-se” (p.93). Mas, de qualquer modo, persiste a idéia de que qualidade tem a ver com educação, no sentido de que todo processo educativo deve buscar a qualidade, ou ainda, que seria a própria educação a principal geradora daquela.

A qualidade então existe e é necessária, estando a dificuldade em defini-la além da idéia básica de ser oposta a quantidade. Idéia inclusive errônea uma vez que a dicotomia entre quantidade e qualidade é inviável pois o que se verifica é a coexistência de ambas, com predomínio de uma ou de outra em determinadas situações. Ao se discutir qualidade, deve-se atribuir lugar específico para a quantidade, seja em si ou como parte condicionante da qualidade (DEMO, 1990), pois é improdutivo falar em mínimos de qualidade sem satisfazer os mínimos de quantidade.

2.1.3 Qualidade em empresas prestadoras de serviço

As escolas são organizações sociais e encontram-se classificadas como empresas de prestação de serviços. Portanto, pode-se inferir que, assim como outras empresas desta natureza, as escolas têm como principais características (JURAN, 1993):

- a) o contato direto com o consumidor do serviço, proporcionando à empresa um retorno (*feedback*) mais rápido por parte do consumidor quanto à adequação do uso;
- b) a disponibilidade imediata do serviço, pois se o cliente necessita e não há o serviço ele necessariamente procura o concorrente;

- c) o fato dos serviços não serem armazenáveis ou transportáveis, onde a não prestação no momento em que o cliente precisa significa venda perdida;
- d) a importância no cumprimento de prazos;
- e) a questão do serviço ser oferecido na medida em que é produzido, impossibilitando a correção no caso de ocorrer algum problema, reforçando a importância do planejamento da qualidade.

Outro aspecto a destacar é que, assim como no caso de qualidade para indústrias manufatureiras, também para as prestadoras de serviço o conceito de qualidade está relacionado à adequação ao uso. Ou seja, a “capacidade que um serviço tem de corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando esse serviço lhe é prestado” (JURAN, 1993, p. 311). Acrescenta-se, ainda, que é o cliente quem elege as características do serviço que lhe proporcionam qualidade, podendo ser, por exemplo, pontualidade, limpeza do ambiente ou rapidez no atendimento.

Esta adequação do serviço ao uso é avaliada pelo cliente a partir do que o autor denomina de características da qualidade, destacando-se as psicológicas (referentes à limpeza do ambiente, conforto, beleza, gosto); de tempo (por exemplo, tempo de espera na fila); contratual (como garantia do serviço); ética (funcionários corteses, verdade na propaganda, honestidade); e tecnológica (bom funcionamento do produto, durabilidade). O autor também salienta que dentre estas características da qualidade, as mais importantes para o consumidor são a psicológica, de tempo e a ética.

Outros autores, como Campos (1992), Ramos (1994) e Brandão *et al.* (1996), identificam dimensões que afetam a satisfação das necessidades dos clientes, e pode-se inferir que as características anteriormente apresentadas estão contempladas nestas dimensões. Campos (1992) e Brandão *et al.* (1996) identificam 05 (cinco) dimensões: qualidade, custo, entrega, moral e segurança, enquanto Ramos (1994) acrescenta a dimensão quantitativa, apresentando no total 6 (seis) dimensões e aplicando-as à área educacional.

A dimensão qualidade refere-se à satisfação dos clientes interno e externo quanto aos serviços prestados e os produtos oferecidos, tais como a qualidade da aula ministrada, a qualidade dos equipamentos e dos materiais de ensino-aprendizagem, a qualidade da merenda escolar oferecida aos alunos ou ainda os

índices de aprovação na escola, no vestibular, índice de alunos absorvidos pelo mercado de trabalho;

O custo está relacionado tanto ao custo final do produto/serviço como o intermediário. Cita-se como exemplos o custo das mensalidades escolares, dos livros didáticos, dos produtos utilizados na preparação da merenda escolar, os custos de manutenção dos edifícios e instalações, o custo do aluno/ano e do aluno formado;

A entrega diz respeito às condições de entrega do produto ou da prestação do serviço, tais como local, tempo e quantidade. Como exemplo tem-se o cumprimento do calendário escolar, obediência aos horários das aulas, tempo para o aluno se formar e prazo para entrega das notas;

A dimensão moral mede o nível médio de satisfação de um grupo de pessoas, como da equipe técnica, do corpo docente e dos alunos. As avaliações podem ocorrer por meio de índices de rotatividade dos professores e/ou dos funcionários, índice de falta e atrasos dos professores e/ou dos alunos, dentre outros;

A dimensão segurança refere-se tanto à segurança do empregado como dos usuários dos produtos. Trazendo para o ambiente escolar, cita-se como exemplos os procedimentos e rotinas de segurança adotados nos laboratórios de pesquisa, os procedimentos definidos para garantir a segurança física dos professores, alunos e demais pessoas da escola, dentre outras ações.

Apresenta-se, ainda, a dimensão quantidade, acrescentada por Ramos (1994) e que diz respeito à quantidade de conhecimentos adquirida pelo aluno, a quantidade de atitudes e valores aprendidos e a quantidade de recursos didáticos disponíveis para o ensino, por exemplo.

Como colocado anteriormente, estas dimensões afetam a satisfação dos clientes, tanto internos como externos, sendo oportuno identificá-los no contexto educacional, uma vez que as escolas são também organizações, conforme entendimento a seguir apresentado. De acordo com Spanbauer (1995), os clientes externos correspondem aos alunos, pais, familiares, contribuintes e empregadores que contratam egressos das escolas; enquanto que os clientes internos são os funcionários, professores, equipe de apoio, gerentes, diretores.

2.2 QUALIDADE EM EDUCAÇÃO

Há dificuldade por parte dos autores em definir qualidade na área educacional, sendo que Demo (1998b) inicia a discussão partindo da origem etimológica da palavra. Em latim, *qualitas* significa *essência*, ou seja, “qualidade designa a parte essencial das coisas” (p. 97).

Em um segundo momento, qualidade é definida como perfeição aplicada ao fenômeno histórico e humano. Perfeição no sentido de se aprender sempre mais e melhor, o que envolveria uma participação cada vez mais ativa da sociedade na reconstrução da história, concluindo o autor que “participação poderia ser sinônimo de qualidade” (p. 99). Em um terceiro entendimento, qualidade é conceituada como intensidade, isto é, ultrapassa a extensão (quantidade).

A partir desses três entendimentos, Demo (1998b) apresenta algumas características da qualidade, demonstradas por meio da Figura 1:

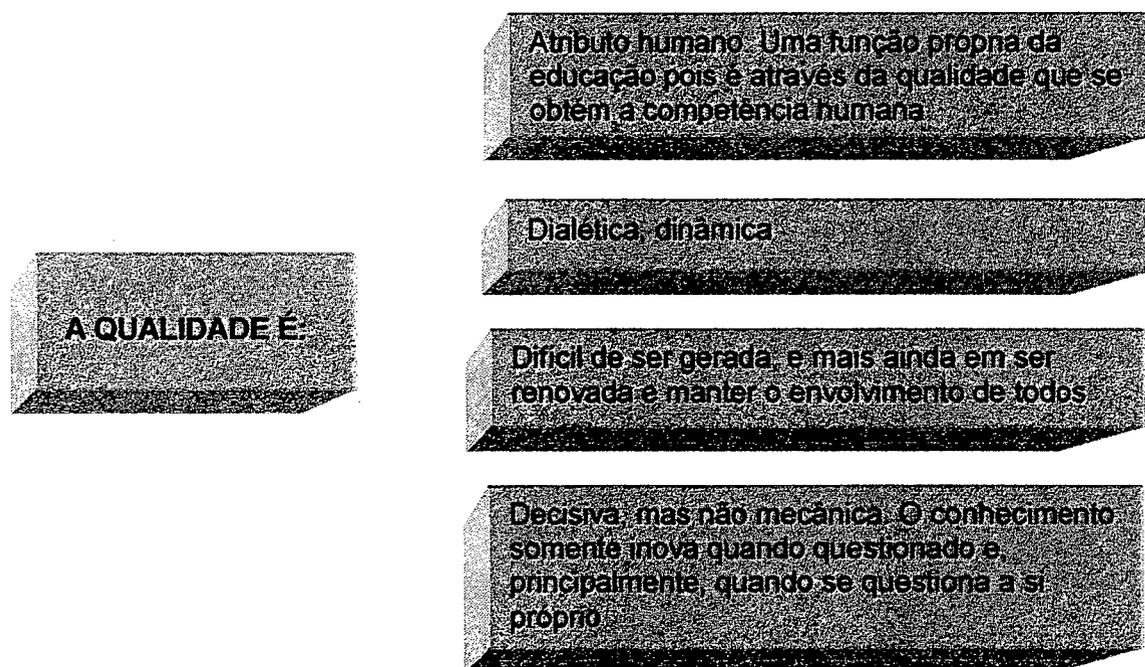


Figura 01 – Características da qualidade

Fonte: adaptado de Demo (1998b)

Lembra, ainda, o autor que a qualidade deve sempre inovar, no sentido de desfazer e reconstruir, evitando o cotidiano e a rotina, pois caso contrário a rotina é quem irá destruir a qualidade.

De forma a complementar o exposto, e demonstrar a dificuldade existente na literatura sobre um consenso do que seja qualidade em educação, tem-se a contribuição de Casassus (1999). Este autor, ao estabelecer um entendimento sobre qualidade em educação, salienta a necessidade de se distinguir entre uma compreensão profissional e uma compreensão do senso comum.

A perspectiva do senso comum é atribuída às variações do conceito segundo a época, o estrato social do indivíduo, interesses corporativos, dentre outros fatores. A visão profissional e restrita, por sua vez, conceitua qualidade em educação como rendimento acadêmico, isto é, como alcance a objetivos pedagógicos específicos.

Contudo, apesar das dificuldades em termos de conceituação, tem-se a certeza de que é necessário articular educação com qualidade. E, ao trazê-la para o campo educacional, Demo (1998b), Oliveira (1998) e Silva (1995) destacam a importância de se distinguir duas dimensões da qualidade, o lado formal e o lado político. Estes dois aspectos também são considerados por Plank *et al.* (1990) como o modo mais abrangente de se avaliar qualidade em educação.

Esses autores destacam que, ao se abordar qualidade em educação, deve-se reconhecer a existência de pelo menos quatro expressões que comumente são utilizadas: qualidade do sistema educacional, qualidade da escola, qualidade do ensino e qualidade da educação. Ressaltam ainda que destas concepções emergem duas perspectivas para se abordar a qualidade: uma voltada para “os insumos, os processos didáticos e administrativos, o rendimento do sistema e da escola” (p. 34); e outra voltada para os resultados e o impacto da educação na sociedade. Partindo destas duas perspectivas, os autores identificam algumas formas para se avaliar a qualidade, ilustradas pela Figura 2.

Analisando os aspectos destacados na Figura 2, cabe acrescentar que avaliar a qualidade em termos de adequação de insumos pressupõe estabelecer uma relação causal entre insumos-processo-produto, sendo que estudos demonstram que esta relação é mais verdadeira em países mais pobres. Quanto às formas de avaliar a qualidade decorrentes da influência de fatores intra e extra-escolares, bem como por meio do cumprimento dos objetivos pedagógicos, tem-se que em ambos o

ponto central é o indivíduo. E este pode alcançar resultados educacionais diferentes, conforme os processos e fatores que os determinam.

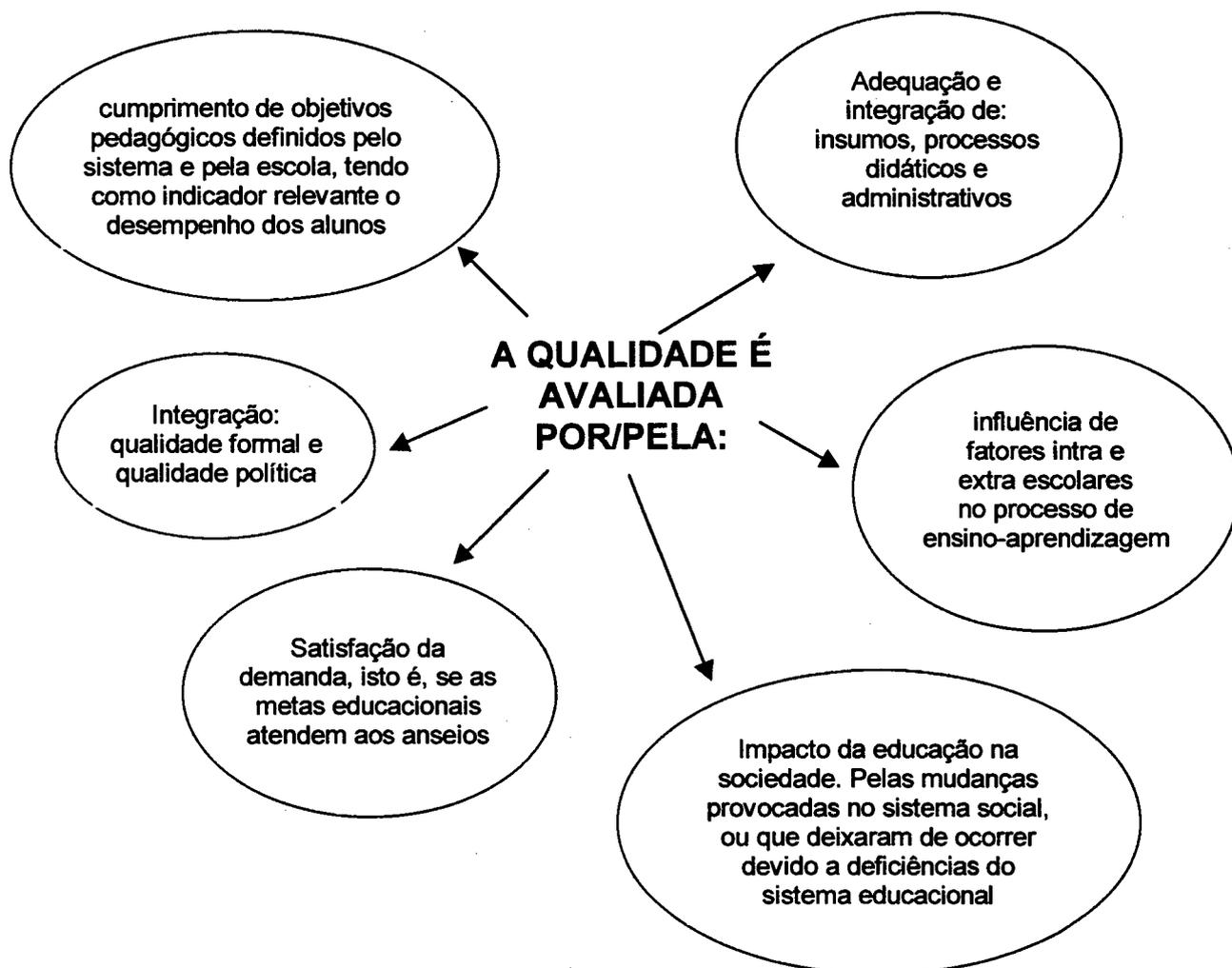


Figura 02 – Formas de se avaliar a qualidade

Fonte: adaptado de Plank *et al.* (1990)

Verificar a satisfação da demanda e o impacto da educação na sociedade, outras duas formas de se avaliar a qualidade segundo os autores, são maneiras que apresentam dificuldade de medição e nem sempre são específicas. Por fim, destaca-se que a integração entre qualidade formal e política é, no entendimento dos autores, a forma mais abrangente para se avaliar qualidade, sendo estes conceitos discutidos, oportunamente, neste estudo.

2.2.1 Escolas como organizações sociais

Verifica-se na sociedade três principais setores: o Governo, o setor de negócios (empresarial) e o setor social (terceiro setor) sendo este último o mais importante. Conforme Buford (1998), na década de 90 presenciou-se a transição do Estado Grande para a era da cidadania, onde cidadãos e comunidades começam a ser responsáveis por seus próprios problemas. Tornou-se necessário, então, reforçar as comunidades, como famílias, associações de bairro, igrejas e escolas, ao invés de instituições governamentais.

E para cada um destes três setores Pinchot (1998) identifica um tipo de relacionamento: poder de comando, troca voluntária e doação. Os relacionamentos baseados no poder de comando correspondem aos conceitos de dominação e submissão, hierarquia, predominando no setor Governamental. A troca voluntária diz respeito ao livre mercado, ao comércio, ao setor de negócios; enquanto que os relacionamentos baseados na doação, isto é, sem esperar algo em troca, referem-se à idéia de comunidade, cujo princípio maior é a generosidade.

Esta idéia de comunidade e relacionamentos baseados na doação encontram-se presentes, em maior proporção, no terceiro setor. Este tem, como principais características, a ausência de proprietários e do lucro como objetivo central. Isto faz com que no terceiro setor prevaleçam outros valores como gestão participativa, comprometimento com a missão e valorização do ser humano.

De acordo com Drucker (1996), as diferenças entre empresas comerciais e empresas sem fins lucrativos são poucas, mas importantes, estando a principal relacionada ao rendimento, que para as empresas comerciais diz respeito ao retorno financeiro. No caso do terceiro setor, o rendimento está em provocar mudanças nas pessoas e na sociedade.

Importante lembrar que os três tipos de relacionamento apresentados por Pinchot (1998), poder de comando, troca voluntária e doação, estão presentes em todos os sistemas humanos, mas em proporções diferentes. Assim, para cada setor um tipo de relacionamento tanto pode ser o predominante como ter significados diferentes. No mercado, por exemplo, poder significa *status*, enquanto que na comunidade o maior *status* é atribuído àquele que contribui mais para o grupo (ou seja, *status* é concedido a quem doa, e não a quem mantém).

Hesselbein (2001) complementa essa idéia, destacando que o setor Governo vem avisando que, sozinho, é difícil providenciar os serviços sociais que a população precisa. Do mesmo modo, o setor de negócios informa das dificuldades em entregar os serviços que o governo requisita, assim como o setor social comunica a impossibilidade em suprir as carências do Governo e do setor de negócios. E a mensagem desta mudança é clara: parceria, aliança e colaboração tornam-se a ordem do dia. Isto é, sozinhos nenhum dos setores – Governo, negócio ou social – pode suprir as necessidades da família, crianças e comunidades, mas juntos podem reconstruir uma comunidade coesa. Lembra o autor que obstáculos existem, mas não devem impedir que todos se envolvam no sentido de ajudar a construir famílias fortes, crianças saudáveis, boas escolas, vizinhança trabalhadora e digna, bem como comunidades coesas.

A importância de se formar uma comunidade coesa é compartilhada por Pinchot (1998), ao destacar que uma real comunidade é essencial para a fidelidade no local de trabalho, a lealdade organizacional e para o alto nível de cooperação, aspectos importantes na era da informação. E, quando as pessoas se sentem parte de uma comunidade, sua atuação se transfere da organização formal para a informal. Ajudam-se uns aos outros fazendo doações de tempo e conhecimento sem obediência ao organograma organizacional. O *status* na organização formal passa a ser, em grande parte, “baseado no valor do que eles oferecem voluntariamente aos outros” (p. 135). No caso o autor está se referindo a comunidades organizacionais, mas tais princípios são válidos para diversos tipos de comunidades.

De acordo com Morse (1998), as comunidades não são mais definidas em termos de fronteiras geográficas ou por etnia, mas sim por interesses e relacionamentos. Isto porque as comunidades pensam mais estrategicamente, pois buscam objetivos mais a longo prazo, ultrapassando o comportamento limitado de reação às circunstâncias. E cada vez mais as comunidades trabalharão visando resultados, sendo que o modo como estes resultados serão alcançados também são objeto de estudo (HESKETT, 1998). Visa-se resultados e qualidade do processo, com custos menores ao cidadão, pois qualidade leva a maior produtividade e menores custos.

Qualidade e resultados também são aspectos presentes quando se abrange educação, pois o conceito de educação de qualidade está diretamente relacionado com os objetivos que se pretende alcançar com aquela (PARO, 2000). A qualidade

proporciona maior produtividade e menores custos, porém a peculiaridade da área educacional, sua “ligação orgânica com a personalidade e a vida” (p. 6) de cada indivíduo, impede a aplicação da mesma abordagem avaliativa utilizada para a maioria dos bens e serviços presentes na sociedade. Isto é, para se aferir a qualidade do produto da educação – o ser humano educado – não é possível se valer dos mecanismos convencionais, é necessário trabalhar por aproximação, procurando garantir o bom produto como resultado de um bom processo.

Apesar da impossibilidade de se colocar o indivíduo em situação de laboratório para verificar se foi ou não bem educado, se a escola foi ou não produtiva, “é possível planejar e dispor os processos pelos quais se produz essa educação de uma forma na qual se possa apostar, com certa segurança, que se conseguirão os resultados desejados” (p. 6). Reforça-se, com isso, a idéia de que qualidade está relacionada a resultados e portanto é necessário ter-se objetivos bem definidos.

Outro aspecto, identificado por Paro (2000), a ser abordado quando se estuda a educação diz respeito à necessidade de se considerar a “concretude das práticas escolares” (p. 9). Ou seja, é da participação dos diversos atores que fazem parte do processo educativo (professores, alunos, pais, direção, funcionários), das suas ações e relações que depende a realização de qualquer projeto de escola de qualidade.

Assim, conhecer a opinião, os interesses e expectativas dos atores educacionais, bem como compreender as práticas pedagógicas e as demais relações sociais que ocorrem no seu interior é fundamental para se obter êxito em uma proposta de melhoria da qualidade do ensino. Conforme colocado anteriormente, a organização educacional é diferente de outros tipos de organização onde é possível controlar, efetivamente, o desempenho dos produtores.

Isto porque na escola-organização é praticamente impossível separar concepção e execução do trabalho, assim como há certa dose de subjetividade no processo de trabalho (aluno e professor) que leva a “certa imprevisibilidade das ações e maior dose de autonomia dos agentes envolvidos” (p. 11). Por isso, na escola-organização é necessário, mais do que em outros setores produtivos, a adesão dos atores educativos aos objetivos e procedimentos para alcançá-los, obtendo-se deste modo uma comunidade coesa.

A adoção na área educacional de idéias aplicadas nas empresas manufatureiras e prestadoras de serviço é cada vez mais presente na literatura. As escolas são consideradas organizações sociais inseridas em um contexto local, com identidade e cultura próprias (CANÁRIO, 1995), sendo que sua configuração e funcionamento são influenciados pela ação e interação dos seus diferentes atores sociais. Logo, é considerada como um sistema aberto, suscetível a pressões externas, devendo responder de forma efetiva a estas.

A escola é portanto uma organização e precisa ser assim administrada (BUSSMANN, 1998), devendo ter sempre presente a sua missão, seu público-alvo e o ambiente em que atua. Deve ainda considerar os principais elementos que são sua razão de existir: o homem, a sociedade e o conhecimento, adaptando sempre as idéias de mercado às peculiaridades próprias de uma organização educacional.

Contudo, nem sempre a escola foi considerada como uma organização. Nóvoa (1995) apresenta a evolução das idéias sobre educação ao longo das últimas cinco décadas, sendo que, de acordo com o autor, até a década de 1950 a escola era centrada nos alunos, com uma visão individual que considerava a tripla dimensão do ser humano: cognitiva, afetiva e motora, com ênfase nas metodologias de ensino.

A partir da década de 60, as vivências e as interações escolares passaram a ser o alvo de estudo. Os saberes escolares mais importantes eram a comunicação, a partilha, o diálogo e o trabalho em grupo. Entre os anos 60 e 70 iniciou-se a crítica às escolas existentes, sendo dada maior importância à dimensão institucional centrada no sistema educativo.

Nos anos 70 foi forte a preocupação com a racionalização e a eficácia do ensino, retornando-se, assim, para a sala de aula e às questões de didática. Ao mesmo tempo, buscava-se elaborar uma pedagogia científica e objetiva. No período entre o final dos anos 70 e início dos anos 80 presenciou-se, novamente, uma preocupação com a turma–sala de aula.

E, somente no período entre os anos 80 e 90 é que a visão da escola foi renovada, com a valorização da escola–organização. Isto proporcionou a elaboração de uma nova teoria curricular e investimento nas instituições de ensino como lugares dotados com certa autonomia. As escolas começaram a ser estudadas “como espaços de formação e de auto-formação participada, como centros de investigação e de experimentação” (NÓVOA, 1995, p. 19). Enfim, como lugares de interação

social e intervenção comunitária. A escola-organização é considerada, então, como um lugar de formação, um espaço onde ocorre o debate educativo e se realiza a ação pedagógica, e é com este entendimento que a escola será abordada neste estudo.

2.2.2 Qualidade em instituições de ensino

A qualidade na prestação de serviços é relacionada, na literatura, com qualidade do sistema, sendo que tradicionalmente a teoria das organizações considera estas como sistemas fechados. Em contraste, a teoria dos sistemas abertos vê todas as organizações como sistemas abertos, sendo a sobrevivência o objetivo central (HEFFRON, 1989).

Porém, apesar de todas as organizações serem sistemas abertos, elas são diferentes na medida em que atuam em ambientes distintos, requerem e utilizam diversos tipos de insumos, têm diferentes objetivos, estruturas e processos, variam em tamanho, bem como produzem diferentes tipos de bens/serviços (*outputs*). Em outras palavras, pode-se inferir que a teoria dos sistemas abertos reconhece que as organizações apresentam certas similaridades apesar de serem privadas (negócios), públicas (Governo) ou sem fins lucrativos (terceiro setor).

Tendo em vista que esta pesquisa tem como objeto de estudo uma escola da rede pública de ensino, oportuno apresentar as principais características do setor público, de acordo com Heffron (1989):

- a) Fator ambiental: por estarem menos expostas ao mercado, ou seja, sua performance independer daquele, as organizações públicas são menos incentivadas para a eficiência;
- b) Ambiente de transação: o ambiente de transação das organizações públicas destaca-se por ser mais coercitivo, de grande impacto e mais sujeito ao escrutínio público, do que um ambiente reativo;
- c) Estrutura interna e processo: as organizações públicas têm objetivos múltiplos e vagos que são de difícil mensuração e freqüentemente conflituosos. A equidade é tão importante quanto a eficiência, e a autoridade é, provavelmente, fragmentada e fraca. Quanto à performance, esta é normalmente caracterizada pela precaução e pouca inovação.

- d) **Pessoas:** os servidores públicos têm forte influência e baixa satisfação no trabalho, bem como pouco comprometimento com a organização.

As características antes apresentadas, e que conforme o autor diferenciam as organizações públicas das privadas, parecem inexpressivas. Mas, ao menos, indicam a necessidade de precaução quando do uso de teorias privadas no setor público. Por outro lado, lembra o autor que uma variedade de movimentos desenvolvidos no setor privado (tais como, por exemplo, estruturas matriciais, desenvolvimento organizacional e administração por objetivos) foram transportadas para o setor público com o mesmo resultado. Destaca-se, ainda, a complexidade em se identificar as reais características de uma organização pública típica ou de uma organização privada típica, pois cada setor é vasto, variando as organizações em tamanho, objetivos, flexibilidade administrativa, capacidade de inovação e fonte de recursos.

Assim, partindo-se do pressuposto de que toda organização é um sistema, e a escola também deve ser assim compreendida, Ramos (1994) estabelece as seguintes relações entre as partes de um sistema e o ambiente escolar:

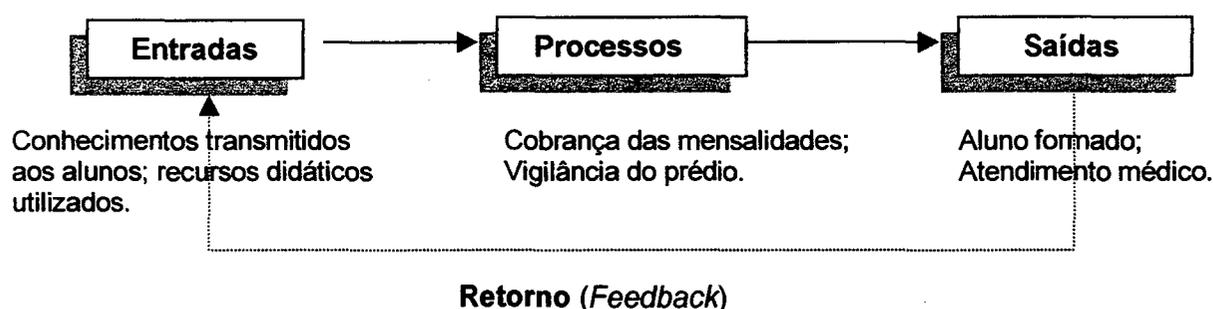


Figura 03 – Ambiente escolar considerado como um sistema

Fonte: adaptado de RAMOS (1994)

A autora salienta, ainda, a importância do retorno (*feedback*) como auxiliador na tomada de decisões para melhoramento das atividades, uma vez que fornece informações sobre o desempenho das atividades e operações realizadas e/ou sobre o produto final obtido.

Como fatores que influenciam a qualidade do sistema Cerqueira (1993) identifica a tecnologia e o ser humano. Ramos (1994), Campos (1992) e Brandão *et al.* (1996) complementam, apresentando como elementos básicos de qualquer

organização humana o fator operacional (*software*), o humano (*humanware*) e o físico (*hardware*).

O operacional (*software*) corresponde aos procedimentos, métodos e técnicas utilizadas pela organização, sendo aprimorado através das pessoas estando, assim, diretamente relacionado como o fator humano (*humanware*). Este é composto pelas pessoas responsáveis pelo funcionamento da organização, como por exemplo professores, especialistas e funcionários, cujo desenvolvimento ocorre com o aporte de conhecimento, através do recrutamento de pessoas bem educadas, cursos formais e consultoria.

O terceiro elemento identificado pelos autores é o fator físico (*hardware*). Ou seja, os equipamentos e as condições materiais com as quais as pessoas realizam as tarefas. O aprimoramento deste fator ocorre com o aporte de capital. Percebe-se, assim, que a qualidade de um sistema é afetada diretamente pelo aporte de conhecimento e de capital, estando as escolas incluídas neste contexto.

Compartilha do mesmo entendimento Oliveira (1998), que desenvolveu uma pesquisa teórico-empírica em uma escola pública estadual situada na cidade de Belo Horizonte (MG), na qual foi definido um plano de ação visando implantar o Controle de Qualidade Total (CQT). O plano, denominado Plano de Ação para Melhoria da Escola (PAME), foi dividido em, basicamente, duas modalidades: investimento financeiro e investimento das pessoas, ou seja, aporte de capital e de conhecimento.

Com a implantação do PAME, em termos concretos, foram obtidas melhorias tais como construção de salas para aulas de reforço, laboratórios e quadra poliesportiva coberta, sendo que estas benfeitorias “físico-materiais são importantes, pois alunos e professores das escolas públicas merecem usufruir de boas condições de estudo e de trabalho” (p. 39).

Qualidade em ensino implica, também, em pedagogia e didática que proporcionem aos educadores um ensino questionador, crítico, com diálogo, ultrapassando a repetição do saber já existente, e ensinando aos alunos a importância de pensar e de aprender a aprender. Silva (1995) salienta que ao se buscar a qualidade na educação deve-se considerar ao menos duas variáveis: a distinção entre a qualidade da oferta do serviço educativo e a qualidade do produto. Isto é, para que a atuação da escola seja considerada bem sucedida, deve-se diferenciar entre as condições de funcionamento das escolas (tal como horário de

funcionamento - tempo integral ou parcial, por exemplo); e a definição do perfil de desempenho dos alunos.

A autora identifica, então, diversos aspectos a serem considerados, tais como reconhecer que existe um mínimo de vagas que devem ser oferecidas pelas escolas, a necessidade de docentes capacitados para o trabalho e com salário digno, bem como a presença de equipamentos básicos e instalações físicas adequadas. Em se tratando especificamente da escola pública, Silva (1995) coloca que a melhoria da qualidade de ensino depende de um conjunto de ações articuladas. Ações estas referentes à situação material e pedagógica da escola, à capacitação dos professores, gestão da escola, acompanhamento e avaliação dos resultados, dentre outras.

Estes diversos aspectos identificados por Silva (1995), e que devem ser considerados ao se abordar a qualidade em educação, estão direta ou indiretamente presentes nos cinco elementos fundamentais que compõem o conceito de qualidade de educação apresentados por Lever (1999): relevância, eficácia, pertinência, eficiência e equidade.

Uma educação é relevante quando atende às necessidades e aspirações daqueles a quem está sendo dirigida. Deve haver, portanto, uma relação estreita entre objetivos e currículos com as necessidades, atual e futura, de formação dos alunos. É eficaz quando alcança as metas propostas nos currículos, no sentido de que os discentes adquiriram as aprendizagens relevantes para a vida, assim como as capacidades e habilidades básicas de cada grau de ensino.

A educação é pertinente na medida em que os conteúdos e métodos são adequados para as possibilidades de aprendizagem das pessoas e grupos a que se destinam. É eficiente quando alcança os resultados propostos com um ótimo aproveitamento dos recursos disponíveis. Por fim, uma educação é equitativa quando as oportunidades educativas são distribuídas com igualdade e com critérios compensatórios ao diferentes setores sociais.

A educação, então, é considerada por Demo (1998a) um fenômeno intenso, onde quantidade e qualidade aparecem juntas. Isto porque são necessários, por exemplo, anos de estudo, currículo, prédios e equipamentos, bem como professores capazes, gestão criativa e ambiente participativo. Logo, o sistema educacional, e em específico o ensino fundamental, possui duas preocupações básicas: uma quantitativa, referente ao oferecimento de vagas a todas as crianças em idade

escolar; e outra qualitativa, que é garantir o desempenho satisfatório dos alunos, evitando a repetência e o abandono escolar.

Importante destacar que, dentre os diversos aspectos envolvidos na qualidade da educação, existem aqueles que são passíveis de controle pela escola, como a oferta de vagas, qualidade dos professores, infra-estrutura. E outros que fogem ao alcance daquela, como a necessidade da criança trabalhar para completar a renda familiar.

Isto vem reforçar o exposto por Plank *et al.* (1990) no que se refere à urgência em se estabelecer padrões mínimos de qualidade para as escolas. É necessário assegurar o mínimo de recursos materiais e humanos por aluno, independentemente de um padrão mínimo de custos. Ou seja, os custos podem variar devido à região ou outro fator qualquer, o que se objetiva é garantir o acesso de todas as crianças às mesmas oportunidades educacionais consideradas básicas. Importante salientar que se trata de um padrão mínimo, e não um padrão ideal. Ou seja, refere-se àquilo que o aluno no mínimo deve ter para que o processo educativo ocorra, e não o que poderia ter.

Demo (1990) também aborda a questão dos mínimos, sistematizando-os em quatro grandes espaços: questão do aluno, questão do professor, questão da rede física e dos apoios didáticos-sociais e questão administrativa do sistema. A questão do aluno tem como preocupação fundamental a instrumentação tecnológica. Aspectos como garantir um desempenho suficiente em todas as séries, duração do ano letivo em comparação com outros países, tempo de permanência diária em sala de aula, materiais didáticos específicos e de apoios sociais (como livros, merenda, transporte) também devem ser estabelecidos.

Quanto ao professor, dois aspectos se destacam: um mínimo de valorização profissional (incluindo remuneração, plano de carreira do magistério, condições físicas e técnicas de trabalho) e um mínimo de competência técnica. Em referência à rede física e apoios didáticos-sociais, "a questão mais premente é a educação formal: escolas adequadas em termos de equipamento, limpas e bem conservadas, seguras em sentido social" (p. 19), salientando o autor que estes aspectos ainda são relevantes para o ensino, mas que as carências encontram-se localizadas. Em relação aos apoios didáticos-sociais, deve-se determinar mínimos de livros, merenda, atualização do acervo bibliográfico.

Por fim, tem-se a questão administrativa do sistema, sendo oportuna a identificação de mínimos de oferta de novas vagas, novos professores, materiais de apoio, informatização, desburocratização, formação técnica dos funcionários, formação-reciclagem dos professores, dentre outros aspectos.

Pode-se então inferir que a qualidade tem início com a adequação da quantidade (DEMO, 1998a), mas às vezes nem as mínimas relações quantitativas existem. Anota-se, como exemplo, a remuneração dos professores em valores abaixo do mínimo em municípios do interior e o abandono da rede física e dos equipamentos. Esta falta de aspectos quantitativos prejudicam a qualidade do sistema educacional, pois conforme o autor este somente pode funcionar se houver um padrão de manutenção e funcionamento envolvendo área adequada, prédio conveniente, meio ambiente favorável, apoios didáticos e assistenciais.

Reforça-se, assim, o argumento de que uma educação qualitativa consiste no resultado de um somatório de fatores, tais como “escola adequada, equipamentos favoráveis, apoios didáticos e assistenciais, gestão competente, interesse dos alunos” (DEMO, 1998a, p. 56). Dentre estes, o fator mais sensível, conforme entendimento do autor, é a qualidade do professor, tanto no que se refere à competência técnica como a valorização sócio-econômica.

Os professores são os responsáveis por facilitar a introdução de inovações necessárias a uma educação de qualidade, tais como o aprender a aprender, o currículo intensivo, elaboração coletiva do projeto pedagógico da escola, presença de material didático adequado (como bibliotecas e laboratórios) e o uso de instrumentação eletrônica. E a importância de tais fatores supera a simples existência e utilização, pois sua introdução deve levar em conta a história pessoal de cada aluno, as famílias e exemplos cotidianos. Esta inter-relação é importante na medida em que qualidade está diretamente relacionada com a ação humana, no sentido de construir e participar. A educação, portanto, é o indicador principal de qualidade pois corresponde a estratégia básica para a formação do ser humano.

Nesse sentido, a educação vai além do ensino, treinamento e instrução; consiste em formação, aprender a aprender, ensinar o aluno a saber pensar para assim poder intervir e inovar. De acordo com Demo (1998a) o aprender a aprender contém a qualidade formal e política, pois “a qualidade formal transparece no processo construtivo de conhecimento e a qualidade política, na formação do sujeito histórico competente, capaz de fazer seu destino, até onde for possível” (p. 100). Os

conceitos de qualidade formal e qualidade política, abordados por Demo (1998a), são também abordados por Silva (1995) e Oliveira (1998). Estes destacam que, ao se estudar a qualidade no campo da educação, deve-se necessariamente atribuir àquela as dimensões formal e política.

Qualidade formal, então, consiste na habilidade em se manejar meios, instrumentos, formas, técnicas e procedimentos frente aos desafios do desenvolvimento. Para tanto, faz-se uso de diversos instrumentos operativos, tais como biblioteca e videoteca; material de leitura, consulta e pesquisa; laboratórios; espaço para trabalho individual e em grupo. Já a qualidade política consiste na competência do indivíduo em ser e fazer história, diante dos fins históricos da sociedade humana, estando relacionada a fins, valores e conteúdos.

Apresenta-se, na seqüência, um esquema teórico (Figuras 04 e 05) com indicadores relevantes para a quantidade e a qualidade, sendo esta última subdividida em formal e política (DEMO, 1998a).

QUANTIDADE	Mínimos quantitativos do sistema: Estabelecimentos, equipamentos, recursos humanos e financeiros
	Relações quantitativas: Alunos por sala, por professor, tamanhos de prédios e de equipamentos, gastos per capita, demanda e oferta
	Gastos financeiros: Contabilidade, gastos em meios, gastos em fins, necessidade orçamentária, exigências legais
	Estoques quantitativos: Tamanho do sistema, relação com as necessidades da demanda, do funcionamento, da oferta
	Desempenho quantitativo: Matrícula/conclusão, repetência/evasão, crescimento e manutenção do sistema, movimento de recursos humanos
	Apoios assistenciais: Merenda, transporte, alojamento

Figura 04 – indicadores para quantidade na área educacional

Fonte: adaptado de Demo (1998a)

QUALIDADE FORMAL	Quadro da competência aparente: Origem dos recursos humanos (tipo de formação/treinamento recebido), níveis de escolarização, especialização, graduação, pós-graduação
	Formação permanente dos rec. humanos, sobretudo dos professores: Sistemática de aprimoramento da competência, progresso em termos de titulação, dinâmica de renovação
	Desempenho qualitativo dos professores: Processo construtivo de conhecimento, demonstrado em produtos palpáveis como material didático, livros, artigos, eventos, etc., aperfeiçoamentos curriculares, mormente introdução do currículo intensivo, superação de didáticas consideradas ultrapassadas (aula, prova e cola), avanços na linha do aprender a aprender, substituição de aulas por pesquisa, promoção da elaboração própria
	Desempenho qualitativo dos alunos: Processo construtivo de conhecimento, visível em produções próprias, pesquisas, propostas, eventos, correlação entre desempenho quantitativo e qualitativo (testes sistemáticos de conhecimento), ritmo de mudanças em direção do currículo intensivo, com respectivo desempenho implicado (mais pesquisa, menos prova, mais elaboração própria, menos cópia, vinculação crescente entre teoria e prática)
	Esforço institucional de qualificação: táticas de transmissão do conhec., conjugadas c/ estratégias de aprender a aprender, mudanças curriculares de estilo propedêutico e na direção do currículo intensivo, ambiente favorável à pesquisa, incentivos à leitura, à elaboração própria, à prod. pessoal e em equipe
Apoios didáticos: material didático, sobretudo próprio; biblioteca e videoteca, banco de dados, incentivo à leitura e à pesquisa, apoios didáticos ao processo de pesquisa e de elaboração própria	
QUALIDADE POLÍTICA	Práticas inovadoras baseadas na construção do conhecimento: Exercício de questionamento do conhecimento e de direcionamento em prol da qualidade de vida (uso da informação para reforçar a cidadania, melhorar condições de vida, dinamização cultura, etc.), organização de eventos que fazem e disseminam conhecimento comprometido com valores humanos
	Dinamização da cidadania: Modos de organização política na escola, na universidade, qualidade da participação, exercício da consciência crítica diante de direitos e deveres, atividade ideológica, eventos para discutir processos políticos de dentro e de fora
	Engajamento dos professores e dos alunos: Formas perceptíveis de atitude compromissada ante os direitos e os deveres (busca do desempenho qualitativo, mudanças curriculares, melhoria das condições do aprender a aprender), combin. efetiva entre base formal e proposta política, ligação entre teoria e prática, visibilidade da consciência social na instituição, nos professores, nos alunos, nos funcionários
	Prática da orientação no professor: Competência e interesse na qualificação de si mesmo e do aluno, disponibilidade para o aluno, capacidade de envolver o aluno
	Dedicação do aluno: Modos de perceber o interesse e a motivação do aluno, conjugação de capacidade crítica com capacidade produtiva
	Iniciativas institucionais para fomentar o aprender a aprender: Apoios de base eletrônica, para melhor transmitir o conhecimento disponível, mas, principalmente, para reforçar a pesquisa, flexibilidade curricular para substituir aulas em favor da produção própria
	Marca educativa institucional: Face educativa da oferta como tal (em que aparecem a função de educador do professor e a de educando no aluno), estratégias educativas (aprender a aprender, saber pensar), estímulo à criatividade e à autonomia, impulso à elaboração própria, ética na teoria e na prática
	Teorização de práticas e respectiva inovação: Exerc. da autocrítica e conseqüentes mudanças de atitude e de realidade, implantação de inovações, partindo de práticas superadas e transformadas, aplicação do saber & mudar, sobretudo no cotidiano

Figura 05 – Indicadores para qualidade na área educacional

Fonte: adaptado de Demo (1998a)

A qualidade formal, então, corresponde aos instrumentos e métodos, é neutra, enquanto que a qualidade política corresponde a finalidades e conteúdos, sendo ambivalente (OLIVEIRA, 1998). A primeira é meio, e a segunda fim, portanto ao invés de serem excludentes, se complementam, pois “a qualidade dos meios está em função da ética dos fins. A qualidade dos fins depende da competência dos meios” (DEMO, 1998a, p. 15).

2.2.3 Infra-estrutura como indicador de qualidade em educação

A melhoria da qualidade na escola, conforme Oliveira (1998) é obtida de duas maneiras: com aporte de capital e com aporte de conhecimento. O aporte de capital permite beneficiar instalações, materiais de trabalho e equipamentos, sendo o retorno mais imediato. O aporte de conhecimento, por sua vez, ocorre por meio de ações de longo prazo que proporcionam grandes retornos em termos de qualidade e produtividade. Por outro lado, a autora também acrescenta que estas melhorias físico-materiais contrastam com a falta de valorização dos professores e os baixos salários pagos aos mesmos.

Do mesmo modo, Gadotti (2000) coloca que um dos problemas mais críticos da educação no Brasil é a falta de recursos financeiros, que repercute principalmente na infra-estrutura da escola e nos salários dos professores.

Porém, conforme Castro *et al.* (1980), os aspectos relacionados com a infra-estrutura da escola não devem ser subestimados quando do estudo da qualidade. Segundo a doutrina pedagógica mais recente, o ambiente escolar e os recursos nele disponíveis são de considerável importância para o sucesso da empresa educacional, “cuja concepção não mais se restringe tão-somente à de transmissão de conhecimentos, mas engloba, igualmente, aspectos comportamentais, não-cognitivos.” (p. 15). Colocam os autores que o ambiente escolar vem sendo, a cada dia, mais enfatizado como essencial na formação dos alunos, sendo necessário oferecer aos mesmos um local sadio e adequado tanto para o estudo como para a convivência.

O ambiente escolar ao qual os autores se referem diz respeito à infra-estrutura material e humana, a tecnologia e aos materiais de apoio e equipamentos para o desempenho da tarefa educacional. Nem sempre as contribuições destes

aspectos são mensuráveis ou visíveis, mas a ausência dos mesmos é considerada como um obstáculo ao bom funcionamento do processo educativo.

Despertam ainda os autores para o fato da inexistência de evidências de que escolas luxuosas venham a oferecer ensino de melhor qualidade do que escolas mais simples. Mas também lembram que condições elementares de “limpeza, conservação, mobiliário, equipamentos e instalações de infra-estrutura básica” (p. 16) podem ser elementos facilitadores ou obstáculos da tarefa educativa.

Condições precárias de estudo podem, inclusive, tornarem-se fatores estimuladores da evasão escolar. O aluno despende cerca de 800 horas/ano na escola, e um ambiente descuidado não atrai nem alunos nem professores. Para os professores, isto pode significar inclusive parte das compensações ou sacrifícios do emprego. De acordo com Castro *et al.* (1980) um prédio bem conservado, oferecendo um bom ambiente, com condições razoáveis de salubridade, higiene e aspecto geral agradável, podem vir a contribuir para que o estudo se desenvolva com maior eficiência.

Quanto às instalações da escola, os autores salientam que diversos estudos realizados enfocando a influência do equipamento escolar (laboratórios de química, biologia e física, bem como oficinas) sobre o rendimento do aluno não apresentaram influência significativa. Porém, tais estudos foram desenvolvidos em sistemas escolares com pouca diferenciação de recursos entre uma escola e outra, tais como nas escolas norte-americanas. Na América Latina a situação é diferente. Há heterogeneidade entre as escolas, tanto entre os países, como entre regiões de uma mesma nação, criando oportunidades desiguais aos alunos, pois quanto melhores forem os meios de aprendizagem pela prática, através do uso de laboratórios, por exemplo, mais eficiente se torna o ensino.

Tendo em vista que Castro *et al.* (1980) referem-se a tornar o ensino mais eficiente, oportuno colocar que a eficiência consiste em “fazer as coisas de maneira certa” (DRUCKER, 1986, p. 9), enquanto que a eficácia é “fazer as coisas certas” (p. 9). Assim, a eficácia ultrapassa a eficiência, na medida em que não contribui fazer de maneira certa aquilo que não é a coisa certa. Tem-se ainda a efetividade, que busca superar as limitações da eficiência e da eficácia, pois enquanto a eficácia mede a consecução de objetivos meramente educacionais, a efetividade visa alcançar objetivos sociais mais amplos, atendendo solicitações e apresentando soluções para a comunidade externa.

Pode-se considerar, ainda, que eficiência e eficácia são critérios técnicos para medir o desempenho administrativo, enquanto que a efetividade inclui o critério político, pois considera os anseios externos à organização.

Mas, apesar de parecem contraditórios, na verdade eficiência, eficácia e efetividade se complementam (ROMEY, 1987). Para a autora, quando a organização visa a eficiência e cumpre o que foi claramente determinado, está propiciando condições para alcançar a eficácia, através da consecução dos objetivos organizacionais. E, se não buscar a efetividade, acaba por fechar-se em si mesma.

Do mesmo modo, é improvável ser efetiva negligenciando a eficiência e a eficácia. Para se pensar em objetivos socialmente relevantes e prioritários, é necessário haver condições de utilização adequada e racional dos recursos disponíveis e condições para que a organização atinja os objetivos a que se propõe.

Feitas estas considerações, apresenta-se a evolução do movimento das escolas eficazes desde o final dos anos 60 (Nóvoa, 1995). Em uma primeira fase, tem-se a identificação do problema a partir da medição dos efeitos da escola, onde se verificou que as escolas obtinham resultados diferentes, principalmente no que se referia ao rendimento escolar e ao sucesso dos alunos.

Na segunda etapa, denominada descrição, buscou-se identificar, através de estudos de caso, quais as diferenças entre as escolas eficazes e as demais escolas. E, a partir de então, iniciou-se a fase de intervenção efetiva nas instituições escolares (início da década de 80), na qual “os professores começaram a apropriar-se de alguns dos trabalhos precedentes e surgiram projectos de melhoria e de criação de escolas eficazes” (p. 23).

Na fase seguinte, denominada por Nóvoa (1995) de contextualização, as escolas começaram a ser inseridas no contexto social, sentindo a importância e necessidade da participação das autoridades locais e da comunidade no processo de mudança e desenvolvimento organizacional. Foi nesta fase que se firmou o conceito de autonomia relativa das escolas, buscando enfatizar a responsabilidade dos atores que fazem parte das instituições escolares.

A quinta e última fase identificada pelo autor é a da excelência. Nesta etapa, a escola assume uma postura crítica e uma dimensão cultural, buscando construir um “discurso próprio que, sem rejeitar os contributos de outras áreas sociais e econômicas, afirma a especificidade dos processos educativos” (NÓVOA, 1995, p. 24). Dentro deste novo contexto, um dos aspectos mais importantes destacados pelo

autor é a co-responsabilização dos diferentes atores educativos (professores, alunos, pais, comunidades).

E é com este mesmo entendimento de ser a escola uma organização que assume as peculiaridades do processo educativo e que atribui importância à co-responsabilização dos seus diversos atores, que Silva (1995) destaca a necessidade de, ao se abordar qualidade em educação, incluir uma escola bem equipada, com condições materiais de pleno funcionamento, pessoal de apoio preparado, gestão administrativa com autonomia e valorização dos docentes enquanto categoria.

2.2.4 Desempenho discente

Avaliar o rendimento escolar do aluno é uma preocupação constante dos professores pois o progresso alcançado pelos alunos reflete a própria eficácia do ensino, e também porque “faz parte do trabalho docente verificar e julgar o rendimento escolar dos alunos, avaliando os resultados do ensino” (HAYDT, 1997, p.7). Mas avaliar é distinto de medir que por sua vez é diferente de testar.

O testar consiste em verificar o desempenho do aluno através de situações previamente organizadas, os testes. Estes são um dos instrumentos mais usados na educação, apesar das suas limitações, “pois nem todos os resultados do ensino podem ser medidos ou averiguados através de testes” (p. 9).

A medida diz respeito ao aspecto quantitativo de algo, sendo o teste um dos tipos de instrumentos de mensuração. De acordo com Pavão (1998), a medida é um dos aspectos da avaliação, sendo utilizada para se obter uma “representação quantificada de certa característica, tal como certo tipo de rendimento ou aptidão escolar” (p.16). Contudo, não é instrumento suficiente para se avaliar o aluno, pois é descritiva, concentrando-se normalmente em características limitadas, específicas e bem definidas.

Já a avaliação do aluno abrange tanto aspectos quantitativos da aprendizagem como qualitativos. Isto é, compreende a aquisição de conhecimentos e informações decorrentes dos conteúdos curriculares, assim como as “habilidades, interesses, atitudes, hábitos de estudo e ajustamento pessoal e social” (HAYDT, 1997, p. 10).

Verifica-se, assim, que apesar de os termos testar, medir e avaliar às vezes serem considerados sinônimos, de fato não o são, variando de amplitude e se complementando. Na tentativa de colocá-los em uma hierarquia, pode-se inferir que os testes são englobados pela medida que por sua vez faz parte da avaliação.

A avaliação, então, é um componente intrínseco e permanente de todo processo comprometido com a aprendizagem (DEMO, 1998b). Considerando o aspecto político da qualidade, que tem como instrumentação fundamental a qualidade formal, conceitos já abordados neste estudo, bem como o pressuposto de que a avaliação deve ocorrer simultaneamente ao aprendizado, pode-se defini-la como uma “estratégia permanente de sustentação da aprendizagem formal e política do aluno, com base em diagnósticos constantes e capacidade de intervir de maneira educativa” (p. 285). Acrescenta-se ao conceito as principais características de uma avaliação identificadas pelo autor:

- a) permitir que o avaliado possa reagir e se defender, ampliando seu aprendizado;
- b) ter critérios transparentes e que sejam comunicados a todos;
- c) caráter educativo, não excludente;
- d) deve incluir diálogo crítico e criativo, permitindo um ambiente de aprendizagem; e,
- e) apesar de não ser um processo objetivo, a avaliação deve buscar, sempre que possível, a objetividade de modo a garantir confiabilidade para quem avalia e para o avaliado.

Constata-se, assim, que a prova tradicionalmente conhecida, apesar de possuir critérios objetivos, desconsidera a possibilidade de reação do aluno. Mas, conforme antecipa Demo (1998b), uma possível discussão sobre que métodos melhor avaliariam a aprendizagem é impossível de ser decidida, na medida em que todos são parciais, e de qualquer modo esta não é a finalidade deste estudo.

O caráter educativo da avaliação, citado por Demo (1998b), também é enfatizado por Perrenoud (1999), que apresenta como objetivo principal da avaliação auxiliar o aluno a aprender. Este é um entendimento moderno da avaliação, denominada pelos autores como avaliação formativa.

Tradicionalmente, a avaliação tinha como função criar uma hierarquia de excelência, isto é, comparar e classificar os alunos conforme as notas obtidas durante determinado período. Para a família, então, a avaliação servia como uma

prevenção, de modo a impedir e advertir quanto à possibilidade do fracasso escolar ocorrer, ou a tranquilizá-la, conforme o caso. A hierarquia, porém, informa mais a posição do aluno no grupo do que o conteúdo dos conhecimentos e competências apreendidos. Uma outra função tradicional da avaliação é atribuir certificado de aquisição de conhecimento para terceiros (como por exemplo, para obter emprego ou ser aprovado de um ano para outro na escola), sendo, porém, também deficiente quanto à ausência de detalhes sobre o conhecimento adquirido pelo discente.

Perrenoud (1999) destaca que por muito tempo a avaliação formativa não fazia sentido, as escolas ensinavam e, se os alunos quisessem, aprendiam. Havia uma ausência do sentimento de responsabilidade por parte da escola quanto à aprendizagem, limitando-se somente a oferecer o ensino.

Nos anos 60, Bloom (*apud* PERRENOUD, 1999) defende uma pedagogia do domínio, introduzindo a idéia de que todos são capazes de aprender, desde que a escola organizasse o ensino de modo que o currículo, o ritmo e as modalidades de aprendizagem fossem individualizadas conforme objetivos claramente definidos. A avaliação começa a ser considerada um instrumento de regulação contínua das intervenções e das situações didáticas, não mais criando hierarquias. Tem início a idéia de avaliação formativa (esta desenvolvida originalmente por SCRIVEN, conforme PERRENOUD, 1999), que é conceituada pelo autor como uma “maneira de regular a ação pedagógica” (p. 14).

A lógica da avaliação formativa, contudo, é ainda relativamente recente. A avaliação encontra-se, portanto, entre duas lógicas, na medida em que aquela se choca com diversos obstáculos, principalmente, porque necessita de que todos tenham uma visão igualitarista da escola e acreditem no princípio de educabilidade (PERRENOUD, 1999). Citam-se ainda obstáculos materiais e institucionais, tais como o “efetivo das turmas, a sobrecarga dos programas e a concepção dos meios de ensino e das didáticas, que quase não privilegiam a diferenciação” (p. 16).

Ressalta-se, ainda, o fato de que a avaliação formativa também exige que os professores atribuam notas ou apreciações aos alunos de modo a informar os pais ou a própria escola, fazendo com que a verdadeira avaliação formativa ocupe uma posição secundária no trabalho dos docentes.

Realizar uma avaliação formativa requer tempo e dedicação dos docentes, além de toda uma mudança na concepção de desempenho do aluno, que deixa de significar aprender, decorar e copiar, ampliando para o aprender a aprender, saber

pensar. O aluno deve ser avaliado por aquilo que ele reconstrói, que ele elabora, como por exemplo textos e monografias. Isto é, ao se avaliar um aluno deve-se observar sua competência construtiva e participativa, mais que sua habilidade de absorção. Demo (1998a) aponta como obstáculos a esta mudança o despreparo e desvalorização do professor, insuficiência de apoios didáticos, assim como as próprias condições materiais e cultural das famílias, sobre o que a escola tem influência limitada. Esta nova concepção de desempenho, onde o importante é aprender a aprender, traz como dinâmica central da competência o saber fazer e o constante refazer, enfatizando o questionamento reconstrutivo que trabalha tanto a qualidade formal (inovação) quanto a qualidade política (ética).

Todo processo de aprendizagem supõe a transmissão de conhecimento, este como ponto de partida, a partir do conhecimento disponível em livros, bibliotecas, videotecas, universidades, institutos de pesquisa, escolas, computadores. É de responsabilidade de cada nova geração superar e aperfeiçoar, alcançando como ponto de chegada o questionamento reconstrutivo (DEMO, 2000). Em termos de ilustração, cita-se algumas estratégias didáticas que no entendimento do autor incentivam o aprender a aprender, tais como motivações lúdicas (feira de ciências, gincanas), desenvolvimento do hábito da leitura, utilização da eletrônica, apoio familiar e uso intensivo do tempo escolar.

3 METODOLOGIA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracteriza por ser um estudo de caso, tendo como unidade de análise o Instituto Estadual de Educação (IEE). O estudo de caso consiste em um tipo de pesquisa por meio da qual se analisa profundamente uma determinada unidade (GODOY, 1995). No caso, a unidade de análise é a escola Instituto Estadual de Educação, sendo que para o estudo da qualidade na educação serão utilizados como critério de análise dois indicadores: infra-estrutura e desempenho discente. Estas duas variáveis foram estudadas em uma relação de causa e efeito, isto é, partindo da percepção dos professores foi avaliada a influência maior ou menor, de cada item que compõe a infra-estrutura, no desempenho dos alunos.

O estudo de caso é considerado, em sua essência, uma pesquisa qualitativa, mas que também pode comportar dados quantitativos. Ressalta Godoy (1995) que quando um estudo de caso apresenta análise quantitativa, “geralmente o tratamento estatístico não é sofisticado” (p. 26).

Mesmo quando se trata de pesquisas de outras natureza, que não um estudo de caso, para alguns autores é difícil fazer uma distinção entre pesquisas qualitativas e quantitativas. Isto porque entende-se que um trabalho quantitativo é, de certo modo, também qualitativo (RICHARDSON, 1999). Assim, para o autor o importante é identificar a forma como será desenvolvida a pesquisa, se o enfoque do estudo exige uma metodologia quantitativa ou qualitativa.

No caso desta pesquisa, a percepção dos professores do IEE foi estudada a partir da aplicação de um questionário fechado, sendo dado tratamento quantitativo. De modo complementar, foram realizadas entrevistas guiadas junto a dois profissionais de educação. Assim, esta pesquisa se caracteriza por ser um estudo tanto quantitativo como qualitativo.

A quantificação foi utilizada tanto na coleta dos dados como no tratamento dos mesmos. O método quantitativo visa garantir precisão nos resultados e evitar distorções de análise e interpretação, permitindo, assim, uma margem de segurança quanto às inferências obtidas (RICHARDSON, 1999). Diferentemente da pesquisa qualitativa, a pesquisa quantitativa é aquela em que os resultados surgem como

evidência empírica imediata, enquanto que um estudo qualitativo necessita de "tratamento lógico, resultante do 'olho clínico' do pesquisador" (SANTOS, 1999, p. 30). No caso desta pesquisa, a análise qualitativa proveniente das entrevistas realizadas junto aos profissionais da educação e da pergunta aberta incluída nos questionários limitou-se a complementar as conclusões obtidas com os dados quantitativos.

Quanto ao seu objetivo, esta pesquisa classifica-se como um estudo descritivo, pois busca descrever, classificar e interpretar os fenômenos de modo a conhecer e interpretar a realidade sem intenções de interferi-la ou modificá-la (RUDIO, 2000). Kõche (1997) conceitua a pesquisa descritiva como aquela em que são estudadas as relações existentes entre duas ou mais variáveis de um fenômeno, sem interferir ou manipulá-las. Uma outra característica é o fato de ser este um estudo bibliográfico, pois conforme o referido autor a pesquisa bibliográfica é necessária tanto para as pesquisas de natureza descritiva como experimental, tendo como principal objetivo permitir a familiarização do pesquisador com o assunto, a partir das principais contribuições teóricas já existentes.

3.2 PERGUNTAS DE PESQUISA

De acordo com os objetivos específicos definidos para esta dissertação, identifica-se as seguintes perguntas de pesquisa:

- ◆ Qual a situação dos componentes da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) no Instituto Estadual de Educação?
- ◆ Qual a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) do Instituto Estadual de Educação sobre a importância de cada componente da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) para o desempenho discente?
- ◆ Como se estabelecem as relações existentes entre os componentes da infra-estrutura e o desempenho discente, segundo a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) do Instituto Estadual de Educação?

3.3 DEFINIÇÃO DAS CATEGORIAS DE ANÁLISE

Esta pesquisa tem como tema central a qualidade, sendo que ao se estudar a qualidade no campo da educação, deve-se atribuir àquela as dimensões formal e política (DEMO, 1998a; SILVA, 1995; OLIVEIRA, 1998). As Figuras 4 e 5 – Indicadores para quantidade na área educacional e Indicadores para qualidade na área educacional, apresentadas anteriormente neste estudo, identificam um esquema teórico com indicadores relevantes para a quantidade e a qualidade, esta subdividida em formal e política (DEMO, 1998a).

Tendo em vista que para os fins desta pesquisa um dos indicadores de qualidade a serem trabalhados será a infra-estrutura da escola, classificada em quatro grupos – prédio, instalações, equipamentos e serviços, procurou-se relacionar os componentes da infra-estrutura com o esquema teórico apresentado por Demo (1998a). A Figura 6, apresentada na seqüência, foi elaborada justamente para demonstrar as relações inferidas:

INFRA-ESTRUTURA	INDICADORES DE QUALIDADE E QUANTIDADE	
Prédio: Telhado, paredes, piso, portas e janelas, banheiros, cozinha, instalações hidráulicas, instalações elétricas, ventilação, iluminação, ruídos, aspectos da área externa (pátio, jardins) e espaço para recreação	Quantidade	Mínimos quantitativos do sistema
Instalações: Biblioteca, laboratório de ciências, laboratório de informática, auditório, Quadra de esportes ou ginásio, vestiários, sala de professores e sala de aula	Qualidade formal	Apoios didáticos
Equipamentos: quadro negro, carteiras, mesas, televisão, vídeo-cassete, mimeógrafo, máquina fotocopadora, projetor de slides, retroprojetor, máquinas de datilografia e computador	Qualidade política	Iniciativas institucionais para fomentar o aprender a aprender, com destaque para a televisão, vídeo-cassete e computador (apoios de base eletrônica)
Serviços: Médicos, odontológicos, transporte e alimentação	Quantidade	Apoios assistenciais

Figura 06 – Relação entre aspectos da infra-estrutura e indicadores de quantidade e qualidade

Os indicadores de quantidade, qualidade formal e qualidade política são, portanto, condições endógenas, isto é, do próprio sistema. Isto faz com que Demo (1998a) considere inaceitável o aproveitamento insuficiente do aluno, a formação precária dos professores e a falta de equipamentos nas escolas. De outro lado tem-se as condições exógenas, cuja participação do sistema educativo é inexpressiva ou inexistente. Como por exemplo, cita-se a condição de renda e emprego do aluno, moradia, saneamento, pobreza material, escolaridade dos pais e acesso à educação infantil. Este estudo abordará aspectos endógenos, e portanto de controle e responsabilidade do próprio sistema educacional.

3.4 DEFINIÇÃO DE TERMOS

Apresenta-se, a seguir, a definição dos principais termos a serem abordados neste estudo, de modo a tornar claro ao leitor o sentido a ser adotado aos mesmos durante a pesquisa.

Desempenho discente: corresponde ao rendimento escolar do aluno, tanto no que se refere ao conhecimento do que foi aprendido, o como foi aprendido e de que maneira o aluno utilizará tal aprendizagem (GAMA *apud* BARRETO, 2000).

Educação: “instância de construção e distribuição do conhecimento socialmente válido e culturalmente relevante para a cidadania” (SANDER, 1996, p.146).

Ensino fundamental: o ensino básico compreende o ensino infantil, fundamental e médio. O ensino fundamental representa o maior período, com duração mínima de 8 anos, sendo obrigatório e gratuito na escola pública, e objetiva a formação básica do cidadão (Lei Federal n.º 9.394, de 20/12/1996 – LDB).

Infra-estrutura: corresponde aos equipamentos disponíveis e ao ambiente físico da escola sendo que para os fins desta pesquisa, dividiu-se em 4 grupos: prédio, instalações, equipamentos e serviços.

Percepção: “é o processo pelo qual se captam estímulos e se interpreta seu significado ou sentido” (MARTIN-BARÓ, 1985, p. 189). É diferente de sensação, pois enquanto esta é recepção, aquela é interpretação, atribui significado à sensação. Cita-se ainda o entendimento de Castillo (1984), que conceitua percepção como o processo de extrair informações da realidade, informações estas com significado, ou seja, com sentido para quem percebe. A percepção é algo que se desenvolve a partir de um processo de aprendizagem onde a experiência prévia condiciona, em geral, as percepções posteriores. Assim, verifica-se que o indivíduo normalmente percebe de acordo com os seus interesses, experiências passadas, sua educação e capacidade de percepção. Destaca, ainda, o autor que o indivíduo não se limita a simplesmente reconhecer algo, mas sempre atribui um valor, considerando positivo ou negativo, agradável ou desagradável, útil ou inútil, perigoso ou inofensivo o que se percebe.

Qualidade de educação: “integração da qualidade da organização institucional, dos recursos humanos e financeiros, da gestão do ensino, da proposta curricular e didática, do processo educacional e de seus resultados em termos de aprendizagem” (SANDER, 1996, p. 147).

Qualidade formal: “refere-se à competência de produzir e aplicar instrumentos, tecnologias, métodos, ciência” (DEMO, 1990, p. 12).

Qualidade política: competência de projetar e realizar conteúdos históricos (sociedades), formando sujeitos sociais capazes de ser e fazer história (DEMO, 1990).

Quantidade: diz respeito à base material, tais como, por exemplo, a situação dos alunos, da região, as características físicas da rede de ensino, as relações entre professor/aluno, aluno/sala de aula (DEMO, 1990).

SAEB: O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (SAEB), coordenado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), corresponde a uma “avaliação em larga escala, aplicada em amostras de alunos da 4ª e da 8ª série de Ensino Fundamental e da 3ª série do Ensino Médio, representativas do País e de todas as unidades da Federação” (INEP, 2000), com o

objetivo de acompanhar a evolução do desempenho dos alunos e dos diversos fatores que influem na qualidade do ensino.

3.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O presente estudo foi desenvolvido no Instituto Estadual de Educação, mais precisamente junto aos professores do ensino fundamental, em específico os professores de 5ª a 8ª séries, que se encontravam lecionando na escola no mês de novembro de 2001, no total de 114 professores. Porém, devido a limitações ocorridas, optou-se por trabalhar com amostragem. O uso de amostragem apresenta vantagens, tais como economia de recursos financeiros e de tempo, confiabilidade dos dados devido a possibilidade de se despender maior atenção aos casos individuais evitando erros nas respostas, e maior facilidade na operacionalização da pesquisa (BARBETTA, 1999).

A técnica de amostragem utilizada nesta pesquisa é não probabilística por conveniência. As amostragens não probabilísticas (ou não aleatórias) são aplicadas quando a “seleção de uma amostra aleatória é muito difícil, ou até mesmo impossível” (BARBETTA, 1999, p.53). E é por conveniência, pois selecionou-se os membros da população com maior facilidade de acesso. Isto é, buscou-se aplicar os questionários junto àqueles professores do ensino fundamental que lecionavam de 5ª a 8ª séries e que permaneciam na escola durante o período de recreio dos alunos, tanto no período matutino quanto vespertino.

3.6 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados trabalhados nesta pesquisa foram coletados no Instituto Estadual de Educação (IEE) junto aos professores do ensino fundamental, em específico os professores de 5ª a 8ª séries. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas fechadas e uma pergunta aberta, esta de resposta opcional pelo pesquisado, sendo a aplicação do mesmo de forma pessoal (Anexo A).

O questionário foi dividido em cinco grupos, sendo os mesmos subdivididos conforme os itens que o compõem. Deveria o professor atribuir uma nota a cada

item conforme a maior ou menor influência do mesmo no desempenho dos alunos, de modo a criar uma hierarquia, ou seja, sem repetição de número no mesmo grupo. As notas ou valores atribuídos variavam, portanto, de acordo com o número de itens de cada grupo. Por exemplo, para o grupo instalações, por ser composto por sete itens, deveria o professor atribuir nota de 1 a 7 para cada item, sendo 1 o menos importante e 7 o mais importante.

A aplicação do questionário como instrumento de coleta apresenta vantagens como permitir que o pesquisador atinja um maior número de pessoas em um curto espaço de tempo, facilitar a tabulação e o tratamento dos dados, permitir que o pesquisado tenha tempo suficiente para refletir e responder as questões, garantir o anonimato do pesquisado e economizar tempo e recursos financeiros na sua aplicação (BARROS e LEHFELD, 2000). Como deficiências principais no uso do questionário os autores citam a devolução e o grau de confiabilidade das respostas obtidas.

A questão sobre o retorno dos questionários foi contornada com a aplicação pessoal dos mesmos. Quanto à confiabilidade das respostas, o entrevistado não precisou se identificar, garantindo o anonimato, bem como foi dada garantia de que o resultado do estudo irá retornar para a escola, gerando um interesse por parte daquela no que se refere ao sucesso da pesquisa.

As limitações antes apresentadas também foram minimizadas pelo fato do questionário conter somente perguntas fechadas. Estas, além de simplificar a codificação, facilitaram o preenchimento pelo pesquisado (não precisou escrever), bem como houve menor possibilidade de que os entrevistados deixarem questões em branco, pois as questões eram rápidas de serem respondidas (RICHARDSON, 1999).

Os mecanismos anteriormente citados com o objetivo de garantir maior confiabilidade às respostas também contribuíram para amenizar as desvantagens do uso de questionários com perguntas fechadas. Como exemplo, cita-se as apontadas por Richardson (1999) como a obrigatoriedade do entrevistado em responder dentre as alternativas propostas pelo pesquisador, sendo que aquelas podem não refletir a sua opinião; assim como o entrevistado pode vir a escolher uma alternativa e aplicá-la a todas as perguntas, de modo a agilizar o preenchimento do instrumento de coleta.

O questionário aplicado junto aos professores do IEE foi elaborado de acordo com os indicadores de infra-estrutura constantes no questionário do SAEB. Estes foram classificados em quatro grupos: prédio, instalações, equipamentos e serviços, compostos pelas variáveis a seguir identificadas.

Salienta-se que os grupos que envolvem a prestação de serviços (grupos instalações e serviços) tiveram como parâmetro de análise as condições de funcionamento; enquanto que os grupos relacionados ao ambiente físico (prédio e equipamentos) tiveram como parâmetro de análise o estado de conservação. Visando ilustrar o exposto, elaborou-se a Figura 7:

Infra-estrutura	Parâmetros de análise
Prédio: Telhado, paredes, piso, portas e janelas, banheiros, cozinha, instalações hidráulicas, instalações elétricas, ventilação, iluminação, ruídos, aspectos da área externa (pátio, jardins) e espaço para recreação	Estado de conservação
Instalações: Biblioteca, laboratório de ciências, laboratório de informática, auditório, quadra de esportes ou ginásio, vestiários, sala de professores e sala de aula;	Condições de funcionamento
Equipamentos: Quadro negro, carteiras, mesas, televisão, video-cassete, mimeógrafo, máquina fotocopadora, projetor de slides, retroprojetor, máquinas de datilografia e computador;	Estado de conservação
Serviços: Médicos, odontológicos, transporte e alimentação	Condições de funcionamento

Figura 07 – Grupos da infra-estrutura e parâmetros de análise

Destaca-se, ainda, que após a elaboração do instrumento de coleta, e antes de aplicar junto à população em análise, foram realizados pré-testes (RICHARDSON, 1999). Isto é, o questionário foi previamente aplicado a um pequeno grupo de professores, permitindo que se testasse o processo de coleta, o tratamento dos dados e o próprio instrumento de coleta, que resultou na reestruturação do instrumento de coleta e nova aplicação em caráter de teste.

Em relação aos profissionais da educação, entrevistou-se a Coordenadora Pedagógica do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) e a Direção Administrativa da escola. Foram realizadas entrevistas guiadas, conforme roteiro (Anexo B).

No que se refere à análise dos dados, utilizou-se o *software* Microsoft Excel, tanto para a tabulação dos dados coletados, quanto para elaboração dos gráficos.

3.7 LIMITAÇÕES DA PESQUISA E SUGESTÕES

O fato desta pesquisa ser um estudo de caso já é uma limitação, na medida em as conclusões representam a percepção de professores e profissionais de uma única escola. A generalização deste estudo também é prejudicada pelo fato da população da pesquisa ser composta por 114 professores e somente 31 terem respondido ao questionário. Isto deveu-se a dificuldade de acesso aos mesmos, principalmente porque a coleta dos dados foi realizada na última quinzena do mês de novembro de 2001. Ou seja, no final do período letivo, justamente quando os professores se encontravam em época de provas finais, encerramento do ano letivo e preparação para as provas de recuperação.

O critério utilizado e viável à época foi, então, aplicar o instrumento de coleta a todos os professores de 5ª a 8ª séries que se encontravam na escola no período do intervalo (recreio). Basicamente, foram aplicados questionários junto àqueles que compareceram à sala dos professores naquele horário, tanto matutino como vespertino, no período de uma semana. Isto justifica, também, o porquê da ausência de professores de educação física dentre os profissionais que responderam ao questionário. Aproveita-se para sugerir que novos estudos atentem para estes aspectos e, se possível, entre em contato previamente com a escola de modo a verificar a melhor época para a realização de pesquisas acadêmicas.

Outra dificuldade verificada foi quanto ao instrumento de coleta, em específico no que se refere à exigência do entrevistado em estabelecer uma hierarquia. Isto exigiu explicações a todos que recebiam o questionário, pois, caso contrário, o preenchimento apresentava erros, apesar de haver explicação por escrito e com ilustração no início do questionário (Anexo A).

Quanto à limitação de se estudar somente um período do ensino fundamental, esta deveu-se ao fato da escola ter em sua estrutura duas unidades diferenciadas no ensino fundamental, uma específica para o ensino infantil (1ª a 4ª séries), e outra para os alunos de 5ª a 8ª séries.

4 APRESENTAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa realizada junto aos professores do IEE. Inicialmente, apresenta-se informações sobre o que consiste o SAEB e um breve perfil da escola. Na seqüência, os dados coletados são analisados e interpretados, sendo o estudo dividido em três momentos: dados sobre a infra-estrutura da escola, sobre o corpo docente e análise dos questionários aplicados.

4.1 SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO BÁSICA

Desde o ano de 1990 o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), com o apoio das secretarias estaduais e municipais de educação, vem realizando o SAEB, com o objetivo de acompanhar a evolução do desempenho discente, bem como dos diversos fatores que influenciam a qualidade do ensino. Os dados do SAEB são utilizados, basicamente, por gestores e administradores da educação, por pesquisadores e professores, sendo realizado a cada dois anos. Assim, no ano de 2001, tem-se disponível dados referentes aos anos de 1990, 1993, 1995, 1997 e 1999.

Quando da realização desta pesquisa, encontravam-se analisados os dados referentes ao ano de 1997, pois os dados coletados em 1999 ainda eram informações brutas. Castro (1999) destaca, como principais resultados do SAEB do ano de 1997:

- a) heterogeneidade dos sistemas de ensino, reforçando as desigualdades já existentes no país. Registra-se uma diferença de desempenho dos alunos da zona urbana e da zona rural dentro de cada Estado e entre regiões.
- b) divergência entre currículo proposto e desempenho dos alunos, ou seja, o currículo proposto não está sendo efetivamente aprendido pelos alunos;
- c) quanto maior a distorção entre a idade do aluno e a idade considerada ideal para a série que ele ocupa, menor é o seu desempenho;
- d) desempenho médio dos alunos é maior quanto aumenta o nível de escolaridade do professor;

e) desempenho médio dos alunos é maior quanto maior é o grau de instrução dos pais.

O SAEB, então, surgiu com o objetivo de ser um banco de dados com informações relevantes que permitissem acompanhar a evolução do desempenho escolar dos alunos e dos diversos fatores que interferem na qualidade e efetividade do ensino. A finalidade deste conjunto de informações é possibilitar a “definição de ações voltadas para a correção das distorções identificadas e o aperfeiçoamento das práticas e resultados apresentados pelas escolas e pelo sistema de ensino brasileiro” (LAPA, 2000, p.3). Reforçando o exposto, Castro (1999) salienta que o SAEB tem como objetivo “avaliar a efetividade dos sistemas de ensino, com enfoque na qualidade, eficiência e equidade” (p. 30).

O SAEB consiste na aplicação de questionários em uma amostra probabilística representativa das 26 unidades da federação e do Distrito Federal, sendo a participação voluntária. São pesquisados aproximadamente 700 municípios, 3.000 escolas públicas e privadas e 220.000 alunos do ensino básico nas disciplinas de língua portuguesa, matemática e ciências (em 1999 foram incluídas as disciplinas de história e geografia). As séries pesquisadas no ensino básico são a 4ª e 8ª séries do ensino fundamental e a 3ª série do ensino médio. Nesta última, a disciplina de ciências é dividida em biologia, química e física (INEP, 2000).

Os questionários aplicados são de 4 tipos: questionário da escola, do professor, do aluno e do diretor. No questionário da escola são abrangidos aspectos referentes à estrutura física do prédio, instalações e infra estrutura disponíveis. No caso do professor as questões são voltadas para o perfil do mesmo e para as práticas pedagógicas utilizadas. No questionário sobre os alunos busca-se traçar um perfil sócio-econômico e cultural do aluno, bem como identificar seus hábitos de estudo. Por fim, tem-se o questionário do diretor, através do qual objetiva-se identificar o perfil e práticas de gestão escolar.

Este estudo utilizará os itens constantes do questionário da escola, aplicado pelo SAEB, tanto para verificar a estrutura física do IEE como para avaliar a percepção dos professores sobre a influência dos mesmos no desempenho discente. Para tanto, os itens foram aglutinados em 04 (quatro) grupos, com a seguinte denominação e composição:

a) Grupo 1: prédio

Variáveis: estrutura física (telhado, parede, piso, porta e janela), banheiro, cozinha, instalações hidráulicas, instalações elétricas, ventilação, iluminação, ruídos, aspectos da área externa, espaço para recreação infantil;

b) Grupo 2: instalações

Variáveis: biblioteca, laboratório de ciências, laboratório de informática, auditório, quadra de esportes ou ginásio, vestiários, sala de professores;

c) Grupo 3: equipamentos

Variáveis: quadro negro, mesas e carteiras, televisão, vídeo cassete, mimeógrafo, máquina fotocopadora, projetor de slides, retroprojetor, máquinas de datilografia, computador.

d) Grupo 4: serviços

Variáveis: médicos, odontológicos, transporte, alimentação.

Como pode-se inferir, o SAEB consiste em um sistema de avaliação em larga escala. Sua finalidade maior está, conforme Castro (1999), em permitir que sejam identificadas prioridades e alternativas no sentido de aumentar a eficácia das ações e de otimizar os investimentos no setor.

4.2 BREVE HISTÓRICO SOBRE O IEE

O Instituto Estadual de Educação foi criado por meio do Decreto nº 155, de 10/06/1892, sendo denominado à época "Escola Normal Catarinense", com o objetivo de ministrar a instrução teórica e prática daqueles que quisessem seguir a carreira do magistério. Em 1920 foi ampliado o número de vagas para o magistério e criados novos cursos, o que exigiu a construção de novo prédio, este localizado na atual Rua Bulcão Viana. Somente em 1964 é que o IEE ganhou novo prédio no seu atual endereço, ou seja, na Avenida Mauro Ramos.

As ampliações tanto físicas quanto de cursos oferecidos pela escola também foram seguidas por mudanças de nomes, onde a Escola Normal Catarinense foi denominada Instituto de Educação Dias Velho (Dec. nº 713/1935), posteriormente Instituto Estadual de Educação Dias Velho (Dec. nº 3.779/1947), Instituto de Educação e Colégio Estadual Dias Velho (Dec. nº 616/1949) até a denominação atual: Instituto Estadual de Educação, com o Decreto nº 6.452, de 08/02/1969.

O IEE tem como filosofia formar cidadãos conscientes, livres, responsáveis, críticos, seguros, dinâmicos, líderes, cultos e capazes de transformar a sociedade em favor do bem comum. O colégio apresenta na sua estrutura atual, além do ensino infantil, fundamental e médio, o curso de magistério de 1ª a 4ª séries, adicional de magistério em pré-escolar e curso de magistério em educação física de 1ª a 4ª séries, mantendo o objetivo de sua criação em 1892, bem como curso técnico de enfermagem. Cita-se, ainda, cursos extra-curriculares oferecidos aos alunos e à comunidade em geral, como cursos de dança e línguas.

No ano de 2001, a escola tinha o total de 5.822 alunos estudando nos cursos regulares, assim distribuídos: 1.070 alunos no ensino infantil e ensino fundamental de 1ª a 4ª séries; 1.947 alunos de 5ª a 8ª séries; 2.649 alunos no ensino médio e 156 alunos no curso de magistério.

4.3 ASPECTOS RELACIONADOS A INFRA-ESTRUTURA DO IEE

Quanto à infra-estrutura da escola, verifica-se que o Instituto Estadual de Educação possui, em bom estado de conservação, todos os itens do grupo PRÉDIO (estrutura do prédio, banheiros, cozinha, instalações hidráulicas, instalações elétricas, ventilação, iluminação, ruídos, área externa e espaço para recreação). A escola encontrava-se, inclusive, em reforma durante o período de realização da pesquisa, conforme observado pela pesquisadora e confirmado pela Direção Administrativa da escola quando da entrevista. Nesta mesma oportunidade, salientou a entrevistada que as instalações elétricas e hidráulicas recebem manutenção permanente.

Dentre os itens que compõe o grupo PRÉDIO, o de maior problema enfrentado pela escola é o ruído. Os professores manifestaram com freqüência a dificuldade em dar aulas com o barulho vindo da Avenida Mauro Ramos, avenida na qual a escola encontra-se localizada. Observa-se que esta é uma das Avenidas principais de acesso ao centro da cidade, com intenso movimento de automóveis e ônibus durante todo o dia.

Em relação ao segundo grupo de itens – INSTALAÇÕES (biblioteca, laboratório de ciências, laboratório de informática, auditório, quadra de esportes ou

ginásio, vestiários e sala de professores) – salienta-se também a existência de todos, e em funcionamento, na escola.

Acrescenta-se que, além dos laboratórios de ciências e de informática, a escola dispõe de laboratórios de física, química, história, magistério, geografia, matemática, português e redação, línguas estrangeiras, iniciação para o trabalho e artes. Observou a Coordenação Pedagógica, quando da entrevista, que o laboratório de matemática consiste em um espaço destinado ao atendimento extra-classe dos alunos (aulas de reforço). Todos os laboratórios tem televisão e vídeo, sendo que o IEE ainda dispõe de duas salas de áudio-visual. Cita-se também que o auditório do colégio tem capacidade para 320 pessoas; bem como a existência de dois ginásios esportivos e uma quadra de esportes ao ar livre.

O terceiro grupo, EQUIPAMENTOS, composto pelos itens quadro negro, carteiras, mesas, televisão, vídeo-cassete, mimeógrafo, máquina fotocopadora, projetor de slides, retroprojetor, máquinas de datilografia e computador, também apresenta um bom estado de conservação. Destaque para o fato das televisões e dos vídeo-cassetes estarem instalados nos laboratórios (e não nas salas de aula), bem como os computadores (no total de 15) estarem no laboratório de informática.

Do quarto e último grupo – SERVIÇOS (médicos, odontológicos, transporte e merenda) – somente o serviço de alimentação é oferecido pelo IEE. A merenda escolar é completa, sendo oferecido lanche no período matutino, almoço, lanche no período vespertino, janta e lanche no período noturno para todos os professores, alunos e servidores, podendo os mesmos fazer todas as refeições na escola.

Quanto aos outros itens do grupo SERVIÇOS, tem-se que os serviços médicos e odontológicos não são prestados (há somente duas enfermeiras para atendimento de primeiros-socorros); e o transporte é oferecido por meio do fornecimento de passes escolares à alunos carentes, conforme avaliação feita pelas assistentes sociais, sendo porém insuficiente para atender a demanda.

4.4 CORPO DOCENTE

O quadro de pessoal do IEE, no ano de 2001, era composto por 57 professores no ensino infantil (este considerado como do pré-escolar até a 4ª série);

114 no ensino fundamental (5ª a 8ª séries); 112 no ensino médio; 25 professores no magistério e 15 professores no projeto especial.

Dentre a população desta pesquisa, ou seja, os 114 professores do ensino fundamental de 5ª a 8ª séries, 35 professores são efetivos e 79 contratados, estando os mesmos assim distribuídos, por disciplina: português (14), matemática (18), geografia (13), ciências (13), artes (12), história (12), inglês (5), espanhol (2), educação física (22) e ensino religioso (3). A Figura 08, a seguir apresentada, permite uma melhor visualização da população pesquisada, por disciplina:

Ensino fundamental	Nº de professores
Português	14
Matemática	18
Geografia	13
Ciências	13
Artes	12
História	12
Inglês	5
Espanhol	2
Educação física	22
Ensino religioso	3
TOTAL	114

Figura 08 – População da pesquisa

Conforme disposto anteriormente, 31 professores responderam ao questionário, todos com curso superior completo, sendo 35,48% homens e 64,52% mulheres. Destaca-se, ainda, que dos pesquisados 38,71% são professores efetivos do IEE e 61,29% são contratados temporariamente, conforme observa-se na Figura 09:

Professores pesquisados		
Sexo	Valores absolutos	Valores relativos
Homens	11	35,48%
Mulheres	20	64,52%

Professores pesquisados		
Situação	Valores absolutos	Valores relativos
Professores efetivos	12	38,71%
Professores contratados	19	61,29%

Professores pesquisados		
Já lecionou em outra escola	Valores absolutos	Valores relativos
Sim	29	93,55%
Não	02	6,45%

Figura 09 – Perfil dos professores pesquisados

Fonte: dados primários

Quanto ao curso de formação dos professores pesquisados, como indicado no Gráfico 01, 25,84% é formado em letras e 19,35% em matemática, justamente as disciplinas com maior número de professores (com exceção dos professores de educação física), conforme números apresentados na Figura 08.

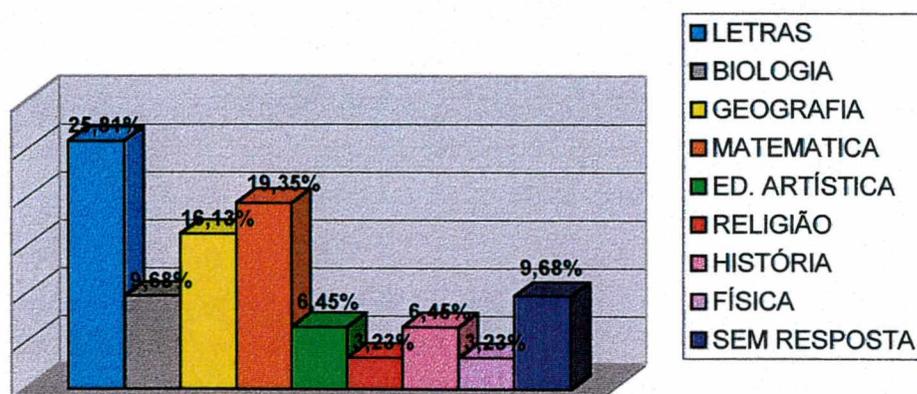


Gráfico 01 - Curso de formação dos professores de 5ª a 8ª série do IEE

Fonte: dados primários

Outra informação importante referente aos entrevistados diz respeito ao tempo de magistério dos mesmos e a experiência anterior. Percebe-se que apesar de 54,84% dos professores pesquisados terem de 01 a 10 de anos de magistério (Gráfico 02), 93,55% deles já lecionaram em outras escolas (Figura 09). Ou seja, somente 2 dos 31 professores que responderam ao questionário tem como única experiência no magistério o IEE.

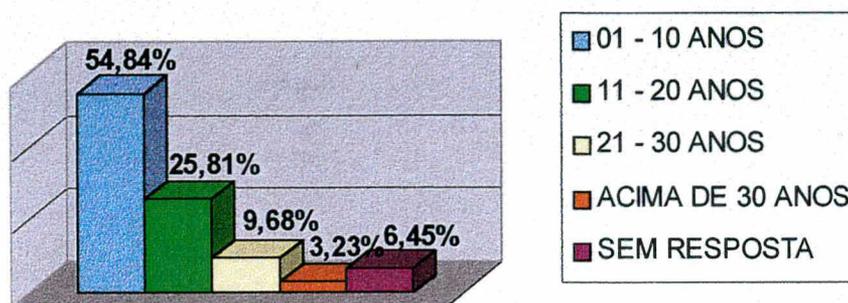


Gráfico 02 - Tempo de magistério dos professores de 5ª a 8ª série do IEE

Fonte: dados primários

Esta experiência anterior é importante para o resultado da pesquisa, pois os dados obtidos são consequência da percepção dos professores, e sabe-se que a percepção se desenvolve a partir de um processo de aprendizagem onde a experiência prévia (que é significativa no grupo pesquisado) condiciona em geral as percepções posteriores (CASTILLO, 1984).

4.5 INTERPRETAÇÃO DOS CONTEÚDOS

Este item apresenta a análise e interpretação dos dados primários resultantes da aplicação do instrumento de coleta utilizado, no caso o questionário, conforme Anexo A. Lembra-se que o mesmo foi organizado em cinco grupos (prédio, instalações, equipamentos, serviços e geral), estes subdividido em itens, solicitando-se aos pesquisados que atribuíssem uma nota para cada item conforme a maior ou menor influência no desempenho dos alunos. A finalidade era a elaboração de uma hierarquia. Incluiu-se, ainda, uma pergunta aberta que era de preenchimento opcional do pesquisado.

A análise dos dados coletados ocorreu, então, para cada conjunto de itens que compõe os quatro grupos (prédio, instalações, equipamentos e serviços). E, ao final, foi verificada a importância atribuída para cada grupo de um modo geral. Em todo o momento a análise foi confrontada com a literatura pesquisada e complementada, tanto pelas respostas da pergunta aberta constante do instrumento

de coleta, bem como pelas entrevistas realizadas junto à Coordenação Pedagógica e à Direção administrativa do IEE.

Inicia-se a análise pelo primeiro grupo - PRÉDIO, sendo que a Tabela 01 apresenta os itens que compõem o grupo. Na primeira coluna tem-se os valores a serem atribuídos pelos pesquisados, de 01 a 10 (01 - menos importante até o valor 10 - mais importante). Nas demais colunas consta o número de vezes que foi atribuído determinado valor para cada item específico. Por exemplo: cinco professores atribuíram valor 3 para o item banheiro (célula sombreada):

Tabela 01 – Grupo: Prédio

PRÉDIO										
VALOR	ESTRUT.	BANHEIROS	COZINHA	INST.HIDR.	INST.ELET.	VENTIL.	ILUMIN.	RUÍDO	ÁREA EXT.	ESP. RECR.
1	1	2	3	2	2	1	1	1	8	5
2	1	2	4	5	1	0	2	3	2	5
3	1	5	3	3	4	2	1	3	2	2
4	1	3	7	4	2	2	3	0	2	3
5	4	4	5	4	5	7	0	0	1	4
6	3	3	2	4	5	5	1	4	2	4
7	1	4	1	4	6	2	3	2	3	3
8	3	2	3	4	2	8	5	4	4	2
9	7	5	1	1	3	2	9	2	3	2
10	8	0	1	0	0	1	3	12	4	1
SR	1	1	1	0	1	1	3	0	0	0
TOTAL	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

Obs.: SR = Sem Resposta

Fonte: dados primários

Os dados coletados foram analisados partindo-se da verificação de cada item isoladamente. Ou seja, qual ou quais valores foram atribuídos por mais professores para cada item. À luz desta interpretação, destaca-se que para os itens estrutura do prédio, cozinha, iluminação, ruído e área externa houve uma concordância por parte dos entrevistados quanto aos valores atribuídos aos mesmos. A Tabela 02 demonstra os valores absolutos de cada nota atribuída aos itens antes elencados, sendo que as células sombreadas destacam as maiores ocorrências:

Tabela 02 – Nº de ocorrência dos valores por item

PRÉDIO					
VALOR ATRIBUÍDO	ESTRUT.PRÉDIO	COZINHA	ILUMINAÇÃO	RUÍDO	ÁREA EXT.
1	1	3	1	1	8
2	1	4	2	3	2
3	1	3	1	3	2
4	1	7	3	0	2
5	4	5	0	0	1
6	3	2	1	4	2
7	1	1	3	2	3
8	3	3	5	4	4
9	7	1	9	2	3
10	8	1	3	12	4
SR	1	1	3	0	0

Obs.: SR = Sem Resposta

Fonte: dados primários

Por outro lado, os demais itens – banheiros, instalações hidráulicas, instalações elétricas, ventilação e espaço para recreação – apresentaram um comportamento mais equilibrado, sem extremos, conforme observa-se na Tabela 03, a seguir:

Tabela 03 – Nº de ocorrência dos valores por item

PRÉDIO					
VALOR ATRIBUÍDO	BANHEIROS	INST. HIDRÁULICA	INST. ELÉTRICA	VENTILAÇÃO	ESP. RECREAÇÃO
1	2	2	2	1	5
2	2	5	1	0	5
3	5	3	4	2	2
4	3	4	2	2	3
5	4	4	5	7	4
6	3	4	5	5	4
7	4	4	6	2	3
8	2	4	2	8	2
9	5	1	3	2	2
10	0	0	0	1	1
SR	1	0	1	1	0

Obs.: SR = Sem Resposta

Fonte: dados primários

Constata-se, assim, que, dos itens que compõem o grupo PRÉDIO, os de menor importância para o desempenho dos alunos, conforme a percepção dos professores entrevistados, são a área externa e a cozinha. Já os de maior importância são estrutura do prédio, iluminação e ruído.

Em relação ao ruído, este foi apontado como o fator que mais influencia o desempenho dos alunos por 12 dentre os 31 professores pesquisados, ou seja, por 38,71% da amostra (Tabela 02). Um dos professores pesquisados que respondeu à pergunta aberta constante do questionário mencionou o fato da quadra de esportes estar localizada muito próximo das salas de aula. Na entrevista com a Coordenação Pedagógica, este aspecto também foi abordado, agora em relação ao barulho da cantina e da Avenida Mauro Ramos, esta última também freqüentemente citada pelos professores durante o preenchimento dos questionários. Eles assinalavam primeiramente o ruído como o item mais importante, para depois avaliar os demais itens do grupo, e comentavam sobre o barulho vindo da Avenida Mauro Ramos.

A iluminação também foi citada na entrevista, tanto em relação à importância de uma sala bem iluminada, quanto à questão do sol intenso, que acaba por prejudicar a visibilidade do quadro-negro, por exemplo, e a esquentar demasiadamente o ambiente. A Coordenação Pedagógica, durante a entrevista, citou ainda a importância da ventilação, aspecto que os professores atribuíram nota média (valores entre 5 e 8, conforme Tabela 03).

Quanto aos espaços para recreação, este item recebeu notas baixas (01 e 02, conforme Tabela 03) pelos professores enquanto que a Coordenação Pedagógica destacou a existência de diversas áreas externas e sua pouca utilização. Pode-se inferir que a baixa importância atribuída pelos professores esteja relacionada justamente com o fato dos mesmos não a utilizarem, ou não saberem como utilizar.

Em relação ao segundo grupo de análise – INSTALAÇÕES – tem-se uma situação um pouco mais definida em comparação ao grupo Prédio no que se refere à importância de cada item para o desempenho dos alunos. Conforme Gráfico 03, a seguir apresentado, a biblioteca foi o item com o maior número de ocorrências do valor máximo (nota 7), sendo citada por 61,29% dos pesquisados; enquanto que para o item vestiários 48,39% dos professores atribuíram valor 1 – menos importante:

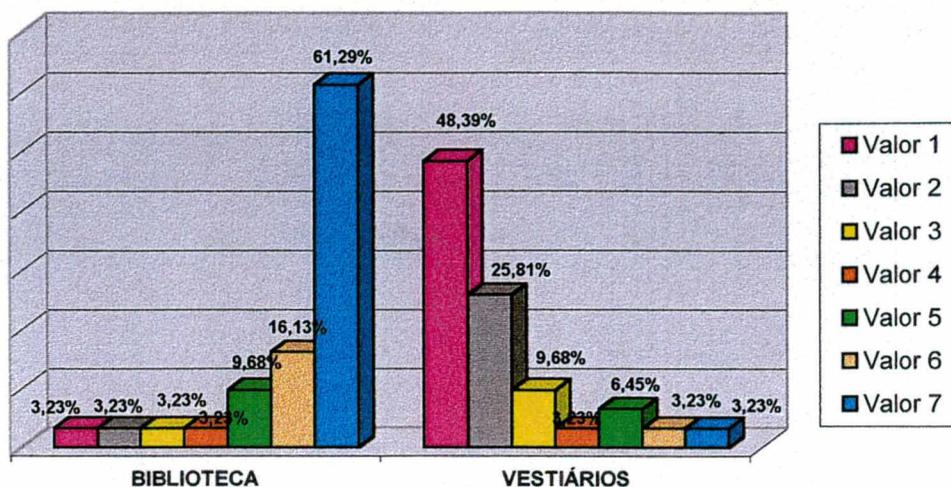


Gráfico 03 - Itens do grupo Instalações com maior e menor valor

Fonte: dados primários

Os demais itens apresentam uma distribuição praticamente hierárquica, conforme observa-se no Gráfico 04. No eixo x tem-se os valores de 2 até 6 atribuídos pelos professores aos itens dispostos no eixo y. Os graus 1 e 7 foram excluídos do gráfico 04 uma vez que correspondem aos itens vestiários e biblioteca, respectivamente, já demonstrado no Gráfico 03. Os valores absolutos indicados junto às barras refere-se à ocorrência do valor para cada item:

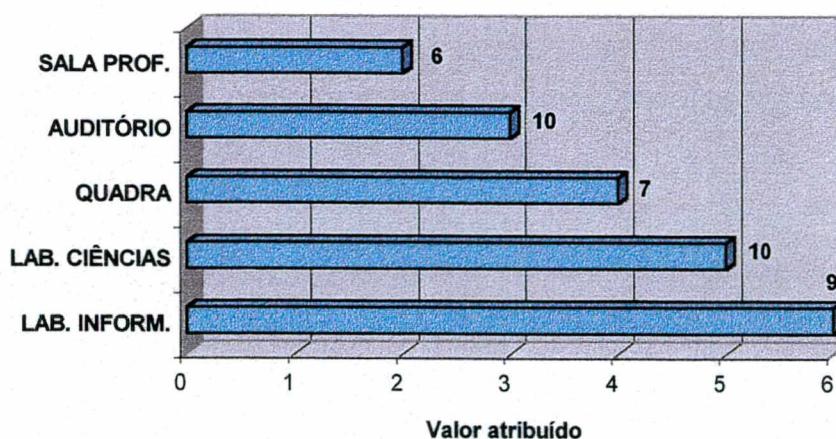


Gráfico 04 - Valores atribuídos a itens do grupo Instalações

Fonte: dados primários

Confirmando o exposto, as entrevistadas citaram a biblioteca como o item deste grupo que mais influencia o desempenho dos alunos. Mas, contraditoriamente, ambas também colocaram que este é o item que se encontra em situação mais precária, devido a desatualização do acervo. A Coordenação Pedagógica incluiu, ainda, questões referentes a regras existentes na escola que acabam por desestimular a utilização da biblioteca. Como exemplo, o aluno da turma da manhã é impedido de freqüentar a biblioteca no período matutino; o professor não pode levar a sua turma à biblioteca.

Quanto ao item vestiários, apontado como menos importante por 48,39% dos professores pesquisados (Gráfico 03), a coordenação pedagógica limitou-se a informar que são utilizados somente pelos professores de educação física. Observa-se que a estes não foram aplicados os questionários pois não foram localizados na sala dos professores no período de aplicação dos questionários.

Em relação aos laboratórios (cujas notas foram 5 e 6, de acordo com o Gráfico 04), acrescenta-se que, apesar do IEE dispor de outros além dos laboratórios de ciências e informática, os mesmos encontram-se em situação precária no que se refere aos equipamentos disponíveis. Um problema mencionado refere-se à manutenção dos laboratórios de química e física. Exceção para o laboratório de biologia, considerado o mais aparelhado conforme percepção da Coordenação Pedagógica da escola.

Quanto ao terceiro grupo, EQUIPAMENTOS, inicialmente cabe tecer algumas observações e comparações dentro do mesmo grupo. Quando questionados sobre o grau de importância dos itens do grupo equipamentos para o desempenho acadêmico, os professores pesquisados confirmaram a substituição tecnológica ao atribuir valor máximo ao computador (29,03% dos pesquisados) e valor mínimo à máquina de datilografia (51,61% dos pesquisados). Destaca-se, porém, que a nota máxima teve maior ocorrência (41,94% atribuíram nota 10) para um item de baixa tecnologia e utilizado em todas as escolas: o quadro-negro. Tais percentuais podem ser observados no Gráfico 05.

A Tabela 04 apresenta os itens que compõem o grupo equipamentos e o número respectivo de ocorrências de cada valor, variando do valor 1 – menos importante até o valor 10 – mais importante:

Tabela 04 – Grupo: Equipamentos

EQUIPAMENTOS											
VALOR	QUAD.NEGRO	MESAS/CART.	TV	VÍDEO	MIMEÓG.	FOTOCOP.	P. SLIDES	RETROPROJ.	MÁQ.DATIL.	COMPUT.	
1	3	0	0	0	6	1	1	1	16	0	
2	1	0	0	1	8	2	5	4	7	1	
3	0	2	2	1	3	5	10	5	0	1	
4	1	2	4	3	3	4	5	4	1	2	
5	3	1	4	5	3	3	4	7	3	1	
6	1	2	4	11	1	2	1	2	1	2	
7	0	3	8	3	1	5	1	2	1	5	
8	2	3	5	3	2	4	1	5	0	5	
9	6	9	2	1	1	3	1	0	1	4	
10	13	8	1	1	2	1	1	0	0	9	
SR	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	

Obs.: SR = Sem Resposta

Fonte: dados primários

Ao analisar a Tabela 04, constata-se que itens tradicionais nas escolas, como mesas, carteiras e quadro-negro ainda são elementares para que o ensino possa acontecer. Na seqüência, foram citados como importantes para o desempenho dos alunos a televisão e o vídeo-cassete. O gráfico 05, a seguir apresentado, demonstra a maior e menor importância atribuída pelos professores entrevistados aos itens do grupo equipamentos. Observa-se que os percentuais constantes no Gráfico 05 referem-se ao número de professores que atribuíram aquele valor ao item:

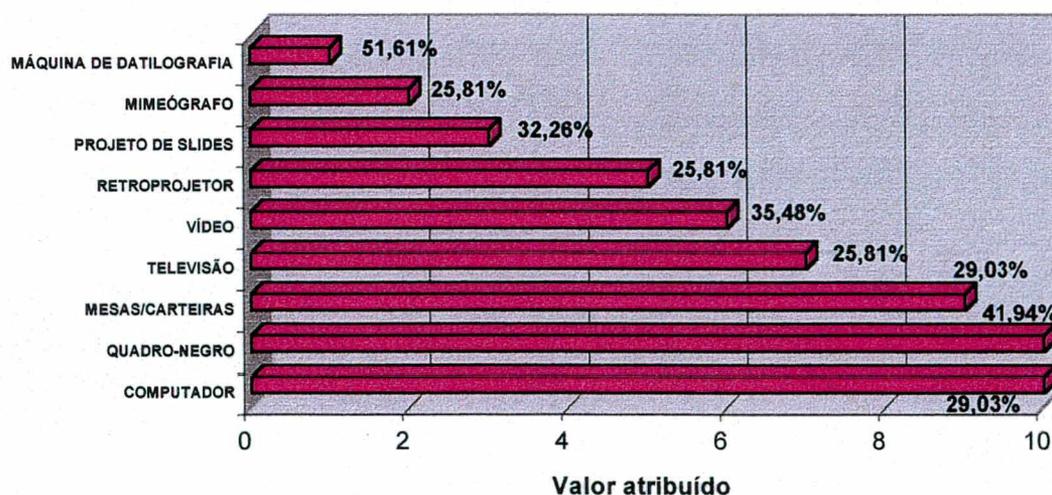


Gráfico 05 - Valores atribuídos aos itens do grupo Equipamentos

Fonte: dados primários

O item máquina fotocopadora não foi incluído no Gráfico 05, pois houve um equilíbrio na atribuição de valores ao mesmo, conforme observa-se na Tabela 04, antes apresentada.

O baixo valor atribuído ao mimeógrafo e ao projetor de slides talvez esteja relacionado ao fato de a escola não dispor destes itens, conforme salientou a Direção Administrativa, bem como ao fato da função dos mesmos ser semelhante à fotocopadora (no caso do mimeógrafo) e ao retroprojetor (em substituição ao projetor de slide).

Quanto aos demais itens, a escola os possui e em quantidade suficiente, inclusive os computadores, na opinião da Direção Administrativa. Diversamente, a Coordenação Pedagógica da escola destacou deficiências na quantidade de televisores, vídeos-cassetes e computadores. Os primeiros, encontram-se disponíveis somente nas salas de áudio-visual e laboratórios, não sendo possível utilizá-los em sala de aula. Já os computadores, no total de 15 máquinas, encontram-se instalados no laboratório de informática para atendimento a todo o IEE. Observa-se, ainda, que o computador foi o item de maior valor, demonstrando que se o número de micro-computadores disponíveis fosse maior, com certeza seria aproveitado pelos professores.

Ainda na análise individual dos grupos, tem-se o grupo SERVIÇOS. Diferentemente dos demais grupos, houve um posicionamento praticamente unânime dos pesquisados em considerar o serviço merenda como o mais importante (dos professores que responderam ao questionário, 70,97% atribuíram valor máximo a este item, conforme Gráfico 06). Em relação aos outros três itens, serviços médicos, odontológicos e de transporte, os valores atribuídos foram similares (Gráfico 06).

O item merenda foi também confirmado nas entrevistas. Ambas o consideram como modelo para o Estado de Santa Catarina por abranger todas as refeições e atender tanto alunos como professores e servidores. Ressalta-se o importante papel da Associação de Pais e Professores (APP) no auxílio com recursos financeiros.

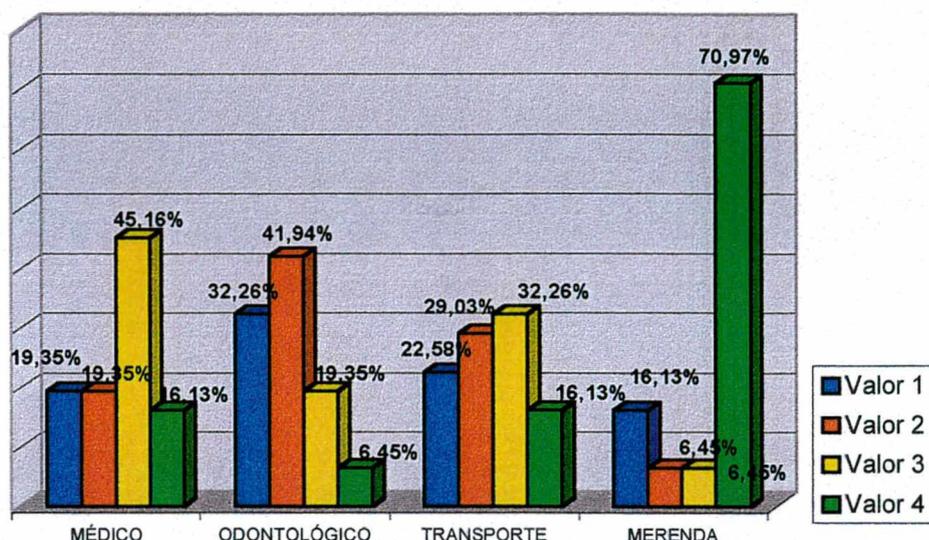


Gráfico 06 - Valores atribuídos aos itens do grupo Serviços

Fonte: dados primários

Quanto ao transporte, ambas também colocaram que há somente o transporte interno que serve tanto para levar alunos e professores ao hospital em casos de emergência, como para atender necessidades de estudo, tais como, por exemplo, passeios de estudos, visitas, participação em cursos.

Em relação aos serviços médicos e odontológicos, existe o espaço físico, com os devidos equipamentos. Porém não há profissionais para fazer o atendimento, somente duas enfermeiras para situações mais simples. Conforme a Coordenação Pedagógica, a escola vem buscando desenvolver um convênio com a APP de modo a reativar estes serviços.

Por fim, solicitou-se aos professores pesquisados que atribuissem valor aos quatro grupos, considerando todos os seus itens. 64,52% consideraram menos importante o grupo serviços, enquanto 58,06% atribuíram valor máximo ao grupo prédio. Os outros dois grupos – equipamentos e instalações – apresentaram valores similares, conforme observa-se no Gráfico 07 a seguir apresentado:

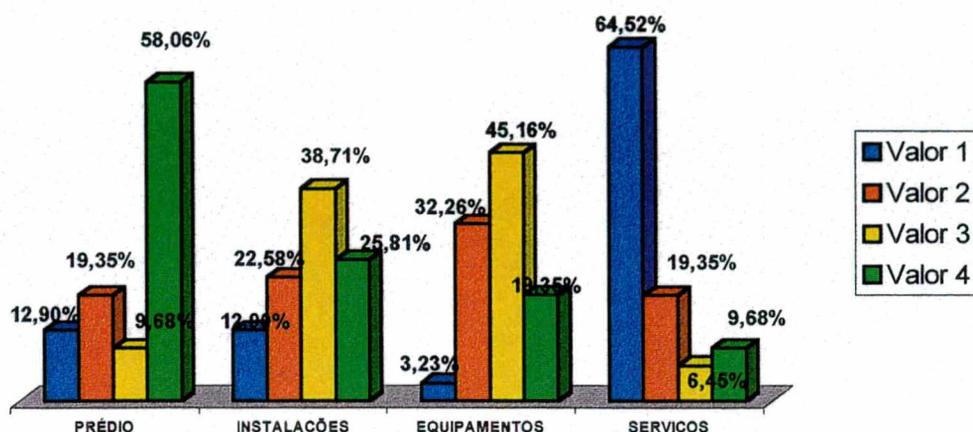
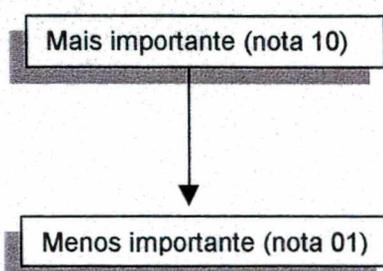


Gráfico 07 - Valores atribuídos aos grupos em geral

Fonte: dados primários

A atribuição de valor feita pelos professores aos quatro grupos, quando comparados entre si, confirmou o já esperado pela pesquisa. Ou seja, primeiramente a escola deve oferecer um prédio bem conservado, com instalações mínimas de banheiro, instalações elétricas e hidráulicas, salas ventiladas e iluminadas, para depois haver uma preocupação com os equipamentos – quadros-negros, mesas e carteiras, televisão, dentre outros, até chegar às instalações mais complexas, como laboratórios e bibliotecas. Por fim, após estar apta a bem atender o aluno pedagogicamente, viriam as preocupações com serviços médicos, odontológicos, alimentação e transporte.

A Figura 10, apresentada a seguir, foi elaborada partindo-se dos dados antes analisados e demonstra, por grupo, aqueles itens que mais influenciam o desempenho dos alunos, bem como aqueles que menos influenciam:



GRUPO: PRÉDIO	
Ruído	39% dos professores atribuíram nota 10
Estrutura do prédio	26% dos professores atribuíram nota 10
Iluminação	29% dos professores atribuíram nota 09
Cozinha	23% dos professores atribuíram nota 04
Área externa	26% dos professores atribuíram nota 01

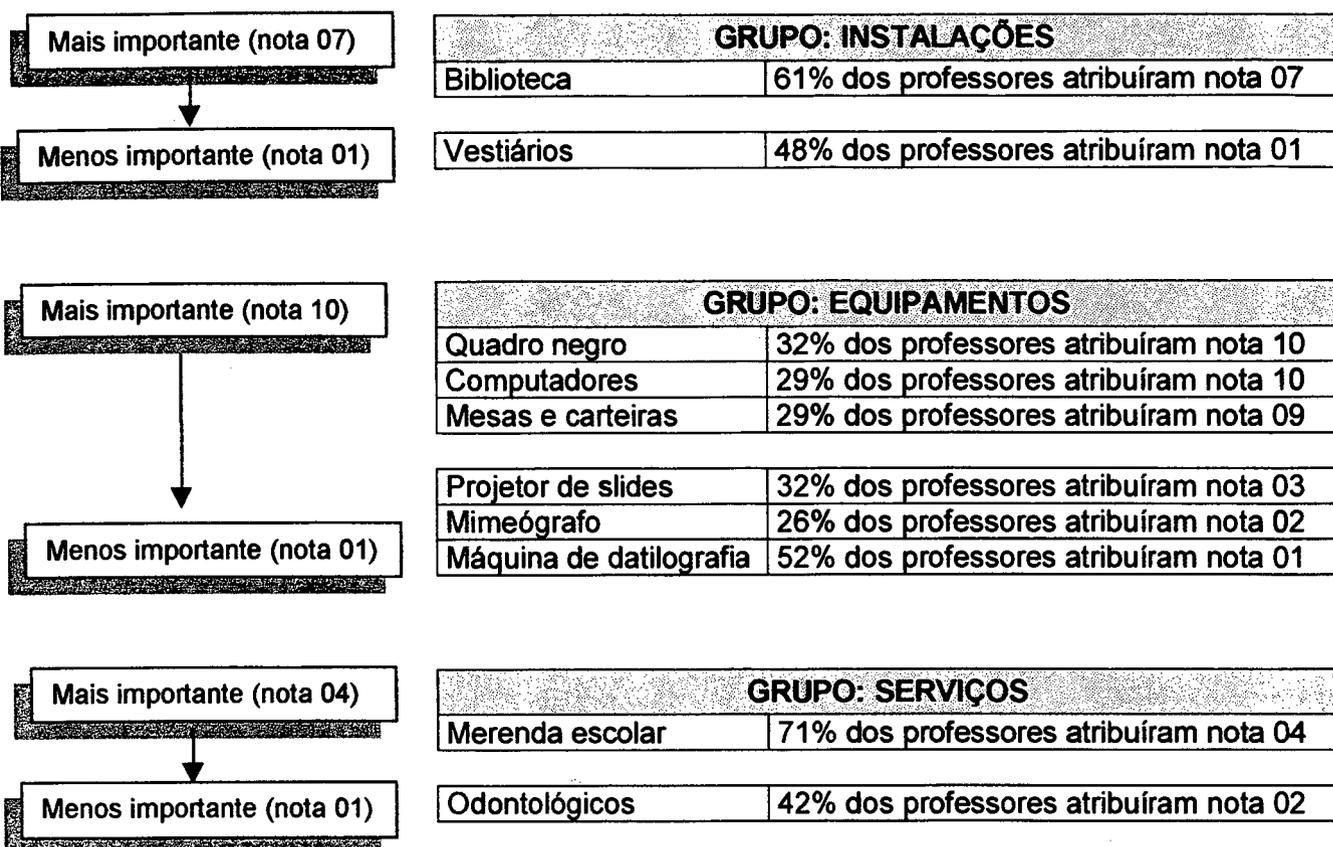


Figura 10 – Itens que influenciam o desempenho discente, por grupo

Acrescenta-se, ainda, que dos 31 professores pesquisados, 11 responderam à pergunta aberta constante no questionário, ou seja, 35,48%. Deste total, 4 professores (36,36%) manifestaram a dificuldade em se atribuir maior ou menor importância a cada item. Isto porque para eles o conjunto dos itens é que forma a escola e a faz operar com eficiência, sendo todos os aspectos levantados importantes, estando a diferença em uma boa administração.

Observação a ser feita, em específico, quanto ao serviço de merenda escolar. Isto porque sua importância é relativa, conforme o perfil do aluno da escola. No caso do IEE, apesar da escola não dispor de uma pesquisa oficial que apresente o perfil do seu aluno, colocou a Coordenação Pedagógica ser de conhecimento da escola, a partir de observações informais, que a maior parte dos alunos do IEE são oriundos da classe média-baixa e baixa. Portanto, a merenda escolar é um item importante para o desempenho acadêmico dos alunos, tanto que a escola fornece alimentação completa aos mesmos.

Tendo em vista que, de acordo com Demo (1998a), Silva (1995) e Oliveira (1998), ao se estudar a qualidade no campo da educação deve-se,

necessariamente, atribuir a mesma as dimensões formal e política, apresenta-se na seqüência a Figura 11. Por meio desta, buscou-se relacionar os aspectos da quantidade e qualidade (esta dividida em formal e política), relacionando-os com os grupos abordados na pesquisa, a importância atribuída aos mesmos pelos professores pesquisados e a situação em que se encontra no Instituto Estadual de Educação:

PERFIL DOS PROFESSORES	
INDICADOR DE QUANTIDADE/QUALIDADE	QUALIDADE FORMAL Quadro da competência aparente
IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA PELOS PROF^{os}	NÃO FOI OBJETO DA PESQUISA
SITUAÇÃO VERIFICADA NO IEE QUANTO AOS PARÂMETROS DE ANÁLISE	- Professores novos (41,94% tem entre 20 e 30 anos de idade) - Todos têm curso superior - 93,55% já lecionaram em outra escola

GRUPO: PRÉDIO	
INDICADOR DE QUANTIDADE/QUALIDADE	QUANTIDADE Mínimos quantitativos do sistema
IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA PELOS PROF^{os}	- 58% atribuíram valor máximo ao grupo - itens mais importantes: ruído, iluminação e estrutura do prédio - itens menos importantes: área externa e cozinha
SITUAÇÃO VERIFICADA NO IEE QUANTO AOS PARÂMETROS DE ANÁLISE	ESTADO DE CONSERVAÇÃO - Estrutura do prédio em bom estado de conservação (em reforma no ano de 2001) - Instalações elétricas e hidráulicas em constante manutenção - Problemas de ruído e iluminação excessiva em algumas salas de aula

GRUPO: INSTALAÇÕES	
INDICADOR DE QUANTIDADE/QUALIDADE	QUALIDADE FORMAL Apoios didáticos
IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA PELOS PROF^{os}	- 39% atribuíram valor 3 ao grupo - item mais importante: biblioteca - item menos importante: vestiários
SITUAÇÃO VERIFICADA NO IEE QUANTO AOS PARÂMETROS DE ANÁLISE	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO - Biblioteca, laboratórios de química e física em condições precárias

GRUPO: EQUIPAMENTOS	
INDICADOR DE QUANTIDADE/QUALIDADE	QUALIDADE POLÍTICA Iniciativas institucionais para fomentar o aprender a aprender
IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA PELOS PROF^{os}	- 45% atribuíram valor 3 ao grupo - itens mais importantes: quadro-negro; mesas/carteiras e computadores - itens menos importantes: máquina de datilografia, mimeógrafo e projetor de slides
SITUAÇÃO VERIFICADA NO IEE QUANTO AOS PARÂMETROS DE ANÁLISE	ESTADO DE CONSERVAÇÃO - Quadro-negro, mesas e carteiras em bom estado de conservação - Quantidade insuficiente de computadores - A escola não possui mimeógrafo e projetor de slides
GRUPO: SERVIÇOS	
INDICADOR DE QUANTIDADE/QUALIDADE	QUANTIDADE Apoios assistenciais
IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA PELOS PROF^{os}	- 64% atribuíram valor 1 (mínimo) ao grupo - item mais importante: merenda - item menos importante: odontológico
SITUAÇÃO VERIFICADA NO IEE QUANTO AOS PARÂMETROS DE ANÁLISE	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO - Merenda é completa e para alunos, professores e servidores - A escola não dispõe de serviços médicos e odontológicos - Transporte precário

Figura 11 – Relação entre os grupos pesquisados e os indicadores de qualidade em educação

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 CONCLUSÕES

A qualidade é tema presente em diversas esferas sociais, econômicas e políticas. Discute-se qualidade da produção, qualidade na prestação de serviços e, também, a qualidade na educação. Porém, predominam na literatura corrente estudos e modelos de qualidade para indústrias, até porque foi no ambiente fabril que a discussão da qualidade teve seu início.

Com o crescimento do setor de prestação de serviços, estes conceitos foram, então, adaptados para esta nova realidade. E, dentre as empresas prestadoras de serviços inclui-se as escolas. Contudo, o sistema educacional apresenta peculiaridades, as quais dificultam e tornam imprópria a simples transposição de conceitos da área industrial para o ambiente escolar.

O estudo da qualidade em educação abrange diferentes aspectos, sendo que Plank *et al.* (1990) traçam duas perspectivas para se abordar qualidade: uma voltada para insumos, processos didáticos e administrativos, rendimento do sistema e da escola; e outra referente aos resultados e ao impacto da educação na sociedade. Lembra-se, ainda, que estas duas perspectivas abrangem diversos assuntos, sendo que para fins deste estudo decidiu-se por pesquisar um dos aspectos constantes da primeira perspectiva, a partir de um estudo de caso, tendo como unidade de análise o Instituto Estadual de Educação.

Foi elaborada uma pergunta de pesquisa, a qual foi respondida com sucesso. De acordo com a percepção dos professores do ensino fundamental (5ª a 8ª séries) do Instituto Estadual de Educação, os aspectos da infra-estrutura influem, sim, no desempenho discente. Foram elaborados, ainda, objetivos específicos, sendo que o atendimento aos mesmos permitiu uma resposta efetiva ao problema de pesquisa.

Definiu-se, como primeiro objetivo específico, identificar e analisar os componentes da infra-estrutura (prédio, instalações, equipamentos e serviços) no Instituto Estadual de Educação, localizado em Florianópolis – SC. Da análise dos dados, conclui-se que o componente prédio encontra-se em bom estado de conservação, apresentando como maior problema o excesso de ruído. Quanto ao segundo componente, instalações, observa-se que o IEE possui outros laboratórios

além daqueles constantes do questionário (ciências e informática). A escola dispõe, portanto, de laboratório de física, química, história, magistério, geografia, matemática, português, redação, línguas estrangeiras, iniciação para o trabalho e artes. Destaca-se, porém, as condições precárias de funcionamento da biblioteca e dos laboratórios de química e física.

Em relação ao terceiro componente, equipamentos, conclui-se que há televisão e vídeo-cassete em todos os laboratórios. Quanto aos micro-computadores, item mais importante deste grupo conforme percepção dos professores, estes encontram-se apenas no laboratório de informática. No quarto componente da infra-estrutura, serviços, destaca-se a merenda escolar, por abranger cinco refeições e ser oferecida para alunos, professores e servidores.

O segundo objetivo específico desta pesquisa era identificar e analisar a percepção dos professores do ensino fundamental que lecionam no IEE sobre a importância de cada componente da infra-estrutura no desempenho discente. Para cada grupo da infra-estrutura foi possível, então, identificar aqueles itens que mais ou menos influenciam o desempenho dos alunos. No grupo prédio, destacam-se como itens que mais influenciam o desempenho o ruído, a iluminação e a estrutura do prédio. Como itens que menos influenciam cita-se a cozinha e a área externa. No segundo grupo, instalações, foi possível identificar uma hierarquia. Assim, do item que mais influencia o desempenho discente para o item que menos influencia tem-se: biblioteca, laboratórios, quadra de esportes, auditório, sala dos professores e vestiários.

Para o grupo equipamentos, também constatou-se uma seqüência, indo do item que mais influencia para o que menos influencia: quadro-negro, computadores, mesas e carteiras, televisão, vídeo-cassete, retro-projetor, projetor de slides, mimeógrafo e máquina de datilografia. O quarto grupo, composto pelos serviços, apresenta como item que mais influencia o desempenho dos alunos a merenda, seguido dos serviços médicos, de transporte e odontológicos.

Como terceiro e último objetivo específico, buscou-se estabelecer as relações existentes entre os componentes da infra-estrutura e o desempenho discente, segundo a percepção dos professores do ensino fundamental do Instituto Estadual de Educação. Assim, identificou-se que o componente da infra-estrutura que mais influencia o desempenho discente é o prédio, seguido dos equipamentos, instalações e, por fim, o grupo serviços.

Diante do exposto, confirma-se que a pergunta de pesquisa foi respondida com sucesso. De modo a complementar os dados coletados junto aos professores através da aplicação de questionário, foram entrevistadas a Coordenadora Pedagógica do ensino fundamental e a assistente da Direção Administrativa da escola. Anota-se que, em diversos aspectos, ambas confirmaram a percepção dos professores.

Conclui-se que a pesquisa obteve êxito, tendo sido possível identificar os itens mais importantes de cada grupo (prédio, instalações, equipamentos e serviços), bem como os grupos mais importantes de um modo geral.

Acrescenta-se, ainda, que a finalidade desta pesquisa em destacar os itens que influenciam o desempenho do aluno é auxiliar a escola quando da elaboração do seu planejamento estratégico. É colaborar nas tomadas de decisões sobre quais itens investir prioritariamente, uma vez que a falta de recursos financeiros é um dos problemas mais críticos da educação no Brasil (GADOTTI, 2000).

Retomando as duas perspectivas para se abordar a qualidade antes referidas, destaca-se que Plank *et al.* (1990) identificam ainda formas para se avaliar a qualidade, quais sejam:

- a) através da adequação dos insumos, processos didáticos e administrativos e a integração dos mesmos;
- b) influência de fatores intra e extra-escolares no processo de ensino-aprendizagem;
- c) cumprimento dos objetivos pedagógicos definidos pelo sistema e pela escola, tendo como indicador relevante o desempenho dos alunos;
- d) “pela satisfação da demanda, isto é, se as metas educacionais satisfazem às necessidades sociais” (p. 35);
- e) pelo impacto da educação na sociedade, ou seja, pelas mudanças provocadas no sistema social, ou que deixaram de ocorrer devido a deficiências do sistema educacional;
- f) pela integração entre a qualidade formal e a qualidade política.

Conforme observa-se no problema de pesquisa, este trabalho abordou a influência do item “b” sobre o item “c”. Isto é, a influência da infra-estrutura, que é um fator intra-escolar, no desempenho dos alunos (indicador de cumprimento dos objetivos pedagógicos).

Os autores também colocam que os itens “b” e “c” antes descritos trazem como ponto central o indivíduo, sendo que os mesmos podem alcançar resultados educacionais diferentes conforme os processos e fatores que os determinam. E, de fato, o resultado da pesquisa confirma o exposto pelos autores, pois conforme a percepção dos professores pesquisados a infra-estrutura influi sim no desempenho dos alunos.

Importante observar que um dos professores incluiu, em resposta à pergunta aberta constante no questionário, ser o ambiente fator importante para o desenvolvimento dos seus trabalhos. Outro pesquisado relatou verbalmente a importância da sala dos professores, pois era um espaço agradável para preparação das aulas, correção de provas e troca de idéias com os colegas. Isto demonstra que a infra-estrutura influi também no desempenho dos professores, significando parte das compensações do trabalho, repercutindo em melhores aulas e, conseqüentemente, em um melhor aproveitamento escolar por parte dos alunos.

Um outro aspecto também abordado pela literatura como influenciador da qualidade na educação é a participação dos diversos atores sociais no processo educativo (pais, professores, alunos, comunidade). Este também foi um aspecto acrescentado pelos professores pesquisados, principalmente quanto à participação dos pais.

Foram citados, ainda, como importantes para o desempenho discente o oferecimento de atendimento psicológico para o aluno, melhores salários para os professores, qualificação dos professores, material pedagógico para o professor e projeto pedagógico.

Verifica-se, assim, a grandeza de fatores que contribuem para uma melhor qualidade da educação, estando a dificuldade em se trabalhar com o tema justamente na aferição dos resultados, pois o produto final da educação é o ser humano educado.

5.2 RECOMENDAÇÕES

O tema educação vem ocupando lugar de destaque no debate nacional, e torna-se, cada vez mais, o diferencial entre países desenvolvidos e em desenvolvimento. O diferencial entre um cidadão com oportunidades e outro com oportunidades limitadas.

Ao relacionar qualidade com educação, quatro expressões são comumente utilizadas pela literatura: qualidade do sistema educacional, qualidade da escola, qualidade do ensino e qualidade da educação. Esta ausência de um consenso pelos autores, assim como a não diferenciação do conteúdo daqueles, fez com que se adotasse neste estudo a expressão qualidade em educação.

A complexidade do conceito de qualidade na educação gera dificuldades ao se avaliar se um sistema educativo opera com qualidade. Assim, a infra-estrutura favorece o melhoramento da educação ao permitir um ambiente agradável e melhores condições de trabalho e estudo aos professores e alunos, mas não é variável suficiente para proporcionar qualidade ao sistema educativo.

Por isso sugere-se a realização de pesquisas com o objetivo de verificar a influência de outras variáveis no desempenho discente, tais como estímulo a contínua formação dos professores, salários pagos aos mesmos, bem como estudos que incluam as próprias características dos alunos. Sugere-se, ainda, a comparação entre escolas públicas e privadas, ou ainda entre escolas públicas de esferas diferentes (municipal e estadual, por exemplo).

Esta pesquisa abordou um dos fatores: a infra-estrutura. E, sem diminuir o valor de nenhum dos itens abordados, buscou-se estabelecer uma hierarquia de importâncias, justamente para poder aferir qual item contribui mais, pois na medida em que este estiver satisfeito, passa-se para o seguinte.

A definição dos itens da infra-estrutura pesquisados teve como critério ser os mesmos itens abordados pelo Ministério da Educação e do Desporto quando da realização do SAEB. Assim, foram utilizados os mesmos grupos do questionário da escola aplicado pelo SAEB, com seus respectivos itens, porém com outro enfoque de pesquisa. Enquanto o SAEB aplica este questionário com a finalidade de verificar que itens encontram-se presentes em cada escola, esta pesquisa buscou verificar a influência de cada item (e dos grupos de um modo geral) no desempenho discente, segundo a percepção dos professores. Portanto, sugere-se também a inclusão e/ou alteração de outros itens, também referentes à infra-estrutura, partindo-se das conclusões aqui obtidas.

Assim, outros aspectos identificados pela literatura, bem como indicados pelos professores, ficam como sugestão para futuras pesquisas, de modo que se possa dar continuidade ao conhecimento científico e contribuir para a construção de um modelo próprio para qualidade na educação.

REFERÊNCIAS

- BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 3.ed. Florianópolis: UFSC, 1999
- BARRETO, E. S. de S. A avaliação na educação básica entre dois modelos. In: ASSOCIAÇÃO NACIONAL EM PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM EDUCAÇÃO. **Anais...** Caxambu, 2000. CD ROM
- BARROS, A. J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 2.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2000.
- BRANDÃO, L. C. *et al.* **Escola: solucionando problemas, melhorando resultados**. Belo Horizonte : Fundação Christiano Ottoni, 1996.
- BUFORD, B. Os baby boomers, as igrejas e os empreendedores podem transformar a sociedade. In: HESSELBEIN, F. *et al.* **A comunidade do futuro: idéias para uma nova comunidade**. São Paulo: Futura, 1998. p. 44-54
- BUSSMANN, A. C. O projeto político-pedagógico e a gestão da escola. In: VEIGA, I. P. A.. **Projeto político-pedagógico da escola: uma construção possível**. 7.ed. Campinas: Papirus, 1998. p. 37-52
- CAMPOS, V. F.. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo Japonês)**. 5.ed. Belo Horizonte, 1992.
- CANÁRIO, R. Estabelecimento de ensino: a inovação e a gestão de recursos educativos. In: NÓVOA, A. **As organizações escolares em análise**. 2.ed. Lisboa : Dom Quixote, 1995. p. 161-187
- CASASSUS, J. Descentralización de la gestión a las escuelas y calidad de la educación: ¿mitos o realidades? In: COSTA, V. L. C. (org.). **Descentralização da educação: novas formas de coordenação e financiamento**. São Paulo : Cortez, 1999. p. 13-30
- CASTILLO, D. P.. **Comunicación y percepción en las migraciones**. Barcelona : Serbal/Unesco, 1984.
- CASTRO, C. M. *et al.* **A educação na América Latina: estudo comparativo de custos e eficiência**. Rio de Janeiro: FGV, 1980.
- CASTRO, M. H. G. de. **Educação para o século XXI: o desafio da qualidade e da equidade**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, 1999.
- CERQUEIRA NETO, E. P. de. **Gestão da qualidade: princípio e métodos**. 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1993.
- DEMO, P. **Educação e qualidade**. 4.ed. Campinas: Papirus, 1998a.

DEMO, P. **Educar pela pesquisa**. 4.ed. Campinas: Autores Associados, 2000.

DEMO, P. Qualidade da educação: tentativa de definir conceitos e critérios de avaliação. **Estudos em avaliação educacional**. São Paulo, n. 2, p. 11-25, jul./dez. 1990.

DEMO, P. **Questões para a teleducação**. Petrópolis: Vozes, 1998b.

DRUCKER, P. F. **A eficiência empresarial**. São Paulo: Nova Cultural, 1986. p.7-24 (Coleção Harvard de Administração).

DRUCKER, P. F. **Dirección de instituciones sin fines de lucro: teoría y práctica**. Barcelona: El Ateneo S.L., 1996.

GADOTTI, M. e colaboradores. **Perspectivas atuais da educação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 3, p.21-29, mai./jun. 1995.

HAYDT, R. C. **Avaliação do processo ensino-aprendizagem**. 6.ed. São Paulo: Ática, 1997.

HEFFRON, F. **Organization theory and public organizations: the political connection**. New Jersey: Prentice Hall, 1989.

HESKETT, J. L. Gerenciando para resultados na comunidade do futuro. In: HESSELBEIN, F. *et al.* **A comunidade do futuro: idéias para uma nova comunidade**. São Paulo: Futura, 1998. p. 144-158

HESSELBEIN, F. The new order of the day. Disponível em <<http://www.pfdf.org/leaderbooks/L2L/spring97/fh.html>> Acesso em 09/01/2001.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Inep 2000. Disponível em <<http://www.inep.gov.br/saeb/>> Acesso em 07/11/2000.

JURAN, J. M., GRYNA, F. M. **Controle da qualidade: qualidade em diferentes sistemas de produção**. v. VIII cap. 33. Indústria de serviços. p. 303-423 São Paulo: Makron Books, 1993.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica**. Teoria da ciência e prática da pesquisa. 14.ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

LAPA, J. dos S. (coord.). Apresentação de uma estratégia de exploração da base de dados do SAEB – 1997. **Relatório**. Florianópolis, outubro de 2000.

LEVER, L. V. Descentralización y calidad de la educación em México. In: COSTA, V. L. C. (org.). **Descentralização da educação: novas formas de coordenação e financiamento**. São Paulo: Cortez, 1999. p. 53-67

MARTIN-BARÓ, I. **Acción e ideología: psicología social desde centroamérica**. San Salvador: UCA, 1985.

MORSE, S. W. Cinco elementos edificadores de comunidade bem-sucedidas. In: HESSELBEIN, F. *et al.* **A comunidade do futuro: idéias para uma nova comunidade**. São Paulo: Futura, 1998. p. 226-232

NÓVOA, A. Para uma análise das instituições escolares. In: _____. **As organizações escolares em análise**. 2.ed. Lisboa: Dom Quixote, 1995. p. 13-42

OLIVEIRA, M. A. M. **Escola ou empresa?** Petrópolis: Vozes, 1998.

PARO, V. H.. Educação para a democracia: o elemento que falta na discussão da qualidade do ensino. In: ASSOCIAÇÃO NACIONAL EM PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM EDUCAÇÃO. **Anais...** Caxambu, 2000. CD ROM

PAVÃO, Z. M. **Avaliação da aprendizagem: concepções e teoria da prática**. Curitiba: Champagnat, 1998.

PERRENOUD, P. **Avaliação: da excelência à regulação das aprendizagens. Entre duas lógicas**. Porto Alegre: Artes médicas sul, 1999.

PINCHOT, G. Desenvolvendo a comunidade no local de trabalho. In: HESSELBEIN, F. *et al.* **A comunidade do futuro: idéias para uma nova comunidade**. São Paulo: Futura, 1998. p. 131-143

PLANK, D. N. *et al.* Uma estratégia para a qualidade do ensino fundamental: os padrões mínimos de oportunidades educacionais. **Estudos em avaliação educacional**, São Paulo, n. 2, p. 33-39, jul./dez. 1990.

RAMOS, C. **Excelência na educação: a escola de qualidade total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

RAMOS, C. **Pedagogia da qualidade total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROMEU, S. A. **Escola: objetivos organizacionais e objetivos educacionais**. São Paulo : EPU, 1987. (Coleção temas básicos de educação e ensino).

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 27.ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

SANDER, B. Novas tendências na gestão da educação: democracia e qualidade. In: 1º SIMPÓSIO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA EDUCAÇÃO DO NORDESTE (1996 : Fortaleza). **Anais...** Fortaleza : ANPAC, 1996. p. 138-151

SANTOS, A. R. dos. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: DP&A editora, 1999.

SILVA, R. C. **Educação: a outra qualidade**. Piracicaba: Unimep, 1995.

SOUZA, P. R. Conquistas e desafios da educação. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 15 de abril de 2001. Seção Opinião, p. A3.

SPANBAUER, S. J. **Um sistema de qualidade para educação: usando técnicas de qualidade e produtividade para salvar nossas escolas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

ANEXOS

ANEXO A – Questionário utilizado para pesquisa de campo**PERFIL DO PROFESSOR**

1. Homem
 Mulher

2. Idade:.....

3. Professor efetivo
 Professor contratado

4. Grau de instrução: 2º grau
 3º grau. Curso:.....

5. Tempo de magistério:.....

6. Já lecionou em outros colégios?
 Sim
 Não

Área para resposta

Primeiro, leia atentamente toda a questão antes de responder.
A seguir, de acordo com a sua percepção, assinale um número para cada item conforme a maior ou menor influência no desempenho dos alunos, de modo a criar uma hierarquia:
Veja o exemplo:

GRUPO: EXEMPLO			
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO:	GRAU DE IMPORTÂNCIA		
a. sala de leitura	1	2	3
b. quadra de esportes	1	2	3
c. sala dos professores	1	2	3

II. Assinale de 01 a 10, SEM REPETIÇÃO DE NÚMERO, sendo:
01 (menos importante) → 10 (mais importante)

GRUPO: PRÉDIO										
ESTADO DE CONSERVAÇÃO:	GRAU DE IMPORTÂNCIA									
a. Estrutura do prédio (telhado, paredes, piso, portas e janelas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b. Banheiros	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c. Cozinha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d. Instalações hidráulicas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e. Instalações elétricas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f. Ventilação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
g. Iluminação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
h. Ruídos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
i. Área externa (pátio e jardins)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
j. Espaço para recreação infantil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Área para codificar (não preencher)

- | | |
|-------|--|
| II a. | |
| II b. | |
| II c. | |
| II d. | |
| II e. | |
| II f. | |
| II g. | |
| II h. | |
| II i. | |
| II j. | |

Área para resposta

III. Assinale de 01 a 07, **SEM REPETIÇÃO DE NÚMERO**, sendo:
01 (menos importante) → 07 (mais importante)

GRUPO: INSTALAÇÕES							
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO:	GRAU DE IMPORTÂNCIA						
a. Biblioteca	1	2	3	4	5	6	7
b. Laboratório de ciências	1	2	3	4	5	6	7
c. Laboratório de informática	1	2	3	4	5	6	7
d. Auditório	1	2	3	4	5	6	7
e. Quadra de esportes ao ar livre ou coberta	1	2	3	4	5	6	7
f. Vestiários	1	2	3	4	5	6	7
g. Sala de professores	1	2	3	4	5	6	7

IV. Assinale de 01 a 10, **SEM REPETIÇÃO DE NÚMERO**, sendo:
01 (menos importante) → 10 (mais importante)

GRUPO: EQUIPAMENTOS										
ESTADO DE CONSERVAÇÃO:	GRAU DE IMPORTÂNCIA									
a. Quadro negro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b. Mesas e carteiras	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c. Televisão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d. Videocassete	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e. Mimeógrafo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f. Máquina fotocopadora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
g. Projetor de slides	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
h. Retroprojetor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
i. Máquinas de datilografia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
j. Computador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Área para codificar (não preencher)

III a.

III b.

III c.

III d.

III e.

III f.

III g.

IV a.

IV b.

IV c.

IV d.

IV e.

IV f.

IV g.

IV h.

IV i.

IV j.

Área para resposta

V. Assinale de 01 a 04, **SEM REPETIÇÃO DE NÚMERO**, sendo:
01 (menos importante) → 04 (mais importante)

GRUPO: SERVIÇOS				
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO:	GRAU DE IMPORTÂNCIA			
a. Médicos	1	2	3	4
b. Odontológicos	1	2	3	4
c. Transporte	1	2	3	4
d. Merenda escolar	1	2	3	4

VI. Assinale de 01 a 04, **SEM REPETIÇÃO DE NÚMERO**, sendo:
01 (menos importante) → 04 (mais importante)

GRUPOS	GRAU DE IMPORTÂNCIA			
PRÉDIO (estrutura do prédio, banheiros, cozinha, instalações hidráulicas, instalações elétricas, ventilação, iluminação, ruídos, área externa (pátio e jardins), espaço para recreação)	1	2	3	4
INSTALAÇÕES (biblioteca, laboratório de ciências, laboratório de informática, auditório, quadra de esportes ao ar livre ou coberta, vestiários, sala de professores)	1	2	3	4
EQUIPAMENTOS (quadro negro, carteiras e mesas, televisão, videocassete, mimeógrafo, máquina fotocopadora, projetor de slides, retroprojetor, máquinas de datilografia, computador)	1	2	3	4
SERVIÇOS (médicos, odontológicos, transporte, merenda escolar)	1	2	3	4

VII - Sugestões e/ou outros aspectos que você considera importante:.....

.....
.....
.....

Área para codificar (não preencher)

V a.

V b.

V c.

V d.

VI a.

VI b.

VI c.

VI d.

ANEXO B – Roteiro da entrevista utilizado para pesquisa de campo

GUIA PARA ENTREVISTA

1. Dos itens da infra-estrutura do questionário, quais você acha que a escola melhor oferece aos alunos?
2. E quais que a escola menos oferece?
3. Quem é diretamente responsável por melhorar os aspectos da infra-estrutura da escola?
4. Que outras variáveis você incluiria referente a infra-estrutura que influenciam no desempenho dos alunos?
5. Que outras variáveis você incluiria, além da infra-estrutura, que influenciam no desempenho dos alunos?
6. É realizado algum trabalho na escola para avaliar o desempenho do aluno (além das provas tradicionais?)
7. A escola avalia o perfil do seu aluno?
8. A escola possui/recebe os resultados do SAEB?