



# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SOB O ENFOQUE DA EDUCAÇÃO INCLUSIVA: DIRETRIZES DE IMPLEMENTAÇÃO

**Luciano Pereira da Silva Santos (Universidade Federal de Pernambuco)**  
lucianosspereira@hotmail.com

**Maria Helena Lasserre Ferreira (Universidade Federal de Pernambuco)**  
mhelenalasserre@gmail.com

**Renata Maciel de Melo (Universidade Federal de Pernambuco)**  
renatamaciel0@gmail.com

*Gestão da Qualidade em instituições de ensino, normas ISO (ISO 9001 e ISO 21001), ferramentas da qualidade e Educação inclusiva (Lei Brasileira de Inclusão) são temas importantes e que nem sempre são alinhados. Nesse sentido fica clara a necessidade de desenvolver diretrizes para que a Educação Inclusiva nas instituições de ensino seja implementada de forma eficiente e eficaz e que a instituição de ensino tenha possibilidade de assegurar o seu funcionamento e garantir que os alunos (com deficiência ou não) estejam, realmente, recebendo uma educação de qualidade. O trabalho tem como objetivo analisar os processos de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade em organizações educacionais e elaborar um modelo com diretrizes que auxilie neste processo de implementação e manutenção sob o enfoque da Educação Inclusiva.*

*Palavras-chave: Gestão da qualidade em instituições de ensino, NBR ISO 21001, educação inclusiva.*

## 1. Introdução

Nos últimos anos houve diversas mudanças tecnológicas e de pensamento na sociedade. Surgiram novas metodologias que vem auxiliando no desenvolvimento dos indivíduos. Uma dessas medidas é a Educação Inclusiva que, no entanto, não só se restringe a inserção dos alunos com algum tipo de deficiência, mas sim deve ser ofertado acompanhamento especializado para que eles possam aprender e se desenvolver de acordo com suas necessidades. Além disso, práticas pedagógicas que visem à integração entre os alunos é outro fator altamente valorizado atualmente, isso implica na participação na sala de aula até atividades esportivas em conjunto.

Tanto no Brasil quanto ao redor do mundo foram consolidadas convenções e leis no que diz respeito à educação para todos. Aqui no Brasil, por exemplo, tem-se forte influência sobre a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, também conhecida por Estatuto da Pessoa com deficiência. Ademais, grandes referências internacionais como a Declaração de Salamanca (1994), Declarações da UNESCO, Declaração Mundial de Educação para Todos (1990), Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006) são grandes alicerces para que os países adotem essa prática. Agora, também normas da ISO (*International Organization for Standardization*) se destinam para melhor entendimento e aplicação da Educação Inclusiva, por exemplo, a última norma que se destina a essa medida foi atualizada para ISO 21001 (Organizações Educacionais – Sistema de Gestão para Organizações Educacionais) que explicam quais são os requisitos e auxiliam na implementação.

Entretanto, mesmo com diversas convenções e algumas normas que auxiliam os usuários ainda há certo grau de dificuldade da efetivação da Educação Inclusiva. Entre as principais dificuldades listadas aparecem à formação dos professores para lidar com o público deficiente, falta de comprometimento da alta gerência em acompanhar o processo, recursos escassos (sejam materiais didáticos, metodologias, planos de ação e infraestrutura), a própria integração e formas de avaliação.

Nesse sentido fica claro que há necessidade de desenvolver, não uma nova metodologia para que a Educação Inclusiva nas instituições de ensino seja implantada, mas sim um plano de ação que após ser inserida a prática inclusiva, a instituição de ensino tenha possibilidade de assegurar o seu funcionamento e garantir que os alunos beneficiados estejam,

realmente, recebendo uma educação de qualidade.

Sendo assim, esse trabalho tem como objetivo verificar e levantar os principais problemas do processo de implementação da Educação Inclusiva nas instituições de ensino, assim como fazer um alinhamento dos temas da Gestão da Qualidade com a Educação Inclusiva. Logo, um modelo de Gestão da Qualidade com enfoque na Educação Inclusiva foi desenvolvido.

## **2. Gestão da qualidade em instituições de ensino**

Nas últimas décadas, os sistemas de informações e de tecnologias tiveram grandes mudanças no quesito de inovação. Devido o aumento da demanda no mercado por pessoas altamente qualificadas para manusear tais equipamentos e até mesmo desenvolver novos meios, houve a necessidade de aperfeiçoar o Sistema de Educação, principalmente quando se fala em qualidade no ensino, para assegurar que a nova geração possa acompanhar e progredir nesse avanço.

Para isso, importantes sistemas estão sendo usados hoje em instituições de ensino. Trata-se do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), pois as pessoas não estão mais preocupadas com a quantidade de educação que é prestada, mas sim com a qualidade do que é trabalhado.

Em primeiro lugar, é válido ressaltar que o SGQ vem sendo aplicado tanto em instituições de ensino básico como superior, exemplo dessa ação são as províncias da China que adotam nas pré-escolas (HU; LI, 2012) e na Universidade de Nairobi (MOTURI; MBITHI, 2015). Algumas instituições de ensino aplicam a ISO 9001 para alcançar a melhoria contínua dos seus processos.

Nesse contexto, segundo Rodríguez-Mantilla, Fernández-Cruz e Fernández-Díaz (2019) para obter um bom resultado ao implantar um Sistema de Gestão da Qualidade medidas devem ser adotadas. A principal medida adotada pelas Instituições de Ensino (IE) é o envolvimento total da gerência, esse engajamento diz respeito à disponibilização de infraestrutura e meios para os professores que ali estão para implantar. Os mesmos autores falam sobre as alterações planejadas e estáveis no decorrer do tempo, para propor uma cultura organizacional com ênfase no clima da IE; esse clima pode ser entendido como estreitar os

laços com os docentes, alunos e familiares, além da alta participação dos gestores, assim pondo em prática o objetivo do SGQ.

### **2.1. NBR ISO 21001**

A NBR ISO 21001 Organizações Educacionais – Sistema de Gestão para Organizações Educacionais – Requisitos com Orientação para Uso, foi aprovado no ano de 2020. Essa é a versão atualizada da que foi homologada em 2006, a NBR ISO 15419 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Diretrizes para a aplicação da ISO 9001 em Organizações Educacionais.

Esta norma tem por objetivo descrever os processos que as organizações adotam para que possam atender às necessidades dos alunos e outros beneficiários da organização.

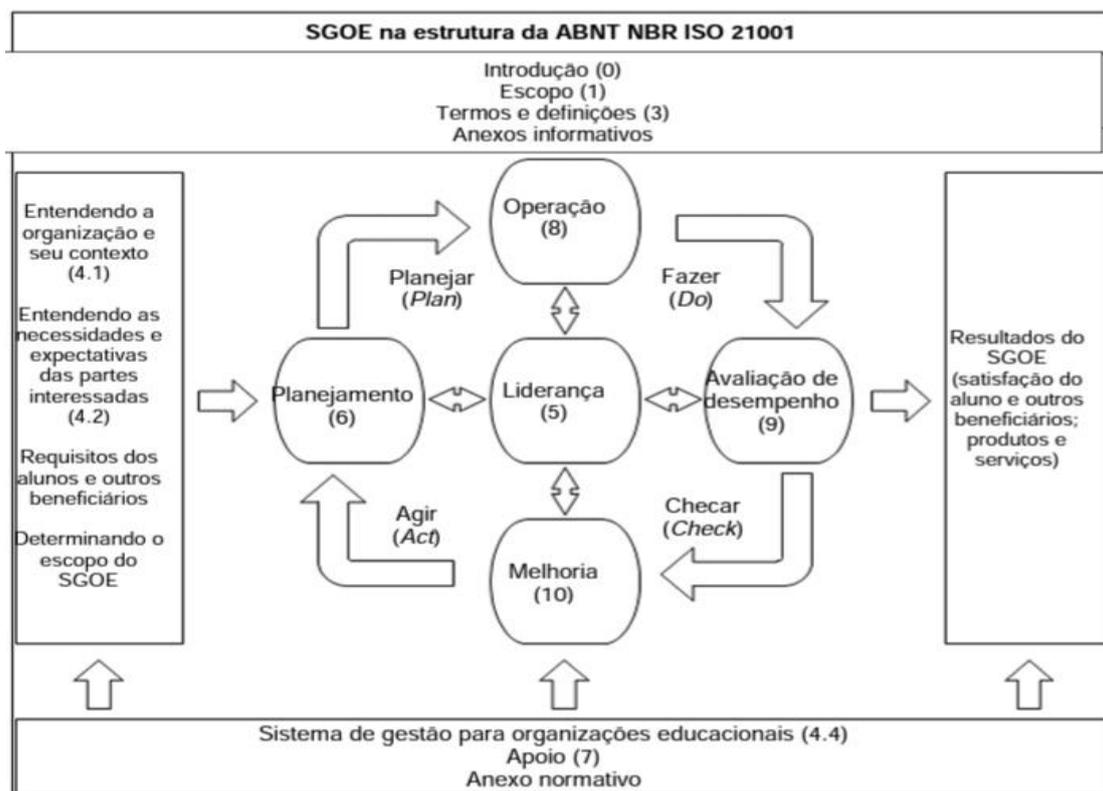
A norma lista quais serão os possíveis benefícios ao ser implantado um sistema de gestão das organizações educacionais, e são eles:

- I. Melhor alinhamento dos objetivos e atividades com a política;
- II. Maior responsabilidade social, proporcionando educação de qualidade inclusiva e equitativa para todos;
- III. Aprendizagem mais personalizada e resposta eficaz a todos os alunos e, em particular, aos alunos com necessidades educativas especiais, alunos à distância e oportunidades de aprendizagem ao longo da vida;
- IV. Processos consistentes e ferramentas de avaliação para demonstrar e aumentar a eficácia e a eficiência;
- V. Maior credibilidade da organização;
- VI. Um meio que permita às organizações educacionais demonstrar seu compromisso com práticas eficazes de gestão educacional;
- VII. Uma cultura para melhoria organizacional;
- VIII. Harmonização de normas regionais, nacionais, abertas, proprietárias e outras normas dentro de uma estrutura internacional;
- IX. Participação ampliada dos interessados;

X. Estímulo a excelência e inovação.

A mesma também fala sobre o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) para que a organização alcance os seus objetivos de acordo com suas políticas adotadas, levando em consideração a mentalidade de risco de acordo com a figura 1.

Figura 1: Representação esquemática do ciclo PDCA no SGOE



Fonte: Norma NBR ISO 21001 (2020)

No quesito de mentalidade de risco, a NBR ISO 21001 diz respeito à capacidade da organização em planejar e incorporar medidas para os riscos e oportunidades. Estes últimos proporcionam ao Sistema de Gestão das Organizações Educacionais (SGOE) uma forte base para a eficiência e eficácia da gestão da qualidade, conseqüentemente, podem lidar com situações negativas.

### **3. Educação inclusiva**

Quando o termo Educação Inclusiva é abordado, muitas pessoas remetem ao conceito de Educação Especial, ligada a medidas adotadas para pessoas portadoras de deficiências com o intuito de inserir elas no âmbito escolar. Dessa forma, a Educação Inclusiva possibilita que pessoas com deficiências possam interagir no mesmo espaço educacional com pessoas que não tem deficiência, assim, todos terão capacidade de aprender e de se formar, levando em conta a peculiaridade de cada um no devido tempo.

No Brasil, a Câmara de Educação Básica (CEB) do Conselho Nacional da Educação (CNE) estabeleceu quem são os públicos alvos para o Atendimento Educacional Especializado (AEE) na Resolução CNE/CEB nº 4 de 2009: Alunos com deficiência, alunos com transtornos globais do desenvolvimento e alunos com altas habilidades/superdotação.

Em 2015 foi aprovada a Lei 13.146/2015, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, que tem o objetivo de assegurar as condições de igualdade para pessoas com deficiências almejando a inclusão social.

#### **3.1. Cenário atual**

Segundo Santana e Nunes (2018) a Educação Inclusiva no território brasileiro é algo bastante contemporâneo e também, mesmo sendo uma abordagem nova, houve progressos significativos no quesito de Educação Inclusiva tanto em questões políticas legais quanto na própria prática da mesma. Sabe-se que esse avanço foi proporcionado de forma gradativa, isto é, na medida em que iam surgindo novas legislações voltadas para a inclusão dessas pessoas, as políticas de implantação eram postas em práticas.

É preciso salientar, também, que a Lei 9394/96, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) é dada como o marco para o reconhecimento da Educação Especial como uma política voltada para as assertividades da educação (SILVA et. al., 2019).

No Brasil, tem-se o órgão responsável por fazer análises estatísticas sobre diversos ramos da educação. O Censo Escolar/MEC/INEP é o que faz anualmente coleta e acompanhamento sobre a educação básica brasileira, trabalhando com indicadores, inclusão,

acessibilidade, número de matrículas entre outros aspectos. Assim sendo, fica claro que as políticas legais ao longo do tempo trouxeram grandes impactos positivos.

No entanto, esse cenário pode estar sendo distorcido com a exclusão interna dos alunos. Isso significa falar que, de fato, os alunos com algum tipo de deficiência tem acesso às escolas, porém, essa prática é confundida com a de agregar e não de incluir nas atividades educacionais. Em outras palavras, os indivíduos vão para a escola, mas não participam de atividades escolares, planos pedagógicos de ensino ou acompanhamento, não desenvolvem habilidades desejadas entre outros, causando frustração e, conseqüentemente, desistência da tentativa de inserção no meio pela ineficiência do planejamento.

Por esse motivo, a Educação Inclusiva no Brasil ainda passa por vários obstáculos e que devem ser ultrapassados para atingir melhores resultados.

E válido salientar que cada país tem suas leis pra lidar com o assunto da educação inclusiva com perspectiva da deficiência, ademais alguns deles se expiram em algumas grandes convenções que ocorreram, por exemplo, a declaração de Salamanca e da própria UNESCO.

Além disso, o mundo pode presenciar várias ações em prol da Educação Inclusiva, tais como, segundo Amor et al. (2018): A Declaração Mundial de Educação para Todos (1990), Declaração de Dakar (2000), Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006) além da própria Declaração de Salamanca entre outras declarações e quadros que objetivam a educação para todos. Dessa forma, fica claro que todos os países envolvidos nesses eventos demonstram grande preocupação no quesito de integração desse público, isto é, de fato existem movimentações para esse tipo de educação pelo planeta.

No registro de Ferguson (2008) fala que o início da educação especial com foco na inclusão foi trabalhado nos Estados Unidos e na Europa. De fato, pode-se observar que foram justamente nessas nações que ocorreram tais eventos importantes para a conscientização sobre os deficientes.

### **3.2. Barreiras e desafios da prática da educação inclusiva**

A prática da Educação Inclusiva é um processo altamente vantajoso para o público que deve atender, fazendo, a não integração, mas sim uma eficiente inclusão desses grupos no contexto escolar, desenvolvendo ferramentas de aprendizagem. No entanto, ainda há grande

empecilhos para a efetivação dessa metodologia, embora já foram discutidos alguns problemas que aparecem no decorrer de tal prática, aqui os três primeiros problemas foram abordados por Mncube e Lebopa (2019):

- Formação do docente;
- Plano de ensino;
- Infraestrutura;
- Acompanhamento;
- Tempo, auxílio e número.

#### **4. Alinhamento entre os temas gestão da qualidade e educação inclusiva**

O porte da instituição que está querendo optar por uma educação mais inclusiva, pode também ser outro fator que venha a não facilitar a efetivação da prática inclusiva. Isso é causado pela dinâmica em que essa instituição está inserida, por exemplo, ter projetos de extensão, trabalhar com a turma em tempo integral, resolver os próprios problemas do dia a dia que qualquer organização possui, fazer avaliações, entre outros. Nesse sentido, fica claro que a sobrecarga que as instituições já possuem vem a dificultar essa metodologia.

Sendo assim, fica evidente que a gestão da qualidade vem para apoiar e dar suporte para que seja possível sustentar uma boa prática da educação Inclusiva em organizações educacionais.

##### **4.1. Comparativo entre a ISO 21001 e a Lei Brasileira de Inclusão**

Com base no alinhamento destes dois temas (Gestão da Qualidade e Educação Inclusiva), foi realizada uma análise comparativa entre a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) de julho de 2015, mais precisamente, o capítulo IV – Do direito à educação e a ISO 21001. Nesse sentido, é possível traçar um paralelo ressaltando os pontos em comum de acordo com a tabela 1:

Tabela 1: Comparativo entre a LBI e a ISO 21001

<b>LBI</b>	<b>ISO 21001</b>
Projetos pedagógicos para atender as necessidades dos estudantes.	Emprego de estratégias de instrução diferenciadas que são direcionadas para os alunos na sala de aula.
Participação dos estudantes com deficiência e de suas famílias nas diversas instâncias de atuação da comunidade escolar.	Manter a comunicação e fazer o relacionamento entre alunos, professores, familiares e funcionários para as diversas atividades.
Formação e disponibilização de professores para o atendimento dos alunos com deficiência.	Assegurar que todos os educadores e empregados que tenham contato com alunos com necessidades especiais tenham treinamento especializado apropriado.
Acesso à educação superior e a educação profissional e tecnológica em igualdade de oportunidade e condições com as demais pessoas.	Organizações bem-sucedidas são inclusivas, flexíveis, transparentes e responsáveis, com o objetivo de atender às necessidades, interesses, habilidades e origens individuais e especiais dos alunos.
Melhoria dos sistemas educacionais para melhor acesso, participação, aprendizado entre outros.	A organização deve determinar e selecionar oportunidades de melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender aos requisitos do aluno e de outros beneficiários e aumentar a satisfação dos alunos.
Oferta de profissionais de apoio escolar	Assegurar que essas pessoas sejam competentes, baseado em educação, treinamento ou experiência apropriada.
Acesso da pessoa com deficiência, em igualdade de condições, a jogos e a atividades recreativas, esportivas e de lazer, no sistema escolar.	Seja oferecida acomodação adequada para os alunos com necessidades especiais para promover o acesso equitativo às instalações e aos ambientes educacionais, como outros alunos.

Disponibilizar recursos de acessibilidade e de tecnologia assistida.	A organização deve prover recursos de aprendizagem, conforme apropriado, e deve disponibilizá-los onde e quando necessário.
Disponibilização de formulários com campos específicos para serem preenchidos e informados os tipos de recursos necessários para atender suas necessidades;	A organização deve ter em conta as necessidades dos alunos com necessidades especiais e deve assegurar que uma variedade de requisitos de acessibilidade seja antecipada.
Disponibilizar provas acessíveis as suas necessidades	Sejam definidos todos os recursos necessários para completar com sucesso as atividades de aprendizagem.

---

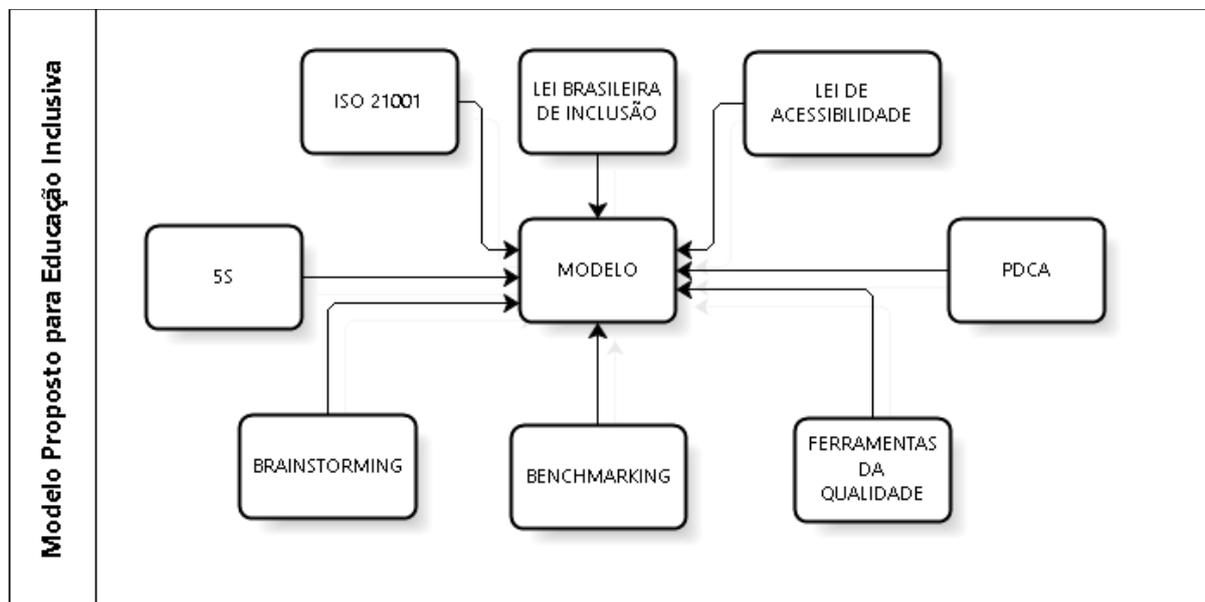
Fonte: Os autores (2020)

Esses dois elementos apresentados na tabela 1 podem ser trabalhados de forma conjunta em prol da qualidade do ensino e da gestão educacional em instituições que possuam alunos com algum tipo de deficiência. A tabela mostra importância do trabalho integrado de normas e leis.

## **5. Proposição de um modelo de SGQ em instituições de ensino sob o enfoque da educação inclusiva**

Esse modelo proposto pode ser implantado em qualquer instituição de ensino com o enfoque da Educação Inclusiva conforme figura 2. O referido modelo contempla importantes elementos que precisam ser trabalhados juntos. Estes elementos darão suporte a cinco diretrizes apresentadas posteriormente. Para ilustrar como será fundamentado esse modelo, segue o esquema na figura 2 abaixo:

Figura 2: Representação esquemática do modelo proposto



Fonte: Os autores (2020)

Como visto, esse modelo é composto por dois aspectos: O primeiro é trabalhado de acordo com as normas e leis para garantir o bem estar e acessibilidade dos alunos com algum tipo de deficiência. A segunda parte é levada em conta algumas ferramentas que irá sustentar a boa prática da Educação Inclusiva para garantir a fluidez da prática. Sendo assim, o modelo aparenta ser complexo, mas o objetivo principal dele é unir as leis e a gestão da qualidade com a finalidade de sustentar a prática da educação inclusiva. Assim, seguem as diretrizes com base no modelo proposto, revisão bibliográfica e entrevista a um especialista. São elas:

### **I. Suporte à acessibilidade**

Essa ação consiste em medidas que possuem grandes impactos. Focar atenção nas rampas, corrimões, piso tátil, banheiros adaptados, mobiliárias adaptadas (cadeiras adaptadas) e piso antiderrapante. Esses elementos auxiliarão essas pessoas a transitarem ao longo de toda instituição sem haver barreiras físicas de acesso.

### **II. Envolvimento da instituição**

Quando se refere ao envolvimento da instituição, deve considerar a alta gerência, professores, funcionários, alunos e os próprios familiares. Nessa etapa, todos poderão

trabalhar para um bem comum, assim, ferramentas como o *Brainstorming* e *Benchmarking* (comparações entre instituições para aprender as melhores práticas que são adotadas) serão uteis.

### **III. Capacitação adequada e auxílio**

Os profissionais que irão trabalhar diretamente com os alunos deverão portar qualificação para poder atender as especificidades de cada estudante dentro e fora da sala de aula. Esta qualificação pode ser entendida como cursos específicos nas áreas de inclusão, a própria grade curricular da formação, a experiência profissional e sempre a busca por novos conhecimentos, assim alcançando a melhoria contínua e a competência que a ISO 21001 aborda.

Também é importante lembrar que apenas um único professor para lidar com mais de uma limitação dos alunos na sala não é o suficiente, assim, caberá, novamente, a instituição em disponibilizar professores auxiliares para ajudar na sala de aula. Nesse contexto, pode até desenvolver um projeto de residência para professores em formação, com isso será mais fácil à captação de auxiliares.

### **IV. Avaliação dos alunos**

Levar em consideração as várias possibilidades de avaliação escolar do aluno, como avaliações alternativas e não só focar nos modelos tradicionais (provas, por exemplo).

### **V. Planejamento periódico**

A utilização da metodologia dos 5S (5 sentidos) vem para mudar a filosofia das pessoas que ali estão presentes e ajudar no comprometimento do projeto. Na instituição pode ser aplicado esse programa, fortificando principalmente os sentidos de utilização, organização e disciplina. Essa metodologia necessita que os indivíduos inseridos no meio devem estar envolvidos nessa prática, pois serão a chave primária para a mudança. Esses sentidos darão suporte para planejamento, seleção de materiais, prioridades e melhor cultura educacional.

Outro fator importante para ajudar no planejamento e traçar metas que a organização objetiva será utilizada o ciclo PDCA (Planejar – Fazer – Checar - Agir) muito difundido para a melhoria contínua. Consiste em seguir um passo a passo em forma de circuito, assim, a

instituição sempre estará executando os seus planos, verificando e agindo em cima dos possíveis problemas que surgem para solucionar a causa raiz e efetivar a Educação Inclusiva.

## 6. Conclusão

Sendo assim, percebe-se que no levantamento bibliográfico foi possível verificar diversas convenções e ações normativas, tal como a série ISO, que se destinam para o público dos estudantes deficientes. Dessa forma, essas têm por objetivo a inserção e permanência dos estudantes. No entanto, ainda, percebe-se que existem entraves para a prática efetiva da gestão da qualidade no contexto da educação inclusiva.

De fato a gestão da qualidade vem sendo aplicada nas instituições de ensino, prática recente no Brasil (SANTANA; NUNES, 2018), tanto nas pré-escolas quanto nas instituições de ensino superiores. Para tal, é de extrema importância que haja um modelo ou diretrizes para serem seguidas e que possam sustentar essa prática, que por muitas vezes são iniciadas e não são finalizadas, justamente por não haver ações sequenciais para consolidar essa filosofia educacional.

Devido às dificuldades encontradas na implantação de um sistema de gestão da qualidade no contexto inclusivo, mesmo seguindo as normas e leis que auxiliam na prática, o modelo proposto no presente artigo visa uma abordagem diferente para sustentar a educação inclusiva. Consiste na união entre o sistema de gestão da qualidade com as normas e leis sobre a educação inclusiva, principalmente a NBR ISO 21001: 2020. Com isso, as diretrizes poderão facilitar nos processos interno da organização, seja por ganho de velocidade na resolução de possíveis problemas seja por um maior entendimento do sistema que ali está presente. Também, esse modelo foi elaborado pensando nos principais entraves que foram levantados na literatura, facilitando, assim, a implantação da educação inclusiva e garantindo a permanências dos estudantes.

## 7. Referências bibliográficas

AMOR, Antonio M.; HAGIWARA, Mayumi; SHOGREN, Karrie A.; THOMPSON, James R.; VERDUGO, Miguel Ángel; BURKE, Kathryn M.; AGUAYO, Virginia. International perspectives and trends in research on inclusive education: a systematic review. **International Journal Of Inclusive Education**, v. 23, n. 12, p.1277-1295, mar. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 15419:2006 - Diretrizes para Aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2000 Nas Organizações Educacionais.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da

Qualidade – Requisitos.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 21001:2020, Organizações Educacionais – Sistema de Gestão para Organizações Educacionais – Requisitos com Orientações para Uso.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996 (Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm)>. Acesso em: 17 de dez. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm)>. Acesso em: 16 de dez. 2019.

FERGUSON, Dianne L. International trends in inclusive education: the continuing challenge to teach each one and everyone. **European Journal Of Special Needs Education**, v. 23, n.2, p.109-120, mai. 2008.

Hu, Bi Ying; Li, Kejian. The quality rating system of Chinese preschool education: prospects & challenges. **Childhood Education**, v. 88, n. 1, p. 14-22, jan. 2012.

MNCUBE, Vusi S.; LEBOPA, Nicholas. The Dynamics of Implementing Inclusive Education in Schools. **Global Education in Practice: Teaching, Researching and Citizenship**, v. 17, p.146-152, 2019.

MOTURI, Christopher; MBITHI, Peter M. F. ISO 9001:2008 implementation and impact on the University of Nairobi: a case study. **The TQM Journal**, v.27, n. 6, p.752-760, out. 2015.

RODRÍGUEZ-MANTILLA, Jesús Miguel; FERNÁNDEZ-CRUZ, Francisco José; FERNÁNDEZ-DÍAZ, M<sup>a</sup> José. Comparative analysis between management team and teachers on the impact of ISO 9001 standards in educational centres. **International Journal Of Quality And Service Sciences**, v. 11, n. 2, p.248-264, jun. 2019.

SANTANA, Iolamércia Quinto; NUNES, Isabel Matos. Educação especial e inclusão: As políticas públicas brasileiras de inclusão de pessoas público-alvo de educação especial em salas regulares. **Revista Eletrônica da FAINOR**, v. 11, n. 3, p.541-560. 2018.

SILVA, Francisca Marly Moreira da; LEANDRO, Irineide Santos; BEZERRA, Gírlândia Pereira; LIMA, Edinalda Ferreira de. Abordagem Histórica da Educação Especial no Brasil. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, v. 13, n. 45, p.262-275, 2019.

UNESCO. Educação Inclusiva no Brasil. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/pt/brasil/education/inclusive-education/>>. Aceso em: 16 de dez. 2019.