

Relatório Anual de Ouvidoria

| 2025 |



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 – 2025

Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência – SEDPcD

O presente Relatório Anual de Atendimentos da Ouvidoria – 2025 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 2025

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência realizou **2.334 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 fevereiro, junho e outubro, refletindo o aumento da procura por serviços, informações e orientações disponibilizadas pela Pasta.

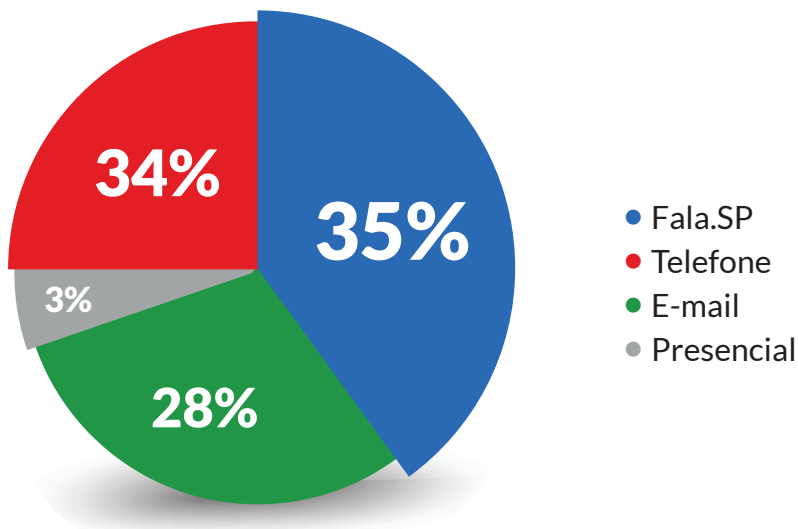
NÚMERO DE ATENDIMENTO NOS MESES EM 2025

Janeiro	203	Julho	166
Fevereiro	208	Agosto	190
Março	205	Setembro	169
Abril	199	Outubro	263
Maio	172	Novembro	202
Junho	225	Dezembro	132

TOTAL
2.334

3. CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS

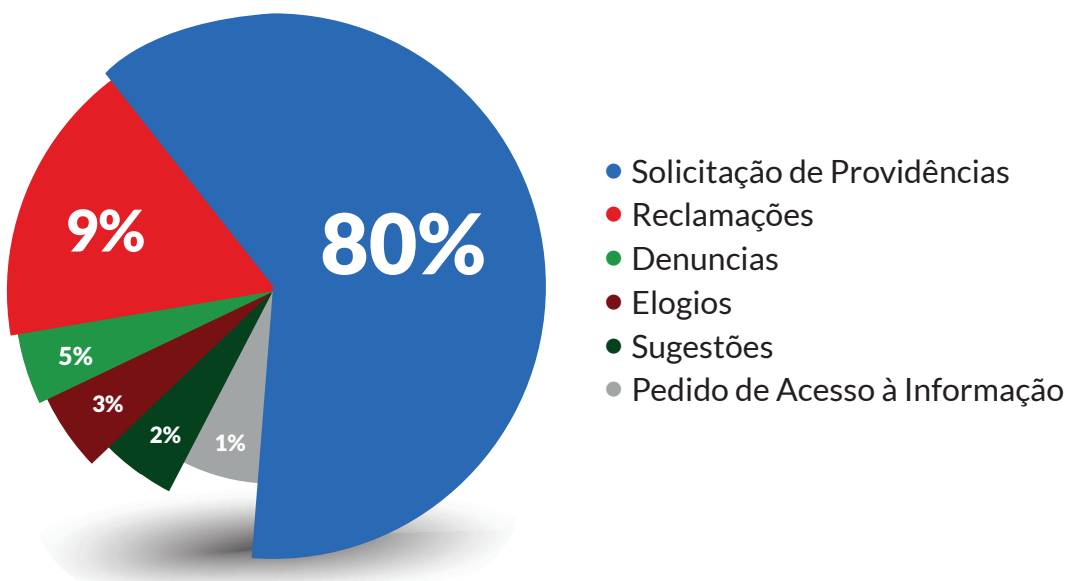
A Ouvidoria disponibilizou múltiplos canais de atendimento ao cidadão, sendo eles: Plataforma Fala.SP, Telefone, E-mail e Atendimento Presencial.



A plataforma Fala.SP foi o canal mais utilizado, seguida pelo atendimento telefônico, o que evidencia a relevância da disponibilização de uma plataforma de Ouvidoria de fácil utilização, intuitiva e acessível, que possibilite ao cidadão o registro e o acompanhamento de suas manifestações.

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.

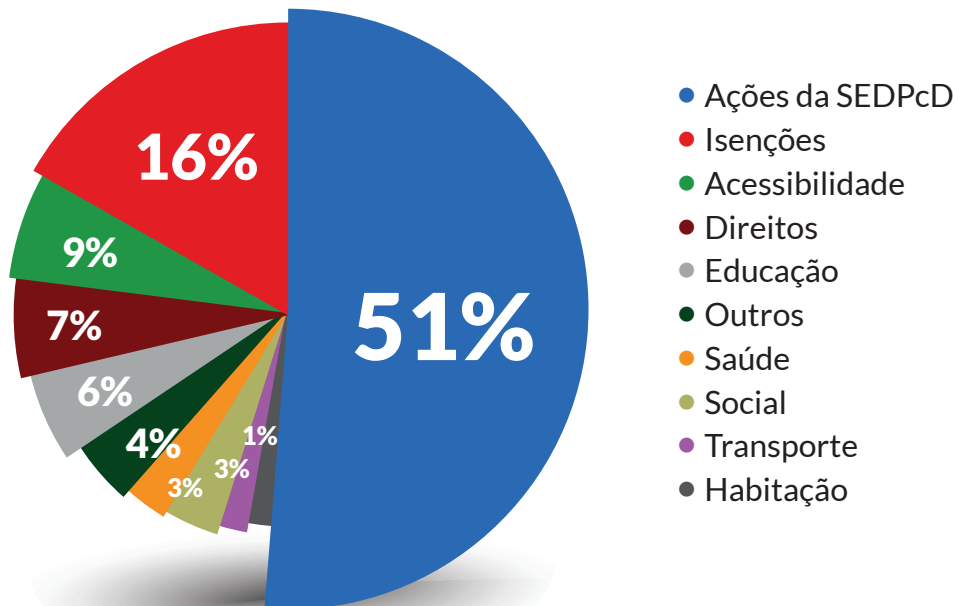


A maior parte dos registros correspondeu a **solicitações de providências**, evidenciando a busca da população por orientações sobre direitos, programas e serviços.

5. ASSUNTOS RECORRENTES

Os principais temas abordados pelos cidadãos ao longo de 2025 foram: Ações e Políticas Públicas da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência como a emissão da CIPTEA, Cursos de Libras, Polos de Empregabilidade, etc.

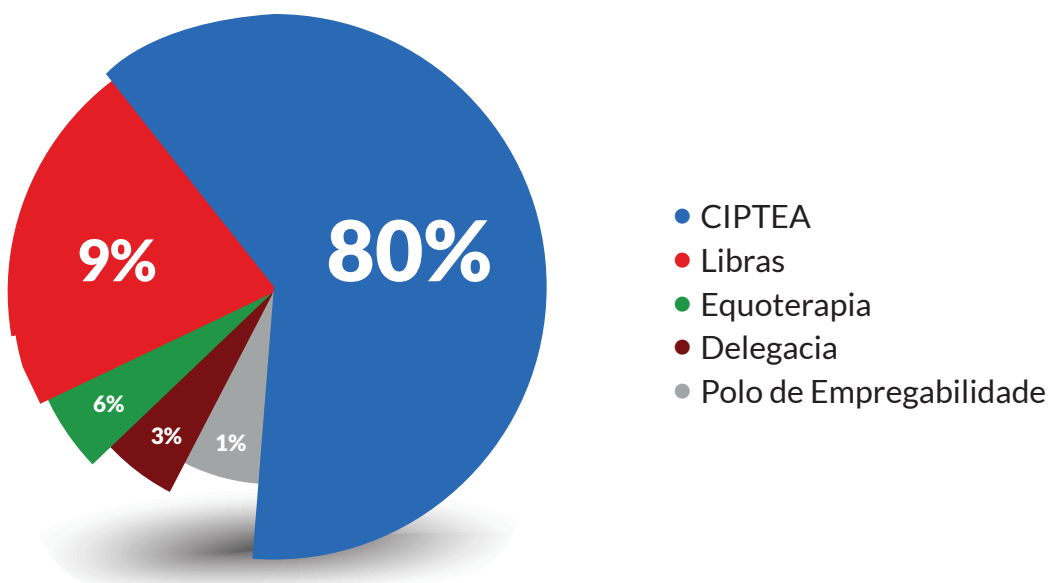
Direitos da pessoa com deficiência, Transporte, Educação, Saúde, Isenções Tributárias (IPI, IOF, ICMS e IPVA) e Transporte.



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 2025, destacam-se: CIPTEA, Cursos de Libras, Polo de Empregabilidade, Equoterapia e Delegacia da Pessoa com Deficiência.



A CIPTEA se manteve como a ação mais procurada, seguida pelos serviços de acessibilidade em Libras e Empregabilidade, demonstrando a relevância dessas políticas para a população.

