

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO PELO CONSELHO DE USUÁRIOS DO CANAL DA FAMÍLIA

Este relatório tem por finalidade apresentar os resultados da primeira avaliação do serviço constante na Carta de Serviços da Fundação CASA que é o CANAL DA FAMÍLIA.

O Canal da Família tem como objetivo auxiliar o primeiro contato ou comunicação entre famílias com os Centros de Atendimento Socioeducativos da Fundação CASA.

Importante destacar que o Conselho de Usuários é composto por usuários voluntários, denominados Conselheiros, para avaliação dos serviços públicos, que participam como respondentes nas consultas realizadas pela Fundação através da Plataforma FALA/SP na funcionalidade “Conselheiros”.

Salientamos que o chamamento dos interessados em participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundação CASA ocorreu através do Edital GP nº. 001, de 06 de junho de 2024, em obediência aos termos da Lei Federal 13460 de 26.06.57, e do capítulo VI do Decreto 68156 de 09.12.23.

A avaliação pelos conselheiros busca conhecer a qualidade, a efetividade e a satisfação dos usuários que podem contribuir na definição de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Em 07 de novembro de 2024, a Ouvidoria da Fundação CASA encaminhou e-mail a todos os conselheiros informando que se encontrava aberta consulta sobre o primeiro serviço a ser avaliado da nossa Carta de Serviços na plataforma FALA SP, com prazo até o dia 04 de dezembro de 2024.

Os Conselheiros interessados poderiam acessar a consulta através do <https://fala.sp.gov.br>, bem como também ser consultado no Portal de Serviços ao Cidadão através do link:

<https://servicos.sp.gov.br/fcarta/96FOC85C-6F8E-4137-8323-15EOEOED5BB3>

A consulta aos conselheiros foi feita através que um questionário com 8(oito) perguntas, das quais 5(cinco) com respostas “SIM” OU “NÃO”, 1(uma) com “muito relevante, relevante e nada relevante”, e duas com texto livre e não obrigatórias.

Apresentamos abaixo a síntese do resultado da avaliação deste serviço:

- Número de Conselheiros que avaliaram o serviço: 04
- Total de Consultas: 32 (sendo 08 perguntas para cada Conselheiro)
- Total de Avaliações: 04 (sendo a mesma pergunta para cada Conselheiro).

RESULTADO DA CONSULTA

| CONSULTA DO SERVIÇO | | | | | |
|---|------------------------|------------|------------|---------------------------|-------------------------------|
| (PERGUNTAS) | Muito relevante | NÃO | SIM | Total de respostas | RESULTADO DA AVALIAÇÃO |
| Você conhece os serviços prestados pela Fundação CASA? | | | 4 | 4 | 100% |
| Você já tinha conhecimento do Canal da Família? | | 2 | 2 | 4 | 50% |
| Foi possível compreender o serviço prestado a partir da leitura do texto apresentado no Portal de Serviços ao Cidadão? | | | 4 | 4 | 100% |
| No seu entendimento, há alguma informação que precisa de complemento? | | 4 | | 4 | 100% |
| Se você respondeu SIM à pergunta anterior, cite qual informação necessita de complemento. | Opcional | | | | |
| Como vê a relevância do serviço prestado? | 4 | | | 4 | 100% |
| Você conhece pessoas que já utilizaram esse serviço? | | 3 | 1 | 4 | 25% |
| Gostaria de apresentar alguma sugestão para aprimoramento desse serviço? | Opcional | | | | |
| TOTAL GERAL | 4 | 9 | 11 | 24 | 100% |
| As perguntas apresentadas foram suficientes para avaliar esse serviço? | | | | | 10 |
| | | | | | 7 |
| | | | | | 10 |
| | | | | | 9 |
| As questões na avaliação dos respondentes foram eficientes para avaliar o serviço, alcançando média 9 nesse quesito. | | | | | |

CONCLUSÃO

Nessa primeira rodada, apesar de não ter sido registrada uma adesão tão expressiva no número de Conselheiros, ressaltamos que todas as etapas foram realizadas em conformidade com o

disposto em Decreto Estadual 68.156/2023, obtendo um resultado que, de certa forma, nos permitiu identificar a relevância do serviço prestado pela instituição.