



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E CULTURA



**PROVEDORIA
DO
UTENTE**

RELATÓRIO

2015

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
1 Mês	4
2 Utentes	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	9
3.2.4 Rede Privada	9
4 Ilha	10
5 Causas	11
6 Resolução	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

INTRODUÇÃO

O serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação (IRE) tem como objetivo principal promover o exercício do direito de reclamação dos utentes do sistema educativo regional, quando estes assim o entendam, ou de apresentação de pedidos de esclarecimento, na preocupação da defesa em geral dos direitos dos cidadãos e de salvaguarda dos seus interesses face à administração educativa na Região.

Pretende-se assim que o serviço de Provedoria da IRE, através de resolução direta ou de encaminhamento para outras entidades das queixas e/ou solicitações apresentadas represente um contributo significativo para a evolução qualitativa do mencionado sistema educativo, evitando-se, porventura, a ocorrência de eventuais situações de conflitualidade ou aplicação subsequente de medidas disciplinares.

Neste sentido, constitui preocupação permanente da IRE a modernização administrativa, aproximando a administração aos utentes, por via da prestação de melhores serviços, pela desburocratização de procedimentos e pelo aumento de uma eficaz gestão pública que se pautem pela eficácia, eficiência e qualidade na execução dos mesmos. Daí se ter alargado em 2015 de dois para quatro o número de inspetores adstritos ao serviço de Provedoria, atendendo a que as vicissitudes inerentes à atividade inspetiva nem sempre permitiam a presença do até agora único inspetor-provedor em cada um dos espaços inspetivos, doravante salvaguardada. Todavia, a diminuição significativa do número de casos apresentado mitigou os efeitos positivos desta medida interna, a qual não deixará, certamente, no futuro de obter plena justificação.

Encontram-se abrangidas pelas funções do serviço de Provedoria da IRE as queixas e/ou situações apresentadas presencialmente em Angra do Heroísmo e em Ponta Delgada, bem como por correio eletrónico, por carta, fax ou por telefone, para as quais são determinados os procedimentos considerados mais adequados ao respetivo tratamento, sempre em articulação com o dirigente máximo do serviço.

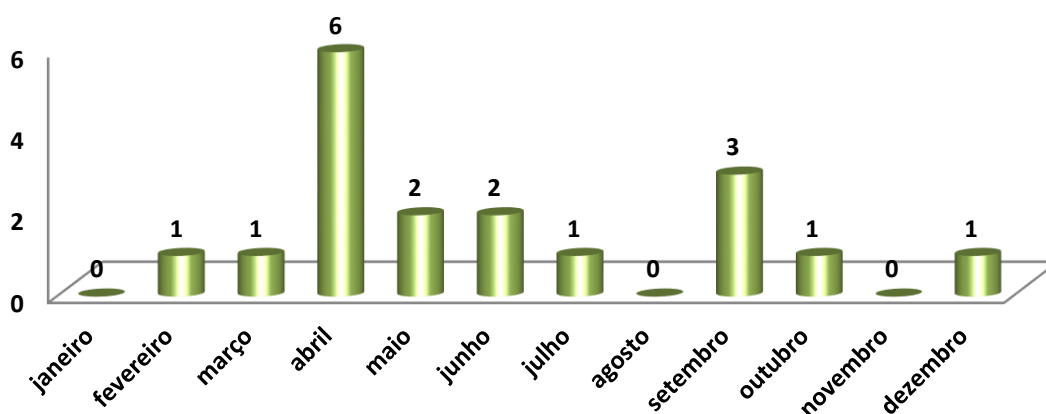
O presente relatório anual resulta da necessidade de sintetizar os indicadores de gestão correspondentes à execução do serviço de Provedoria do utente da IRE. Poder-se-á verificar a distribuição das 18 queixas/solicitações por categorias: distribuição mensal, tipo de utentes e de escola visada, distribuição por ilha, assim como compreender melhor as causas que as originaram, a resolução que sobre elas recaiu e a celeridade de execução de todos os procedimentos inerentes.

1. MÊS

Em 2015, o serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação recebeu **18** queixas/solicitações, numa média de **1,50** por mês, muito inferior ao valor médio mensal de 2,67, obtido no ano transato.

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

GRÁFICO 1 - N.º de Queixas/Solicitações Mensais



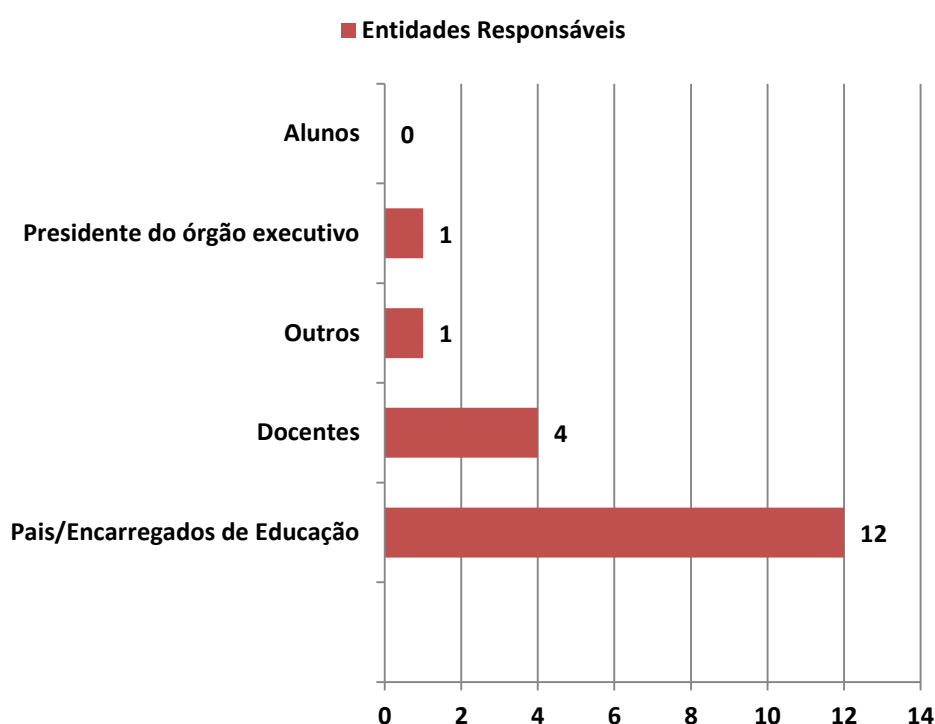
É de referir que, em 2015, 9 das queixas/solicitações apresentadas (metade do total) respeitaram apenas a dois meses (abril e setembro), designadamente o primeiro mês mencionado, escasseando os casos tratados pelo serviço de Provedoria da IRE nos restantes meses do ano, com particular destaque para janeiro, agosto e novembro, sem qualquer procedimento.

Acrescente-se que desta vez não houve uma distribuição equitativa por semestre deste tipo de procedimento inspetivo, sendo que no primeiro semestre de 2015 foram apresentadas 12 queixas/solicitações pelos utentes, precisamente o dobro das que surgiram no segundo (6).

2. UTENTES

No ano de 2015, foram apresentadas por diversos utentes **18** queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação, representando uma diminuição de 44% em relação ao ano transato, com a distribuição pela tipologia constante no GRÁFICO 2.

GRÁFICO 2-Tipologia dos Utentes



O GRÁFICO 2 demonstra a manutenção, neste domínio, do peso do número de queixas/solicitações (12) apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, correspondente a cerca de 66% do total das mesmas.

Por seu turno, os docentes recorreram apenas por 4 vezes (22%) ao serviço de Provedoria da IRE, sendo que outros 2 casos respeitaram a um familiar de uma aluna e ao presidente do órgão executivo de uma unidade orgânica (6% cada).

Saliente-se que em 2015 nenhum aluno da Região apresentou queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação.

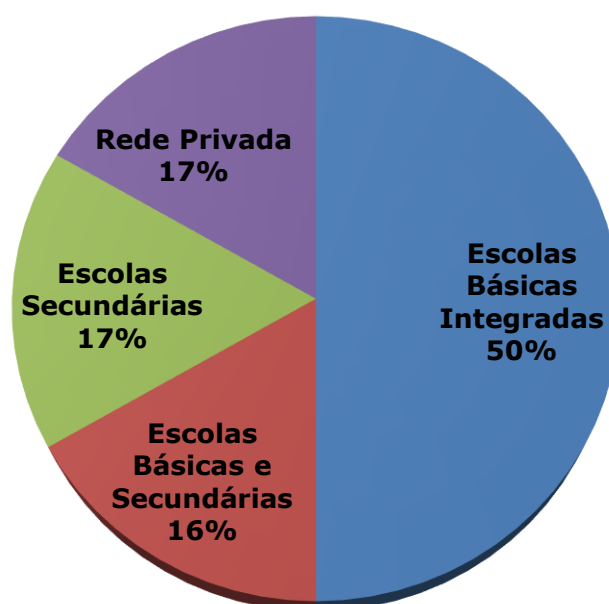
3. ESCOLAS

As queixas/solicitações apresentadas em 2015 pelos utentes ao serviço de Provedoria da IRE decorreram de factos surgidos em diversos estabelecimentos de educação e de ensino, com destaque para os 15 casos incidindo sobre os da rede pública do sistema educativo regional. Nesse mesmo ano, foram visados ainda 3 estabelecimentos da rede privada, o triplo do ano transato.

Os valores apresentados reportam-se às **18** queixas/solicitações recebidas em 2015 no serviço de Provedoria da IRE, sendo que, independentemente da respetiva ilha de origem, os casos foram tratados pelo serviço de Provedoria da IRE em Angra do Heroísmo por **14** vezes (78% do total) e pelo serviço de Ponta Delgada, por apenas **4** vezes (22% do total), o que revelou, ao contrário do ano transato, um novo desequilíbrio no tratamento de processos pelos inspetores adstritos a esta atividade, resultante de contatos mais assíduos dos utentes com a sede da IRE.

3.1 Tipo de Escolas

O GRÁFICO 3 exprime o peso relativo da incidência das **18** queixas/solicitações apresentadas, por cada tipo de escolas existente nos Açores:



É de referir a diminuição, em relação a 2014, quer de 60 para 50 % do total, do valor percentual dos procedimentos ocorridos nas Escolas Básicas Integradas, quer de 31 para 16 % do total, abrangendo as Escolas Básicas e Secundárias. Pelo contrário, as Escolas Secundárias, desta vez, alcançaram 17% do total daqueles procedimentos, no âmbito do serviço de Provedoria do utente da IRE, enquanto os estabelecimentos da rede privada (todos de Ponta Delgada) foram visados por 3 vezes (17% do total), correspondendo estas últimas duas situações ao triplo do ocorrido no ano transato.

3.2 Unidade Orgânica

Os quadros que se seguem evidenciam a distribuição por unidade orgânica das **18** queixas/solicitações apresentadas ao serviço de Provedoria da IRE em 2015.

3.2.1 Escolas Básicas Integradas

No QUADRO 1, pode-se verificar a distribuição pelas 17 Escolas Básicas Integradas do sistema educativo regional das **9** queixas/solicitações que incidiram em 2015 neste tipo de escolas da Região, sendo que em 2014, no mesmo universo, o número de procedimentos tinha sido de 19.

É de referir o facto de apenas 7 das 17 unidades orgânicas desta tipologia terem sido alvo de queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da IRE, com destaque desta vez para a EBI de Ponta Garça, com o triplo dos casos tratados no ano transato. Por seu turno, a EBI Canto da Maia viu diminuir significativamente, de 2014 para 2015, o número de casos, passando de 6 para 1.

É de salientar ainda que dessas 7 unidades orgânicas, 5 situam-se na ilha de S. Miguel e 2 na Terceira, não tendo as restantes unidades orgânicas desta tipologia, situadas noutras ilhas do arquipélago, sido alvo de qualquer procedimento.

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	0
EBI dos Arrifes	0	EBI Roberto Ivens	0
EBI Canto da Maia	1	EBI de Angra do Heroísmo	0
EBI das Capelas	1	EBI dos Biscoitos	0
EBI dos Ginetes	1	EBI Francisco F. Drummond	1
EBI da Lagoa	0	EBI da Praia da Vitória	1
EBI da Maia	1	EBI de Vila do Topo	0
EBI de Ponta Garça	3	EBI da Horta	0
EBI de Rabo de Peixe	0	-	-
SUBTOTAL	7	SUBTOTAL	2
TOTAL	9		

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, foram apresentadas apenas **3** queixas/solicitações incidindo sobre este tipo de escolas, ao contrário dos 10 procedimentos surgidos no ano transato.

É de referir que essas mesmas 3 queixas/solicitações incidiram sobre outras tantas unidades orgânicas: EBS do Nordeste (S. Miguel), EBS Tomás de Borba (Terceira) e EBS de S. Roque do Pico.

3.2.3 Escolas Secundárias

Ao contrário do ano transato, sem qualquer procedimento, houve em 2015 **3** queixas/solicitações incidindo sobre outras tantas das 8 unidades orgânicas desta tipologia, que integram o sistema educativo regional: ES Antero de Quental (S. Miguel), ES Jerónimo Emiliano de Andrade e ES Vitorino Nemésio (Terceira).

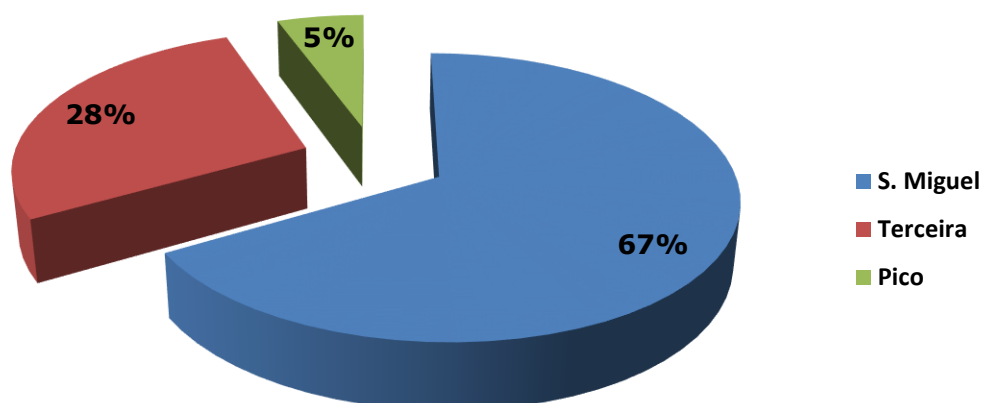
3.2.4 Rede Privada

À semelhança do ocorrido com as escolas secundárias, também houve, de 2014 para 2015, um aumento do número de casos (1 para 3), abrangendo estabelecimentos de educação e de ensino da rede privada da Região, por sinal todos situados no concelho de Ponta Delgada, ilha de S. Miguel: Creche João de Deus, Colégio Gente de Palmo e Meio e Colégio Arco-Íris.

4. ILHA

O GRÁFICO 4 demonstra o valor percentual das queixas/solicitações apresentadas em 2015 à IRE, por utentes do sistema educativo regional, quando distribuído pelas únicas três ilhas dos Açores abrangidas: S. Miguel, Terceira e Pico.

GRÁFICO 4 - Queixas/Solicitações por Ilha



Das **18** queixas/solicitações apresentadas por utentes, 12 incidiram sobre unidades orgânicas da rede pública/estabelecimentos de ensino da rede privada, situados na ilha de S. Miguel, o que reflete neste domínio, de uma forma ainda mais acentuada do que nos anos transatos, o peso daquela ilha no contexto do sistema educativo regional, com destaque para as unidades orgânicas/estabelecimentos de educação e de ensino do concelho de Ponta Delgada, com 7 procedimentos. Por seu turno, as unidades orgânicas que se situam noutros 3 concelhos daquela ilha foram alvo das restantes 5 queixas/solicitações.

As outras 6 queixas/solicitações (33% do total) incidiram em unidades orgânicas de mais 2 ilhas, com destaque para a ilha Terceira, com 5, seguida da ilha do Pico, com apenas 1, havendo uma diminuição, face a 2014, do número de ilhas do arquipélago (de 5 para 3), abrangidas por este tipo de procedimentos.

Pelo que as queixas/solicitações apresentadas em 2015 pelos utentes abrangeram apenas 3 das 9 ilhas da Região (33% do total).

5. CAUSAS

No QUADRO 2, apresenta-se uma descrição das causas que levaram os diferentes utentes a apresentar em 2015 as **18** queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da IRE.

QUADRO 2 – Causas que Originaram a Apresentação de Queixas/Solicitações	N.º	%
1. Funcionamento/Decisão de Órgãos da Escola	9	50
2. Desempenho do Pessoal Docente	6	33
3. Indisciplina dos Alunos	1	6
4. Questões de Cariz Administrativo e/ou Financeiro	2	11
TOTAL	18	100

Os dados recolhidos permitem concluir que o funcionamento e as decisões tomadas internamente pelas escolas visadas (item 1) representaram metade das causas conducentes à apresentação de queixas/solicitações pelos utentes do serviço de Provedoria da IRE, embora diminuindo a sua incidência em relação ao ano transato.

No que diz respeito às situações relativas a desempenho do pessoal docente (item 2), as mesmas conduziram à apresentação de 6 queixas/solicitações, um valor percentualmente superior ao do ano de 2014, sendo que metade delas se reportou a educadores de infância.

Realce ainda para o surgimento de 1 queixa (item 3) sobre comportamento anómalo dos alunos de uma turma, e de outras 2 (item 4) abrangendo questões de cariz administrativo e/ou financeiro.

Por fim, assinala-se que em 2015 não houve de novo qualquer caso incidindo diretamente sobre o desempenho do pessoal não docente.

6. RESOLUÇÃO

Neste capítulo, pode-se constatar quer o tipo de resolução que recaiu sobre as **18** queixas/solicitações dos utentes quer o prazo utilizado na resolução das mesmas.

QUADRO 4 – Resolução dos Procedimentos da Provedoria do Utente

Tipo de Resolução	N.º de Queixas/Solicitações
1. Processos Solucionados pelo Serviço de Provedoria da IRE	11
2. Processos Resolvidos em Articulação com Outras Entidades	7
TOTAL	18

A distribuição dos dois diferentes tipos de resolução demonstra o grau de eficiência no tratamento e resolução dos casos apresentados, predominando em 2015 a resolução direta dos mesmos pelo serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação (item 1), o que ocorreu em 61% dos casos apresentados.

Por seu turno, os processos resolvidos em articulação com os órgãos executivos das unidades orgânicas do sistema educativo regional, visadas nas participações apresentadas, atingiram um valor percentual inferior ao do ano transato (39% do total).

Tempo de Resolução

O tratamento e a resolução dos **18** casos analisados em 2015 pelo serviço de Provedoria da IRE duraram apenas **37** dias úteis, correspondendo a um número médio por caso de **2,06 dias**, melhor do que o resultado alcançado em 2014 neste domínio (2,66 dias), o qual superou de novo claramente a meta de **5** dias, definida no Objetivo 4 de eficiência, inscrito no QUAR 2015 da IRE.

É de salientar ainda o desequilíbrio verificado nesta matéria entre os dois semestres de 2015, já que no primeiro foram gastos 28 dias úteis de trabalho na análise dos 12 casos apresentados, enquanto no último, 9 dias foram suficientes para o tratamento dos últimos 6 casos surgidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma análise do teor das diferentes categorias, relativas ao serviço de Provedoria do utente, executado em 2015 pela Inspeção Regional da Educação da Região Autónoma dos Açores, permite uma perceção dos resultados obtidos nesta atividade inspetiva, em prol da qualidade do sistema educativo regional.

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

- Diminuição de 2014 para 2015 em cerca de 44% do número de casos tratados (de 32 para 18), numa média de 1,50 por mês, o que poderá revelar a existência de um menor descontentamento dos utentes com o funcionamento dos estabelecimentos de educação e de ensino do sistema educativo regional, mas também alguma falta de divulgação junto dos referidos utentes do serviço de Provedoria da IRE, sobretudo dos endereços para tal disponíveis no núcleo de inspeção em Ponta Delgada, e da possibilidade de atendimento presencial por parte dos inspetores;
- Desequilíbrio assinalável entre o número de queixas/solicitações apresentadas no primeiro (12) e no segundo semestre (6) de 2015, incidindo metade das mesmas apenas em dois meses: abril e setembro;
- Manutenção de valor percentual elevado de queixas/solicitações (12) apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, comparativamente às restantes 6, que foram veiculadas por outras tipologias de utentes, com destaque outra vez para o pessoal docente;
- Retorno à assimetria entre o número de procedimentos tratados pelo serviço de Provedoria na sede da IRE em Angra do Heroísmo (14) e no núcleo de inspeção de Ponta Delgada desta Inspeção Regional (4), reiterando a disparidade verificada em 2013 e ausente em 2014;
- Continuação da incidência quase total de procedimentos em unidades orgânicas da rede pública do sistema educativo regional, com predomínio mais acentuado para as Escolas Básicas Integradas (50% do total), apesar do aumento do número de casos abrangendo estabelecimentos de educação da rede privada (17% do total);

- Prevalência ainda maior de casos abrangendo escolas situadas nas ilhas de S. Miguel (67% do total) e Terceira (28%), sendo que os restantes 5% respeitam apenas a um caso proveniente da ilha do Pico;
- Os aspetos relativos ao funcionamento e às decisões dos órgãos internos das escolas mantêm-se, de longe, como causa principal conducente à formulação de queixas/solicitações pelos utentes, com 9 casos apresentados, seguidos por situações relativas ao desempenho do pessoal docente, com 6, assim como questões de cariz administrativo e/ou financeiro, com 2 casos, e a indisciplina dos alunos, que incidiu no restante caso;
- Ao contrário do ano transato, a resolução da maioria dos casos apresentados foi obtida, por 11 vezes (61% do total), diretamente pelo serviço de Provedoria da IRE, enquanto os restantes 7 casos (39% do total) foram solucionados em articulação com os órgãos executivos das unidades orgânicas do sistema educativo regional visadas;
- Diminuição, de 2014 para 2015, do prazo médio para resolução de procedimentos (**2,06** dias úteis de trabalho inspetivo por caso), confirmando uma tendência constante ao longo dos anos para uma progressiva eficiência e celeridade na resolução daqueles, com a consequente superação da meta de **5** dias, definida no Objetivo 4 de eficiência, inscrito no QUAR 2015 da IRE.

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

Angra do Heroísmo, 22 de janeiro de 2016

Herculano Manuel do Couto Godinho

Nuno António de Bettencourt Gomes

(Inspetores)