**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**

**ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES**

**A eficácia da Ouvidoria Geral do município de São Paulo**

João Luiz Roisin Solha  
Julianne Nestlehner  
Laís Soléo  
Michelle Cristina Soares  
Murilo Galvão Honório  
Renata Astride Rebelo  
Ricardo Sudário e Freitas  
Stephanie Celentano dos Santos  
Thiago de Oliveira Shirata

São Paulo

2008

**A EFICÁCIA DA OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SÃO PAULO**

João Luiz Roisin Solha  
Julianne Nestlehner  
Laís Soléo  
Michelle Cristina Soares  
Murilo Galvão Honório  
Renata Astride Rebelo  
Ricardo Sudário e Freitas  
Stephanie Celentano dos Santos  
Thiago de Oliveira Shirata

**A EFICÁCIA DA OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SÃO PAULO**

Projeto de Pesquisa apresentado à Escola de Artes,

Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo –

Disciplina de Resolução de Problemas

**Tutor:** Prof. Dr. Roberto Vatan dos Santos

EACH - USP

São Paulo

2008