

Qualidade total também no ensino

Conceito geralmente aplicado a empresas também vale para as escolas. O primeiro passo é descobrir o que a comunidade quer

A expressão *Gestão de Qualidade Total* costuma ser associada a grandes empresas, um estilo japonês de administrar, marketing. Algo que deverá resultar em mais vendas e, principalmente, clientes satisfeitos.

Qualidade Total em educação é um conceito que ainda costuma causar estranheza. No entanto, a idéia de aplicar os sistemas de gerenciamento empresarial em escolas e universidades está chegando ao Brasil. Respeitadas as diferenças entre a produção de bens e a formação do conhecimento, o princípio é o mesmo: satisfazer o cliente.

Na escola, no entanto, isso requer algo mais do que é necessário para atender o comprador de uma geladeira ou uma calça jeans. "Qualidade em educação significa diversificar o ensino para formar o cidadão exigido pela comunidade", explica a professora Cosete Ramos, doutora em educação e pioneira nas teorias de qualidade total no Brasil.

Uma pesquisa feita por universidades americanas mostrou que as empresas que contratarão os futuros alunos pedem, além de uma boa

formação profissional, valores como auto-estima elevada, capacidade de trabalhar em grupo, capacidade de raciocínio, criatividade.

Do outro lado, as famílias que mandam seus filhos para escola querem que eles aprendam, além de matemática e português, valores éticos e sociais, como honestidade, cuidado com a saúde, compaixão. Os alunos esperam tudo: sair da universidade prontos para enfrentar o mundo lá fora.

COMUNIDADE

O primeiro passo para aplicar as normas da Qualidade Total na educação é descobrir as necessidades específicas da sociedade em que a escola está inserida. "É essencial a participação da comunidade na preparação do projeto pedagógico", afirma Pedro Klassen, diretor educacional do Colégio Mackenzie, um dos primeiros do país a utilizar técnicas da teoria de qualidade.

Uma pesquisa entre pais e alunos deve ser a primeira atitude. Depois, a escola tem que se preparar para mudar. As modificações podem ir desde a maneira de ensinar até a organização do espaço físico. Cartei-

Anderson Schneider



Alunas do Mackenzie lêem na biblioteca: o ambiente acolhedor ajuda a desenvolver o gosto pelos livros

ras enfileiradas umas atrás das outras são coisas do passado. Nas novas salas de aula, os estudantes podem sentar em pequenos grupos ou até mesmo em almofadas no chão, dependendo do tipo de aula que terão. Na biblioteca do Mackenzie de Brasília, alunas aproveitam os divãs para ler, confortavelmente, livros

de Monteiro Lobato.

Edwards Deming, educador americano que pensou pela primeira vez em adaptar as experiências de industriais japoneses à escola, desenhou 12 pontos principais. Entre eles, está a necessidade de aproximar pais e professores — tarefa nem sempre fácil. "Na primeira vez

que tentamos trazer os pais para participar de palestras, tivemos apenas 20 pessoas na plateia", conta Maria Aparecida Dutra, diretora do Mackenzie Brasília.

Aos professores têm que ser dada a oportunidade de estarem constantemente melhorando seu trabalho. Dentro das salas de aula estão, no

entanto, as principais mudanças a serem implementadas pela qualidade total. "Essa aula que está aí, expositiva, em que o professor só fala, fala, não atende às necessidades", afirma Cosete.

A nova metodologia exige que o professor ensine o aluno a pensar e o envolva com diversos problemas da sociedade. "Não existe um tipo único, cada colégio terá que encontrar seu modelo", explica a educadora.

ASILOS

Na escola Mackenzie, uma das formas encontradas foi colocar os estudantes em trabalhos comunitários. No ano passado, alunos de 2º grau visitaram asilos, albergues para meninos carentes, e a favela do lixão, em Brasília.

Modificar a maneira de ensinar não é fácil. Os exemplos de implantação de programas de qualidade no país são poucos. Um dos poucos projetos implantados em escolas públicas é a rede de ensino de Minas Gerais. O programa, iniciado com 17 escolas-piloto e expandido para cerca de mil, tornou-se exemplo para o país.

Entre as universidades brasileiras, apenas a Federal de Santa Catarina (UFSC) começou a aplicar os princípios da qualidade total. Mesmo assim, não saiu ainda da parte administrativa — melhoria de processos como matrículas ou gerenciamento de recursos.