

Relatório Anual de Ouvidoria

| 2024 |



Av. Mário de Andrade, 564
Portão 10 - Barra Funda/SP

Secretaria dos
Direitos da Pessoa com Deficiência



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

RELATÓRIO ANUAL DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA – 2024

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência – SEDPcD

O presente Relatório Anual de Atendimentos da Ouvidoria – 2024 tem como objetivo apresentar de forma transparente e sistematizada os dados, resultados e principais demandas registradas ao longo do ano, evidenciando o papel da Ouvidoria como canal essencial de escuta, orientação e fortalecimento das políticas públicas voltadas às pessoas com deficiência. As informações aqui consolidadas permitem avaliar a efetividade dos serviços prestados, identificar pontos de melhoria e subsidiar a gestão na tomada de decisões, reafirmando o compromisso com a cidadania, a inclusão e o atendimento humanizado.

1. TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2024

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência realizou **2.920 atendimentos**, consolidando-se como um importante canal de comunicação entre a população e o Governo do Estado. Os atendimentos ocorreram por diferentes canais, garantindo amplo acesso ao cidadão com deficiência e seus familiares.

2. ATENDIMENTOS REALIZADOS MÊS A MÊS

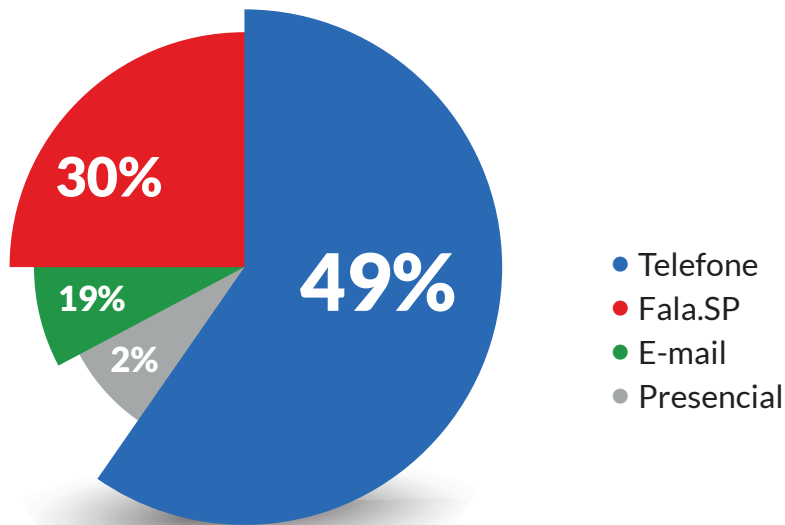
Ao longo do ano, os atendimentos mantiveram-se constantes, com variações mensais em razão de campanhas, novos programas e demandas sazonais. Observou-se maior volume de manifestações nos meses de maio, julho e setembro, refletindo o aumento da procura por serviços, informações e orientações disponibilizadas pela Pasta.

NÚMERO DE ATENDIMENTO NOS MESES EM 2024

Janeiro	250	Julho	305	TOTAL 2.920
Fevereiro	243	Agosto	257	
Março	201	Setembro	315	
Abril	271	Outubro	252	
Maio	284	Novembro	212	
Junho	195	Dezembro	135	

3. CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS

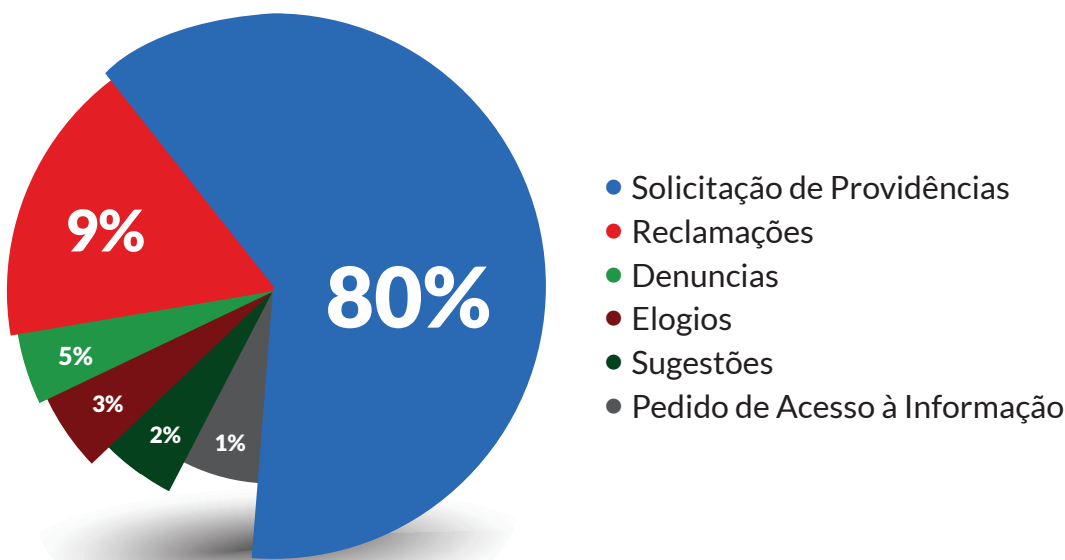
A Ouvidoria disponibilizou múltiplos canais de atendimento ao cidadão, sendo eles: Telefone, Plataforma Fala.SP, E-mail e Atendimento Presencial.



O canal telefônico foi o mais utilizado, seguido pela plataforma Fala.SP, o que demonstra a importância tanto do atendimento humanizado quanto do acesso digital aos serviços públicos.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDAS

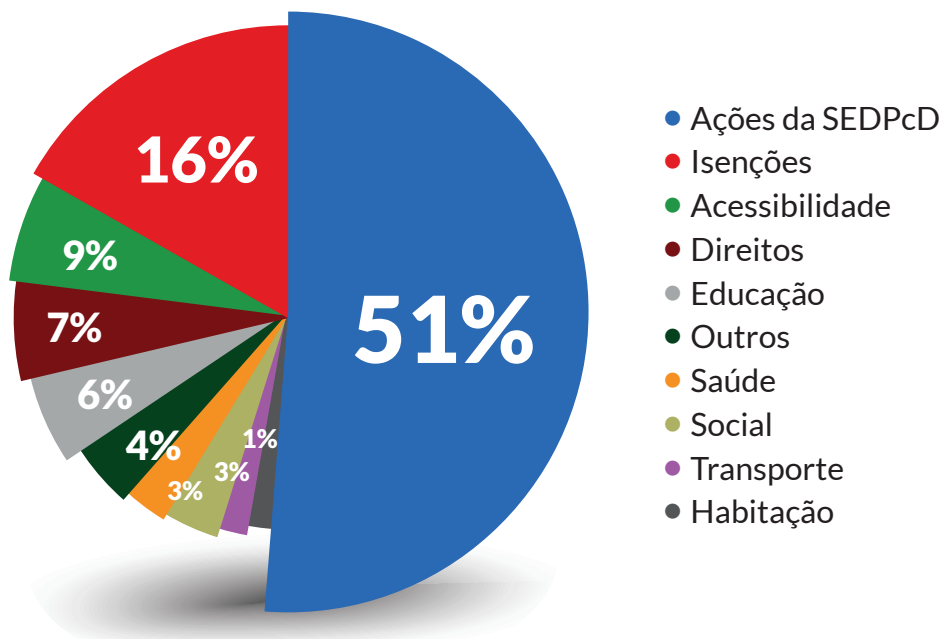
As manifestações registradas foram classificadas nas seguintes categorias: Solicitação de providências, Elogio, Sugestão, Pedido de acesso à informação, Reclamação, Denúncia.



A maior parte dos registros correspondeu a **solicitações de providências**, evidenciando a busca da população por orientações sobre direitos, programas e serviços.

5. ASSUNTOS RECORRENTES

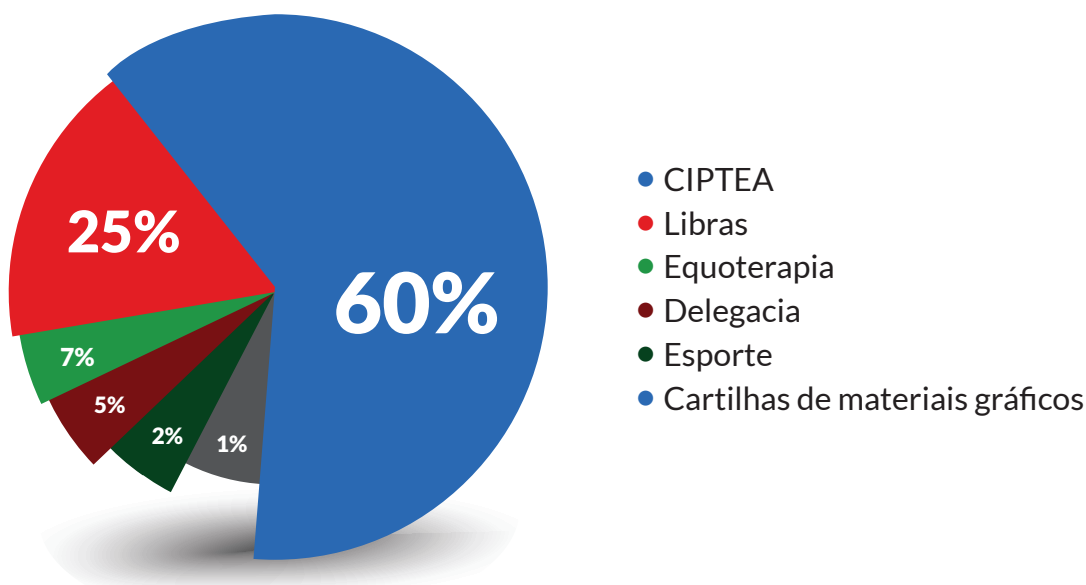
Os principais temas abordados pelos cidadãos ao longo de 2024 foram: Ações desenvolvidas pela Secretaria, Direitos da pessoa com deficiência, Transporte, Educação, Isenções tributárias, entre outros.



Esses dados demonstram a amplitude de atuação da Ouvidoria e seu papel transversal junto às diversas políticas públicas.

6. DEMANDAS RELACIONADAS ÀS AÇÕES DA SEDPcD

Entre as ações da Secretaria mais demandadas em 2024, destacam-se: CIPTEA, Cursos de Libras, Equoterapia, Delegacia da Pessoa com Deficiência, Esporte, Cartilhas e materiais gráficos.



A CIPTEA se manteve como a ação mais procurada, seguida pelos cursos de libras ofertados e a Delegacia da Pessoa com Deficiência, demonstrando a relevância dessa políticas para a população.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da SEDPcD reafirma-se como instrumento essencial de participação social, escuta qualificada e fortalecimento das políticas públicas voltadas às pessoas com deficiência. Por meio do monitoramento das manifestações, é possível avaliar a efetividade dos programas, identificar pontos de melhoria e subsidiar os gestores com informações estratégicas para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos.

