

Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas – FACE

Departamento de Gestão de Políticas Públicas - GPP

JÚLIA CÂMARA DO NASCIMENTO

**TEORIA DA DIFUSÃO DE INOVAÇÕES NA IMPLANTAÇÃO
DO PJE: uma análise da percepção dos servidores
públicos do TJDFT**

Brasília – DF

2023

JÚLIA CÂMARA DO NASCIMENTO

**TEORIA DA DIFUSÃO DE INOVAÇÕES NA IMPLANTAÇÃO
DO PJE: uma análise da percepção dos servidores
públicos do TJDFT**

Monografia apresentada ao Departamento de
Gestão de Políticas Públicas como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel em
Gestão de Políticas Públicas.

Professora Orientadora: Marina Figueiredo
Moreira

Brasília – DF

2023

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar a graça de mais uma conquista. Também à minha família por sempre me incentivar e me apoiar, e, principalmente, por me inspirar a ser melhor a cada dia. A minha orientadora pelo apoio, incentivo e ensinamentos. Aos meus amigos e namorado, pelos desabafos, celebrações e memórias que ficarão para sempre guardados em meu coração. A todos os professores da UnB, que contribuíram para o meu desenvolvimento acadêmico.

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de descrever a percepção dos servidores públicos do TJDFT em suas atividades quanto à efetiva difusão do PJE dentro de uma perspectiva de inovação no setor público à luz da Teoria da Difusão de Inovações. Para isso, foi utilizado o método de análise documental e se mostrou como um estudo descritivo e exploratório, pois, além de verificar características e crenças dos servidores públicos do TJDFT. Além disso, foi feito um questionário com várias perguntas abertas e fechadas baseado no Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), com participação de 61 servidores. As análises foram ilustradas em gráficos e, com eles, foi possível concluir que os servidores entendem a inovação do PJE como uma melhoria em diversos aspectos, porém, apesar de ser utilizado todos os dias, ainda existem dificuldades e desafios a serem superados para maior satisfação de seus usuários. A pesquisa contribui para a melhoria do serviço prestado, tendo em vista a melhoria na aceitação do PJE e possível aperfeiçoamento de suas ferramentas. Além disso, visa contribuir com o setor público e com a academia, tendo em vista lacunas existentes na área de pesquisa sobre inovação.

Palavras-chave: Inovação. Teoria da Difusão de Inovações. Serviço Público. Processo Judicial Eletrônico.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Gráfico do gênero dos participantes.....	23
Figura 2: Gráfico da faixa etária dos participantes.....	24
Figura 3: Gráfico da área de atuação profissional dos participantes.	24
Figura 4: Gráfico do modelo de trabalho dos participantes.....	25
Figura 5: Gráfico sobre utilização do PJE.....	26
Figura 6: Gráfico sobre atendimento de necessidades com uso do PJE.....	26
Figura 7: Gráfico sobre realização mais eficiente das tarefas com o uso do PJE.....	27
Figura 8: Gráfico sobre realização mais rápida das tarefas com o PJE.....	28
Figura 9: Gráfico sobre agilidade nas tarefas com o PJE.....	28
Figura 10: Gráfico sobre facilidade de uso do PJE.....	29
Figura 11: Gráfico sobre clareza e facilidade de entendimento do PJE.....	30
Figura 12: Gráfico sobre a necessidade de treinamento extensivo para uso do PJE.....	30
Figura 13: Gráfico sobre a segurança e confiabilidade de uso do PJE.....	31
Figura 14: Gráfico sobre a motivação no uso do PJE.....	32
Figura 15: Gráfico sobre o máximo possível de utilização do PJE.....	32
Figura 16: Gráfico sobre recomendação da utilização do PJE.....	33
Figura 17: Gráfico sobre melhora de produtividade com o uso do PJE.....	33
Figura 18: Gráfico sobre preferência no uso do PJE em comparação aos métodos	

tradicionais de processo judicial.....	34
Figura 19: Gráfico sobre economia de dinheiro no uso do PJE.....	34
Figura 20: Gráfico sobre o uso do PJE em favorecimento tecnológico do Brasil.....	35
Figura 21: Gráfico de opinião dos participantes sobre o PJE.....	39
Figura 22: Gráfico de opinião sobre melhorias para o PJE.....	39

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Conceitos de inovação que contemplam aspectos relacionados à difusão.....	10
Quadro 2: Variáveis organizacionais explicativas da difusão da inovação em serviços públicos.....	13
Quadro 3: Variáveis de inovação explicativas da difusão da inovação em serviços públicos.....	16
Quadro 4: Questionário TAM de percepção dos funcionários do TJDFT em relação ao PJE enquanto inovação.....	20
Quadro 5: Construtos e proposições.....	35

SUMÁRIO

1	Introdução.....	1
1.1	Pergunta de pesquisa	3
1.2	Objetivo geral.....	4
1.3	Objetivos Específicos.....	4
1.4	Justificativa.....	5
2	Referencial teórico	7
2.1	Serviço público e inovação.....	8
2.2	Difusão das inovações.....	9
2.3	Difusão da inovação no setor público	12
3	Métodos e técnicas de pesquisa	17
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	17
3.2	Caracterização do sistema PJE	17
3.3	Sujeitos da pesquisa	18
3.4	Procedimentos de coleta dos dados da pesquisa.....	18
3.5	Instrumento de coleta de dados da pesquisa.....	19
3.6	Procedimentos de análise dos dados	22
4	Resultados e discussão.....	23
4.1	Perfil e Contexto dos Respondentes.....	23
4.2	Percepção do PJE	25
5	Conclusões.....	40
	Referências	42

1 Introdução

Atualmente, o setor público brasileiro se mostra cada vez mais aberto à inovação em suas formas de prestação de serviços. Isso se mostra como realidade ao observar o intenso processo de transformações políticas, sociais e econômicas que ocorreram no Brasil desde o século XX, o que se refletiu em processos de reorganização do papel do Estado e da Administração Pública (CAVALCANTE, 2017). Segundo Cavalcante (2017), tais mudanças ocorridas foram responsáveis por delinear não apenas as funções estatais, mas também as estratégias de atuação governamental no mercado, na provisão de serviços públicos e, ainda, a forma como o Estado é visto pela sociedade.

Das mais diversas conceituações de inovação, uma a ser destacada é a da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2005), que define inovação como o desenvolvimento ou adoção de um novo ou melhor produto ou serviço, podendo ser concebida em quatro perspectivas: processo, método de marketing, forma organizacional e produto, bem ou serviço. E, dentro de suas diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica (OCDE, 2005), mostra que a inovação pode ocorrer em qualquer setor em que haja atividade econômica, incluindo o serviço público.

Dentro do judiciário brasileiro, essa busca por inovação é bem visível ao analisar a quantidade de pesquisas sendo feitas na área, além de dedicação e preocupação em regulamentar a tramitação dos processos judiciais em prol de agilidade e eficiência, como é o caso da Lei do Processo Eletrônico (Lei nº 11.419/2006) e as Resoluções do Conselho Nacional de Justiça nº 41/2007, nº 45/2007 nº 70/2009 e nº 185/2013.

Essa lei buscou a informatização do processo judicial por meio de uma plataforma digital específica, o que viabilizou a inserção do Processo Judicial Eletrônico no cotidiano dos servidores públicos. Já a Resolução nº 41/2007 instituiu

o domínio primário “jus.br” para todos os sítios eletrônicos do Poder Judiciário, a Resolução nº 45/2007 padronizou os endereços eletrônicos dos órgãos do Judiciário e a Resolução nº 70/2009 trouxe o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário.

O projeto de implantação do PJE é resultante da reunião de alguns requisitos definidos pela Justiça Federal com as revisões empreendidas no âmbito do Conselho Nacional de Justiça para assegurar a possibilidade de funcionalidade nos diversos segmentos. Dessa forma, o desenvolvimento do software foi realizado pelo CNJ a partir da colaboração e experiência de diversos tribunais brasileiros (CNJ, 2010).

A implementação do PJE enquanto sistema de processamento de informações e prática de atos processuais ocorreu a partir da Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, que estabeleceu seus parâmetros de funcionamento. Assim, o sistema deve compreender o controle social do sistema judicial nos seguintes aspectos: (I) controle da tramitação do processo; (II) padronização de todos os dados e informações compreendidas pelo processo judicial; (III) produção, registro e publicidade dos atos processuais; e (IV) fornecimento de dados essenciais à gestão das informações necessárias aos diversos órgãos de supervisão, controle e uso do sistema Judiciário.

Seu lançamento ocorreu oficialmente em 2011, mas foi somente três anos depois que houve sua utilização exclusiva do sistema para o trâmite de novos processos. Dentre os Tribunais que aderiram ao sistema, está o TJDFT, que iniciou seu cronograma em julho de 2014 e finalizou em 2020.

Todos esses esforços foram feitos buscando a desburocratização dos processos, a fim de que haja melhor prestação de serviços ao público. Isso, porém, deve ser também analisado no panorama dos prestadores de serviços, isto é, necessita de uma avaliação a partir da experiência dos servidores públicos. Dentro deste cenário, este trabalho visa compreender o processo de difusão da inovação gerado pela implantação o PJE na perspectiva dos servidores públicos do TJDFT.

1.1 Pergunta de pesquisa

Dentro dos estudos de inovação, Schumpeter em suas obras é utilizado como referência no tema. Para o autor, inovação seria a introdução comercial de um novo produto ou “uma nova combinação de algo já existente” criado a partir de uma invenção que, por sua vez, pertence ao campo da ciência e tecnologia (SCHUMPETER, 1997, p. 46).

Ainda segundo Schumpeter (1943), o desenvolvimento é impulsionado por meio de uma mudança tecnológica que é capaz de romper e criar um novo arranjo dentro do modelo econômico vigente, a conhecida "destruição criativa". Funciona como um processo de inovação em constante evolução, seja por meio de um lançamento de um novo produto, desenvolvimento de um novo serviço, abertura de um novo mercado, utilização de novas matérias-primas ou até utilização de novas fontes de energia.

Dentro desta perspectiva, para aqueles que identificam a difusão como uma etapa crítica da inovação, evidencia-se a chamada função schumpeteriana da difusão, sendo esta uma etapa confirmatória da inovação (SCHUMPETER, 1985; 2017).

Já dentro da chamada Teoria da Difusão de Inovações, Rogers (2003), autor influente na área, traz o entendimento de inovação como uma ideia percebida como nova, isto é, não importa se o produto ou a tecnologia são realmente novos, o relevante para ele é a compreensão do novo e a reação a essa novidade. Mais recentemente, sendo ainda baseada em impressões e decisões individuais, Hall (2004) definiu essa teoria como um processo em que indivíduos e firmas dentro de uma economia adotam uma nova tecnologia ou substituem a antiga por uma nova.

Esse fenômeno de percepção de inovação, dentro do setor público, é observado a partir de novas tecnologias de informação e comunicação – NTIC's, novas práticas de trabalho e novos formatos de organização social, que acabaram por pressionar e exigir a Administração Pública modernizar. Num sentido amplo, deve buscar de forma permanente a estruturação de um modelo de gestão que possa alcançar diversos objetivos, como, por exemplo: melhorar a qualidade da oferta de

serviços à população, aumentar a produtividade dos servidores, reduzir os desperdícios, aperfeiçoar o sistema de controle social da Administração Pública, elevar a transparência e combater a corrupção, promover a valorização do servidor público, entre outras medidas (MATIAS-PEREIRA, 2010a, 2013c).

Considerando o PJE dentro dessa busca por maior eficiência e celeridade no Judiciário, exigiu-se a implementação de resoluções do CNJ que demandam que os órgãos passem por uma mudança organizacional intensa. Ocorreu a informatização dos processos e procedimentos, sendo necessário sobrepesar os impactos nos servidores públicos, em especial dentro do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Assim, visa-se responder à seguinte pergunta de pesquisa: "**Qual a percepção dos servidores públicos do TJDFT em relação à implantação do PJE enquanto inovação à luz da Teoria de Difusão de Inovações?**".

1.2 Objetivo geral

Descrever a percepção dos servidores públicos do TJDFT em suas atividades quanto à efetiva difusão do PJE dentro de uma perspectiva de inovação no setor público à luz da Teoria da Difusão de Inovações.

1.3 Objetivos Específicos

- 1) Identificar os condicionantes explicativos da difusão de inovações em serviços públicos;
- 2) Descrever a implantação do PJE no judiciário, em específico dentro do contexto do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios;
- 3) Identificar, sob a perspectiva dos servidores públicos do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, os construtos que motivam o usuário a utilizar o PJE com os fatores motivadores do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM).

1.4 Justificativa

A dinâmica da inovação, de acordo com Schumpeter (1912), é constituída a partir de três etapas: a invenção, a inovação e a difusão. Isso significa que após a criação de uma ideia que tenha potencial de exploração comercial, ela adentrará o mercado e haverá a disseminação de novos produtos e processos. Logo, para ele, o processo de inovação engloba a difusão como etapa final, isto é, parte essencial para que exista e tenha impactos econômicos e sociais.

Adentrando especificamente a definição de difusão de inovações, percebe-se que há uma subjetividade necessária, isto é, uma percepção de uma pessoa ou grupo de pessoas acerca do que determinaria a difusão de um novo produto ou serviço na sociedade. Sem essa subjetividade, não haveria inovação, mesmo com a presença de um novo produto ou serviço.

Além disso, com entender Hartley (2016), para organizações prestadoras de serviço público, a difusão pode ser uma forma eficaz de empreender a inovação. Com isso, a organização é capaz de reduzir custos do próprio processo de inovação, já que adota de outro lugar uma prática já existente (Hartley, 2016). Assim, segundo ele, há uma redução de riscos operacionais e políticos da inovação, porque já foi experimentado e testado em outro contexto, sendo possível desde já esperar certos resultados e impactos.

O principal problema dessa forma de inovar é basear-se na experiência de outros (Osborne e Brown 2013). Por isso, este trabalho visa compreender a experiência dos servidores públicos do TJDFT acerca do Processo Judicial Eletrônico, enquanto inovação. É um tema que visa contribuir com o setor público e com a academia, tendo em vista lacunas existentes na área de pesquisa sobre inovação.

Especificamente dentro da atuação do setor público, o que se percebe é uma atual busca por ultrapassar a visão restrita do papel do Estado de apenas correção de falhas de mercado, incorporando também outras perspectivas, como a construção e

participação em sistemas de inovação (CAVALCANTE, 2017).

Porém, apesar da busca por inovações venha sendo realizada com empenho por empreendedores, governantes e pesquisadores em prol da entrega de algo novo a sociedade, os impactos da adoção de inovações são aspectos, muitas vezes, deixados em segundo plano nos estudos acadêmicos sobre o tema, condição reconhecida e nomeada na literatura como viés pró-inovação (Abrahamson, 1991; Rogers, 2003).

Ademais, é possível perceber a presença de lacunas sobre estudos com foco nos efeitos de inovações dentro do setor público. Segundo uma revisão de literatura sobre inovações no setor público, realizada por De Vries, Bekkers e Tummers (2016), de 210 artigos encontrados, 84, cerca de 40%, não apresentam suas consequências, os impactos ou os efeitos das inovações. Dos que abordam, vários empreendem esforços para mostrar apenas os efeitos positivos das inovações, ignorando os negativos, deixando margem à interpretação equivocada de que inovação por si só é algo a ser perseguido (De Vries, Bekkers, Tummers, 2016).

Com isso, pode-se gerar evidências úteis aos interessados em inovação no setor público, especialmente acerca da difusão de inovações, assim como gestores públicos, organizações prestadoras de serviço público, atores relacionados, servidores públicos do Judiciário e os formuladores de políticas públicas desta área.

2 Referencial teórico

De acordo com Severo (2017), buscar soluções inovadoras pelo setor público, seja voltada ao setor privado, ou seja voltada à própria administração pública, visa, em última instância, promover o desenvolvimento social e econômico das nações ou unidades subnacionais. A inovação, entretanto, é impulsionada e instrumentalizada por complexos arranjos de políticas governamentais (Severo, 2017).

Para ele, tais arranjos podem se materializar de duas formas. A primeira pode ocorrer por meio do auxílio à constituição e aperfeiçoamento de um sistema de inovação direcionado, predominantemente, à estruturação e competitividade da iniciativa privada. Em paralelo, com foco para dentro do governo, as políticas públicas influenciadas pelas tendências de gestão pós-gerencialismo e, em alguns casos, apoiados por laboratórios de inovação, representam os esforços do setor público em prover processos e serviços inovadores (Severo, 2017).

Ademais, é possível perceber a presença de lacunas sobre estudos com foco nos efeitos de inovações dentro do setor público. Segundo uma revisão de literatura sobre inovações no setor público, realizada por De Vries, Bekkers e Tummers (2016), de 210 artigos encontrados, 84, cerca de 40%, não apresentam suas consequências, os impactos ou os efeitos das inovações. Dos que abordam, vários empreendem esforços para mostrar apenas os efeitos positivos das inovações, ignorando os negativos, deixando margem à interpretação equivocada de que inovação por si só é algo a ser perseguido (De Vries, Bekkers, Tummers, 2016).

Para Damanpour e Schneider (2009, p. 497), a geração de inovação seria “um processo que resulta em um resultado que é novo para uma população organizacional”. Já adoção de inovação, para Rogers (2003, p. 5), seria “o processo voluntário e/ou coercitivo por meio do qual uma organização passa de um primeiro conhecimento acerca de uma inovação para formar uma atitude em direção à inovação, para uma decisão de adotar ou rejeitar, para a implementação de uma nova ideia e a confirmação dessa decisão”.

Em relação à inovação no setor público, este trabalho busca adentrar especificamente aspectos teóricos associados à difusão, principalmente pelo fato de que as bibliografias pesquisadas com o fim de encontrar teorizações sobre a difusão de inovações no setor público mostrou que não existem modelos prontos disponíveis para aplicação em pesquisas empíricas. Neste capítulo, serão apresentadas seções sobre serviço público e inovação e difusão da inovação e difusão da inovação no setor público.

2.1 Serviço público e inovação

Tendo em vista as atividades prestadas, entende-se serviço público como toda atividade material fornecida pelo Estado, ou por quem esteja a agir no exercício da função administrativa se houver permissão constitucional e legal para isso, com o fim de implementação de deveres consagrados constitucionalmente relacionados à utilidade pública, que deve ser concretizada, sob regime prevalente de Direito Público (Figueredo, 2008).

Já Bandeira de Mello (2015) define o serviço público como "toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material fruível diretamente pelos administrados, prestados pelo Estado ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de Direito Público, portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais, instituído pelo Estado em favor de interesses que houver definido como próprios no sistema normativo".

Para ele, a noção de serviço público há de se compor necessariamente de dois elementos: um deles, que é seu substrato material, consiste na prestação de utilidade ou comodidade fruível diretamente pelos administrados; o outro traço formal indispensável, que lhe dá justamente caráter de noção, consistente em um específico regime de Direito Público, isto é, em uma "unidade normativa" (Bandeira de Mello, 2015).

Além disso, os novos princípios da administração pública sofreram muitas adaptações ao longo das últimas duas décadas no Brasil, causando o afastamento da

perspectiva de redução do Estado, em prol do fortalecimento da função de universalizar e equalizar o atendimento ao cidadão, ao mesmo tempo em que a eficiência e a orientação pelos resultados se uniram à busca pela qualidade do atendimento ao cidadão, a transparência e o controle social (FERRAREZI; AMORIM; TOMACHESKI, 2010).

Em vista disso, Bezerra (2009) constata que o desafio das inovações tecnológicas incorporadas ao mundo jurídico é possibilitar a redução de custos, o tempo de tramitação dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Por sua vez, essas mudanças buscadas são acompanhadas de oportunidades, desafios e de incertezas, principalmente pelo fato de estarem ocorrendo que em ambiente cada vez mais complexo e repleto de desafios, – com destaque para as guerras, conflitos religiosos, migração, terrorismo, aumento do desemprego e desigualdade de renda, mudanças climáticas e escassez de recursos naturais – que estão repercutindo e exigindo uma nova postura das instituições e dos gestores públicos (MATIAS-PEREIRA, 2018).

É a partir da superação desses desafios que, tendo como referência a necessidade de promover a inclusão, reduzir a desigualdade e a instabilidade no crescimento econômico no Brasil, exige o fortalecimento da Administração Pública e da boa governança (MATIAS-PEREIRA, 2018).

2.2 Difusão das inovações

Rogers (1983) empreendeu esforços na temática, em especial sobre inovação e difusão de inovações em serviços, sendo referência no assunto e neste trabalho. Já Vries, Bekkers e Tummers (2014) trouxeram um modelo para a inovação no setor público que contempla a difusão de inovações, porém, ao analisar suas pesquisas, percebe-se que a difusão é pouco abordada. Greenhalgh et al. (2004), por seu turno, apresentam um extenso modelo voltado para a difusão de inovações em serviços de saúde, que por este fato não poderia ser irrestritamente transposto para uma pesquisa

como esta sobre difusão de inovações em serviços públicos.

De forma sumarizada, dentro dos conceitos de inovação, para este trabalho, consideram-se também as obras de Schumpeter (1985); Damanpour e Schneider (2006); Walker (2007); Damanpour Walker e Avellaneda (2009); Walker, Damanpour e Devece (2010); Bloch (2010); Hughes, Moore e Kataria (2011); Brown e Osborne (2012); Borins (2014) e Walker (2014).

Quadro 1

Conceitos de inovação que contemplam aspectos relacionados à difusão

Conceitos de inovação	Autores	Aspectos da difusão
A difusão é crucial para a inovação, de modo que esta atinja todo o seu potencial de transformação econômica. Na trilogia “invenção/inovação/difusão”, a compreensão linear do processo situa a difusão como última etapa do processo de inovação	Schumpeter (1985)	Ênfase na difusão tecnológica. A visão schumpeteriana clássica deu origem à perspectiva evolucionária ou neo-schumpeteriana que trata da difusão em estudos econômicos.
Ideia, prática ou objeto percebido como novo por um indivíduo ou outra unidade de adoção.	Rogers (1983); Walker, Damanpour e Devece (2010); Borins (2014); Walker	Ênfase no adotante; no caso de Rogers (1983), no indivíduo adotante. Rogers (1983) realiza a revisão e a generalização teórica de pesquisas empíricas sobre a difusão das mais diversas áreas do conhecimento.

	(2014)	
Inovação é uma forma específica de mudança: trata-se de uma mudança descontínua ou uma ruptura radical com o passado ou a introdução de novos elementos no serviço público – na forma de novos conhecimentos, uma nova organização e/ou novas ferramentas de gestão ou processo, que representam descontinuidade em relação ao passado.	Rogers (1983); Brown e Osborne (2012)	Ênfase na mudança continuada e adaptativa em nível organizacional e individual. A mudança deve estar continuamente se movendo, por meio de um ciclo de iniciação, incerteza, transformação e rotinização.
Geração ou adoção de novas ideias, objetos ou práticas. A geração produz um resultado, que seria um produto, um serviço ou uma prática que pelo menos determinada população organizacional reconhece como novidade, ao passo que a adoção consiste no uso de um produto, um serviço ou uma prática nova para determinada unidade de adoção – indivíduo, equipe ou organização.	Rogers (1983); Walker, Damanpour e Devece (2010)	Ênfase na adoção e não somente na geração da inovação. Também se destaca o âmbito organizacional e a expansão da unidade de adoção de indivíduo para equipe ou organização.
Serviços, produtos, processos e métodos novos ou melhorados. Desde que representem novidade para a organização, podem ter sido desenvolvidos por outras organizações.	OCDE (2005); Bloch (2010); Hughes, Moore e Kataria (2011)	Ênfase na adoção e não somente na geração de inovação. Admite-se a ideia de “melhoria” junto com a de novidade.

O desenvolvimento e a implementação de um novo produto, serviço, processo, tecnologia, política, estrutura ou sistema administrativo.	Damanpour e Schneider (2006); Walker (2007); Damanpour Walker e Avellaneda (2009)	Ênfase na implementação.
Inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.	OCDE (2005)	Ênfase na implementação, na ideia de “melhoria” junto com a de novidade e no âmbito organizacional. Nessa classificação, produtos abrangem bens e serviços.

Fonte: Arisawa (2019).

2.3 Difusão da inovação no setor público

Vries, Bekkers e Tummers (2014), ao realizarem uma revisão sistemática sobre inovação no setor público, obtiveram uma proposição de um modelo empírico acerca da inovação com o fenómeno da difusão presente, embora ainda com carácter secundário, e disponibilizaram determinados aspectos de influência da difusão que coincidem aos de Greenhalgh et al. (2004) e, conseqüentemente, conseguem atestar sua aplicação em serviços públicos.

Além disso, o trabalho de Hartley (2016) também assevera a contribuição para

a difusão de inovações no setor público. Porém, vale salientar que é importante desenvolver pesquisas que abordem a difusão do ponto de vista intraorganizacional e não apenas interorganizacional, conforme Hartley (2016).

Para este trabalho, dentro da difusão da inovação no setor público, são utilizadas como referência as obras de Rogers (1983); Damanpour (1991); Valente (1996); Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004); Walker (2006); Hartley e Benington (2006); artley e Rashman (2007); Van de Ven, Polley e Garud (2008); Damanpour e Schneider (2008); H Rashman, Withers e Hartley (2009); Walker, Damanpour e Devece (2010); Brown (2010); Brown e Osborne (2013) e Hartley (2016).

Desse modo, esta pesquisa visa oferecer subsídios para a análise do fenômeno da difusão de inovações em serviços públicos na perspectiva da dinâmica organizacional do setor público, a fim de nortear a avaliação da ocorrência da difusão para os servidores públicos do TJDFT em relação ao PJE, sem que se esgotem as possibilidades de análise do fenômeno, em se admitindo que as própria experiência no TJDFT possa oferecer novos subsídios para a consolidação de parâmetros e critérios de verificação da difusão em serviços públicos.

Quadro 2

Variáveis organizacionais explicativas da difusão da inovação em serviços públicos

Variáveis/ características da organização	Definições	Autores
Sobra organizacional	Os recursos de uma organização, além dos requisitos mínimos para manter as operações (DAMANPOUR, 1991).	Damanpour (1991); Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004); Walker (2006); De Vries, Bekkers e Tummers (2016).

Flexibilidade e descentralização na organização	O caráter adaptável e flexível da estrutura organizacional, assim como a capacidade de a estrutura e dos processos organizacionais abraçarem decisões descentralizadas, reforça o sucesso da implementação e aumenta a probabilidade de rotinização (GREENHALGH, ROBERT, MACFARLANE et al., 2004).	Rogers (1983); Van de Ven, Polley e Garud (2008); Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004).
Alinhamento entre alta administração, gerências intermediárias e líderes envolvidos	O apoio da alta administração, a atuação dos defensores da inovação no processo de implementação e o compromisso contínuo intensificam o processo de implementação e rotinização. O alinhamento entre a alta administração, as gerências intermediárias e os líderes envolvidos influenciam o processo de rotinização (GREENHALGH, ROBERT, MACFARLANE et al., 2004). Em pesquisa, Borins (2001) concluiu que a inovação no setor público não é precipuamente originária da esfera política, mas dos servidores técnicos da linha operacional dos órgãos.	Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004); Damanpour e Schneider (2008); Walker, Damanpour e Devece (2010).
Comunicação inter e intraorganizacional	A difusão da inovação é influenciada pelas redes sociais no	Rogers (1983); Valente (1996); Greenhalgh,

em redes	interior da organização e entre organizações. Redes horizontais, por exemplo, privilegiam a comunicação entre pares, ao passo que redes verticais favorecem a transmissão entre diferentes níveis (GREENHALGH, ROBERT, MACFARLANE et al., 2004).	Robert, Macfarlane et al. (2004).
Capacidade de assumir riscos	A capacidade de assumir riscos vai determinar a possibilidade da inovação ser assimilada, haja vista que, por mais segura que pareça, há sempre um grau de incerteza nas inovações (GREENHALGH, ROBERT, MACFARLANE et al., 2004).	Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004); Brown (2010); Brown e Osborne (2013)
Aprendizagem/ conhecimento organizacional	A aprendizagem, que envolve o âmbito organizacional e o âmbito interorganizacional, é considerada fundamental para a melhoria dos serviços públicos (RASHMAN, WITHERS e HARTLEY, 2009). Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004) mencionam a capacidade de absorver novos conhecimentos como uma capacidade sistematicamente organizacional.	Hartley e Benington (2006); Hartley e Rashman (2007); Rashman, Withers e Hartley (2009); Hartley (2016).

Fonte: Arisawa (2019).

Quadro 3

Variáveis de inovação explicativas da difusão da inovação em serviços públicos

Variáveis/ características da inovação	Definições	Autores
Adaptação/reinvenção	Capacidade de a inovação sofrer adaptações a contextos locais (GREENHALGH, ROBERT, MACFARLANE et al., 2004).	Rogers (1983); Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004).
Complexidade	Corresponde ao grau de dificuldade que os potenciais adotantes apresentam para compreender a inovação (ROGERS, 1983).	Rogers (1983); Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004); De Vries, Bekkers e Tummers (2016).
Vantagem relativa	Indicador que resulta da avaliação da inovação comparativamente ao que antes vigorava e foi substituído. A vantagem pode ser organizacional, econômica e/ou social, por exemplo, e indica a superioridade da inovação (ROGERS, 1983).	Rogers (1983); Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004); De Vries, Bekkers e Tummers (2016).
Compatibilidade	Segundo Rogers (1983, p. 15), trata-se do “grau pelo qual uma inovação é percebida como consistente em relação aos valores existentes, experiências passadas e necessidades dos potenciais adotantes”.	Rogers (1983); Greenhalgh, Robert, Macfarlane et al. (2004); De Vries, Bekkers e Tummers (2016)

Fonte: Arisawa (2019).

3 Métodos e técnicas de pesquisa

Este capítulo foi dividido em seis seções, começando com o tipo e a descrição geral da pesquisa. Em seguida, são abordados a caracterização do lócus de estudo, dos participantes e dos instrumentos de coleta de dados da pesquisa, além da descrição do procedimento de coleta dos dados. Por fim, os procedimentos de análise de coleta de dados das evidências empíricas são apresentados e descritos.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

O objetivo desta pesquisa qualitativa de caráter descritivo, com método de análise documental, é identificar e descrever a percepção dos servidores públicos do TJDFR quanto à efetiva difusão do PJE dentro de uma perspectiva de inovação no setor público à luz da Teoria da Difusão de Inovações.

Já com base em Gil (2019), esta pesquisa ao verificar características e crenças de um determinado grupo, tais quais os servidores públicos do TJDFR, se mostrou como um estudo descritivo e exploratório, isso porque, além de verificar características e crenças deste grupo, também proporcionou uma nova visão e mais específica sobre o tema, podendo inclusive servir de base para futuras pesquisas.

Assim, também foram utilizados o método hipotético dedutivo, pois, por meio da testagem de hipóteses buscou-se encontrar as relações causais entre os elementos. Além disso, esse método se apoia na relevância e técnica de procedimentos estatísticos, sendo os questionários um dos principais instrumentos de coleta de dados para esse método (VERGARA, 2016).

3.2 Caracterização do sistema PJE

O PJE é uma plataforma digital desenvolvida pelo CNJ em parceria com diversos Tribunais e conta com a participação consultiva do Conselho Nacional do Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil, Advocacia Pública e Defensorias

Públicas (CNJ, 2010). Sob o aspecto de funcionalidades disponíveis, o PJE caracteriza-se pela proposição da prática de atos jurídicos e acompanhamento do trâmite processual de forma padronizada, mas considerando características inerentes a cada ramo da Justiça (CNJ, 2010).

Seu objetivo é a conversão de esforços para a adoção de solução padronizada e gratuita aos Tribunais, atenta à racionalização aos ganhos de produtividade nas atividades do judiciário e também aos gastos com elaboração ou aquisição de softwares, permitindo o emprego de recursos financeiros e de pessoal em atividades dirigidas à finalidade do Judiciário (CNJ, 2010).

3.3 Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos do estudo foram servidores públicos do TJDFT em 2023, totalizando 61 indivíduos respondentes. De acordo com Gil (2019), o estudo utilizou uma amostragem probabilística estratificada, que envolve a seleção de uma amostra representativa de cada subgrupo da população. Essa abordagem foi escolhida para buscar uma amostra mais representativa e robusta em relação à população de servidores e, conseqüentemente, um melhor resultado de pesquisa.

3.4 Procedimentos de coleta dos dados da pesquisa

A coleta de dados foi feita por uma análise documental, com a coleta de informações sobre o sistema em sites oficiais do TJDFT e do CNJ. Para Iglesias e Gómez (2004), a análise documental é uma forma de pesquisa técnica que busca descrever e representar documentos de forma sistemática e unificada para facilitar sua recuperação.

Também se fez uso de questionário online via Google forms para levantamento de dados. Trata-se de um levantamento de campo, que consiste basicamente na

solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados. Constitui um dos delineamentos mais valorizados no campo das ciências sociais, visto serem muitas as vantagens decorrentes de sua utilização (GIL, 2019, p. 61).

Em relação a abordagem do tratamento dos dados, optou-se por utilizar a forma quantitativa de análise de dados, que faz uso de medidas estatísticas que descrevem a população e mensuram as relações que existem entre as variáveis (ALMEIDA, 2014; GIL, 2019).

3.5 Instrumento de coleta de dados da pesquisa

O instrumento de pesquisa utilizado para coleta de dados foi um formulário online, aplicado via Google Forms. O questionário foi baseado no Modelo de Aceitação de Tecnologia (Technology Acceptance Model - TAM), uma teoria psicológica que busca explicar como os usuários percebem e adotam tecnologias (VENKATESH, 2003). Desenvolvida originalmente por Fred Davis (1989), a teoria tem sido amplamente utilizada na pesquisa em tecnologia da informação e comunicação (TIC).

De acordo com o TAM, essas percepções são influenciadas por outros fatores, como a experiência do usuário com tecnologias semelhantes, às características do sistema em si (por exemplo, a interface do usuário e as funcionalidades), a influência social (por exemplo, a opinião de outras pessoas sobre a tecnologia) e a confiança do usuário na sua própria habilidade para usar a tecnologia (DAVIS, 1989).

Um questionário de pesquisa que utiliza o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) geralmente inclui questões para medir as percepções dos usuários em relação à utilidade e facilidade de uso de uma determinada tecnologia (VENKATESH, 2003). Na coleta de dados, foi aplicado um questionário adaptado da Teoria UTAUT (Unified

Theory of Acceptance and Use of Technology), desenvolvida por Venkatesh et al. (2003), utilizando uma escala de concordância do tipo Likert com 7 pontos. Nessa escala, foi atribuído o valor 1 para "discordo totalmente", o valor 4 (neutro), o valor 7 para "concordo totalmente".

As perguntas foram feitas via Google Forms e divididas em três blocos. O primeiro bloco continha quatro perguntas relacionadas ao perfil sócio-demográfico dos participantes, tais quais gênero, idade, cargo e tempo de trabalho no TJDFT. Já o segundo bloco continha dezesseis perguntas relacionadas aos construtos de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras. O terceiro e último bloco continha duas perguntas para examinar os componentes cognitivos provocados após o uso do sistema PJE. Dessa forma, o levantamento de dados foi realizado por meio deste questionário:

Quadro 4

Questionário TAM de percepção dos funcionários do TJDFT em relação ao PJE enquanto inovação

Utilizo o Processo Judicial Eletrônico (PJE).
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
O PJE atende às minhas necessidades no trabalho.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Consigo realizar minhas tarefas de forma eficiente utilizando o PJE.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
O PJE é seguro e confiável.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

Estou motivado a utilizar o PJE.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Acho que deveríamos utilizar o PJE o máximo possível.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Não é necessário treinamento extensivo para utilizar o PJE.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
O PJE é claro e de fácil entendimento.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Prefiro utilizar o PJE em comparação com métodos tradicionais de processos judiciais.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Realizo tarefas mais rapidamente utilizando o PJE.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Recomendo a utilização do PJE.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Utilizar o PJE agiliza a execução de minhas tarefas.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Utilizar o PJE melhora minha produtividade.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Utilizar o PJE é fácil.

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Utilizar o PJE é uma forma de economizar dinheiro.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Utilizar o PJE favorece o desenvolvimento tecnológico do Brasil.
(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
Três adjetivos que expressam minha opinião sobre o PJE são...
Para ser mais utilizado, o PJE deveria...

Fonte: Questionário adaptado da Teoria UTAUT de Venkatesh et al. (2003).

3.6 Procedimentos de análise dos dados

O processo de análise dos dados foi feito pela técnica de análise de conteúdo com caracterização temática a posteriori, a partir de questionários realizados com os servidores do TJDFT. A coleta de dados se deu exclusivamente pela plataforma online Google Forms, com um questionário, descrito no quadro 4. A pesquisa ocorreu de forma online, de 15/06/2023 a 12/07/2023, sendo disponibilizados links para os servidores do TJDFT.

Findo o período de coleta, os dados foram retirados da plataforma online Google Forms, em formato de planilha do software Microsoft Excel. 61 questionários foram respondidos por completo e foram submetidos a análise estatística.

4 Resultados e discussão

Neste capítulo são apresentados os resultados da análise das respostas dos servidores do TJDFT. Os resultados serão descritos de acordo com a ordem dos objetivos específicos deste trabalho.

4.1 Perfil e Contexto dos Respondentes

A primeira etapa do questionário, como já descrito, foram indagações sobre as informações sociodemográficas dos participantes. Foram divididas em quatro perguntas: (I) Gênero (figura 1); (II) Idade (figura 2); (III) Área de atuação (figura 3); e (IV) Modelo de trabalho (figura 4).

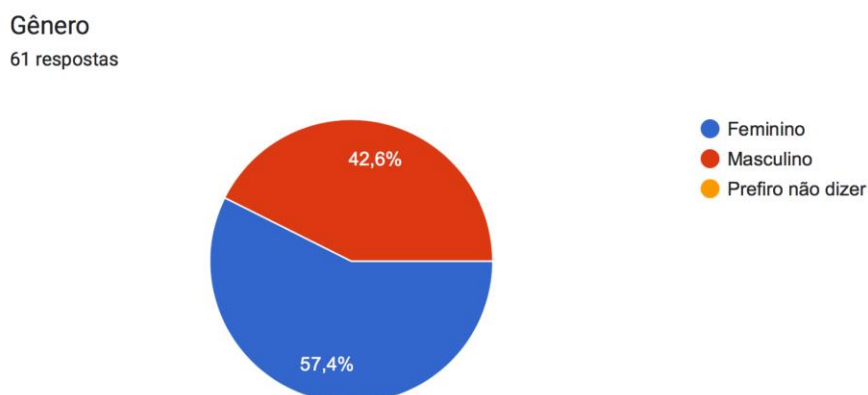


Figura 1: Gráfico do gênero dos participantes.

Neste primeiro gráfico, é possível perceber que 57,4% dos participantes da pesquisa são de gênero feminino, isto é, 35 respondentes e 42,6% são do gênero masculino, totalizando 26 respondentes. Já no gráfico ilustrado na figura 2, percebe-se que a maioria dos respondentes se encontram na faixa etária de 15 a 54 anos, em um total de 65,6%, ou seja, participantes. A minoria está na faixa etária de 18 a 24 anos e 65 anos ou mais.

Faixa etária
61 respostas

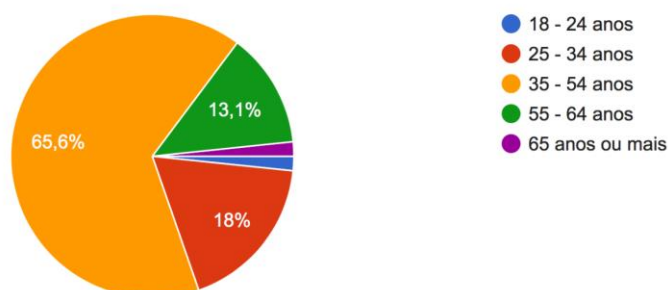


Figura 2: Gráfico da faixa etária dos participantes.

Com relação à área de atuação, como mostrado na figura 3, 54 respondentes são da área de Direito, isto é, 88,5%. Os demais, totalizando 11,5% ou 7 participantes, se encontram em outras áreas, como Administração e Tecnologia da Informação.

Área de atuação profissional
61 respostas

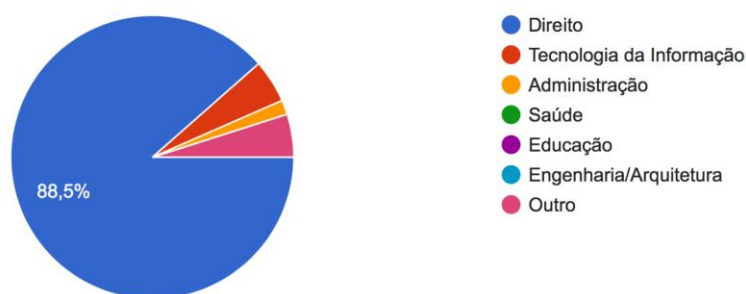


Figura 3: Gráfico da área de atuação profissional dos participantes.

Por fim, o tipo de modelo de trabalho, demonstrado em gráfico na figura 4, mostrou que 72,1% dos respondentes estão atualmente em modelo híbrido, isto é, 44 respondentes estão trabalhando parcialmente presencial e parcialmente em

teletrabalho. Enquanto somente 11,5%, ou seja, 7 participantes estão trabalhando totalmente presencial e os demais, 16,4%, estão totalmente em teletrabalho.

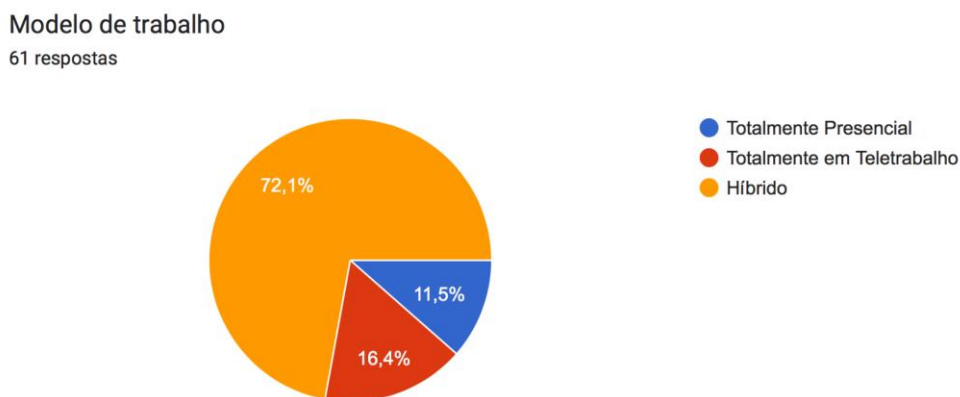


Figura 4: Gráfico do modelo de trabalho dos participantes.

4.2 Percepção do PJE

Com base nas evidências empíricas e nas referências da literatura (VENKATESH, 2003) o questionário de pesquisa que emprega o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) busca avaliar as percepções dos usuários em relação à praticidade e conveniência de uso de uma tecnologia específica. Os dados foram representados nesta pesquisa de forma gráfica. Por isso, este estudo parte do pressuposto de que o PJE é amplamente reconhecido e utilizado pelos usuários (Figura 5).

Utilizo o Processo Judicial Eletrônico (PJE).

61 respostas

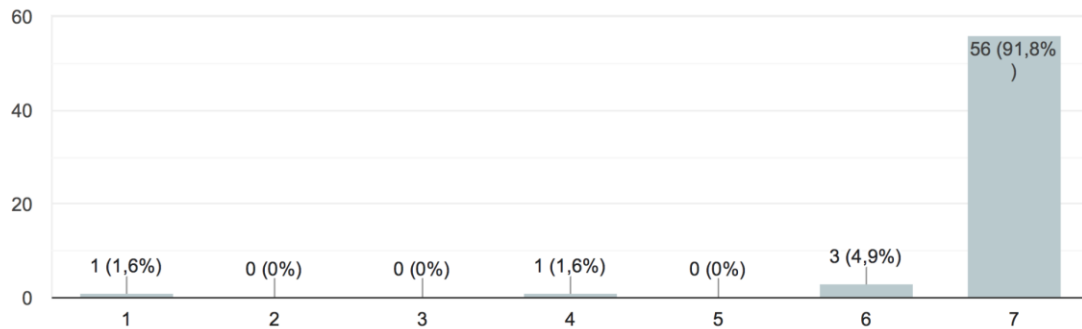


Figura 5: Gráfico sobre utilização do PJE.

Assim como, também pode-se perceber que os servidores públicos se encontram satisfeitos quanto ao conforto em usar o PJE. A percepção, portanto, dos usuários respondentes é boa em relação ao constructo de utilidade. Isso porque a maioria dos respondentes acredita que o PJE atende suas necessidades no trabalho, de forma eficiente e mais rápida (Figuras 6, 7 e 8). No entanto, somente 26,2% acreditam que o PJE agiliza a execução de suas tarefas. (Figura 9).

O PJE atende às minhas necessidades no trabalho.

61 respostas

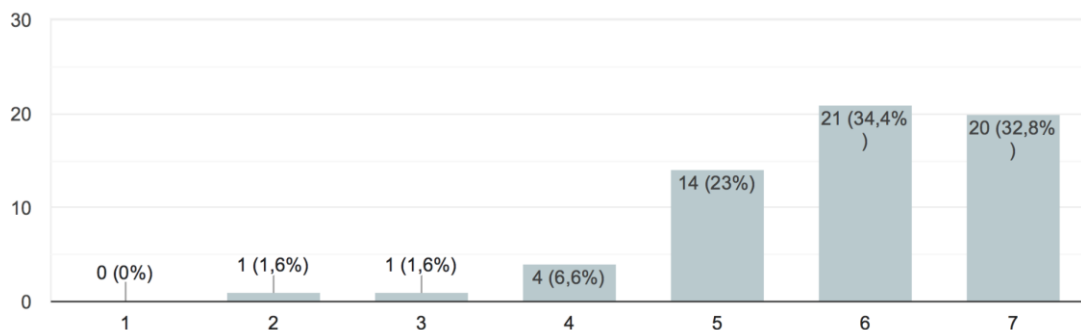


Figura 6: Gráfico sobre atendimento de necessidades com uso do PJE.

É possível perceber que 90,2% dos respondentes concordam com a afirmativa de que o PJE atende às necessidades no trabalho, visto que marcaram as pontuações mais altas da pesquisa, ou seja, 5, 6 e 7, perdendo apenas para 2 participantes que marcaram 2 e 3.

Consigo realizar minhas tarefas de forma eficiente utilizando o PJE.

61 respostas

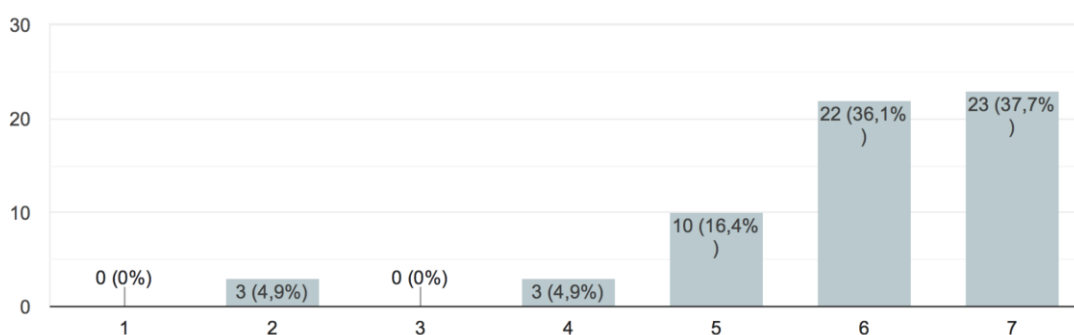


Figura 7: Gráfico sobre realização mais eficiente das tarefas com o uso do PJE.

O mesmo ocorreu no gráfico ilustrado na figura 7, que a maioria marcou 5, 6 e 7, demonstrando que 90,2% dos respondentes acreditam que conseguem realizar suas tarefas de forma eficiente usando o PJE. Perdem apenas para 3 participantes que discordam e 3 neutros à afirmativa.

Realizo tarefas mais rapidamente utilizando o PJE.

61 respostas

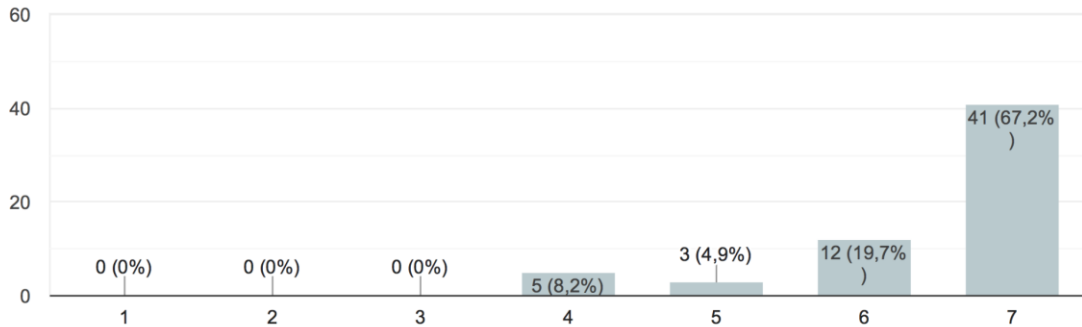


Figura 8: Gráfico sobre realização mais rápida das tarefas com o PJE.

Já a figura 8, possibilita inferir que 67,2% concordam totalmente com a proposição de que realizam tarefas mais rapidamente usando o PJE e 8,2% não concordam e nem discordam. Tendo em vista a figura 9, percebe-se que somente 26,2% concordam totalmente que o PJE agiliza a execução das tarefas, sendo sua maior porcentagem (47,5%) no ponto 5.

Utilizar o PJE agiliza a execução de minhas tarefas.

61 respostas

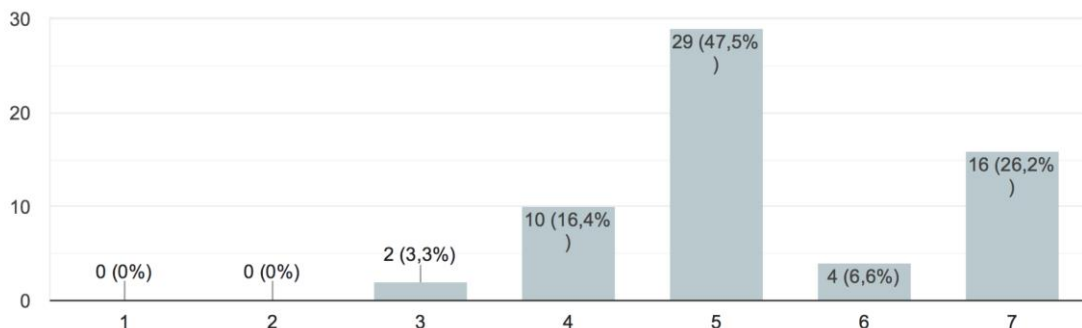


Figura 9: Gráfico sobre agilidade nas tarefas com o PJE.

Já em relação à facilidade no uso do PJE, os participantes da pesquisa já demonstraram maior dúvida, sendo que somente 24,6% dos respondentes concordavam totalmente com a afirmativa de que o PJE é fácil de usar; 14,8% com a afirmativa de que PJE é claro e de fácil entendimento; 14,8% com a afirmativa de que não é necessário treinamento extensivo para utilizar o PJE e 19,7% discordam totalmente (Figuras 10, 11 e 12).

Utilizar o PJE é fácil.

61 respostas

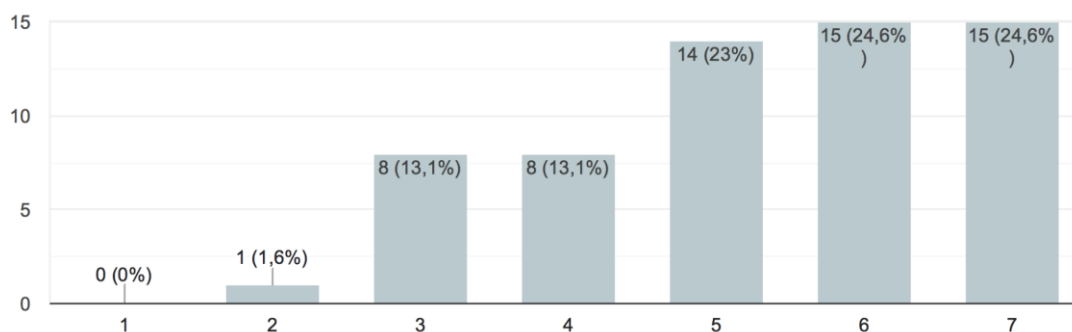


Figura 10: Gráfico sobre facilidade de uso do PJE.

É notório uma maior divergência nos resultados do gráfico demonstrado na figura 11, indicando discordância em relação a clareza e a facilidade no entendimento do PJE entre os participantes, sendo que 23% deles estão no ponto 5 e 16,4% no ponto 3.

O PJE é claro e de fácil entendimento.

61 respostas

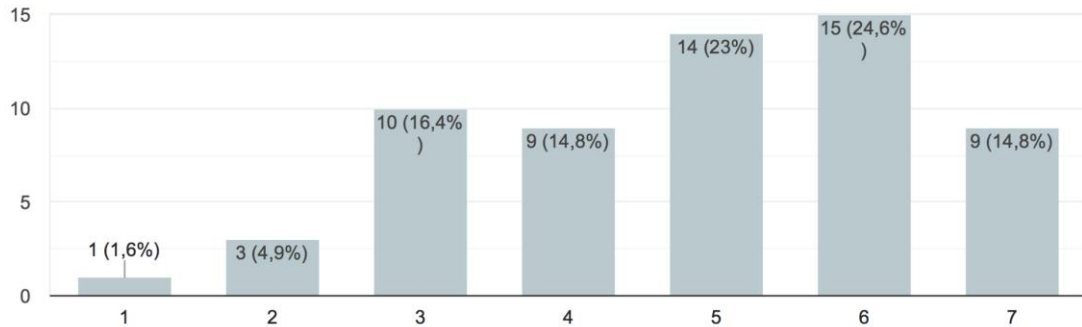


Figura 11: Gráfico sobre clareza e facilidade de entendimento do PJE.

Além disso, a mesma divergência é encontrada no gráfico sobre necessidade de treinamento intensivo para o uso do PJE. Observa-se que 21,3% dos participantes se mostram neutros à afirmação, mas há mais participantes que discordam completamente, que participantes que concordam com a afirmativa.

Não é necessário treinamento extensivo para utilizar o PJE.

61 respostas

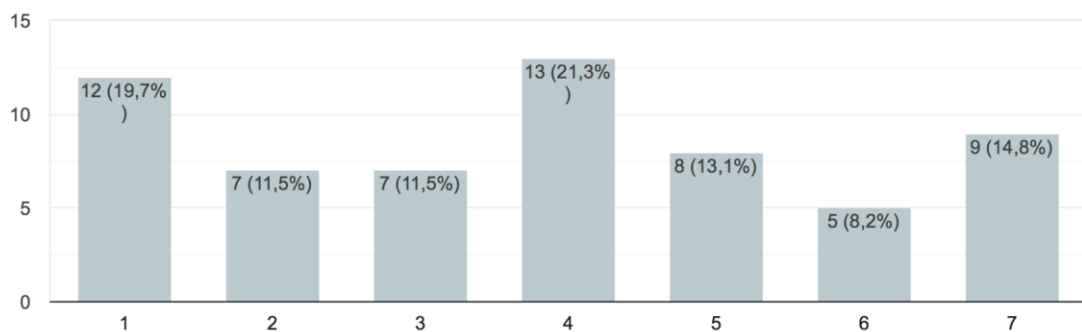


Figura 12: Gráfico sobre a necessidade de treinamento extensivo para uso do PJE.

Com relação a segurança, 39,3% dos participantes acreditam que o PJE é seguro e confiável (Figura 13). E, tendo em vista a motivação dos servidores respondentes, 50,8% concorda totalmente. Além disso, 54,1% recomendam sua utilização e 68,9% acreditam que deve-se usar o PJE o máximo possível, sendo razoável inferir que muitos servidores gostam e recomendam seu uso. (Figuras 14, 15 e 16).

O PJE é seguro e confiável.

61 respostas

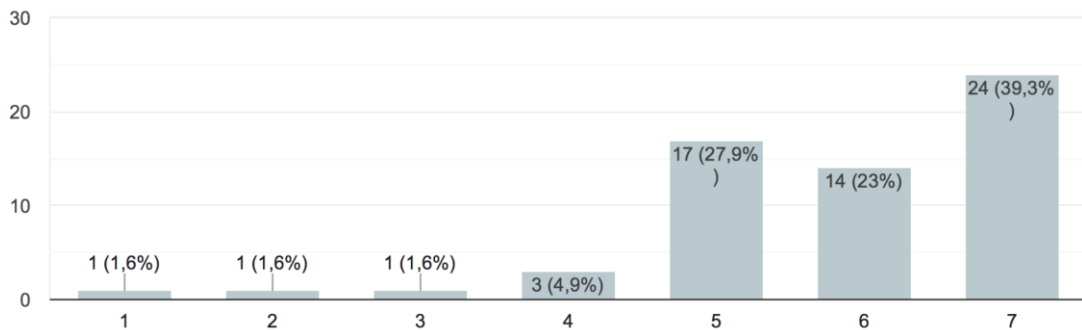


Figura 13: Gráfico sobre a segurança e confiabilidade de uso do PJE.

Estou motivado a utilizar o PJE.

61 respostas

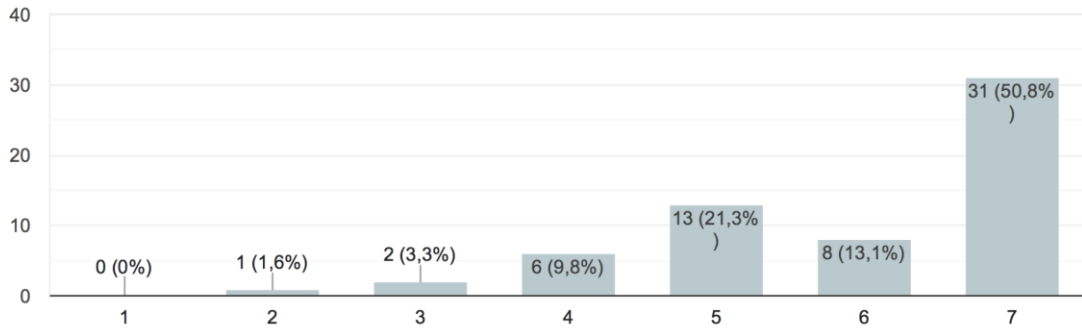


Figura 14: Gráfico sobre a motivação no uso do PJE.

Ademais, nenhum participante desta pesquisa discorda com a afirmativa de que deve-se usar o PJE o máximo possível, sendo somente 6,6% neutros e os demais concordando com a afirmação, isto é, 93,4%.

Acho que deveríamos utilizar o PJE o máximo possível.

61 respostas

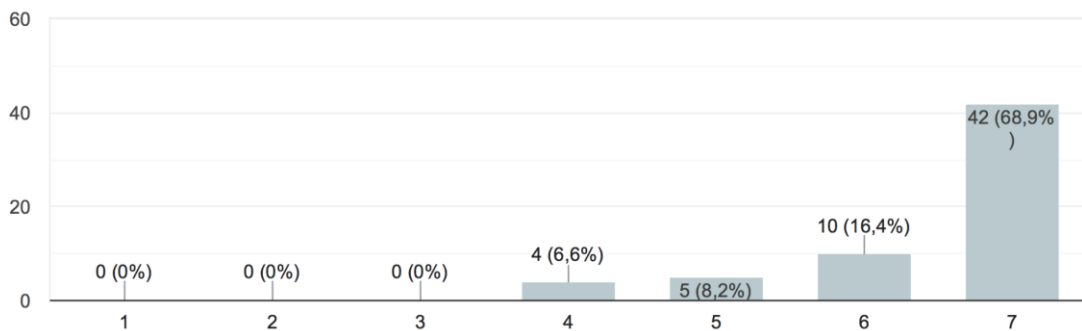


Figura 15: Gráfico sobre o máximo possível de utilização do PJE.

Recomendo a utilização do PJE.

61 respostas

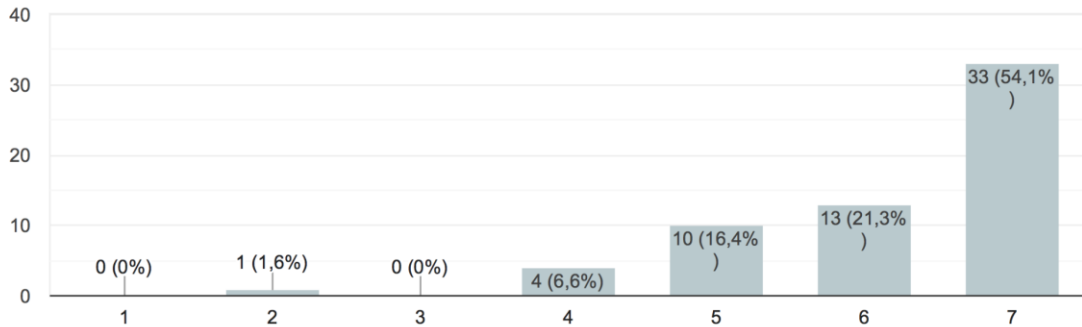


Figura 16: Gráfico sobre recomendação da utilização do PJE.

Tendo em vista a melhora de produtividade, 63,9% (39 participantes) dos respondentes acreditam que o uso do PJE melhora a produtividade e, em detrimento aos métodos tradicionais de processos judiciais, 65,6% dos participantes preferem utilizar o PJE (Figuras 17 e 18).

Utilizar o PJE melhora minha produtividade.

61 respostas

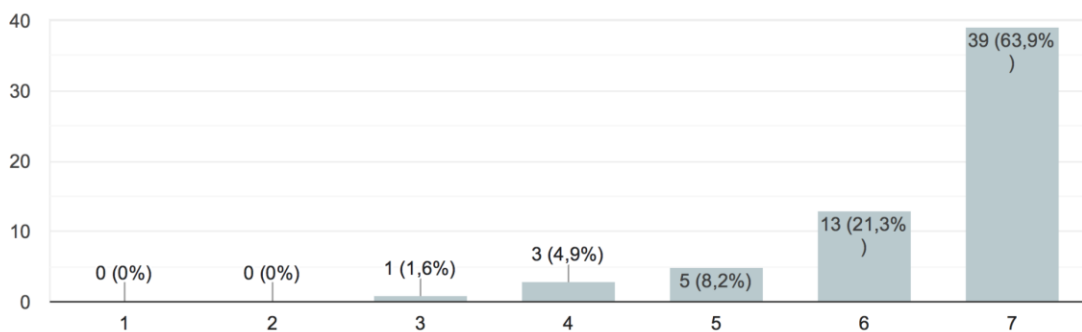


Figura 17: Gráfico sobre melhora de produtividade com o uso do PJE.

Prefiro utilizar o PJE em comparação com métodos tradicionais de processos judiciais.

61 respostas

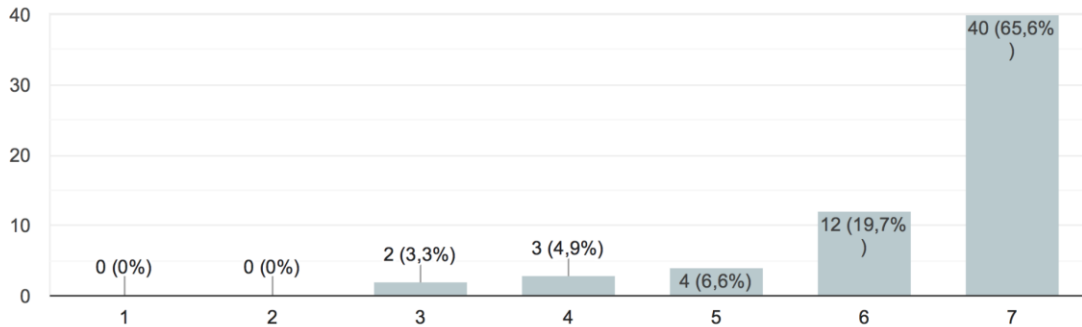


Figura 18: Gráfico sobre preferência no uso do PJE em comparação aos métodos tradicionais de processo judicial.

Por fim, com relação ao PJE ser uma forma de economizar dinheiro e favorecer o desenvolvimento tecnológico do Brasil, os respondentes em sua maioria concordam completamente (Figuras 19 e 20).

Utilizar o PJE é uma forma de economizar dinheiro.

61 respostas

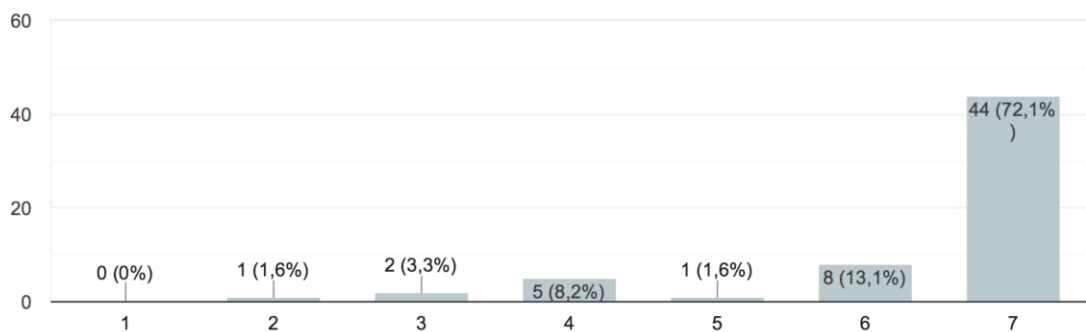


Figura 19: Gráfico sobre economia de dinheiro no uso do PJE.

Utilizar o PJE favorece o desenvolvimento tecnológico do Brasil.

61 respostas

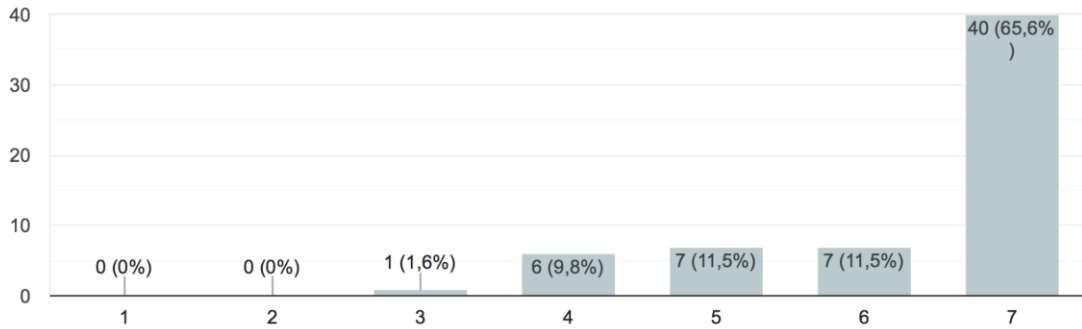


Figura 20: Gráfico sobre o uso do PJE em favorecimento tecnológico do Brasil.

Com isso, pode-se analisar a percepção dos servidores públicos do TJDFT respondentes a partir de construtos e proposições baseados no Modelo de Aceitação de Tecnologia - TAM (Davis, 1989). Tais construtos e proposições estão apresentadas no quadro 5.

Quadro 5: Construtos e proposições

<p>Facilidade de Uso</p> <p>Utilizar PJE é fácil</p> <p>O PJE é claro e de fácil entendimento</p> <p>Não é necessário treinamento extensivo para utilizar PJE</p> <p>Aprender PJE é fácil</p>	<p>Davis (1989)</p>
<p>Utilidade Percebida</p> <p>Usar PJE agiliza a execução de minhas tarefas</p> <p>Usar PJE melhora minha produtividade</p> <p>Consigo alcançar meus objetivos utilizando PJE</p> <p>Realizo tarefas mais rapidamente utilizando PJE</p>	<p>Davis (1989)</p>
<p>Intenção de Comportamento</p> <p>Recomendo a utilização de PJE</p> <p>Prefiro utilizar PJE aos modelos tradicionais judiciais</p> <p>Eu acho que deveríamos utilizar PJE o máximo possível</p> <p>Estou motivado a utilizar PJE</p>	<p>Venkatesh e Davis (2000)</p>
<p>Fatores Ideológicos</p>	

<p>Utilizar PJE favorece o desenvolvimento tecnológico do Brasil</p> <p>Utilizar PJE é uma forma de economizar dinheiro</p> <p>É mais seguro utilizar PJE</p> <p>Utilizo o Processo Judicial Eletrônico (PJE).</p>	<p>Silveira (2004)</p>
<p>Fatores Cognitivos</p> <p>Três adjetivos que expressam minha opinião sobre PJE são...</p> <p>Para ser mais utilizado, o PJE deveria...</p>	<p>Bastos (2004)</p> <p>Bastos (2004)</p>

Para avaliar a percepção dos usuários em relação à sua experiência com o PJE, foram registrados os valores atribuídos às proposições do questionário utilizando a escala Likert, e posteriormente seria possível calcular a média das respostas. Embora Viegas (1999) tenha indicado que a média pode ser influenciada por valores extremos, acredita-se que esse efeito não seja relevante para este estudo, pois foram obtidas a mesma quantidade de respostas para todos os construtos.

Foram utilizadas 61 respostas válidas, sendo 4 perguntas para cada grupo de construtos, como descrito no quadro 6, todos respondidos por todos os respondentes. Assim, há uma média igual para todas as proposições obtidas a partir das respostas, permitindo fazer inferências sobre a opinião geral dos usuários.

Já analisando o último bloco do questionário e considerando que o uso do PJE foi estabelecido pelo investigador e as bases para análise dos fatores que motivam o modelo TAM foram determinadas, a descrição mais apropriada desse contexto é de natureza formal e estruturada. Todavia, a pesquisa dos elementos cognitivos é

conduzida com base nas percepções que o próprio sujeito tem em relação à sua experiência (Bastos, 2004).

Dessa forma, para compreender os elementos cognitivos evocados em relação à experiência com o PJE, utilizou-se o software Microsoft Excel para categorizar as palavras mencionadas nas respostas. Dado que as respostas frequentemente eram expressas em frases, em vez de palavras isoladas, seria difícil realizar a análise sem um pré-processamento. Portanto, as respostas foram simplificadas ou reduzidas a palavras que representassem as respostas. Por exemplo, quando o respondente expressava "Acho o PJE um programa muito seguro", essa resposta era reduzida para "segurança".

Após a categorização das respostas nos oito construtos mais evocados em primeiro lugar e em um novo construto para agrupar os casos de menor expressão, a ordem em que esses construtos são evocados se torna um dado importante. Essa ordem permitiu avaliar a importância relativa de cada construto com base na frequência com que foram evocados e na ordem em que apareceram nas respostas dos participantes.

Dessa forma, foi possível obter uma medida quantitativa da força de cada construto, fornecendo insights valiosos sobre a percepção dos usuários em relação à utilização do PJE. O resultado do levantamento de opinião dos usuários está representado graficamente na figura 21.

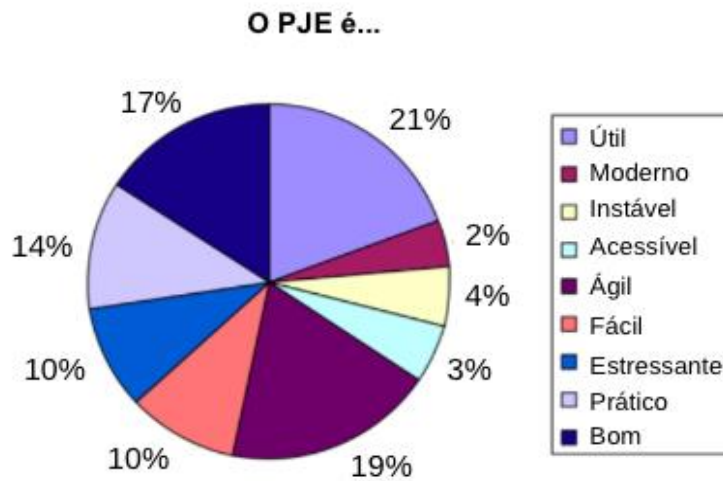


Figura 21: Gráfico de opinião dos participantes sobre o PJE.

Seguindo a mesma metodologia, foram tomadas as respostas que evocaram dos servidores sugestões para melhoria do PJE. Os dados foram observados da mesma forma que o gráfico anterior e o resultado do levantamento de opinião dos usuários sobre as melhorias que deveriam ser implementadas no PJE está representado graficamente na figura 22.



Figura 22: Gráfico de opinião sobre melhorias para o PJE.

5 Conclusões

Esta pesquisa buscou descrever a percepção dos servidores públicos do TJDFT em suas atividades quanto à efetiva difusão do PJE dentro de uma perspectiva de inovação no setor público à luz da Teoria da Difusão de Inovações. Além disso, o trabalho delimitou três objetivos específicos: identificar os condicionantes explicativos da difusão de inovações em serviços públicos; descrever a implantação do PJE no judiciário, em específico dentro do contexto do TJDFT; e identificar, sob a perspectiva desses servidores, os fatores motivadores do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM).

Tais objetivos foram alcançados, conforme é possível verificar ao longo do capítulo 4 de resultados e discussão. Desse modo, concluiu-se que, considerando o lócus estudado, apesar do PJE ser utilizado todos os dias, ainda existem dificuldades e desafios a serem superados para uma maior satisfação de seus usuários.

Como visto, não há uma linearidade entre as respostas. Há quem acredite que o PJE é seguro e há quem peça por mais segurança, assim como há quem concorde que é fácil sua utilização e quem encontra dificuldades no seu uso. Isso se mostra relevante, pois infere-se que não há uma única solução para todos os servidores do TJDFT e necessitam medidas específicas, para determinados grupos. Seria necessário realizar uma análise mais aprofundada do modelo TAM e suas diferentes versões, considerando cuidadosamente os aspectos metodológicos empregados por Davis (1988), além de utilizar instrumentos mais apropriados para coletar dados cognitivos em pesquisas qualitativas, como por exemplo, a realização de grupos focais.

Além disso, os motivadores identificados pela pesquisa para a adoção do PJE incluem segurança, economia, facilidade e utilidade. Esse último foi bem delineado, até porque o PJE é de uso obrigatório nas rotinas dos servidores. A segurança está relacionada à confiabilidade do sistema, o que deixa dúvidas em razão das respostas do questionário realizado, pois na parte fechada muitos afirmaram ser seguro e na parte de perguntas abertas houve quem reivindicasse mais segurança.

A questão da economia, embora não tenha sido abordada nesta pesquisa de forma aprofundada, é um aspecto que merece uma análise mais quantitativa, uma vez que tem sido amplamente discutida atualmente. Possivelmente, cabe uma pesquisa que compare a relação custo/benefício entre a utilização do PJE ao invés do processo judicial físico.

Já a questão da facilidade está relacionada à praticidade na utilização do PJE e suas ferramentas. O PJE já é utilizado no TJDFT desde 2010 e ainda muitos servidores têm dificuldade com seu uso. Por isso, apesar de parecer algo trivial e já rotineiro, requer conhecimento técnico para sua utilização, que falta para muitos dos servidores.

Vale ressaltar que esses quatro motivadores estão relacionados à "facilidade de uso" (Davis, 1989) e à "utilidade percebida" (Davis, 1989), que são os principais impulsionadores da "intenção de comportamento" (Venkatesh e Davis, 2000) no Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). Além disso, é possível observar que há uma relação entre esses motivadores e "fatores cognitivos" (Bastos, 2004), principalmente nos adjetivos utilizados para descrever o PJE, que em sua maioria seguem o mesmo entendimento dos construtos, tais quais "fácil", "simples", "acessível", entre outros.

Contudo, esta pesquisa não conseguiu estabelecer uma relação entre esses motivadores e os "fatores ideológicos" (Silveira, 2004). Portanto, seria necessário realizar um estudo mais criterioso do modelo TAM e suas variações, levando em consideração os aspectos metodológicos utilizados por (Davis, 1989) e a utilização de instrumentos mais adequados para a coleta de dados cognitivos em pesquisas qualitativas, como grupos focais, por exemplo.

Entende-se que os resultados da pesquisa são relevantes para gestores públicos e principalmente para os servidores do TJDFT, que utilizam o PJE diariamente. E, embora a pesquisa gere insights e algumas respostas, os resultados não representam uma análise completa da percepção dos servidores. Pesquisas futuras podem buscar perspectivas mais específicas para fornecer uma avaliação mais completa, principalmente à luz da Teoria da Difusão de Inovações.

Referências

ABRAHAMSON, E. Managerial fads and fashions: the diffusion and rejection of innovations. *Academy of Management Review*, v. 16, n. 3, p. 586-612, 1991.

Arisawa, Elisângela Dourado. Duas décadas de premiação, quantas de inovação? O papel da difusão no Prêmio Enap. *Cad. EBAPE.BR*, v. 17, no 4, Rio de Janeiro, Out./Dez. 2019.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. *Curso de direito administrativo*. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

BASTOS, A. V. B. Mapas cognitivos e a pesquisa organizacional: explorando aspectos metodológicos. *Estudos de Psicologia - UFRn*, v.7 (número especial), 65-77. 2002.

Bezerra, M. T. O processo virtual como instrumento de acesso à justiça no Juizado Especial Federal da subseção judiciária de Sobral/CE. *Revista ESMAFE*, 19(2), 337-380. 2009.

BRASIL. Presidência da República (2006). Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil e dá outras providências.

CAMARGO, Brígido V.; JUSTO, Ana M.. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*. v. 21, n. 2, p. 513-518, dez. 2013. Associação Brasileira de Psicologia. <http://dx.doi.org/10.9788/tp2013.2-16>.

CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. Tutorial para uso do software de análise textual IRAMUTEQ. 2013. Disponível em: <http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>. Acesso em: 02 de julho de 2023.

CAVALCANTE, Pedro et al. "É preciso inovar no governo, mas por quê?". *Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil*. 2017. Conselho Nacional de Justiça (2007). Resolução nº 41, de 11 de setembro de 2007.

Institui o domínio primário “jus.br” para todos os sítios eletrônicos do Poder Judiciário.

Conselho Nacional de Justiça (2007). Resolução nº 45, de 17 de dezembro de 2007. Dispõe sobre a padronização dos endereços eletrônicos dos órgãos do Poder Judiciário brasileiro.

Conselho Nacional de Justiça (2009). Resolução nº 70, de 18 de março de 2009. Dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário.

Conselho Nacional de Justiça (2010). Processo Judicial Eletrônico – PJE. Brasília. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/processo-judicial-eletronico-PJE/>

Conselho Nacional de Justiça (2013). Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJE como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento.

Damanpour, F. & Schneider, M. (2008). “Characteristics of innovation and innovation adoption in public organizations: assessing the role of managers” en *Journal of public administration research and theory*, Vol. 19, Nro. 3, pp. 495-522.

Davis, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340. 1989.

DAVIS, F. D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of computer technology. *MIS Quarterly*, v. 13, p. 319-340, 1989. Disponível online em www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/Davis-TAM1989.pdf

DIAS, Donaldo de Souza. Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes. *Rac*, v. 4, n. 2, maio/ago. 2000: 51-66.

FERRAREZI, Elisabete; AMORIM, Sonia; TOMACHESKI, João. A sustentabilidade de iniciativas premiadas no Concurso Inovação: indícios de mudança da gestão no governo federal? *Cadernos Enap*, Brasília, n. 34, p. 11-51, 2010.

FIGUEREDO, Lúcia Valle. Curso de direito administrativo. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 7ª edição. São Paulo:Grupo GEN, 2019. 9788597020991. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020991/>. Acesso em 12 de setembro de 2022.

Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P. & Kyriakidou, O. "Diffusion of innovations in service organizations: systematic review and recommendations" en The Milbank Quarterly, Vol. 82, Nro. 4, pp. 581-629, 2004.

Hall, B. H. *Innovation and diffusion*. Cambridge, MA: The National Bureau of Economic Research, 2004. (Working paper, n. 10212). Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w10212.pdf>.

Hartley, Jean. Organizational and governance aspects of diffusing public innovation. Enhancing public innovation by transforming public governance, p. 95-112, 2016.

IGLESIAS, María Elinor Dulzaides; GÓMEZ, Ana María Molina. Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. Acimed. Ciudad de La Habana, p. 1-5. mar. 2004. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v12n2/aci11204.pdf>. Acesso em 12 de setembro de 2022.

MATIAS-PEREIRA, José. Governança no setor público. São Paulo: Atlas, 2010a.

MATIAS-PEREIRA, José. Governança pública e transparência no Brasil: evolução, dificuldades e perspectivas. RAM, p. 1-17, jul. 2013c.

MATIAS-PEREIRA, José. Administração pública: foco nas instituições e ações governamentais. São Paulo: Atlas, 2018.

ROGERS, E. M. Diffusion of Innovations. New York: The Free Press, 2003.

SCHUMPETER, Joseph. The instability of capitalism. Connecticut. Ed. Economic Journal, 1928. Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico (1 ed., 1934). Tradução de Maria Sílvia Possas. Coleção Os Economistas. São Paulo: Nova Cultural, 1997.

Schumpeter, J. Capitalismo, socialismo e democracia. Rio de Janeiro: Zahar, 1943.

Schumpeter, J. A. *A teoria do desenvolvimento econômico*. 1. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1912.

SEVERO, Willber da Rocha et al. "É preciso inovar no governo, mas por quê?". *Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil*. 2017.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. *Software livre: a luta pela liberdade do conhecimento*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico. *Manual de Oslo: Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação (3a ed.)*. Paris: OECD Publishing, 2005.

Osborne, S. and Brown, L. 2013, 'Risk and innovation: Towards a framework for risk, governance and public services', *Public Management Review* 15(2): 186-208.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478. 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*, 16ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2016. 9788597007480. Disponível: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597007480/>. Acesso em 12 de setembro de 2022.

VIEGAS, Waldyr. *Fundamentos de metodologia científica*. Brasília: Paralelo 15, Editora Universidade de Brasília, 1999.