

INOVAÇÃO NO JUDICIÁRIO: SUPERANDO
RESISTÊNCIAS E EXPLORANDO MOTIVAÇÕES
NO USO DO APLICATIVO TJPE ATENDE EM
TEMPOS DE PANDEMIA

Roselene Santana Maciel de Barros, Me.

Mestrado em Administração

Universidade Regional de Blumenau - FURB

E-mail: rosemaciel29@gmail.com

Giancarlo Gomes, D.r.

Doutor em Ciências Contábeis e Administração

Universidade Regional de Blumenau - FURB

E-mail: giancarlog@furb.br

Júlia Quintino Sant'Ana

Mestranda em Administração

Universidade Regional de Blumenau - FURB

E-mail: juliaqsan@gmail.com

Resumo

O TJPE ATENDE é uma inovação tecnológica desenvolvida para aprimorar a prestação de serviços do judiciário de Pernambuco, atendendo às demandas sociais emergentes em decorrência da pandemia da COVID-19. Esta pesquisa objetiva avaliar a influência de fatores de resistência e motivacionais na adoção de inovações sobre a intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE por meio do estudo do comportamento de seus usuários. Para tal, um questionário elaborado na plataforma Google Forms foi respondido por 121 indivíduos que já utilizaram o aplicativo. As respostas foram registradas em uma planilha do Excel e, posteriormente, analisadas utilizando o software SmartPLS, com a aplicação do método estatístico de Modelagem de Equações Estruturais (MEE). Os resultados indicam que a resistência exerce influência direta na intenção de uso do TJPE ATENDE, enquanto, entre os fatores motivacionais, a qualidade do sistema e a percepção de prazer se destacam como influenciadores. A partir desta análise, é possível compreender os atributos necessários para a adoção de inovações no sistema judiciário, buscando reduzir os fatores de resistência ao uso.

Palavras-chave: Adoção da Inovação. Inovação Tecnológica. Resistências. Motivações. Intenção de Uso.

1 Introdução

Na sociedade contemporânea, originada a partir de um novo paradigma econômico-tecnológico informacional, a inovação tem sido amplamente debatida como meio de aumentar as vantagens competitivas das organizações em um cenário de constantes mudanças (Cezar & Suaiden, 2019; Crossan & Apaydin, 2009). Schumpeter (1951), que desenvolveu o primeiro conceito de inovação no final da década de 1920, considera a inovação uma das principais forças econômicas, capaz de trazer implicações positivas às organizações que a adotam. Entre os benefícios da sua adoção, destacam-se a redução de custos, o aumento da participação de mercado, maior lucratividade, amplitude do domínio ou monopólio corporativo e redução do poder de fornecedores (Maines & McDaniel, 2000).

A tecnologia, no contexto da inovação, é reconhecida como uma ferramenta importante no processo de compartilhamento de informação e conhecimento (Davenport & Prusak, 1998). A inserção da tecnologia na sociedade tem ganhado força e notoriedade, com os meios de comunicação facilitando o acesso a esse universo, que cria novas formas de interação entre as pessoas e o mundo em que estão inseridas (Akpan, Soopramanien, & Kwak, 2020).

A pandemia da COVID-19 trouxe à tona o impacto que uma crise global de saúde pode gerar na adoção e no uso de novas tecnologias (Pompeu, Silva, Avelino, & Fonseca, 2020). Durante o confinamento da população, atividades de negócio orientadas pela adoção de tecnologias de ponta evidenciaram que estas geram vantagens competitivas e meios de sobrevivência para as organizações (Akpan et al., 2020).

Uma das principais estratégias para lidar com a disseminação da COVID-19 no auge da pandemia foi o confinamento das pessoas em suas casas, forçando-as a adotar novos comportamentos e adaptar suas rotinas (Brem, Viardot, & Nylund, 2021). Isso resultou em oportunidades para a adoção e uso de tecnologias digitais. A pesquisa realizada por Sofittek (2020) mostrou que até mesmo empresas que se recusavam a adotar novas tecnologias antes da pandemia foram obrigadas a inovar diante do cenário pandêmico.

Dessa forma, mesmo com as mudanças causadas pela pandemia, as organizações continuam desenvolvendo e implementando diversas tecnologias em seus processos produtivos (Akpan et al., 2020), e a área da justiça também tem buscado se adaptar à era tecnológica. Nesse sentido, Dierkes, Hofman e Marz (2000, p. 158) defendem que “a tecnologia é profundamente marcada pelo contexto em que é elaborada e explorada”. Buscando atender às necessidades da população, a justiça deve ser

acessível a todos os cidadãos para atender às necessidades da população, e a adoção de novas tecnologias por meio da inovação no âmbito judiciário pode contribuir para essa melhoria.

Diante desse contexto, o Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE) precisou enfrentar os desafios trazidos pela pandemia da COVID-19, inovando não apenas na disponibilização de informações processuais, mas também em outros aspectos do judiciário. Nesse cenário, o aplicativo TJPE ATENDE surge como uma inovação tecnológica desenvolvida para aprimorar a prestação de serviços jurisdicionais aos cidadãos de Pernambuco, promovendo acessibilidade e atendendo às demandas emergentes da sociedade atual, devido à recente crise.

Embora pesquisas e trabalhos acadêmicos sobre a adoção da inovação sejam amplamente difundidos em diversas áreas (Rogers, 2013), no setor judiciário existem poucos estudos (Cruz, Reynoso, & Gomez, 2010; Leite, 2019; Melo, 2020; Neves & Filho, 2020; Saman & Haider, 2013; Sordini, 2018; Sousa & Guimarães, 2017). Nesse sentido, Oliveira, Santana e Gomes (2014) destacam a importância de pesquisas voltadas para essa problemática no setor público, e Michels et al. (2020) defendem a necessidade de ampliar estudos sobre a adoção da inovação em diferentes contextos, inclusive no judiciário.

Portanto, este trabalho tem como objeto de estudo o TJPE ATENDE, aplicativo desenvolvido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. A pesquisa avalia dois constructos relacionados à adoção da inovação – resistências e motivações – compostos por cinco dimensões cada, além de um constructo unidimensional referente à intenção de uso de novas tecnologias. A análise desses constructos visa compreender os fatores que influenciam a aceitação e o uso do aplicativo TJPE ATENDE, além de contribuir para o aprimoramento do atendimento e dos serviços oferecidos à população.

O presente estudo traz contribuições significativas em diversos aspectos. Primeiramente, ele auxilia no aprimoramento do TJPE ATENDE, oferecendo uma análise detalhada das necessidades e do comportamento dos usuários, o que proporciona insights valiosos para tribunais e outros órgãos jurídicos no que se refere ao atendimento e aos serviços disponibilizados à população.

No âmbito acadêmico, a pesquisa amplia o conhecimento sobre o fenômeno da inovação no judiciário e os fatores que influenciam a resistência ou adoção de novas tecnologias nesse setor. Isso pode inspirar futuros estudos e discussões, contribuindo para o desenvolvimento de melhores práticas e estratégias de implantação de inovações no ambiente jurídico.

Por fim, o trabalho também possui impacto social, uma vez que está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela ONU (UN, 2015). As contribuições deste estudo estão relacionadas a três objetivos específicos: indústria, inovação e infraestrutura (objetivo nove); cidades e comunidades sustentáveis (objetivo onze); e paz, justiça e instituições eficazes (objetivo dezesseis). Dessa forma, a pesquisa fortalece os esforços em direção a um desenvolvimento mais sustentável, equitativo e eficiente no contexto jurídico.

2. Modelo Teórico e Hipóteses

2.1 Relação entre os Fatores de Resistência e a Intenção de Uso

A resistência à inovação pode ser definida como um comportamento resultante do pensamento racional e da tomada de decisão em relação à adoção e ao uso de inovações específicas. Essa resistência leva em consideração possíveis mudanças que podem alterar o status quo, ou seja, desvios no sistema de crenças existente (Hew, Lee, Ooi, & Wei, 2015; Kaur, Dhir, Singh, Sahu, & Almotairi, 2020). Ram e Sheth (1989) argumentam que a resistência confere aos consumidores um papel determinante no sucesso ou fracasso das inovações.

Entre os fatores que podem levar à resistência à inovação, destaca-se que novos produtos nem sempre cumprem o que prometem, o que pode levar à hesitação dos consumidores em adquiri-los, aproximando-os do fracasso (Cornescu & Adam, 2013; Laukkanen, 2016; Ram & Sheth, 1989; Talke & Heidenreich, 2014). No entanto, diversos autores, como Laukkanen, Sinkkonen, Kivijärvi e

Laukkanen (2007) e Ram e Sheth (1989), defendem que a resistência não está diretamente ligada ao produto ou serviço em si, mas à decisão momentânea do indivíduo.

Segundo Parasuraman e Colby (2002), essa decisão, que é influenciada pelo contexto individual, pode ser afetada por fatores como insegurança, ceticismo, receio do novo, falta de informação sobre o novo produto e até risco social. No que diz respeito à adoção de inovações por organizações, Madrid-Guijarro, Garcia e Van Auken (2009) identificaram dois conjuntos de fatores de resistência: (1) Barreiras Internas, que envolvem custos elevados, risco excessivo, falta de treinamento do pessoal, resistência dos colaboradores, entre outras; e (2) Barreiras Externas, que abrangem turbulências econômicas, escassez de suporte governamental, perda de oportunidades de parcerias e falta de informações de mercado ou tecnológicas.

Além disso, é importante destacar as diferenças entre os fatores que levam à resistência ativa e passiva. A resistência ativa é caracterizada como um resultado atitudinal originado de uma avaliação negativa da inovação, enquanto a resistência passiva envolve a não-consideração do uso de uma inovação específica pelos indivíduos (Heidenreich & Spieth, 2013; Talke & Heidenreich, 2014). Assim, na resistência ativa, os indivíduos ponderam sobre a adoção da inovação, mas optam por não realizá-la com base em uma resposta racional (Szmigin & Foxall, 1998). Em contrapartida, na resistência passiva, o indivíduo já possui uma predisposição inicial à resistência (Santos, 2006). Dessa forma, independentemente do tipo de resistência considerado, é possível observar uma relação inversa entre a presença desses fatores e a propensão à adoção de uma inovação específica. Assim, propomos a hipótese 1:

H1. Os fatores de resistência à adoção de inovações tecnológicas influenciam negativamente a intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE.

2.2 Relação entre os Fatores Motivacionais e a Intenção de Uso

Ao identificar os fatores que podem levar à resistência na adoção de inovações, é igualmente importante compreender como resolver essa problemática, motivando os consumidores a experimentarem diferentes tecnologias (Santos, 2006). Nesse contexto, Rogers (2003) propõe algumas características que podem influenciar a adoção de uma inovação, como: (1) a vantagem do novo produto ou serviço em relação ao anterior; (2) a complexidade do produto/serviço; (3) a compatibilidade entre o produto/serviço e o consumidor; (4) a possibilidade de experimentação; e (5) a capacidade de observação do indivíduo.

Além desses atributos, Rogers (2003) também enfatiza a importância de considerar o tipo de decisão que a adoção de uma inovação exige do consumidor, bem como o canal de comunicação, o sistema social e o agente de mudança. A pesquisa de Santos (2006) identificou as principais etapas que representam o processo de adoção: primeiro, é necessário divulgar a inovação para que o indivíduo possa formular uma opinião inicial; em seguida, ocorre a interação entre o indivíduo e a inovação, momento em que se desenvolve o juízo de valor sobre a adoção ou sua rejeição; caso a inovação seja aceita, inicia-se o processo de implementação; por fim, ocorre a confirmação da decisão tomada, definindo se o indivíduo continuará ou não utilizando a inovação.

No âmbito da implementação organizacional da inovação, há uma problemática complexa envolvendo todos os indivíduos participantes do processo de adoção, bem como a própria organização e sua adaptação à inovação (Rogers, 2003). Leonard-Barton e Deschamps (1988) identificaram dois estágios principais no processo de adoção organizacional: (1) Adoção Primária, quando a alta direção aprova e adquire a tecnologia; e (2) Adoção Secundária, quando a inovação é implementada pelos colaboradores, que podem subutilizá-la ou sabotá-la, uma vez que não participaram da tomada de decisão.

No caso específico das inovações tecnológicas, Davis (1989) salienta que a facilidade de uso e a utilidade percebida influenciam positivamente na intenção de adoção dos indivíduos. Nesse sentido, Venkatesh, Morris, Davis e Davis (2003) analisaram em seu estudo o comportamento dos consumidores através do modelo Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT),

que foi posteriormente aplicado em diversos contextos culturais e sociais para avaliar a aceitação de novas tecnologias (Gupta, Dasgupta, & Gupta, 2008).

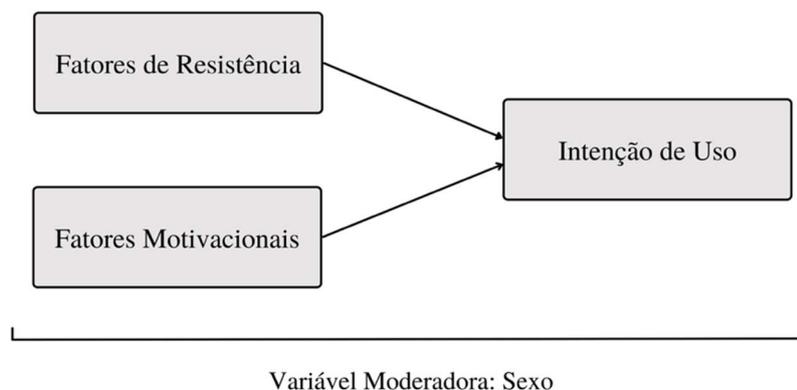
Dessa forma, o modelo UTAUT busca elucidar a intenção de uso com base em quatro critérios: (1) expectativa de performance; (2) expectativa de esforço; (3) influência social; e (4) facilidade das condições de uso. Os autores também enfatizam que a idade, o gênero e a experiência moderam a intenção de uso das inovações tecnológicas (Venkatesh et al., 2003). Especificamente no contexto do setor judiciário, países desenvolvidos têm conduzido pesquisas para compreender como a tecnologia pode ser implementada nesse cenário, como no caso do Canadá (Bailey & Burkell, 2013).

Os resultados deste estudo mostram que alguns fatores devem ser monitorados para que a implementação de novas tecnologias nesse setor seja bem-sucedida, como a participação de todos os colaboradores no processo de adoção, visto que serão os principais usuários da ferramenta em questão. Assim, recomenda-se que as mudanças ocorram gradualmente, permitindo uma maior interação e coleta de feedbacks dos usuários para identificar oportunidades de melhoria (Bailey & Burkell, 2013). Por meio do desenvolvimento de um processo de adoção cuidadoso e estratégico, é possível compreender que os fatores motivacionais exercem uma influência positiva na intenção de uso dos consumidores, incentivando a experimentação de novas tecnologias. Dessa forma, estabelecemos a hipótese 2:

H2. Os fatores motivacionais à adoção de inovações tecnológicas influenciam positivamente a intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE.

A Figura 1 ilustra o modelo de pesquisa, destacando a relação entre os fatores de resistência ao uso da tecnologia - que possuem uma relação negativa com a intenção de uso - e os fatores motivadores para o uso da tecnologia, que apresentam uma relação positiva com a intenção de uso.

Figura 1. Modelo de Pesquisa.



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2023).

Existem diferenças significativas entre os gêneros no que diz respeito ao uso da tecnologia. Essas diferenças podem ser analisadas em termos de fatores de resistência e fatores motivadores, ambos afetando a intenção de uso da tecnologia. Os fatores de resistência são aqueles que desencorajam ou impedem o uso da tecnologia e têm uma relação negativa com a intenção de uso. Esses fatores podem incluir a falta de habilidades tecnológicas, o medo de cometer erros, preocupações com a privacidade e a falta de confiança na tecnologia (Rogers, 2003).

As diferenças de gênero podem ser observadas nesses fatores, com alguns estudos sugerindo que as mulheres tendem a expressar mais preocupações e resistência ao uso de tecnologia em comparação aos homens (Laukkanen, 2015). Por outro lado, os fatores motivadores são aqueles que incentivam e facilitam o uso da tecnologia, apresentando uma relação positiva com a intenção de uso.

Esses fatores podem incluir a percepção de utilidade, facilidade de uso, suporte social e a presença de modelos de identificação. Novamente, as diferenças de gênero podem ser observadas nesses fatores. Por exemplo, os homens podem se sentir mais motivados a usar a tecnologia devido a

uma maior exposição a modelos de identificação e encorajamento social (Borraz-Mora, Bordonaba-Juste & Polo-Redondo, 2017).

3. Método

3.1 O Aplicativo TJPE ATENDE

A Justiça Brasileira tem se esforçado para inovar e simplificar o processo judiciário, modernizando os serviços oferecidos pelo setor público através da informatização. Com a crise sanitária inesperada provocada pela pandemia da COVID-19, tais mudanças ganharam impulso. Nesse contexto, torna-se necessário revisitar e reinterpretar as afirmações feitas pelos teóricos ao longo do último século para entender se a digitalização do processo judicial contribui para um acesso adequado e eficiente à justiça nos tempos atuais (Adorno & Soares, 2013).

Diante desse desafio, o TJPE implementou uma inovação em serviços, aprimorando seu atendimento para proporcionar uma comunicação mais eficaz entre o órgão e a sociedade. Essa medida foi adotada como uma adaptação em resposta à declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional, emitida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e implementada no Brasil em 11 de maio de 2020 pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) através da Recomendação nº 036, visando diminuir a propagação da COVID-19.

Durante esse período, atendimentos e audiências presenciais nos Tribunais de Justiça foram suspensos, pois não se enquadravam como serviços essenciais, e o regime de trabalho home office foi adotado para servidores e magistrados. Diante desse cenário, surgiu o TJPE ATENDE, um aplicativo desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic) com o objetivo de assegurar à população o direito de acesso ao judiciário (varas e gabinetes dos juízes) durante a pandemia da COVID-19, mesmo que de forma remota, viabilizando o contato direto com todas as unidades judiciárias do estado de Pernambuco por meio da plataforma virtual.

Entre os principais benefícios do aplicativo, destaca-se que qualquer indivíduo da comunidade local pode acessar informações sobre processos em andamento nas varas do TJPE, e não apenas os advogados. Além disso, o TJPE ATENDE prioriza a acessibilidade da população ao ser disponibilizado gratuitamente de forma compatível tanto com os sistemas Android quanto com o iOS. Dessa maneira, a inovação tecnológica desenvolvida pelo TJPE buscou atuar como uma ferramenta de aproximação social em um cenário repleto de incertezas.

3.2 Amostragem e Coleta de Dados

Por meio do processo de amostragem não-probabilística, selecionamos uma amostra a ser analisada a partir da população-alvo deste estudo, composta por 40.216 indivíduos que já utilizaram o aplicativo TJPE ATENDE. A amostra incluiu homens e mulheres entre 18 e 40 anos, trabalhadores de diversas áreas, com no mínimo ensino médio completo e variadas faixas salariais. O questionário de pesquisa foi elaborado e distribuído utilizando a plataforma Google Forms.

Obtivemos um total de 155 respostas, sendo 98 do gênero feminino e 55 do gênero masculino. Desses respondentes, 77,4% afirmaram ser usuários do TJPE ATENDE, enquanto 20,6% não o utilizam. Assim, a análise e os resultados apresentados neste estudo correspondem às respostas dos 121 indivíduos que se identificam como usuários do aplicativo.

3.3 Mensuração das Escalas e Análise dos Dados

A mensuração das escalas no estudo em questão foi baseada em 41 questões, considerando as 11 dimensões propostas por Chemingui (2013), além de questões para caracterizar os respondentes. Para tal, foram incluídas questões sobre sexo, idade, nível de formação acadêmica e faixa salarial. O instrumento de coleta de dados passou por um processo de validação seguindo as etapas de Fernandes, Gomide e Oliveira (2011), que incluiu: (1) Tradução; (2) Validação Semântica; e (3) Validação Empírica. Assim, a pesquisa abordou três constructos principais.

Resistências para a Adoção de Inovações é um constructo de segunda ordem composto pelas cinco dimensões de Barreiras de Uso, Barreiras de Valor, Barreiras de Risco, Barreiras de Tradição e Barreiras de Imagem (Madrid-Guijarro et al., 2009; Roldan, Cabral, Silva, Santos, & Pessoa 2013; Santos, 2006), este constructo utilizou uma escala de concordância tipo Likert de cinco pontos, variando de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente).

Motivação para a Adoção de Inovações é formado pelas cinco dimensões de primeira ordem nomeadas Vantagem Relativa, Compatibilidade, Condições Facilitadoras, Percepção de Prazer e Qualidade do Sistema (Baccarini, 1999; Leonard-Barton & Deschamps, 1988), este constructo também utilizou uma escala de concordância tipo Likert de cinco pontos, variando de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente).

Intenção de Uso é constructo unidimensional que se refere à disposição de uma pessoa em adotar e executar um comportamento específico (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) que, neste caso, é utilizar o TJPE Atende. Sendo importante para entender como os usuários potenciais estão inclinados a adotar e utilizar uma inovação ou tecnologia, a intenção de uso foi medida por meio de uma escala de concordância tipo Likert de cinco pontos, que variava entre 1 (Discordo Totalmente) e 5 (Concordo Totalmente).

A análise dos dados foi realizada utilizando Modelagem de Equações Estruturais (MEE) com o software SmartPLS, a fim de integrar os constructos da pesquisa. A MEE permite aos pesquisadores testar hipóteses sobre as relações causais entre variáveis e avaliar a qualidade do ajuste dos modelos propostos aos dados observados.

Dessa forma, a MEE é composta por dois componentes principais: o modelo de mensuração e o modelo estrutural. O modelo de mensuração descreve as relações entre as variáveis observadas (indicadores) e as variáveis latentes (constructos), enquanto o modelo estrutural estabelece as relações causais entre as variáveis latentes (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2016). Na sequência, a apresentação e discussão de resultados se dará na seguinte ordem, a partir do tópico a seguir: (1) avaliação do modelo de mensuração; (2) avaliação do modelo estrutural; e (3) testes de hipóteses.

4. Avaliação do Modelo de Mensuração

Para avaliar o modelo de mensuração desta pesquisa, foram conduzidos testes de confiabilidade. Primeiramente, analisou-se se as cargas fatoriais das variáveis latentes eram superiores a 0,5, assegurando a validade convergente do modelo (Ringle, Silva & Bido, 2014). Posteriormente, os parâmetros estatísticos empregados para verificar a confiabilidade dos dados abrangeram: (1) Alpha de Cronbach (AC); (2) Confiabilidade Composta (CC); e (3) Average Variance Extracted (AVE).

Em relação ao primeiro teste, Hair et al. (2016) afirmam que um AC acima de 0,6 indica a aceitabilidade do construto. Adicionalmente, a CC avalia a consistência interna dos itens, sendo considerada válida quando maior ou igual a 0,7 (Hair et al., 2016). Desse modo, as três escalas de consistência interna exibiram índices aceitáveis. Quanto ao AVE, este deve ser superior a 0,5 para ser considerado aceitável (Hair et al., 2016), representando a proporção de variância compartilhada pelos indicadores de um mesmo construto (Hair, Gabriel & Patel, 2014). Conforme demonstrado na Tabela 1, este indicador também obteve um resultado acima do mínimo estabelecido na literatura.

Tabela 1 – Índice de Confiabilidade do Modelo de Mensuração

Constructos	AC	CC	Rho (A)	AVE
Níveis Aceitáveis	0.60	0.70	0.70	0.50
Fatores de Resistência – Segunda Ordem				
Barreiras de Uso	0.801	0.807	0.871	0.628
Barreiras de Valor	0.789	0.804	0.865	0.620
Barreiras de Risco	0.861	0.875	0.900	0.644
Barreiras de Tradição	0.809	0.829	0.886	0.721
Barreiras de Imagem	0.722	0.770	0.833	0.626
Fatores Motivacionais				
Vantagem Relativa	0.896	0.909	0.928	0.762
Compatibilidade	0.845	0.848	0.906	0.763
Condições Facilitadoras	0.682	0.767	0.838	0.652
Percepção de Prazer	0.931	0.933	0.956	0.879
Qualidade do Sistema	0.892	0.897	0.921	0.699
Intenção de Uso				
Intenção de Uso	0.894	0.933	0.924	0.754

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2023).

Avançando para a validade discriminante dos dados (Tabela 2), o critério proposto por Fornell e Larcker (1981) foi utilizado para avaliar se as variáveis de uma dimensão específica estão incorretamente correlacionadas com indicadores de outra dimensão. Esse critério representa o grau de independência entre os construtos, ou seja, se eles se distinguem uns dos outros (Hair et al., 2014).

Tabela 2 - Validade Discriminante

Constructo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	0.874										
2	0.508	0.808									
3	0.394	0.326	0.791								
4	0.657	0.421	0.492	0.869							
5	0.757	0.555	0.551	0.810	0.937						
6	0.594	0.528	0.432	0.715	0.739	0.836					
7	0.157	0.122	0.442	0.251	0.239	0.228	0.802				
8	0.509	0.269	0.594	0.519	0.558	0.498	0.462	0.849			
9	0.370	0.481	0.588	0.536	0.609	0.587	0.318	0.375	0.793		
10	0.568	0.417	0.433	0.517	0.608	0.686	0.265	0.464	0.589	0.787	
11	0.701	0.584	0.503	0.713	0.776	0.754	0.280	0.575	0.596	0.713	0.873

Nota: 1 - Compatibilidade; 2 - Condições Facilitadoras; 3 - Barreiras de Imagem; 4 - Intenção de uso; 5 - Percepção de prazer; 6 - Qualidade do Sistema; 7 - Barreiras de Risco; 8 - Barreiras de Tradição; 9 - Barreiras de Uso; 10 - Barreiras de Valor; 11 - Vantagem relativa.

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2023).

Conforme indicado na Tabela 2, a validade discriminante de todos os constructos do modelo foi estabelecida, confirmando sua confiabilidade e validade. Com base nos testes realizados, foi possível determinar o modelo estrutural da pesquisa, que será apresentado no tópico subsequente.

4.1 Avaliação do Modelo Estrutural

Para avaliar o modelo estrutural deste estudo, levamos em consideração os valores de R (coeficiente de correlação) e R² (coeficiente de determinação), que são obtidos por meio do algoritmo PLS (Partial Least Squares) no software SmartPLS, conforme Tabela 3.

Tabela 3 - Resultados do Modelo Estrutural

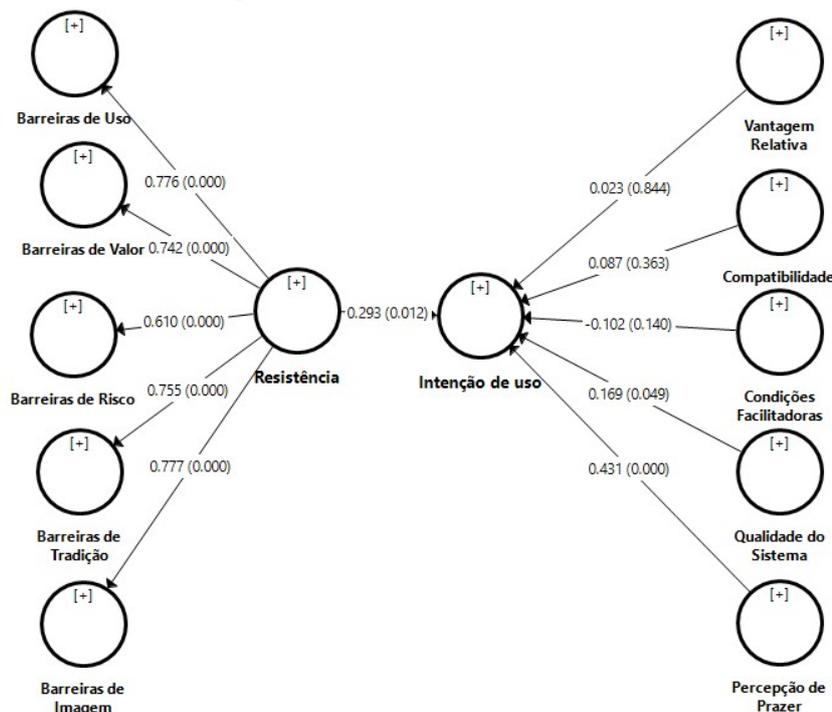
Constructos	R ²	R ² Ajustado
Intenção de Uso	0.727	0.713
Barreiras de Uso	0.602	0.598
Barreiras de Valor	0.550	0.546
Barreiras de Risco	0.372	0.367
Barreiras de Tradição	0.569	0.566
Barreiras de Imagem	0.604	0.601
Fatores de Resistência	--	--

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2023).

Os resultados mostram que o constructo ‘Intenção de Uso’ possui o maior R² (0,727) e R² ajustado (0,713), o que indica que o modelo explica aproximadamente 72,7% da variação na intenção de uso. Em contrapartida, o constructo “Barreiras de Risco” apresenta o menor R² (0,372) e R² ajustado (0,367), mas ainda assim possui um efeito grande, uma vez que está acima do limiar de 26%. Os outros constructos, como “Barreiras de Uso”, “Barreiras de Valor”, “Barreiras de Tradição” e “Barreiras de Imagem”, também apresentam R² e R² ajustado elevados, evidenciando a qualidade do modelo estrutural proposto.

É importante ressaltar que, além dos valores de R e R², outros critérios podem ser utilizados para avaliar a qualidade do modelo estrutural, como a análise dos caminhos e das relações entre os constructos, a verificação da significância estatística das relações e a avaliação dos efeitos indiretos e totais. No entanto, com base nos valores de R² apresentados na Tabela 3, pode-se concluir que o modelo estrutural deste estudo é robusto e adequado para o contexto analisado.

Figura 2. Modelo Estrutural da Pesquisa.



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2023).

A Figura 2 apresenta o modelo estrutural final da pesquisa, bem como os caminhos estruturais de cada variável. Por meio dos coeficientes padronizados e das significâncias das relações de segunda ordem do constructo de Resistências para Adoção de Inovações verificou-se a validade das relações propostas no modelo de segunda ordem de cultura de inovação. As dimensões de primeira ordem – Imagem, Risco, Tradição, Uso e Valor – apresentaram cargas padronizadas altas, como mostrado na Figura 2, ou seja, todas as dimensões formam o constructo de segunda ordem – Resistências para Adoção de Inovações. No próximo e último tópico da seção de análise dos resultados, serão demonstrados os resultados dos testes de hipóteses.

4.2 Testes de Hipóteses

Nesta seção, são apresentados os resultados dos testes de hipóteses realizados para avaliar as relações entre as variáveis do modelo estrutural proposto na Figura 2. Os testes foram realizados com base nos coeficientes de caminho e nos respectivos valores-p, para determinar a significância das relações entre as variáveis. A seguir, são apresentados os resultados para cada uma das hipóteses propostas, conforme a Tabela 4.

Tabela 4 - Testes de Hipóteses

Hipótese	Caminho Estrutural	β	Teste T	p-value	Resultado
H1	Fatores de Resistência → Intenção de uso	0.293	2.515	0.012	Não Suportada
	Vantagem Relativa → Intenção de uso	0.023	0.197	0.844	Não Suportada
	Compatibilidade → Intenção de uso	0.087	0.909	0.363	Não Suportada
H2	Condições Facilitadoras → Intenção de uso	-0.102	1.475	0.140	Não Suportada
	Percepção de Prazer → Intenção de uso	0.431	3.967	0.000	Suportada
	Qualidade do Sistema → Intenção de uso	0.169	1.965	0.049	Suportada

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2023).

Ao analisar a resistência à adoção de inovações e sua relação com a intenção de usar o aplicativo TJPE ATENDE (Hipótese 1 – os fatores de resistência à adoção de inovações tecnológicas influenciam negativamente a intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE), constatou-se que a hipótese não foi confirmada ($\beta = 0,293$; Teste T = 2,515; e p-value = 0,012). A resistência à adoção de uma inovação está relacionada às incertezas quanto aos possíveis efeitos (Chemingui, 2013). Neste estudo, identificou-se que tais efeitos poderiam incluir a facilidade de cópia dos dados processuais, a percepção de segurança, a violação de sigilo, a proteção dos dados pessoais e a segurança do próprio sistema.

A ausência de uma relação significativa e negativa pode ser atribuída a diversos fatores, incluindo o contexto da pandemia. Por exemplo, os usuários podem ter superado suas preocupações iniciais devido a experiências positivas com o aplicativo ou ao reconhecimento de seus benefícios em um momento em que os serviços presenciais estão limitados. Além disso, pode ser que as medidas de segurança implementadas pelo TJPE ATENDE sejam suficientes para atenuar as preocupações dos usuários em relação aos riscos potenciais, mesmo durante a pandemia, quando a demanda por serviços digitais e a preocupação com a segurança dos dados aumentaram consideravelmente.

Em relação à influência dos fatores motivacionais na intenção de uso das inovações (Hipótese 2 – os fatores motivacionais à adoção de inovações tecnológicas influenciam positivamente a intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE), a análise foi realizada de forma individual. Dessa forma, não foi identificada uma relação significativa entre a vantagem relativa do aplicativo TJPE ATENDE e sua intenção de uso ($\beta = 0,023$; Teste T = 0,197; e p-value = 0,844). Segundo Rogers (2003), a vantagem relativa de uma inovação é percebida quando há compatibilidade com o ambiente em que se busca operar, possibilidade de ser testada, facilidade de utilização e boa visibilidade por parte dos stakeholders. Logo, o processo de adoção de uma inovação com vantagens relativas aparentes ocorre de forma mais rápida do que o de outras inovações (Rogers, 2003), principalmente em situações de crise, como durante a pandemia.

O fator motivacional de compatibilidade também não exerceu influência significativa sobre a intenção de uso do TJPE ATENDE ($\beta = 0,087$; Teste T = 0,909; e p-value = 0,363). No entanto, esse resultado diverge do que Rogers (2003) e Lin (2011) afirmam, ao considerar que a compatibilidade é resultado de experiências passadas e que sua influência na intenção de uso de uma inovação está relacionada à familiaridade do indivíduo com a tecnologia, o que pode ser particularmente relevante em contextos de pandemia, onde muitas pessoas foram forçadas a adotar tecnologias digitais rapidamente.

A compatibilidade pode ter impactado a intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE devido à percepção dos usuários sobre sua consistência com valores existentes, experiências passadas, estilo de vida e necessidades individuais durante a pandemia. Se os usuários não perceberem o aplicativo como compatível com suas preferências, necessidades e experiências anteriores, é provável que isso afete negativamente sua intenção de adotar e utilizar o TJPE ATENDE. Portanto, é crucial garantir que o aplicativo esteja alinhado com as expectativas e necessidades dos usuários, especialmente em tempos de crise.

Quanto à relação entre as condições facilitadoras para a adoção de uma inovação e sua intenção de uso durante a pandemia, também não foi observada uma influência significativa entre as variáveis ($\beta = -0,102$; Teste T = 1,475; e p-value = 0,140). Esse resultado está alinhado com Barati e Mohammadi (2009), que associam essa constatação ao tempo de operação, à familiaridade com a inovação e às habilidades tecnológicas dos usuários.

É possível que os usuários possam enfrentar problemas de acessibilidade e usabilidade com o aplicativo durante a pandemia. Se o aplicativo, na percepção dos usuários, não for amigável ou não estiver otimizado para diferentes dispositivos e sistemas operacionais, isso pode afetar negativamente a intenção de uso. Os usuários podem não estar cientes de todas as funcionalidades e benefícios oferecidos pelo TJPE ATENDE, especialmente em um contexto de pandemia, quando a demanda por informações rápidas e precisas é maior. Campanhas de marketing e comunicação eficientes podem ser necessárias para aumentar a conscientização e a compreensão dos recursos do aplicativo durante a pandemia.

Por outro lado, identificou-se que os outros dois fatores motivacionais do modelo - percepção de prazer ($\beta = 0,431$; Teste T = 3,967; e p-value = 0,000) e qualidade do sistema ($\beta = 0,169$; Teste T = 1,965; e p-value = 0,049) - exercem influência positiva e significativa na intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE durante a pandemia. Assim, compreende-se que o aplicativo precisa proporcionar prazer aos usuários para que eles tenham a intenção de utilizá-lo, mesmo em um contexto de crise. Além disso, a qualidade é essencial para a adoção do TJPE ATENDE (Lee & Chung, 2009), visto que quanto maior for a qualidade da tecnologia, maior será sua taxa de utilização (Sun & Zhang, 2006), especialmente quando os usuários buscam soluções eficientes e confiáveis para enfrentar os desafios impostos pela pandemia.

Com base na análise dos fatores motivacionais para a adoção da inovação e sua influência na intenção de uso do TJPE ATENDE durante a pandemia, conclui-se que a Hipótese 2 é parcialmente confirmada, considerando um impacto significativo apenas das variáveis de prazer e qualidade. Esses resultados demonstram a importância de considerar as necessidades e preocupações dos usuários ao desenvolver e promover inovações tecnológicas, especialmente em situações de crise, como a pandemia da COVID-19, onde a adoção rápida e eficaz de tecnologias pode ser crucial para garantir o acesso a serviços e informações vitais.

Além disso, a intenção de uso do aplicativo também foi analisada sob a moderação da variável sexo, isto é, comparando a utilização de homens (H) e mulheres (M) por meio de duas variáveis de controle. É importante ressaltar, nesse sentido, que o questionário de pesquisa foi respondido por um número total de 48 homens e 73 mulheres.

Tabela 5 - Moderação da variável Sexo

Análise das Relações	β (F)	β (M)	<i>p-value</i> (F)	<i>p-value</i> (M)	Diferença β	Diferença <i>p-value</i>
Resistência → Intenção de Uso	0.835	0.670	0.000	0.000	0.165	0.072
Vantagem → Intenção de uso	0.279	-0.342	0.071	0.043	0.621	0.004
Compatibilidade → Intenção de uso	0.119	-0.017	0.301	0.934	0.136	0.294
Condições → Intenção de uso	-0.066	-0.222	0.462	0.072	0.155	0.147
Prazer → Intenção de uso	0.329	0.740	0.012	0.001	0.411	0.955
Qualidade → Intenção de uso	0.071	0.287	0.501	0.076	0.216	0.874

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2023).

Os resultados da análise de moderação da variável sexo, apresentados na Tabela 5, indicam que a relação entre a vantagem relativa e a intenção de uso difere significativamente entre homens e mulheres, sugerindo que a percepção de benefícios associados ao aplicativo TJPE ATENDE pode influenciar de maneira distinta a intenção de uso de ambos os grupos.

A vantagem relativa está diretamente relacionada à intenção de uso de tecnologias, pois afeta a percepção dos indivíduos sobre a utilidade e eficácia da tecnologia. Se uma tecnologia oferece vantagens claras em relação às alternativas existentes, é mais provável que os indivíduos tenham uma intenção maior de usá-la (Rogers, 2013). Homens e mulheres podem perceber a utilidade e os benefícios da tecnologia de maneiras diferentes (Laukkanen, 2015). Por exemplo, as mulheres podem valorizar mais a tecnologia que facilita a comunicação e a colaboração, enquanto os homens podem estar mais interessados em tecnologias relacionadas a jogos ou eficiência.

As outras relações analisadas não mostraram diferenças significativas entre os sexos, indicando que outros fatores, como compatibilidade, condições facilitadoras, prazer e qualidade do sistema, podem influenciar a intenção de uso de homens e mulheres de maneira semelhante no contexto do aplicativo TJPE ATENDE.

5. Conclusão

O objetivo desta pesquisa foi avaliar os fatores de resistência e motivacionais para a adoção da inovação que afetam a intenção de uso do aplicativo TJPE ATENDE. Através de 121 respostas de usuários coletadas pelo Google Forms e analisadas utilizando a técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE), foram investigadas as variáveis relacionadas à resistência e à motivação para a adoção de inovações, bem como o constructo de intenção de uso.

Os resultados indicaram que, apesar dos fatores de resistência à inovação terem uma influência significativa na intenção de uso, isso não impede os usuários de adotarem o aplicativo TJPE ATENDE, desenvolvido para facilitar o acesso a informações processuais durante a pandemia, período em que a demanda por serviços digitais aumentou consideravelmente. Quanto aos aspectos motivacionais, as variáveis de percepção de prazer e qualidade do sistema mostraram-se relevantes para a intenção de uso do aplicativo, enquanto vantagem relativa, compatibilidade e condições facilitadoras não tiveram impacto significativo na adoção dessa inovação tecnológica.

Os resultados mostram diferenças significativas entre homens e mulheres na relação entre a vantagem relativa e a intenção de uso da tecnologia. Essas diferenças podem ser explicadas por fatores como percepção de utilidade, experiências passadas, normas de gênero, estilos de aprendizado e confiança na própria capacidade de usar tecnologia. Para abordar essas diferenças e incentivar a adoção de tecnologias por todos os gêneros, é importante levar em conta esses fatores ao desenvolver estratégias de marketing, design e educação.

5.1 Contribuições Gerenciais

Este estudo fornece insights valiosos para aprimorar o aplicativo TJPE ATENDE e orientar outros órgãos da justiça na implementação de inovações tecnológicas que atendam às necessidades sociais emergentes, especialmente em situações como a pandemia, onde os serviços digitais se tornam ainda mais importantes. Os resultados ajudam a identificar os desafios e atributos relevantes no desenvolvimento de seus serviços.

5.2 Contribuições Acadêmicas

Esta pesquisa contribui para a literatura sobre inovação no campo jurídico, abordando o comportamento dos usuários do TJPE e expandindo o entendimento dos fatores que afetam a adoção e uso de tecnologias similares, especialmente durante eventos que aumentam a demanda por serviços digitais, como a pandemia da COVID-19.

5.3 Limitações e Sugestões para Pesquisas Futuras

Uma limitação deste estudo é seu foco específico no TJPE ATENDE, o que impede a generalização dos resultados. Recomenda-se replicar este modelo de pesquisa em outros contextos culturais e em diferentes cenários de crises para avaliar possíveis impactos nos resultados. Além disso, estudos futuros poderiam adotar uma abordagem qualitativa para compreender mais profundamente o comportamento dos usuários na relação entre os fatores de resistência e motivacionais à adoção de inovações e sua intenção de uso, especialmente em situações excepcionais como a pandemia.

6 Referências

- Adorno, H. L., & Soares, M. C. P., Jr. (2013). Processo judicial eletrônico, acesso à justiça e inclusão digital: os desafios do uso da tecnologia na prestação jurisdicional. *UNIVERSITAS*, (11).
- Akpan, I. J., Soopramanien, D., & Kwak, D. H. (2021). Cutting-edge technologies for small business and innovation in the era of COVID-19 global health pandemic. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 33(6), 607-617.
- Armida, E. E. (2008). Adoption process for VOIP: The influence of trust in the UTAUT model. Dissertação apresentada ao Programa de Doutorado da Purdue University, West Lafayette, IN, EUA.
- Baccarini, D. (1999). The logical framework method for defining project success. *Project Management Journal*, 30(4), 25-32.
- Bailey, J., & Burkell, J. (2013). Implementing technology in the justice sector: A Canadian perspective. *Canadian Journal of Law and Technology*, 11(2).
- Barati, S., & Mohammadi, S. (2009, October). An efficient model to improve customer acceptance of mobile banking. In *World Congress on Engineering and Computer Science* (Vol. 2, pp. 20-22).

- Borraz-Mora, J., Bordonaba-Juste, V., & Polo-Redondo, Y. (2017). Functional barriers to the adoption of electronic banking: The moderating effect of gender. *Revista de Economía Aplicada*, 25(75), 87-107.
- Brem, A., Viardot, E., & Nylund, P. A. (2021). Implications of the coronavirus (COVID-19) outbreak for innovation: Which technologies will improve our lives?. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120451.
- Cezar, K. G., & Suaiden, E. J. (2019). A inovação no contexto da sociedade da informação. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 17, e019026-e019026.
- Chemingui, H. (2013). Resistance, motivations, trust and intention to use mobile financial services. *International Journal of Bank Marketing*.
- Cohen, J. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Academic Press.
- Cornescu, V., & Adam, C. R. (2013). The consumer resistance behavior towards innovation. *Procedia Economics and Finance*, 6, 457-465.
- Crossan, M. M., & Apaydin, M. (2010). A multi-dimensional framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. *Journal of Management Studies*, 47(6), 1154-1191.
- Davenport, T. H. Prusak, L. (1998). *Conhecimento empresarial*. Elsevier Brasil.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Dierkes, M., Hofmann, J., & Marz, L. (2000). A evolução tecnológica e a mudança organizacional: Estruturas de inovação divergentes. *As Tecnologias do século XXI; Ameaças e Desafios de um Futuro Dinâmico*, OECD, 151-187.
- Fernandes, M. N., Gomide, S. & Oliveira, Á. D. F., Jr. (2011). Saúde Organizacional: uma proposta de modelo de análise. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 11(1), 54-65.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Galván Cruz, S. (2009). Factores críticos que inciden en la adopción del gobierno electrónico por los ciudadanos de Aguascalientes, México.
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 140-154.
- Hair, J. F., Gabriel, M. L., & Patel, V. K., Jr. (2014). Modelagem de Equações Estruturais Baseada em Covariância (CB-SEM) com o AMOS: Orientações sobre a sua aplicação como uma Ferramenta de Pesquisa de Marketing. *Revista Brasileira de Marketing*, 13(2), 44-55.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M., Jr. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.

- Heidenreich, S., & Spieth, P. (2013). Why innovations fail—The case of passive and active innovation resistance. *International Journal of Innovation Management*, 17(05), 1350021.
- Hew, J. J., Lee, V. H., Ooi, K. B., & Wei, J. (2015). What catalyses mobile apps usage intention: an empirical analysis. *Industrial Management & Data Systems*.
- Kaur, P., Dhir, A., Singh, N., Sahu, G., & Almotairi, M. (2020). An innovation resistance theory perspective on mobile payment solutions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102059.
- Laukkanen, T. (2015, January). How uncertainty avoidance affects innovation resistance in mobile banking: The moderating role of age and gender. In 2015 48th Hawaii international conference on system sciences (pp. 3601-3610). IEEE.
- Laukkanen, T. (2016). Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the Internet and mobile banking. *Journal of Business Research*, 69(7), 2432-2439.
- Laukkanen, T., Sinkkonen, S., Kivijärvi, M., & Laukkanen, P. (2007). Innovation resistance among mature consumers. *Journal of Consumer Marketing*.
- Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, 21(5-6), 385-392.
- Leite, F., Antunes, P., Guimaraes, N., & Pino, J. A. (2019). Method supporting the adoption of visual stories in judicial systems. *Method supporting the adoption of visual stories in judicial systems*.
- Leonard-Barton, D., & Deschamps, I. (1988). Managerial influence in the implementation of new technology. *Management Science*, 34(10), 1252-1265.
- Lin, H. F. (2011). An empirical investigation of mobile banking adoption: The effect of innovation attributes and knowledge-based trust. *International Journal of Information Management*, 31(3), 252-260.
- Madrid-Guijarro, A., Garcia, D., & Van Auken, H. (2009). Barriers to innovation among Spanish manufacturing SMEs. *Journal of Small Business Management*, 47(4), 465-488.
- Maines, L. A., & McDaniel, L. S. (2000). Effects of comprehensive-income characteristics on nonprofessional investors' judgments: The role of financial-statement presentation format. *The Accounting Review*, 75(2), 179-207.
- Melo, E. R. (2021). Virtualizzazione e funzione sociale della giustizia: l'impatto del Covid-19 sul modo di organizzare la Giustizia dell'Infanzia e della Gioventù in Brasile e i dilemmi dal punto di vista socio-storico e valutativo. *Minorigiustizia*, (2020/4).
- Michels, M., Fecke, W., Feil, J. H., Musshoff, O., Pigisch, J., & Krone, S. (2020). Smartphone adoption and use in agriculture: empirical evidence from Germany. *Precision Agriculture*, 21, 403-425.

INOVAÇÃO NO JUDICIÁRIO: SUPERANDO RESISTÊNCIAS E EXPLORANDO MOTIVAÇÕES NO USO DO APLICATIVO TJPE ATENDE EM TEMPOS DE PANDEMIA

- Neves, J. N.; Arruda, M. Filho; & José, E. (2020). Innovation in the adoption of the eletronic judicial process – EJP. *Revista de Administração da UFSM*, 13(2).
- Parasuraman, A., & Colby, C. L. (2002). *Marketing para produtos inovadores: como e por que seus clientes adotam tecnologia*. Bookman, Porto Alegre.
- Pompeu, J. C. B., Silva, S. P. D., Avelino, D. P. D., & Fonseca, I. F. D. (2020). O uso de tecnologia da informação para o enfrentamento à pandemia da covid-19.
- Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). Consumer resistance to innovations: the marketing problem and its solutions. *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5-14.
- Ringle, C. M., Silva, D. da, & Bido, D. de S. (2014). Modelagem de equações estruturais com utilização do SmartPLS. *REMark-Revista Brasileira de Marketing*, 13(2), 56-73.
- Rogers, E. M. (2003) *Diffusion of innovation*. The Free Press, New York.
- Roldan, V. P. S., Cabral, A. C. de A., Silva, J. C. L. da, Santos, S. M. dos, & Pessoa, M. N. M., Filho (2013). Inovação em serviços: análise do caso de uma empresa de médio porte no nordeste brasileiro. *Revista Gestão Industrial*, 9(1).
- Saman W. S. W. M., & Haider, A. (2013). E-Shariah in Malaysia: technology adoption within justice system. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(2), 256-276.
- Santos, C. R. (2006). *Fatores de influência para adoção da inovação em gestão de projetos: uma aplicação em tecnologia da informação*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, SP, Brasil.
- Schumpeter, J. A. (1957). *The theory of economic development*. Cambridge, Harvard University.
- Softtek, (2020). *Tecnologia, o verdadeiro vencedor da era pós-Covid*. Recuperado em 16/01/2022 de <https://softtek.eu/pt-pt/tech-magazine-pt/digital-transformation-pt-pt/tecnologia-o-verdadeiro-vencedor-da-era-pos-covid/>.
- Sordini, C. V. (2018). *La gestione dell'innovazione nei sistemi produttivi complessi*.
- Sousa, M. D. M., & Guimaraes, T. D. A. (2017). The adoption of innovations in Brazilian labour courts from the perspective of judges and court managers. *Revista de Administração (São Paulo)*, 52, 103-113.
- Sun, H., & Zhang, P. (2006). Causal relationships between perceived enjoyment and perceived ease of use: An alternative approach. *Journal of the Association for Information Systems*, 7(1), 24.
- Szmigin, I., & Foxall, G. (1998). Three forms of innovation resistance: The case of retail payment methods. *Technovation*, 18(6-7), 459-468.
- Talke, K., & Heidenreich, S. (2014). How to overcome pro-change bias: incorporating passive and active innovation resistance in innovation decision models. *Journal of Product Innovation Management*, 31(5), 894-907.

INOVAÇÃO NO JUDICIÁRIO: SUPERANDO RESISTÊNCIAS E EXPLORANDO
MOTIVAÇÕES NO USO DO APLICATIVO TJPE ATENDE EM TEMPOS DE PANDEMIA

TJPE (2021). Corregedoria Geral da Justiça de Pernambuco (CGJPE): Atendimento. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. Recuperado em 10/11/2021 de <https://www.tjpe.jus.br/web/corregedoria/atendimento>.

UN (2015). Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development. United Nations: Department of Economic and Social Affairs.

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

Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 157-178.