

# Aceitação de Novas Tecnologias no Âmbito da Justiça do Trabalho: uma Análise a Partir de Usuários do PJe (Processo Judicial Eletrônico) no Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-ES)

Luiz Henrique Lima FARIA  
Instituto Federal do Espírito Santo  
Cariacica – Espírito Santo, 29150-410, Brasil

e  
Antônio Carlos GIULIANI  
Universidade Metodista de Piracicaba  
Piracicaba – São Paulo, 13.423-170, Brasil

## RESUMO

Neste estudo investigou-se o processo de aceitação e utilização de nova tecnologia por parte dos funcionários públicos do poder judiciário brasileiro. As análises fundamentadas no referencial teórico e no método de modelagem de equações estruturais demonstraram que os fatores ansiedade, atitude, expectativa de desempenho e influência social afetam a intenção de uso desse grupo de usuários. De posse dessas conclusões foram oferecidas algumas sugestões gerenciais para futura implementação.

Palavras-Chaves: Aceitação de tecnologia; e-Gov; PJe; Tribunais; Justiça.

## 1 INTRODUÇÃO

Desde a década de 1980, as organizações privadas têm investido considerável parcela de seus orçamentos em tecnologia da informação, obtendo excelentes resultados na melhoria da produtividade e da qualidade de seus produtos e serviços. Porém, enquanto o setor privado apresenta altos níveis de adoção de tecnologia e de automação de processos operacionais, produtivos e administrativos, o setor público necessita de um salto qualitativo na prestação de serviços para atender às demandas da sociedade. A utilização da tecnologia da informação aliada à internet como ferramenta do serviço público tem como objetivo qualificar a prestação dos serviços possibilitando, aos cidadãos, um melhor acesso a esses serviços [1]; [2].

Seguindo a tendência internacional de oferecer serviços públicos com melhor acesso e maior segurança, denominada pelo termo e-Gov (governo eletrônico), a justiça do trabalho, visando dar maior celeridade aos processos, oferece atualmente a ferramenta denominada PJe (processo judicial eletrônico).

O processo judicial eletrônico é capaz de permitir a prática de atos processuais, assim como o acompanhamento desse processo judicial, independentemente de o processo tramitar na Justiça Federal, na Justiça dos Estados, na Justiça Militar dos Estados e na Justiça do Trabalho [3].

A implementação exitosa de qualquer inovação tecnológica, como por exemplo, a do processo judicial eletrônico, possui dois fatores-chaves: 1 - investimento no desenvolvimento do aparato tecnológico. 2 - aceitação por parte dos usuários da tecnologia em questão. Nessa direção, essa compreensão possibilitaria, por parte dos órgãos públicos, a implantação mais eficaz de benefícios à sociedade por meio de políticas públicas de inclusão e serviços voltados à qualidade de vida dos cidadãos [4].

Nessa direção, o presente estudo analisou as relações entre diversos fatores psicossociais e a intenção de uso do PJe-JT (Sistema Nacional de Processo Judicial Eletrônico na Justiça do Trabalho), por parte dos servidores do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-ES). Desta forma, objetivou

oferecer subsídios para que, de posse das conclusões oriundas desta pesquisa, os gestores do TRT-ES possam promover ações em foco que levem a uma melhor aceitação e uso do PJe-JT por parte de seus servidores.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Governo Eletrônico (e-Gov), processo judicial eletrônico (PJe) e processo judicial eletrônico na justiça do trabalho (PJe-JT)

As tecnologias da informação aliadas à internet quando utilizadas como ferramenta de gestão pública são conceituadas como governo eletrônico ou e-Gov [5]. Todos os esforços públicos destinados ao e-Gov tem por finalidade melhorar a prestação dos serviços, maximizando a eficiência da Administração Pública. Além de seu objetivo primário, destina-se também à melhoria dos processos da administração pública, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, foco na transparência e aprimoramento da democracia.

As iniciativas de estabelecimento do e-Gov, não devem ser entendidas como ferramentas isoladas, mas como um esforço integrado de um ente público em benefício de seus usuários. Nesse sentido, os instrumentos de governo eletrônico influenciam todos os aspectos de como uma organização desenvolve suas atividades junto a seu público. Não se trata apenas de tecnologia, nem somente de um processo negocial, nem mesmo apenas um novo foco dos recursos humanos. São todos esses processos combinados e centrados no cliente final que é o cidadão [6].

As iniciativas do governo brasileiro, no sentido de tornar efetivo o uso das tecnologias de informação e comunicação, de forma integrada ao conceito de e-Gov, deu-se a partir de 1995, quando a Internet no Brasil foi estruturada e saiu do restrito âmbito acadêmico e é liberada para fins comerciais.

Integrando esse esforço, o sistema nacional de processo judicial eletrônico (PJe), um sistema desenvolvido pelo CNJ em parceria com os tribunais e a participação da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) para a automação do Judiciário, teve sua origem legal a partir da lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006 que trata da informatização do processo judicial [7].

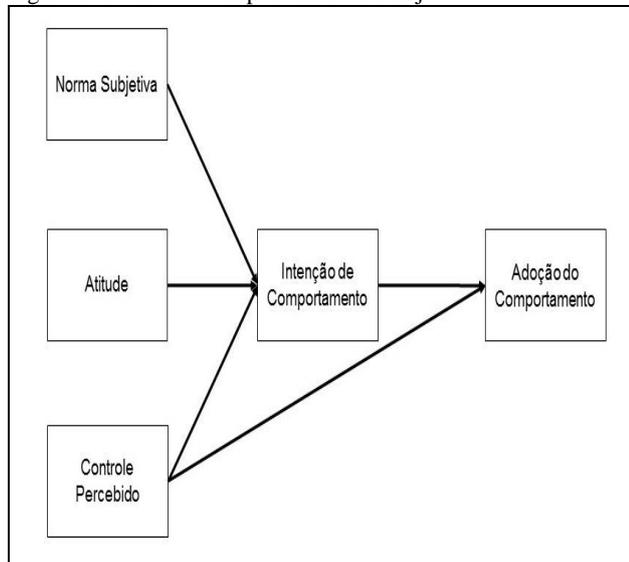
O PJe alcança a justiça do trabalho no ano de 2010, por meio do Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2010, assinado entre o Tribunal Superior do Trabalho, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho e os 24 Tribunais Regionais do Trabalho, que inicia o processo de implantação do PJe-JT, assim todos os órgãos da Justiça do Trabalho passaram a integrar o projeto. Seguindo o cronograma de implantação, o Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-ES), incorpora-se a esse processo no ano de 2012 [8].

## 2.2 Os modelos de análise da aceitação e uso de novas tecnologias.

O modelo seminal que explorou a aceitação e uso de novas tecnologias nas organizações denominou-se TAM (*Technology Acceptance Model*) [9] e baseava-se no aparato teórico da psicologia social, mais especificamente na Teoria da Ação Racional (*Theory of Reasoned Action- TRA*) [10] e na Teoria do Comportamento Planejado (*Theory of Planned Behavior – TPB*) [11]; [12].

O TPB evoluiu do TRA devido a essa teoria ignorar que as intenções e o comportamento parecem ser influenciados por outros fatores, como, por exemplo, os hábitos, que tenha sido realizado no passado. Para a TPB a ação humana é influenciável por fatores que podem ser internos e externos: os internos são, por exemplo, o conhecimento, a habilidade, as competências e também fortes desejos. A intenção de um determinado comportamento é influenciada então por atitudes em relação ao comportamento, normas subjetivas e pelo controle comportamental percebido e, esse último juntamente com a intenção e comportamento, levam ao comportamento. A TPB pode ser visualizada na Figura 1.

Figura 1: Teoria do Comportamento Planejado.



Fonte: Adaptado de Ajzen (1991)

Fundamentado na Teoria do Comportamento Planejado (TPB), o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) tem por objetivo prever a aceitação e uso de novas tecnologias no contexto laboral, após sua publicação, diversos estudos exploraram diferentes constructos que pudessem melhor especificar a aceitação e uso de tecnologia, o que acabou por criar uma grande diversidade de modelos que exploravam esse fenômeno [13].

Nesse contexto, o estudo de Venkatesh [14], após analisar os oito modelos mais utilizados para verificar a aceitação e uso de tecnologia, concebeu a Teoria Unificada da Aceitação e Uso de Tecnologia (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT*) que, a partir de sua publicação, serviu como base para diversos estudos, que o utilizavam integralmente, ou apenas parte de seus constructos [15]; [16].

## 3 MÉTODO

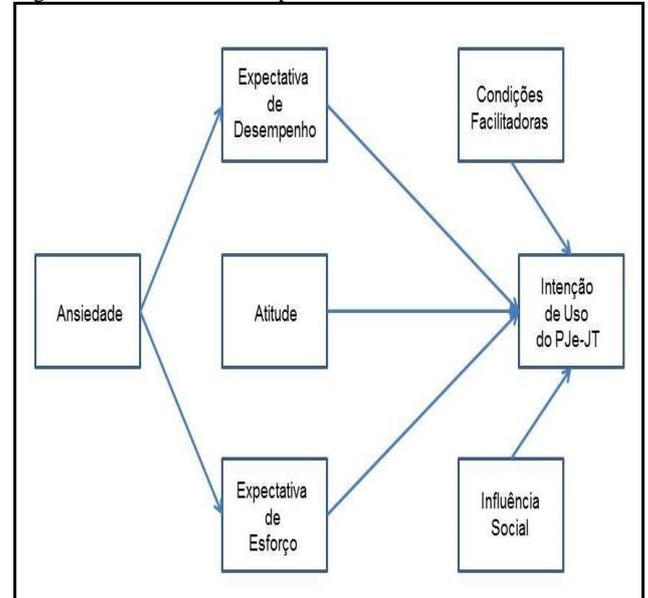
### 3.1 Modelo utilizado para análise

Para o alcance do objetivo desta pesquisa, foi utilizada uma versão adaptada do modelo de análise denominado UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). O modelo UTAUT verifica quais constructos psicossociais se

prestam a atuar como preditores da intenção de uso e do uso de determinada tecnologia.

No caso específico desta pesquisa, não há sentido em se analisar fatores antecedentes ao comportamento de uso, visto que a utilização do PJe-JT no TRT-ES já está incorporada ao processo operacional. Dessa forma, o modelo de análise verificou somente as variáveis antecedentes a Intenção de Uso do PJe-JT, objetivando esclarecer quais variáveis psicossociais são influentes na intenção de uso, por parte dos usuários. A figura 2 demonstra graficamente o modelo adotado nesta pesquisa.

Figura 2: Modelo utilizado para as análises.



Fonte: Adaptado de Venkatesh (2003).

Esse modelo de análise incorpora como variáveis psicossociais antecedentes da intenção de uso do PJe-JT a expectativa de desempenho, a atitude, a expectativa de esforço, as condições facilitadoras e a influência social. Coloca, ainda, que a ansiedade pode interferir na expectativa de desempenho e na expectativa de esforço. Para um perfeito entendimento do significado dessas variáveis, suas definições estão especificadas no Quadro 1.

Quadro 1: Especificações dos constructos.

Constructo	Especificação
Expectativa de Desempenho	Grau da crença de que o uso do PJe-JT ajudará a obter um melhor desempenho nas tarefas desenvolvidas sob sua responsabilidade.
Expectativa de Esforço	Grau de facilidade associado ao uso do sistema PJe-JT.
Influência Social	Grau da crença de que os outros considerem importante que o indivíduo use o PJe-JT.
Condições Facilitadoras	Grau da crença de que a infraestrutura organizacional ou área técnica esteja presente para dar suporte no uso do PJe-JT.
Ansiedade	Grau de apreensão que se experimenta quando se utiliza o PJe-JT.
Atitude	Grau de prazer e de divertimento proporcionado pela interação com o PJe-JT.
Intenção de Uso	Grau intenção que o indivíduo tem em relação a continuar utilizando e recomendar PJe-JT.

Fonte: adaptado de Venkatesh et al (2003).

Após a definição do modelo a ser implementado para a análise da aceitação e uso do PJe, inicia-se a definição dos

sujeitos da pesquisa, instrumentos e procedimentos a serem adotados para que esta pesquisa cumpra seu papel investigativo e alcance suas conclusões.

### 3.2 Sujeitos da pesquisa, instrumentos, procedimentos e tratamento dos dados

Os sujeitos da pesquisa que compõem a amostra de onde foram levantados os dados para a realização deste estudo, são os servidores do TRT-ES que são usuários diretos (aqueles que realizam operações no sistema) do PJe-JT. Devido a características da pesquisa aqui proposta, o número mínimo de participantes na amostra deve ser o de 10 vezes o número de variáveis independentes ligadas a variável dependente que recebe influência do maior número de variáveis [17], portanto a amostra deveria ser de 100 respondentes. Esse número foi ultrapassado, pois 120 servidores participaram desta pesquisa.

O instrumento a ser utilizado para a coleta de dados foi uma *survey*, formada por afirmativas quantificadas por uma escala *Likert* de cinco pontos, que varia do conceito “concordo plenamente” ao conceito “discordo plenamente”.

Após sua tabulação, os dados foram tratados por meio do método estatístico denominado modelagem de equações estruturais (*Structural Equation Modeling - SEM*), visto a necessidade de promover uma análise de um modelo (estabelecido a priori) de relações lineares entre variáveis que incluem tanto variáveis mensuráveis, quanto variáveis latentes.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste tópico são apresentados os resultados da aplicação do modelo UTAUT adaptado sobre os dados desta pesquisa. As análises foram divididas em duas partes: na primeira parte foram verificadas a validade e a confiabilidade dos constructos formadores do modelo e na segunda a capacidade preditiva do modelo estrutural.

### 4.1 Análise da validade e confiabilidade dos constructos

Para verificar a validade e confiabilidade dos constructos, três focos devem ser examinados: a consistência interna do modelo, a validade dos indicadores formadores dos constructos e a validade discriminante.

Iniciando pela análise da consistência interna do modelo, o Quadro 2 apresenta os resultados de dois testes: Alpha de Crombach e Composite Reliability.

Quadro 2: Testes de Consistência Interna.

Constructos	Composite Reliability	Alpha de Crombach
Ansiedade	0,89	0,82
Atitude	0,95	0,93
Condições Facilitadoras	0,82	0,71
Expectativa de Desempenho	0,94	0,92
Expectativa de Esforço	0,95	0,92
Influência Social	0,85	0,71
Intenção de Uso	0,93	0,88

Fonte: dados da pesquisa.

Os dois indicadores (Alpha de Crombach e Composite Reliability) variam de 0 a 1 e quanto maior o valor, maior será a confiabilidade. Valores acima de 0,70 demonstram que os constructos são aceitáveis. Além disso, sugere-se a utilização dos dois testes a fim de tornar a análise mais robusta, visto que o Alpha de Crombach é um indicador mais conservador e o Composite Reliability mais adequado para a aplicação de PLS-SEM. Devido aos resultados apresentados nesta pesquisa a Consistência Interna no modelo é considerada satisfatória.

Em relação validade convergente dos indicadores formadores dos constructos, os resultados de 2 testes, são apresentados no Quadro 3: Outer Loadings e Average Variance Extracted (AVE).

Quadro 3: Testes de Consistência Interna.

Constructos	Indicadores	Outer Loadings	AVE
Ansiedade	Anx1	0,8491	0,7326
	Anx2	0,7999	
	Anx3	0,9148	
Atitude	At1	0,9427	0,8731
	At2	0,9483	
	At3	0,9118	
Expectativa de Esforço	EE1	0,8719	0,5324
	EE2	0,8943	
	EE3	0,9174	
	EE4	0,8950	
Condições Facilitadoras	FC1*	0,7061*	0,8007
	FC2	0,7770	
	FC3	0,7871	
	FC4*	0,6386*	
Expectativa de Desempenho	PE1	0,9148	0,8621
	PE2	0,9410	
	PE3	0,9295	
Influência Social	SI1	0,9064	0,6611
	SI2	0,9441	
	SI3	0,5201*	
Intenção de Uso	UI1	0,8327	0,8081
	UI2	0,9245	
	UI3	0,9360	

Fonte: dados da pesquisa.

\* Retirado do modelo pela não conformidade com o critério de Outer Loadings.

Os testes que mensuram a validade convergente analisam se os indicadores formadores dos constructos convergem ou compartilham grande proporção da variância. Em relação aos Outer Loadings, valores iguais ou superiores a 0,708, indicam aceitável validade convergente. Já em relação ao Average Variance Extracted (AVE) valores acima de 0,5 são aceitos, pois indicam que, em média, o constructo explica mais da metade da variância de seus indicadores, por outro lado, o AVE inferior a 0,50 indica que, em média, há mais erro na variância dos itens, do que a variância explicada pelo constructo. Devido aos resultados apresentados nesta pesquisa, os Outer Loadings, com exceção dos indicadores formadores: FC1 e FC4 componentes do constructo Condições Facilitadoras e SI3 componente do constructo Influência Social (que por esse motivo foram retirados do modelo), todos os demais são aceitáveis, já em aos AVE's, todos tiveram comportamento satisfatório, determinando que a validade convergente do modelo é aceitável.

Os testes que avaliam Validade discriminante verificam se os constructos capturam aspectos singulares, não verificados por outros constructos presentes no modelo. O Fornell-Larker Criterion é o teste mais robusto para a análise da Validade Discriminante, nele a raiz quadrada da AVE de cada constructo deve ser maior do que a correlação entre o constructo e outro constructo do modelo. Devido aos resultados

apresentados nesta pesquisa, somente a Validade Discriminante do constructo Condições Facilitadoras não foi considerada satisfatória (que por esse motivo foi retirado do modelo).

#### 4.2. Análise dos resultados do modelo estrutural

Iniciando a análise dos resultados do modelo estrutural, avaliou-se a significância da relação entre os constructos. Neste trabalho foram analisados somente os efeitos diretos dos constructos, portanto a ferramenta utilizada foi a de Path Coefficients e não Total Effects. O resultado da verificação por meio dos Path Coefficients é exposto no Quadro 5.

Quadro 5: Testes de Significância na Relação entre Constructos.

Relação entre Constructos	Original Sample	T Stat	Sig	p value
Ansiedade -> Exp de Desempenho	-0,5810	7,6422	*	0,0000
Ansiedade -> Exp de Esforço	-0,7196	14,2763	*	0,0000
Atitude -> Intenção de Uso	0,4804	6,1669	*	0,0000
Cond Facilitadoras -> Intenção de Uso	0,0439	0,6210	N.S.	0,5349
Exp de Desempenho -> Intenção de Uso	0,2425	2,3908	*	0,0170
Exp de Esforço -> Intenção de Uso	-0,0466	0,5974	N.S.	0,5505
Influência Social -> Intenção de Uso	0,2450	3,5355	*	0,0004

Fonte: dados da pesquisa.

\* Significância a 0,01. O termo N.S. = não significante.

A significância da relação entre os é a ferramenta que verifica a relação hipotética entre os constructos. Neste, estudo duas relações entre constructos (Condições Facilitadoras e Intenção de Uso e Expectativa de Esforço e Intenção de Uso) não se comprovaram significantes.

Após a análise da significância entre os constructos e a devida retirada das relações não significantes, verificou-se a acurácia e a relevância da capacidade preditiva do modelo estrutural, por meio do  $r^2$  value, Stone-Geisser's  $Q^2$  value e  $f^2$ . Inicialmente verificou-se a acurácia por meio da utilização dos testes  $r^2$  value. No Quadro 6, é apresentada a acurácia preditiva do modelo.

Quadro 6: Testes de Acurácia.

Constructo	$r^2$ value
Expectativa de Desempenho	0,3480
Intenção de Uso	0,7340

Fonte: dados da pesquisa.

O  $r^2$  value mensura a acurácia preditiva do modelo, representando os efeitos combinados das variáveis endógenas sobre as variáveis exógenas. Seu valor varia de 0 a 1, sendo que quanto mais próximo de 1, maior será a acurácia preditiva e nos estudos sobre marketing valores próximos a 0,25, 0,50 ou 0,75 são considerados respectivamente como de grau: fraco, moderado e substancial. No presente estudo os  $r^2$  values demonstraram que o modelo possui acurácia preditiva de fraca a moderada em relação ao constructo Expectativa de Desempenho e forte sobre o constructo Intenção de Uso.

Já, no Quadro 7, estão apresentadas a relevância da capacidade preditiva do modelo estrutural, medida pelo Stone-Geisser's  $Q^2$  value e o  $f^2$ .

Quadro 7: Testes de Relevância.

Constructo	$Q^2$	$f^2$
Ansiedade	0,4470	0,4470
Expectativa de Desempenho	0,2660	0,6790

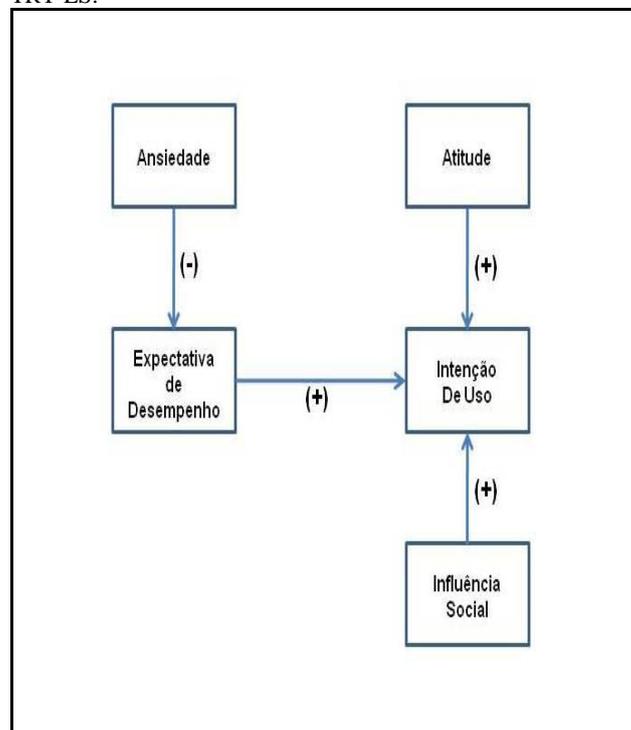
Constructo	$Q^2$	$f^2$
Atitude	0,6960	0,6960
Influência Social	0,6380	0,6380
Intenção de Uso	0,5600	0,5850

Fonte: dados da pesquisa.

O  $Q^2$  varia de 0 a 1 e avalia a qualidade da predição do modelo ou relevância do modelo ajustado. Como critério de avaliação devem ser obtidos valores maiores que zero para o Stone-Geisser's  $Q^2$ , como todos os resultados do modelo foram maiores que zero esse teste teve resultado satisfatório. O  $f^2$  é obtido pela inclusão e exclusão, um a um, de constructos do modelo, verificando-se quanto cada constructo contribui para o ajuste do modelo. Valores de 0,02, 0,15 e 0,35 são considerados pequenos, médios e grandes, respectivamente. Portanto, o resultado do  $f^2$  demonstraram possuir grande contribuição para o ajuste do modelo. O resultado da acurácia e relevância preditiva do modelo demonstraram-se satisfatórias.

Após a realização das análises estatísticas, a Figura 3 apresenta o modelo que especifica aceitação do PJe-JT no âmbito do TRT-ES.

Figura 3: Modelo estrutural da intenção de uso do PJe-JT, no TRT-ES.



Fonte: dados da pesquisa.

Após a realização das análises, verificou-se a existência de três variáveis relacionadas à intenção de uso e uma relacionada à expectativa de desempenho, demonstrando que a exploração científica da aceitação de novas tecnologias no contexto governamental demonstra resultados diferenciados em relação ao ambiente privado. O constructo ansiedade correlacionou-se negativamente com o constructo expectativa de desempenho, implicando refletir sobre fatores que disparam processos de ansiedade no ambiente de trabalho dos servidores. Os constructos atitude, expectativa de desempenho e influência social correlacionaram-se positivamente com intenção de uso, demonstrando tratarem-se de pontos que merecem atenção focal por parte da gestão de pessoas.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste tópico serão apresentadas reflexões sobre as análises realizadas na seção anterior bem como oferecidas

algumas sugestões para a melhoria dos processos do TRT-ES que envolvam a utilização do PJe-JT por parte dos servidores.

Em relação a variáveis antecedentes a intenção de uso do PJe-JT, foram analisados seis constructos (ansiedade, expectativa de esforço, expectativa de desempenho, atitudes, condições facilitadoras e influência social) que, segundo a literatura, estariam correlacionadas a intenção de uso de novas tecnologias contexto laboral. Entre esses constructos, somente quatro demonstraram influenciar a intenção de uso: ansiedade, expectativa de desempenho, atitude e influência social. São essas relações que são o ponto de partida para as conclusões e recomendações.

A primeira relação refere-se aos constructos de ansiedade e expectativa de desempenho. Apesar da ansiedade não está diretamente ligada a intenção de uso, ela possui correlação inversa com a expectativa de desempenho que é relacionada com a intenção de uso. Essa relação, ficou bastante clara nos resultados da pesquisa, informando que quanto maior for a apreensão do servidor em relação a utilização do PJe-JT, menor será sua expectativa de melhoria de desempenho laboral pelo uso do sistema. Esse resultado está de acordo com a pesquisa de Loricchio e Leite [18], que verificaram que os aumentos dos níveis de ansiedade diminuem os escores de desempenho de pessoas da área jurídica.

A segunda relação diz respeito a expectativa de desempenho e a intenção de uso do PJe-JT. A relação positiva entre a expectativa de desempenho e intenção de uso de novas tecnologias é confirmada por diversas pesquisas acadêmicas [19] portanto, os resultados apresentados nesta pesquisa confirmaram os resultados de estudos anteriores.

A terceira relação trata da atitude e da intenção de uso do PJe-JT. Essa relação é bastante conhecida em pesquisas do campo da Psicologia Social e do comportamento do consumidor e sua melhor definição encontra-se nos estudos de Fishbein e Ajzen [20] que a descrevem como sendo Um sentimento geral favorável ou não favorável para com um objeto de estímulo. Esse sentimento liga o objeto a algum atributo, e a atitude para com o objeto é uma função de suas avaliações desses atributos motivadores. Nessa pesquisa o constructo atitude demonstrou ser a mais forte variável preditora da intenção de uso do PJe-JT.

A quarta e última relação levantada por este estudo, diz respeito a relação entre a influência social e a intenção de uso do PJe-JT. Conjuntamente com a atitude, o constructo influência social demonstrou ter forte influência sobre intenção de uso do PJe-JT. Essa relação é considerada importante para os estudos sobre a aceitação de novas tecnologias estando presentes no modelo UTAUT original. A incorporação deste constructo no estudo foi importante para analisar a dependência do indivíduo perante a percepção dos outros semelhantes, ou seja, o quanto este percebe que os outros acham importante utilizar o PJe-JT.

Levando em consideração essas reflexões, existem algumas implicações gerenciais que podem ser sugeridas como promotoras de melhoria na intenção de uso do PJe-JT pelos servidores do TRT-ES:

- Tratando da expectativa de desempenho conjuntamente com o constructo ansiedade, verificou-se uma forte correlação entre a ansiedade provocada pelo uso do PJe-JT e a diminuição da expectativa de melhoria de desempenho que leva a uma menor intenção de uso desse sistema por parte dos servidores. Recomenda-se, portanto aos gestores a promoção de ações que favoreçam a diminuição dos fatores ansiolíticos. Dentre as possíveis ações sugere-se palestras, de cunho informativo e explicativo, que tratem sobre a segurança do sistema (visto que um dos fatores geradores de ansiedade refere-se ao medo de perda de informações arquivadas pelo sistema), além disso, a implantação de ginástica tem demonstrado ser uma ação efetiva na diminuição da ansiedade no ambiente de trabalho [21]. Sobre a expectativa de melhoria no desempenho, recomenda-se a construção e apresentação de estatísticas que mostrem a

mudança do desempenho das varas após a implantação do PJe-JT.

- No que se refere ao constructo atitude verificou-se uma que este possuía a mais forte correlação com a intenção de uso PJe-JT por parte dos servidores. A atitude se forma a partir das experiências vividas por um indivíduo em relação a determinada situação ou objeto, sendo um constructo que constitui-se numa condição psicológica necessária para que o indivíduo realize uma tarefa com sucesso. De posse do entendimento da importância da Atitude no processo de aceitação de novas tecnologias, recomenda-se que haja um acompanhamento periódico a respeito de como cada servidor está vivenciando a utilização do PJe-JT. As informações geradas por esse acompanhamento trarão informações sobre possíveis temas a serem explorados em palestras, treinamentos e atividades motivacionais que oportunizem uma melhor experiência na utilização do PJe-JT.

- Sobre o constructo influência social, este estudo demonstrou que o mesmo possui forte correlação com intenção de uso PJe-JT por parte dos servidores. Desde os primeiros estudos organizacionais sobre a aceitação de novas tecnologias a influência social demonstrou afetar fortemente o comportamento dos indivíduos. Ser aceito pelo grupo e pela organização demonstrou ser determinante para o processo de aceitação intenção de uso PJe-JT. Formalmente, o PJe-JT já possui um forte aparato de apoio formal institucionalizado pelos níveis hierárquicos do TRT-ES, por isso recomenda-se que também sejam utilizadas as redes informais que são conhecidas promotoras de influência social nas organizações [22] Uma sugestão é que seja eleito, de forma secreta, periodicamente, o servidor que mais auxiliou os demais servidores, informalmente, no uso PJe-JT e que esse servidor receba uma premiação a ser definida pela instituição.

Considerando a hipótese da utilização dessas conclusões e aplicação das recomendações aqui apresentadas, recomenda-se, ainda, uma segunda fase de estudos, a fim de verificar mudanças nas relações entre os constructos explorados, bem como a investigação de novas variáveis e relações, visto que em outro estudo brasileiro, já no contexto do consumo, foram encontrados resultados diferentes deste estudo [23]. Essa segunda etapa, aqui sugerida, lançaria novas luzes sobre o entendimento do processo de intenção de uso de novas tecnologias no Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-ES).

## REFERÊNCIAS:

- (1) Carter, L., & Bélanger, F. (2005). *The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- (2) Barbosa, A. F.; Pozzebon, M.; Diniz, E. H. (2013). *Rethinking E-government Performance Assessment from a Citizen Perspective*. *Public Administration*. V. 91, (3), p. 744-762.
- (3) CNJ – Conselho Nacional de Justiça (2014). Processo Judicial Eletrônico (PJe). Acesso em: 18/05/2014. [http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/sistemas/\\_processo-judicial-eletronico-pje](http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/sistemas/_processo-judicial-eletronico-pje)
- (4) Lin, F., Fofanah, S., & Liang, D. (2011). *Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success*. *Government Information Quarterly*, 28.
- (5) Reddick, C. G. (2004). *A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence from U.S. cities*. *Government Information Quarterly*, 21(1), 51-64.
- (6) Silcock, R. (2001). *Hansard Society for Parliamentary Government*. En: *Parliamentary Affairs*, n. 54, 88-101.
- (7) CNJ – Conselho Nacional de Justiça (2014). Processo Judicial Eletrônico (PJe). Acesso em: 18/05/2014.

[http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/sistemas/\\_/processo-judicial-eletronico-pje](http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/sistemas/_/processo-judicial-eletronico-pje)

(8) CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho (2014). Histórico do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT). Acesso em: 18/05/2014.

<http://www.csjt.jus.br/historico>

(9) Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results*. Sloan School of Management, MIT.

(10) Fishbein, M.; Ajzen, I. (1974). *Attitudes toward objects as predictors of single and multiple behavioral criteria*. *Psycholog. Review*, 81, 59-74.

(11) Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In: J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action Control: From Cognition to Behavior* (pp. 11-39). NY: Springer Verlag.

(12) Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179-211.

(13) Venkatesh, V.; Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, v.46, n.2, p.186-204.

(14) Venkatesh, V.; Morris, M.G.; Davis, G.B.; Davis, F.D. (2003) *User acceptance of information technology: toward a unified view*. *MIS Quarterly* Vol. 27, n. 3, pp. 425-478.

(15) Neufeld, D. J.; Dong, L.; Higgins, C. (2007) *Charismatic Leadership and User Acceptance of Information Technology*. *European Journal of Information Systems* (16:4), pp. 494-510.

(16) Moran, M.; Hawkes, M.; El Gayar, O. (2010) *Tablet personal computer integration in higher education: Applying the unified theory of acceptance and use technology model to understand supporting factors*. *Journal of Educational Computing Research*, 42(1), 79-101.

(17) Hair, F. H.; Hult, G. T. M.; Ringle, C. M.; Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE.

(18) Loricchio, T. M. B.; Leite, J. R. (2012). Estresse, ansiedade, crenças de autoeficácia e o desempenho dos bacharéis em Direito. *Avaliação Psicológica*, 11(1), pp. 37-47.

(19) Elliot, M.; Fu, F. (2008). *Consumer acceptance of technology products: the impact of tactical selling approaches*. *Marketing Management Journal*, 18(2), 47-64.

(20) Fishbein, M.; Ajzen, I. (1974). *Attitudes toward objects as predictors of single and multiple behavioral criteria*. *Psycholog. Review*, 81, 59-74.

(21) Costa Júnior, J. M. F. (2011). A efetividade da ginástica laboral no ambiente de trabalho. *Lato & Sensus*, v.2 n.2 p. 17-27.

(22) Santos, M. V.; Bastos, A. V. B. (2007). Redes Sociais Informais e compartilhamento de significados sobre mudança organizacional. *RAE*, Vol. 47, n. 3, p. 27-39.

(23) Faria, L. H. L.; Giuliani, A. C.; Pizzinatto, N. K.; Pizzinatto, A. K. (2014). A Aplicabilidade do Modelo Estendido ao Consumo da Teoria Unificada da Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT2) no Brasil: Uma Avaliação do Modelo a Partir de Usuários de Internet em Smartphone. *Rev. Adm. UFSM*, Santa Maria, v. 7, número 2, p. 332-348