

**AUTORIDADE NACIONAL DE EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL (ANEP)**

Projecto MozSkills

Mecanismos de Queixas e Reclamações

Relatório de progresso nº 01

=2022=

Abril de 2023

RELATÓRIO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

I. Introdução

O presente relatório reporta o progresso dos mecanismos de queixas e reclamações na implementação do projecto MozSkills, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2022.

MozSkills é um projecto implementado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES) e pela Autoridade Nacional da Educação Profissional (ANEP), com financiamento do Banco Mundial, com uma duração de 5 anos e tem o seguinte objectivo:

“Aumentar as oportunidades de acesso ao Ensino Técnico-Profissional e Ensino Superior de qualidade em áreas prioritárias”

O projecto está dividido em 3 componentes, (i) Aumentar o acesso ao Ensino superior (ES) de qualidade, com enfoque em Ciências, Tecnologias, Engenharias e Matemática (CTEM); (ii) Aumentar o acesso ao ensino técnico-profissional (ETP) de qualidade, em áreas prioritárias e (iii) Fortalecer a capacidade institucional para governação do ES e ETP.

A ANEP, uma das duas unidades de implementação, actua em actividades das componentes 2 e 3, que inclui de entre outras as seguintes:

- i. Transformação de seis Instituições de Educação Profissional (IEP) em Centros de referência;
- ii. Formação de formadores e
- iii. Operacionalização do Fundo Nacional de Educação Profissional.

Para o efeito foram realizados estudos de impacto ambiental e social para as seis IEP e desenvolvidos os respectivos Planos de Gestão Ambiental e Social / Manuais de Boas Práticas Ambientais e Sociais, entre os quais o de Mecanismos de Queixas e Reclamações.

II. Mecanismos de queixas e reclamações

i. Definição

O Plano de Mecanismos de Queixas e Reclamações é uma ferramenta de orientação às IEP para a gestão de queixas, sugestões e reclamações de todas as partes envolvidas e ou afectadas (PI&A) pela implementação das actividades do projecto na instituição.

Ao abrigo da implementação do MozSkills, constituem PI&A, os formadores, formandos, gestores, pais e ou encarregados de educação, comunidades

circunvizinhas, fornecedores de bens e serviços e empreiteiros.

Uma reclamação é um assunto, preocupação, problema ou reivindicação (apercebidos ou reais) que um indivíduo, grupo, ou representante apresenta à Instituição, para consideração e resolução. Uma simples reclamação ou preocupação pode escalar para uma disputa, se não for adequada e atempadamente atendida chegando a afectar negativamente o normal andamento do projecto ou da instituição.

As queixas ou reclamações podem ser de vários tipos, como assédio sexual, violência baseada no género, actos de corrupção, ruídos, poluição, relações laborais, entre outros.

Em conformidade com o princípio da acessibilidade, o Projecto MozSkills permite a apresentação de queixas e reclamações através de múltiplos canais de comunicação, designadamente:

- Reclamação verbal: conversa formal ou informal com um representante do Projecto;
- Reclamação escrita: registo num livro de reclamações, uma carta, ou e-mail;
- Reclamação por telefone: conversa telefónica para um número dedicado incluindo mensagens gravadas deixadas no correio de voz.

ii. Gestão de Queixas e reclamações

O mecanismo de queixas e reclamações, está implementado nas seis IEP que implementam projectos de transformação em centros de referência.

O quadro que se segue mostra o método de gestão de queixas e reclamações em implementação nas instituições beneficiárias.

Quadro 1: Métodos de gestão de Queixas e reclamações.

Fase	Acções	Pessoa/Entidade Responsável	Tempo
Apresentação	Apresentação da reclamação utilizando um dos canais de comunicação disponíveis (interacção em pessoa, livro de reclamações e sugestões, e-mail ou chamada telefónica).	Pessoa ou parte interessada afectada	Dia 1
Recepção e confirmação	<ul style="list-style-type: none"> • Recepção da reclamação; • Registo da reclamação; • Envio de carta de confirmação de recepção à pessoa ou parte interessada / afectada, identificando a pessoa de contacto dentro da empresa que será responsável pelo assunto. 	IEP Pessoa ou parte Interessada afectada	Dia 5
Confirmação	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmação das questões em causa na reclamação, através de uma reunião com a pessoa afectada; • Acordo preliminar (se aplicável). 	IEP Pessoa ou parte interessada / afectada Outros	Dia 7
Investigação e resolução	<ul style="list-style-type: none"> • Investigação da reclamação para confirmação dos factos alegados; • Proposta de resolução; • Registo da proposta de resolução no livro de reclamações e sugestões; • Encaminhamento a outros órgãos (se aplicável) 	IEP Pessoa ou parte interessada / afectada	Dias 7 – 14
Acordo	Reunião com a pessoa afectada para comunicar a proposta de resolução, acordo mútuo ou entidade de recurso, mediação ou de arbitragem.	IEP Pessoa ou parte / interessada afectada	Dia 15

iii. Queixas e reclamações recebidas durante o ano de 2022

Durante o ano de 2022, primeiro da implementação do mecanismo de queixas e reclamações, o projecto registou um total de 10 queixas e ou reclamações, provenientes de formandos (7), de trabalhadores (1), da comunidade (1) e de gestores (1), totalmente resolvidas, de acordo com a descrição abaixo

1. Queixas e reclamações de Formandos

Durante o ano de 2022, formandos de Instituições beneficiárias de projecto de transformação apresentaram as seguintes queixas:

1.1. Assédio sexual:

Apresentada uma denúncia anónima contra um formador, acusado de assediar sexualmente uma formanda. A denúncia foi analisada internamente, dentro da instituição, e produzido um relatório submetido à CERNIC, que conduziu uma investigação independente, inquirindo formandos, formadores e gestores da instituição.

A investigação concluiu que a denúncia visava denigrir o formador acusado e que a mesma tinha sido de má fé, encerrando deste modo o processo.

1.2. Extorção e cobranças ilícitas:

Apresentadas duas queixas de cobranças ilícitas, uma contra um formador e outra contra um funcionário.

Relativamente à denúncia formulada contra o formador, a investigação encontrou provas de cobranças a formandos, resultando na suspensão do mesmo das actividades lectivas.

Quanto ao funcionário acusado de burla, não houve evidências da prática de actos de burla e ou corrupção.

1.3. Atrasos no processo da certificação de graduados:

Formandos de IEP queixaram-se da morosidade no processo de obtenção dos certificados de conclusão dos níveis.

Esta reclamação foi resolvida internamente nas instituições através de reuniões de esclarecimentos feitos a formandos, pais e encarregados de educação

1.4. Não implementação de determinadas qualificações:

Formandos de IEP queixaram-se da não implementação de determinadas qualificações, obrigando-os a optar por outras especializações ou esperar o ano seguinte.

As IEP realizaram reuniões com os formandos para esclarecer que a não implementação de determinadas qualificações devia-se ao facto de se ter inscrito um número de formandos muito reduzidos, naquelas, tornando a sua implementação insustentável sob ponto de vista económico, bem como de organização. A decisão sobre a implementação ou não duma qualificação insere-se no âmbito da autonomia pedagógica das instituições provedoras de educação

profissional.

1.5. Rigoriedade no cumprimento dos horários:

Os formandos queixaram-se do facto de uma IEP não oferecer qualquer tolerância em relação ao horário de encerramento do portão, após o toque de entrada para o primeiro tempo.

Consultados formadores e formandos, a direcção da IEP concordou em conceder 20 minutos de tolerância.

2. Queixas e reclamações de Trabalhadores

Funcionários exercendo a função de guardas reclamaram o excesso de horas de trabalho.

Ouidos os trabalhadores e tendo constatado que o horário a que os mesmos estavam sujeitos violava o estabelecido, a direcção da IEP implementou escalas de trabalho em conformidade com a lei de trabalho.

3. Queixas e reclamações de membros da comunidade

Um membro da comunidade, vizinho de uma IEP, queixou-se de humidade provocada pelas águas das chuvas provenientes da cobertura de uma oficina da instituição.

Confirmada a humidade provocada, foi construída uma caleira que recolhe as águas das chuvas.

4. Queixas e reclamações da direcção da IEP, sobre empreiteiros

A direcção de uma IEP apresentou uma reclamação pela demora na conclusão e entrega das obras de reabilitação de sanitários no âmbito de medidas de mitigação de Covid-19.

Depois de analisada a queixa, o Serviço Provincial de Assuntos Sociais convocou o empreiteiro, fiscal e a direcção da IEP para uma reunião onde ficou acordado um calendário de entrega, o que foi satisfatoriamente cumprido.

III. Conclusões

Durante o ano de 2022, o mecanismo de queixas e reclamações foi cumprido na íntegra, no que às formas de submissão das reclamações diz respeito, bem como no cumprimento dos prazos de resposta, incluindo dos procedimentos.

É de salientar que as resoluções de todas as queixas e reclamações observaram o princípio de confidencialidade, sigilo e protecção das vítimas em conformidade com o estabelecido no mecanismo de queixas e reclamações.

É importante salientar que a maior parte das queixas apresentadas não tem uma relação directa com a implementação das actividades do projecto, contudo a não resolução da ocorrência pode perigar a realização daquelas.