

Qualidade na Educação: Contributos e Desafios da ISO 21001:2018

Rodrigo Lourenço

rodrigo.lourenco@estsetubal.ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

Helena Gonçalves

helena.goncalves@ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

Ana Rolo

ana.rolo@esce.ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal

Resumo:

A avaliação das organizações de educação é uma realidade incontornável, quer no Ensino Superior, quer no Ensino Básico e Secundário, assistindo-se, em ambos os casos, a uma crescente concretização de processos de avaliação externa, suportados por processos de autoavaliação. Ainda assim, e se no Ensino Superior a implementação e certificação de sistemas de gestão, em particular os sistemas de gestão da qualidade, tem sido uma realidade – na sequência da atividade da Agência de Avaliação e Acreditação (A3ES) – o mesmo não se poderá dizer relativamente ao Ensino Básico e Secundário. Uma situação que se deve não apenas à complexidade e às especificidades destas organizações, mas também à inexistência de abordagens estruturadas e de uma maior sensibilização para a importância da sistematização das práticas de gestão. A norma ISO 21001:2018, que descreve um sistema de gestão para as organizações de educação, de forma a dotá-las de uma abordagem estandardizada sobre o modelo de gestão a aplicar, pode ser vista como um importante contributo para as organizações deste setor. Constituindo-se como um padrão de sistema de gestão independente, o documento, alinhado com a ISO 9001, centra-se nos sistemas de gestão das organizações de educação e no impacto destes sobre os estudantes e outras partes interessadas relevantes. O presente estudo visa contribuir para a compreensão da problemática da qualidade na educação, em particular naquilo que se refere aos sistemas de gestão, analisando os princípios da norma ISO 21001:2018, tendo como principal objetivo identificar, aqueles que, numa primeira fase, se apresentam mais críticos para a implementação desses sistemas, tendo por base dois critérios: o seu carácter estruturante no desenvolvimento das organizações de educação e o facto de carecerem de uma maior consolidação neste tipo de organizações. O estudo permite perceber que os princípios nessas condições apresentam como característica comum o fator humano, consubstanciando o papel fulcral que as pessoas assumem nas organizações, em particular nas organizações de educação.

Palavras-chave: Qualidade; Educação; Sistemas de Gestão; ISO 21001:201