

Cadernos de Cultura e Ciência

Culture and Science Periodicals

01

Ensaaios e Resenhas

Qualidade. O que é isso?

Quality. What it is this?

Maria Laudicia de O. Holanda

*Universidade Regional do Cariri, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde
Departamento de Biologia, Crato, CE, Brasil*

Qualidade. O que é isso?

Quality. What it is this?

Maria Laudicia de O. Holanda

Universidade Regional do Cariri, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde - Departamento de Biologia, Crato, CE, Brasil

RESUMO

Este artigo trata do conceito de qualidade relativo ao ensino superior. Busca relacionar fatores envolvidos na concepção, tais como, contextos sociais, políticos, culturais, econômicos históricos, produzem a complexidade conceitual do termo qualidade. Portanto, qualidade é um conceito relativizado, construído processualmente e manifestado gradualmente. Efetiva-se através de categorias previamente definidas. Essas categorias também são históricas, temporais e estão submetidas à dinâmica sócio-cultural. Às vezes, se confunde qualidade com o caráter absoluto que se atribui a certos produtos. Existe uma dimensão mais concreta e outra mais imaterial. Há um conceito preciso para qualidade? Parece ser uma atitude de busca permanente.

Palavras chaves: Qualidade, Conceito de qualidade.

ABSTRACT

This essay refers to the concept of quality related to higher education. The factors involved in the concept are: historical, social, political, cultural, economic contexts that makes the complexity of quality. Then, quality is a concerning concept, gradually built and gradually realized. Approached by categories, previously defined. Those categories also are historical, temporal and it is still submitted to social and cultural dynamics. Sometimes, the concept may be understood as absolute, as it has been attributed to some products. There is a practical dimension and another immaterial one. Is there a precise concept for quality? It seems to be an attitude of permanent searching.

Key words: Quality, Quality concept.

Introdução

A noção de **qualidade**, no trato das questões relativas ao Ensino Superior pode e deve ser objeto de reflexão e atualização constantes. A despeito da especificidade do conceito, definir qualidade envolve uma série de fatores, de elementos, que se inscrevem em contextos históricos, sociais, políticos, culturais e econômicos. Há uma gama de malhas no tecido de um conceito como qualidade, em nossa cultura.

Essa complexidade conceitual, no entanto, é mais

próxima da nossa realidade. Noutras circunstâncias, o conceito passa por um processo de simplificação, como por exemplo, em língua inglesa. O *Essential English Dictionary*¹, traduz qualidade como: "The quality of something is how good or bad it is."² Ou seja, a qualidade de alguma coisa é o resultado de uma apreciação nossa, com base em suas características avaliando e julgando quão boa ou ruim ela é.

De forma simples e sintética, deixa claro o que, afinal é o que todos querem, em termos de qualidade. Transitando nessa escala, do ruim até o bom, adquire-se a qualidade. A concepção é simples e exprime

exatamente o que se quer dizer. Os usos do conceito podem, entretanto, variar conforme a natureza da coisa a que o conceito se refere. Se mais ou menos abstrata; se mais ou menos subjetiva; se mais ou menos ponderável.

Daí a dificuldade, muitas vezes, de se conseguir uma precisa avaliação da qualidade, quando se trata do Ensino Superior, por exemplo. Surge então a necessidade de compreender as diversas formas de pensar a questão da qualidade, considerar a relevância das concepções na educação superior, analisar as teias que se produzem e as produzem, vinculando e inter-relacionando diferentes esferas de ação com efeitos nesse nível de ensino. Vale também ressaltar as bases filosóficas subjacentes a diferentes conceitos porque elas se constroem na subjetividade e têm a ver com formas de compreensão pessoal, com visões de mundo e atitude política pessoal.

Assim, pode-se dizer, inicialmente, que o conceito de qualidade é relativizado e possui significados diferentes para diferentes pessoas. Além disso, qualidade não é uma condição ou atributo que apareça pronto e delineado de forma a poder ser visualizado. A qualidade é construída em processo e se manifesta gradualmente, em pequenas ações ou situações concretas. Quase sempre, os resultados levam algum tempo³, para se tornarem avaliáveis.

Qualidade e Categorias

A qualidade pode ser vista como categorias, pois, faz-se necessário definir os passos a serem dados e os princípios norteadores para que a qualidade seja alcançada. Previamente, definidas as metas que se pretende, fica mais fácil definir as categorias que servirão de marcos na construção da qualidade, embora não se possa tratar essa questão da mesma forma que se tratam as questões objetivas.

Melhoria, ampliação, aperfeiçoamento, transformação, ajustamento, podem ser categorias escolhidas para se incluir numa proposta de qualidade para o Ensino Superior. No entanto, essas

palavras, em si, nada traduzem da realidade, mesmo quando cientificamente pesadas e medidas. A não ser, quando avaliados os seus resultados, com base em parâmetros pré-definidos e distanciando-se no tempo para conseguir maior capacidade de isenção emocional⁴.

Essas categorias, sendo históricas, políticas, sociais, culturais e econômicas, devem ser também acadêmicas e expressar os objetivos explícitos dos cursos superiores; sua função social, sua natureza, seu papel de formar perfis profissionais para realizar ações específicas no mundo social ou no mercado de trabalho, como analisa COWEN (1996)⁵.

Segundo esse autor o estado define os perfis e cria as instituições, para realizar esses perfis, assegurando-se assim, do seu projeto político-social. Cita o exemplo da China, quando as crianças, desde muito cedo, eram treinadas para aceitar e interpretar o perfil de cidadão que a República Popular desenhou para o país. Apresenta o exemplo de seu próprio país, a Inglaterra, em diferentes épocas.

Dessa forma as instituições educacionais realizam sua função e o critério de qualidade se faz representar na maior aproximação possível entre o projeto (modelo) e a realidade, em sua efetiva manifestação dinâmica. Os melhores professores são aqueles que agregam os melhores resultados, com base num projeto político e educacional do governo. Constroem-se cidadãos e cidadãs para ocuparem seus lugares e realizarem seus papéis. Não é para isso que as pessoas estudam e se formam? Não é dessa forma que os jovens são incorporados à vida adulta e adquirem sua autonomia?

Qualidade - Objeto de busca permanente

Mas a questão da busca da qualidade também passa por outros crivos relacionados às preferências de quem ocupa os postos e detém o poder, embora provisoriamente. Essas preferências contribuem com elementos estruturantes na formatação do conceito e

¹ Essential English Dictionary. Collins Cobuild, London - Inglaterra, 1994.

² A qualidade de uma coisa é quão boa ou ruim ela é.

³ De certas forma quando se trata de um trabalho com efeitos na estrutura social, na construção de concepções e valores, os resultados aos quais se vincula a qualidade demoram a se tornarem perceptivos. Algumas vezes uma geração deixa esses efeitos para a geração seguinte.

⁴ O exemplo de Zuenir Ventura serve de referência quando se verifica que este autor esperou vinte (20) anos para escrever uma obra histórica como o livro: 1968 – o ano que não terminou. Segundo um depoimento seu, apesar de dispor de relatos e fatos históricos comprovados temia que os sentimentos e emoções interferissem no tratamento que daria aos dados da realidade. Essa é uma atitude que preserva sua análise e atribui qualidade ao produto de suas reflexões.

⁵ COWEN, R. Knowledge Fit for Teachers. London, UK, 1996.

na definição das categorias. Por isso tentaremos abordar a questão de alguns pontos de vista diferentes, no sentido de ampliar a possibilidade de compreensão do fenômeno da pluralidade conceitual em relação à qualidade.

Qualidade é assunto de importância capital para a educação superior em todos os recantos do país. Às vezes, após um movimento de reforma ou mudança em algum setor, esfera ou programa, entende-se que a qualidade foi adquirida. Educadores têm se confundido muitas vezes, entre uma nova metodologia ou uma nova abordagem de uma área do conhecimento e qualidade, propriamente dita.

Algumas vezes há precipitação ou antecipação ao se entender 'novidade' como 'qualidade'. Estes dois termos são muitas vezes traduzidos, um pelo outro. Quantas vezes embarcamos em ilusões de aparente sucesso, que a história, lenta e gradualmente vem a demonstrar o reverso do que se entendeu por qualidade. Quantos programas e projetos bem intencionados, bem acompanhados, não resultaram em qualidade como era de se esperar. A diferença que faz a passagem dos anos nessa avaliação pode ser uma luz, tanto quanto um entrave.

Se entendermos errado, podemos repetir ações inócuas ou defasadas. Se apostarmos na aparência imediata, poderemos errar, por precipitação e antecipação para uma atividade, pressupostamente, científica. Se ficarmos parados porque não temos segurança nem queremos errar, nos serão cobrados os ônus da inércia. Há que se combinar a margem de risco, a margem da ciência e a margem da coragem de enfrentar os problemas intrínsecos a toda ação ampla.

Haja vista a situação do ensino fundamental e os problemas da educação infantil, não só no Ceará, que é o espelho onde se reflete a qualidade do ensino superior. É preciso, pois, atenção para que não se tenha alguma margem de garantia a qualidade, antes do tempo de ver seus frutos maduros. Ter a certeza de que haverá sempre uma margem, não uma linha determinada e fixa. Mesmo assim empreender ações visando a qualidade.

Entre nós foi ampliada a capacidade de acesso ao ensino superior; foi ampliada a pressão, do governo central, pela qualificação dos professores, em nível superior; ampliaram-se as ofertas de pós-graduação lato sensu; as universidades têm procurado ampliar seus recursos, suas bibliotecas e equipamentos;

conta-se hoje com um número infinito de informações e fontes de conhecimento on-line, disponíveis ao redor do planeta. Em que medida isso representa um crescimento consistente da qualidade em educação superior?

Por outro lado, o Governo também está pressionado pelos programas e financiamentos internacionais, para mostrar a qualidade como resultado de seus investimentos. A sociedade se manifesta através de sua massa crítica, clamando pela qualidade. Professores ligados ao ensino superior desdobram-se para poderem combinar ação profissional com formação em níveis crescentes.

Qualidade e formação política

Nunca se viu tantos Doutores e Mestres nas universidades como existem hoje. Mas, nem tudo se faz dentro dos muros da universidade. Há outra face do ensino superior que se constrói lá fora, no nível de governo, nos ministérios, nas agências de fomento, nas políticas públicas. Ali são definidos os recursos, são concebidos os roteiros para a educação superior. Quanto será investido em pesquisa, em ensino, cada ano; quanto se recorta da educação e da pesquisa, quanto se desvia para outros fulcros.

Existe ainda outro fator nesse cenário que é expresso através da ação dos egressos, inseridos no mercado de trabalho. Assim, enfrenta-se constantemente a dubiedade de um conceito com múltiplas faces. Estas concentram-se em duas - a face real refletida no cotidiano pleno de dificuldades e limites e a face ideal retratada em cores nas capas dos projetos e planos de ação, plenos de boas intenções.

A despeito de tudo pode-se retomar o conceito de qualidade a partir da relatividade de sua natureza para entender porque, diferentes pessoas possuem diferentes conceitos de qualidade sobre a mesma coisa e, essas mesmas pessoas podem mostrar uma concepção diferente, de uma mesma coisa, em circunstâncias diferenciadas. Assim pode-se entender que o que é Qualidade para os professores é diferente do modo como as agências de governo, os usuários do sistema de educação superior, o Conselho de Educação, Coordenadores e Assessores pedagógicos, empregadores, funcionários e pessoas externas à vida acadêmica compreendem o conceito e que expectativas são geradas a partir do modo como o compreendem.

absoluta, o que, no dizer de Sallis & Hingley, citados por Harvey (1991:3) significa: “Como um absoluto [qualidade] é semelhante em natureza, à beleza, à verdade. É semelhante a um ideal com o qual não se pode ter compromisso”. Husserl (1969) corrobora essa afirmação ao entender que essa absolutização da qualidade escapa ao compromisso ao ponto de tornar-se impessoal, inapropriável.

Um padrão precisa ser estabelecido para, a partir dele, poder ser percebido um resultado. Fala-se muito em qualidade na educação, refletindo a gestão e os serviços. Fala-se muito ainda em controle da qualidade, em gestão, no monitoramento da qualidade, da segurança, do acesso.

Qualidade também está vinculada à subjetividade e, como tal, traduz interpretações e sentimentos pessoais. Como tal, pode até ser entendida como excepcional. Nessa interpretação se encontram elementos axiológicos e uma visão subliminar de expectativas pessoais que se mesclam nessa hermenêutica. Esse modo de conceber qualidade remonta às nossas tradições, que entendem o termo como algo distintivo, mas desvinculado de um conjunto de critérios.

Qualidade e Eficiência

Callahan (1984) se aproxima de uma nova concepção de qualidade quando analisa as forças sociais que determinaram um modelo de gestão escolar pública e constrói o conceito de uma educação relacionada ao “culto à eficiência”. Recolocando a questão, com base nos eventos do começo do século XX, retoma aspectos distintivos da emergência da teoria de mercado, suas características, suas leis internas, seus propósitos e pressupostos e faz uma transposição desses elementos para as teorias pedagógicas. Então, o “culto à eficiência” traz uma marca profunda na construção da concepção de qualidade, no sistema educacional da América do Norte.

Conseqüentemente, essas marcas chegaram ao Brasil, por meio dos convênios e acordos que vêm sendo celebrados entre os dois países, desde os anos cinqüenta. A principal fonte de influência intelectual que auxiliou na moldagem do sistema educacional brasileiro foi, até as primeiras décadas do século XX,

a Europa. Especialmente a França, de onde nos veio inspiração para os Institutos de Educação, as Escolas Normais, entre outras influências.

Essa influência foi substituída pelas tendências pedagógicas Norte-Americanas, como estamos fartos de saber. De lá também veio a Teoria da Eficiência, embora não se usasse essa denominação específica. Apenas alguns de seus pressupostos, diluídos num conceito de qualidade, algo genérico, capaz de ser traduzido num conjunto de itens mensuráveis. Dessa forma a concepção de qualidade não abarca todo o potencial que sua natureza comporta.

Qualidade e Excelência

Por tudo isso, acatamos a catalogação das diversas abordagens do conceito de qualidade elaborado por Harvey & Green (1993⁶) que identifica, além da natureza do conceito, sua compreensão como excepcional, numa visão tradicional, que também pode ser tomada como “excelência” – ou seja, algo que excede os mais altos padrões. Segundo esses autores pode ainda ser vista como ajustamento a determinados fins e checagem de padrão; ou como consistência ou busca de perfeição. Para eles a excelência é chegar ao ponto de defeito zero. De seu estudo resulta uma proposta séria a ser considerada que é o desenvolvimento de uma cultura de qualidade.

Nessa perspectiva a qualidade será sempre checada na relação: qualidade X produto. Sendo o objeto de análise um curso superior, então a qualidade será a relação de aproximação entre o curso e os profissionais formados por ele, enquanto produto. Assim, define-se claramente os objetivos e busca-se a eficiência em sua realização. A cultura da qualidade é um assumir de responsabilidades numa organização. As interfaces são consideradas porque há sempre mais de uma esfera de ação nas instituições. Há o lado externo, de quem usa o sistema e tem um padrão de exigência ou expectativa de qualidade; há um lado interno, de quem realiza as ações chave do sistema e nem sempre tem suficiente distanciamento para avaliar desvios e distanciamento entre metas e resultados concretos; há o lado gestor ou político, de quem está na esfera do poder e determina procedimentos, limite de recursos, estruturas curriculares, por exemplo.

⁶Op. Cit.

Num sentido simplificado se poderia dizer que qualidade é adequação de um serviço ou produto aos itens especificadores ou às expectativas de quem os demanda. Ainda de acordo com Harvey & Green qualidade é o encontro do conjunto de itens especificadores do que é requerido e o produto ou serviço. Essa é, porém, uma abordagem futurista, porque a demanda ou requerimentos antecipam a realização da qualidade. Há elementos idealistas que são as antecipações do que se julga preencher as características da qualidade. Então, um curso superior com qualidade será planejado com base em critérios pré-vistos, que em uma das instâncias que compõem o bloco político-social ou pedagógico foram aceitos como preenchendo os critérios do paradigma da formação vigente.

Como o conceito de qualidade é entendido, muitas vezes, como um ajustamento a fins predeterminados, também pode ser aceito como o alcance de padrões mínimos. Nesse caso, a qualidade é questionável, porque pode estar abaixo de um nível verdadeiramente justificado. Por isso, as maneiras de checar, se foi ou não alcançado, um padrão de qualidade, devem considerar o critério básico que nutriu a formatação do objeto inicial de estudo.

Qual a concepção de qualidade ideal, por exemplo, para um produto manufaturado em série, ou o controle científico da qualidade, num programa social ou num serviço? Percebe-se que, uma coisa é comparar, de forma absoluta, os itens de um produto (material) assegurando-se de que ele satisfaz critérios operacionalizados em sua confecção e que lhe atribuem 'qualidade'. Outra coisa é (e aí residem os riscos) avaliar, com critérios absolutos, um conjunto de ações ou serviços, postos todos num mesmo patamar, como se fosse possível conformá-los em standards absolutos, tal como se usa para comparar produtos similares.

A Qualidade Essencial

Considerações finais

O nó da questão se desata aplicando um critério válido para avaliar de acordo com a natureza essencial do que é avaliado. Um padrão de qualidade pode conter, implicitamente, a noção de que os padrões desejados se identificam com os objetivos explícitos. A realidade, porém, não é estática nem submete-se às determinações

explicitadas num projeto ou regulamento. Em sua dinâmica, os processos exigem atualização, renegociação e estão sujeitos a revisões constantes, de seus standards. Essa é a visão de Wallsh (1991), citado por Harvey & Green (opus cit.).

É necessário considerar ainda que inúmeros fatores externos produzem um impacto sobre os padrões de qualidade. Numa abordagem sumária, podemos citar as expectativas sociais, os efeitos da mídia sobre os consumidores de produtos ou serviços, novos incrementos políticos ou econômicos no entorno, nas organizações, entre outros. Não se pode negar a influência do mercado sobre as preferências dos consumidores.

Nesse sentido pode-se ainda contar com as contribuições de Alexander & Morgan (1992) que alertam para a especificidade do padrão de qualidade em educação superior que tende a se caracterizar como padrão absoluto. Da mesma forma como tem-se o conceito do HMI – *Her Majesty Inspectorate*⁷ segundo quem, para avaliar a qualidade, são considerados indicadores de performance que medem o grau de eficiência e efetividade de um processo.

Mas qualidade é também compreendida como potencial de transformação. Nessa abordagem são tomados conceitos herdados de Aristóteles, Kant, Hegel e Marx, porque esses filósofos criaram um modo de pensar dialético, ou seja, consideram a evolução e as mudanças. Essa noção abraça o princípio da qualidade como preparo para um propósito aplicado à educação, como diz Elton (1992).

Outro elemento presente, que me parece um ponto essencial nessa reflexão, é a participação de todos os envolvidos no processo. Com isso amplia-se o poder de transformação e de influenciar sua própria transformação; os participantes podem capitalizar conhecimento e melhorar seu perfil profissional, preparando-se para um mundo de trabalho competitivo. São geradas, dessa forma, duas linhas de compreensão – uma que se liga à tomada de decisão para a transformação e a outra relacionada ao processo de transformação em si, como oportunidade de auto-crescimento.

Conclui-se que essa ampliação do poder de transformação é o coração de uma cultura de qualidade.

⁷ HMI – Inspetores de Sua Majestade – Instituição que funciona como um conselho superior de avaliação e controle da educação na Inglaterra. Essa instituição foi tomada aqui como exemplo, em razão de sua expressão como órgão que, não só supervisiona o sistema educacional inglês, mas, emite leis e pareceres com vistas ao padrão de qualidade, a partir da apreciação da performance dos atores que traduzem a performance do modelo.

Referências Bibliográficas

- 1.ALEXANDER, D. & MORGAN, J. Quality Assurance in an European Context – at the AETT Conference on “Quality in Education”. University of York, 1992.
- 2.ANDY, H. and DAVID, L. Exploring Futures in Teacher Education – Changing Key for Changing Times. London, Institute of Education – University of London-UK. Bedford Way Papers, 1996.
- 3.CALLAHAN, R. E. Education and the Cult of Efficiency – a study of the social forces that have shaped the administration of the public schools. University of Chicago Press, 1984.
- 4.COWEN, R. Knowledge Fit for Teachers. London, IOE/UK, 1996.
- 5.ELTON, L. University Teaching: a professional model for quality and excellence. Aston University, 1992.
- 6.HARVEY, L. & GREEN, D. Defining Quality, in: Assessment & Evaluation in Higher Education, vol. 18, Nº. 1, London, 1993.
- 7.MAKARENKO, A. S. Problemas da Educação Escolar – experiência do trabalho pedagógico (1920-1935). Moscou, Edições Progresso, 1986.
- 8.PIMENTA, S. G. e GHEDIN, E. Professor Reflexivo no Brasil – gênese e crítica de um conceito. São Paulo, Cortez Editora, 2002.