As Ouvidorias públicas são, em nossa sociedade, órgãos representativos da população, responsáveis pela mediação entre cidadão e Estado, ou, mais especificamente, entre o usuário e as diversas instâncias administrativas do governo.

Sendo uma instituição recente no Brasil e, particularmente, em São Paulo (onde foi legalmente estabelecida apenas em 2001), as Ouvidorias públicas vieram de encontro à maior mobilização da população organizada e mesmo dos cidadãos que, individualmente, buscam um atendimento de qualidade, o esclarecimento de suas dúvidas e a resolução rápida e segura de suas necessidades. Com o avanço da democracia no Brasil e o maior alcance dos meios de comunicação, os cidadãos passaram a conhecer os seus direitos, não admitindo descasos e abusos dos servidores públicos.

Assim, a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo assume papel importante no cenário político paulista, realizando importantes funções. Além de atuar diretamente no atendimento ao cidadão, o órgão incide, de maneira indireta, na melhoria dos serviços oferecidos pelas instituições governamentais, contribuindo assim para a reforma da Administração Pública, almejada por diversos países no mundo contemporâneo, visando otimizar a utilização dos recursos financeiros, humanos e materiais disponíveis.

Nesse cenário, torna-se essencial verificar qual é a eficácia da própria Ouvidoria, objetivando a plena realização de suas propostas institucionais rumo à melhoria dos serviços públicos. A presente pesquisa analisará tal vertente, enfatizando os diversos aspectos relativos a tal objetivo, tais como o funcionamento interno da instituição, a divulgação e esclarecimento de seu funcionamento e serviços aos usuários e o conhecimento real destes acerca de tais serviços. Ainda pretende-se contribuir para o esclarecimento do funcionamento da Ouvidoria Municipal de São Paulo e o caminho das manifestações que chegam a ela.

Essas e outras variáveis foram escolhidas com base nas definições de eficácia e efetividade de diversos autores da Administração Pública e Privada, tais como Maximiano (2006) e Chiavenato (2004), que definem o primeiro termo como a realização dos objetivos propostos pela organização e o segundo como a capacidade de criar um efeito externo a mesma, podendo este ser negativo ou positivo. Tal discussão será analisada superficialmente no decorrer do projeto, uma vez que a discussão de tais termos não constitui o objetivo principal do mesmo.