



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E CULTURA



**PROVEDORIA
DO
UTENTE**

RELATÓRIO

2017

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1 Mês	4
2 Utentes	5
3 Escolas	6
3.1 Tipo de Escolas	6
3.2 Distribuição por Tipologia de Unidade Orgânica	7
3.2.1 Escolas Básicas Integradas	7
3.2.2 Escolas Básicas e Secundárias	7
3.2.3 Escolas Secundárias	8
3.2.4 Rede Privada	8
4 Ilha	9
5 Causas	10
6 Resolução	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

INTRODUÇÃO

À Inspeção Regional da Educação da Região Autónoma dos Açores, cuja missão está direcionada para o sistema educativo da Região, compete salvaguardar, entre outros, “os interesses legítimos de todos os que o integram e dos respetivos utentes”, nos termos para tal definidos na alínea b) do n.º 2 do artigo 57.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2013/A, de 17 de julho, na certeza de que a sua consecução representa um contributo relevante para a evolução qualitativa do referido sistema e para uma perceção cada vez mais favorável deste serviço inspetivo, em particular, e da Administração Pública, em geral, por parte da comunidade educativa.

Neste sentido, constitui preocupação permanente da IRE a modernização administrativa, aproximando a administração aos utentes, através da prestação de cada vez melhor serviço, pela desburocratização de procedimentos e pelo aumento de uma eficaz gestão pública que se pautar pela eficácia, eficiência e qualidade na execução dos mesmos.

Em 2017, manteve-se a disponibilização de diferentes meios, incluindo a via telefónica, o correio eletrónico, o sistema de queixas eletrónicas existente na página da IRE na Internet e o atendimento presencial, com o intuito de esclarecer prontamente ou dar seguimento às pretensões formuladas pelos utentes, em articulação com outras entidades do sistema educativo regional.

O presente relatório anual resulta, assim, da necessidade de sintetizar e divulgar diversos indicadores de gestão correspondentes à execução do serviço de Provedoria do utente pela Inspeção Regional da Educação, embora inclua apenas os casos apresentados presencialmente ou por via telefónica aos Provedores designados para o efeito em Angra do Heroísmo e Ponta Delgada, não tendo sido contabilizadas as situações veiculadas através do preenchimento do formulário disponibilizado ao público no Sistema de Reclamações Eletrónicas na página da IRE na Internet, inserida no portal do Governo dos Açores, as quais foram tratadas diretamente pela Direção da instituição.

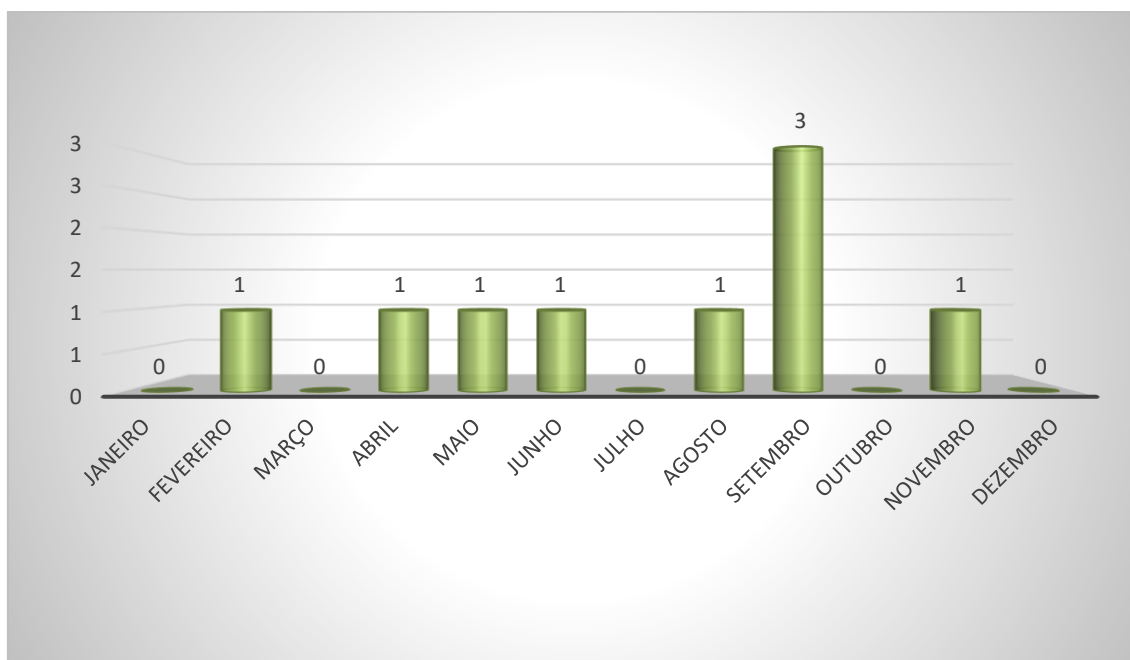
Destaque ainda em 2017 para a melhoria ainda mais substancial do grau de celeridade na conclusão dos 9 procedimentos encetados neste domínio, o que comprova o alto grau de eficiência do serviço de Provedoria da IRE na resolução dos casos apresentados presencialmente ou por via telefónica.

1. MÊS

Em 2017, o serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação recebeu **9** queixas/solicitações, menos 4 do que em 2016 e metade do valor total das mesmas em 2015, numa média de **0,75** por mês, inferior ao valor médio mensal de 1,08 obtido no ano transato e de 1,50 em 2015, numa tendência sempre decrescente nos últimos anos.

O número daquelas foi variando ao longo dos meses, como se pode verificar no GRÁFICO 1:

GRÁFICO 1 - N.º de Queixas/Solicitações por Mês



O mês com maior número de procedimentos apresentados foi setembro (3), seguido dos meses de fevereiro, abril, maio, junho, agosto e novembro, com 1 cada.

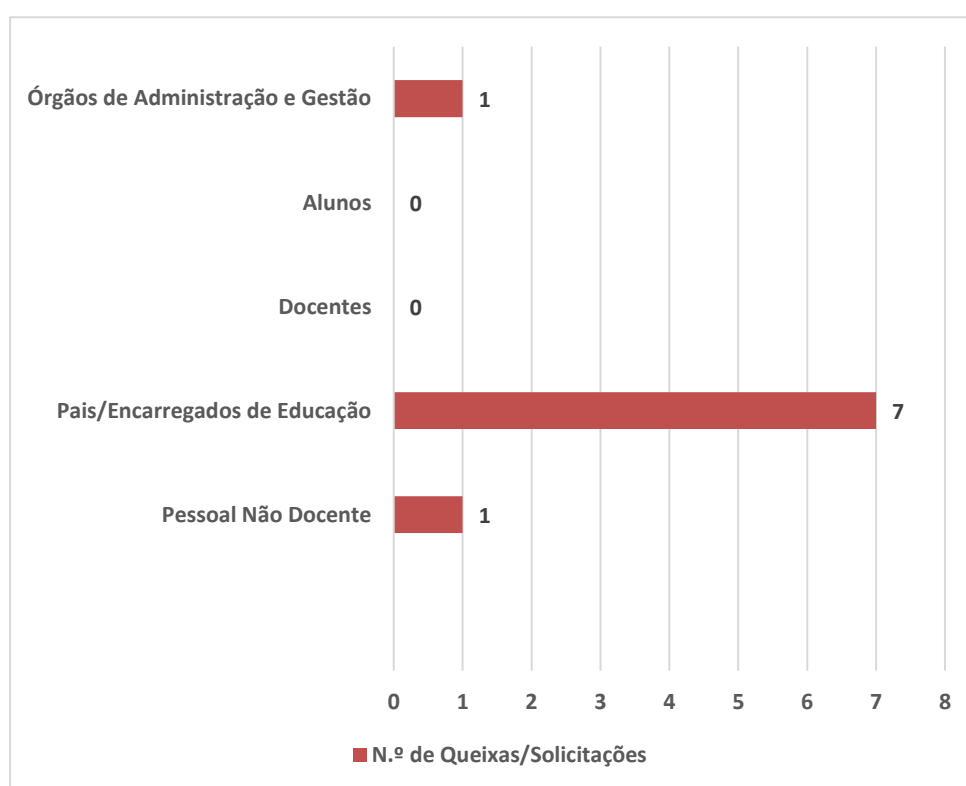
É de referir que em 5 dos meses de 2017 (janeiro, março, julho, outubro e dezembro), não houve qualquer caso tratado diretamente pelo serviço de Provedoria da IRE.

Entretanto, em 2017 houve uma distribuição mais equitativa por semestre deste tipo de procedimento inspetivo, sendo que no primeiro semestre foram apresentadas 4 queixas/solicitações pelos utentes, enquanto no segundo surgiram 5.

2. UTENTES

No ano de 2017 manteve-se a tendência decrescente de anos anteriores, tendo sido apresentadas por diversos utentes apenas **9** queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação, o que representa uma diminuição de 31% em relação ao ano transato e de 50% face a 2015, com a distribuição pela tipologia constante no GRÁFICO 2.

GRÁFICO 2 – Tipologia dos Utentes



O GRÁFICO 2 demonstra o domínio quase total do peso das queixas/solicitações (7) apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, correspondente a cerca de 78% do total das mesmas.

Por seu turno, ao contrário do que ocorreu em 2016, os docentes não recorreram a este procedimento no presente ano civil, tal como sucedeu de novo com os alunos.

Em 2017, um membro de órgão executivo e outro de pessoal não docente apresentaram queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação.

3. ESCOLAS

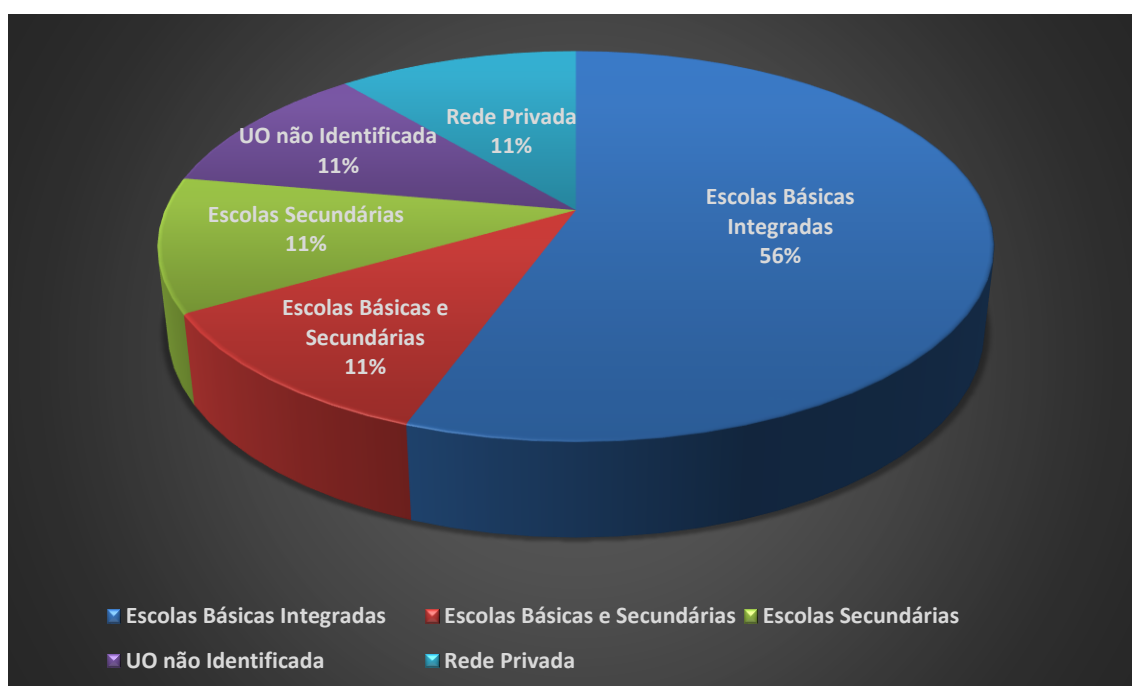
As **9** queixas/solicitações apresentadas em 2017 pelos diferentes utentes ao serviço de Provedoria da IRE decorreram de factos ocorridos em diversos estabelecimentos de educação e de ensino da Região, com destaque para os **8** casos incidindo sobre a rede pública do sistema educativo regional. Naquele mesmo ano, foi abrangido apenas **1** estabelecimento da rede privada, número igual ao do ano transato.

Independentemente da respetiva ilha de origem, os casos foram tratados pelo serviço de Provedoria da IRE em Angra do Heroísmo por **7** vezes (78% do total) e pelo serviço de Ponta Delgada, por **2** vezes (22% do total), o que revela a continuação, relativamente a 2016, do desequilíbrio interno no tratamento de processos pelos inspetores adstritos a esta atividade em Angra do Heroísmo e em Ponta Delgada, resultante de contatos dos utentes efetuados maioritariamente com a sede da IRE.

3.1 Tipo de Escolas

O GRÁFICO 3 exprime o peso relativo da incidência das **9** queixas/solicitações apresentadas, por cada tipo de escolas existente nos Açores:

GRÁFICO 3 – Distribuição por Tipo de Escolas das Queixas/Solicitações



É de referir a diminuição súbita, em relação a 2016, do valor percentual dos procedimentos ocorridos nas Escolas Secundárias (de 46% para 11 % do total), tendo sido apresentada apenas 1 queixa/participação nesta tipologia, número igual, aliás, ao que incidiu, no âmbito da rede pública, sobre as Escolas Básicas e Secundárias.

Pelo contrário, as Escolas Básicas Integradas alcançaram quase o dobro do número de procedimentos (de 3 para 5) ocorridos em 2016, passando esta tipologia de unidades orgânicas a representar 56% do total de casos analisados.

Por seu turno, em 2017, só um estabelecimento da rede privada (em Ponta Delgada) foi abrangido pelo Serviço de Provedoria da IRE (11% do total), igual ao número registado no ano transato.

3.2 Distribuição por Tipologia de Unidade Orgânica

Na análise seguinte é evidenciada a distribuição por tipologia de unidade orgânica das **9** queixas/solicitações apresentadas ao serviço de Provedoria da IRE em 2017.

3.2.1 Escolas Básicas Integradas

No universo das 17 Escolas Básicas Integradas do sistema educativo regional, apenas a EBI de Angra do Heroísmo foi visada por 2 vezes, tendo as EBI dos Arrifes e de Ponta Garça (São Miguel), bem como a da Praia da Vitória (Terceira) sido visadas uma vez cada pelas restantes queixas/solicitações que incidiram em 2017 neste tipo de escolas da Região.

Apesar do aumento global de procedimentos de 2016 para 2017, as restantes unidades orgânicas desta tipologia, situadas noutras ilhas do arquipélago, não foram alvo de qualquer procedimento deste tipo.

3.2.2 Escolas Básicas e Secundárias

Num universo de 13 unidades orgânicas desta tipologia, existentes em 8 das 9 ilhas dos Açores, com exceção do Faial, foi apresentada apenas 1 queixa/solicitação, visando a EBS da Calheta (São Jorge), número inferior ao do ano transato.

3.2.3 Escolas Secundárias

Enquanto no ano transato houve 6 queixas/solicitações incidindo sobre outras tantas das 8 unidades orgânicas desta tipologia, existentes na Região, em 2017 foi analisada apenas 1 situação na ES Vitorino Nemésio (Terceira).

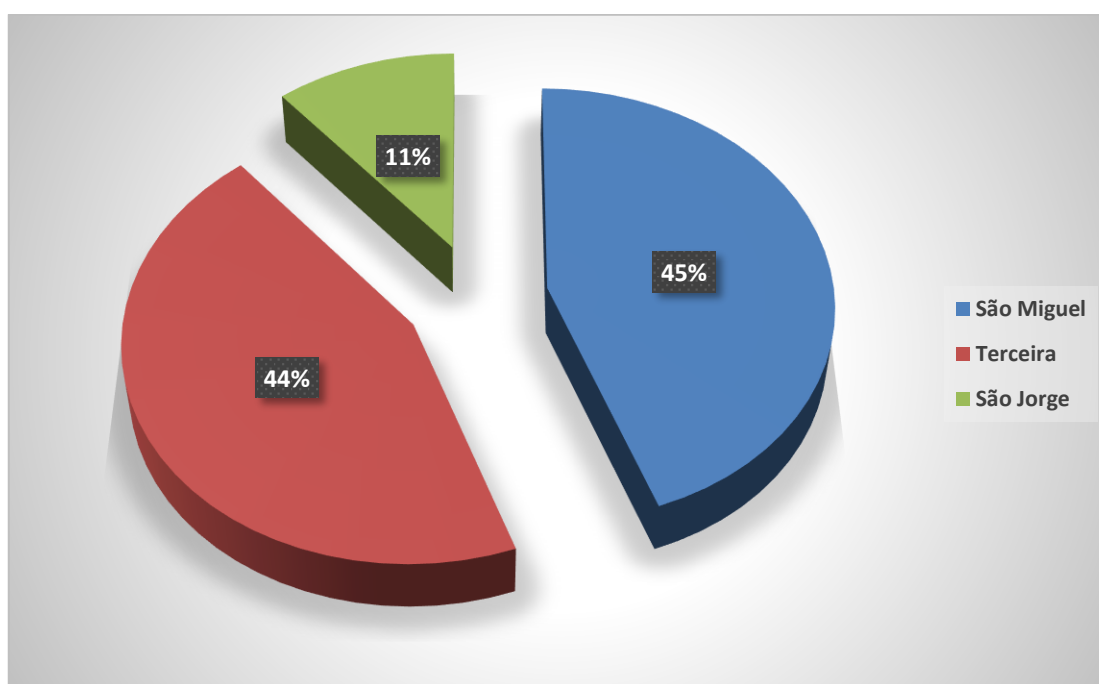
3.2.4 Rede Privada

De forma igual ao que ocorreu no ano transato, houve apenas um caso abrangendo estabelecimentos de educação e de ensino da rede privada da Região, mais concretamente o Colégio O Castanheiro, situado no concelho de Ponta Delgada, ilha de São Miguel, por sinal resultante de um pedido de esclarecimento do respetivo Diretor.

4. ILHA

O GRÁFICO 4 demonstra o valor percentual das queixas/solicitações apresentadas em 2017 à IRE, por utentes do sistema educativo regional, quando distribuído pelas únicas 3 ilhas dos Açores abrangidas: São Miguel, Terceira e São Jorge.

GRÁFICO 4 - Queixas/Solicitações por Ilha



Das **9** queixas/solicitações apresentadas por utentes, **4** incidiram sobre unidades orgânicas da rede pública, situadas na ilha Terceira, e outras **4** abrangeram unidades orgânicas/estabelecimentos de ensino da ilha de São Miguel.

A restante queixa incidiu numa unidade orgânica da ilha de São Jorge, sendo de destacar, face a 2016, uma diminuição do número de ilhas do arquipélago (de 4 para 3), abrangidas por este tipo de procedimento inspetivo em 2017.

5. CAUSAS

No QUADRO 1, apresenta-se uma descrição das causas que levaram os diferentes utentes a apresentar em 2017 as **9** queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da IRE.

QUADRO 1 – Causas que Originaram a Apresentação de Queixas/Solicitações	N.º	%
1. Funcionamento/Decisão de Órgãos da Escola	3	34
2. Desempenho do Pessoal Docente	2	22
3. Desempenho do Pessoal Não Docente	1	11
4. Avaliação	0	0
5. Indisciplina dos Alunos	0	0
6. Divergência entre Órgão Executivo e Pais ou EE	2	22
7. Questões de Cariz Administrativo e/ou Financeiro	1	11
TOTAL	9	100

Os dados recolhidos permitem concluir que, ao contrário do ocorrido em 2016, as questões de cariz administrativo e/ou financeiro (item 7) representaram apenas 11% das causas conducentes à apresentação de queixas/solicitações pelos utentes do serviço de Provedoria da IRE, valor equivalente ao desempenho do pessoal não docente (item 3).

Por seu turno, o funcionamento e as decisões tomadas internamente pelas escolas visadas (item 1) foram questionados pelos participantes em 3 ocasiões (34% do total), enquanto o desempenho do pessoal docente (item 2) e a divergência de procedimentos entre órgão executivo e pais ou encarregados de educação (item 6) foram referidos por 2 vezes cada (22% do total), sendo que os casos inseridos nestes 3 itens representam a quase totalidade (78%) dos procedimentos tratados em 2017.

Por fim, assinala-se que em 2017, e ao contrário do que ocorreu em 2016, a avaliação (item 4) e a indisciplina dos alunos (item 5) não conduziram à apresentação de qualquer queixa/solicitação pelos utentes do serviço de Provedoria da IRE.

6. RESOLUÇÃO

Neste capítulo, pode-se constatar quer o tipo de resolução que recaiu sobre as **9** queixas/solicitações dos utentes quer o prazo utilizado no tratamento das mesmas.

QUADRO 2 – Resolução dos Procedimentos da Provedoria do Utente

Tipo de Resolução	N.º de Queixas/Solicitações
1. Processos Resolvidos pelo Serviço de Provedoria da IRE	4
2. Processos Resolvidos em Articulação com Outras Entidades	5
TOTAL	9

A distribuição dos dois diferentes tipos de resolução demonstra o grau de eficiência no tratamento e resolução dos casos apresentados, tendo a resolução direta dos mesmos, pelo serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação, ocorrido em 44% das situações.

Por seu turno, os processos resolvidos em articulação com outras entidades, com predominância para os órgãos executivos das unidades orgânicas do sistema educativo regional, visadas nas participações apresentadas, atingiram um valor percentual similar ao do ano transato (56% do total).

Tempo de Resolução

O tratamento e a resolução dos **9** casos analisados em 2017 pelo serviço de Provedoria da IRE duraram apenas **14** dias úteis de trabalho inspetivo, correspondendo a um número médio por caso de **1,56 dias**, valor bastante mais favorável do que o obtido em 2016 (2,23 dias).

É de salientar ainda algum equilíbrio que se verifica nesta matéria entre os dois semestres de 2017, já que no primeiro foram gastos 6 dias úteis de trabalho na análise dos 4 casos apresentados, enquanto no último, foram necessários 8 dias úteis para o tratamento dos 5 casos surgidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma análise do teor das diferentes categorias, relativas ao serviço de Provedoria do Utente, executado em 2017 pela Inspeção Regional da Educação da Região Autónoma dos Açores, permite uma perceção dos resultados obtidos nesta atividade inspetiva, relativamente à qualidade do sistema educativo regional.

Assim, pode-se enunciar as seguintes ideias-chave, subjacentes à concretização da atividade inspetiva em apreço:

- Diminuição de 2016 para 2017 em cerca de 31% do número de casos tratados (de 13 para 9), numa média de 0,75 por mês, o que poderá revelar, para além de outros fatores, uma maior preferência dos utentes pelo recurso ao sistema de queixas eletrónicas, disponibilizado na página da IRE na Internet, em vez do contacto presencial ou telefónico com os Provedores;
- Maior equilíbrio do que em 2016 entre o número de queixas/solicitações apresentadas no primeiro (4) e no segundo semestre (5) de 2017, não incidindo qualquer das mesmas em 5 meses de 2017: janeiro, março, julho, outubro e dezembro;
- Aumento do valor percentual de queixas/solicitações (78%) apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, comparativamente às restantes tipologias, que foram veiculadas, uma por um membro de órgão executivo e outra por pessoal não docente, sendo que membros do pessoal docente e alunos não recorreram a este serviço da IRE;
- Manutenção da assimetria entre o número de procedimentos tratados pelo serviço de Provedoria na sede da IRE em Angra do Heroísmo (7) e pelo núcleo de Ponta Delgada desta Inspeção Regional (2), reiterando a disparidade já verificada nos dois anos precedentes;
- Continuação da incidência quase total de procedimentos em unidades orgânicas da rede pública do sistema educativo regional, com predomínio mais acentuado desta vez para as Escolas Básicas Integradas (56% dos casos), e diminuição para as restantes tipologias de Escolas, com um caso cada, sendo que, de novo, apenas uma situação (11%) abrangeu 1 estabelecimento de educação da rede privada;

- Prevalência de casos abrangendo escolas situadas nas ilhas Terceira e São Miguel (4 cada), sendo que o restante incidiu numa unidade orgânica da ilha de São Jorge;
- Ao contrário do ano precedente, em que os aspetos relativos a questões de cariz administrativo e/ou financeiro representaram a causa principal conducente à formulação de queixas/solicitações pelos utentes, em 2017 foram os casos relativos ao funcionamento/decisões dos órgãos da escola que predominaram, com 3 situações, logo seguido do desempenho do pessoal docente e da divergência de procedimentos entre direção do estabelecimento de ensino e os pais/encarregados de educação, com 2 situações cada;
- De igual modo, a resolução da maioria dos casos apresentados foi obtida, por 5 vezes (56% do total), em articulação com outras entidades, designadamente os órgãos executivos das unidades orgânicas do sistema educativo regional, enquanto os restantes 4 casos (44% do total) foram solucionados diretamente pelo serviço de Provedoria da IRE;
- Aumento em 2017 da celeridade na resolução de procedimentos (**1,56** dias úteis de trabalho inspetivo por caso), uma vez que em 2016 o tempo médio se cifrara em 2,23 dias úteis de trabalho por cada caso apresentado.

Sendo assim, e apesar de nova diminuição anual do número de queixas/solicitações apresentadas pelos utentes, o serviço de Provedoria da IRE pugnou mais uma vez por uma resolução articulada, eficiente e eficaz dos casos analisados, na certeza da relevância desta atividade para a evolução qualitativa do sistema educativo regional.

Angra do Heroísmo, 5 de janeiro de 2018

Herculano Manuel do Couto Godinho

Nuno António de Bettencourt Gomes