



RELATÓRIO DE RESULTADOS 2025

**CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao
Adolescente
São Paulo - SP**

SUMÁRIO

1. Introdução.....	03
2. Serviço Avaliado.....	05
3. Metodologia.....	05
4. Resultados.....	11
4.1 Avaliação do serviço.....	11
4.2 Propostas e sugestões.....	17
4.3 Notas de avaliação dos serviços públicos.....	18
5. Perfil do respondente.....	19
6. Conclusão.....	19
7. Referências.....	20

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar os resultados da avaliação dos serviços públicos realizada por meio do Conselho de Usuários, com o objetivo de conhecer o nível de satisfação dos usuários e identificar pontos estratégicos que permitam aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados à população.

O Conselho de Usuários é uma forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços, conectando os cidadãos aos gestores responsáveis, fortalecendo o diálogo e promovendo ações mais eficientes.

Importante destacar que o Conselho de Usuários pode ser composto, de forma voluntária, por qualquer pessoa que atenda aos critérios estabelecidos na legislação vigente, após realizar a sua inscrição por meio da plataforma FALA SP.

Aos conselheiros compete a avaliação dos serviços públicos, participando como respondentes nas consultas propostas pelo órgão responsável, através da Plataforma FALA/SP na funcionalidade “Conselheiros”.

A atuação dos conselhos está prevista na Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. No Estado de São Paulo, essa participação está regulamentada pelo Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, e pela Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. A Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, também assegura direitos fundamentais aos usuários, como acesso à informação, qualidade nos serviços prestados e participação social sobre a prestação de serviços.

Desta forma, atendendo a legislação, a Ouvidoria inicialmente realizou o mapeamento dos serviços prestados pela Fundação CASA, procedendo consulta aos setores responsáveis pela gestão dos respectivos serviços e avaliando a necessidade de revisar e atualizar a Carta de Serviços institucional.

Realizadas as adequações junto ao Portal de Serviços as Cidadão conforme as indicações fornecidas pelos setores, a Ouvidoria obteve a aprovação da alta gestão da instituição no sentido de que o Programa Depois do Amanhã fosse o próximo serviço a ser submetido à avaliação.

A etapa seguinte, resultou em reuniões junto a GPME – Gerência de Pós-Medidas e Empregabilidade, para prestarmos as devidas orientações, esclarecimentos, no qual propusemos a elaboração de perguntas que seriam utilizadas na fase de consulta, como também, para definir estratégias com o objetivo de sensibilizar novos usuários a se cadastrarem como conselheiros.

Preferencialmente, identificamos a importância de convidar usuários que efetivamente já tiveram contato ou estabeleceram alguma forma de relação com o programa a ser avaliado, a fim de obtermos maior engajamento e fidedignidade no processo final de avaliação.

A partir dessa ação, foram programadas reuniões e contatos periódicos com a Assessoria de Comunicação da Fundação CASA que, além de desenvolver material para ampla divulgação no site institucional, redes sociais e demais meios de comunicação, contribuiu efetivamente para o engajamento de novos usuários a participarem como conselheiros do órgão.

Salientamos que, no corrente ano, o chamamento dos interessados em participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundação CASA ocorreu através do Edital GP nº. 001, de 15 de outubro de 2025, em obediência aos termos da Lei Federal 13460 de 26.06.57, e do capítulo VI do Decreto 68156 de 09.12.23.

Destacamos, que a Fundação CASA atualmente conta com um catálogo de 13 serviços de apoio às atividades do órgão, sendo que 02 (dois) desses serviços encontram-se com as fases de Consulta e Avaliação encerradas, sendo esses os resultados:

1. Auxiliar o primeiro contato ou comunicação entre os familiares com os Centros de Atendimento Socioeducativos da Fundação CASA-SP através do Canal da Família (Canal da Família):

Data de cadastro / início: 31/10/2024

Prazo de Encerramento: 02/12/2024

Total de Conselheiros registrados na plataforma até a data de encerramento da avaliação: 28.

2. Aderir ao Programa de Acompanhamento Pós-Medida da Fundação CASA “Depois do Amanhã” (Programa Depois do Amanhã):

Data de cadastro / início: 12/11/2025

Prazo de Encerramento: 05/12/2025

Total de Conselheiros registrados na plataforma até a data de encerramento da avaliação: 68.

Ressaltamos, que as informações e resultados que estão disponíveis neste relatório, referem-se à rodada de avaliação pertinente ao Programa de Acompanhamento Pós-Medida da Fundação CASA “Depois do Amanhã”, ano base 2025.

2. SERVIÇO AVALIADO

Aderir ao Programa de Acompanhamento Pós-Medida da Fundação CASA “Depois do Amanhã”

Programa Depois do Amanhã

O programa Depois do Amanhã é uma iniciativa da Fundação CASA para promover a reintegração social e o empoderamento dos adolescentes que concluíram suas medidas socioeducativas de internação, internação sanção e semiliberdade. O programa oferece acompanhamento técnico especializado por até seis meses, auxiliando os jovens no acesso a direitos essenciais, como educação, saúde, lazer e trabalho, garantindo uma reintegração sólida à sociedade.

A Fundação CASA, em articulação com a rede de serviços e políticas públicas em diferentes regiões do Estado de São Paulo, oferece suporte integral aos adolescentes, garantindo acesso a oportunidades que favoreçam sua reintegração social e construção de um futuro com dignidade e autonomia.

3. METODOLOGIA

Em atenção ao disposto no Decreto Estadual nº 68.156, de 09/12/2023 de dezembro de 2023 e Resolução Estadual CGE nº 23 de 14/12/2023, todo o procedimento de avaliação de um determinado serviço público é realizado por meio da plataforma FALA SP em módulo específico para o Conselho de Usuários e ocorre em duas etapas: CONSULTA e AVALIAÇÃO.

Inicialmente, para que fosse definido o rol de questões a ser submetido à avaliação do Conselho de Usuários, a Ouvidoria consultou o setor responsável pela gestão do serviço (GPME – Gerência de Pós-Medidas e Empregabilidade), propondo que fossem elaboradas perguntas que viessem contribuir na elaboração de um diagnóstico preliminar para aferir a qualidade e eficácia das atividades desenvolvidas pelo serviço.

Após o recebimento do questionário, a Ouvidoria disponibilizou na plataforma, para a etapa “**Consulta**”, um total de 14 questões que foram formuladas pela área responsável pela gestão do serviço, sendo que dessas, o conselheiro deveria responder a 12 questões fechadas de múltipla escolha e 02 questões abertas e não obrigatórias em que o conselheiro poderia dissertar tecendo suas considerações. **(Anexo 1)**

Somente após concluída essa etapa, o conselheiro deveria acessar a “**Avaliação**”, onde constavam 02 questões, sendo uma delas proposta pela GPME e outra pela própria Ouvidoria.

Nesse caso, seria atribuída uma nota, definida por meio de um sistema de classificação por estrelas e cuja pontuação considerou uma escala de 0 a 10, sendo 0 (insatisfatório) e 10 (muito satisfeito).

Importante ressaltar que, para essa etapa, a proposta das perguntas previa unicamente identificar o índice geral de satisfação do usuário em relação ao serviço prestado. **(Anexo 2)**

ANEXO 1

CONSULTA:

Avaliar a eficácia, acessibilidade, usabilidade e relevância do programa de Pós Medida da Fundação CASA - Depois do Amanhã, disponibilizado pela Fundação CASA. Essa avaliação será aplicada no âmbito do Conselho de Usuários em relação ao serviço prestado pela instituição por meio da Gerência Pós-Medidas e Empregabilidade, a fim de identificar sua relevância, com a finalidade de aprimorar o serviço aos adolescentes atendidos.

1. Como você conheceu o programa de Pós Medida da Fundação CASA "Depois do Amanhã" ?

- Site Institucional
- Contato da Gerência de Pós Medida (área responsável pelo acompanhamento do programa).
- Instagram
- Municípios vizinhos
- Eventos diversos
- Outras alternativas

2. A Carta de Serviços do programa "Depois do Amanhã" apresenta de forma clara os serviços realizados pela equipe, esclarecendo os critérios de adesão, tempo de permanência e canais de atendimento?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não sei responder

3. Como você classifica a relevância do programa "Depois do Amanhã"?

- Muito Relevante
- Relevante
- Pouco relevante
- Nada relevante

4. A prefeitura recebeu informações claras sobre os objetivos e funcionamento do programa?

- Sim
- Não
- Parcialmente
- Não atuo na prefeitura

5. Avalie nosso atendimento com relação as demandas apresentadas por adolescentes e familiares?

- Muito Satisfatório
- Satisfatório
- Pouco Satisfatório
- Não fiz uso desse serviço (não sei avaliar)

6. Avalie o Suporte técnico para pactuação com município?

- Muito Satisfatória
- Satisfatória
- Pouco Satisfatória
- Não se aplica

7. Como você avalia a comunicação com a equipe técnica do programa?

- Muito Satisfatória
- Satisfatória
- Pouco Satisfatória
- Nunca acionei a equipe do programa

8. Avalie o Material de Divulgação do Programa?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Pouco satisfatório
- Não conheço o material do Programa

9. Dos serviços municipais abaixo, quais foram mais acionados?

- Educação
- Saúde
- Assistência Social
- Empregabilidade
- Não sei responder

10. Qual é a probabilidade de você indicar o programa "Depois do Amanhã"?

- Recomendará com certeza
- Provavelmente recomendará
- Provavelmente não recomendará
- Não recomendará de jeito nenhum

11. Quais melhorias poderiam ser feitas na articulação entre Fundação CASA e município?

12. Na sua opinião o programa contribui para a redução na reincidência ou vulnerabilidade social dos participantes?

- Sim
- Não, mas tem potencial para isso
- Parcialmente.
- Ainda não deu para identificar

13. O município tem interesse em manter ou ampliar a parceria com o programa

- Sim
- Não
- Não tem certeza
- Não se aplica

14. Quais sugestões você tem para o fortalecimento do programa?

ANEXO 2

AValiação:

A presente consulta tem como objetivo aprimorar os serviços prestados pelo programa de Pós Medida da Fundação CASA - Depois do Amanhã. A resposta será analisada e os resultado obtido utilizado como contribuição para a melhoria contínua do serviço prestado.

O programa atendeu as suas expectativas? (sendo 10 atendeu totalmente e 01 não atendeu)



As perguntas apresentadas foram suficientes para avaliar esse serviço?



4. RESULTADOS

4.1. Avaliação do serviço

A Ouvidoria da Fundação CASA disponibilizou a enquete para a avaliação na plataforma FALA SP, ressaltando que o serviço avaliado representa 7,6% do total da Carta de Serviços da Fundação CASA / SP.

Inicialmente, destacamos os dados obtidos por meio das questões de múltipla escolha que foram propostas pelo setor responsável, possibilitando identificar a satisfação e o conhecimento dos conselheiros em relação ao serviço avaliado.

Os dados da **Tabela 1** demonstraram a forma com que os conselheiros tomaram conhecimento do serviço. No entanto, cabe observar que por ser uma questão na qual o usuário poderia selecionar mais de uma alternativa, constatamos um total de 17 respostas, sendo que a opção mais informada foi “site institucional” com 41,2%.

Tabela 1.

Como você conheceu o programa de Pós Medida da Fundação CASA "Depois do Amanhã"?		
Site Institucional	7	41,2%
Outras alternativas	5	29,4%
Contato da Gerência de Pós Medida (área responsável pelo acompanhamento do programa)	4	23,5%
Eventos diversos	1	5,9%
Instagram	0	0,0%
Municípios vizinhos	0	0,0%
TOTAL	17	100,0%

A questão formulada na **Tabela 2** avaliou o nível de clareza, precisão e acessibilidade das informações prestadas na Carta de Serviços referentes ao programa “Depois do Amanhã”, na qual 75% dos conselheiros avaliaram positivamente as informações do serviço constantes da plataforma e apenas 8,3% mencionaram não aprovar.

Em relação aos 16,7% dos que indicaram “não sei responder”, entendemos que os conselheiros podem ter apresentado alguma dificuldade em acessar a Carta de Serviços ao Cidadão ou que simplesmente realizaram a avaliação sem previamente ter tido contato com o conteúdo dessa plataforma.

Tabela 2.

A Carta de Serviços do programa “Depois do Amanhã” apresenta de forma clara os serviços realizados pela equipe, esclarecendo os critérios de adesão, tempo de permanência e canais de atendimento?		
Sim	9	75,0%
Não sei responder	2	16,7%
Não	1	8,3%
Parcialmente	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

Os dados da **Tabela 3** demonstraram a opinião dos conselheiros em relação à relevância do programa, dos quais, um total de 91,7% entende o serviço como “Muito Relevante” ou “Relevante” para a instituição.

Tabela 3.

Como você classifica a relevância do programa "Depois do Amanhã"?		
Muito Relevante	8	66,7%
Relevante	3	25,0%
Pouco Relevante	1	8,3%
Nada Relevante	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

A **Tabela 4** procurou avaliar se as informações sobre o serviço foram levadas ao conhecimento das prefeituras de uma forma clara e objetiva.

Por tratar-se de uma questão mais específica, direcionada aos usuários do programa, que poderiam incluir membros da rede de serviços e políticas públicas de diferentes regiões do Estado, obtivemos 41,7% que disseram não atuar na prefeitura e o mesmo resultado de conselheiros que avaliaram de forma positiva a questão.

Tabela 4.

A prefeitura recebeu informações claras sobre os objetivos e funcionamento do programa?		
Sim	5	41,7%
Não atuo na prefeitura	5	41,7%
Não	2	16,7%
Parcialmente	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

Já a **Tabela 5** buscou avaliar o nível do atendimento prestado pelo serviço em relação às demandas de adolescentes e familiares, do qual 66,7% consideram como sendo “Satisfatório” ou “Muito Satisfatório”, sendo que apenas 8,3% resultou em uma avaliação pouco satisfatória em relação a esse tipo de atendimento.

Tabela 5.

Avalie nosso atendimento com relação as demandas apresentadas por adolescentes e familiares?		
Satisfatório	5	41,7%
Muito Satisfatório	3	25,0%
Não fiz uso desse serviço (não sei avaliar)	2	16,7%
Pouco Satisfatório	1	8,3%
Não respondeu	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

Nos dados apresentados da **Tabela 6** constatou-se que 66,7% dos conselheiros avaliaram como “Muito Satisfatório” ou “Satisfatório” o suporte técnico prestado junto ao município e apenas 8,3% consideraram como sendo “Pouco Satisfatório”.

Tabela 6.

Avalie o Suporte técnico para pactuação com município?		
Muito Satisfatória	6	50,0%
Não se aplica	3	25,0%
Satisfatória	2	16,7%
Pouco Satisfatória	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

Observa-se que a **Tabela 7** reproduz o mesmo nível de satisfação constatado na Tabela 6, no qual 66,7% dos conselheiros também avaliam como “Muito Satisfatório” ou “Satisfatório” a comunicação com a equipe técnica responsável pelo programa.

Tabela 7.

Como você avalia a comunicação com a equipe técnica do programa?		
Muito Satisfatória	6	50,0%
Nunca acionei a equipe do programa	3	25,0%
Satisfatória	2	16,7%
Pouco Satisfatória	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

A **Tabela 8** demonstra que a maioria dos conselheiros (91,7%) avaliam de forma positiva o material de divulgação do programa “Depois do Amanhã”.

Tabela 8.

Avalie o Material de Divulgação do Programa?		
Muito Satisfatório	7	58,4%
Satisfatório	4	33,3%
Não conheço o material do Programa	1	8,3%
Pouco satisfatório	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

Assim como na Tabela 1, a questão apresentada na **Tabela 9**, permitiu aos conselheiros assinalarem mais de uma alternativa, desta forma, constatou-se que dentre as opções de escolha, os serviços municipais mais acionados foram os que correspondem à “Empregabilidade” (30%), seguido por “Assistência Social” e Educação, ambos com (25%).

Tabela 9.

Dos serviços municipais abaixo, quais foram mais acionados?		
Empregabilidade	6	30,0%
Assistência Social	5	25,0%
Educação	5	25,0%
Não sei responder	4	20,0%
Saúde	0	0,0%
TOTAL	20	100,0%

As questões formuladas nas **Tabelas 10, 11 e 12**, de certa forma, apresentam alguma correlação no que se refere ao interesse demonstrado pelo conselheiro na divulgação e ampliação do serviço prestado, considerando ainda a sua compreensão em relação ao objetivo do programa e os resultados obtidos.

No entanto, cabe destacar que, enquanto as Tabelas 10 e 11 sugerem que mais de 80,0% tendem a recomendar o programa, entendendo inclusive que o serviço contribui ou tem potencial para reduzir a reincidência ou vulnerabilidade social dos participantes, a Tabela 12, indica que, na avaliação dos municípios que possuem o programa, 16,7% demonstraram o interesse na manutenção e ampliação da parceria, 25,0% ainda não possuem certeza e apenas 8,3% não demonstraram interesse.

Tabela 10.

Qual é a probabilidade de você indicar o programa "Depois do Amanhã"?		
Recomendará com certeza	6	50,0%
Provavelmente recomendará	4	33,3%
Provavelmente não recomendará	2	16,7%
Não recomendará de jeito nenhum	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

Tabela 11.

Na sua opinião o programa contribui para a redução na reincidência ou vulnerabilidade social dos participantes?		
Sim	10	83,4%
Parcialmente	1	8,3%
Não, mas tem potencial para isso	1	8,3%
Ainda não deu para identificar	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

Tabela 12.

O município tem interesse em manter ou ampliar a parceria com o programa?		
Não se aplica	5	41,7%
Não tem certeza	3	25,0%
Sim	2	16,7%
Não	1	8,3%
Não respondeu	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

4.2. Propostas e sugestões

Ressaltamos que além das questões de múltipla escolha, foram submetidas à apreciação dos conselheiros, outras 02 (duas) perguntas abertas, também propostas pelo setor respon-

sável pelo programa “Depois do Amanhã”, visando identificar a satisfação e o conhecimento dos conselheiros em relação ao serviço avaliado, a partir da apresentação de possíveis propostas ou sugestões.

Observando que as respectivas perguntas foram disponibilizadas na plataforma FALA SP, mas de forma opcional, sem a obrigatoriedade de manifestação por parte do conselheiro, sendo constatadas apenas 07 participações.

O resultado dessa enquete foi consolidado e será apresentado nas conclusões finais deste relatório.

4.3. Notas de avaliação dos serviços públicos

Após responder às questões propostas no módulo “Consulta”, os conselheiros deveriam acessar o módulo “Avaliação” para atribuir uma nota/classificação a 02 perguntas por meio de um sistema de classificação por estrelas (star rating system), proposto pela própria plataforma FALA SP.

Essas perguntas tiveram como objetivo: identificar qual foi a compreensão do conselheiro em relação ao conteúdo da avaliação, como também, demonstrar o nível de sua satisfação em relação ao serviço atribuindo-lhe uma nota.

Foram obtidos os seguintes resultados:

Pergunta 1	Nota Média
As perguntas apresentadas foram suficientes para avaliar esse serviço?	7,6

Pergunta 2	Nota Média
O programa atendeu as suas expectativas?	7,7

Desta forma, podemos entender que as notas médias de **7,6** e **7,7** indicam um nível de satisfação **bom a muito bom** por parte dos Conselheiros e que, a nota mais alta para a satisfação geral com o programa sugere que, na visão dos respondentes, o serviço "Depois do Amanhã" está cumprindo suas expectativas.

5. PERFIL DO RESPONDENTE

Os dados a seguir, correspondem ao total de conselheiros que efetivamente participaram da avaliação do programa “Depois do Amanhã” e foram extraídos da plataforma FALA SP, meio pelo qual os conselheiros que se cadastraram até a data de encerramento da avaliação, tiveram acesso às questões formuladas nas etapas AVALIAÇÃO e CONSULTA.

Variável em análise	Módulo	
	CONSULTA	AVALIAÇÃO
Total de respondentes	12	15
Atividade exercida	Servidor Público	Servidor Público
Órgão de atuação	Fundação CASA (100%)	Fundação CASA (100%)
Gênero	Feminino (5) Masculino (7)	Feminino (7) Masculino (8)

Constatamos que, dentre os Conselheiros Respondentes da avaliação, há absoluta predominância de servidores do próprio órgão (Fundação CASA), responsável pela promoção do serviço, o que pode sugerir que as avaliações e notas atribuídas acabem refletindo uma perspectiva interna sobre a prestação do serviço, o que pode ter influenciado na percepção de qualidade e das sugestões apresentadas.

6. CONCLUSÃO

Considerando todo o processo envolvido na concepção dessa rodada de avaliação do serviço “Aderir ao Programa de Acompanhamento Pós-Medida da Fundação CASA “Depois do Amanhã”, podemos entender que, se comparado com a avaliação anterior referente ao ano de 2024, obtivemos um aumento bastante expressivo de aproximadamente 142% no número de Conselheiros de Usuários dos Serviços da Fundação CASA.

No entanto, apesar das estratégias adotadas e ações conjuntas entre Ouvidoria, Assessoria de Comunicação Social e Gerência de Pós-Medidas e Empregabilidade para engajamento

de novos conselheiros, constatamos que, esse aumento obtido, acabou não refletindo em um aumento significativo em relação ao número de participantes na avaliação desse serviço.

Contudo, entendemos que os resultados obtidos da avaliação do Conselho de Usuários de 2025 nos permite identificar que o Programa de Pós-Medida "Depois do Amanhã" é **bem avaliado** pelos conselheiros.

As notas médias de satisfação e suficiência das perguntas (7,7 e 7,6, respectivamente) demonstram uma percepção em relação a um bom desempenho do serviço, com o programa obtendo a classificação de **alta relevância** pela maioria dos respondentes.

Como principais pontos de atenção e perspectiva de melhoria, foram mencionados o **aprimoramento da articulação institucional com os municípios** e **maior divulgação do programa**.

As sugestões apontam para a necessidade de maior intercâmbio de informações entre a instituição e municípios, a fim de divulgar possíveis ofertas de cursos e programações aos adolescentes, bem como, a adoção de ferramentas unificadas (a exemplo: sistema SEI).

Considerando ainda, que o perfil dos respondentes é majoritariamente composto por servidores da Fundação CASA, podemos optar que nas futuras avaliações desse serviço, posamos buscar uma **maior diversidade** na composição do Conselho de Usuários respondentes, especialmente incluindo parceiros municipais e, se possível, usuários diretos (como os adolescentes ou até mesmo familiares), para validar e enriquecer esse diagnóstico com a percepção de qualidade de um público-alvo envolvido no respectivo serviço.

7. REFERÊNCIAS

- 1) SÃO PAULO. Resolução da Controladoria Geral do Estado nº 23, de 14 de dezembro de 2023. Dispõe sobre a transição do Sistema Integrado de Informações ao Cidadão e do Sistema Informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disciplina os requisitos e os critérios para a escolha e permanência do Ouvidor, regula a implantação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos e dá providências correlatas.
- 2) SÃO PAULO. Site institucional da Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente – referência dezembro/2025.

- 3) SÃO PAULO. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP – referência dezembro/2025.
- 4) SÃO PAULO. Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP – referência novembro/2024.
- 5) SÃO PAULO. Guia Prático Conselheiros de Serviços Públicos – Controladoria Geral do Estado – referência outubro/2025.

Elaboração: OUVIDORIA Fundação CASA / SP

São Paulo, SP Data: 16/12/2025