



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E CULTURA



**PROVEDORIA
DO
UTENTE**

RELATÓRIO

2016

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.

No entanto, em 2016, e apesar da 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 em articulação com outras entidades do sistema educativo regional, assistiu-se novamente a uma diminuição significativa do número de queixas/solicitações apresentadas, as quais representaram já menos de metade do número de ocorrências registadas, por exemplo, em 2014.

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 da Educação. Poder-se-á verificar a distribuição das 13 queixas/solicitações por categorias: distribuição mensal, tipo de utentes e de escola visada, distribuição por ilha, bem como compreender melhor as causas que as originaram e a resolução que sobre elas recaiu.

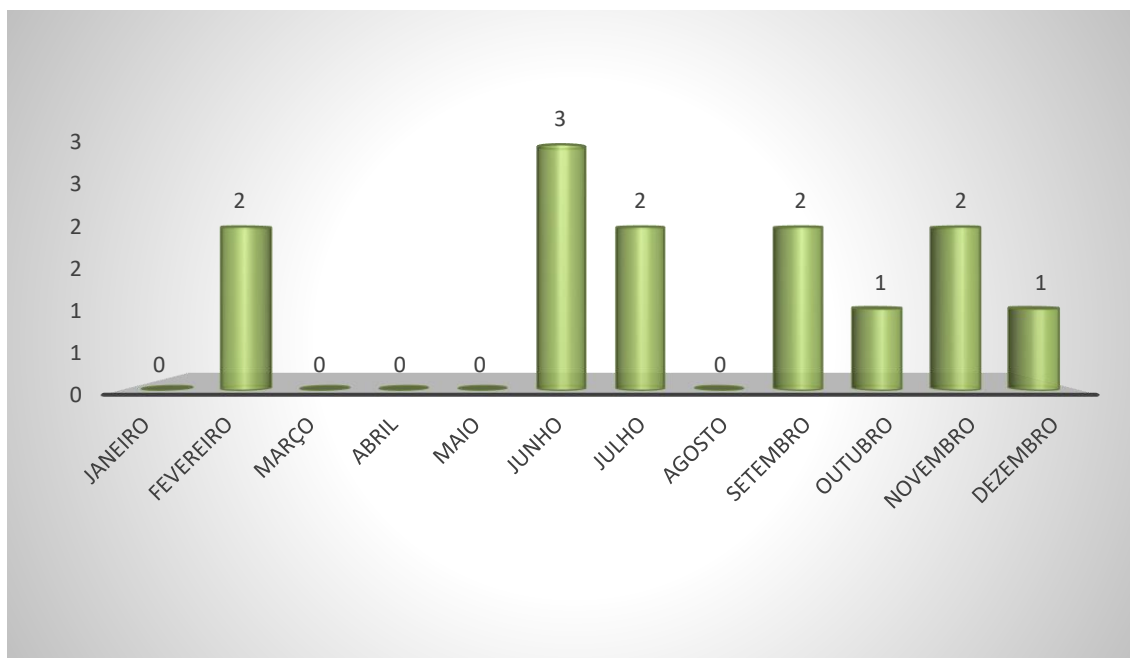
Destaque ainda em 2016 para a manutenção de um grau elevado de celeridade na conclusão dos procedimentos encetados, materializado num tempo médio inferior ao estipulado no QUAR 2016 deste serviço inspetivo, o que comprova o alto grau de eficiência do serviço de Provedoria da IRE na resolução dos casos apresentados.

1. MÊS

Em 2016, o serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação recebeu **13** queixas/solicitações, menos 5 do que em 2015 e menos 19 do que em 2014, numa média de **1,08** por mês, inferior ao valor médio mensal de 1,50 obtido no ano transato e de 2,66 em 2014.

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 mais afluência de procedimentos foi junho (3), seguido dos meses de fevereiro, julho, setembro e novembro, com 2 cada.

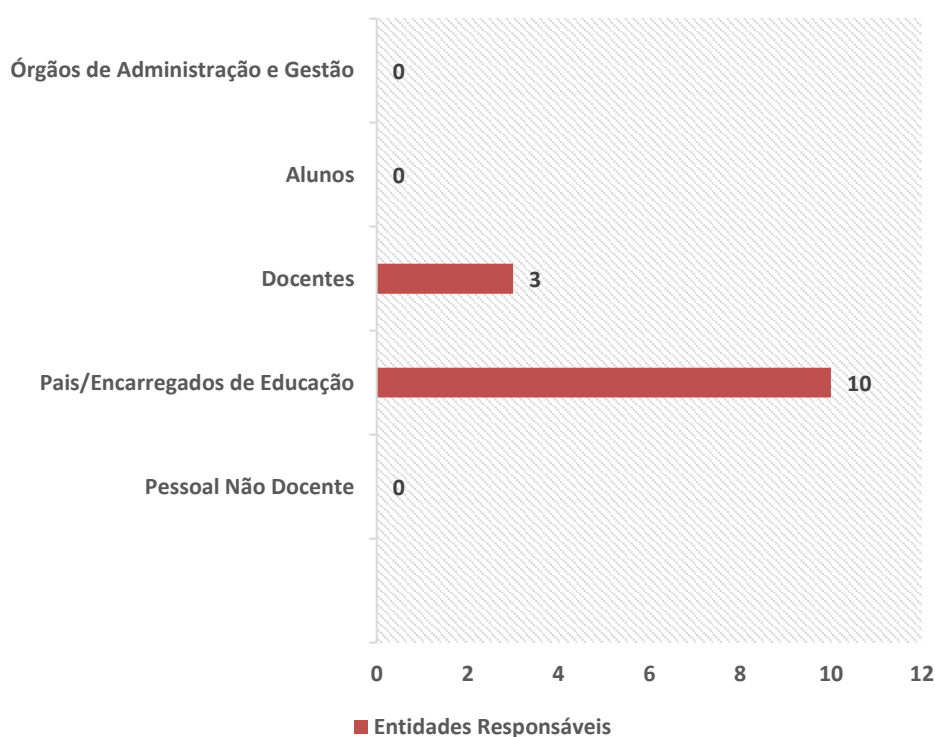
É de referir que em 5 dos meses de 2016 (janeiro, março, abril, maio e agosto), não houve qualquer caso tratado pelo serviço de Provedoria da IRE.

De igual modo, não houve uma distribuição equitativa por semestre deste tipo de procedimento inspetivo, sendo que no primeiro semestre de 2016 foram apresentadas apenas 5 queixas/solicitações pelos utentes, enquanto no segundo surgiram 8.

2. UTENTES

No ano de 2016 manteve-se a tendência decrescente de anos anteriores, tendo sido apresentadas por diversos utentes **13** queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação, o que representa uma diminuição de 28% em relação ao ano transato e de 59% face a 2014, com a distribuição pela tipologia constante no GRÁFICO 2.

GRÁFICO 2 – Tipologia dos Utentes



O GRÁFICO 2 demonstra o aumento, neste domínio, do peso das queixas/solicitações (10) apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, correspondente a cerca de 77% do total das mesmas.

Por seu turno, os docentes recorreram apenas por 3 vezes (23%) ao serviço de Provedoria da IRE, sendo que 2 casos respeitaram à mesma docente.

Saliente-se que em 2016 nenhum membro de órgãos de administração e gestão ou de pessoal não docente nem qualquer aluno da Região apresentaram queixas/solicitações ao serviço de Provedoria da Inspeção Regional da Educação.

3. ESCOLAS

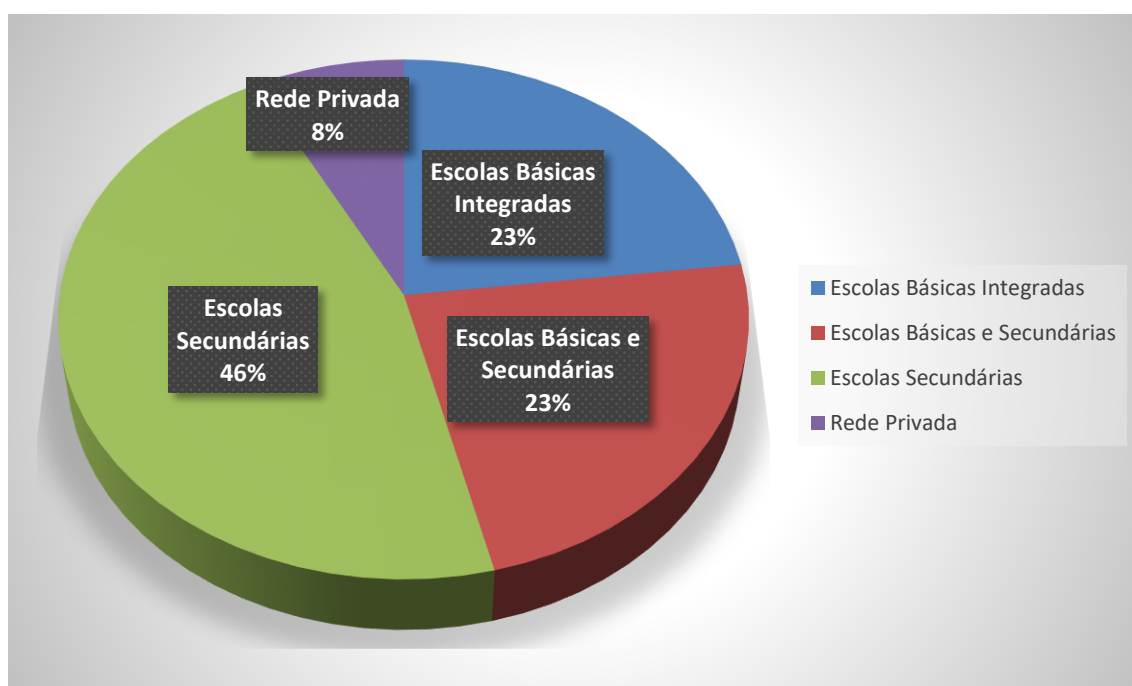
As **13** queixas/solicitações apresentadas em 2016 pelos utentes ao serviço de Provedoria da IRE decorreram de factos surgidos em diversos estabelecimentos de educação e de ensino, com destaque para os **12** casos incidindo sobre a rede pública do sistema educativo regional. Nesse mesmo ano, foi visado apenas **1** estabelecimento da rede privada, número muito inferior 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 **12** vezes (92% do total) e pelo serviço de Ponta Delgada, por apenas **1** vez (8% do total), o que revela a manutenção ainda mais acentuada do que em 2015 do desequilíbrio no tratamento de processos pelos inspetores adstritos a esta atividade, resultante de contatos dos utentes quase em exclusivo com a sede da IRE.

3.1 Tipo de Escolas

O GRÁFICO 3 exprime o peso relativo da incidência das **13** 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 acentuada, em relação a 2015, do valor percentual dos procedimentos ocorridos nas Escolas Básicas Integradas (de 50 para 23 % do total), tendo sido apresentadas apenas 3 queixas/participações, número igual ao que ocorreu com as Escolas Básicas e Secundárias.

Pelo contrário, as Escolas Secundárias, desta vez, alcançaram o dobro do número de procedimentos (de 3 para 6) ocorridos em 2015, passando esta tipologia de unidades orgânicas a representar 46% do total de casos analisados.

Por seu turno, em 2016, só um estabelecimento da rede privada (em Ponta Delgada) foi visado por uma vez pelo Serviço de Provedoria da IRE (8% do total), correspondendo a uma diminuição acentuada face ao ocorrido no ano transato.

3.2 Distribuição por Tipologia de Unidade Orgânica

Nos textos que se seguem é evidenciada a distribuição por tipologia de unidade orgânica das **13** queixas/solicitações apresentadas ao serviço de Provedoria da IRE em 2016.

3.2.1 Escolas Básicas Integradas

No universo das 17 Escolas Básicas Integradas do sistema educativo regional, apenas as da Horta (Faial), de Ponta Garça (S. Miguel) e da Praia da Vitória (Terceira) foram visadas pelas **3** queixas/solicitações que incidiram em 2016 neste tipo de escolas da Região, enquanto em 2015, no mesmo universo, o número de procedimentos tinha sido de 9.

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, foram apresentadas apenas **3** queixas/solicitações incidindo sobre este tipo de escolas, número igual ao do ano transato.

É de referir que essas mesmas **3** queixas/solicitações incidiram apenas sobre duas unidades orgânicas: EBS Tomás de Borba (Terceira), por 2 vezes, e EBS das Flores.

3.2.3 Escolas Secundárias

Enquanto no ano transato houve 3 queixas/solicitações incidindo sobre outras tantas das 8 unidades orgânicas desta tipologia, em 2016 foram analisadas **6** situações no mesmo número de Escolas Secundárias: 3 na ES Jerónimo Emiliano de Andrade (Terceira), 2 na ES Antero de Quental (S. Miguel) e 1 na ES da Ribeira Grande (S. Miguel).

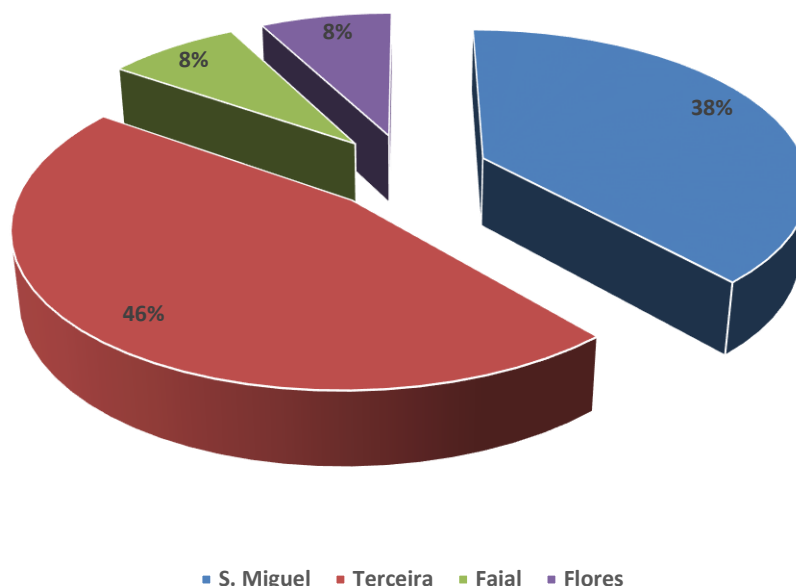
3.2.4 Rede Privada

De igual modo contrariando o ocorrido no ano transato, houve de 2015 para 2016 uma diminuição do número de situações (3 para 1), abrangendo estabelecimentos de educação e de ensino da rede privada da Região, mais concretamente o Jardim-Escola João de Deus, situado no concelho de Ponta Delgada, ilha de S. Miguel.

4. ILHA

O GRÁFICO 4 demonstra o valor percentual das queixas/solicitações apresentadas em 2016 à IRE, por utentes do sistema educativo regional, quando distribuído pelas únicas 4 ilhas dos Açores abrangidas: S. Miguel, Terceira, Faial e Flores.

GRÁFICO 4 - Queixas/Solicitações por Ilha



Das **13** queixas/solicitações apresentadas por utentes, **6** (46% do total) incidiram sobre unidades orgânicas da rede pública, situadas na ilha Terceira, o que contraria neste domínio, a tendência dos anos transatos, em que o peso da ilha de S. Miguel no contexto do sistema educativo regional, com destaque para as unidades orgânicas/estabelecimentos de educação e de ensino do concelho de Ponta Delgada, fora relevante.

As outras **7** queixas/solicitações (54% do total) incidiram em unidades orgânicas de mais 3 ilhas, com destaque para a ilha de S. Miguel, com **5**, seguida das ilhas do Faial e das Flores, com apenas **1** cada, havendo um ligeiro aumento, face a 2015, do número de ilhas do arquipélago (de 3 para 4), abrangidas por este tipo de procedimento.

5. CAUSAS

No QUADRO 1, apresenta-se uma descrição das causas que levaram os diferentes utentes a apresentar em 2016 as **13** 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	2	15
2. Desempenho do Pessoal Docente	1	8
3. Desempenho do Pessoal Não Docente	0	0
4. Avaliação	3	23
5. Indisciplina dos Alunos	1	8
6. Questões de Cariz Administrativo e/ou Financeiro	6	46
TOTAL	13	100

Os dados recolhidos permitem concluir que questões de cariz administrativo e/ou financeiro (item 6) representaram quase metade das causas conducentes à apresentação de queixas/solicitações pelos utentes do serviço de Provedoria da IRE, seguido de situações relativas à avaliação atribuída aos alunos (item 4).

Por seu turno, o funcionamento e as decisões tomadas internamente pelas escolas visadas (item 1) foram questionados pelos participantes em duas ocasiões.

No que diz respeito ao desempenho do pessoal docente (item 2) e à indisciplina dos alunos (item 5), os mesmos conduziram à apresentação de apenas 1 queixa/solicitação cada, num valor percentualmente muito inferior ao de anos transatos.

Por fim, assinale-se que em 2016 não houve, mais uma vez, 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 **13** 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	6
2. Processos Resolvidos em Articulação com Outras Entidades	7
TOTAL	13

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 46% das situações.

Por seu turno, os processos resolvidos em articulação com outras entidades, designadamente os órgãos executivos das unidades orgânicas do sistema educativo regional, visadas nas participações apresentadas, atingiram um valor percentual superior ao do ano transato (54% do total).

Tempo de Resolução

O tratamento e a resolução dos **13** casos analisados em 2016 pelo serviço de Provedoria da IRE duraram apenas **29** dias úteis de trabalho inspetivo, correspondendo a um número médio por caso de **2,23 dias**, o qual superou de novo claramente a meta de **4** dias, definida no Objetivo 7 de eficiência, inscrito no QUAR 2016 da IRE.

É de salientar ainda o desequilíbrio verificado nesta matéria entre os dois semestres de 2016, já que no primeiro foram gastos apenas 8 dias úteis de trabalho na análise dos 5 casos apresentados, enquanto no último, foram necessários 21 dias úteis para o tratamento dos 8 casos surgidos, por via do respetivo grau de complexidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma análise do teor das diferentes categorias, relativas ao serviço de Provedoria do Utente, executado em 2016 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 2015 para 2016 em cerca de 28% do número de casos tratados (de 18 para 13), numa média de 1,08 por mês, o que poderá revelar quer a existência de um cada vez menor descontentamento dos utentes com o funcionamento dos estabelecimentos de educação e de ensino do sistema educativo regional, quer também alguma falta de conhecimento do serviço de Provedoria da IRE por parte dos referidos utentes;
- Desequilíbrio entre o número de queixas/solicitações apresentadas no primeiro (5) e no segundo semestre (8) de 2016, não incidindo qualquer das mesmas em 5 meses: janeiro, março, abril, maio e agosto;
- Aumento do valor percentual de queixas/solicitações (10) apresentadas por Pais/Encarregados de Educação, comparativamente às restantes 3, que foram veiculadas apenas por outra tipologia de utentes: o pessoal docente;
- Agravamento da assimetria entre o número de procedimentos tratados pelo serviço de Provedoria na sede da IRE em Angra do Heroísmo (12) e no núcleo de inspeção de Ponta Delgada desta Inspeção Regional (1), reiterando a enorme disparidade já verificada em 2015, mas ausente em 2014;
- 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 Secundárias (46% dos casos), e diminuição para as Escolas Básicas Integradas (23% dos casos), sendo que apenas 1 caso (8%) abrangeu 1 estabelecimento de educação da rede privada;

- Prevalência de casos abrangendo escolas situadas nas ilhas Terceira (46%) e S. Miguel (38%), sendo que os restantes 16% respeitam apenas a um caso proveniente da ilha do Faial e a outro das Flores;
- Ao contrário do ano precedente, em que os aspetos relativos ao funcionamento e às decisões dos órgãos internos das escolas representaram a causa principal conducente à formulação de queixas/solicitações pelos utentes, em 2016 foram as questões de cariz administrativo e/ou financeiro, com 6 casos (46% do total), que predominaram, seguidas da avaliação, com 3 situações;
- De igual modo, a resolução da maioria dos casos apresentados foi obtida, por 7 vezes (54% do total), em articulação com os órgãos executivos das unidades orgânicas do sistema educativo regional, enquanto os restantes 6 casos (46% do total) foram solucionados diretamente pelo serviço de Provedoria da IRE;
- Manutenção em 2016 de um prazo médio célere na resolução de procedimentos (**2,23** dias úteis de trabalho inspetivo por caso), com a consequente superação da meta de **4** dias, definida no Objetivo 7 de eficiência, inscrito no QUAR 2016 da IRE.

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, 31 de janeiro de 2017

Herculano Manuel do Couto Godinho

Nuno António de Bettencourt Gomes

(Inspetores)