



A GESTÃO COM QUALIDADE



Prezado Cursista,

O objetivo geral deste trabalho é apresentar uma visão panorâmica dos conceitos de qualidade. Os objetivos específicos passam por mostrar a evolução dos sistemas de qualidade, as características de um moderno sistema de controle de qualidade, as suas partes, assim como por mostrar o que se entende por normalização. Finalizamos com a ilustração de alguns conceitos de qualidade, destacando a forma como aparecem em documento oficial do Ministério da Educação, no que se refere à Educação a Distância.

A GESTÃO COM QUALIDADE

Waldyr Azevedo Junior*

“Cometer um erro e não corrigi-lo é outro erro”.

Confúcio

As idéias sobre qualidade estão presentes em quase todos os âmbitos das sociedades industrializadas. Tudo o que é produzido – aparelhos de televisão, automóveis, geladeiras, edifícios, usinas hidroelétricas, serviços de atendimento bancário, serviços médicos, serviços de transporte – deve atender a requisitos mínimos de qualidade, estabelecidos internacionalmente. Em parte, isto decorre da globalização da economia que temos presenciado nos últimos anos. Os serviços educacionais não poderiam escapar dessa conceituação, principalmente tendo em vista o noticiário de jornais e de televisões sobre a ausência de qualidade em diversos casos, em nosso país. Vamos, neste sentido, introduzir os principais conceitos relativos à qualidade, dando um panorama desse tópico tão vasto quanto importante para nossas vidas de profissionais e de consumidores.

1. QUALIDADE - CONCEITUAÇÃO

Os diversos estudiosos deste assunto afirmam que não se conhece uma definição curta e aceitável por todos sobre o que seja qualidade, mas que é importante que haja

* Professor do Departamento de Construção Civil da Faculdade de Engenharia da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).

uma concordância sobre o significado do termo; caso contrário, não se poderá planejá-la. Eles afirmam que qualidade tem vários significados essenciais:

A) Desempenho do produto: satisfação com o produto

Sob a ótica do desempenho, a qualidade se refere a características bastante diferentes como: rapidez de atendimento às solicitações dos clientes, consumo de combustível de um motor, eficácia de campanhas publicitárias, uniformidade de um processo de produção.

Essas características de desempenho de um produto são decisivas para a chamada "satisfação com o produto". Os usuários finais de um determinado produto comparam essas características dos produtos que competem no mercado. Devido a essa competição, o objetivo básico para o desempenho do produto é ter qualidade igual ou superior à qualidade de seus concorrentes.

B) Ausência de deficiências: insatisfação com o produto

Muito freqüentemente, não percebemos a qualidade de um produto. Mas percebemos quase imediatamente seu contrário, a falta de qualidade ou deficiência de um produto. Somos surpreendidos negativamente pelas deficiências de um produto, que surgem como negação de nossas expectativas em relação a ele. Portanto, a qualidade é a ausência de deficiências em um produto.

Sob a ótica de ausência de deficiências, a qualidade se refere negativamente a características tais como: entregas atrasadas, problemas na utilização de um produto, faturas incorretas, cancelamento de contratos de venda, retrabalho e refugo nas fábricas, mudanças nos projetos de engenharia, filas quilométricas para atendimento nos hospitais públicos, esperas em filas de uma hora ou mais para atendimentos nos bancos, alto índice de reprovação e abandono nas escolas públicas de primeiro e segundo graus, baixo nível de alfabetização para alunos que cursaram vários anos na escola fundamental.

As deficiências resultam em reclamações, devoluções, retrabalho e outros prejuízos. O conjunto desses resultados é o que se chama de "insatisfação com o produto". Sob a ótica de ausência de deficiências, a qualidade deve buscar a perfeição a longo prazo.

C) Satisfação com o produto

Alguns autores ressaltam que a satisfação é o motivo pelo qual os clientes compram um produto; a insatisfação com ele – o produto – é o motivo pelo qual os clientes reclamam.

Desta maneira, é possível que um produto não tenha deficiências e não tenha boas vendas porque algum produto concorrente tem um desempenho melhor.

D) Adequação ao uso

Em termos simples, qualidade tem a ver com adequação ao uso, conformidade com as exigências; tem a ver com produtos (bens ou serviços) projetados e produzidos para executar apropriadamente a função desejada. Portanto, como primeira aproximação ao conceito de qualidade, será necessário que as características dos produtos e serviços sejam antecipadamente especificadas com precisão e sejam conhecidas por

todos os envolvidos em sua produção e uso, especialmente pelos usuários finais ou clientes. Somente será possível saber de maneira objetiva até que ponto os produtos oferecidos têm qualidade, contrastando os resultados obtidos com as especificações previamente definidas.

Percebemos, então, que a adequação ao uso tem dois passos necessários: o primeiro é a identificação das necessidades sociais de um determinado produto; essa identificação conduz à determinação de especificações para um dado produto; o segundo é a produção do produto conforme as especificações dadas no primeiro passo. Trata-se, agora, de obedecer aos requisitos, às especificações, de produzir em conformidade aos requisitos. Vemos então, caro Cursista, que não basta que um produto seja produzido em conformidade com as suas especificações para que tenha qualidade. É necessário também que essas especificações sejam corretas, ou seja, que traduzam corretamente o uso do produto. Por outro lado, especificações corretas podem ser perdidas caso o produto não esteja em conformidade com elas.

Esta definição de adequação ao uso deve ser ampliada para que seja compreendida porque existem muitos usos e usuários, não apenas os usuários finais.

Então, sob a ótica dos dois aspectos básicos da qualidade, o aspecto de produto que atende às necessidades do cliente e o aspecto de ausência de deficiências, podemos caracterizar assim o que possibilita a qualidade superior segundo cada aspecto:

1 - Produtos que atendem às necessidades do cliente: aumentam a satisfação dos clientes, tornam os produtos vendáveis, aumentam a participação destes no mercado, garantem preços melhores. Dificuldade: normalmente, sob este aspecto, qualidade maior implica custo maior.

2 - Ausência de defeitos: reduz índices de erros, reduz a repetição de trabalhos, reduz o desperdício, reduz as falhas no uso e os custos de garantia, reduz a insatisfação dos clientes, reduz inspeções e testes, reduz prazo de lançamento de novos produtos no mercado. Normalmente, sob este aspecto, qualidade maior custa menos.

Neste ponto, é importante lembrar que qualidade não é uma característica estática de um produto, pois as expectativas do cliente mudam (aumentam) ao longo do tempo. O que era um produto de boa qualidade numa época pode não o ser mais dez anos depois.

Se formos resumir o conjunto de idéias de qualidade a uma frase, poderíamos dizer que o conceito de Qualidade reflete a soberania do consumidor na produção de bens e serviços, a voz do cliente que não deve ser perdida em nenhum momento da produção. Lembrando que existem clientes internos e externos a uma organização.

2. EVOLUÇÃO DOS SISTEMAS DE QUALIDADE

Caro Cursista, vamos, em primeiro lugar, caracterizar a noção de “Sistema de Qualidade”. O termo “Sistema de Qualidade” é usado para descrever um processo que garante e demonstra a qualidade dos produtos oferecidos por uma organização. A Norma ISO 9000, sobre a qual discorreremos mais adiante, define o que é requerido atualmente num “Sistema de Qualidade”. Um sistema é um conjunto de elementos

(pessoas, equipamentos, sistemas de informação, normas...) interatuantes, visando a uma finalidade determinada. O sistema de qualidade visa produzir produtos de qualidade. É evidente que a qualidade de um produto qualquer está diretamente relacionada com o processo usado para produzi-lo.

Os sistemas de Qualidade têm uma longa história. Admite-se que a história da qualidade pode ser compreendida como composta de quatro fases contínuas e sobrepostas, que são: inspeção, controle de processos, melhoria da qualidade e qualidade desde o projeto.

Inspeção

Na primeira fase, o fabricante do produto conta com a inspeção como o último passo a ser feito antes do envio do produto para o consumidor. Ou seja, o fabricante inspeciona uma parte significativa de um lote de produtos para verificar a presença de peças defeituosas. Caso o número destas esteja além do aceitável, o lote todo é considerado impróprio para o uso – e, conseqüentemente, para a venda. A inspeção, embora muito antiga, ainda é uma técnica fundamental do gerenciamento da qualidade, dando a informação que alimenta todas as outras partes de um sistema de qualidade. A inspeção por amostragem não evita a fabricação de itens defeituosos, mas dá informações para aceitabilidade ou não de um lote de peças.

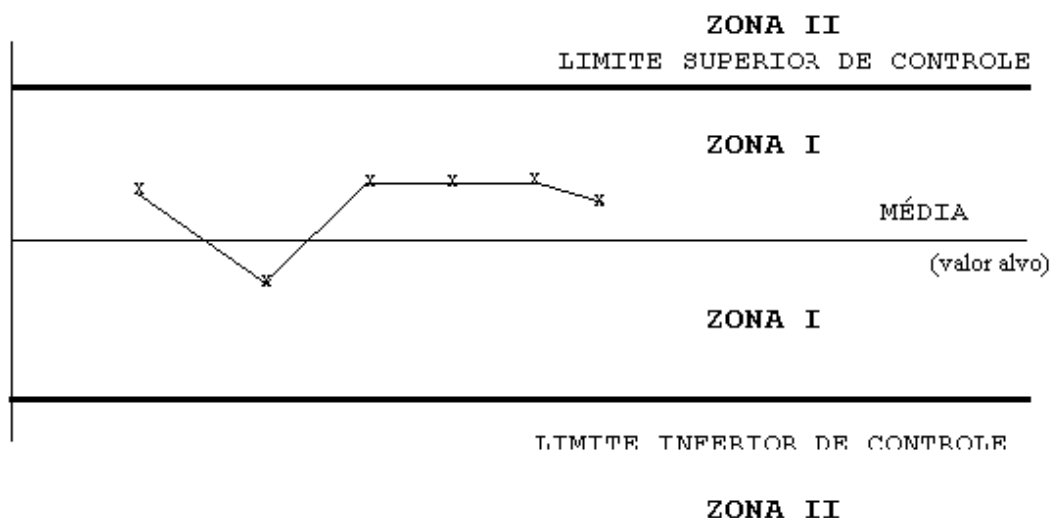
Controle de processos

Em 1924, Shewhart produziu um diagrama que mudou substancialmente a prática do controle de qualidade – a carta de controle do processo. A carta de controle (ver figura abaixo) é um gráfico de uma determinada característica de produção de um produto, medida em determinados instantes de tempo, no qual constam o valor médio de uma característica do produto, o valor máximo aceitável e o valor mínimo aceitável. Essa característica poderia ser algo como a quantidade de arroz empacotada num saco de 1 kg. Alguns pacotes terão um pouco menos de 1 kg, outros terão um pouco mais. Ao longo do tempo, as engrenagens e as polias da máquina de empacotamento vão se desgastando e a máquina pode começar a pôr mais arroz dentro de cada saco do que a quantidade especificada. Se esta mudança continuar sem controle, serão produzidos cada vez mais sacos de arroz que caem fora da tolerância do fabricante ou do consumidor, resultando em perda para o produtor (e em produto “gratuito” para o consumidor). Porém, geralmente, a perda consiste em refugo ou retrabalho para o produtor. A observação no tempo adequado do que aconteceu ao processo pode levar à correção da causa que produziu a variação no processo. É importante notar que o diagrama de Shewhart mostra quando deve ser tomada uma ação num processo, mas também indica quando não deve ser tomada alguma ação.

Designando uma função a um usuário em um determinado contexto, este usuário adquire as permissões definidas que configuram esta função, neste contexto específico e em todos os contextos inferiores. Contextos: Site/Sistema, Categorias de curso, Cursos, Blocos e Atividades.

Assim, por exemplo, se um usuário tem a função de Estudante em um Curso, ele terá a mesma função em todos os blocos e atividades deste curso. As permissões

dependem também de outras funções atribuídas ao mesmo usuário e de configurações que ignoram as permissões.



As linhas de valor limite superior e inferior informam ao controlador se um processo pode ser considerado sob controle, isto é, na Zona I, onde a variabilidade é devida somente a causas aleatórias, previsíveis. Se o processo estiver na Zona II, o processo é julgado fora de controle, pois esta zona tem variabilidade devida a causas não aleatórias, não previsíveis. Neste caso, deve ser tomada uma medida corretiva do processo.

Melhoria da qualidade

A idéia de melhoria contínua da qualidade foi desenvolvida em empresas japonesas depois da Segunda Guerra Mundial, inspirada por dois americanos, Deming e Juran. Esses dois pesquisadores, trabalhando com administradores de alto escalão no Japão, desenvolveram métodos simples de controle estatístico de qualidade, que foram aplicados em todos os setores de uma empresa. Esse trabalho sistemático de operacionalização da qualidade resultou em produtos japoneses de alta qualidade e competitividade no mercado mundial. Os resultados impressionaram todo o mundo industrializado e as idéias de controle total da qualidade e de melhoria contínua da qualidade difundiram-se amplamente.

Qualidade desde o projeto

Embora esta fase tenha sido iniciada na metade da década de 1940, apenas no início dos anos 1960 foi que ela se generalizou, dando-se maior ênfase à garantia da qualidade e à confiabilidade (probabilidade de um produto funcionar adequadamente durante um intervalo de tempo). Nos anos 1990 se aponta a importância da fase de projeto pelo seu efeito direto no nível da qualidade, no tempo de desenvolvimento e nos custos do produto.

Difusão do conceito de qualidade pela sociedade

Especialistas mostram como a consciência de qualidade tem se ampliado desde os anos 1980 até os anos 1990. Até os anos de 1980, os gerentes costumavam entender

qualidade como aspecto limitado a fábricas, bens manufaturados e processos produtivos. Atualmente, em vez de se focalizar apenas nos bens manufaturados, consideram-se todos os produtos – bens e serviços – à venda ou não; de processos apenas diretamente relacionados à manufatura de bens, consideram-se todos os processos, incluindo os de apoio à manufatura, os de negócios, e outros. Antes, a qualidade era vista como um problema tecnológico; hoje, é um problema geral de negócios. Os clientes eram apenas aqueles que compravam os produtos de uma empresa; hoje, são todos aqueles que são afetados pelos produtos de uma empresa, sejam externos, sejam internos. Os custos da má qualidade eram apenas aqueles associados a bens manufaturados deficientemente; hoje, são todos os custos que desapareceriam se tudo fosse perfeito. O aperfeiçoamento era dirigido ao desempenho departamental isoladamente; hoje é dirigido ao desempenho global da empresa. Antes, a avaliação da qualidade se baseava principalmente na conformidade com especificações, procedimentos e padrões da fábrica; atualmente, ela é avaliada enquanto resposta às necessidades dos clientes.

3. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE UM SISTEMA MODERNO DE CONTROLE DA QUALIDADE

Os modernos sistemas de controle de qualidade possuem cinco características principais:

a) **Ele é focalizado no cliente.** Produtos são produzidos para satisfazer necessidades de clientes. Não se trata mais de criar mercados para novas quinquilharias. Também há o reconhecimento de clientes internos (à companhia) e externos. Todos, na companhia, identificam quem são seus clientes e seus fornecedores e o que eles precisam. Não mais se aceita a prática de cada departamento otimizar suas próprias operações, sem considerar as necessidades dos outros departamentos na companhia.

b) **O processo de melhoria de qualidade é conduzido pela gerência do nível mais elevado.** Deve haver um envolvimento ativo e visível do nível mais elevado da gerência no esforço pela qualidade; caso contrário, esse esforço não será efetivamente implantado.

c) **Todos devem compreender sua responsabilidade específica pela qualidade.** Cada um tem uma responsabilidade diferente, dependendo de sua posição na companhia. Assim, o Departamento de Desenvolvimento do Produto é responsável pelo projeto de novos produtos que satisfaçam as necessidades de clientes e que possam ser produzidos consistente e economicamente pelo Departamento de Fabricação (pois Fabricação é cliente de Desenvolvimento do Produto).

d) **O sistema é orientado à prevenção de defeitos e não à detecção de defeitos.** A qualidade por inspeção não é suficiente e é muito cara. Embora seja necessário fazer um pouco de inspeção ou auditoria em produtos acabados, os esforços de uma companhia devem ser focalizados na prevenção de defeitos – em fazer certo na

primeira vez. O sistema moderno de qualidade funciona controlando processos em vez de controlar produtos acabados. Se o processo for correto, o produto acabado será correto.

e) **Qualidade deve ser um modo de vida.** Questões de qualidade são discutidas em toda reunião de gerentes. Todos os empregados recebem treinamento em conceitos e métodos modernos de qualidade. Espera-se que todos na companhia participem do esforço pela melhoria da qualidade.

Em resumo, caro Cursista, um Sistema de Qualidade moderno deve, antes de mais nada, zelar para que sejam produzidos produtos que satisfaçam as necessidades do cliente; para isto, deve ser operado por pessoal devidamente qualificado, com responsabilidades e níveis de conhecimento adequados. Deve enfatizar a prevenção de defeitos em vez de sua correção. Deve gerar registros para demonstrar sua eficiência e eficácia. E deve utilizar esses registros para fazer melhorias no futuro.

4. PARTES DE UM MODERNO SISTEMA DE QUALIDADE

A maioria dos especialistas divide o moderno sistema de gerenciamento da qualidade em três partes:

- Planejamento da qualidade
- Controle da qualidade
- Melhoramento da qualidade

Vejamos o que eles entendem por estes títulos:

Planejamento da qualidade – Também conhecida como Qualidade de Projeto, é a atividade de desenvolvimento de produtos que satisfaçam necessidades dos clientes. Nesta parte, são fixadas metas e estabelecidos meios para alcançá-las. Esta atividade envolve uma série de passos que podem ser resumidos como:

- Estabelecer metas de qualidade.
- Identificar os clientes – aqueles que serão afetados pelos esforços para se alcançar metas.
- Determinar as necessidades dos clientes.

- Desenvolver características do produto (são as especificações) que atendam as necessidades dos clientes.
- Desenvolver processos que sejam capazes de produzir produtos com as características anteriormente determinadas.
- Estabelecer controles de processos e transferir os planos resultantes para os grupos operacionais.

Controle da qualidade – Trata do controle da execução de planos, do controle da condução de operações, de modo a atingir metas predeterminadas. Este processo inclui a monitoração das operações e contém os seguintes passos:

- Monitorar o desempenho real da qualidade – monitoração das operações.
- Comparar o desempenho real com as metas de qualidade.
- Agir caso a diferença entre o desempenho real da qualidade e o desempenho planejado (metas de qualidade) ultrapasse determinados limites previamente definidos.

Melhoramento da qualidade – Este processo visa elevar o desempenho da qualidade a níveis mais elevados. É aplicado a problemas crônicos que exigem diagnóstico e remédios para eliminá-los. Consiste numa seqüência de passos universais:

- Estabelecer a infra-estrutura necessária para garantir o melhoramento anual da qualidade.
- Identificar as necessidades específicas de melhorias – os projetos de melhoramentos.
- Para cada projeto, estabelecer uma equipe com clara responsabilidade para conduzi-lo ao fim com êxito.
- Prover recursos, a motivação e o treinamento de que as equipes necessitam para:
 - Diagnosticar as causas.
 - Estabelecer remédios.
 - Estabelecer controles para manter os ganhos.

5. NORMALIZAÇÃO

No contexto da produção de quaisquer objetos, a normalização é a busca de poucas formas, com as quais o trabalhador pode trabalhar de maneira uniforme. Desde a aurora da humanidade, busca-se selecionar e unificar as formas de feitura de artigos de toda a espécie, de reduzir a variedade de formas produzidas.

O desenvolvimento de normas e padrões somente começou a ser tratado de forma sistemática a partir da Revolução Industrial, por conta da necessidade de produção de peças intercambiáveis. Essa intercambiabilidade de peças permitiu racionalizar a produção da indústria, possibilitando a redução de estoques e a facilitação dos

trabalhos de manutenção com o conseqüente aumento da produtividade e redução dos custos.

Atualmente, os objetivos explícitos da normalização são:

- Simplificação: redução da variedade de procedimentos e de tipos de produtos.
- Comunicação: oferecimento de meios mais eficientes para a troca de informação entre o fabricante e o cliente.
- Economia: a normalização permite a economia global, tanto do ponto de vista do produtor quanto do consumidor.
- Segurança: proteção da vida e da saúde humanas – este ponto é considerado um dos objetivos principais da normalização.
- Proteção ao consumidor: a norma permite que a comunidade avalie a qualidade dos produtos.
- Eliminação de barreiras comerciais: a normalização unifica os regulamentos sobre produtos e serviços em diferentes países, facilitando o intercâmbio comercial.

ISO 9000

A “International Organization for Standardization – ISO” foi fundada em 1947 por 25 países, entre eles o Brasil. O representante brasileiro na ISO é a Associação Brasileira de Normas Técnicas. A ISO é uma federação mundial de organismos de normalização nacionais.

Conciliando os interesses de produtores, consumidores, governos e comunidade científica, a ISO elabora, publica e difunde normas internacionais relativas a todos os domínios de atividades do conhecimento humano, exceto no campo eletro-eletrônico.

A ISO aprovou e publicou um conjunto de normas denominado Série ISO 9000, que têm os códigos de ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004. A primeira e a última são diretrizes. As demais têm requisitos detalhados, segundo os quais uma empresa pode se candidatar à certificação. Esses documentos contêm um consenso de especialistas de vários países sobre conceituação, administração, planejamento e execução de atividades relativas à garantia da qualidade de produtos (bens e serviços). Ou seja, qualquer organização – industrial ou de serviços, pública ou privada – tem na Série ISO 9000 os requisitos básicos para serem considerados para que possa dispor de um sistema de qualidade. A Série ISO 9000 é um padrão internacional.

O Brasil adotou a ISO 9000 desde 1987 e tem tido um grande número de empresas com seus sistemas de qualidade certificados com base nessas normas. Isso acontece porque, apesar de a adesão a elas ser voluntária, por conta do fenômeno de globalização da economia, a certificação com referência a essas normas tem se tornado uma exigência de mercado.

A implantação das normas da ISO 9000 exige a formalização (ou documentação) dos processos da organização, o envolvimento e o comprometimento da administração superior da organização, o controle de processos, a realização de auditorias internas e o tratamento e a análise de não-conformidades eventualmente ocorridas.

6. QUALIDADE E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Prezado Cursista, se você consultar as diretrizes do Ministério da Educação para a Educação a Distância, vai perceber que o próprio título já coloca a questão da Educação a Distância (EaD) no âmbito dos conceitos de Qualidade: REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA EAD, disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=content&task=view&id=62&Itemid=191>. A primeira versão do documento foi em 2003, a última foi em 2007. Lá, você poderá verificar que o objetivo fundamental do documento é:

Apresentar um conjunto de definições e conceitos de modo a, de um lado, garantir qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, coibir tanto a precarização da educação superior, verificada em alguns modelos de oferta de EAD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade.

Portanto, se você estiver envolvido em alguma posição de responsabilidade no oferecimento de algum curso de EaD, é fundamental a leitura desses referenciais. Ainda na introdução, o documento se refere aos Pólos de Apoio Presencial, destacando a ênfase com que o conjunto de instalações receberá numa avaliação externa.

Apenas para ilustração, vamos ressaltar algumas citações a conceitos de Qualidade, constantes nesse documento do MEC:

No Decreto 5.622, ficou estabelecida a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à modalidade de educação a distância, notadamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério da Educação⁸.

Note os conceitos: “garantia de qualidade” e “padrões de qualidade”, típicos da área de Qualidade!

O documento de 2007 tem o título de “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância”⁹.

Para atender às exigências de qualidade nos processos pedagógicos devem ser oferecidas e contempladas, prioritariamente, as condições de telecomunicação (telefone, fax, correio eletrônico, videoconferência, fórum de debate pela Internet, ambientes virtuais de aprendizagem

⁸ REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA E1AD, MEC. p. 5.

⁹ Idem, p. 7

etc.), promovendo uma interação que permita uma maior integração entre professores, tutores e estudantes.¹⁰

Note o conceito de “exigências de qualidade nos processos pedagógicos”.

O Material Didático, tanto do ponto de vista da abordagem do conteúdo, quanto da forma, deve estar concebido de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no projeto pedagógico, ... devendo passar por rigoroso processo de avaliação prévia (pré-testagem), com o objetivo de identificar necessidades de ajustes, visando o seu aperfeiçoamento.¹¹

Aqui, caro Cursista, eu destaco a idéia de “ajustes, visando o seu aperfeiçoamento”, que é uma idéia central da Qualidade – a necessidade de melhorias contínuas no sistema.

No tópico de avaliação, são mencionados vários pontos. Ressalto a alínea “e”, que fala de “avaliação dos pólos de apoio presencial”¹². Segundo quais critérios (ou indicadores, atributos, parâmetros) deve-se avaliar um pólo de apoio presencial?

No item de “tutoria presencial”¹, o documento do MEC define com clareza as exigências de capacitação dos tutores, o que é uma ênfase em todos os documentos sobre Qualidade: a grande necessidade de treinamento e de capacitação das pessoas envolvidas nas atividades de produção de serviços, em particular. O mesmo pode ser dito do corpo técnico-administrativo¹. Entre esses profissionais, o documento destaca as responsabilidades do “Coordenador do pólo de apoio presencial”, mostrando sua importância para o bom funcionamento do processo de aprendizagem na EaD.

O documento também caracteriza e mostra a importância dos Pólos de Apoio Presencial¹³. Este pólo “funciona como um ponto de referência fundamental para o estudante”. Logo a seguir, o documento começa a listar exigências, que são indicadores de qualidade para o funcionamento. Os pólos:

- Devem possuir horários de atendimento diversificados, principalmente para incluir estudantes trabalhadores, com horário reduzido;

¹⁰ Idem, p. 11

¹¹ Idem, p. 13

¹² Idem, p. 18

¹³ Idem, p. 25

- Devem, se possível, funcionar durante todos os dias úteis da semana, incluindo sábado, nos três turnos¹⁴;
- Devem dispor de biblioteca;
- Devem dispor de laboratório de informática com acesso a Internet de banda larga;
- Devem dispor de sala para secretaria;
- Devem dispor de laboratórios de ensino (quando aplicado);
- Devem dispor de salas para tutorias;
- Devem dispor de salas para exames presenciais¹⁵.

Mais abaixo, ao discorrer sobre os laboratórios de informática¹⁶, o documento aponta a “necessária compatibilidade entre a quantidade de equipamentos e o número de estudantes atendidos”. Isto se dá “com vistas à garantia de padrões de qualidade no acesso aos equipamentos”. Note bem, caro Cursista, o termo “padrões de qualidade” e sua garantia.

Não satisfeito com isso, o documento do MEC se refere à questão da usabilidade das instalações dos pólos, definindo a necessidade de “condições de acessibilidade e utilização dos equipamentos por pessoas com deficiências” e a necessidade “de um projeto de manutenção e conservação das instalações físicas e dos equipamentos”¹⁷.

Caro Cursista, temo ter cansado você com essas citações. Pois você não estará dispensado de ler, compreender e aplicar esses referenciais, se tiver algum cargo de responsabilidade em algum curso a distância. Mas creio haver sensibilizado você para a importância dos conceitos de Qualidade nos cursos de EaD em nosso país atualmente.

Finalizando...

Certamente, o cliente principal de um curso é o aluno e todos os esforços devem ser empenhados para que ele não apenas tenha suas expectativas de formação atendidas como até mesmo superadas. Vamos encantar nossos alunos com o oferecimento de formação além de suas expectativas! Vamos melhorar continuamente as condições de ensino-aprendizagem a distância!

Para este texto consultamos:

JURAN, J. M. A. **Qualidade desde o projeto**: os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

¹⁴ Idem, p. 26

¹⁵ Idem, p. 26

¹⁶ Idem, p. 27

¹⁷ Idem, p. 28.

LOCHNER, R. H.; MATAR, J. E. **Designing for quality**. London: Chapman and Hall, 1990.

BRASIL. MEC – Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para EaD**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=content&task=view&id=62&Itemid=191>>. Acesso em: 04 nov. 2008.

Oliveira, L. M. B. **Implantação de sistemas de qualidade**: uma proposta de metodologia para pequenas e médias empresas. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção UFSC, 1998. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta98/lucia/cap3.html>>. Acesso em: 01 nov. 2008.

Vieira, S. R. B. **Um sistema de gerenciamento da qualidade para fábricas montadoras com ênfase no método Taguchi e QFD**. Dissertação de Mestrado, Programa Engenharia de Produção, UFSC, 1996. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta96/vieira/index/index.htm>>. Acesso em: 31 out. 2008.

Mas a conversa continua...

Abaixo, sugiro duas leituras que, acredito, proporcionarão a você um maior aprofundamento sobre este assunto tão necessário para uma eficiente atuação em um Pólo de Apoio de Presencial: a gestão da qualidade.

LONGO, Rose. Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Trabalho apresentado no seminário “Gestão da Qualidade na Educação: Em Busca da Excelência”, dias 9 e 10 de novembro de 1995, no Centro de Tecnologia de Gestão Educacional, SENAC – SP. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/pub/td/td_397.pdf>. Acesso em: 18 out. 2008.

Quintella, Rogério et al. Qualidade em serviços educacionais: o caso da certificação ISO 9002 de especialização em Administração da UFBA, 2001. Disponível em: <<http://www.serprofessoruniversitario.pro.br/ler.php?modulo=17&texto=989>>. Acesso em: 31 out. 2008.