# X.X Metodologia

Com o intuito de nos fornecer subsídios para a análise da eficácia da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, foram cumpridos diversos passos, descritos a seguir.

Primeiramente, efetuamos uma revisão bibliográfica cujas fontes foram diversos trabalhos acadêmicos sobre o assunto, as leis da ouvidoria do município e os relatórios anuais e trimestrais da mesma. Para estabelecer a comparação entre o referencial teórico e a prática, elaboramos um roteiro de entrevistas e agendamos uma visita ao órgão. A visita foi realizada em XX/XX/2008. Os funcionários XX responderam às questões propostas e esclareceram outras dúvidas. As entrevistas foram gravadas e transcritas (anexo XX). Ainda na linha prática, realizamos também alguns testes, encaminhando reclamações reais à Prefeitura.

A partir do cruzamento entre as entrevistas, visita e revisão bibliográfica, nós identificamos uma possível falta de conhecimento da população (ou de acordo com uma de nossas hipóteses). O próximo passo foi desenvolver uma pesquisa de campo, aplicando uma breve enquete (anexo XX) **nos dias XX e XX/2008** As datas não constam dessa parte, NEM DO TEXTO DO NEY.

Realizamos também, para reforçar nossas conclusões, levantamento de dados, extraídos dos relatórios anuais e trimestrais. Esses dados foram tabulados e convertidos em gráficos, a partir dos quais foi realizada análise comparativa e crítica.