

## **Avaliar a motivação das escolas particulares para terem um sistema de gestão conforme a norma ABNT NBR ISO 21001**

**Assessing the motivation of private schools to have a management system according to the ABNT NBR ISO 21001 standard**

**Evaluación de la motivación de las escuelas privadas para tener un sistema de gestión según la norma ABNT NBR ISO 21001**

Recebido: 17/06/2022 | Revisado: 29/06/2022 | Aceito: 02/07/2022 | Publicado: 11/07/2022

**Valmir Passarelli**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1903-6815>

Universidade Paulista, Brasil

E-mail: [valmir123passarelli@gmail.com](mailto:valmir123passarelli@gmail.com)

**Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6987-2996>

Universidade Paulista, Brasil

E-mail: [pedroluiz@plocn.com](mailto:pedroluiz@plocn.com)

### **Resumo**

É cada vez mais importante para as escolas particulares de educação básica avaliarem em que medida fornecem educação de qualidade para todos, com padrão de qualidade exigido pela Constituição do Brasil, para poderem melhorar o serviço prestado e atenderem aos requisitos dos alunos e de todas as partes interessadas. Além disso, a busca pela rentabilidade é necessária para garantir a própria sobrevivência e continuidade da empresa. A norma ISO 21001, publicada em 2018 e traduzida para o português em 2020, é uma ferramenta de gestão comum para todas as organizações que fornecem produtos e serviços educacionais. O objetivo deste trabalho é apresentar os resultados de uma pesquisa de campo do tipo Survey exploratório-descritivo, conduzido com o propósito de avaliar o nível de compreensão e conhecimento da norma ABNT NBR ISO 21001:2020 ou de sua antecessora ABNT NBR 15419. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário estruturado eletrônico, elaborado na plataforma Google Forms. O universo para a coleta de dados foi extraído do cadastro de escolas particulares de educação básica do Estado de São Paulo, fornecido pela instituição para a qual o pesquisador presta serviços profissionais no segmento educacional privado. Os resultados obtidos com o levantamento, possibilitaram compreender que os mantenedores e diretores, não conhecem as normas ISO de gestão específicas para o segmento de educação. No final, o artigo considera perspectivas para trabalhos futuros, relacionados com as dificuldades ou desafios na sua implantação.

**Palavras-chave:** ABNT NBR ISO 21001:2020; Escolas privadas de educação básica; Educação de qualidade; Padrão de qualidade.

### **Abstract**

It is increasingly important for private basic education schools to assess the extent to which they provide quality education for all, with the quality standards required by the Brazilian Constitution, so that they can improve the service provided and meet the requirements of students and all stakeholders. In addition, the search for profitability is necessary to ensure the very survival and continuity of the company. The ISO 21001 standard, published in 2018 and translated into Portuguese in 2020, is a common management tool for all organizations that provide educational products and services. The aim of this paper is to present the results of a field research of exploratory-descriptive Survey type, conducted with the purpose of assessing the level of understanding and knowledge of the ABNT NBR ISO 21001:2020 standard or its predecessor ABNT NBR 15419. The data collection instrument used was an electronic structured questionnaire, prepared on the Google Forms platform. The universe for data collection was extracted from the register of private basic education schools in the State of São Paulo, provided by the institution for which the researcher provides professional services in the private educational segment. The results obtained with the survey made it possible to understand that the directors and principals are not aware of the ISO management norms specific to the education segment. At the end, the article considers perspectives for future works, related to the difficulties or challenges in its implementation.

**Keywords:** ABNT NBR ISO 21001:2020; Private schools of basic education; Quality education; Quality standard.

## Resumen

Es cada vez más importante que las escuelas privadas de educación básica evalúen en qué medida ofrecen una educación de calidad para todos, con el estándar de calidad exigido por la Constitución de Brasil, para que puedan mejorar el servicio prestado y satisfacer las exigencias de los alumnos y de todas las partes interesadas. Además, la búsqueda de la rentabilidad es necesaria para garantizar la propia supervivencia y continuidad de la empresa. La norma ISO 21001, publicada en 2018 y traducida al portugués en 2020, es una herramienta de gestión común para todas las organizaciones que ofrecen productos y servicios educativos. El objetivo de este trabajo es presentar los resultados de una investigación de campo del tipo Survey exploratoria-descriptiva, realizada con el propósito de evaluar el nivel de comprensión y conocimiento de la norma ABNT NBR ISO 21001:2020 o su antecesora ABNT NBR 15419. El instrumento de recogida de datos utilizado fue un cuestionario electrónico estructurado, elaborado en la plataforma Google Forms. El universo para la recolección de datos fue extraído del registro de escuelas privadas de educación básica del Estado de São Paulo, proporcionado por la institución para la cual la investigadora presta servicios profesionales en el segmento de la educación privada. Los resultados obtenidos con la encuesta, permitieron entender que los mantenedores y directores, no conocen las normas de gestión ISO específicas del segmento de. Al final, el artículo considera las perspectivas de trabajos futuros, relacionados con las dificultades o retos en su aplicación.

**Palabras clave:** ABNT NBR ISO 21001:2020; Escuelas particulares de educación básica; Educación de calidad; Norma de calidad.

## 1. Introdução

O Brasil contava, em 2021, com 178.370 escolas de educação básica. Desse total, a rede municipal é responsável por aproximadamente dois terços delas (60,2%), seguida da rede privada (22,7%) (Brasil, 2022). Em 2021 o total de alunos matriculados no Brasil foi de 46.668.401; neste montante, as escolas privadas têm uma participação de 17,43%, com 8.136.345 alunos, dados do censo escolar de 2021. As escolas privadas localizam-se, em 99% dos casos, nas zonas urbanas das cidades.

A gestão de escolas particulares de educação básica diferencia-se, sob vários aspectos, da gestão de escolas públicas de educação básica, mas o aspecto mais significativo está presente na Constituição Federal de 1988 (Art. 2006, Inciso VI), que define a gestão democrática do ensino público como forma de gerir uma instituição, de maneira que possibilite a participação, transparência e democracia. Alguns anos mais tarde, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) de 1996 vem reforçar esse princípio (De Oliveira et al., 2017).

A gestão democrática requer a participação efetiva dos diferentes segmentos da comunidade escolar- pais, professores, alunos e funcionários em todos os aspectos da organização escolar. Essa participação afeta diretamente as diversas fases da gestão escolar (planejamento, implementação e avaliação), seja no que diz respeito à estrutura do projeto e processos pedagógicos, seja no que diz respeito às questões burocráticas (Saviani, 2013).

Já na escola particular de educação básica a Constituição Federal de 1988 não exige tal prática (Constituição do Brasil (1988), a gestão é de total responsabilidade do mantenedor, geralmente o dono da escola, e como uma empresa deve ser gerida pelas regras do sistema capitalista, ou seja, precisa saber lidar com os mesmos desafios das empresas de outros setores, tais quais: competição por clientes de qualidade, foco em resultados financeiros, marketing e outras atividades estratégicas (Colombo, 2004).

Em maio de 2018, a ISO publicou a norma ISO 21001:2018 como requisitos para o sistema de gestão das organizações educacionais. Essa norma, que foi elaborada pelo *Project Committee Educational Organizations Management Systems – Requirements with guidance for use* (ISO/PC 288), visa ajudar as instituições de ensino a aplicar um sistema de gestão robusto e padronizado, com vocabulários específicos da educação (Wibisono, 2018). Toda escola deveria ter como premissa oferecer educação de qualidade para seus alunos e demais interessados. Adotar a ISO 21001 ajuda as escolas a conseguir entregar serviços de educação com qualidade ao buscar a qualidade dos processos da escola, ou seja, a boa prática. (Passarelli & Costa Neto, 2021).

A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para a organização (Carpinetti & Gerolamo, 2019). Assim sendo, o mantenedor pode tomar a decisão de implantar um sistema de gestão da qualidade conforme a norma

ABNT NBR ISO 21001:2020, em sua escola, sem precisar solicitar autorização de outras instâncias, pois seu regime, conforme estabelecido em lei, pode ser administrado por pessoa física ou jurídica de direito privado.

No que diz respeito à melhoria da qualidade dos processos de gestão educacional, há um consenso de que nenhuma transformação duradoura pode ser alcançada a menos que o problema de gestão seja adequadamente abordado (Longo, 1996). Neste sentido, Costa Neto e Canuto (2010) reforçam que a educação básica é fundamental, e que as falhas devem ser corrigidas nesta primeira fase, para que elas não se propaguem e se amplifiquem ao longo do processo. Como o próprio nome já diz, o ensino fundamental é a fase mais importante da vida da criança, na qual ela receberá todos os conceitos educacionais e os seus fundamentos. Nesse período, a criança é preparada para ser um cidadão ético e um profissional competente.

O presente trabalho tem como objetivo apresentar uma pesquisa de campo do tipo *survey* exploratório-descritivo, conduzido com o propósito de avaliar o nível de compreensão e conhecimento da norma ABNT NBR ISO 21001:2020 ou de sua antecessora ABNT NBR 15419.

## **2. Fundamentação Teórica**

### **2.1 Escolas Privadas de Educação Básica**

A Lei Nacional de Diretrizes e Bases da Educação - LDB, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro 1996, estabelece a finalidade da educação no Brasil, como deve ser organizada, quais são os órgãos administrativos responsáveis, quais são os níveis e modalidades de ensino, entre outros aspectos em que se define e se regulariza o sistema de educação brasileiro com base nos princípios presentes na Constituição Federal do Brasil (Brasil, 1996).

Segundo a LDB, a educação escolar no Brasil é composta pela educação básica (educação infantil, ensino fundamental e ensino médio) e pela educação superior.

A educação infantil é a primeira etapa da educação básica, tem como finalidade o desenvolvimento integral da criança de até 5 (cinco) anos e será oferecida em: I - creches, ou entidades equivalentes, para crianças de até três anos de idade; II - pré-escolas, para as crianças de quatro a cinco anos de idade (Brasil, 1996).

O ensino fundamental é obrigatório, com duração de nove anos. Atualmente, as instituições subdividem o ensino fundamental em: anos iniciais (que abrange do 1º ao 5º ano) e anos finais (contemplando do 6º ao 9º ano). Já o ensino médio, que é a etapa final da educação básica, tem duração mínima de três anos (Brasil, 1996).

As instituições de ensino dos diferentes níveis classificam-se nas seguintes categorias administrativas: públicas ou privadas. Conforme o Art. 19 da Lei nº 9.394, de 1996 (LDB): são públicas (gratuitas), assim entendidas, as criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público e privadas (pagas), assim entendidas, as mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado (Brasil, 1996).

As instituições privadas de ensino ainda podem enquadrar-se nas seguintes categorias: particulares, comunitárias, confessionais ou filantrópicas. O Art. 20 da Lei nº 9.394 de 1996 (LDB) define cada uma das categorias existentes de instituições privadas.

Na Tabela 1 são destacadas as informações sobre as escolas de educação básica, onde observa-se que a escola privada, foco do presente trabalho, tinha um total de 40.542 estabelecimentos no ano de 2021.

**Tabela 1:** Número de Escolas da Educação Básica.

Localização da Escola	Dependência Administrativa					
	Total	Pública	Federal	Estadual	Municipal	Privada
Total	178.370	137.828	696	29.675	107.457	40.542
Urbana	124.813	84.915	604	24.482	59.829	39.898
Rural	53.557	52.913	92	5.193	47.628	644

Fonte: Elaborado por Inep baseados em dados de Brasil. Inep (2021).

No ano de 2021, registraram-se 46,7 milhões de matrículas nas 178,4 mil escolas de educação básica no Brasil, ficando a escola particular com 8,1 milhões de matrículas nas 40,5 mil escolas, conforme Tabela 2.

**Tabela 2:** Número de Matrículas na Educação Básica.

Rede de Ensino	2017	2018	2019	2020	2021
Total	48.608.093	48.455.867	47.874.246	47.295.294	46.668.401
Pública	39.721.032	39.460.618	38.739.461	38.504.108	38.532.056
Priva	8.887.061	8.995.249	9.134.785	8.791.186	8.136.345

Fonte: Censo Escolar da Educação Básica Brasil. Inep (2021).

## 2.2 Educação de Qualidade

É consenso, tanto na opinião pública em geral como na comunidade educacional como um todo, que a qualidade da educação é um problema nacional que merece atenção e prioridade do poder público e dos mantenedores das escolas privadas (Gusmão, 2010; Gadotti, 2013 e Rabelo, 2021).

A constituição federal de 1988, em seu Art. 205, estabelece ser a educação um direito de todos e um dever do Estado e da família, que será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. Portanto, a educação é um espaço de coparticipação e corresponsabilidade entre a família, a sociedade e o Estado, objetivando alcançar êxito no processo de ensino-aprendizagem (Brasil, 1988).

No Art. 206, inciso VII, a carta de 1988 determina que o ensino será ministrado com base no princípio de garantia de padrão de qualidade (Brasil, 1988). Oliveira e Araujo (2005) afirmam que pelo não oferecimento ou por sua oferta irregular os governantes podem ser responsabilizados juridicamente.

Para Libâneo et al., (2012), a escola de qualidade trabalha a formação do aluno para o exercício da cidadania crítica e participativa desenvolvendo trabalhadores-cidadãos capazes de intervir criticamente na realidade para transformá-la, e não apenas para integrar o mercado de trabalho. A escola deve continuar investindo para se tornar crítica e engajada na luta pela justiça social.

A qualidade na educação pode e deve ser vista sob a perspectiva de seis dimensões da qualidade (qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética). Restringir a conceituação de qualidade do ensino ao seu aspecto político-pedagógico constitui um grave equívoco. O que confere a característica de totalidade à qualidade da educação é o atendimento às seis dimensões simultaneamente (Xavier, 1996).

A Gestão da Qualidade Total (GQT), exemplo de excelência gerencial nas empresas, pode contribuir de maneira significativa para a melhoria do ensino no Brasil. As reais mudanças começam a ocorrer quando os princípios, conceitos e

fundamentos da GQT se integram à cultura da organização, ao dia a dia das pessoas e dos processos organizacionais (Longo, 1996). Os verdadeiros benefícios oriundos da GQT são parte natural da implementação de um programa de melhoria contínua e consistente, que ajude a desenvolver o potencial e as qualidades dos profissionais da educação e do trabalho que realizam (Batista, 1994).

### 2.3 Norma ABNT NBR ISO 21001:2020

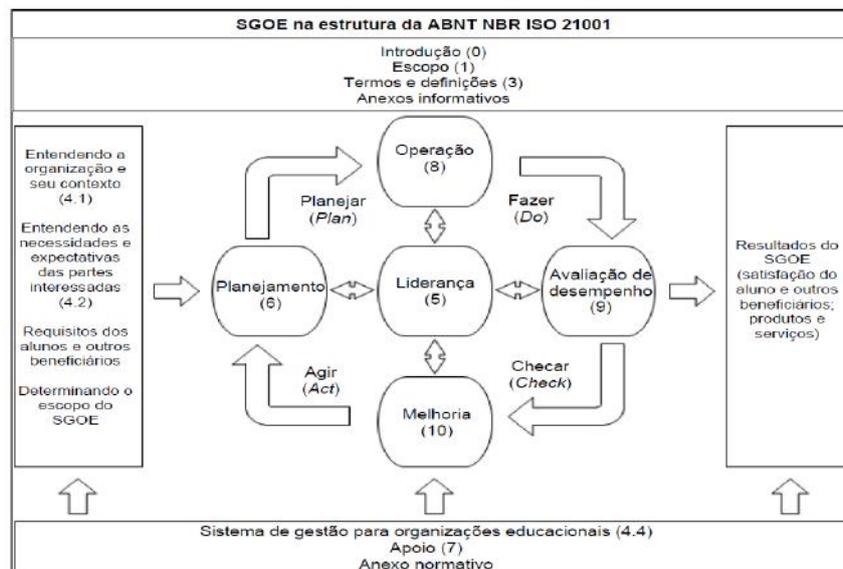
A família de normas da série ISO 9000, disponibilizada pela *International Organization for Standardization* a partir de 1987, das quais presentemente a ISO 9001:2015 é o documento normativo utilizado na emissão para a certificação de Sistemas de Gestão de Qualidade das empresas e outras entidades que voluntariamente desejem possuir essa certificação resultando sucessivamente a emissão de outras normas afins, dentre as quais surgiu a ISO 21001:2018 voltada para a gestão de instituições educacionais.

Uma das principais solicitações das escolas para implantação de um sistema de gestão da qualidade de acordo com a norma ISO 9001 estava relacionada à interpretação dos requisitos das normas para seu ambiente de trabalho, pois os vocabulários e exigências eram mais direcionados/aplicáveis à indústria (Passarelli & Costa Neto, 2021). A edição da norma ISO 21001 veio, oportunamente, resolver esse problema de adequabilidade, adotando a norma mãe às particularidades referente às organizações educacionais.

A norma ABNT NBR ISO 21001:2020 é uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação, à ISO 21001:2018; essa norma foi elaborada no Comitê Brasileiro da Qualidade (ABNT/CB-025), pela Comissão de Estudo de Documentos Auxiliares (CE-025:000.005). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 02, de 19.02.2020 a 16.03.2020. A ABNT NBR ISO 21001:2020 cancela e substitui a ABNT NBR 15419:2006 anteriormente emitida com esse mesmo propósito (Passarelli & Costa Neto, 2021).

A Figura 1 ilustra como os itens 4 a 10 da norma ISO 21001 podem ser agrupados em relação ao ciclo *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) que constitui um dos pilares para a melhoria da qualidade de processos. Os números entre parênteses se referem aos itens da referida norma (Abnt, 2020).

**Figura 1:** Sistema de Gestão para Organizações Educacionais.



Fonte: ABNT NBR ISO 21001:2020.

A Figura 1 deixa claro que, compreendido o contexto da organização de ensino, as expectativas das partes interessadas, determinam o escopo e a importância do SGOE, com uma liderança visionária e seu real comprometimento que envolve todos os alunos e outros beneficiários. Esta é uma condição imprescindível para que os objetivos sejam alcançados na prática.

Inicia-se o ciclo PDCA com o “*plan*”, que contempla riscos e oportunidades, objetivos organizacionais e a consideração de mudanças que possam ser necessárias implementar para se adaptar às evoluções das exigências dos clientes e do mercado (no caso das escolas privadas).

Por sua vez, as atividades de apoio contempladas no planejamento são capacitações organizacionais indispensáveis, que envolvem recursos humanos, instalações, recursos em monitoramento e medição, rastreabilidade, conhecimento organizacional, recursos de aprendizagem, competências, necessidades especiais, conscientização, meios de comunicação, informação documentada e controlada.

A operação, que contempla em essência ao “*do*” do ciclo PDCA, envolve um subitem do projeto e desenvolvimento dos produtos e serviços educacionais que não será auditado para efeito de certificação se a organização, como diversas vezes ocorre, receber de outra fonte essas instruções, devendo este fato ficar claramente documentado.

O item de avaliação de desempenho claramente contempla o “*check*” de controle, que é estabelecido para entender se tudo o que foi realizado saiu de acordo com o planejado. Na sequência é hora do “*act*” no sistema de gestão, a ação vai ser realizada identificando as não conformidade e impondo ações corretivas além de outras providências e inovações, para obter a melhoria contínua do sistema de gestão. Este processo cíclico ocorre continuamente, sempre visando a melhoria das condições de operação da organização educacional.

A aplicação desses preceitos à realidade das instituições de ensino dependerá, evidentemente, de características próprias de cada uma delas. De fato, a norma ISO 21001, como outras normas de sistema, não é prescritiva, mas orientativa quanto aos requisitos a serem implementados.

Os benefícios da ISO 21001 estão associados aos requisitos com orientação para uso, que incluem maior eficiência aos sistemas de gestão de organizações educacionais, bem como no monitoramento contínuo da instituição e nos processos de gestão, como o propósito de atender as necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas nos serviços educacionais (Gilbert, 2020).

Todos os requisitos da ISO 21001 são genéricos e destinados a serem aplicáveis a qualquer organização que utilize um currículo para apoiar o desenvolvimento de competência por meio do ensino, aprendizagem ou pesquisa, independentemente do tipo ou tamanho da instituição. Isso significa que todas as instituições podem aplicar a referida norma.

### **3. Metodologia**

Quanto a estrutura metodológica, definiu-se como pesquisa aplicada que, segundo Marconi e Lakatos (2018), visa obter informação e/ou conhecimento sobre um problema específico para o qual se busca uma resposta, uma hipótese que se pretende validar e descobrir novos fenômenos ou uma relação entre eles. A pesquisa é exploratória, o que, conforme Santos (2018), visa criar mais familiaridade com o problema, tornando-o explícito ou construindo hipótese

Com relação ao problema de pesquisa, classifica-se como abordagem quantitativa, com a aplicação de técnica estatística para análise e interpretação de dados coletados, conforme preconizado por Gil (2002). Quanto ao procedimento de coleta de dados, utilizou-se o levantamento (*survey*), que, para Freitas et al. (2000), é um método utilizado para pesquisas de maior abrangência e consiste em obter dados ou informações sobre ações, características ou opiniões de determinado grupo de pessoas, visto que esta pesquisa busca investigar se as escolas particulares de educação básica do Estado de São Paulo possuem

ou estão em processo de implantação da certificação ISO 21001 ou a sua antecessora NBR 15419. Os caminhos percorridos para a realização desta pesquisa, tipo *survey*, está representado na Figura 1 – Etapas do *survey*.

A presente pesquisa foi submetida e aprovada pelo comitê de ética da Plataforma Brasil com o registro, CAAE: 52211721.6.0000.5512, com o número de parecer: 5.069.644 e data do parecer de 28 de outubro de 2021.

**Figura 2:** Etapas do *survey*.



Fonte: Autores.

Para a revisão da literatura, foram consultadas bases nacionais e internacionais com publicações dos últimos cinco anos em *Journals*, revistas científicas, congressos e sites, conforme apresentado no item 2 deste artigo. Além disto, foram consideradas algumas publicações com mais de cinco anos pela relevância da obra para a pesquisa. A revisão da literatura contribuiu para a elaboração do instrumento de coleta de dados.

O primeiro procedimento para a aquisição dos dados em uma pesquisa é a definição da população alvo e da amostra a ser pesquisada (Mineiro, 2020; Proetti, 2018). Sendo assim, a população alvo para esta pesquisa foi definida como sendo todas as escolas particulares de educação básica do Estado de São Paulo.

De acordo com o Censo Escolar de 2021 divulgado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), no Estado de São Paulo existem mais de 11 mil escolas particulares de educação básica, o que representa em torno de 27% do total de escolas particulares do país (Brasil, 2022).

A presente pesquisa empregou um processo de amostragem não probabilística, por conveniência, uma vez que não fez uso de uma forma aleatória de seleção. Assim, buscou acessar as escolas particulares de ensino básico a partir de banco de dados disponível na empresa onde o primeiro autor trabalha.

Para esta pesquisa, a amostra seria inicialmente definida como toda a população, ou seja, as mais de 11 mil escolas particulares de educação básica do Estado de São Paulo. Contudo, conforme Marconi e Lakatos (2018), são raras as vezes em que um pesquisador consegue trabalhar com todos os elementos da população, devido à baixa taxa de respostas que pode obter ao realizar um *survey* e levando em consideração as dificuldades encontradas em acessar outras localidades para expandir o universo da pesquisa. Este trabalho limitou a população em 8 mil escolas, pois mais de 3 mil escolas não tinham endereço

eletrônico. Seus resultados dizem respeito a amostra final obtida, não havendo, portanto, a definição de um número de amostras a ser atingido.

Os contatos foco da pesquisa foram mantenedores ou gestores atuantes em escolas privadas de ensino básico do Estado de São Paulo. O respondente de pesquisa é aquele capaz de responder o questionário e assim contribuir com informações próprias para se chegar à resposta do problema de pesquisa.

A coleta de dados ocorreu por meio de questionário eletrônico, elaborado na plataforma *Google Forms*, aplicado no período de março a abril de 2022. As questões propostas aos mantenedores foram elaboradas com o objetivo de identificar escolas que tenham o conhecimento do sistema de gestão, conforme norma ISO 21001 ou NBR 15419, e envolveu uma população de mais de 8 mil escolas no Estado de São Paulo. Optou-se pelo uso de questionário, em função de pouca disponibilidade de recursos e de curto espaço de tempo para realizar a pesquisa. Na elaboração do questionário teve-se o cuidado de verificar se a pergunta é importante para a pesquisa, utilizar uma linguagem clara e de fácil entendimento (Buzin & Parreira, 2020).

O questionário foi composto de três seções, na primeira o respondente foi informado para que se destinava a pesquisa, quem era o pesquisador e a qual instituição de ensino estava vinculado. Também foi solicitado ao respondente informar em quais segmentos de ensino em que a escola atua, número de colaboradores e o cargo do respondente. A segunda seção foi direcionada para as escolas que possuem um sistema de gestão ISO 21001 ou NBR 15419. Finalmente, na terceira seção as perguntas estavam associadas às escolas que não tinham implantado e nem estavam em processo de implantação da ISO 21001 ou NBR 15419. As respostas podiam ser binárias, sim ou não, conforme a pergunta, ou perguntas abertas. Todas as perguntas eram obrigatórias e versavam sobre informações das referidas normas. No final, foi perguntado ao respondente, se gostaria de receber o resultado da pesquisa.

Depois de redigido, o questionário submeteu-se a um teste piloto. Conforme Marconi e Lakatos (2018), aplicam-se alguns exemplares em uma pequena amostra, de modo que, após a tabulação dos dados, seja possível evidenciar possíveis falhas existentes. Sendo assim, o questionário desenvolvido foi enviado para três escolas que fazem parte da população pesquisada. Por conveniência foram selecionadas escolas que o autor conhecia e se dispuseram a participar da pesquisa. Para avaliação do questionário, foi feito contato com os três respondentes por telefone, para identificar eventuais dificuldades de interpretação. Todos os respondentes afirmaram ter compreendido as questões e que as instruções estavam claras e objetivas. Após a realização do teste piloto, não sendo necessárias modificações, procedeu-se a coleta de dados.

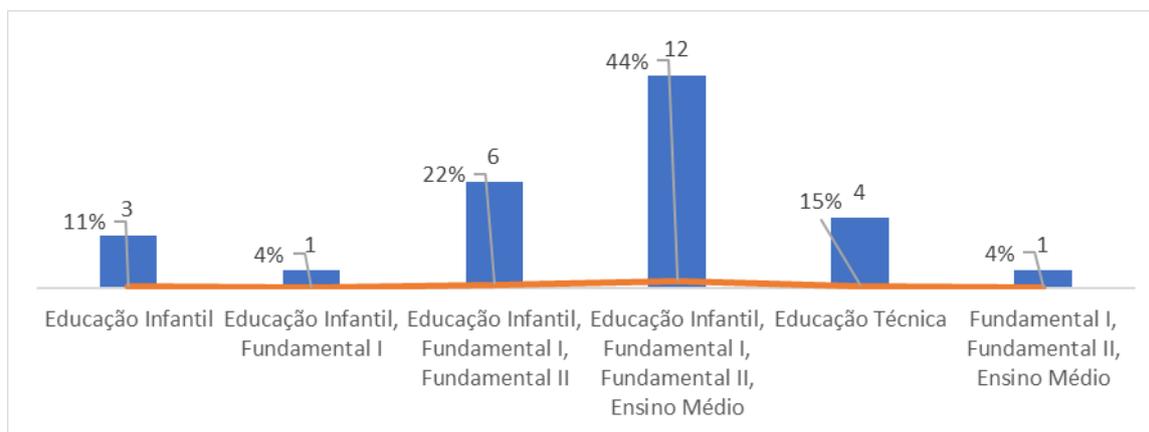
O *link* de acesso ao questionário foi enviado por e-mail, para 8 mil escolas de ensino básico, extraídas da base de contato do autor, de colegas de trabalho e pessoas conhecidas. Deste universo, foram obtidas 27 respostas e todas elas, estavam com todos os itens preenchidos, resultando em uma taxa de retorno de 0,33%, considerada pouco representativa e muito abaixo da expectativa do autor, mas em função da relevância do assunto, decidiu-se por apresentar os resultados.

Após a coleta, os dados foram exportados do *Google Form* para a planilha *Excel*. As respostas foram tabuladas conforme a estatística descritiva para sintetizar os resultados e facilitar a interpretação.

#### **4. Resultados e Discussão**

Caracterização das escolas respondentes: Dentre o total das 27 escolas que constituíram a amostra, 44% trabalham com todos os segmentos de ensino da educação básica e somente 11% trabalham com um só segmento, o infantil, conforme Figura 3.

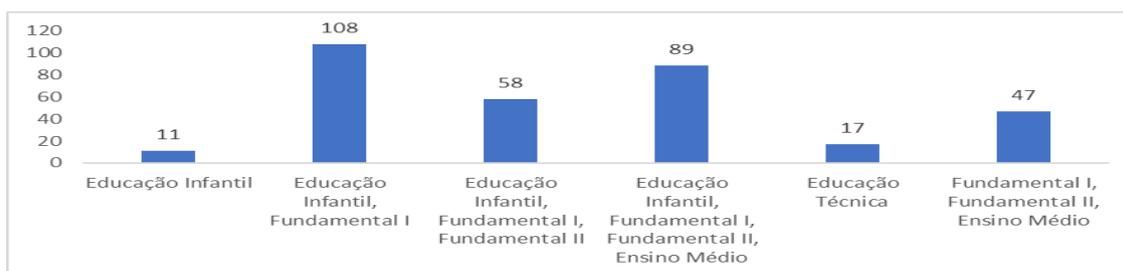
**Figura 3: Segmentos de Ensino.**



Fonte: Autores.

Foi perguntado com relação ao número de colaboradores por segmento: Calculados a média por segmentos, observou-se que se trata de escolas de pequeno porte, conforme pode ser visto na Figura 4.

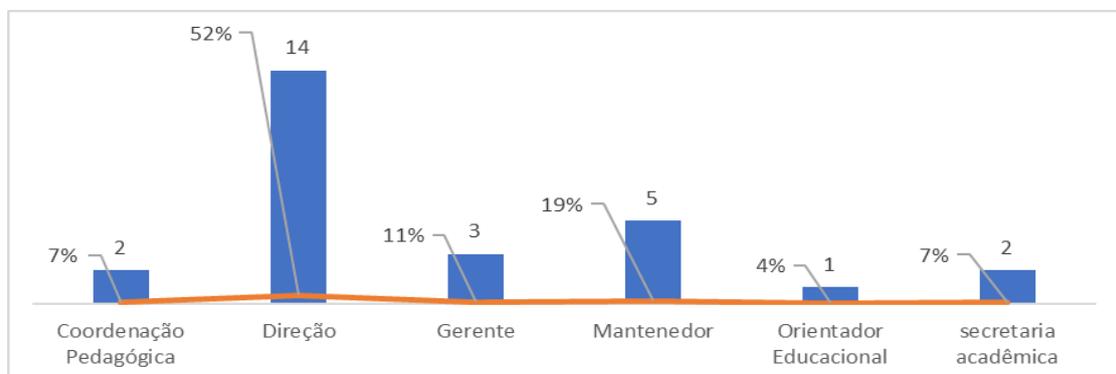
**Figura 4: Média de colaboradores por segmento.**



Fonte: Autores.

Em relação aos cargos dos respondentes, 80% pertencem à alta direção, com plenas condições de responderem aos questionários, conforme pode ser visto na Figura 5.

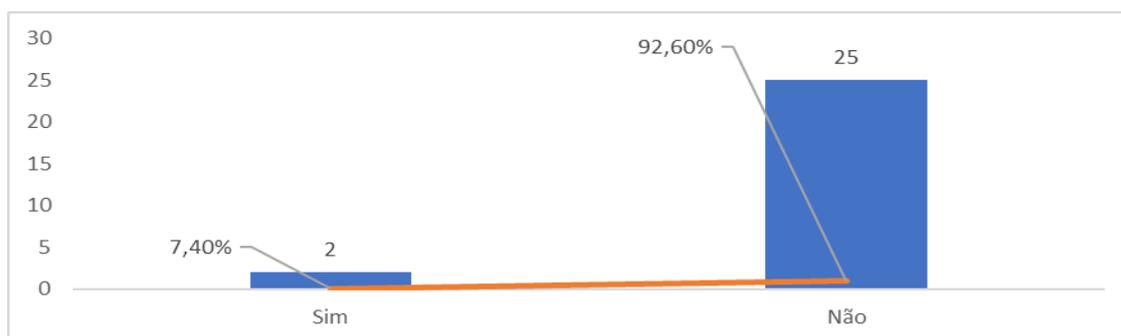
**Figura 5: Cargo que ocupa na escola.**



Fonte: Autores.

Sobre as normas pesquisadas: Na Figura 6 observa-se que a maioria das escolas, 25 no total que representam 92,6%, não possuem a certificação conforme a norma em questão.

**Figura 6:** Escolas com certificação.



Fonte: Autores.

Sobre a implantação das normas: Nas duas escolas certificadas, observou-se que o tempo necessário para implantar a norma é muito menor quando a escola contrata uma consultoria externa, em relação à escola que não contratou, para auxiliar na condução do processo de implantação da norma especificada, conforme exposto na Tabela 3. No entanto, sendo apenas dois casos, esta conclusão é pouco confiável.

Para a escola que respondeu que tem a norma NBR ISO 21001, foi perguntado se ela notou algum benefício após a implantação e a resposta foi sim, com a justificativa de que, em função da norma, houve maior clareza nos processos da organização, a mesma escola, na pergunta seguinte, se ela considera que a implantação da referida norma valeu os esforços, a resposta foi afirmativa. Já para a segunda escola que afirma que possui a norma NBR 15419, as respostas tanto para a pergunta se notaram algum benefício e se valeu os esforços, foram negativas. Evidentemente, estes resultados sugerem um aprofundamento de pesquisa visando esclarecer melhor o que foi identificado. Essas informações podem ser vistas na Tabela 3.

**Tabela 3:** Escolas que possuem as normas.

Norma	Norma implantada	Tempo para implantar (anos)	Contratou consultoria externa?	Notou benefícios?	Valeu o esforço
ABNT NBR ISO 21001:2020	1	1	Sim	Sim	Sim
ABNT NBR 15419:2006	1	3	Não	Não	Não

Fonte: Autores.

Na Tabela 4 observou-se um fato inesperado: As escolas que conhecem a norma têm menos interesse em implantá-la do que aquelas que não a conhecem. Esta constatação levou os autores a aplicarem um teste estatístico não paramétrico para verificar a real significância deste resultado, conforme mostrado na Tabela 5. Foi utilizado o teste exato de Fisher, mostrando que o resultado, embora inesperado, foi altamente significativo.

**Tabela 4:** Comparativo conhecimento da norma e interesse em implantar.

Norma	A escola conhece a norma		A escola tem interesse em implantar	
Sim	7	29,20%	17	73,90%
Não	17	70,80%	6	26,10%
Total	24	100%	23	100%

Fonte: Autores.

A classificação cruzada das respostas às duas perguntas é apresentada na se Tabela 5 (Costa Neto, 2002, p.137)

**Tabela 5:** Teste de independência.

12- A escola conhece a norma ABNT NBR ISO 21001:2020 ou ABNT NBR 15419:2006 para a área de educação?	13- Tem interesse em implantar a norma ABNT NBR ISO 21001:2020?		Total
	Sim	Não	
Sim	3	2	5
Não	11	3	14
Total	14	5	19

Fonte: Autores.

Ante a hipótese testada de independência entre as duas classificações, a probabilidade de ocorrer um resultado com as frequências a, b, c, d é dada por

$$p = \frac{\binom{a+b}{a} \binom{c+d}{c}}{\binom{n}{a+c}} = \frac{(a+b)! (c+d)! (a+c)! (b+d)!}{a! b! c! d! n!}$$

Aplicando essa expressão para o caso da tabela de resultados acima, obtém-se  $p=0,0000217$ . A significância desse resultado é obtida somando-se as probabilidades dos resultados ainda mais críticos que poderiam ocorrer, ou seja, correspondentes aos valores

2	3
12	2

1	4
13	1

0	5
14	0

mantidos os totais marginais, o que leva à significância  $p'=0,0000275$ , ou seja, o resultado obtido é significativo mesmo a um nível de referência de 0,0001 (0,1%), logo é praticamente certo que há relacionamento entre as duas classificações.

O curioso, entretanto, está no fato de que este relacionamento é claramente inverso, ou seja, as escolas que não conhecem as normas (mas talvez saibam da sua existência) são as que têm mais interesse em implantar a norma ISO 21001. Este é mais um resultado a sugerir o aprofundamento das pesquisas a respeito.

## 5. Considerações Finais

A presente pesquisa buscou avaliar o nível de compreensão e conhecimento da norma ABNT NBR ISO 21001:2020 ou de sua antecessora ABNT NBR 15419 das escolas particulares de educação básica do Estado de São Paulo. A partir dos dados coletados, percebeu-se, em primeiro momento, que a taxa de retorno das pesquisas foi considerada muito aquém das expectativas. Contudo, em função da relevância do tema os resultados das escolas participantes foram apresentados.

A propósito, a muito baixa incidência de respostas pode indicar um fraco comprometimento das escolas particulares em implantar um sistema de gestão de qualidade normatizado, seja por se julgarem suficientemente bem administradas, ou mesmo em descrédito quanto às vantagens de certificação.

Diante dos dados analisados nessa pesquisa, constatou-se que, os respondentes, na sua grande maioria, mantenedores e diretores, não conhecem as normas de gestão específicas para o segmento de educação. Vale lembrar que a NBR 15419 está disponível desde 2006 e a ABNT NBR 21001 é mais jovem, seu lançamento brasileiro foi em março de 2020, logo em função de seu tempo de lançamento seja possível entender a falta de conhecimento pelas escolas, mas esta justificativa não vale para a NBR 15419.

No entanto, para a aplicação das normas ISO nas instituições de ensino, são necessárias mudanças que gradativamente, quebrem velhos hábitos e possivelmente, gerem resistências. De Souza, Da Silva Santos e de Melo (2021) ressaltam a importância de um modelo ou diretrizes a serem seguidas para obter sucesso na implantação das referidas normas. Entender que a instituição de ensino é uma empresa e o aluno é um cliente, torna-se um dos fatores mais complexos na aceitação da aplicação da norma, mas, se corretamente implementada, deve trazer vantagens que possam até repercutir em ganho financeiro para a instituição o que motivaria os seus mantenedores em buscar a certificação. De fato, o padrão por si só, não garante qualidade; padroniza procedimentos e promove a organização dentro da instituição. Ademais, o engajamento humano é necessário para que a norma entre efetivamente em vigor.

Os autores acreditam que o presente trabalho traga alguma luz sobre a problemática de utilização de normas para a gestão da qualidade nas escolas particulares de ensino básico, mas, considera, a necessidade de novas pesquisas a respeito, embora reconhecendo não ser trivial realizar pesquisas nesta área empresarial, conforme atestou o baixo retorno que logrou ao desenvolverem este trabalho. Como sugestão para trabalhos futuros, seria interessante encontrar uma escola certificada, conforme a norma ISO 21001 e avaliar os possíveis benefícios ganhos.

## Referências

- Abnt. (2020). NBR ISO 21001:2020, *Organizações Educacionais - Sistemas de Gestão para organizações educacionais – Requisitos com orientação para uso*.
- Batista, F. F. (1994). A gestão da qualidade total na escola (GQTE): novas reflexões. *IPEA*.
- Brasil. (2022). Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). *Censo da Educação Básica 2021: notas estatísticas*. Brasília, DF: Inep.
- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Senado Federal.
- Brasil. (1996). *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, LDB*. 9394.
- Buzin, E., & Parreira, I. (2020). Elaboração e aplicação de survey. *Agrarian Academy*, 7(14).
- Carpinetti, L. C. R. & Gerolamo, M. C. (2019). *Gestão da qualidade ISO 9001:2015: requisitos e integração com a ISO 14001:2015*. Ed. Atlas.
- Colombo, S. S. (2004). *Gestão educacional: uma nova visão*. Artmed Editora.
- Costa Neto, P. L. D. O. (2002). *Estatística*. (2a ed), Editora Edgard Blücher.
- Costa Neto, P. L. D. O., & Canuto, S. A. (2010). *Administração com qualidade: conhecimentos necessários para a gestão moderna*. Blucher,
- De Oliveira, J. F., Libanêo, J. C. & Toschi, M. S. (2017). *Educação escolar: políticas, estrutura e organização*. Cortez editora.
- de Souza, M. K., da Silva Santos, L. P., & de Melo, R. M. (2021). Diretrizes de implementação para Sistemas de Gestão da Qualidade em instituições de ensino sob o enfoque da Educação Inclusiva. *Revista Educação Especial*, 34, 1-19.
- Freitas, H., Oliveira, M., Saccol, A. Z., & Moscarola, J. (2000). O método de pesquisa survey. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 35, (3).
- Gadotti, M. (2013). Artigo "Qualidade na educação: uma nova abordagem". In *Congresso de Educação Básica: Qualidade na Aprendizagem. Rede Municipal de Florianópolis*.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*, 4, (175). Atlas.
- Gilbert, D. D. (2020). ISO Alongside, Instead, or Inside? The potential of ISO 21001: 2018 to change and challenge higher education accreditation. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 45-52.
- Gusmão, J. B. B. D. (2010). *Qualidade de educação no Brasil: consenso e diversidade de significados* (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo).

- Longo, R. M. J. (1996). Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. *Repositório IPEA*.
- Oliveira, R. P. D., & Araujo, G. C. D. (2005). Qualidade do ensino: uma nova dimensão da luta pelo direito à educação. *Revista brasileira de educação*, 5-23.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2018). *Metodologia do Trabalho Científico*. (8a ed.), Atlas.
- Mineiro, M. (2020). Pesquisa de survey e amostragem: aportes teóricos elementares. *Revista de Estudos em Educação e Diversidade-REED*, 1(2), 284-306.
- Passarelli, V. & Costa Neto, P. L. O. A. (2021). Gestão da Qualidade nas Instituições Particulares de Ensino Básico. *NETLOG*, 2-5.
- Proetti, S. (2018). As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: Um estudo comparativo e objetivo. *Revista Lumen*. 2(4).
- Rabelo, L. N. (2021). A Falta de Eficiência do Direito Fundamental à Educação Garantida pela Constituição de 1988. *Revista Processus Multidisciplinar*, 2(4), 430-441.
- Santos, P. F. D., & Simon, A. T. (2018). Uma avaliação sobre as competências e habilidades do engenheiro de produção no ambiente industrial. *Gestão & Produção*, 25, 233-250.
- Saviani, D. (2013). Escola e democracia: para além da “teoria da curvatura da vara”. *Germinal: Marxismo e Educação em debate*, 5(2), 227-239.
- Xavier, A. C. D. R. (1996). A gestão da qualidade e excelência dos serviços educacionais: custos e benefícios de sua implementação. *Repositório IPEA*
- Wibisono, E. (2018). The new management system ISO 21001: 2018: What and why educational organizations should adopt it. *In Proceeding of 11th International Seminar on Industrial Engineering and Management* (pp. 66-73).