



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES  
SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO



**PROVEDORIA  
DO  
UTENTE**

**RELATÓRIO**

**2011**

---

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>1 Utentes</b>	<b>4</b>
<b>2 Mês</b>	<b>5</b>
<b>3 Escolas</b>	<b>6</b>
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	9
3.2.4 Rede Privada	9
<b>4 Distribuição por Ilha</b>	<b>10</b>
<b>5 Causas</b>	<b>11</b>
<b>6 Resolução</b>	<b>12</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>13</b>

---

## INTRODUÇÃO

A Inspeção Regional de Educação da Região Autónoma dos Açores, no âmbito da respetiva missão, tem procurado, desde a sua criação,<sup>1</sup> 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.

Inserido no Plano de Atividades para 2011, página 16, desta instituição, o serviço de Provedoria da IRE passou a ser executado num novo modelo organizativo, por dois inspetores, um desempenhando funções na sede em Angra do Heroísmo e outro no Núcleo de Inspeção de Ponta Delgada, o que permitiu uma maior disponibilidade de atendimento presencial, sobretudo na ilha de S. Miguel, local de proveniência da maior parte das queixas/pedidos de esclarecimento formulados.

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 26 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 2011 do tempo médio de instrução dos procedimentos, relativamente ao ano de 2010, de acordo com o correspondente objetivo operacional, inserido no QUAR 2011 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 atividade inspetiva, no contexto da almejada evolução qualitativa do sistema educativo da Região Autónoma dos Açores e da satisfação dos respetivos utentes.

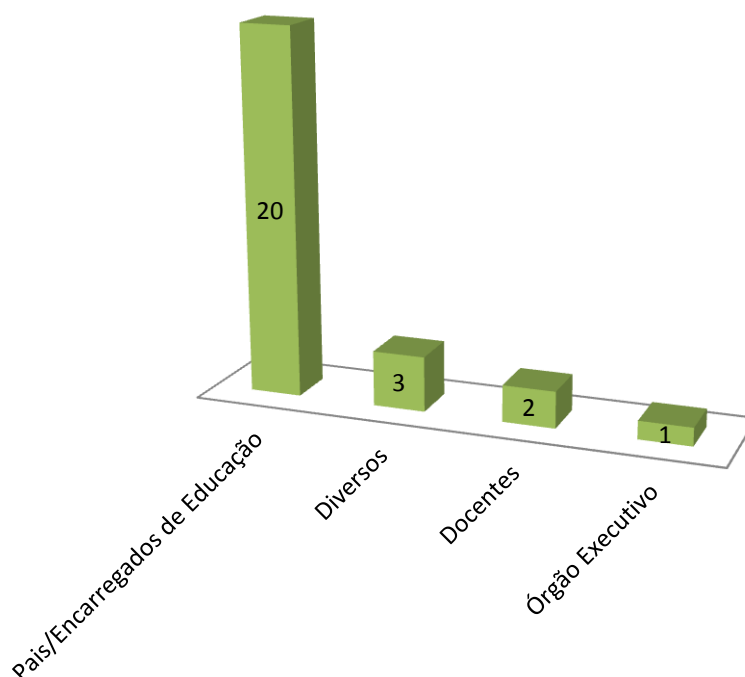
---

<sup>1</sup> 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, 17/2007/A, de 21 de agosto, e 25/2011/A, de 25 de novembro.

## 1. UTENTES

No ano de 2011, foram apresentadas por diversos utentes **26** queixas/pedidos de esclarecimento ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional de Educação, número similar ao ocorrido no ano transato, com a distribuição por tipologia 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 seus interesses, o peso ainda mais acentuado do que em 2010 do número de queixas/pedidos de esclarecimento por parte de Pais/Encarregados de Educação, correspondente a 77% do total das mesmas. Os docentes pouco recorreram ao serviço de Provedoria da IRE e os alunos nem esse direito exerceram em 2011, ao contrário do ocorrido em 2010, embora em número reduzido.

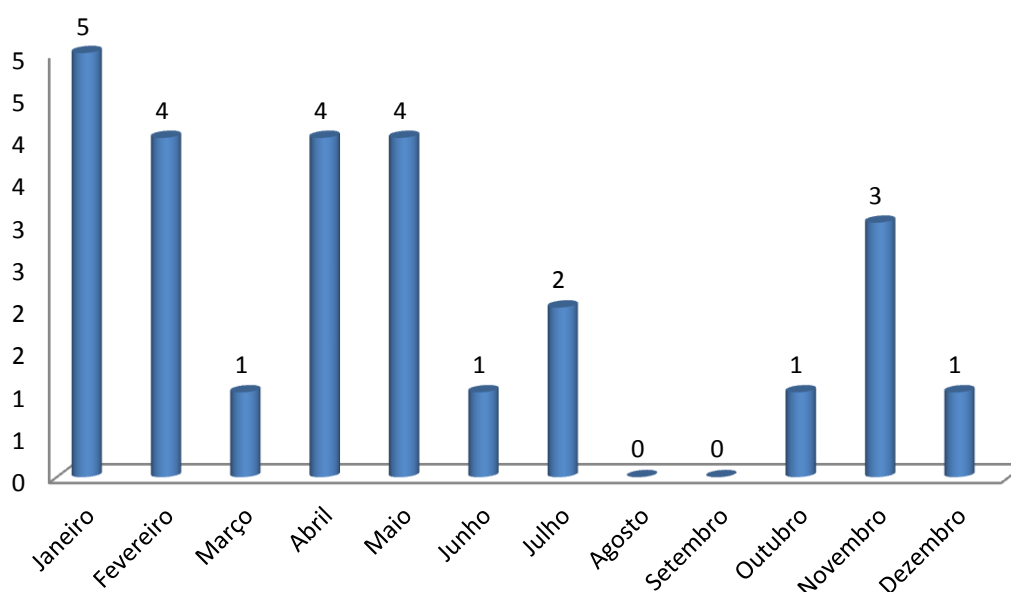
Dos 3 utentes diversos (11,5% do total) que utilizaram este serviço inspetivo, 2 eram licenciados à procura de emprego na Administração Pública e 1 monitora de uma instituição de acolhimento de crianças e jovens desprotegidos.

## 2. MÊS

No último ano, o serviço de Provedoria da Inspeção Regional de Educação recebeu **26** queixas/pedidos de esclarecimento, numa média de **2,2** 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 2011, nos meses de janeiro, fevereiro, abril e maio foram apresentadas à IRE 17 queixas/pedidos de esclarecimento, o que corresponde a 65,4% do total anual, sendo a distribuição mensal dos procedimentos substancialmente diferente da ocorrida em 2010.

Saliente-se ainda a disparidade acentuada no número de contactos com a IRE, quando confrontado o 1.º com o 2.º semestre de 2011: nos primeiros seis meses houve 19 procedimentos (73,1%) e nos últimos seis, apenas 7 (26,9% do total), ao contrário do ocorrido no ano precedente, em que o peso do 2.º semestre na distribuição anual deste tipo de procedimento tinha sido bem mais acentuado do que o primeiro.

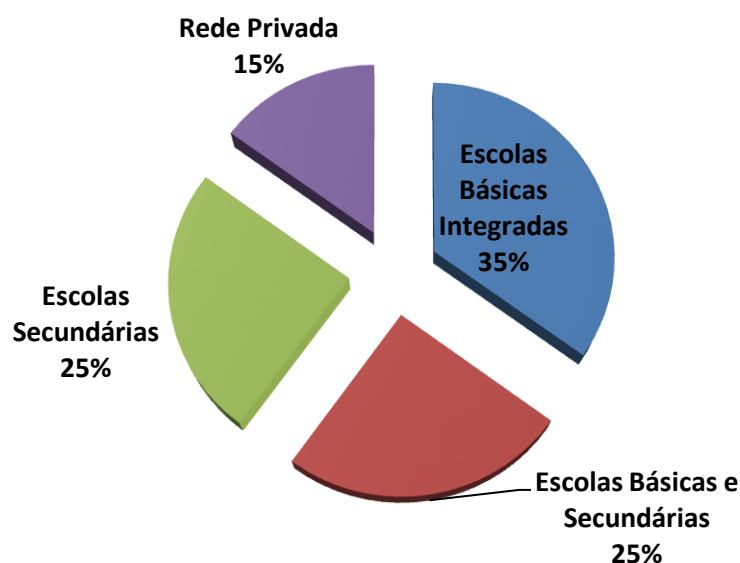
### 3. ESCOLAS

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 privada do sistema educativo regional, optando-se por agrupá-los pela tipologia definida pela tutela.

Os valores apresentados reportam-se a **20** queixas recebidas no serviço de Provedoria da IRE, tendo em conta que os restantes **6** casos resultaram de pedidos de esclarecimento de carácter genérico, que não foram contabilizados neste âmbito.

#### 3.1 Tipo de Escolas<sup>2</sup>

O GRÁFICO 3 exprime o peso relativo da incidência das **20** queixas apresentadas, por cada tipo de escolas existente nos Açores:



Note-se o número elevado deste tipo de procedimentos (15, correspondente a 75% do total) em unidades orgânicas que lecionam predominantemente a educação pré-escolar e o ensino básico (Escolas Básicas Integradas, Escolas Básicas e Secundárias e estabelecimentos de ensino da rede privada), por oposição às Escolas Secundárias, as quais foram alvo dos restantes 5 casos (25%).

<sup>2</sup> 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 20 queixas apresentadas ao serviço de Provedoria da IRE em 2011.

### 3.2.1 Escolas Básicas Integradas

No QUADRO 1, pode-se verificar a distribuição pelas 18 Escolas Básicas Integradas das 7 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	2	EBI de Angra do Heroísmo	2
EBI das Capelas	0	EBI dos Biscoitos	1
EBI dos Ginetes	0	EBI Francisco F. Drummond	0
EBI da Lagoa	0	EBI da Praia da Vitória	0
EBI da Maia	0	EBI de Vila do Topo	0
EBI de Ponta Garça	0	EBI da Horta	0
EBI de Rabo de Peixe	0	EBI Mouzinho da Silveira	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7 Queixas</b>		

Destaque para o facto de apenas 5 das 18 unidades orgânicas deste tipo terem sido alvo de queixa ao serviço de Provedoria da IRE, das quais só 2 o foram por duas vezes.

É de salientar que essas 5 unidades orgânicas se situam nas ilhas de S. Miguel e Terceira, não tendo havido queixas abrangendo Escolas Básicas Integradas das restantes três ilhas que as possuem.

### 3.2.2 Escolas Básicas e Secundárias

No QUADRO 2, pode-se verificar a distribuição das 5 queixas que incidiram neste tipo de escolas da Região, num universo de 12 unidades orgânicas.

QUADRO 2 – Escolas Básicas e Secundárias

Unidades Orgânicas	N.º de Queixas	Unidades Orgânicas	N.º de Queixas
EBS de Santa Maria	0	EBS das Velas	0
EBS do Nordeste	0	EBS da Calheta	0
EBS da Povoação	1	EBS da Madalena	0
EBS de Vila Franca do Campo	2	EBS de S. Roque do Pico	0
EBS Tomás de Borba	2	EBS das Lajes do Pico	0
EBS da Graciosa	0	EBS das Flores	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 Queixas</b>		

Saliente-se a existência de um número reduzido de queixas incidindo neste tipo de escolas, havendo 9 unidades orgânicas desta tipologia que não foram alvo de qualquer interpelação pelos utentes para o serviço de Provedoria da Inspeção Regional de Educação.

É de referir também que as 3 unidades orgânicas alvo de queixas se situam, tal como em 3.2.1, apenas nas ilhas de S. Miguel e Terceira, ao contrário do ocorrido em 2010, em que 3 Escolas Básicas e Secundárias de outras tantas ilhas tinham sido alvo de queixas dos utentes.



### 3.2.3 Escolas Secundárias

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

É de referir que as 3 unidades orgânicas em causa se situam todas na cidade de Ponta Delgada.

QUADRO 3 – Escolas Secundárias

Unidades Orgânicas	N.º de Queixas	Unidades Orgânicas	N.º de Queixas
ES Antero de Quental	2	ES da Ribeira Grande	0
ES Domingos Rebelo	1	ES Jerónimo Emiliano Andrade	0
ES da Lagoa	0	ES Vitorino Nemésio	0
ES das Laranjeiras	2	ES Manuel de Arriaga	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 Queixas</b>		

### 3.2.4 Rede Privada

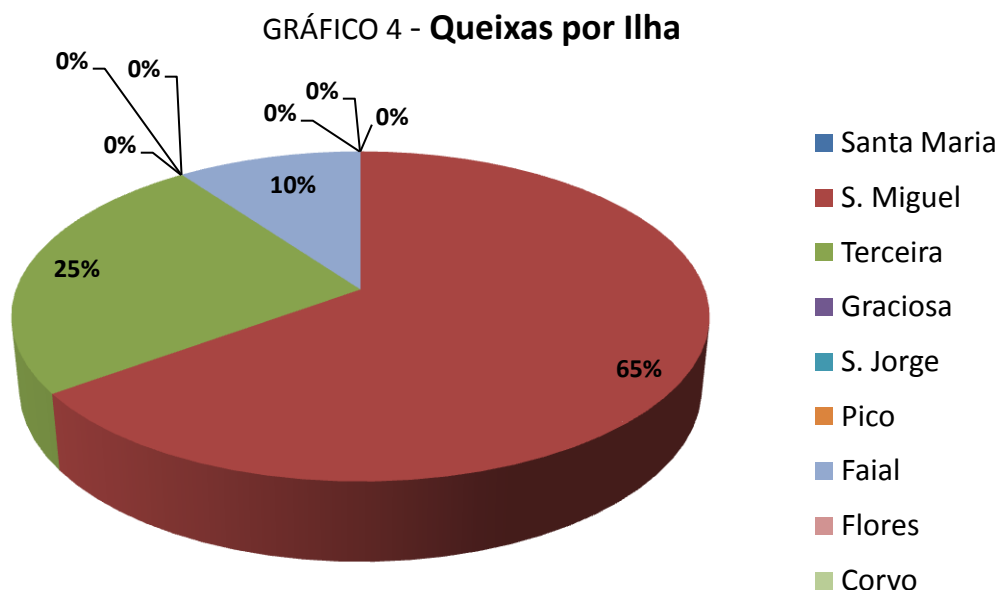
O quadro que se segue apresenta a distribuição por 2 estabelecimentos de ensino da rede privada das 3 queixas apresentadas sobre os mesmos.

QUADRO 4 – Estabelecimentos de Ensino da Rede Privada

Estabelecimentos de Ensino da Rede Privada	N.º de Queixas	Estabelecimentos de Ensino da Rede Privada	N.º de Queixas
Colégio “O Castanheiro” Ponta Delgada	1	Casa de Infância Santo António Horta	2
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 Queixas</b>		

#### 4. DISTRIBUIÇÃO POR ILHA

O GRÁFICO 4 demonstra o valor percentual das queixas apresentadas à IRE em 2011, por cada uma das nove ilhas dos Açores.



Das **20** queixas apresentadas por utentes, 13 (65% do total) incidiram sobre escolas situadas em S. Miguel, o que reflete, mais uma vez, o peso elevado desta ilha no contexto do sistema educativo regional, com destaque para as do concelho de Ponta Delgada, com 9, tendo as que se situam nos restantes concelhos sido alvo de apenas 4 queixas.

Saliente-se que houve ainda 7 queixas sobre escolas de outras duas ilhas (35% do total das queixas), destacando-se a ilha Terceira, com 5 queixas, seguida da ilha do Faial com 2.

As escolas das restantes 6 ilhas do arquipélago não foram alvo de qualquer procedimento do género.

É de referir também que, se incluirmos os pedidos de esclarecimento efetuados, independentemente da respetiva ilha de origem, os utentes contactaram com a sede da IRE em Angra do Heroísmo, em 20 dos casos (76,9%) e com o serviço em Ponta Delgada, por 6 vezes (23,1%).

## 5. CAUSAS

No QUADRO 6, apresenta-se uma descrição das causas que levaram os diferentes utentes a apresentar as **20** queixas ao serviço de Provedoria da IRE, tendo os restantes 6 casos sido considerados pedidos de esclarecimento a este serviço inspetivo.

QUADRO 6 – Causas que Originaram a Apresentação de Queixas	N.º de Queixas	%
<b>1. Funcionamento da Escola</b>	10	50
<b>2. Situações Relacionadas com Docentes</b>	5	25
<b>3. Questões envolvendo Alunos</b>	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Os dados recolhidos permitem concluir que o funcionamento das escolas visadas (item 1) atingiu metade das causas conducentes à apresentação de queixa pelos utentes do serviço de Provedoria da IRE.

As situações relacionadas com docentes (item 2) conduziu à apresentação de 25% do total das queixas recebidas, enquanto que as questões envolvendo alunos (item 3) foi o motivo principal para as restantes queixas.

Embora não conste do gráfico 6 a discriminação dos factos inerentes à solicitação dos 6 esclarecimentos ao serviço de Provedoria da IRE, é de destacar que: dois dos casos reportaram-se a uma eventual candidatura à carreira inspetiva; outro à posição a tomar pelo órgão executivo perante o desempenho de uma docente; outro ainda relativo ao número de testes sumativos de História que a docente deveria aplicar na sua disciplina; um sobre os contornos da representação legal dos pais/encarregados de educação nos Conselhos de Turma; e o último sobre a adequação das técnicas pedagógicas usadas por uma docente no âmbito do cálculo e na sequência da implementação do novo programa de Matemática no 1.º ciclo do ensino básico.

## 6. RESOLUÇÃO

Neste capítulo, pode-se constatar que o tipo de resolução que recaiu sobre as **26** queixas/pedidos de esclarecimento dos utentes, quer o prazo utilizado na resolução dos mesmos, no seguimento do correspondente objetivo de eficiência, inserido no QUAR 2011 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	9
3. Processos que Transitaram para Outro Tipo de Procedimento	3
4. Processos cuja Resolução Não Dependia da IRE	3
<b>TOTAL</b>	<b>26 Queixas/ Pedidos de Esclarecimento</b>

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 diretamente pela Inspeção Regional de Educação.

Nos restantes 6 casos (23,1% do total), o teor da matéria factual das queixas/pedidos de esclarecimento conduziu a outro tipo de procedimento inspetivo, em 3 casos ou resultou num esclarecimento efetivo da impossibilidade de resolução do caso por parte da IRE, nos restantes 3.

### Tempo de Resolução

A resolução dos **26** casos analisados em 2011 no serviço de Provedoria da IRE levou **122** dias úteis, a que corresponde um número médio de **4,7 dias**, muito superior ao que fora planeado no QUAR para este ano no objetivo 4 (**7 dias**) e ao alcançado em 2010 (**7,7 dias**), permitindo, assim, uma superação clara do objetivo em causa, por parte da Inspeção Regional de Educação.

---

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma análise do conteúdo das diferentes categorias, relativas ao serviço de Provedoria do utente, executado em 2011 pela Inspeção Regional de Educação da Região Autónoma dos Açores, permite uma perceção dos resultados obtidos nesta atividade inspetiva, atendendo às expectativas geradas.

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

- Manutenção de 2010 para 2011, sensivelmente, do número de casos tratados (de 27 para 26), o que pressupõe a existência de confiança no serviço de Provedoria da IRE por parte dos utentes do sistema educativo regional;
- Predominância evidente, tal como no ano transato, do número de queixas apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, comparativamente às que foram veiculadas por outras categorias de utentes, o que confirma o poder interventivo dos mesmos na melhoria do desempenho do sistema educativo regional;
- Distribuição desigual, ao longo do ano, do número de queixas/pedidos de esclarecimento dos utentes, com predomínio significativo do primeiro sobre o segundo semestre;
- Continuação de maior incidência de procedimentos em unidades orgânicas que lecionam a educação pré-escolar e o 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;
- Prevalência, relativamente a 2010, do valor percentual de casos abrangendo escolas situadas na ilha de S. Miguel (65% do total) sobre os que incidiram nas restantes ilhas do arquipélago, embora a Terceira, segunda ilha mais populosa do arquipélago e sede da Administração Educativa da Região, tenha passado de 1 para 5 queixas recebidas, ao contrário das outras 7 ilhas, em que houve diminuição de procedimentos (3 para 2, no Faial) ou desaparecimento total dos mesmos;
- Peso ainda maior de aspetos relativos ao funcionamento das escolas como causa principal conducente à formulação de queixas pelos utentes, seguidas em pé de igualdade pelo desempenho de docentes e de alunos do sistema educativo regional;

- Manutenção de um 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 relevante, de 2010 para 2011, do prazo médio na resolução de procedimentos (de 7,7 para 4,7 dias), o que conduziu à superação clara do objetivo operacional de eficiência, inscrito no QUAR 2011 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, tal como no ano transato, uma oportunidade indesmentível para a consolidação e divulgação da IRE junto da comunidade educativa, para uma articulação mais eficaz deste serviço inspetivo com os órgãos executivos das unidades orgânicas, bem como para a resolução efetiva dos casos apresentados e/ou a prevenção do surgimento indesejável de novos, e porventura mais perniciosos, desenvolvimentos da matéria factual apresentada.

O maior investimento na dotação de recursos humanos adstritos a esta atividade em 2011, mais concretamente por via da designação para o efeito de um inspetor no Núcleo de Inspeção de Ponta Delgada, conduziu, a uma desejável otimização do ato inspetivo, materializada em intervenções presenciais sempre relevantes e numa maior celeridade de procedimentos na matéria.

A valorização desta atividade acarretará certamente uma maior colaboração com as diferentes unidades orgânicas, tendo em vista a melhoria qualitativa do sistema educativo regional.

Angra do Heroísmo, 30 de janeiro de 2011

**Herculano Manuel do Couto Godinho**

**Nuno António de Bettencourt Gomes**

*(Inspetores)*