

**Área Temática: Administração Pública, Governo e Terceiro Setor**

**CANAIS DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E OUVIDORIA DIGITAL: ANÁLISE DO  
APLICATIVO “IOUIDOR”**

## Resumo

Um tema importante na discussão sobre a governança pública tem sido o fortalecimento da participação dos cidadãos na gestão pública. Aplicativos de comunicação têm surgido como ferramentas promissoras para promover o controle social e permitir que os cidadãos tenham acesso à administração pública. Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar o papel do aplicativo iOuvidor, da empresa Norte Consultoria, na promoção da participação e do controle social da gestão pública para o cidadão e o monitoramento de informações fidedignas para o gestor público. Os dados primários foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas com os sócios da empresa. Foram utilizadas abordagens descritivas e quali-quantitativas, bem como estudo de caso. A análise dos resultados mostrou que o iOuvidor melhorou a gestão pública, aumentando a participação dos cidadãos e tornando a gestão pública mais transparente e responsável. O iOuvidor também oferece um canal de comunicação eficiente e acessível para que os cidadãos expressem suas preocupações e demandas, e os gestores públicos possam responder de forma rápida e eficaz.

**Palavras-chave:** Ouvidoria digital; Controle social; Aplicativos de comunicação; Governança pública.

## Abstract

An important topic in the discussion on public governance has been the strengthening of citizen participation in public management. Communication applications have emerged as promising tools to promote social control and allow citizens to have access to public administration. In this context, the present work aims to analyze the role of the iOuvidor application, from the company Norte Consultoria, in promoting participation and social control of public management for citizens and monitoring reliable information for public managers. Primary data was collected through semi-structured interviews with the company's partners. Descriptive and quantitative-qualitative approaches were used, as well as case studies. Analysis of the results showed that iOuvidor improved public management, increasing citizen participation and making public management more transparent and responsible. iOuvidor also offers an efficient and accessible communication channel for citizens to express their concerns and demands, and public managers can respond quickly and effectively.

**Keywords:** Digital ombudsman; Social control; Communication applications; Public governance.

## **1 INTRODUÇÃO**

Governança social está em ascensão nas últimas décadas e baseia-se no princípio de que a sociedade tenha um papel recorrente e colabore de forma mais eficaz na tomada de decisões e formulação de políticas públicas, juntamente com os órgãos públicos. Definida por Aguiar-Barbosa e Chim-Miki (2020), como forma de gerenciar, baseada na democracia, cidadania deliberativa, interesse bem compreendido, dialogicidade, consulta e compartilhamento.

Neste processo, as ouvidorias públicas atuam como canais de comunicação entre os cidadãos e as instituições governamentais, permitindo que os cidadãos expressem suas opiniões, sugestões, reclamações e denúncias sobre os serviços públicos. É através delas que a sociedade pode ser ouvida, atuando como espaço de manifestação voluntária, em meio a um modelo de Estado que pretende ser societal, contando com mecanismos legais para a garantia de seu oferecimento (Lünchmann, 2020).

A elaboração de aplicativos de comunicação para as ouvidorias são ferramentas promissoras para promover o acesso da sociedade à administração pública, promovendo o controle social. Inseridas em um contexto digital, elas fazem parte das propostas de e-Governo ou governo digital, caracterizadas pelo oferecimento de serviços on-line (*e-services*), incluindo a disponibilização de portais e aplicativos móveis (*e-participação*), além do acesso à informação, através de dados disponibilizados na internet (Melo, 2020).

Através da presença das e-ouvidorias, percebe-se que os governos caminham no sentido de incrementar a transparência e dados abertos, sobretudo a partir das normativas que tratam do assunto, como mecanismo legal, no intuito de garantia do controle social, a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida popularmente como Lei de Acesso à Informação (Brasil, 2011).

Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar o papel do aplicativo iOuvidor, da empresa Norte Consultoria, na promoção da participação e do controle social da gestão pública para o cidadão e o monitoramento de informações fidedignas para o gestor público.

Esta pesquisa tem como objetivos secundários: compreender o histórico e as funcionalidades do aplicativo iOuvidor; avaliar a eficácia do aplicativo como ferramenta de comunicação entre os cidadãos e o poder público; analisar o impacto do aplicativo iOuvidor na promoção da participação cidadã, da governança participativa e na transparência da administração pública, bem como identificar possíveis desafios e limitações do aplicativo.

O presente estudo encontra-se organizado da seguinte forma: o item 1 é a introdução, o item 2 apresenta a base teórica da ouvidoria digital e da administração pública societal, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) na administração pública e a participação cidadã e o controle social. O item 3 descreve os aspectos metodológicos. Por fim, os itens 4 e 5, apresentam os resultados e as considerações finais da pesquisa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. Ouvidoria Digital e Gestão Societal**

As ouvidorias desempenham importante papel na sociedade. É através delas que os cidadãos podem ser ouvidos, atuando como espaço de manifestação voluntária, em meio a um modelo de Estado que pretende ser societal, contando com mecanismos legais para a garantia de seu oferecimento (Lünchmann, 2020).

A gestão social parte do pressuposto de que a sociedade tem maior peso e colabora nas decisões e na elaboração de políticas públicas, com o aparelho do Estado, sendo definida por Aguiar-Barbosa e Chim-Miki (2020) como “forma de gerenciar baseado em democracia, cidadania deliberativa, interesse bem compreendido, dialogicidade, consulta e compartilhamento”.

Partindo deste conceito, as ouvidorias atuam em prol de uma administração pública mais responsiva, conceito este, embasado por Oliveira e Paludo (2021), que atribuem a elas inúmeras funções, como monitorar cenários, garantir o desempenho, participação e resultados satisfatórios, estabelecer mecanismos de transparência e *accountability*, tendo como foco o interesse público.

Inseridas em contexto digital, elas fazem parte das propostas de e-governo ou governo digital, caracterizado pelo oferecimento de serviços on-line (*e-services*), incluindo a disponibilização de portais e aplicativos móveis (*e-participação*), além do acesso à informação através de dados disponibilizados na internet (Melo, 2020).

Dando poder de manifestação aos cidadãos, obtém-se o exercício da cidadania. Melo (2020) ressalta que, uma vez que os indivíduos passam a se conscientizar de seu importante papel como apontadores de problemas e propositores de soluções em conjunto às instituições governamentais, eles caminham em direção ao propósito de obter melhorias que irão impactar a todos.

Esse conceito evolui a partir da perspectiva de um mundo contemporâneo conectado às redes, surgindo assim, a terminologia de cidadania digital. Di Felice (2020) define como “expansão dos direitos e das formas participativas parlamentares, e, portanto, como um fortalecimento, uma amplificação e uma versão mais completa da democracia”.

No Brasil, houve um movimento no sentido de que a participação passasse a ser defendida e de certa forma institucionalizada, onde a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 (Brasil, 2017) trata da proteção do direito de participação social nas decisões públicas, estabelecendo que órgãos públicos possam oferecer cartas de serviços aos cidadãos, como formas de participação.

Um acesso mais eficaz a espaços de manifestação e atendimento ao princípio de transparência são de suma importância para as instituições públicas, uma vez que permite a avaliação da sociedade em relação à atividade dos agentes públicos e sua devida responsabilização (Matias-Pereira, 2020).

A implementação das e-ouvidorias evidencia o avanço dos governos em direção à promoção da transparência e à disponibilização de dados abertos. Esse movimento é especialmente impulsionado pelas regulamentações relacionadas ao tema, como a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Brasil, 2011), mais conhecida como Lei de Acesso à Informação, que tem como objetivo principal, garantir o controle social.

Desta forma, obtém-se o conceito de governo aberto e como parte dele, os dados abertos. A Controladoria Geral da União (Brasil, 2024) define os dados abertos como aquelas informações de livre acesso, que podem ser usadas, modificadas e compartilhadas por qualquer pessoa, salvo aquelas que contam com proteção legal que garantam seu sigilo.

A partir do Decreto nº 8.777 de 11 de maio de 2016 (Brasil, 2016), instaura-se a Política Nacional de Dados Abertos pelo Poder Executivo Federal, buscando fomentar a cultura de transparência, contribuindo para maior prestação de contas e monitoramento por parte da sociedade, abordando aspectos como digitalização, simplificação e disponibilidade de informação.

Cabe ressaltar, que tanto o acesso aos dados como a qualidade da informação, são importantes. Melo (2020) aponta que o acesso não deve ser dificultado nem

corromper o interesse coletivo, supondo a devida prestação de contas com lisura, sendo um direito garantido por lei a qualquer interessado, uma obrigação por parte das instituições públicas.

A disponibilização de informações deve ser feita de forma simplificada e facilitada (Avelino, et al, 2021), convergindo para o pensamento de Matias-Pereira (2020): quanto maior a possibilidade de os cidadãos poderem discernir se os governantes estão agindo em função do interesse da coletividade e sancioná-lo apropriadamente, mais *accountable* é um governo.

Sendo assim, *accountability* ou prestação de contas realizado por parte do Poder Público e seus agentes, reside na exposição de seus atos e políticas implementadas de forma pública, transparente, permitindo que a sociedade possa fazer o devido controle social (Matias-Pereira, 2020).

Devido à urgência do Estado em se modernizar para atingir um nível mais elevado de transparência, possibilitando assim o controle social e aprimorando seus serviços, conforme observado por Matias-Pereira (2020), é evidente a evolução dos serviços públicos em direção à digitalização crescente. Além disso, iniciativas para estabelecer ouvidorias digitais estão sendo gradualmente reforçadas.

## **2.2 Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na Administração Pública**

As tecnologias da informação e Comunicação estão cada vez mais presentes em todas as dimensões da vida humana. Segundo Avelino et al (2021), a evolução da participação cidadã está ligada ao avanço dessas tecnologias, a partir dos processos de inovação que trazem à tona o conceito de democracia digital (e-democracia), reforçando que o uso da internet e das TICs influencia na relação entre sociedade e Estado.

Esse processo significa muito mais que oferecer serviços via internet. Ele também tenta atender aos anseios dos cidadãos em relação à necessidade de maior facilidade e utilidade dos serviços públicos, com o uso das redes, de forma a engajar a participação da sociedade e envolvê-la nos processos de tomada de decisão em qualquer das instâncias e órgãos governamentais (Antunes et al, 2021).

Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2022 do IBGE (Brasil, 2023), o índice de brasileiros que utilizaram a internet é de 87,2%, através de telefones móveis ou celulares (98,9%). Diante de uma significativa presença da sociedade na internet e fazendo uso das TICs, segundo Di Felice (2020), é uma grande oportunidade para se transpor as barreiras da comunicação, de forma que a participação social seja feita de forma mais direta.

Esforços em prol de governos inteligentes (*smart government*) com uma presença satisfatória na internet (Avelino et al, 2021), garantem que o Poder Público pode obter maior interação com a sociedade, fazendo uma gestão colaborativa, a partir da deliberação de meios e recursos em prol do bem coletivo, criando um modelo voltado para a coparticipação entre cidadãos e Estado, tendo presente também a governança (Oliveira; Paludo, 2021).

No esforço por maior digitalização, o Governo Federal criou a Lei nº 14.129 de 29 de março de 2021 (Brasil, 2021), em que são estabelecidas diretrizes nesse sentido, com a missão de garantir, por exemplo, maior eficiência, desburocratização, simplificação, disponibilidade, transparência. Desta forma, o intuito seria tentar solucionar os problemas na prestação dos serviços públicos, conferindo maior nível de qualidade (Matias-Pereira, 2020).

Em âmbito federal encontra-se presente a Ouvidoria Geral da União, vinculada à Controladoria Geral da União. Segundo o órgão (Brasil, 2024a), a ouvidoria intermedia e facilita o diálogo entre cidadãos e governo. Através da plataforma

“Fala.BR”, a sociedade se manifesta em relação à satisfação dos serviços, assim como abriga denúncias e propostas de melhorias em relação a atuação dos órgãos federais e de seus agentes. Logo, passou a ser utilizada também em nível de estadual e municipal (Avelino, et al, 2021).

Inovações também podem ser incorporadas ao serviço de ouvidorias. A Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) passou a fazer uso do Kairós, um sistema de inteligência artificial, com linguagem *deep learning*, que otimiza o processamento das manifestações, reduzindo o tempo de espera e solucionando pendências. O projeto alcançou a 2ª posição no 24º Concurso Inovação no Setor Público do ENAP, em 2020 (Enap, 2022).

Também, existem iniciativas de empresas privadas que podem ser utilizadas pelo Poder Público. O Colab é um aplicativo para dispositivos móveis, criado em 2013 por uma startup, com objetivo de aproximar a sociedade e o Estado. Nele é possível fazer requerimentos, participar de consultas públicas, além de ter acesso a serviços digitais. O saldo é de mais de 1 milhão de pessoas cadastradas, e está presente em diversos municípios brasileiros, como: Araxá (MG), Maceió (AL), Niterói (RJ), dentre outros (Colab, 2023).

Na Espanha, foi implementado a plataforma “Decide Madri”. Com o lema “*si participas, decides*”, pode-se participar de diversas formas, entre elas, consultas públicas, enquetes, fóruns temáticos ou orçamento participativo. As iniciativas precisam de apoio de mais de 1% dos cidadãos maiores de 16 anos para serem apresentadas à prefeitura como proposições de intervenção (Madrid, 2024).

A partir da incorporação de inovações tecnológicas, maior acesso à internet, criação de portais governamentais e aplicativos móveis, foi possível perceber uma mudança de paradigma. Di Felice (2020) aponta para uma nova cultura de ação, em que a sociedade passa a ser mais ativa e reivindica de forma mais direta, a partir de sua inclusão no debate público e com maior acesso à informação, facilitada por meios digitais, de qualquer lugar e a qualquer momento.

### **2.3 Participação Cidadã e Controle Social**

A participação cidadã é fundamental para a democratização das instituições públicas e para a efetivação de políticas mais inclusivas e justas (Avritzer, 2012). Dagnino (2014) argumenta que a relação entre democracia e participação cidadã se fortalece na medida em que os cidadãos têm acesso a mecanismos efetivos de controle social. A participação ativa dos cidadãos é essencial para a implementação de políticas públicas que atendam às necessidades reais da população (Dagnino, 2014).

Gohn (2014) destaca que os movimentos sociais desempenham um papel vital no fortalecimento da participação cidadã e no controle social das ações governamentais. Segundo ela, a mobilização social é uma ferramenta poderosa para a construção de uma democracia mais participativa e inclusiva (Gohn, 2014).

Os conselhos de políticas públicas representam uma das principais formas de controle social na administração pública brasileira. Pires (2011) ressalta que a eficácia dessas instituições depende da capacidade de inclusão e da representatividade dos diferentes segmentos da sociedade. Os conselhos gestores são espaços fundamentais para o exercício da participação e do controle social (PIRES, 2011).

Os conselhos gestores, como discutido por Tatagiba (2012), são espaços privilegiados para a participação cidadã e o controle social, embora enfrentem desafios relacionados à representatividade e à efetividade. A participação nesses conselhos pode promover a democratização das políticas públicas, desde que haja condições adequadas para o seu funcionamento (TATAGIBA, 2012).

Souza (2016), argumenta que a ampliação dos mecanismos de participação e controle social é um dos principais desafios para a consolidação da democracia no Brasil. A participação cidadã pode contribuir significativamente para a melhoria das políticas públicas e para a promoção da justiça social (SOUZA, 2016).

A democracia participativa se fortalece com a atuação ativa dos cidadãos na formulação e no controle das políticas públicas. A cidadania ativa é essencial para a construção de um sistema político mais inclusivo e responsivo às demandas sociais (TEIXEIRA, 2013).

Avritzer (2017), ressalta que a cidade de São Paulo se destaca pela implementação de diversas formas de participação cidadã, que têm contribuído para a democratização das políticas públicas. A participação cidadã em São Paulo demonstra a importância de estruturas institucionais que favoreçam o controle social

Neste sentido, os conselhos municipais são fundamentais para a participação popular e o controle social, proporcionando espaços de diálogo entre governo e sociedade civil (p. 45). Ela ressalta que a efetividade dos conselhos depende de sua capacidade de inclusão e da representatividade dos diversos segmentos sociais (BENEVIDES, 2015).

Silva (2016), salienta que o controle social é um componente essencial da participação cidadã, promovendo a transparência e a *accountability* das ações governamentais. As experiências brasileiras de controle social demonstram a importância de mecanismos efetivos de participação para a consolidação da democracia (Silva, 2016).

A participação cidadã nas políticas públicas brasileiras tem avançado, mas ainda enfrenta limites relacionados à representatividade e à efetividade. O controle social é crucial para a democratização das políticas públicas e para a promoção da justiça social (Dagnino, 2016).

Lavalle (2018,) observa que a participação cidadã nas políticas públicas é um campo em constante evolução, que enfrenta desafios relacionados à inclusão e à representatividade. A participação cidadã e o controle social são pilares fundamentais para a construção de uma administração pública mais democrática e transparente, no entanto, desafios significativos, como a representatividade e a efetividade das instituições participativas, precisam ser superados para que esses processos sejam plenamente efetivos (Pires, 2014).

## **2.4 Os Aplicativos de Ouvidoria Digital**

Os aplicativos de ouvidoria digital apresentam várias características que os tornam ferramentas poderosas para fortalecer a relação entre cidadãos e governo. Costa (2015) observa que as ouvidorias digitais representam um avanço significativo na promoção da transparência e da participação cidadã na administração pública. A acessibilidade é uma característica central, pois permite que os cidadãos registrem suas demandas de qualquer lugar e a qualquer momento (Silva, 2016).

A interface intuitiva é outro aspecto crucial desses aplicativos. Lima (2018) destaca que a acessibilidade e a usabilidade dos aplicativos de ouvidoria são fatores determinantes para seu sucesso. A segurança e a privacidade dos dados também são fundamentais para garantir a confiança dos usuários, conforme ressaltado por Santos (2019), ao discutir os desafios para a implementação dessas ferramentas.

Uma das funcionalidades essenciais dos aplicativos de ouvidoria é o registro de ocorrências. A funcionalidade de acompanhamento de solicitações permite que os cidadãos monitorem o *status* de suas demandas em tempo real, promovendo uma gestão pública mais aberta e responsiva (Mendes, 2016).

A integração com outros sistemas governamentais é vital para a eficácia desses aplicativos. Almeida (2017) observa que a eficácia dos aplicativos de ouvidoria depende de sua integração com outras plataformas de gestão pública. A funcionalidade de *feedback* também é importante, permitindo que os usuários avaliem o atendimento recebido e as soluções apresentadas, o que contribui para a melhoria contínua dos serviços (Pereira, 2018).

Embora os aplicativos de ouvidoria digital ofereçam muitos benefícios, eles também enfrentam desafios significativos. A inclusão digital é um dos principais obstáculos, conforme destacado por Santos (2019). Ele observa que os desafios para a implementação de ouvidorias digitais incluem a inclusão digital e a interoperabilidade entre sistemas. Além disso, a resistência cultural à adoção de novas tecnologias pode ser um impedimento, exigindo campanhas de conscientização e capacitação (Venkatesh et al., 2003).

A interoperabilidade entre diferentes sistemas governamentais é outro desafio técnico que deve ser superado. Fernandes (2015) destaca a importância dessa integração para maximizar a eficácia das ouvidorias digitais. A segurança cibernética também é uma preocupação constante, conforme discutido por Mendes (2017), que ressalta a necessidade de se proteger os dados dos cidadãos contra ameaças e invasões. Desta forma, as características e funcionalidades desses aplicativos, como a acessibilidade, a interface intuitiva e a segurança dos dados, são fundamentais para seu sucesso e aceitação pelos cidadãos.

### **3 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

A estratégia metodológica adotada para investigar o objeto de estudo é classificada como descritiva e quali-quantitativa com o uso da estratégia de estudo de caso. De acordo com Gil (2002), a pesquisa descritiva é um tipo de pesquisa com o objetivo principal de descrever uma determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis. Segundo Gerhardt e Silveira (2009), tanto a pesquisa qualitativa quanto a pesquisa quantitativa apresentam diferenças com pontos fracos e fortes. Contudo, os elementos fortes de um complementam as fraquezas do outro.

O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso, centralizado em um caso em especial, com o foco na compreensão eficaz e em um ambiente específico (Collis e Hussey, 2005). A pesquisa bibliográfica também é utilizada para buscar esclarecer a questão da pesquisa por meio de teorias mencionadas em tese, dissertações, livros, artigos, revistas e outros (Cervo et al, 2006).

Os dados primários foram coletados a partir de entrevistas semiestruturadas, com uma amostragem intencional, adaptada de Melo (2020). Os entrevistados foram selecionados intencionalmente por apresentarem um conjunto de características que são importantes ao estudo (Lincoln; Guba, 1985). As entrevistas foram conduzidas de forma online entre os meses de março e abril de 2024, mediante autorização do entrevistado e concordância com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Desta forma, a presente pesquisa consistiu em entrevistas destinadas aos representantes da empresa Norte Consultoria, como parte de um estudo que investiga os canais de comunicação voltados para promover a participação e o controle social na gestão pública, bem como o monitoramento de informações verídicas para os gestores públicos.

As entrevistas abordaram diversos aspectos relacionados ao aplicativo iOuvidor e sua implementação. Inicialmente, foram solicitadas informações gerais, como nome do respondente, cargo/função na empresa e tempo de experiência na mesma. Em seguida, as perguntas se concentraram nas funcionalidades do aplicativo, processo



de desenvolvimento e manutenção, frequência e abordagem da interação com os usuários, percepção do impacto e avaliação da eficácia do iOuvidor, além de sua contribuição para promover a participação cidadã, transparência na administração pública e acesso à informação. Também foi questionado sobre a percepção do aplicativo em relação à garantia do direito de acesso à informação, conforme estabelecido na Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e na Lei de Acesso à Informação (LAI). Finalizando, o entrevistado teve a oportunidade de compartilhar informações adicionais ou comentários sobre o aplicativo e seu impacto.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

As entrevistas tiveram como objetivo, estudar um aplicativo de comunicação que promovesse a participação e o controle social da gestão pública para o cidadão e o monitoramento de informações fidedignas para o gestor público. Desta forma, foi analisado o aplicativo “iOuvidor” da empresa Norte Consultoria. A empresa Norte Consultoria e Assessoria em Negócios Ltda., com sede em Belo Horizonte, Minas Gerais, foi constituída, no início do exercício financeiro de 2016, através do empreendimento de seus de dois sócios: Paulo Giovanni G. e Leonardo L. S. Rodrigues, com idades de 55 e 45 anos, respectivamente, cujas profissões são economista e administrador.

Desde a sua fundação, houve a preocupação em priorizar a celebração de contratos, onde existe o interesse administrativo por modernização e implemento de novas técnicas de trabalho, que possam trazer melhoria no uso do erário, preservando o interesse público primário (que é o atendimento às necessidades dos cidadãos) e o secundário (que trata da melhor prática administrativa dos recursos disponibilizados). Assim, os membros da empresa focaram no implemento de fortalecer as práticas de planejamento, agregando a necessidade de constante treinamento dos servidores com produtos simples e agregadores da área da tecnologia da informação (Norte Consultoria, 2024).

Um dos serviços prestados pela empresa é o iOuvidor. Segundo Paulo Giovanni, esse é um aplicativo de ouvidoria pública de interesse público, cujo objetivo é dar transparência, eficiência e agilidade nas tratativas entre a população e a administração pública do seu município, tendo como características, a facilidade, segurança e agilidade nas informações, garantindo um acompanhamento em tempo real das questões municipais. Conta com várias funções de interatividade entre a população e a administração pública. Além disso, o gestor público poderá acompanhar as demandas e tomar decisões, através dos relatórios oferecidos pelo sistema. O entrevistado relata sobre o sistema:

“O órgão de ouvidoria é parte da administração de quaisquer empresas privadas ou órgãos públicos, entretanto, tem a característica de ser independente, permanente e com autonomia administrativa, que tem como missão, aprimorar a relação entre o cidadão e a administração pública municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos. São objetivos de uma ouvidoria, o atendimento a todos os interessados e os devidos cuidados com a transparência das informações públicas.

Ocorre que muitas das vezes, os meios de acesso ao órgão de ouvidoria são restritivos, pode-se apresentar pessoalmente, por via telefônica, por e-mail ou até mesmo por acesso ao site dos municípios. O sistema iOuvidor, veio trazer a comodidade de se ter a mão o instrumento de comunicação direta, ou seja, a telefonia móvel, aliada à disponibilização da rede mundial de computadores (internet). Vejamos que muitos problemas são verificados

pelos cidadãos e tais demandas se perdem no espaço de tempo de quando foram observadas e até o momento de disponibilidade de um meio para gerar o comunicado.

Quando temos em mãos um aplicativo (através do celular) o contato com o sistema de ouvidoria é imediato e conseqüentemente há um aumento de informações aos administradores públicos. Se a existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o estado, quando há disponibilidade imediata de acesso, o cidadão passa a ser um agente construtor do controle social, fortalecendo o seu papel de protagonista na construção de decisões e no acompanhamento das atividades da administração pública.”

Paulo Giovanni, o entrevistado, retrata também uma recepção positiva e uma adoção crescente do aplicativo iOuvidor tanto pelos cidadãos quanto pelos gestores públicos. Em relação às funcionalidades do aplicativo, foi constatado que as principais características, como o registro de solicitações, sugestões, reclamações ou denúncias, acesso a notícias locais e informações sobre serviços municipais, além do envio de fotos, vídeos e localização, foram amplamente utilizadas.

Além disso, existe a possibilidade de se receber mensagens via sistema "*push*", agendamento de reuniões com gestores públicos e outras funcionalidades adicionais, destacadas como facilitadoras da comunicação entre os usuários e o poder público. Segundo Leonardo L. S. Rodrigues:

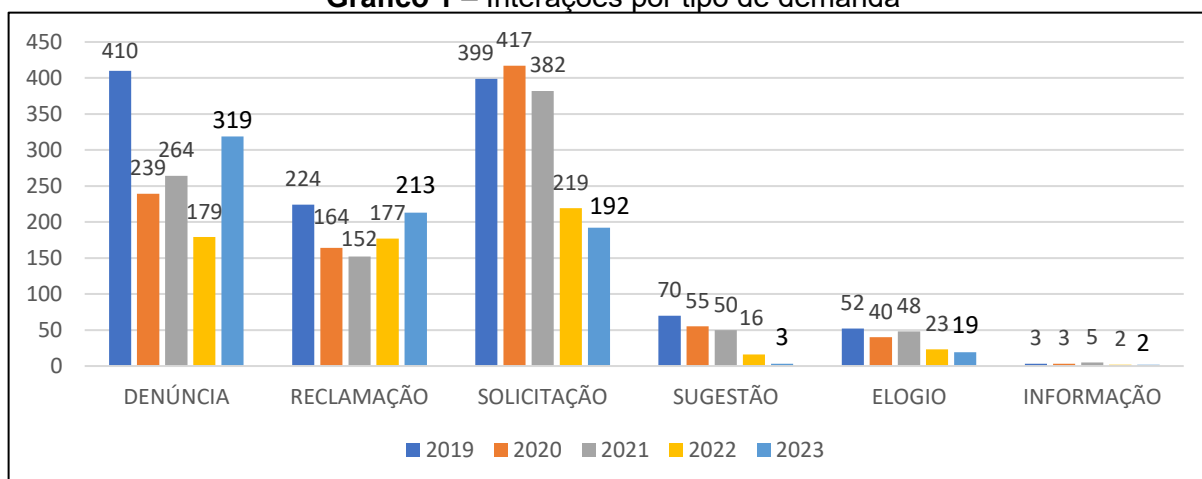
“O iOuvidor é uma ferramenta que leva a informação a quaisquer cidadãos, sem a caracterização de privilégios e com a resolução de problemas. Hoje, com a velocidade em que as informações circulam nos meios eletrônicos, é de fundamental importância que a gestão pública tenha a capacidade de examinar, corrigir e inovar suas práticas. e somente com a transparência é possível alcançar maiores níveis de excelência na prestação dos serviços públicos, proporcionando ferramentas que garantam o acesso a informações aos cidadãos.”

Também foi retratado pelos entrevistados, o caso de sucesso do uso do aplicativo na Prefeitura de Ouro Branco, Minas Gerais. No ano de 2019 a Prefeitura de Ouro Branco concorreu ao Prêmio Mineiro de Boas Práticas na Gestão Municipal da Associação Mineira de Municípios (AMM), no eixo Gestão Administrativa com o Aplicativo de Ouvidoria - IOuvidor. O Prêmio Mineiro de Boas Práticas na Gestão Municipal da AMM englobou três eixos temáticos: Gestão da Saúde, Gestão Administrativa e Gestão da Assistência Social. Ouro Branco concorria no eixo Gestão Administrativa. A comissão de avaliação da premiação, promovida pela AMM, analisou os 119 projetos inscritos, de 65 municípios. Na abertura do evento, no dia 14 de maio de 2019, a AMM apresentou o resultado do Prêmio e Ouro Branco recebeu Menção Honrosa por sua participação (Correio de Minas, 2019).

O aplicativo iniciou o seu funcionamento no município de Ouro Branco, em 2018. Os dados de 2019 a 2023 demonstram que o iOuvidor é uma ferramenta importante na gestão pública de Ouro Branco, Minas Gerais. O município, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), possui um total de população residente de 38.724 pessoas.

O gráfico 1 mostra que relativo à demanda “Denúncias”, as secretarias de Finanças, Saúde, Obras e Gestão Urbana lideram com um total de 1062 demandas ao longo dos cinco anos analisados. Foi a interação com maior demanda para o município.

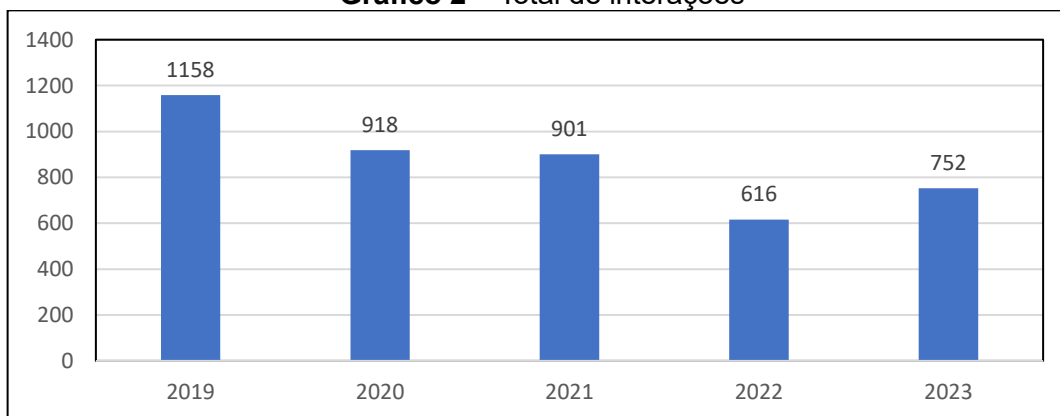
**Gráfico 1 – Interações por tipo de demanda**



Fonte: aplicativo iOuvidor

Para a demanda “Solicitações”, as secretarias de Obras, Gestão Urbana, Infraestrutura e Finanças estão à frente, com um total de 1405 demandas ao longo dos anos analisados. As secretarias de Obras, Infraestrutura, Gestão Urbana e Saúde lideram na demanda “Reclamações”, com um total de 654 demandas ao longo dos cinco anos analisados. A demanda “Elogios” obteve um total de 174 interações para as secretarias Gabinete do Prefeito/Vice-Prefeito, Ouvidoria, Gestão Urbana e Saúde. Por último, para a demanda “Sugestões”, um total de 164 interações para as secretarias de Obras, Gestão Urbana, Saúde e Gabinete do Prefeito/Vice-Prefeito. O gráfico abaixo nos mostra as demandas e sua evolução:

**Gráfico 2 – Total de interações**



Fonte: aplicativo iOuvidor

Observa-se uma diminuição acentuada no número de demandas a partir de 2019, atingindo um pico de 1.158. As denúncias têm um padrão variável ao longo dos anos, atingindo um pico em 2019 (410) e diminuindo em 2020 (239) e 2022 (179), mas aumentando novamente em 2023 (319). Isso pode indicar flutuações na percepção da comunidade sobre questões problemáticas e talvez a eficácia das medidas tomadas em resposta às denúncias.

As reclamações mostram uma tendência geral de declínio ao longo dos anos, com uma queda constante de 2019 a 2021, seguida por um pequeno aumento em 2022 e 2023. Isso pode refletir uma melhoria na prestação de serviços ou na resolução de problemas ao longo do tempo. As solicitações têm uma variação considerável, com um pico em 2020 (417), seguido por uma queda acentuada em 2023 (192), podendo

indicar mudanças nas necessidades da comunidade ao longo do tempo ou flutuações na eficácia das respostas às solicitações.

As sugestões mostram uma tendência de declínio acentuado ao longo dos anos, com números relativamente baixos em comparação com outros tipos de demanda. Isso pode sugerir uma possível falta de engajamento cívico ou uma necessidade de melhorias na capacidade de resposta às sugestões dos cidadãos. Os elogios têm números consistentemente baixos em comparação com outros tipos de demanda, mas mostram uma tendência de declínio ao longo dos anos. Esses podem indicar áreas em que a administração pública se destaca ou até mesmo aspectos positivos da governança, que merecem reconhecimento.

O processo de desenvolvimento e implementação do aplicativo foi descrito pelo entrevistado Paulo Giovanni como cuidadoso e estrategicamente planejado. Reuniões foram conduzidas para coletar informações relevantes sobre o funcionamento de uma ouvidoria, análises de demandas internas e externas foram realizadas, um cronograma de execução foi estabelecido e manutenção e atualização contínuas baseadas em pesquisas de novas tecnologias e *feedback* dos usuários. Assim, a participação dos usuários foi considerada crucial durante todo o processo, com suas demandas sendo incorporadas às funcionalidades do aplicativo. De acordo com o entrevistado Paulo Giovanni,

“Então, a premissa empresarial com a criação de nossa empresa foi aliar os possíveis sistemas informatizados às práticas administrativas de planejamento, execução e prestação de contas.

O iOuvidor surgiu como um instrumento de trazer a ouvidoria como um real instrumento de planejamento. A premissa é que o destaque de qualquer administração está na execução de atividades que sejam efetivamente necessárias ao interesse público.”

No que diz respeito à interação com os usuários, foi evidenciado por Leonardo L., um alto nível de engajamento, com a equipe da empresa interagindo diariamente e fornecendo relatórios periódicos sobre as manifestações registradas. Análises periódicas foram realizadas para identificar tendências e problemas recorrentes, evidenciando um compromisso com a qualidade do serviço prestado.

“Todos os meses, enviamos um relatório de serviços prestados, informando o comportamento das demandas que foram tratadas dentro do aplicativo, porém, nos colocamos à disposição do cliente durante 07 (sete) dias por semana.”

Quanto ao impacto e avaliação do aplicativo, foi observado, por Paulo Giovanni, que embora haja uma percepção positiva sobre sua eficácia na melhoria dos serviços públicos municipais, ainda existem desafios na adoção plena por parte dos gestores. No entanto, nos locais onde o aplicativo foi implementado, houve um aumento significativo na participação cidadã e na transparência da administração pública. O iOuvidor foi reconhecido como uma ferramenta eficaz para promover a interatividade, transparência e busca por soluções dos gestores de políticas públicas.

“Vejam como exemplo, o caso de um município que recebeu verba financeira do Governo Federal para modernização do parque de iluminação pública para as lâmpadas “leds”. Não havia recurso para a modernização de todas as ruas do município, então, utilizou-se da análise de qual região do

município detinha mais reclamações sobre iluminação pública, e por esse bairro, iniciou-se o processo de troca das lâmpadas.”

A tecnologia do iOuvidor foi destacada como um meio eficaz para estimular a participação e controle social da gestão pública pelo cidadão, proporcionando acesso fácil e direto às informações públicas e possibilitando o envolvimento ativo dos cidadãos na resolução de problemas locais. A análise dos resultados sugere que o iOuvidor desempenha um papel fundamental na promoção da cidadania digital e na melhoria da governança pública local. Segundo o entrevistado Leonardo L.,

“O iOuvidor é uma ferramenta que leva a informação a quaisquer cidadãos, sem a caracterização de privilégios e com a resolução de problemas. Hoje, com a velocidade em que as informações circulam nos meios eletrônicos, é de fundamental importância que a gestão pública tenha a capacidade de examinar, corrigir e inovar suas práticas. E somente com a transparência é possível alcançar maiores níveis de excelência na prestação dos serviços públicos, proporcionando aos cidadãos, ferramentas que garantam o acesso às informações.”

Finalizando, o entrevistado Paulo Giovanni enfatizou que o aplicativo de ouvidoria, da empresa Norte Consultoria, foi concebido por seus colaboradores, não apenas para ser uma ferramenta para cumprimento de requisitos legais, mas toda a sua estrutura foi pensada na possibilidade de ser um instrumento de transformação social, capaz de gerar dados aos gestores que subsidiam a formatação de políticas públicas. O iOuvidor é capaz de levantar informações importantes e cruciais para as tomadas de decisões, seja ela no âmbito político ou social. Através do aplicativo, é possível traçar planejamentos estratégicos, identificar locais mais necessitados do olhar do poder público, alinhar uma comunicação direta com o usuário, trazer o munícipe para bem próximo das tomadas de decisões e ações públicas.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo deste trabalho foi estudar um aplicativo de comunicação que promova a participação e o controle social da gestão pública para o cidadão e o monitoramento de informações fidedignas para o gestor público. Através desta pesquisa, foi possível compreender que o aplicativo iOuvidor, desenvolvido pela empresa Norte Consultoria, é um instrumento de transformação social que gera dados importantes para os gestores, subsidiando a formulação de políticas públicas.

Sua implementação e funcionalidades têm impactado positivamente a interação entre cidadãos e o poder público, proporcionando um canal eficiente para registro de demandas, sugestões e reclamações.

Através de análises periódicas das manifestações dos usuários, a empresa tem conseguido identificar tendências e problemas recorrentes, permitindo uma abordagem proativa na melhoria dos serviços públicos municipais. Ademais, a interatividade proporcionada pelo aplicativo tem encurtado os caminhos comunicativos e diminuído as dificuldades da administração pública, possibilitando uma resposta mais ágil às demandas da sociedade.

O iOuvidor também tem contribuído para o acesso dos cidadãos às informações públicas, promovendo a transparência e a *accountability* na gestão pública. Através de uma abordagem centrada no cidadão e na utilização de tecnologias modernas, o aplicativo tem se mostrado uma ferramenta eficaz para fortalecer a democracia participativa e garantir a prestação de serviços públicos de qualidade. Portanto,

desempenha um papel importante na promoção da participação e do controle social da gestão pública.

O aplicativo representa uma inovação na forma como cidadãos interagem com o poder público, proporcionando uma plataforma acessível e eficiente para participação cidadã e controle social. Seu impacto positivo na promoção da transparência e na melhoria dos serviços públicos municipais evidencia a importância de investimentos em tecnologia e inovação na administração pública.

O estudo aqui apresentado não pretende eliminar o assunto, mas abrir novas discussões para os problemas e resoluções citados. Assim, como sugestão para futuras pesquisas, recomenda-se investigações qualitativas mais aprofundadas. Pode-se explorar os motivos que levam os cidadãos a utilizar ou não o aplicativo, bem como as percepções dos gestores públicos sobre sua eficácia e impacto. Também, seria relevante comparar o desempenho do iOuvidor com outras iniciativas semelhantes em diferentes contextos municipais, a fim de identificar boas práticas e desafios comuns na implementação de plataformas de participação cidadã.

## 6 REFERÊNCIAS

AGUIAR-BARBOSA, A. de P.; CHIM-MIKI, A. F. Evolução do conceito de Gestão Social (1990-2018): uma análise de copalavras. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**. v. 25, n. 80. São Paulo, FGV, 2020. DOI: 10.12660/cgpc.v25n80.80525. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/80525>. Acesso em: 5 maio. 2024.

ALMEIDA, F. C. **Ouvidorias digitais e gestão pública: desafios e oportunidades**. São Paulo: Editora Atlas. 2017.

ALMEIDA, R. S. **Tecnologia e participação: a evolução das ouvidorias no Brasil**. Brasília: Editora UnB. 2017.

ANTUNES, Jorge J. M.; MACADAR Marie A.; VARGAS, Luiz C. M.; Wanke, Peter F. Serviços de Governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadenos EBAPE.BR**, v. 19, n. spe. Rio de Janeiro: FGV EBAPE, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/xRBXWvNNLQBTpyPtwbQn9pF/?lang=pt#>. Acesso em: 05 mai. 2024.

AVELINO, Daniel Pitangueira de; FONSECA, Igor Ferraz; POMPEU, João Cláudio. Democracia digital: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas. IN: **Texto para discussão**. v. 2624. Brasília: IPEA, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/td2624>. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10440>. Acesso em: 01 abr. 2024.

AVRITZER, L. **Participação em São Paulo: estrutura institucional e efetividade democrática**. São Paulo: Editora Unesp. 2012.

AVRITZER, L. **Política e participação em São Paulo: instituições e práticas de democracia participativa**. São Paulo: Editora Unesp. 2017.

BENEVIDES, M. V. de M. **Participação popular e democracia: um estudo sobre os conselhos municipais**. São Paulo: Paz e Terra. 2015.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Dados Abertos**. [s.l.], 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos>. Acesso em: 02 mai. 2024.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Ouvidoria**. [s.l.], 2024a. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria/ouvidoria#>. Acesso em: 02 mai. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 8.777**, de 11 de maio de 2016. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm). Acesso em: 2 mai. 2024.

BRASIL. **Iniciativas premiadas no 24º Concurso Inovação no Setor Público 2020**. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), 2022. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6853>. Acesso em: 3 maio. 2024. ISBN 9786587791098.

BRASIL. **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 22 abr. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 22 abr. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.129**, de 29 de março de 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm). Acesso em: 22 abr. 2024.

CERVO, A.L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **A pesquisa: Técnicas de coleta de dados**. In: \_\_. Metodologia Científica. 6ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

COLAB. **Fazer a cidade melhor está na sua mão**. 2023. Disponível em: <https://www.colab.com.br/>. Acesso em: 20 mai. 2024.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Coleta de dados originais**. In: \_\_. Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COSTA, M. V. **Ouvidorias públicas e democracia: análise das plataformas digitais**. São Paulo: Editora Unesp. 2015.

DAGNINO, E. **Democracia, participação e cidadania: dilemas e perspectivas**. Belo Horizonte: Editora UFMG. 2014.

DAGNINO, E. **Participação cidadã e políticas públicas no Brasil: avanços e limites**. Belo Horizonte: Editora UFMG. 2016.

DI FELICE, Massimo. **A cidadania digital: a crise da ideia ocidental de democracia e a participação nas redes digitais**. São Paulo: Paulus, 2020. ISBN 9786555621242.

ENAP. **Iniciativas premiadas no 24º Concurso Inovação no Setor Público 2020**. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), 2022. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6853>. Acesso em: 3 maio. 2024. ISBN 9786587791098.

FERNANDES, M. A. **Ouvidorias públicas e governança digital: uma análise das plataformas tecnológicas**. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2015.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

GOHN, M. G. **Movimentos sociais na contemporaneidade**. Petrópolis: Vozes, 2014.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/ouro-branco/panorama>. Acesso em: 10 de janeiro de 2022.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel para celular para uso pessoal 2022**. [s.l.], IBGE, 2023. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102040\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102040_informativo.pdf). Acesso em: 3 maio. 2024. ISBN 9788524045851.

LAVALLE, A. G. **Participação cidadã e políticas públicas: experiências e desafios no Brasil**. São Paulo: Editora Unesp. 2018.

LIMA, J. S. **Inovação e governança: o papel das ouvidorias digitais**. São Paulo: Editora Senac. 2018.

LINCOLN, Y. S.; GUBA, E. G. **Naturalistic inquiry**. Newbury Park, CA: Sage, 1985

LÜCHMANN, Lígia Helena Hahn. Interfaces das interfaces socio estatais: ouvidorias, conselhos gestores e Facebooks governamentais. **Revista de Sociologia e Política**, v. 28, n. 74. [s.l.], 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1678-987320287405>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/DmtDfvpSPz7ydzwH6xdYfyy/>. Acesso em: 02 mai. 2024.

MADRID. **Decide Madrid**: plataforma de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. [s.l.], 2024. Disponível em: [Disponível em: https://decide.madrid.es/](https://decide.madrid.es/). Acesso em: 6 maio. 2024.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. 6. ed., rev. e atual. São Paulo: Grupo Gen, 2020. p. 65-72. ISBN 9788597024753. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597024753/>. Acesso em: 01 mai. 2024.

MELO, Marília de L. P. G. **Concepção de aplicativo de participação cidadã e controle social da gestão pública**. Orientador: Bruno de Sousa Monteiro. 2020. 154 p. Dissertação (Mestrado) (Programa de Pós-Graduação em Cognição, Tecnologias e Instituições) - Universidade Federal Rural do Semiárido, Mossoró, 18 dez. 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/handle/prefix/6715>. Acesso em: 1 abr. 2024.

MENDES, R. A. **Ouvidorias digitais e a democratização do acesso à informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2016.

MENDES, R. S. **Tecnologia e controle social: o impacto das ouvidorias digitais na administração pública**. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2017.

NORTE CONSULTOIRA. **Quem somos**. Disponível em: <https://norte-consultoria.com/>. Acesso em: 10 maio 2024.

NUNES, J. P. **Ouvidoria digital e accountability: um estudo sobre as novas tecnologias de governança**. Brasília: Editora UnB. 2019.



OLIVEIRA, Antônio G; PALUDO, Augustinho V. Governança Pública. IN: **Governança organizacional pública e planejamento estratégico**: para órgãos e entidades públicas. Indaiatuba, Editora Foco, 2021. ISBN 9786555152432. p. 01-70.

OURO Branco é destaque no Prêmio Mineiro de Boas Práticas da Associação Mineira dos Municípios. **Correio de Minas**, 18 de maio de 2019. Disponível em: <https://correiodeminas.com.br/2019/05/18/ouro-branco-e-destaque-no-premio-mineiro-de-boas-praticas-da-associacao-mineira-dos-municipios/>. Acesso em: 10 maio 2024.

PEREIRA, M. V. **Participação cidadã e tecnologias digitais**: a transformação das ouvidorias públicas. AcBrasília: Editora Ipea. 2018.

PIRES, R. R. C. **Desafios da participação cidadã nas políticas públicas brasileiras**. Brasília: Ipea. 2014.

PIRES, R. R. C. **Efetividade das instituições participativas no Brasil**. Brasília: Ipea. 2011.

SANTOS, C. R. **Ouvidoria e transparência pública**: desafios e perspectivas. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2019.

SILVA, A. L. O. **Ouvidoria pública e cidadania digital**: um estudo sobre o impacto das novas tecnologias. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2016.

SILVA, M. F. G. da. **Controle social e participação cidadã**: uma análise das experiências brasileiras. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2016.

SOUZA, C. **Participação e controle social**: avanços e desafios no Brasil contemporâneo. Rio de Janeiro: FGV Editora. 2016.

TATAGIBA, L. **Conselhos gestores de políticas públicas**: dilemas da participação cidadã no Brasil. São Paulo: Cortez. 2012.

TEIXEIRA, A. C. C. **Democracia participativa e cidadania ativa**: experiências e perspectivas no Brasil. São Paulo: Fundação Perseu Abr. 2013.

VENKATESH, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. **User acceptance of information technology**: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. 2003.