



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO



**PROVEDORIA
DO
UTENTE**

RELATÓRIO

2010

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1 Utentes	4
2 Mês	5
3 Escolas	6
3.1 Tipo de Escolas	6
3.2 Unidade Orgânica	7
3.2.1 Escolas Básicas Integradas	7
3.2.2 Escolas Básicas e Secundárias	8
3.2.3 Escolas Secundárias	8
3.2.4 Escolas Profissionais	9
3.2.5 IPSS	9
4 Distribuição por Ilha	10
5 Causas	11
6 Resolução	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

INTRODUÇÃO

A Inspeção Regional de Educação da Região Autónoma dos Açores, no âmbito da respectiva missão, tem procurado, desde a sua criação,¹ salvaguardar o interesse público e o dos utentes do sistema educativo regional, na certeza de que a sua consecução contribui para a evolução qualitativa do referido sistema.

Assim, um dos programas que, ao longo dos anos, tem vindo a ser inscrito no Plano de Actividades anual desta instituição, é o da *Intervenção Inspectiva e Provedoria*, cujo objectivo geral de satisfação dos direitos e interesses dos cidadãos e utentes do sistema educativo, deve implicar, sempre que possível, uma resolução efectiva e célere dos casos apresentados.

Saliente-se que, embora inscritas no mesmo programa do Plano de Actividades, há uma diferenciação metodológica entre a *Intervenção Inspectiva* e a *Provedoria*. De facto, esta última pressupõe o tratamento de cada caso, por via da utilização de meios expeditos, tais como o correio electrónico e o contacto telefónico, aquando da comunicação entre a IRE e as diversas partes abrangidas, seguido de registo em grelha específica para o efeito, enquanto a primeira implica a presença de um inspector no terreno e a elaboração de um relatório sobre as diligências efectuadas e os resultados obtidos.

O presente relatório anual resulta, assim, da necessidade de sintetizar e divulgar indicadores de gestão correspondentes à execução do serviço de Provedoria do utente pela Inspeção Regional de Educação. Poder-se-á verificar a distribuição das 27 queixas/pedidos de esclarecimento por categorias: tipo de utentes, distribuição mensal, escola visada e ilha, bem como compreender melhor as causas que as originaram e o tipo de resolução que sobre elas recaiu. Sem esquecer a diminuição em 2010 do tempo médio de instrução dos procedimentos, relativamente ao ano de 2009, de acordo com o correspondente objectivo operacional, inserido no QUAR 2010 da Inspeção Regional de Educação, que conduziu a uma superação clara da meta planeada.

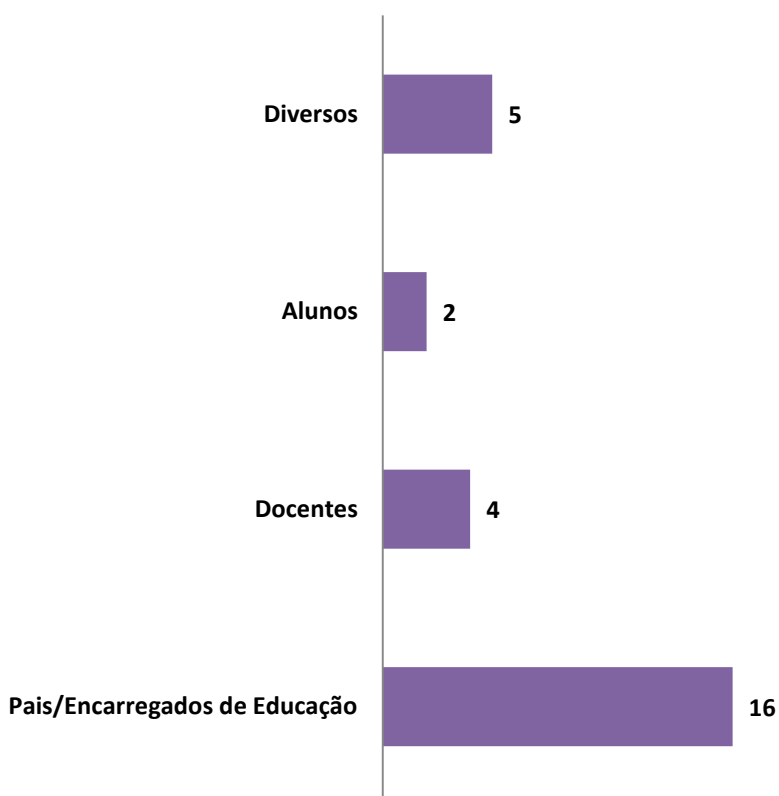
No final, a Administração Educativa irá dispor de uma visão mais abrangente desta importante actividade inspectiva, no contexto da almejada evolução qualitativa do sistema educativo da Região Autónoma dos Açores e da satisfação dos respectivos utentes.

¹ Decreto Regulamentar Regional n.º 29/98/A, de 24 de Dezembro, posteriormente revogado pelos Decretos Regulamentares Regionais n.ºs 21/2002/A, de 26 de Julho e 17/2007/A, de 21 de Agosto.

1. UTENTES

No ano de 2010, foram apresentadas por diversos utentes **27** queixas/pedidos de esclarecimento ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional de Educação, com a distribuição que se pode constatar no GRÁFICO 1.

GRÁFICO 1 - **Tipologia dos Utentes**



O GRÁFICO 1 demonstra, neste domínio, e no uso do direito de salvaguarda dos respectivos interesses, o peso acentuado do número de queixas apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, correspondente a 59% do total das mesmas, ao contrário de Docentes (15%) e de Alunos (7%), que não recorreram na mesma proporção a este serviço inspectivo.

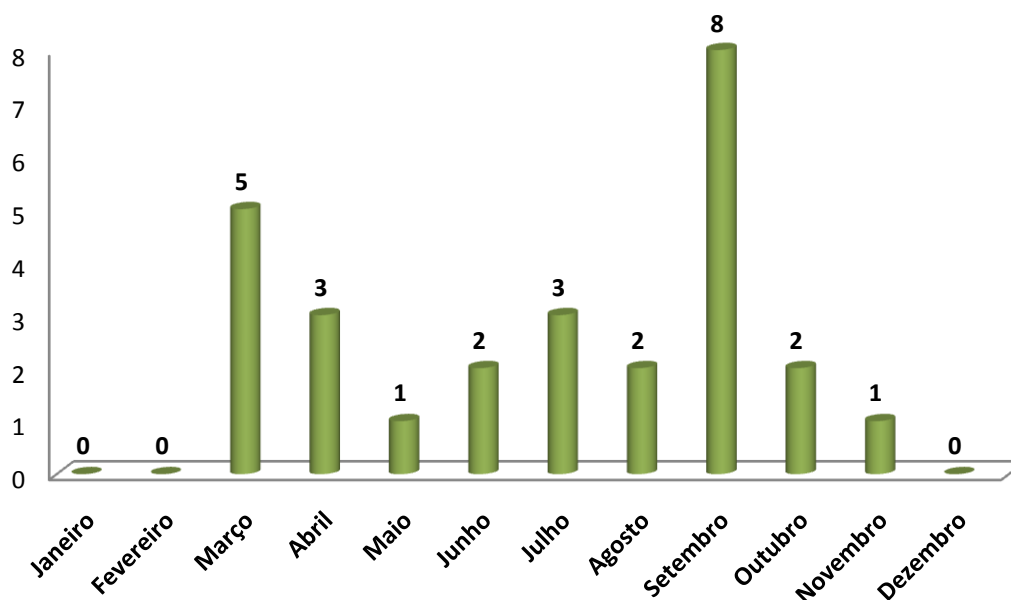
Os 5 casos contabilizados como Diversos (19%), resultaram, em geral, da apresentação directa de pedidos de esclarecimento, por parte de vários utentes, sobre o funcionamento do sistema educativo regional e o respectivo enquadramento legal de cada um dos casos apresentados.

2. MÊS

No último ano, a Inspeção Regional de Educação recebeu **27** queixas/pedidos de esclarecimento, numa média de **2,3** por mês.

Todavia, o número daquelas foi variando ao longo dos meses, como se pode verificar no GRÁFICO 2:

GRÁFICO 2 - N.º de Queixas/Pedidos de Esclarecimento por Mês



É de referir que, em 2010, a distribuição do número de queixas/pedidos de esclarecimento pelos 12 meses do ano foi bastante desigual, representando os meses de Março e de Setembro quase metade do total daqueles, facto a que não será alheia, no último mês referido, a coincidência temporal com o início do ano lectivo nas diversas escolas dos Açores.

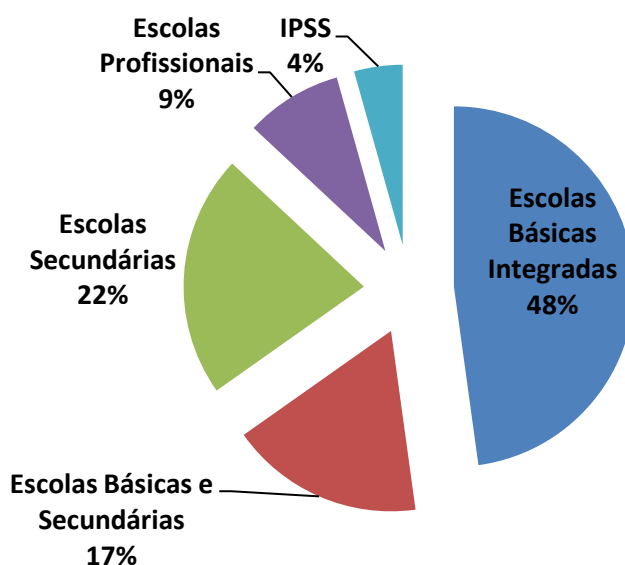
3. ESCOLAS

As queixas apresentadas pelos utentes ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional de Educação incidiram sobre factos ocorridos em diversos estabelecimentos de educação e de ensino, quer da rede pública, quer da rede do ensino particular, cooperativo e solidário do sistema educativo regional, optando-se por agrupá-los pela tipologia definida pela tutela.

Os valores apresentados reportam-se a **23** queixas recebidas no serviço de Provedoria da IRE, tendo em conta que os restantes 4 casos resultaram de pedidos de esclarecimento de carácter genérico, não podendo ser enquadrados directamente em qualquer uma das unidades orgânicas do sistema educativo regional.

3.1 Tipo de Escolas²

O GRÁFICO 3 exprime o peso relativo da incidência das **23** queixas apresentadas, por cada tipo de escolas existente nos Açores:



Note-se o número elevado deste tipo de procedimentos (16, correspondente a 69% do total) em unidades orgânicas que leccionam predominantemente a educação pré-escolar e o ensino básico (Escolas Básicas Integradas, Escolas Básicas e Secundárias e rede privada das IPSS), por oposição às Escolas Secundárias e Escolas Profissionais, todos com os restantes 7 casos (31% do total).

² Designação atribuída no artigo 2.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 14/2007/A, de 13 de Julho, que estabeleceu a estrutura orgânica do sistema educativo regional.

3.2 Unidade Orgânica

Os quadros que se seguem evidenciam a distribuição por unidade orgânica das 23 queixas apresentadas por utentes em 2010.

3.2.1 Escolas Básicas Integradas

No QUADRO 1, pode-se verificar a distribuição pelas 16 Escolas Básicas Integradas das 11 queixas que incidiram neste tipo de escolas da Região.

QUADRO 1 – Escolas Básicas Integradas

Unidades Orgânicas	N.º de Queixas	Unidades Orgânicas	N.º de Queixas
EBI de Água de Pau	0	EBI da Ribeira Grande	1
EBI dos Arrifes	0	EBI Roberto Ivens	1
EBI Canto da Maia	1	EBI de Angra do Heroísmo	0
EBI das Capelas	1	EBI dos Biscoitos	0
EBI dos Ginetes	2	EBI da Praia da Vitória	0
EBI da Lagoa	0	EBI de Vila do Topo	0
EBI da Maia	1	EBI da Horta	2
EBI de Rabo de Peixe	1	EBI Mouzinho da Silveira	1
SUBTOTAL	6	SUBTOTAL	5
TOTAL	11 Queixas		

Destaque para o facto das 3 unidades orgânicas da ilha Terceira (Escolas Básicas Integradas de Angra do Heroísmo, dos Biscoitos e da Praia da Vitória) não terem sido alvo de qualquer queixa ao serviço de Provedoria da IRE.

De igual modo, não houve nenhuma queixa sobre outras 4 unidades orgânicas do sistema educativo regional (3 de S. Miguel e 1 de S. Jorge).

3.2.2 Escolas Básicas e Secundárias

No QUADRO 2, pode-se verificar a distribuição das 4 queixas que incidiram neste tipo de escolas da Região.

QUADRO 2 – Escolas Básicas e Secundárias

Unidades Orgânicas	N.º de Queixas	Unidades Orgânicas	N.º de Queixas
EBS do Nordeste	1	EBS da Graciosa	1
EBS da Madalena	1	EBS das Flores	1
SUBTOTAL	2	SUBTOTAL	2
TOTAL	4 Queixas		

Saliente-se a existência de um número reduzido de queixas incidindo neste tipo de escolas, havendo mesmo 8 unidades orgânicas desta tipologia que não foram alvo de qualquer interpelação pelos utentes para o serviço de Provedoria da Inspeção Regional de Educação.

3.2.3 Escolas Secundárias

O quadro seguinte apresenta o resultado das 5 unidades orgânicas desta tipologia, que foram alvo de queixas por parte dos respectivos utentes, restando outras 3 Escolas Secundárias sem qualquer procedimento.

QUADRO 3 – Escolas Secundárias

Unidades Orgânicas	N.º de Queixas	Unidades Orgânicas	N.º de Queixas
ES Antero de Quental	1	ES Vitorino Nemésio	1
ES Domingos Rebelo	1	ES Manuel de Arriaga	1
ES das Laranjeiras	1	–	–
SUBTOTAL	3	SUBTOTAL	2
TOTAL	5 Queixas		

3.2.4 Escolas Profissionais

O quadro que se segue apresenta a distribuição por 2 Escolas Profissionais das queixas apresentadas sobre este tipo de escolas.

QUADRO 4 – Escolas Profissionais

Escolas Profissionais	N.º de Queixas	Escolas Profissionais	N.º de Queixas
EP da S.C.M. de Ponta Delgada	1	EP de Vila Franca do Campo	1
SUBTOTAL	1	SUBTOTAL	1
TOTAL	2 Queixas		

3.2.5 IPSS

Finalmente, o QUADRO 5 mostra a incidência da última queixa na rede privada de estabelecimentos de educação e de ensino da Região, que leccionam a educação pré-escolar e os 1.º e 2.º ciclos do ensino básico.

QUADRO 5 – IPSS

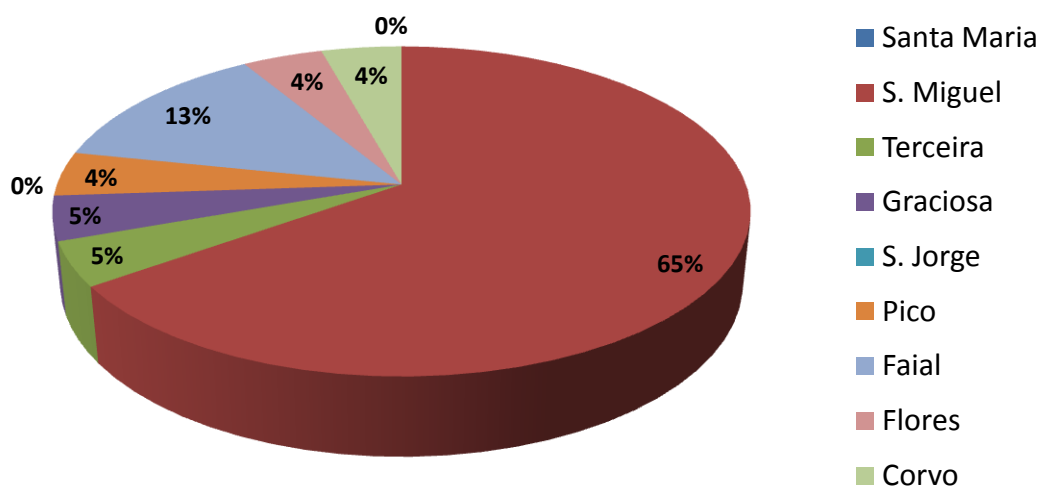
Estabelecimentos de Educação e de Ensino	N.º de Queixas	Estabelecimentos de Educação e de Ensino	N.º de Queixas
JI “O Ninho” - Lagoa	1	–	–
SUBTOTAL	1	SUBTOTAL	–
TOTAL	1 Queixa		

Neste âmbito, é possível constatar, quer o reduzido número de queixas (3) nos estabelecimentos de educação e de ensino do arquipélago, assinalados nos dois quadros anteriores, quer o também diminuto número de instituições abrangidas por este procedimento inspetivo, o que parece apontar para um desempenho consensual daquelas no seio das respectivas comunidades educativas.

4. DISTRIBUIÇÃO POR ILHA

O GRÁFICO 4 demonstra o valor percentual das queixas apresentadas à IRE em 2010, por cada uma das nove ilhas dos Açores.

GRÁFICO 4 - Queixas por Ilha



Das **23** queixas apresentadas por utentes, 15 (65% do total) incidiram sobre escolas situadas em S. Miguel, o que reflecte o peso elevado desta ilha no contexto do sistema educativo regional, com destaque para as do concelho de Ponta Delgada, com 9 e da Ribeira Grande, com 3.

Saliente-se que apenas houve 8 queixas sobre escolas das restantes ilhas (35% do total), salientando-se a ilha do Faial, com 3 queixas, seguida das ilhas Terceira, Graciosa, Pico, Flores e Corvo, com 1 queixa cada.

As escolas das ilhas de Santa Maria e de S. Jorge não foram alvo de qualquer procedimento do género.

5. CAUSAS

No QUADRO 6, apresenta-se uma descrição das 7 causas que levaram os diferentes utentes a apresentar as **23** queixas ao serviço de Provedoria da IRE, sendo os restantes 4 casos meros pedidos de esclarecimento a esta instituição.

QUADRO 6 – Causas que Originaram a Apresentação de Queixas	N.º de Queixas	%
1. Funcionamento da Escola	10	44
2. Desempenho Técnico-pedagógico de Docentes	4	17
3. Avaliação de Alunos	3	13
4. Divergências na Comunidade Educativa	3	13
5. Irregularidades Administrativas ou Outras	3	13
TOTAL	23	100

Os dados recolhidos permitem concluir que o funcionamento das escolas visadas e as irregularidades administrativas ou outras (itens 1 e 5) atingiram mais de metade (57% do total) das causas conducentes à apresentação de queixa pelos utentes à IRE.

As questões técnico-pedagógicas (itens 2 e 3) alcançaram também algum relevo neste contexto, com 30% do total.

As questões comportamentais (item 4) foram o motivo principal das 3 queixas restantes, o que corresponde a 13% do total das mesmas.

6. RESOLUÇÃO

Neste capítulo, pode-se constatar que o tipo de resolução que recaiu sobre as **27** queixas/pedidos de esclarecimento dos utentes, quer o prazo utilizado na resolução dos mesmos, no seguimento do correspondente objectivo de eficiência, inserido no QUAR 2010 da Inspeção Regional de Educação.

QUADRO 7 – Tipo de Resolução dos Procedimentos da Provedoria do Utente

Tipo de Resolução	N.º de Queixas/Pedidos de Esclarecimento
1. Processos Solucionados em Articulação com Outras Entidades	11
2. Processos Resolvidos pelos Serviços da IRE	10
3. Processos que Transitaram para Outro Tipo de Procedimento	3
4. Processos cuja Resolução Não Dependia da IRE	3
TOTAL	27

A distribuição dos 4 diferentes tipos de resolução demonstra o grau de eficiência no tratamento das situações apresentadas, quer em articulação com outras entidades da Administração Educativa, quer directamente pela Inspeção Regional de Educação (itens 1 e 2), correspondendo a 78% do total dos procedimentos.

Nos restantes 6 casos (22% do total), o teor da matéria factual ou conduziu a outro tipo de procedimento inspectivo, ou resultou num esclarecimento efectivo da impossibilidade de resolução do caso por parte da IRE.

- **Tempo de Resolução**

A resolução dos **27** casos analisados em 2010 no serviço de Provedoria da IRE levou **208** dias úteis, a que corresponde um prazo médio de **7,7 dias**, inferior ao que fora planeado no QUAR para este ano (8,5 dias) e ao alcançado em 2009 (9,5 dias), permitindo, assim, uma superação clara do objectivo em causa, por parte da Inspeção Regional de Educação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como referência as diversas categorias presentes neste relatório, uma análise do conteúdo das mesmas, relativa ao serviço de Provedoria do utente, executado em 2010 pela Inspeção Regional de Educação da Região Autónoma dos Açores, permite uma percepção global dos resultados obtidos nesta actividade e o seu impacto na comunidade educativa.

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

- Aumento de 2009 para 2010 do número de casos tratados (de 21 para 27), correspondente a uma evolução percentual de 29%, o que pressupõe uma maior visibilidade e confiança do serviço de Provedoria da IRE junto dos utentes do sistema educativo regional;
- Predominância evidente do número de queixas apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, comparativamente às que foram veiculadas por Docentes e por Alunos, o que confirma o contributo daqueles na melhoria do desempenho do sistema educativo;
- Distribuição desigual, ao longo do ano, do número de queixas/pedidos de esclarecimento dos utentes, com os meses de Março e Setembro a atingirem quase metade do total das mesmas;
- Incidência maior de procedimentos em unidades orgânicas que leccionam a educação pré-escolar e os 3 ciclos do ensino básico, com destaque para as da rede pública do sistema educativo regional, em detrimento dos estabelecimentos de educação e de ensino da rede privada, o que, associado ao número elevado de alunos abrangidos pela escolaridade obrigatória, parece indiciar uma maior insatisfação dos diversos utentes daquele nível de ensino;
- Prevalência do número de casos relativos a escolas situadas na ilha de S. Miguel (65% do total) sobre os que incidiram nas restantes 8 ilhas, com saliência para a Terceira, segunda ilha mais populosa do arquipélago e sede da Administração Educativa da Região, com apenas 1 queixa recebida;

- Peso dos aspectos relativos ao funcionamento das escolas e a alegadas irregularidades administrativas ou outras nelas cometidas, como causas principais que conduziram às queixas formuladas pelos utentes, seguidas de aspectos de carácter técnico-pedagógico e de questões comportamentais;
- Grau elevado de resolução dos casos apresentados, quer pelos próprios serviços da Inspeção Regional de Educação, quer em articulação com outras entidades do sistema educativo dos Açores;
- Diminuição, de 2009 para 2010, do prazo médio na resolução de procedimentos (de 9,5 para 7,7 dias), o que conduziu à superação do objectivo operacional de eficiência, inscrito no QUAR 2010 da Inspeção Regional de Educação.

Em síntese, pode-se concluir que o serviço executado, no âmbito da Provedoria do utente, pela Inspeção Regional de Educação constituiu uma oportunidade inegável para a consolidação e divulgação da IRE junto da comunidade educativa, bem como para a resolução efectiva dos casos apresentados e/ou a prevenção do surgimento indesejável de novos, e porventura mais perniciosos, desenvolvimentos da matéria factual analisada.

Um maior investimento na dotação de recursos humanos adstritos a esta actividade em 2011, mais concretamente por via da designação para o efeito de um inspector no Núcleo de Inspeção de Ponta Delgada, conduzirá, no futuro, à desejável optimização do acto inspectivo e a uma ainda maior celeridade de procedimentos na matéria.

Angra do Heroísmo, 30 de Dezembro de 2010

Herculano Manuel do Couto Godinho

(Inspector Principal)