

INOVAÇÃO NO USO E ACEITAÇÃO DE NOVA TECNOLOGIA EM CARTÓRIOS

o caso da plataforma e-notariado

Thales Cavalcante Linhares¹

Universidade de Caxias do Sul - UCS

thales_linhares@yahoo.com.br

Alex Eckert²

Universidade de Caxias do Sul - UCS

alex.eckert@bol.com.br

Resumo

A evolução tecnológica tem ganhado espaço cada vez mais nítido na atuação dos vários profissionais do setor público e privado, chegando também aos tabelionatos de notas de todo Brasil, com mecanismos e plataformas online que facilitam a realização dos serviços cartorários. Assim, o objetivo desta pesquisa é analisar a percepção sobre os construtos percepção de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras como elementos intervenientes na intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado, sob o ponto de vista registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios no âmbito da Região Norte do Estado do Ceará. Classificada como exploratória e descritiva, a pesquisa adotou a técnica de investigação com método survey, via coleta de questionários. Os resultados encontrados indicaram que existem repercussões positivas entre a intenção de uso da tecnologia e as variáveis expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras. Além disso, os resultados mostraram diferenças estatísticas ao comparar os níveis de escolaridade com as condições facilitadoras, demonstrando que pessoas com nível superior apresentam maior índice de condições facilitadoras.

Palavras-chave: Inovação. Tecnologia. Desempenho. Cartórios. e-notariado.

INNOVATION IN THE USE AND ACCEPTANCE OF NEW TECHNOLOGY BY NOTARY PUBLIC

the case of the brazilian e-notary system

Abstract

Technological evolution has gained more and more space in the work of various professionals in the public and private sector, also reaching the notary offices throughout Brazil, with mechanisms and online platforms that facilitate the performance of notary services. Thus, the purpose of this research is to analyze the perception of the constructs perception of performance expectation, effort expectation, social influence and facilitating conditions as intervening elements in the intention to use technology, especially the e-notary platform, from the point of view registrars, notaries and clerks of notaries in the northeast region of Brazil. Classified as exploratory and descriptive, the research adopted the investigation technique with the survey method, via the collection of questionnaires. The results found indicated that there are positive repercussions between the intention to use the technology and the variables performance expectation, effort expectation, social influence and facilitating conditions. In addition, the results showed statistical differences when comparing education levels with facilitating conditions, demonstrating that people with higher education have a higher rate of facilitating conditions.

Keywords: Innovation. Technology. Performance. Notaries. e-notary.

¹ Mestre em Administração pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). Titular do Tabelionato de notas e registros públicos em Pacujá (CE).

² Doutor em Administração pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Professor no Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul – PPGA UCS (RS).



Esta obra está licenciada sob uma licença

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0).

P2P & INOVAÇÃO, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 205-224, Mar./Ago. 2023.

1 INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias e a interação entre elas por meio de redes e internet, permitiu ao homem criar novas ferramentas com possibilidades antes inimagináveis, as quais vêm sendo utilizadas de diversas formas, em diferentes contextos, demandando menos tempo na execução de diferentes tarefas (MOURA, 2017).

Segundo Malanga (2016), a constatação da influência dos fatores na intenção de uso de novas tecnologias tem como principal implicação gerencial a necessidade de que as empresas compreendam e monitorem aspectos importantes na percepção de seus usuários, aumentando o uso e minimizando efeitos negativos, dado que muito se investe e pouco retorno de conhecimento se tem em relação a esses investimentos. Neste contexto, é primordial estudar as novidades tecnológicas mais recentes para aplicar no desenvolvimento de nossas atividades.

Pode-se destacar que a inovação é importante para impulsionar o progresso econômico e a competitividade, tanto para economias desenvolvidas como em desenvolvimento. Muitos governos estão colocando a inovação no centro de suas estratégias de crescimento (SANTOS, 2019). Assim, seja na iniciativa privada como no serviço público a tecnologia é ferramenta essencial para desenvolvimento e otimização dos processos.

Especialmente no contexto dos cartórios, a implementação das ferramentas do e-notariado, uma plataforma digital para práticas eletrônicas dos serviços notariais, muda de forma significativa a maneira de trabalhar dos tabeliões e funcionários de cartórios, que além de enfrentarem um novo dinamismo nos mecanismos laborativos, terão acirradas a oferta de serviços de muitos cartórios do Brasil que se modernizem para ultrapassar as barreiras físicas.

Esse aumento do alcance da oferta de serviços cartorários logicamente trará mais competitividade aos tabeliões de notas, visto que, apesar de receberem delegação para praticar serviços públicos, são responsáveis de forma privativa sobre a gestão e administração das suas serventias, inclusive de tornar mais efetivo e arrecadatório os serviços disponibilizados. Porém, como é recente a normativa que permitiu a escrituração eletrônica através do e-notariado (Provimento nº 100 do CNJ de 26 de maio de 2020) ainda resta saber como registradores, tabeliões e os funcionários dos cartórios vão receber essas novas práticas.

Percebe-se que a ofertas de serviços online é verdadeiramente essencial e estratégica para as novas exigências de mercado, tornando mais competitiva e moderna a condução dos processos no ambiente de trabalho. Porém, é importante analisar como o uso dessa tecnologia está sendo aceita pelos tabeliões e funcionários dos cartórios que, além de constantemente se

atualizarem de conhecimentos legais e jurídicos com a inovação das leis, também vislumbram a modernização de seus serviços na gestão de seus negócios (BONILHA FILHO, 2020).

Dessa forma, entender como a inovação das escrituras e práticas eletrônicas do e-notariado são vistas como ferramentais fundamentais para a modernização dos processos das serventias extrajudiciais pelos registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios, verificando se há resistências ou dificuldades na aceitação e no uso da tecnologia é primordial para os avanços desse sistema (BONILHA FILHO, 2020).

Com base no exposto, o objetivo desta pesquisa é analisar a percepção sobre os construtos percepção de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras como elementos intervenientes na intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado, sob o ponto de vista registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios no âmbito da Região Norte do Estado do Ceará.

Sob o ponto de vista gerencial, o presente trabalho se justifica por motivos relacionados aos investimentos necessários para os tabeliões, registradores e funcionários dos Cartórios do Estado do Ceará incentivem a utilização da plataforma do e-notariado em atendimento aos interesses dos usuários dos serviços notariais, aceitando o uso da ferramenta a fim de que os processos e controles sejam otimizados. Assim, acarretando uma prestação de serviços públicos das serventias extrajudiciais com agilidade e melhor qualidade para a sociedade.

Relevante também que os resultados aqui encontrados sejam confrontados com outras pesquisas de modo que possa identificar os porquês da aceitação ou não do sistema do e-notariado pelos Cartórios e servir de base para entender como a tecnologia e virtualização dos processos dos serviços notariais podem ser implantados e incentivados.

Além do mais, esta pesquisa pode contribuir para aprimoramento da Teoria Unificada da Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT) e, assim, para comunidade acadêmica científica, visto que se trata de assunto advindo de uma recente normativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Provimento nº 100 de 26 de maio de 2020, que realmente tem o propósito de inovar a oferta dos serviços notariais através da plataforma do e-notariado, responsável por viabilizar o atendimento virtual de escrituras, procurações e outros serviços realizados com ferramentas online de videoconferência e documentação digitalizadas e assinadas por meio de certificado digital, garantindo serviço ágil, de qualidade e com segurança jurídica devida.

Por fim, este trabalho pretende contribuir para investigações, especialmente como a resistência às mudanças e ao uso de recursos tecnológicos pelos tabeliões e funcionários dos Cartórios repercute para a modernização dos processos da prestação dos serviços notariais,

razão que sejam esclarecidas e de modo que facilite futuras pesquisas sobre o assunto dos especialistas desta área.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 IMPACTOS DA TECNOLOGIA NA CONTEMPORANEIDADE

A tecnologia digital tem tido claramente um impacto em muitas áreas da sociedade. Por exemplo, as mídias sociais são descritas como modificadores da base política e cívica da sociedade, influenciando profundamente o modo como realizam-se eleições em muitos países, bem como sustentando a insurgência política e o fundamentalismo em outros (FERREIRA; ROSADO; CARVALHO, 2017).

A sociedade contemporânea está sendo conduzida cada vez mais em linhas digitais. Em muitas partes do mundo, as pessoas vivem vidas condicionadas por um arranjo de sistemas digitais, artefatos digitais e práticas digitais (SELWYN, 2017, p. 86). Dessas práticas, muitas repercutem e são muito comuns no mundo inteiro.

As rotinas organizacionais têm aspectos sociais e tecnológicos frequentemente interconectados que podem ser relacionados ao modo como as organizações desempenham suas tarefas (MASCARENHAS, 2013, p. 43). A tecnologia posta a serviço da empresa passou a moldar a estrutura e a condicionar o seu funcionamento (BITTENCOURT, 2012, p. 6).

A importância da tecnologia no surgimento das organizações emergentes advém do fato de que os empreendedores a utilizam para desenvolverem além de novos produtos e processos, novas formas organizacionais (SCHUMPETER, 1934; SHANE, 2001). O ajuste entre tecnologia e estrutura seria condição fundamental à efetividade das organizações (BITTENCOURT, 2012, p 17).

A tecnologia como sistema sugere que um artefato ou instrumental, para que funcione como tecnologia, deve estar colocado no contexto das pessoas que o utilizam, mantém e reparam. Assim um equipamento abandonado, sem intervenção humana, não funciona como tecnologia (MASCARENHAS, 2013).

2.2 A GESTÃO DOS SERVIÇOS CARTORÁRIOS BRASILEIROS

Os serviços notariais são definidos no Artigo 236 da Constituição Federal Brasileira de 1988, então vigente, como atividade de caráter privado exercida por delegação do Poder Público, tendo, de acordo com §2º deste dispositivo, lei federal estabelecendo normas gerais para fixação de emolumentos relativos aos atos praticados pelos serviços notariais e registrais

e §3º esclarecendo que o ingresso na atividade notarial e de registro depende de concurso público de provas e títulos (BRASIL, 1988).

Os cartórios são classificados como Serviços Auxiliares de Justiça, funcionando no âmbito extrajudicial, ou seja, sem a interferência direta do Estado através do Poder Judiciário (PINTO, 2007). Historicamente, na Mesopotâmia, antes do Código de Hamurabi, já eram realizados contratos imobiliários em tabuletas de argila, que eram elaborados e selados pelos escribas. Em relação ao povo grego, os notários e registradores testemunhavam e memorizavam os negócios jurídicos, que particulares pactuavam. No Egito antigo, havia o costume de registrar os fatos e acontecimentos por meio dos escribas dos faraós (LINS, 2010).

Existem cartórios no Brasil desde o período colonial. Num esforço para consolidar sua conquista na América, povoar e administrar seu território, sem grandes custos para a Coroa, Portugal organizou um sistema de doação de capitanias hereditárias, dividindo o território em 12 capitanias, a partir de 1530. Ao capitão donatário foi concedido o direito de demarcar e tomar posse de terras, doar sesmarias, enfim, administrar o território. Esta administração também implicava a nomeação de funcionários, dentre eles os tabeliães. Estas atribuições administrativas dos capitães donatários constavam nos forais remetidos pela Coroa (PINTO, 2007).

A atividade do tabelião deve ser praticada através da técnica jurídica e redacional adequadas, sendo necessário o conhecimento das normas pertinentes, para que assim, possa efetivar de acordo com os parâmetros legais a vontade das partes que livremente o procuram (SARDINHA, 2017, p. 42).

É dever do tabelião a conservação e a custódia dos documentos postos sob sua responsabilidade, incluindo todos os documentos utilizados para a prática de seus atos. Por consequência, os arquivos devem ser mantidos em segurança, com vistas a evitar ao máximo as perdas, avarias e deteriorações. O tabelião não é dono dos livros e papéis do Cartório, mas mero depositário. Eles pertencem ao Estado. Por isso, a utilização de meios eletrônicos é essencial para resguardar e garantir permanência dos arquivos de forma segura (ARAÚJO, 2019).

Destaca-se também que a capilaridade, grande número de notários e registradores, que estão presentes em todos os Municípios, mesmo em um estado de dimensões continentais, é uma característica marcante para a escolha dos notários e registradores na prestação deste serviço de desjudicialização, pois esta característica permite a aproximação dos usuários com o prestador do serviço estatal (ARAÚJO, 2019).

Assim, a utilização das ferramentas tecnológicas pelos tabelionatos de notas brasileiros, além de facilitar e aperfeiçoar os serviços, atraiu também otimização na relação com os usuários, que, sem deslocamentos físicos, contrata e celebra negócios jurídicos através de plataformas virtuais online, em especial o e-notariado, que formalizou uma demanda já rogada pela sociedade há muito tempo. Não há como negar que um Cartório com aparato tecnológico para atender seus clientes são mais competitivos e adeptos à inovação de suas atividades, visto que utiliza ferramentas que otimizam a prestação de serviço.

2.3 ACEITAÇÃO DO USO DA TECNOLOGIA

O crescimento das tecnologias da comunicação e informação estimula ainda mais o processo de mudança comportamental no Brasil no mundo. As relações sociais contemporâneas são pensadas segundo a influência da tecnologia na sociedade, cujo cerne principal visa, dentre outros motivos, a um acesso à informação sem precedentes na história. Há respostas para todo e qualquer tipo de pergunta (sem necessariamente serem todas corretas). As notícias se propagam de forma quase instantânea (LIMA, 2018).

Toda nova tecnologia que é lançada traz receios de segurança para os usuários. A rede mundial de computadores, popularmente conhecida como internet, não foi diferente. No começo poucos tinham o acesso, mas muito medo, hoje, praticamente todos o possuem na palma da mão, aparentemente, sem medo (PEREIRA, 2013). Várias atividades empresariais e até os órgãos governamentais viram a capacidade da internet e o poder de seus benefícios, porém, os cartórios brasileiros caminhavam a passos muito lentos para se inserir no expediente de oferta de serviços e contatos à distância.

Por esta razão é que foi criado o Provimento 100 do Conselho Nacional de Justiça, que desenvolveu o e-notariado, plataforma digital criada para facilitar o fluxo de operações e que para muitos recebe o nome de “cartório do futuro” (DAMASCENO, 2020). A aceitação e a adoção de novas tecnologias causam um processo de incertezas para os tomadores de decisão, pois as pessoas, antes de iniciar o esforço de utilizar uma tecnologia, formam atitudes e intenções para tentar aprender a utilizá-la que podem ser negativas (MORAES, 2013).

O Brasil tem avançado em relação a aplicação da tecnologia na atividade registral-notarial, pois há estudos que demonstram a receptividade classe dos notários e registradores às inovações, com a finalidade de melhorar o desempenho das atividades realizadas a população. No entanto, essa receptividade está acompanhada da cautela, pois existem incertezas quanto o resultado efetivo dessa modernização as serventias (MORAIS; OLIVO, 2020).

Recentemente, devido ao surto da COVID-19, muitos dos serviços essenciais dos tabelionatos estavam sofrendo dificuldades de realizados, como, por exemplo, pode-se citar os testamentos, os casamentos e as escrituras de alienação de bens. Verificando-se atenção especial, o mais solene deles, o testamento, tornou-se quase impossível de efetuado, visto que, o tabelião estava impossibilitado de entrar no hospital onde o paciente, padecido com vírus, se encontrava para deixar seus desejos pós-morte declarados (DAMASCENO, 2020).

Importante frisar que, de acordo com Damasceno (2020), a presença da tecnologia tem sido instrumento indispensáveis para que o serviço notarial possa além continuar a exercer suas funções sociais, onde o sistema e-notariado, que permeia as escrituras públicas digitais gerou reflexos positivos para a economia, não permitindo que os ativos financeiros fiquem estacionados diante dos formalismos.

A aceitação e a adoção de novas tecnologias causam um processo de incertezas para os tomadores de decisão, pois as pessoas, antes de iniciar o esforço de utilizar uma tecnologia, formam atitudes e intenções para tentar aprender a utilizá-la que podem ser negativas (MORAES, 2013). Os modelos de adoção tecnológica têm uma forte estrutura teórica e validação em diversos contextos e apresentam evoluções com o passar dos anos, com o acréscimo de novos construtos e com forte poder explicativo dos fenômenos (SOUZA et al., 2020).

211

2.4 O E-NOTARIADO: CARTÓRIO DO FUTURO

Não restam dúvidas que a plataforma do e-notarial representa uma verdadeira evolução do nosso modelo de tabelionatos mais burocráticos e materializado em acervos de documentos físicos. Morais e Olivo (2020) argumentam que não se pode negar que os avanços das ferramentas tecnológicas estão colaborando cada vez mais na facilitação da vida das pessoas. A criação do E-Notariado é um exemplo claro destas facilitações, permitindo que diversos atos notariais sejam realizados remotamente, oferecendo praticidade e segurança jurídica para todos os indivíduos exercerem plenamente a sua cidadania, tendo em vista que os serviços cartorários estão intrinsicamente ligados e são essenciais para tanto.

Assim, é essencial trazer ao debate as razões pertinentes que conduziram o Conselho Nacional de Justiça a normatizar tal ferramenta, que tem intensão de atender uma demanda da sociedade, observando, porém, os reflexos tecnológicos que esta situação repercutir à comunidade, não somente aos usuários, mas também aos profissionais cartorários, que logo serão capacitados para aperfeiçoar suas habilidades com a utilização de ferramentas online para

oferta de seus serviços. No caso em apreço, a plataforma virtual do e-notariado (Provimento nº 100 do CNJ).

Importante frisar que o sistema de Atos Notariais Eletrônico (e-Notariado) utilizado, será gerido pelo Colégio Notarial do Brasil, que terá todos os meios necessários e cabíveis para que o cidadão, pessoa física ou jurídica possa acessá-lo de onde estiver e possa realizar os serviços notariais que precisa, buscando facilitar e também deixar mais dinâmico o serviço cartorário (MORAIS; OLIVO, 2020). Conferindo assim, não somente agilidade mais também segurança aos usuários sobre os serviços praticados virtualmente.

O e-notariado possibilitou a formalização de negócios através de ferramentas tecnológicas, como, assinatura eletrônica pelo certificado digital de pessoas físicas e jurídicas e o atendimento de exigências legais com o esclarecimento por meio de videoconferências entre as partes e o tabelionato responsável pelos serviços.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 DELINEAMENTO E HIPÓTESES DA PESQUISA

Nesta pesquisa, de cunho descritivo-quantitativo, estudou-se sobre o uso e a aceitação da tecnologia nos Cartórios brasileiros, especialmente quanto a plataforma online do E-notariado, sendo utilizados quatro construtos - Expectativa de desempenho, Expectativa de esforço, Influência social e Condições facilitadoras - que visam explicar a aceitação e o uso de tecnologia nos Cartórios da Região Norte do Estado do Ceará.

Durante a realização do estudo, foram elaboradas as seguintes hipóteses de pesquisa:

(H1) – a expectativa de desempenho influencia positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.

(H2) - a Expectativa de esforço influencia positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.

(H3) – As Influências Sociais influenciam positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.

(H4) – As Condições Facilitadoras influenciam positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.

A fim de investigar fatores de aceitação e uso de tecnologia que influenciam os tabelionatos de notas da Região Norte do Ceará a utilizarem a Plataforma do e-notariado, adotou-se o método survey, que ocorre com a obtenção de dados sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-

alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (FREITAS et al., 2000; MALHOTRA, 2006).

Importa frisar que a população selecionada para ser campo de estudo foi eleita em virtude de melhor acessibilidade e conveniência, pois o pesquisador é tabelião de notas, tendo acesso direto aos outros colegas de profissão de municípios próximos e também responsáveis por outros tabelionatos da região. Ressalta-se também que por ser uma repartição pública concedida ao particular que existe em todos os Estados do Brasil e em muitos outros Países do mundo, há uma representatividade que interessa amplamente à sociedade.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a etapa de coleta dos dados foi realizada a estratégia do questionário eletrônico tendo em vista a pretensão de alcançar o máximo dos Cartórios da Região Norte do Estado do Ceará, comparando o comportamento de funcionários que utilizam com menor ou maior frequência os subsistemas pelos fatores de aceitação e uso, sem maiores interferências de outros fatores ligados a falta de conhecimentos básicos em informática.

A coleta dos dados foi realizada por meio de um questionário adaptado da Teoria UTAUT de Venkatesh et al. (2003), utilizando a escala de concordância do tipo Likert de 5 pontos, onde foi atribuído 1 ao “discordo totalmente” e 5 ao “concordo totalmente”. O instrumento foi dividido em dois blocos, no qual o primeiro teve cinco perguntas, relacionadas ao perfil sócio-demográfico: gênero, idade, experiência com e-notariado, além da escolaridade e o grupo/diretoria de atuação. O segundo bloco teve vinte perguntas relacionadas aos construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras.

Vale mencionar que os questionários emitidos por via eletrônica são mais rápidos e baratos, com capacidade de abranger mais entrevistados, porém as taxas de resposta podem ser baixas, o que pode ser elevada com a entrega pessoal para alguns destinatários (WALLIMAN, 2015).

3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

As variáveis categóricas foram expressas como contagens absolutas e porcentagens. Todas as variáveis quantitativas foram testadas quanto à distribuição normal por meio do teste de Kolmogorov-Smirnov e análise de histogramas. Os dados normais foram então expressos como média \pm desvio e os dados não normais como mediana e amplitude interquartil.

Para as comparações dos dados quantitativos entre os grupos, utilizou-se o teste de Mann-Whitney entre dois grupos e o teste de Kruskal-Wallis com pós-teste de Dunn para comparações entre mais de dois grupos. Os dados foram analisados usando o software SPSS para Macintosh, Versão 23.0 (Armonk, NY: IBM Corp). Para todos os testes, $p < 0,05$ foi considerado estatisticamente significativo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

No que se refere às questões sociodemográficas dos 43 respondentes, a amostra apresentou 55,80% dos respondentes do sexo masculino e 44,20% dos respondentes de sexo feminino. Além disso, a amostra apresentou uma representatividade maior de respondentes com idade até 30 anos (53,50%) e entre 31 e 40 anos (30,20%). Quanto ao grau de escolaridade, 62,9% da amostra possui no mínimo um ensino superior completo. Logo, pode-se observar um bom nível de escolaridade da amostra em estudo, conforme Tabela 1.

Tabela 1 - Características gerais dos participantes

Características		N	%
Gênero	Feminino	19	44,20%
	Masculino	24	55,80%
Idade	até 30 anos	23	53,50%
	31 a 40 anos	13	30,20%
	41 a 50 anos	6	14,00%
	51 e acima	1	2,30%
Escolaridade	Ensino Médio Completo (2º grau)	6	14,00%
	Ensino Superior Cursando	10	23,30%
	Ensino Superior	7	16,30%
	Especialização/MBA Cursando	2	4,70%
	Especialização/MBA	10	23,30%
	Mestrado	8	18,60%
Qual atribuição em que você atua?	Registro Civil	14	32,60%
	Registro de Pessoas Jurídicas	1	2,30%
	Tabelionato de Notas	14	32,60%
	Registro de Imóveis	11	25,60%
	Tabelionato de Protesto	2	4,70%
	Registro de Títulos e Documentos	1	2,30%

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Sobre as atribuições dos respondentes, vale esclarecer que apesar da divisão de atribuições de registro, isto é, mesmo que cartórios só realizem o registro civil de pessoas naturais (nascimento, casamento ou óbito) ou registro de pessoas jurídicas (atos constitutivos ou alterações) ou, ainda, que só realizem o registro de imóveis, essas competências podem ser acumuladas e desempenhadas pela mesma serventia extrajudicial.

4.2 ANÁLISE DO GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS CONSTRUTOS

Nesta etapa foi analisada a percepção dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado para cada construto: desempenho, esforço, influência social e condições facilitadoras. As respostas variaram de discordo totalmente (1), discordo parcialmente (2), indiferente (3), concordo parcialmente (4) e concordo totalmente (5) sob a perspectiva dos usuários da ferramenta virtual, mais precisamente, tabeliões e seus colaboradores no atendimento de suas demandas rotineiras e acionadas de forma online pelos seus clientes, notando-se a tabela a seguir:

Sobre a percepção do desempenho na utilização da plataforma E-notariado, mais de 60% dos participantes acreditam que a plataforma melhora o desempenho, facilita as tarefas e sua interação com ela é clara e compreensível. Entretanto, ainda existe uma parcela de usuários que não possuem tanta agilidade com o uso da plataforma. Mais detalhes podem ser observados na Tabela 2, a qual apresenta os valores absolutos e as porcentagens (entre parênteses) sobre o grau de percepções dos participantes.

215

Tabela 2 - Porcentagens das percepções sobre o desempenho relacionado ao uso da plataforma E-notariado

Itens	1	2	3	4	5
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.	0 (0)	1 (2,3)	8 (18,6)	10 (23,3)	24 (55,8)
Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	1 (2,3)	3 (7)	8 (18,6)	12 (27,9)	19 (44,2)
Possuo agilidade no uso da plataforma do e-notariado.	1 (2,3)	4 (9,3)	12 (27,9)	9 (20,9)	17 (39,5)
Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.	3 (7)	4 (9,3)	6 (14)	12 (27,9)	18 (41,9)

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Em relação à percepção do esforço ao uso da plataforma E-notariado, Tabela 3, uma parcela considerável das participantes discordou ou achou indiferente o uso da plataforma para

diminuir os esforços. Apesar disso, mais de 80% dos usuários concordam com a utilidade da plataforma, e consideram que há recursos necessários para usar o sistema do e-notariado em seu ambiente de trabalho, sendo basicamente acessado com a utilização de internet.

Tabela 3 - Porcentagens das percepções sobre o esforço relacionado ao uso da plataforma E-notariado

Itens	1	2	3	4	5
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.	2 (4,7)	5 (11,6)	9 (20,9)	12 (27,9)	15 (34,9)
Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado.	1 (2,3)	1 (2,3)	6 (14)	9 (20,9)	26 (60,5)
Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório.	2 (4,7)	3 (7)	5 (11,6)	8 (18,6)	25 (58,1)
Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.	1 (2,3)	1 (2,3)	5 (11,6)	5 (11,6)	31 (72,1)

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A Tabela 4 traz a percepção dos participantes sobre a influência social ao uso da plataforma. Verificou-se que o uso da ferramenta tecnologia amplia as chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório e gera influência nas relações sociais no emprego, que se confirma também ao observar que as pessoas que influenciam no comportamento dos usuários concordam que o sistema deve ser usado, e inclusive, há cooperação dos superiores em maioria.

216

Tabela 4 - Percepções dos participantes sobre a influência social relacionada ao uso da plataforma E-notariado

Itens	1	2	3	4	5
Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.	2 (4,7)	5 (11,6)	6 (14)	9 (20,9)	21 (48,8)
As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	1 (2,3)	2 (4,7)	11 (25,6)	6 (14)	23 (53,5)
Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.	3 (7)	3 (7)	8 (18,6)	7 (16,3)	22 (51,2)
Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	1 (2,3)	3 (7)	7 (16,3)	5 (11,6)	27 (62,8)

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Na última análise, mais de 60% dos participantes concordaram que a plataforma do e-notariado melhorou muito as condições facilitadoras dos seus serviços prestados. O sistema é fácil de ser usado e aprender a operá-lo é considerado fácil segundo a maioria dos participantes,

que também reconhecem que o sistema é capaz de aumentar a produtividade dos serviços e que há conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.

Além disso, os resultados mostraram que na maioria dos tabelionatos existem pessoas específicas (ou grupo) disponíveis para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado a fim de apoiar o uso do sistema e-notariado.

Por fim, ressalta-se que um número considerável de usuários considera que a plataforma ainda não é compatível com outros sistemas utilizados nos cartórios. Isto abre margens para futuras melhorias na plataforma E-notariado. Todos as porcentagens podem ser visualizadas na Tabela 5.

Tabela 5 - Percepções sobre as condições facilitadoras relacionadas ao uso da plataforma E-notariado

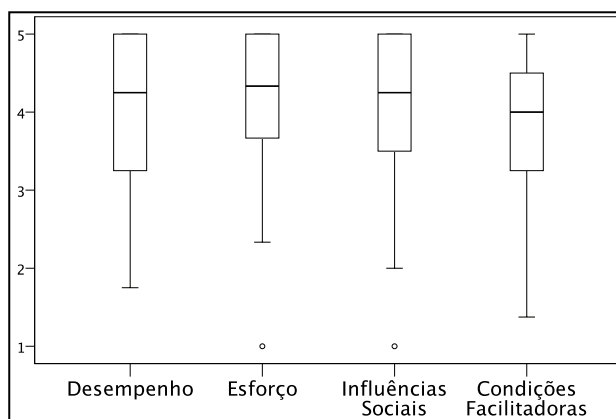
Itens	1	2	3	4	5
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.	1 (2,3)	1 (2,3)	6 (14)	8 (18,6)	27 (62,8)
Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.	3 (7)	1 (2,3)	6 (14)	13 (30,2)	20 (46,5)
Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.	2 (4,7)	3 (7)	10 (23,3)	7 (16,3)	21 (48,8)
Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.	1 (2,3)	3 (7)	7 (16,3)	10 (23,3)	22 (51,2)
Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.	4 (9,3)	3 (7)	10 (23,3)	9 (20,9)	17 (39,5)
Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.	4 (9,3)	6 (14)	11 (25,6)	3 (7)	19 (44,2)
Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.	4 (9,3)	3 (7)	7 (16,3)	10 (23,3)	19 (44,2)
O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.	15 (34,9)	6 (14)	8 (18,6)	7 (16,3)	7 (16,3)

217

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Para finalizar, a Figura 1 apresenta o gráfico de Box-plot representando visualmente as diferenças entre os valores das medianas dos construtos avaliados e seus quartis.

Figura 1 - Box-plot representando os valores dos constructos avaliados



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Percebe-se, assim, que o construto condições facilitadoras foi o que apresentou índice menor de avaliação, com a menor mediana entre os construtos, com o valor de 4 [IIQ: 3,25 – 4,5]). Por outro lado, o construto esforço foi o que apresentou maior valor de mediana, com mediana 4,33 [IIQ: 3,67 – 5]). Além disso, quando comparada com as demais, a expectativa de esforço também apresentou maior valor de primeiro quartil e o maior valor possível de terceiro quartil.

218

Para a análise da consistência interna das escalas utilizadas nesta pesquisa foram calculados os coeficientes Alfa de Cronbach. Ao analisar a consistência interna da intenção de uso, o referido coeficiente foi de 0,954. No construto expectativa de desempenho, o valor encontrado foi de 0,876. Já na expectativa de esforço obteve-se um Alfa de 0,744, para influências sociais observou-se o resultado de 0,864 e, por fim, nas condições facilitadoras, o valor foi de 0,866. Todos estes valores são considerados adequados, conforme avaliação de Costa (2011).

4.4 ANÁLISES DE COMPARAÇÕES ENTRE GRUPOS

Nesta etapa foram realizados cruzamentos entre as características gerais dos participantes do estudo e os construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras. A finalidade foi verificar se existiam diferenças nos construtos quando comparados a diferentes grupos.

Para realizar as análises foram utilizados os testes não paramétricos de Mann-Whitney para o gênero no qual houve a comparação entre duas categorias, e o teste de Kruskal-Wallis para comparações entre mais de duas categorias, ou seja, as demais características gerais.

Na primeira análise, os resultados mostraram que não existem diferenças significativas na expectativa de desempenho ao comparar diferentes gêneros, idades, graus de escolaridade ou anos de experiência. Percebe-se que o nível de escolaridade e os anos de experiência não refletem em diferenças no desempenho. Uma explicação para isso pode ser vista que a tecnologia é uma ferramenta que alcança atualmente todos os cidadãos, independente de idade ou nível de escolaridade. Logo, características como a facilidade de manuseio em aplicativos ou websites não está diretamente associada ao grau de instrução escolar do usuário ou do tempo de experiência.

Em seguida, foram realizados cruzamentos no que respeita características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de expectativa de esforço. Os resultados mostraram mais uma vez que não existem diferenças significativas na expectativa de esforço quando comparado entre homens e mulheres ($p=0,223$); entre diferentes níveis de escolaridade ($p=0,128$) e entre diferentes anos de experiência com o e-notariado ($0,497$). Entretanto, em relação à idade, o valor de $p = 0,059$ foi considerado parcialmente significativo devido a sua proximidade com $0,05$. Logo, é possível afirmar que dependendo da idade pode-se ter diferenças nos esforços dos usuários. Dessa maneira, ao analisar os índices de expectativa de esforço entre as diferentes idades, pode-se verificar as idades até 30 anos e de 31 a 40 anos apresentaram maiores índices de expectativa de esforço.

A terceira análise foi em relação às características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Influência social. Foi possível observar através dos resultados que não existem diferenças significativas ao comparar homens com mulheres ($p=0,499$), pessoas com diferentes idades ($p=0,356$), escolaridades ($p=0,218$) e anos de experiência ($p=0,321$).

A quarta análise realizou comparações entre as características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de condições facilitadoras.

Os resultados mostraram diferenças estatisticamente significativas ao comparar os níveis de escolaridade com as condições facilitadoras com $p=0,018$, logo menor que $0,05$. Conseqüentemente, ao analisar as medianas entre as escolaridades pode-se afirmar que pessoas com nível superior apresentam maior índice de condições facilitadoras.

Para os demais grupos, os resultados não mostraram diferenças significativas entre homens e mulheres. Assim como também não mostraram diferenças significativas entre diferentes idades e anos de experiência.

Por fim, a última análise realizou comparações entre as características gerais dos participantes e sua associação com grau de utilização da plataforma. Os resultados mostraram

que não existem diferenças estatisticamente significativas ao comparar a intenção de uso da plataforma entre diferentes gêneros, idades, escolaridades e anos de experiência.

4.5 DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES DO ESTUDO

A partir dos resultados das análises de correlação foi possível responder se as quatro hipóteses propostas para o presente estudo foram aceitas ou não. A Tabela 6 apresenta um resumo dos resultados.

Tabela 6 - Resultados das hipóteses da pesquisa

Hipóteses	Resultado
H1: a expectativa de desempenho influencia positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.	Aceita
H2: a Expectativa de esforço influencia positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.	Aceita
H3: As Influências Sociais influenciam positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.	Aceita
H4: As Condições Facilitadoras influenciam positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.	Aceita

220

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A hipótese H1 propôs verificar se a expectativa de desempenho influencia positivamente na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. Os testes realizados apresentaram resultados significativos e mostraram que a expectativa de desempenho possui uma relação positiva na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. Por meio disso, pode-se afirmar que a hipótese foi aceita.

Já a proposta da hipótese H2 foi verificar se expectativa de esforço influencia positivamente na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. Os resultados dos testes estatísticos realizados foram significativos e assim, pode-se afirmar que a expectativa de esforço influencia positivamente na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. Logo, a hipótese H2 do presente estudo foi aceita.

Em relação à hipótese H3, foi proposto verificar se as influências sociais influenciam positivamente na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. As análises trouxeram resultados significativos. Dessa maneira, é possível dizer que as influências sociais influenciam positivamente na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. Pode-se concluir que a hipótese H3 foi aceita.

Para finalizar, a hipótese H4 propôs verificar se as condições facilitadoras influenciam positivamente na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. Devido aos resultados das análises terem sido significativos, pode-se aferir que as condições facilitadoras influenciam positivamente na intenção de uso da tecnologia da plataforma do e-notariado. Portanto, a hipótese H4 foi aceita.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo principal para o estudo: analisar a percepção sobre os construtos percepção de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras com a intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado criada pela normativa do provimento nº 100 do CNJ, pelos registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios no âmbito da Região Norte do Estado do Ceará.

Portanto, pode-se confirmar que existe relações positivas entre a intenção de uso da tecnologia e as variáveis expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras. Dessa maneira, quanto maior quanto maior for a expectativa de desempenho, a expectativa de esforço, a influência social e as condições facilitadoras, maior a probabilidade de intenção de uso da plataforma E-notariado.

Sobre a avaliação da associação do perfil sociodemográfico e das atuações no cartório com as percepções quanto a plataforma e-notariado e seus construtos foram encontrados que ao comparar as percepções dos usuários no uso da plataforma, as variáveis expectativa de desempenho, expectativa de esforço e influência social obtiveram maior grau de classificação. Isso demonstra que as condições facilitadoras ainda podem ser melhoradas para o uso da plataforma.

Além disso, os resultados mostraram diferenças estatísticas ao comparar os níveis de escolaridade com as condições facilitadoras, mostrando que pessoas com nível superior apresentam maior índice de condições facilitadoras.

Observou-se também que, a idade também influencia no uso da aceitação da tecnologia desta plataforma visto que para os entrevistados maiores de 40 anos a aceitação do uso é menor do que em relação aos entrevistados abaixo dessa idade.

Percebe-se que o estudo é inovador e apresenta importantes descobertas, visto que trata-se de uma análise da aceitação do uso da tecnologia (plataforma virtual do e-notariado) em serviços de tabelionatos, normalmente apontados como burocráticos, avaliando como os usuários (funcionários e tabeliões) tem percebido essa ferramenta em suas atividades,

especialmente no que tange aos constructos: expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras, coletando-se dados e correlacionados.

Diante dos resultados encontrados, pode-se inferir que os tabelionatos de notas que pretendem utilizar a ferramenta virtual da plataforma do e-notariado pode extrair referidos dados aqui dimensionados, especialmente nas variáveis dos construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadores e, assim, preparar uma equipe de funcionários com melhores aptidões para desenvolver atividades com uso da tecnologia nos cartórios.

A pesquisa aqui é transformadora e seus achados contribui com os estudos da Teoria UTAUT de Venkatesh (2003), principalmente por termos utilizados os quatro construtos: “expectativa de desempenho”; “expectativa de esforço”; “influência social” e “condições que facilitem” que são determinantes diretos da intenção de uso e comportamento, não encontrando nenhuma divergência que possa ser aqui apontada.

Por mais que os objetivo deste trabalho tenha sido atingido, deve-se reconhecer algumas limitações. Pelo fato deste estudo ter ocorrido durante a pandemia da Covid19, teve-se bastante dificuldade na coleta de dados junto aos gestores de cartórios. Além disso, a amostra foi predominante da Região Norte do estado do Ceará.

Para estudos futuros, sugere-se a aplicação de uma pesquisa qualitativa envolvendo os construtos deste estudo através de entrevistas em profundidade a fim de compreender a percepção dos gestores dos cartórios quanto a utilização do sistema e da plataforma. Ademais, sugere-se ajustes nas escalas utilizadas nesta pesquisa, com o propósito de fortalecer o seu poder de explicação. Por fim, a pesquisa limitou-se ao estado do Ceará. Diante disso, outra sugestão seria aplicar a pesquisas semelhantes em outros estados para que se possa comparar os resultados.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, A. V. **Cartórios extrajudiciais brasileiros como instrumentos de acesso a uma ordem jurídica justa pela extrajudicialização**. 2019. 182 f. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de Fortaleza, 2019, Fortaleza, 2019.
- BITTENCOURT, M. **A mudança na estrutura de uma empresa de base tecnológica: um estudo de caso**. 2012. 128 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.
- BONILHA FILHO, M. M. **O futuro chegou! Bem-vindo provimento nº 100/2020**. Instituto brasileiro de direito de família. 01, Jun. 2020. Disponível em: <https://www.cnbsp.org.br>. Acesso em: 7 mar. 2021.
- BRASIL. CConstituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- BRASIL. Lei nº 8.935/94 de 18 de novembro de 1994. Regulamenta o art. 236 da Constituição Federal, dispondo sobre serviços notariais e de registro. (Lei dos cartórios). **Constituição da República Federativa do Brasil**. DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8935.htm. Acesso em: 7 mar. 2021.
- COSTA, E. S. **Avaliação da aceitação do portal inovação: um estudo de caso**. 2012. 169 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de organizações) - Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2012.
- COSTA, F. J. **Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.
- DAMASCENO, L. N. **Inovação das atividades notarias: escritura digital e seus reflexos**. Encontro de iniciação científica do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente, v.16.n.16, 2020.
- FERREIRA, G. M. S.; ROSADO, L. A. S.; CARVALHO, J. S. **Educação e Tecnologia: abordagens críticas**. 1.ed. Rio de Janeiro: SESES, 2017.
- FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v. 35, n.3, p. 105-112, 2000.
- LIMA, W. M. A. **A Gestão de Conflitos na Atividade Cartorária: a importância e a eficiência da autocomposição**. 2018. 101f. Dissertação (Mestrado profissional em direito e gestão de conflitos) – Universidade de Fortaleza. Fortaleza, 2018.
- LINS, C. M. A. **Coleção concurso para notários e registradores: a atividade notarial e de registro**. São Paulo: Companhia Mundial de Publicações, 2010.
- MALANGA, A. C. M. **Fatores que influenciam a intenção de uso de novas tecnologias da informação em serviços**. 2019. 209f. Doutorado (Doutorado em Administração) – Centro Universitário da FEI, São Paulo, 2016.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MASCARENHAS, S. A. **O papel das competências tecnológicas no surgimento das novas organizações de tecnologia da informação.** 2013. 185f. Doutorado (Doutorado em Administração de Empresas) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2013.

MORAIS, E. V.; OLIVO, I. K. Provimento 100/20 do CNJ: a adaptação e avanço tecnológico dos serviços notariais em meio à pandemia. **Revista Aporia Jurídica**, v.1, n.14, p.15-24, 2020.

MORAES, G. H. S. M. **Adoção de governo eletrônico no Brasil: a perspectiva do usuário do programa Nota Fiscal Paulista.** 2013, 164f. Tese (Doutorado em administração) - Escola de Administração de empresas de São Paulo – FGV, São Paulo, 2013.

MOURA, I. V. **Fatores preditores da intenção de uso de recursos tecnológicos: um estudo sob enfoque do modelo de aceitação da tecnologia.** 2017. 114f. Dissertação (Mestrado em contabilidade) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2017.

PEREIRA, F. A. M. **A satisfação e a intenção de continuidade de uso em serviços de e-learning: validação empírica de um modelo aplicado no serviço público.** 2013. 165 f. Dissertação (Mestrado em Políticas e Gestão Públicas; Gestão Organizacional) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2013.

PINTO, D. C. S. **A burocracia vista do cartório: Uma análise antropológica da burocracia estatal.** 2007. 118f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2007.

SANTOS, R. A. V. **Três Ensaio em Economia da Inovação.** 2019. 66f. Tese (Doutorado em Economia) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019.

SARDINHA, C. L. V. **Acesso à justiça: a contribuição das serventias extrajudiciais para a sociedade contemporânea, como alternativa ao poder judiciário.** 2017. 42 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017.

SELWYN, N. **Educação e tecnologia: questões críticas.** In: FERREIRA, G. M. S.; ROSADO, A.; CARVALHO, J. (Org.) Educação e tecnologia: abordagens críticas. Rio de Janeiro: SESES/Universidade Estácio de Sá, 2017, p. 85-103. Disponível em: . Acesso em: 04 ago. 2022.

SHANE, S. Technological opportunities and new firm creation. **Management Science**, v.47, n. 2, p.205-220, 2001.

SOUZA, M. A. M.; SALES, J. D. A.; BATISTA, K.; LIMA, A. N. Fatores de aceitação e uso de tecnologia: uma investigação com servidores públicos. **Revista Práticas em Gestão Pública Universitária**, v. 4, n. 1, p.50 - 72, 2020.

SCHUMPETER, J. A. (1934). *The theory of economic development.* Cambridge, MA: Harvard University Press.

VENKATESH, V. et al. User acceptance of information technology: toward a unified view. **Mis Quarterly**, Minneapolis (MN), v.27, n.3, set., 2003.

WALLIMAN, N. **Métodos de pesquisa. revisão técnica.** Tradução: Arlete Si- mille Marques. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2015.