

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA  
CURSO DE MESTRADO**

**THALES CAVALCANTE LINHARES**

**INOVAÇÃO NO USO E ACEITAÇÃO DA TECNOLOGIA DA PLATAFORMA E-  
NOTARIADO PELOS CARTÓRIOS DA REGIÃO NORTE DO ESTADO DO CEARÁ**

**CAXIAS DO SUL  
2022**

**THALES CAVALCANTE LINHARES**

**INOVAÇÃO NO USO E ACEITAÇÃO DA TECNOLOGIA DA PLATAFORMA E-  
NOTARIADO PELOS CARTÓRIOS DA REGIÃO NORTE DO ESTADO DO CEARÁ**

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para obtenção do título de Mestre em Administração.

Professor orientador: Prof. Dr. Alex Eckert

**CAXIAS DO SUL  
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Universidade de Caxias do Sul  
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

L755i Linhares, Thales Cavalcante

Inovação no uso e aceitação da tecnologia da plataforma E-Notariado  
pelos cartórios da região norte do Estado do Ceará [recurso eletrônico] /  
Thales Cavalcante Linhares. – 2022.

Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de  
Pós-Graduação em Administração, 2022.

Orientação: Alex Eckert.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Cartórios - Ceará. 2. Tecnologia. I. Eckert, Alex, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 347.961(813.1)

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)  
Márcia Servi Gonçalves - CRB 10/1500

**THALES CAVALCANTE LINHARES**

**INOVAÇÃO NO USO E ACEITAÇÃO DA TECNOLOGIA DA PLATAFORMA E-  
NOTARIADO PELOS CARTÓRIOS DA REGIÃO NORTE DO ESTADO DO CEARÁ**

Dissertação de mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para obtenção do título de Mestre em Administração.

**Aprovado (a) em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2022.**

**Banca Examinadora**

---

Prof. Dr. Alex Eckert  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof. Dr. Mateus Panizzon  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof. Dr. Roberto Birch Gonçalves  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof. Dr. José Edson Azevedo da Silva  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – IFRS

Dedico este trabalho a todos que contribuíram para a construção, andamento e conclusão, em especial a minha família e o meu orientador, por toda dedicação, entendimento, apoio e fonte de motivação para busca de vitórias e ascensão na área intelectual e profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos Colegas responsáveis e colaboradores dos Cartórios da Região Norte do Estado do Ceará que espontaneamente participarão desta pesquisa, inclusive aos amigos os que apoiaram e acreditaram que venceria esse desafio de desenvolver uma pesquisa de um assunto inovador.

Aos professores do Mestrado, em particular ao meu orientador, Prof. Prof. Dr. Alex Eckert, pelo incentivo e a motivação que instigou o desenvolvimento dos meus estudos sobre a pesquisa.

À minha família, pela paciência e total encorajamento. Obrigado por me passarem energia sempre que precisei.

*A tecnologia move o mundo!*

**Steve Jobs**

## RESUMO

A evolução tecnológica tem ganhado espaço cada vez mais nítido na atuação dos vários profissionais do setor público e privado, chegando profundamente nos tabelionados de notas de todo Brasil com mecanismos virtuais através de plataformas on-line que facilitam o pacto de vontade e os serviços cartorários de forma a aperfeiçoar a satisfação de usuários. As mudanças enfrentadas pelos cartórios na utilização de ferramentas tecnológicas são um verdadeiro desafio aos notários brasileiros. Assim, o objetivo desta pesquisa é analisar a percepção sobre os construtos percepção de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras como a intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado criada pelo provimento nº 100 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), pelos registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios no âmbito da Região Norte do Estado do Ceará. Classificada como exploratória e descritiva, a pesquisa adotou a técnica de investigação com método *survey* no qual coletaram-se 43 questionários de funcionários e tabeliões de notas e registradores da Região Norte do Ceará. Através das análises de dados com apresentação dos resultados estatísticos, os resultados encontrados indicaram que existem repercussões positivas entre a intenção de uso da tecnologia e as variáveis expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras. São também encontrados, ao comparar as percepções dos usuários no uso da plataforma, especialmente as variáveis expectativa de desempenho, expectativa de esforço e influência social, resultados que obtiveram maior grau de classificação estatística. Já no que tange aos resultados encontrados sobre a variável condições facilitadoras ainda podem ser melhoradas para o uso da plataforma. Além disso, os resultados mostraram diferenças estatísticas ao comparar os níveis de escolaridade com as condições facilitadoras, mostrando que pessoas com nível superior apresentam maior índice de condições facilitadoras.

**Palavras-chave:** uso da tecnologia; cartórios; e-notariado.

## ABSTRACT

Technological evolution has gained more and more space in the performance of various professionals in the public and private sector, reaching deeply into the notary offices throughout Brazil with virtual mechanisms through online platforms that facilitate the pact of will and the notary services of in order to improve user satisfaction. The changes faced by notaries in the use of technological tools are a real challenge for Brazilian notaries. Thus, the objective of this research is to analyze the perception of the constructs perception of performance expectation, expectation of effort, social influence and facilitating conditions such as the intention to use technology, especially the e-notary platform created by the provision n° 100 of the CNJ ( National Council of Justice), by the registrars, notaries and employees of the notaries in the North Region of the State of Ceará. Classified as exploratory and descriptive, the research adopted the investigation technique with a survey method in which 43 questionnaires were collected from employees and notaries and registrars in the Northern Region of Ceará. Through data analysis with presentation of statistical results, the results found indicated that there are positive repercussions between the intention to use the technology and the variables performance expectation, effort expectation, social influence and facilitating conditions. When comparing users' perceptions of using the platform, especially the variables performance expectation, effort expectation and social influence, results that obtained a higher degree of statistical classification are also found. Regarding the results found on the variable facilitating conditions, they can still be improved for the use of the platform. In addition, the results showed statistical differences when comparing education levels with facilitating conditions, showing that people with higher education have a higher rate of facilitating conditions.

**Keywords:** use of technology; notaries; e-notary.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Passo a passo para formalizar uma procuração pelo E-notariado.....	32
Figura 2 - Hipóteses a serem testadas no estudo.....	37
Figura 3 - Box-plot representando os valores dos constructos avaliados .....	46

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Correlação entre construto utilidade e condições facilitadoras .....	60
Gráfico 2 - Correlação entre construto utilidade e desempenho .....	61
Gráfico 3 - Correlação entre construto utilidade e expectativa de esforço .....	62
Gráfico 4 - Correlação entre construto utilidade e influência social .....	62

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Características gerais dos participantes .....	42
Tabela 2 - Porcentagens das percepções dos participantes sobre o desempenho relacionado ao uso da plataforma E-notariado .....	44
Tabela 3 - Porcentagens das percepções dos participantes sobre o esforço relacionado ao uso da plataforma E-notariado .....	44
Tabela 4 - Percepções dos participantes sobre a influência social relacionada ao uso da plataforma E-notariado .....	45
Tabela 5 - Percepções dos participantes sobre as condições facilitadoras relacionadas ao uso da plataforma E-notariado .....	46
Tabela 6 - Avaliação da confiabilidade do questionário aplicado, usando o alfa de Cronbach.....	47
Tabela 7 - Avaliação da confiabilidade das questões para o constructo desempenho, usando o alfa de Cronbach .....	49
Tabela 8 - Avaliação da confiabilidade do constructo esforço, usando o alfa de Cronbach.....	49
Tabela 9 - Avaliação da confiabilidade do constructo influências sociais, usando o alfa de Cronbach.....	50
Tabela 10 - Avaliação da confiabilidade do constructo Condições Facilitadoras, usando o alfa de Cronbach .....	50
Tabela 11 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Desempenho.....	51
Tabela 12 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Expectativa de Esforço.....	52
Tabela 13 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Influência social.....	53
Tabela 14 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Condições Facilitadoras.....	54
Tabela 15 - Características gerais dos participantes e sua associação com a intenção de uso da plataforma E-notariado.....	55
Tabela 16 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de expectativa de desempenho.....	56
Tabela 17 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de expectativa de esforço.....	57
Tabela 18 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de influência social .....	58
Tabela 19 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de condições facilitadoras .....	59
Tabela 20 - Resultados das relações de correlações entre os construtos.....	60

Tabela 21 - Resultados das hipóteses da pesquisa .....	63
--	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ANPAD	Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
SIMECS	Sindicato das Indústrias Metalúrgicas, Mecânicas e de Material Elétrico de Caxias do Sul
UTAUT	Teoria Unificada da Aceitação e Uso da Tecnologia

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>15</b>
1.1 TEMA E PROBLEMA.....	17
1.2 OBJETIVOS .....	19
<b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>19</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>19</b>
1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO.....	20
1.4 ADERÊNCIA A LINHA DE PESQUISA .....	21
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>23</b>
2.1 IMPACTOS DA TECNOLOGIA NA CONTEMPORANEIDADE .....	23
2.2 A GESTÃO DOS SERVIÇOS CARTÓRARIOS BRASILEIROS .....	26
2.3 ACEITAÇÃO DO USO DA TECNOLOGIA NOS CARTÓRIOS BRASILEIROS	29
2.4 O E-NOTARIADO: CARTÓRIO DO FUTURO.....	32
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>36</b>
3.1 DELINEAMENTO DAS HIPÓTESES DA PESQUISA.....	36
3.2 UNIDADE DE ANÁLISE.....	38
3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	38
3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS .....	40
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
4.1 ANÁLISE DESCRITIVA .....	42
4.2 ANÁLISE DO GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS CONSTRUTOS .....	43
4.3 ANÁLISE DE CONFIABILIDADE DAS ESCALAS.....	47
4.4 ANÁLISES DE COMPARAÇÕES ENTRE GRUPOS .....	51
4.5 ANÁLISES DE CORRELAÇÕES .....	55
4.6 DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES DO ESTUDO .....	63
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>65</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>67</b>
ANEXO I - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA.....	10

## 1 INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias e a interação entre elas por meio de redes e internet, permitiu ao homem criar novas ferramentas com possibilidades antes inimagináveis, as quais vêm sendo utilizadas de diversas formas, em diferentes contextos, demandando menos tempo na execução de diferentes tarefas (MOURA, 2017). Assim, o estudo da tecnologia aplicada como instrumento facilitador para trabalhadores e empresas no aperfeiçoamento de suas práticas rotineiras.

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

Pode-se destacar que a inovação é importante para impulsionar o progresso econômico e a competitividade, tanto para economias desenvolvidas como em desenvolvimento. Muitos governos estão colocando a inovação no centro de suas estratégias de crescimento (SANTOS, 2019). Assim, seja na iniciativa privada como no serviço público a tecnologia é ferramenta essencial para desenvolvimento e otimização dos processos. Neste trabalho acadêmico, serão concentradas atenções à atividade notarial desempenhada nas Serventias Extrajudiciais (Cartórios) do Estado do Ceará.

De início, importante destacar que os serviços notariais são definidos no Artigo 236 da Constituição Federal Brasileira de 1988, então vigente, como atividade de caráter privado exercida por delegação do Poder Público, tendo, de acordo com §2º deste dispositivo, lei federal estabelecendo normas gerais para fixação de emolumentos relativos aos atos praticados pelos serviços notariais e registrais e §3º esclarecendo que o ingresso na atividade notarial e de registro depende de concurso público de provas e títulos (BRASIL, 1988).

A lei nº 8.935/94, também conhecida como Lei dos Cartórios, explica a função dos cartórios notariais que consiste em formalizar juridicamente a vontade das partes, intervir nos atos e negócios jurídicos a que as partes devam ou queiram dar forma legal ou autenticidade, autorizando a redação ou redigindo os

instrumentos adequados, conservando os originais e expedindo cópias fidedignas de seu conteúdo e autenticar fatos (artigo 6º).

Já o artigo 7º da referida lei (nº 8.935/94) define também que aos tabeliães de notas compete com exclusividade lavrar escrituras e procurações, públicas, lavrar testamentos públicos e aprovar os cerrados, lavrar atas notariais, reconhecer firmas e autenticar cópias. Prevendo, ao final, em parágrafo único, que é facultado aos tabeliães de notas realizar todas as gestões e diligências necessárias ou convenientes ao preparo dos atos notariais, requerendo o que couber, sem ônus maiores que os emolumentos devidos pelo ato.

Por fim, ainda na lei nº 8.935/94, o artigo 8º esclarece que é livre a escolha do tabelião de notas, qualquer que seja o domicílio das partes ou o lugar de situação dos bens objeto do ato ou negócio, o que é ressalvado pelo artigo 9º que diz que o tabelião de notas não poderá praticar atos de seu ofício fora do Município para o qual recebeu delegação. Acontece que o uso da tecnologia tem abrandado esses impedimentos, visto que tabeliões de notas, livremente escolhidos por seus usuários, porém praticar de seu município atos através do uso da tecnologia.

Mitigando a regra do disposto acima, com o uso da tecnologia, a fim de incentivar a inovação e a competitividade dos Cartórios de Notas, o CNJ regulamentou o Provimento de nº 100, em 26 de maio de 2020, contexto da pandemia do COVID-19, que criou a plataforma digital do e-notariado, facilitando o fluxo de operações dos serviços notariais com a comunicação remota e a assinatura eletrônica dos envolvidos, afastando a necessidade de solenidades físicas presenciais para a prática dos atos cartorários.

Frisa-se que as plataformas digitais não foram criadas em meio à pandemia do COVID-19, cientificamente denominada como Coronavírus, no entanto, a implementação, lançamento e regulamentação dessas plataformas, com certeza, tiveram um grande impulso pela pandemia.

Ressalta-se que a celebração de negócios virtuais no âmbito dos cartórios incentiva o desenvolvimento social e econômico, visto que não só as relações pessoais, mas também muitas operações comerciais são pactuadas com a participação do tabelião escolhido pelos celebrantes.

Importante destacar que preservar a conformidade das relações jurídicas, garantindo mais segurança e confiança na realização de atos juridicamente chancelados, contribuindo também para a virtualização de documentos públicos, a

exemplo de certidões eletrônicas de órgãos Públicos (certidões positivas ou negativas de débitos da Fazenda), é fundamental para que avanços sejam alcançados nos Cartórios de Notas.

É evidente a importância dessas mudanças para o fomento da economia, facilitando que as transações particulares, empresariais ou de interesses governamentais sejam realizadas através de um ambiente virtual, deixando de ser uma exigência a solenidade com participação física presencial dos envolvidos, isso graças à inovação tecnológica das plataformas digitais, especialmente, neste caso em apreço, o site do e-notariado, legalmente regulamentado pela Poder Judiciário através do CNJ (Provimento nº 100).

Assim, a implementação das ferramentas do e-notariado (plataforma digital para práticas eletrônicas dos serviços notariais) muda de forma significativa a maneira de trabalhar dos tabeliões e funcionários de cartórios, que além de enfrentarem um novo dinamismo nos mecanismos laborativos, terão acirradas a oferta de serviços de muitos cartórios do Brasil que se modernizem para ultrapassar as barreiras físicas.

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

## 1.1 TEMA E PROBLEMA

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

modernização de seus serviços na gestão de seus negócios (BONILHA FILHO, 2020).

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

Além disso, importante verificar também se a adoção das inovações do e-Notariado realmente contribuem com a eficiência e a produtividade dos processos e serviços do cartório, se o tempo e a organizações do acervo é efetivamente ou otimizado com o uso da tecnológica, colhendo, através de entrevistas com registradores, tabeliões e funcionários do cartórios, investigando empiricamente como estão sendo utilizados ou não as novos mecanismos de operação virtual, em especial a prática eletrônicas através da plataforma digital e-notariado nas Serventias Extrajudiciais do Estado do Ceará.

Importante questionar: o e-notariado é útil para realização dos serviços notariais? Permite maior rapidez? Aumenta a produtividade? O e-notariado é claro e compreensível? Fácil de ser usado? Na percepção dos tabeliões notários, os usuários dos serviços acreditam que o e-notariado deve ser usado? Os colaboradores do cartório apoiam o uso do e-notariado? Há recursos necessários para a utilização do e-notariado? Outros sistemas utilizados são compatíveis com o e-notariado? Algum funcionário específico presta assistência nas dificuldades da utilização do e-notariado?

Assim, indaga-se se a plataforma do e-notariado é utilizada pelos funcionários, tabeliões e registradores do Estado do Ceará? Se seu uso é aceito como uma ferramenta que otimiza os serviços notariais? Qual é a percepção de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras para o melhoramento e modernização da prestação dos serviços notariais?

Com base no exposto, definiu-se a seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção sobre construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras com a intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado criada pela normativa do provimento nº 110

do CNJ, pelos registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios no âmbito da Região Norte do Estado do Ceará?

Assim, busca-se com a pesquisa contribuir teoricamente e de forma prática para o conhecimento sobre a aceitação e o uso da plataforma do e-notariado, tanto pelos pesquisadores do assunto, quantos aos tabeliões, registradores e funcionários dos Cartórios da Região Norte do Ceará, para que os fatores relacionados ao tema sejam analisados no processo decisório de adoção e desenvolvimento de uma nova tecnologia, criada pelo provimento nº 100 do CNJ, com o propósito de otimizar e prestar serviços de melhor qualidade nas Serventias Extrajudiciais.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a percepção sobre os construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras com a intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado criada pela normativa do provimento nº 110 do CNJ, pelos registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios no âmbito da Região Norte do Estado do Ceará.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Descrever o perfil sociodemográfico e as atuações no cartório do grupo de estudo;
- Avaliar a associação do perfil sociodemográfico com a expectativa de desempenho, esforço, influências sociais, condições facilitadoras e a intenção de uso da plataforma e-notariado.
- Avaliar a confiabilidade do questionário com a expectativa de desempenho, esforço, influências sociais, condições facilitadoras e a intenção de uso da plataforma e-notariado.;
- Analisar a relação existente da percepção de expectativa de desempenho com a intenção do uso da plataforma do e-notariado pelos tabeliões, registradores e funcionários dos cartórios da Região Norte do Estado do Ceará.

- Analisar a relação expectativa de esforço com a intenção do uso da plataforma do e-notariado pelos tabeliões, registradores e funcionários dos cartórios da Região Norte do Estado do Ceará.
- Analisar a relação das influências sociais com a intenção do uso da plataforma do e-notariado pelos tabeliões, registradores e funcionários dos cartórios da Região Norte do Estado do Ceará.
- Analisar a relação entre as condições facilitadoras com a intenção do uso da plataforma do e-notariado pelos tabeliões, registradores e funcionários dos cartórios da Região Norte do Estado do Ceará.

### 1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

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

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

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

Desse modo, é extremamente importante pesquisar, através de entrevistas com funcionários, registradores e tabeliões de notas, como é o atual cenário a respeito da utilização da plataforma do e-notariado nos Cartórios da Região Norte do Estado do Ceará, especialmente sob análise dos construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influencias sociais e condições facilitadores para que a implantação das ferramentas eletrônicas seja um meio de oferta de serviços dos cartórios em atendimento remoto à população, assegurando, por meios legais (Provimento nº 100 do CNJ), uma melhoria dos processos jurídicos cartorários.

Por fim, este trabalho pretende contribuir para investigações, como a resistência às mudanças e ao uso de recursos tecnológicos pelos tabeliões e funcionário dos Cartórios repercute para a modernização dos processos da prestação dos serviços notariais, razão que sejam esclarecidas e de modo que facilite futuras pesquisas sobre o assunto dos especialistas desta área, colaborando com resultados teóricos e práticos resultados aqui concluídos.

Também visa contribuir como resultados que colaborem com a melhoria da prestação dos serviços notariais, verificando quais são as repercussões que a tecnologia pode influir no pensamento e desenvolvimento das atividades desempenhadas nos tabelionatos do Brasil, especialmente utilizando-se de ferramentas virtuais ou plataformas online.

#### 1.4 ADERÊNCIA A LINHA DE PESQUISA

O e-Notariado tem o principal objetivo de interligar os notários com a possibilidade de atos notariais eletrônicos serem lavrados através do intercâmbio de informações, dado e documentos; aprimorar tecnologias e processos para a celeridade e viabilização da prática notarial eletrônica em todo o país a partir de um sistema padronizado que possibilita a todos a solicitação de certidões, atos no meio virtual (LOURENÇO, 2020).

Isso quer dizer que o provimento nº 100 do CNJ, responsável por legitimar a prática eletrônica dos atos notariais pela plataforma do e-notariado, foi criado com a finalidade de inovar e disponibilizar o acesso aos serviços dos tabelionatos ao nível nacional através de meios virtuais online. Tal provimento representa um dos maiores avanços tecnológicos nos cartórios do Brasil, visto que instituir uma ferramenta

eletrônica para que usuários acessem os tabelionatos de notas de qualquer local do país através da internet é logicamente inovador, até porque sua normatização é recente (26 de maio de 2020), além de estar inserida no contexto da COVID-19, que revolucionou muitas formas de trabalho à distância.

Sendo assim, a pesquisa aqui desenvolvida é aderida à linha de pesquisa sobre inovação, pois, conforme já explanado, se trata de novas ferramentas tecnológicas que possibilita arranjos inovadores para oferta de serviços notariais através de uma plataforma online acessada de qualquer lugar do Brasil (e-notariado) e legitimada recentemente pelo Provimento nº 100 do CNJ.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 IMPACTOS DA TECNOLOGIA NA CONTEMPORANEIDADE

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

Na Etimologia da palavra tecnologia tem origem do francês *technologie* e do grego *technología* é sinônimo de: conhecimento, técnica, ciência. Significa, assim, teoria ou análise organizada das técnicas, procedimentos, métodos, regras, âmbitos ou campos da ação humana (DICIO, 2021).

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

Nas lições de CUPANI (2016, p. 202) é dito que:

Invariavelmente, toda realização tecnológica vai acompanhada de alguma valoração, positiva ou negativa. Em certos casos, como no das armas de destruição em massa ou da poluição ambiental resultante da industrialização, consideramo-las como algo condenável, que desejaríamos não existisse. Em outros, como no das vacinas, do transporte confortável ou do cinema, a maioria das pessoas veem nessas realizações algo que veio beneficiar a espécie humana.

Da *Microsoft* ao *Google*, passando pela *Kroton*, *Pearson* e milhares de *startups* muito menores, as tecnologias digitais posicionaram interesses lucrativos no centro das decisões acerca do financiamento, organização e oferta da educação pública (FERREIRA; ROSADO; CARVALHO, 2017, p. 99). O homem pode exprimir-se mediante o alfabeto, pintando (com um pincel ou uma pena) palavras sobre um pergaminho, ou pode fazê-lo utilizando o teclado de um computador e enviando sua mensagem pela rede mundial (CUPANI, 2016).

Em muitos acontecimentos históricos a tecnologia se fez presente para permitir a evolução humana. A roda é o grande exemplo, mas o mesmo pode-se dizer da produção de fogo pela fricção de pedaços de madeira, ou da invenção do arco e da flecha ou ainda da propulsão mediante explosão. A técnica tem sido por isso a grande alavanca da cultura humana (CUPANI, 2016).

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

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

Por seu caráter tácito as competências são fontes de vantagem competitiva para as organizações, sendo normalmente encontradas nos setores de tecnologia (MASCARENHAS, 2013, p. 15).

De acordo com CUPANI (2016, p. 209):

Desde a banal questão acerca das vantagens de possuir um telefone celular, até a requintada meditação de quem se pergunta se não seria melhor um mundo sem tecnologia, passando pelas pesquisas sociológicas e históricas sobre as formas da sua existência e evolução, a tecnologia é sem dúvida objeto de reflexão

A presença das tecnologias na sociedade contemporânea é norteadas por cinco características: a primeira dá conta de que a informação é a própria matéria bruta deste modelo tecnológico; segunda tem relação com os efeitos das novas tecnologias, uma vez que a informação é parte integrante de toda atividade humana, os processos de existência são diretamente influenciados pelos novos meios tecnológicos; a terceira característica refere-se à existência de uma lógica própria das redes de comunicações (OLIVEIRA et al., 2015, p. 19, p. 115).

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

A tecnologia, assim, também tem que se fazer presente nos serviços cartorários. Na dicção do professor SILVA (2014) apud Oliveira, et al. 2015, p.118):

Os impactos desta tecnologia tiveram reflexos em vários segmentos, gerando demanda por novos produtos, serviços e profissões. Entre os serviços, citam-se os dos “técnicos em informática e os programadores de sistemas, os quais passaram a ser solicitados por empresas, indústrias, escolas, universidades e escritórios de profissionais liberais que pretendiam implantar novas rotinas e formas de controle de sua produção” (OLIVEIRA et al., 2015, p. 118).

O ajuste entre tecnologia e estrutura seria condição fundamental à efetividade da organização (BITTENCOURT, 2012). A evolução da tecnologia obedece também, e especialmente, aos requerimentos da economia, a ponto de que “raciocínio econômico e raciocínio tecnológico são inseparáveis” (CUPANI, 2016).

Conforme os ensinamentos de SILVA (2014) apud Oliveira, et al. (2015, p.118):

A tecnologia, ao passo que permitiu a otimização de rotinas e a aquisição de novas habilidades aos trabalhadores, contribuiu com movimentos de exclusão e de inclusão. Exclusão pelo fato de que todos aqueles que não apresentavam conhecimento suficiente ou que não se adaptaram aos novos padrões utilizados pelas empresas foram substituídos. Por outro lado, quem desenvolveu habilidades e adquiriu conhecimento nesta área teve oportunidade no mercado de trabalho.

“A tecnologia não é vista como uma caixa preta, mas entendida de diferentes maneiras quanto ao engajamento com o elemento humano” (MASCARENHAS, 2013, p. 81). O professor CUPANI (2016, p. 223), faz seguintes considerações:

“A evolução tecnológica sempre segue a linha da maximização do lucro, pois parece mais razoável (sempre com base em estudos de casos) dizer que as firmas escolhem desenvolver as tecnologias mais satisfatórias, num

sentido mais abrangente. Isso porque, por trás dos fatores econômicos, sempre pesam fatores sociais”.

É possível concluir que as tecnologias influenciam a sociedade em todos os sentidos, isto é, na educação, no trabalho, no meio ambiente, na saúde, e principalmente nas relações interpessoais. Conforme visto, “aqueles que não se dispuserem a entender e a fazer uso da informática, correm o risco de serem excluídos, inclusive e principalmente, do mundo do trabalho” (OLIVEIRA et al., 2015, p. 114).

Desse modo, assim como todas as organizações participantes da cadeia produtiva do mercado, os cartórios brasileiros precisam evoluir com utilização de equipamentos tecnológicos, sendo a plataforma do e-notariado, criado pelo provimento nº 100 de 26 de maio de 2020, um avanço muito importante para superação de um modelo burocrático que ainda permeia no funcionamento e na gestão dos serviços cartórios.

## 2.2 A GESTÃO DOS SERVIÇOS CARTÓRARIOS BRASILEIROS

Os serviços notariais são definidos no Artigo 236 da Constituição Federal Brasileira de 1988, então vigente, como atividade de caráter privado exercida por delegação do Poder Público, tendo, de acordo com §2º deste dispositivo, lei federal estabelecendo normas gerais para fixação de emolumentos relativos aos atos praticados pelos serviços notariais e registrais e §3º esclarecendo que o ingresso na atividade notarial e de registro depende de concurso público de provas e títulos (BRASIL, 1988).

Os cartórios são classificados como Serviços Auxiliares de Justiça, funcionando no âmbito extrajudicial, ou seja, sem a interferência direta do Estado através do Poder Judiciário (PINTO, 2007).

Na Mesopotâmia, antes do Código de Hamurabi, já eram realizados contratos imobiliários em tabuletas de argila, que eram elaborados e selados pelos escribas. Em relação ao povo grego, os notários e registradores testemunhavam e memorizavam os negócios jurídicos, que particulares pactuavam. No Egito antigo, havia o costume de registrar os fatos e acontecimentos por meio dos escribas dos faraós (LINS, 2010).

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

Ao capitão donatário foi concedido o direito de demarcar e tomar posse de terras, doar sesmarias, enfim, administrar o território. Esta administração também implicava a nomeação de funcionários, dentre eles os tabeliães. Estas atribuições administrativas dos capitães donatários constavam nos forais remetidos pela Coroa (PINTO, 2007).

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

A Lei 8.935/1994, no artigo n. 5º, diz que os titulares de serviços notariais e de registro são os: I - tabeliães de notas; II - tabeliães e oficiais de registro de contratos marítimos; III - tabeliães de protesto de títulos; IV - oficiais de registro de imóveis; V - oficiais de registro de títulos e documentos e civis das pessoas jurídicas; VI - oficiais de registro civis das pessoas naturais e de interdições e tutelas; VII - oficiais de registro de distribuição (BRASIL, 1994).

A competência material dos tabeliães de notas está disposta no art. 7º da Lei 8.935/1994 competem a eles formalização jurídica da vontade das partes; a intervenção e aconselhamento nos atos e negócios jurídicos a que as partes queiram da forma legal ou autenticidade. São eles que autorizam a redação ou redigem os instrumentos, além de conservar os originais e expedir cópias fidedignas de conteúdo. Também é da competência dos tabeliães de notas: a) lavratura de escrituras e procurações públicas; b) lavrar testamentos públicos e aprovar os cerrados; c) reconhecimento de firmas, e, d) autenticação de cópias (BRASIL, 1994).

Já a competência material de Tabeliães e oficiais de registro de contratos marítimos está elencada na Lei 8.935/1994 no art. 10. São atribuições desses

profissionais: lavrar os atos, contratos e instrumentos relativos a transações de embarcações a que as partes devam ou queiram dar forma legal de escritura pública; registrar os documentos da mesma natureza; reconhecer firmas em documentos destinados a fins de direito marítimo; expedir traslados e certidões (BRASIL, 1994).

Em relação aos Tabeliães de protesto de títulos compete privativamente: I - protocolar de imediato os documentos de dívida, para prova do descumprimento da obrigação; II - intimar os devedores dos títulos para aceitá-los, devolvê-los ou pagá-los, sob pena de protesto; III - receber o pagamento dos títulos protocolizados, dando quitação; IV - lavrar o protesto, registrando o ato em livro próprio, em microfilme ou sob outra forma de documentação; V - acatar o pedido de desistência do protesto formulado pelo apresentante; VI - averbar: a) o cancelamento do protesto; b) as alterações necessárias para atualização dos registros efetuados; VII - expedir certidões de atos e documentos que constem de seus registros e papéis. (BRASIL, 1994).

Diferentemente dos tabeliães e notários, o objetivo da atividade registral é publicidade jurídica, isto é, tornar conhecida uma situação, um acontecimento ou uma relação jurídica para que produza efeitos em relação a terceiros. Veja-se o que diz o dispositivo do artigo 12 da Lei 8.935/1994 aos oficiais de registro de imóveis, de títulos e documentos e civis das pessoas jurídicas, civis das pessoas naturais e de interdições e tutelas, compete a prática dos atos relacionados na legislação pertinente aos registros públicos, de que são incumbidos, independentemente de prévia distribuição, mas sujeitos os oficiais de registro de imóveis e civis das pessoas naturais às normas que definirem as circunscrições geográficas (BRASIL, 1994).

Os delegatários são legalmente responsáveis pelo gerenciamento administrativo e financeiro das serventias extrajudiciais, sendo obrigados a cumprir todos os investimentos e custos necessários para o correto e eficiente desenvolvimento das atividades de sua competência, conforme depreende-se do artigo 21, da Lei que regulamenta os serviços notariais e de registro (SARDINHA, 2017, p 44).

Inclusive é dever dos notários e registradores que se valham desses meios digitais, consoante dispõe o art. 41 da Lei 8.935/1994: Incumbe aos notários e aos oficiais de registro praticar, independentemente de autorização, todos os atos

previstos em lei necessários à organização e execução dos serviços, podendo, ainda, adotar sistemas de computação, microfilmagem, disco ótico e outros meios de reprodução (BRASIL, 1994).

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

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

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

### 2.3 ACEITAÇÃO DO USO DA TECNOLOGIA NOS CARTÓRIOS BRASILEIROS

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

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

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

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

O professor Costa (2012) explica que a Teoria Unificada da Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT) visa explicar as intenções do usuário para utilizar um determinado sistema de informação e comportamento de uso subsequente. O modelo UTAUT vem sendo empregado para identificar a intenção de uso de diferentes tipos de tecnologia em diferentes ambientes a aplicações do modelo em ferramentas de ensino a distância, aplicativos de escritório e até em equipamentos de voto eletrônico nos Estados Unidos (CHIU; WANG, 2008; AL-GAHTANI et al., 2007; YURONG; MARPHY, 2007).

A teoria está sustentada em quatro construtos: “expectativa de desempenho”; “expectativa de esforço”; “influência social” e “condições que facilitem” que são determinantes diretos da intenção de uso e comportamento (VENKATESH et al., 2003).

Existem modelos de adoção, aceitação e uso de tecnologia cujo propósito central, segundo Pires e Costa Filho (2008), é fornecer uma base para mapear o impacto de fatores externos sobre os que são internos ao indivíduo, como crenças, atitudes e intenções de comportamento. Os modelos de adoção tecnológica têm uma forte estrutura teórica e validação em diversos contextos e apresentam evoluções com o passar dos anos, com o acréscimo de novos construtos e com forte poder explicativo dos fenômenos (MORAIS; OLIVO, 2020).

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

A pandemia de coronavírus (Covid-19) terá impactos significativos e ainda não completamente dimensionados sobre a sociedade. Nesse período de pandemia o avanço no uso da tecnologia é maior que o uso no último 5 anos de forma geral no mundo. Ao final do isolamento social as indústrias que sobreviverem sairão na frente com o uso das tecnologias e automação em suas organizações (BARBOSA, 2020).

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

Rosenvald e Braga Neto (2020) diz que não é difícil perceber que a civilização do papel tende a desaparecer, ou pelo menos se reduzir de modo substancial (*paper less society*). Esclarecendo também que a tecnologia reduz custos operacionais dos deslocamentos, interliga pessoas e comunidades, diminui o uso de papel e a necessidade de estocagem física de documentos (ROSENVALD; BRAGA NETO, 2020).

A inclusão dos tabelionatos no expediente virtual e a normatização do CNJ através do Provimento nº 100 do CNJ, criando plataforma do e-notariado, atendeu ao pedido da sociedade, que há tempos consegue negociar, comprar e vender bens

móveis ou imóveis e até comprar ações pela internet, mas que, por lenta inclusão, não podia praticar atos das serventias na internet.

A aceitação e a adoção de novas tecnologias causam um processo de incertezas para os tomadores de decisão, pois as pessoas, antes de iniciar o esforço de utilizar uma tecnologia, formam atitudes e intenções para tentar aprender a utilizá-la que podem ser negativas (MORAES, 2013).

Os modelos de adoção tecnológica têm uma forte estrutura teórica e validação em diversos contextos e apresentam evoluções com o passar dos anos, com o acréscimo de novos construtos e com forte poder explicativo dos fenômenos (SOUZA et al., 2020).

## 2.4 O E-NOTARIADO: CARTÓRIO DO FUTURO

O Colégio Notarial do Brasil – Conselho Federal reproduziu várias ilustrações para demonstrar a facilidade de praticar os atos eletrônicos do e-notariado, a exemplo, procuração pública, veja-se a Figura 1.

Figura 1 - Passo a passo para formalizar uma procuração pelo E-notariado.

**Procuração Pública Online**

Colégio Notarial do Brasil **en** 1

**Como fazer**

**passo 1** Entre em contato com um tabelião de notas e agende uma videoconferência para fazer a procuração.

**passo 2** No dia e horário agendado para o ato, acesse o link enviado em seu e-mail pelo celular ou computador com webcam.

**passo 3** Faça login no site e-Notariado com seu Certificado Digital e participe da videoconferência.

**passo 4** Após a videochamada você receberá os documentos por e-mail. Acesse o link enviado para assinar a procuração com seu Certificado Digital.

**passo 5** A procuração está pronta para ser usada. Baixe o arquivo PDF enviado por e-mail e compartilhe com o seu procurador.

**O que você precisa?**

- Certificado Digital
- CPF
- Identificação com foto e CPF
- Comprovante de residência

**#FiqueSeguro com a Procuração Pública**  
Assista o vídeo

**Por que fazer uma Procuração Pública?**  
#fiqueseguro  
Procuração pública e Segurança

**#FiqueSeguro com a Procuração: Arquivo para redes sociais**  
#fiqueseguro  
Procuração pública e Segurança

Fonte: <https://www.notariado.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Cartilha-01-Procuracao.pdf>

Não restam dúvidas que a plataforma do e-notarial representa uma verdadeira evolução do nosso modelo de tabelionatos mais burocráticos e materializado em acervos de documentos físicos. Conforme os renomados autores Moraes e Olivo (2020, p.02):

Não se pode negar que os avanços das ferramentas tecnológicas estão colaborando cada vez mais na facilitação da vida das pessoas. A criação do E-Notariado é um exemplo claro destas facilitações, permitindo que diversos atos notariais sejam realizados remotamente, oferecendo praticidade e segurança jurídica para todos os indivíduos exercerem plenamente a sua cidadania, tendo em vista que os serviços cartorários estão intrinsecamente ligados e são essenciais para tanto.

Assim, é essencial trazer ao debate as razões pertinentes que conduziram o Conselho Nacional de Justiça a normatizar tal ferramenta, que tem intensão de atender uma demanda da sociedade, observando, porém, os reflexos tecnológicos que esta situação repercutir à comunidade, não somente aos usuários, mas também aos profissionais cartorários, que logo serão capacitados para aperfeiçoar suas habilidades com a utilização de ferramentas online para oferta de seus serviços. No caso em apreço, a plataforma virtual do e-notariado (Provimento nº 100 do CNJ).

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

Segundo os autores Moraes e Olivo (2020), a utilização de tal sistema eletrônico para a realização de atos notariais estava nos planos do legislador muito antes da pandemia de COVID-19, e devido a tal acontecimento no globo, seu processo e colocação em prática ocorreu de forma acelerada para que os serviços essenciais como o cartório e tabelionato de notas não ficassem congelados por muito tempo e assim os indivíduos que necessitam diariamente de seus serviços fossem prejudicados.

O e-notariado possibilitou a formalização de negócios através de ferramentas tecnológicas, como, assinatura eletrônica pelo certificado digital de

peças físicas e jurídicas e o atendimento de exigências legais com o esclarecimento por meio de videoconferências entre as partes e o tabelionato responsável pelos serviços.

Morais e Olivo (2020) esclarece que o Provimento 100/20 do CNJ, proporciona a possibilidade da assinatura de documentos “híbridos”, que parte da assinatura será realizada presencialmente e a outra parte através do e-Notariado. Porém, para que essa assinatura ocorra, deverá ser realizada uma videoconferência para a coleta e veracidade dos dados que ali será transmitido.

Mais adiante, Moraes e Olivo (2020) também explica após a pandemia do COVID-19, a ferramenta da videoconferência se tornou muito comum entre as pessoas. Seja para realizar encontros sociais como também reuniões de trabalho entre os membros de empresas privadas e órgãos públicos, até mesmo palestras e eventos educativos são apresentados através de videoconferência, isso em decorrência da necessidade do isolamento social.

Evidentemente a tendência é que os usuários passem a utilizar mais as ferramentas tecnológicas para a contratação e celebração de negócios, sendo o e-commerce um exemplo de inclinação cada vez mais otimista, deixando, assim, os usuários de enfrentar grandes filas e fazer deslocamentos físicos. Há de se convir que o atendimento dos tabelionatos também se readequará, superando-se o modelo do cartório exclusivamente físico.

Apesar de o provimento ainda estar muito no começo de sua implementação no Brasil, já existem lugares que a utilização do sistema está a todo vapor, e isto pode-se dizer que é um marco na história do Cartório Eletrônico (MORAIS; OLIVO, 2020). Isso facilita serviços muito importantes, em especial no que tange aos serviços imobiliários, pois, conforme esclarece Moraes e Olivo (2020) estando o imóvel localizado no mesmo estado da federação do domicílio do adquirente, este poderá escolher qualquer tabelionato de notas da unidade federativa para a Lavratura do ato.

Assim, os autores Moraes e Olivo (2020) explanam que sendo assim, o provimento 100 do CNJ é uma inovação legislativa capaz de romper barreiras dentro dos cartórios brasileiros, e transformar a relação entre este órgão público para com o particular, aprimorando as técnicas e funcionalidades de um tabelionato de notas, desburocratizando esses serviços e os tornando mais acessíveis para a população como um todo.

Por fim, é perfeitamente compreensível que o incentivo à utilização da tecnologia nos tabelionatos de notas, especialmente a plataforma do e-notariado, fomenta a inovação e otimiza os serviços de contratação de negócios jurídicos celebrados em cartórios. Sendo certo que outras ferramentas online certamente serão desenvolvidas para novas melhorias. Esse é o horizonte futuro das serventias extrajudiciais brasileiras. Estudar os fatores e os construtos adiante apresentados são, assim, primordiais para que se promovam avanços.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentadas as hipóteses da presente pesquisa, as classificações do estudo, as unidades de análise, os procedimentos de coleta dados e as análises de dados que foram realizadas.

#### 3.1 DELINEAMENTO DAS HIPÓTESES DA PESQUISA

Nesta pesquisa foi estudado o uso e a aceitação da tecnologia nos Cartórios brasileiros, especialmente quanto a plataforma online do E-notariado (regulamentado pelo provimento 100/2020 do CNJ) utilizados quatro construtos - Expectativa de desempenho, Expectativa de esforço, Influência social e Condições facilitadoras - que visam explicar a aceitação e o uso de tecnologia nos Cartórios da Região Norte do Estado do Ceará.

Em um estudo de pesquisa quantitativa, as variáveis estão relacionadas à resposta a uma questão da pesquisa (p. ex., “Como a autoestima influencia a formação de amizades entre adolescentes?”) ou à realização de previsões sobre o que o pesquisador espera que os resultados mostrem. Tais previsões são chamadas de hipóteses (CRESWELL, 2010).

A seguir, estão as hipóteses que serão testadas neste estudo sobre a influência dos construtos no comportamento de uso do da tecnologia, especialmente o uso da plataforma do e-notariado, nos tabelionatos de notas da Região Norte do Estado do Ceará:

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

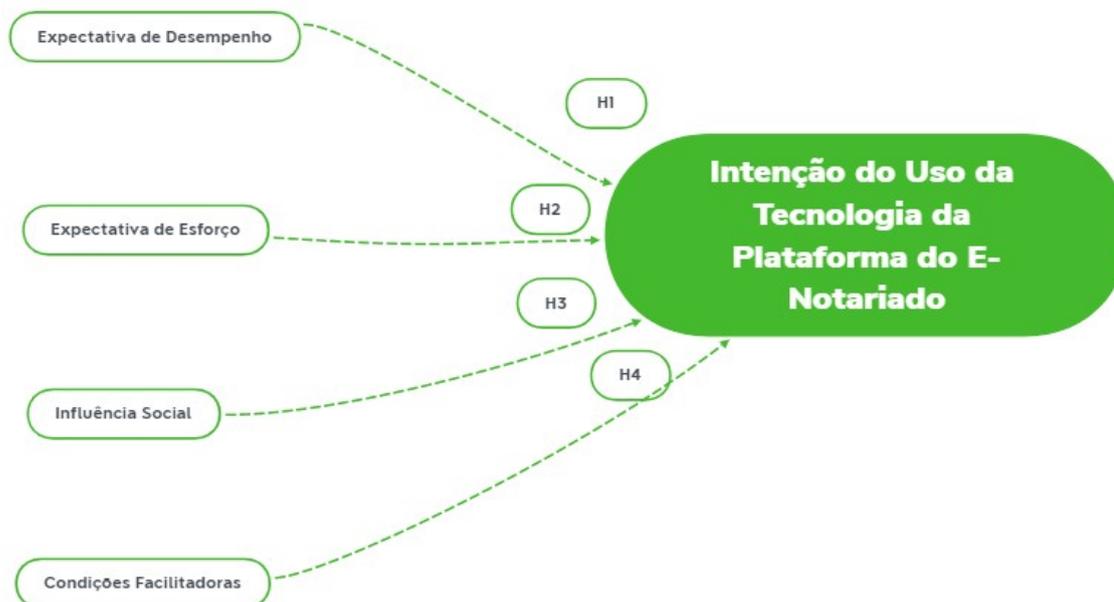
(H2) - a Expectativa de esforço influencia positivamente na Intenção de Uso da tecnologia da plataforma do e-notariado.

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

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

Assim, a Figura 2 apresenta o framework teórico deste estudo no qual pode-se observar graficamente as hipóteses.

Figura 2 - Hipóteses a serem testadas no estudo.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Esta dissertação, quanto aos objetivos da pesquisa, é classificada como descritiva, que de acordo com a definição de Walliman (2015, p. 8) “é a pesquisa com natureza descritiva almeja examinar situações de modo a estabelecer um padrão que pode ocorrer em outros sob as mesmas circunstâncias”.

Adiante explica também que “a observação dos dados pode adotar muitas formas: dependendo do tipo de problema, podemos entrevistar pessoas, distribuir questionários, fazer registros visuais e, até mesmo, registrar sons e cheiros. O importante é que as observações sejam gravadas, anotadas ou registradas de alguma forma, de modo que sejam subsequentemente analisadas” (WALLIMAN, 2015, p. 8).

Pode ser classificada também como exploratória que conforme Matias (2019, p. 90), visa “proporcionar maior familiaridade com o problema com intuito de torná-lo explícito ou de construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso”.

A pesquisa quantitativa é um meio para testar teorias objetivas, examinando a relação entre as variáveis. “Tais variáveis, por sua vez, podem ser medidas

tipicamente por instrumentos, para que os dados numéricos possam ser analisados por procedimentos estatísticos” (CRESWELL, 2010, p. 26).

Frisa-se que a pesquisa envolverá análise do uso e aceitação do uso da tecnologia, especialmente a utilização da plataforma do e-notariado (criada pelo provimento nº 100 do Conselho Nacional de Justiça em 26 de maio de 2020), verificando documentos e também entrevistas e aplicação de questionários com os tabelionatos da Região Norte do Estado do Ceará que já tiveram experiências com práticas de serviços realizados pela ferramenta eletrônica.

Assim, na pesquisa quantitativa, os pesquisadores com frequência testam as teorias como uma explicação para as respostas a suas questões (CRESWELL, 2010, p. 76).

### 3.2 UNIDADE DE ANÁLISE

A fim de investigar fatores de aceitação e uso de tecnologia que influenciam os tabelionatos de notas da Região Norte do Ceará a utilizarem a Plataforma do e-notariado essa pesquisa de abordagem quantitativa adotou o método *survey*, que ocorre com a obtenção de dados sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (FREITAS et al., 2000; MALHOTRA, 2006).

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

### 3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para o procedimento de coleta de dados foi realizada uma *survey*. De acordo com o autor Walliman (2015, p. 97) esse método é habitualmente denominado levantamento no qual o questionário permite organizar as perguntas e

receber as respostas sem, necessariamente, falar com cada um dos respondentes. Mais adiante, explica também que não há nenhuma influência pessoal do pesquisador; com isso, perguntas embaraçosas podem ser feitas com uma chance razoável de a resposta ser verdadeira. Por fim, diz que eles precisam ser curtos e simples de entender; não é possível, assim, usar estruturas de perguntas complexas, pois nem todos conseguiriam responder aos questionários (WALLIMAN, 2015, p. 97).

“Em uma declaração de objetivo quantitativa, o pesquisador declara a teoria que está sendo testada e as variáveis e sua relação ou a comparação entre elas” (CRESWELL, 2010, p. 159). “Validade na pesquisa quantitativa refere-se à possibilidade de extração de inferências significativas e úteis das pontuações de determinados instrumentos” (CRESWELL, 2010, p. 274).

A pesquisa quantitativa, por outro lado, inclui uma quantidade substancial de literatura no início de um estudo para proporcionar direção as questões ou as hipóteses da pesquisa (CRESWELL, 2010, p. 54).

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

A coleta dos dados foi realizada por meio de um questionário adaptado da Teoria UTAUT de Venkatesh et al. (2003), utilizando a escala de concordância do tipo Likert de 5 pontos, onde foi atribuído 1 ao “discordo totalmente” e 5 ao “concordo totalmente”. O instrumento foi dividido em 2 blocos, no qual o primeiro teve 5 perguntas, sendo 3 relacionadas aos moderadores (gênero, idade, experiência com e-notariado), além da escolaridade e o grupo/diretoria de atuação. O segundo bloco teve 20 perguntas relacionadas aos construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras.

Interessante observar também que os questionários emitidos por via de endereços eletrônicos (e-mail) são mais rápidos e baratos, com capacidade de abranger mais entrevistados, porém as taxas de resposta podem ser baixas, o que pode ser elevada com a entrega pessoal para alguns destinatários. “Para entregas

mais estruturadas, é preciso ter endereços de e-mail a fim de identificar as respostas retiradas da amostra escolhida”. (WALLIMAN, 2015, p. 97).

Assim, para fins de coleta de dados foi aplicado um questionário com funcionários e tabeliões de notas da Região Norte do Ceará (Anexo I).

É procedida uma pesquisa quantitativa, visto que foram encaminhados, através de endereço eletrônico pessoais ou institucionais dos Cartórios da Região Norte do Ceará, questionários a serem respondidos pelos funcionários ou tabeliões de notas, conforme já esclarecido na coleta de dados.

### 3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

Descreve-se como “a pesquisa que procura quantificar os dados e, normalmente, aplica alguma forma da análise estatística” (MALHOTRA, 2006, p. 154). Especificamente, busca-se quantificar o quanto o e-notariado é útil pelos fatores percebidos de uso de tecnologia nos Cartórios da Região Norte do Estado do Ceará, utilizando quatro construtos - Expectativa de desempenho, Expectativa de esforço, Influência social e Condições facilitadoras.

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

Para as comparações dos dados quantitativos entre os grupos, utilizou-se o teste de Mann-Whitney entre dois grupos e o teste de Kruskal-Wallis com pós-teste de Dunn para comparações entre mais de dois grupos. Também foram aplicados questionários fechados, contendo questões objetivas (concordo totalmente ou discordo totalmente). Os resultados foram conferidos e a relação existente dos quatro construtos mencionados (Expectativa de desempenho, Expectativa de esforço, Influência social e Condições facilitadoras) sobre o construto intenção do uso da tecnologia da plataforma do e-notariado foi observada através de análises de correlação de Spearman. Os dados foram analisados usando o software SPSS para Macintosh, Versão 23.0 (Armonk, NY: IBM Corp). Para todos os testes,  $p < 0,05$  foi considerado estatisticamente significativo.

No total, obteve-se uma amostra de 43 participantes. Os procedimentos técnicos e estratégicos de investigação descritos devem auxiliar o estudante a coletar os dados de sua pesquisa na medida em que estabelecem correspondência e adequação com as formas de análise dos dados (BAPTISTA, 2018, p. 56).

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Por meio da coleta de dados, obtiveram-se vários resultados que serão ilustrados em tabelas expostas neste capítulo juntamente com as estatísticas descritivas e análise de dados.

### 4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

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

Sobre as atribuições dos respondentes, vale esclarecer que apesar da divisão de atribuições de registro, isto é, mesmo que cartórios só realizem o registro civil de pessoas naturais (nascimento, casamento ou óbito) ou registro de pessoas jurídicas (atos constitutivos ou alterações) ou, ainda, que só realizem o registro de imóveis, essas competências podem ser acumuladas e desempenhadas pela mesma serventia extrajudicial. Assim, visualiza-se de forma detalhada, na Tabela 1, todos esses dados.

Tabela 1 - Características gerais dos participantes

		(continua)	
	Características	N	%
Gênero	Feminino	19	44,20%
	Masculino	24	55,80%
Idade	até 30 anos	23	53,50%
	31 a 40 anos	13	30,20%
	41 a 50 anos	6	14,00%
	51 e acima	1	2,30%
Escolaridade	Ensino Médio Completo (2º grau)	6	14,00%
	Ensino Superior Cursando	10	23,30%
	Ensino Superior	7	16,30%

Características	n	(conclusão)
		%
Especialização/MBA Cursando	2	4,70%
Especialização/MBA	10	23,30%
Mestrado	8	18,60%
Qual atribuição em que você atua?		
Registro Civil	14	32,60%
Registro de Pessoas Jurídicas	1	2,30%
Tabelionato de Notas	14	32,60%
Registro de Imóveis	11	25,60%
Tabelionato de Protesto	2	4,70%
Registro de Títulos e Documentos	1	2,30%

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Explica-se também que a atribuição do tabelionato de notas é regra nos cartórios sedes dos municípios da região norte do Estado do Ceará em que os entrevistados desempenham suas funções, razão por que todos podem utilizar a ferramenta do e-notariado que é própria do notário (tabelionados de notas). Ou seja, apesar de haver distinções de atribuições, especialmente quanto ao registro, a prática do reconhecimento de firma, autenticações de documentos, lavratura de escrituras e procurações (que são realizadas em atribuição de notas) são praticadas também pelos cartórios de registros que acumulam a competência do tabelionato de notas.

Assim, é primordial que seja analisado aspectos sociodemográficos como o gênero, a idade, a escolaridade e a atribuição que prevalece nas serventias extrajudiciais a fim de identificar qual o perfil dos respondentes mais seguiram como entrevistados e que apresentaram melhores índices para alcançar os resultados aqui pesquisados.

#### 4.2 ANÁLISE DO GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS CONSTRUTOS

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

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

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

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

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Em relação à percepção do esforço ao uso da plataforma E-notariado, Tabela 3, uma parcela considerável das participantes discordou ou achou indiferente o uso da plataforma para diminuir os esforços. Apesar disso, mais de 80% dos usuários concordam com a utilidade da plataforma, e consideram que há recursos necessários para usar o sistema do e-notariado em seu ambiente de trabalho, sendo basicamente acessado com a utilização de internet.

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

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

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

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

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

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

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Na última análise, mais de 60% dos participantes concordaram que a plataforma do e-notariado melhorou muito as condições facilitadoras dos seus serviços prestados. O sistema é fácil de ser usado e aprender a operá-lo é considerado fácil segundo a maioria dos participantes, que também reconhecem que o sistema é capaz de aumentar a produtividade dos serviços e que há conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.

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

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

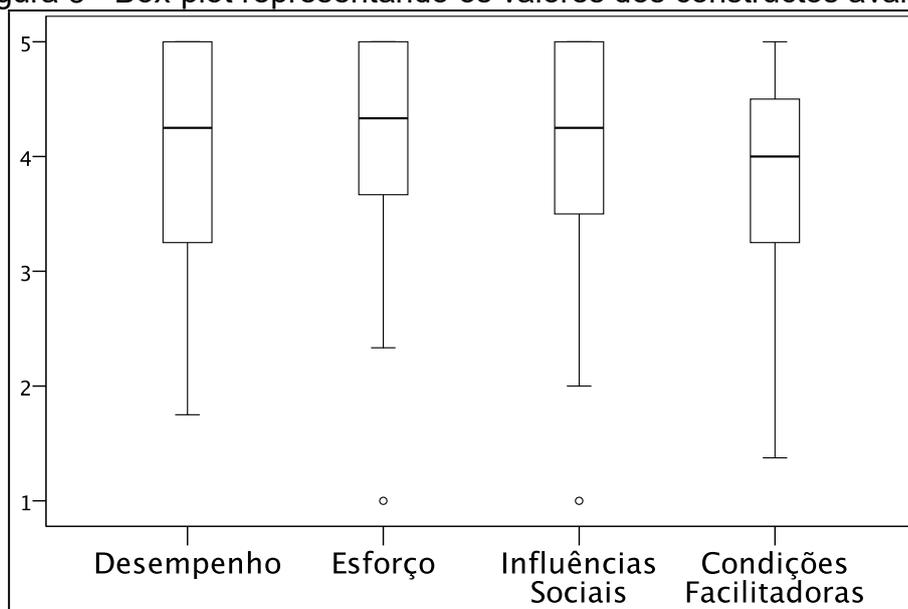
Tabela 5 - Percepções dos participantes sobre as condições facilitadoras relacionadas ao uso da plataforma E-notariado

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

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Para finalizar, a Figura 3 apresenta o gráfico de Box-plot representando visualmente as diferenças entre os valores das medianas dos construtos avaliados e seus quartis.

Figura 3 - Box-plot representando os valores dos constructos avaliados



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

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

#### 4.3 ANÁLISE DE CONFIABILIDADE DAS ESCALAS

Para a análise da consistência interna das escalas utilizadas nesta pesquisa foram calculados os coeficientes Alfa de Cronbach.

O construto intenção de uso, está relacionado a aceitação do uso da tecnologia da plataforma do e-notariado nos Cartórios da Região Norte do Ceará. Dessa maneira, ao analisar a consistência interna da intenção de uso, o alfa de cronbach foi de 0,954, conforme a Tabela 6. Segundo Costa (2011), o valor encontrado é considerado excelente devido à proximidade com o valor 1.

Tabela 6 - Avaliação da confiabilidade do questionário aplicado, usando o alfa de Cronbach.

(continua)

Itens	Alfa de Cronbach padronizado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
	0,954	
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.	-	0,948
Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	-	0,946
Possuo agilidade no uso da plataforma do e-notariado.	-	0,947
Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.	-	0,946
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.	-	0,948
Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado.	-	0,951
Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório.	-	0,948

(conclusão)

Itens	Alfa de Cronbach padronizado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.	-	0,947
Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.	-	0,946
As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	-	0,949
Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.	-	0,948
Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	-	0,947
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.	-	0,947
Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.	-	0,947
Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.	-	0,948
Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.	-	0,946
Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.	-	0,947
Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.	-	0,947
Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.	-	0,947
O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.	-	0,959

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Além da análise para o construto intenção de uso, foram avaliados os resultados em razão da confiabilidade dos construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras.

Na avaliação da confiabilidade em razão do construto expectativa de desempenho, Tabela 7, o valor encontrado do alfa de Cronbach foi de 0,876. Segundo a classificação de Costa (2011), este valor é considerado de confiabilidade ótima.

Tabela 7 - Avaliação da confiabilidade das questões para o constructo desempenho, usando o alfa de Cronbach

Itens	Alfa de Cronbach padronizado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
	0,876	
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.	-	0,864
Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	-	0,835
Possuo agilidade no uso da plataforma do e-notariado.	-	0,834
Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.	-	0,828

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Já na avaliação da confiabilidade em razão do construto expectativa de esforço obteve-se um alfa de cronbach de 0,744, conforme visualizado na Tabela 8. Percebe-se que o valor do alfa de Cronbach obteve resultados com índice estatísticos menores, porém ainda considerados bons (COSTA, 2011).

Tabela 8 - Avaliação da confiabilidade do constructo esforço, usando o alfa de Cronbach.

Itens	Alfa de Cronbach padronizado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
	0,744	
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.	-	0,674
Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado.	-	0,801
Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório.	-	0,6
Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.	-	0,626

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Prosseguindo as análises, conforme a Tabela 9, na avaliação da confiabilidade em razão do construto influências sociais observou-se o resultado do alfa de Cronbach de 0,864. Este resultado foi considerado ótimo conforme a classificação de Costa (2011).

Tabela 9 - Avaliação da confiabilidade do constructo influências sociais, usando o alfa de Cronbach

Itens	Alfa de Cronbach padronizado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
	0,864	
Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.	-	0,796
As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	-	0,861
Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.	-	0,831
Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	-	0,810

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Por fim, na avaliação da confiabilidade em razão do construto condições facilitadoras, o valor do alfa de Cronbach foi de 0,866, conforme a Tabela 10. Novamente, este valor é considerado ótimo por Costa (2011).

Tabela 10 - Avaliação da confiabilidade do constructo Condições Facilitadoras, usando o alfa de Cronbach

Itens	Alfa de Cronbach padronizado	Alfa de Cronbach se o item for excluído
	0,866	
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.	-	0,846
Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.	-	0,845
Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.	-	0,840
Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.	-	0,839
Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.	-	0,837
Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.	-	0,834
Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.	-	0,832
O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.	-	0,911

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Assim, constata-se que é alta a confiabilidade do questionário aplicado aos entrevistados nesta pesquisa, razão porque pode-se retratar com segurança a

realidade da intenção do uso da tecnologia da plataforma do e-notariado pelos Cartórios da Região Norte do Estado do Ceará, bem como com relação aos construtos: expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras.

#### 4.4 ANÁLISES DE COMPARAÇÕES ENTRE GRUPOS

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

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

Na primeira análise, os resultados mostraram que não existem diferenças significativas na expectativa de desempenho ao comparar diferentes gêneros, idades, graus de escolaridade ou anos de experiência. Conforme observado na Tabela 11, para todas as variáveis o valor de p foi maior que 0,05.

Tabela 11 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Desempenho

Características	n	Mediana (Q1 - Q3)	p
Gênero			0,872
Feminino	19	4 (3 - 5)	
Masculino	24	4,25 (3,25 - 5)	
Idade			0,297
Até 30 anos	23	4,25 (3,5 - 5)	
De 31 a 40 anos	13	4,25 (3,75 - 5)	
Mais de 40 anos	7	3 (2,5 - 5)	
Escolaridade			0,315
Ensino médio	6	4,13 (4 - 4,25)	
Ensino superior	17	4,5 (3,75 - 5)	
Pós-graduação	20	4,13 (3 - 4,88)	
Anos de experiência com a utilização do e-notariado			0,513
Nenhum	13	4 (3 - 4,5)	
até 1 ano	24	4,25 (3,75 - 5)	
1 ano ou mais	6	4,5 (2,75 - 5)	

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

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

Em seguida, foram realizados cruzamentos no que respeita características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de expectativa de esforço. Os resultados mostraram mais uma vez que não existem diferenças significativas na expectativa de esforço quando comparado entre homens e mulheres ( $p=0,223$ ); entre diferentes níveis de escolaridade ( $p=0,128$ ) e entre diferentes anos de experiência com o e-notariado (0,497). Entretanto, em relação à idade, o valor de  $p = 0,059$  foi considerado parcialmente significativo devido a sua proximidade com 0,05. Logo, é possível afirmar que dependendo da idade pode-se ter diferenças nos esforços dos usuários. Dessa maneira, ao analisar os índices de expectativa de esforço entre as diferentes idades, pode-se verificar as idades até 30 anos e de 31 a 40 anos apresentaram maiores índices de expectativa de esforço. Todos esses valores podem ser visualizados na Tabela 12.

Tabela 12 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Expectativa de Esforço

Características	n	Mediana (Q1 - Q3)	p
Gênero			0,223
Feminino	19	4,33 (3 - 5)	
Masculino	24	4,67 (4 - 5)	
Idade			0,059
Até 30 anos	23	4,67 (4 - 5)	
De 31 a 40 anos	13	4,67 (3,67 - 5)	
Mais de 40 anos	7	3,67 (2,33 - 4,33)	
Escolaridade			0,128
Ensino médio	6	4 (3,67 - 4,33)	
Ensino superior	17	4,67 (4 - 5)	
Pós-graduação	20	4,33 (3,33 - 4,83)	
Anos de experiência com a utilização do e-notariado			0,497
Nenhum	13	4 (3 - 4,67)	
até 1 ano	24	4,5 (4 - 5)	
1 ano ou mais	6	4,5 (3,67 - 5)	

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A terceira análise foi em relação às características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Influência social. Conforme apresentado na Tabela 13, foi possível observar através dos resultados que não existem diferenças significativas ao comparar homens com mulheres ( $p=0,499$ ), pessoas com diferentes idades ( $p=0,356$ ), escolaridades ( $p=0,218$ ) e anos de experiência ( $p=0,321$ ).

Tabela 13 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Influência social.

Características	n	Mediana (Q1 - Q3)	p
Gênero			0,499
Feminino	19	5 (3,25 - 5)	
Masculino	24	4,13 (3,75 - 4,75)	
Idade			0,356
Até 30 anos	23	4,5 (3,75 - 5)	
De 31 a 40 anos	13	4,5 (3,5 - 5)	
Mais de 40 anos	7	3,25 (2,25 - 5)	
Escolaridade			0,218
Ensino médio	6	3,88 (3,5 - 4,25)	
Ensino superior	17	4,75 (3,75 - 5)	
Pós-graduação	20	4,38 (3 - 5)	
Anos de experiência com a utilização do e-notariado			0,321
Nenhum	13	3,75 (3,5 - 4,5)	
até 1 ano	24	4,38 (3,75 - 5)	
1 ano ou mais	6	5 (3,5 - 5)	

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

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

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

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

Todos os resultados podem ser visualizados na Tabela 14.

Tabela 14 - Características gerais dos participantes e sua associação com os valores do construto de Condições Facilitadoras

Características	n	Mediana (Q1 - Q3)	p
Gênero			0,418
Feminino	19	3,88 (3 - 4,38)	
Masculino	24	4 (3,25 - 4,63)	
Idade			0,174
Até 30 anos	23	4 (3,25 - 4,63)	
De 31 a 40 anos	13	4 (3,5 - 4,25)	
Mais de 40 anos	7	2,63 (2,13 - 4,38)	
Escolaridade			0,018*
Ensino médio	6	3,56 (3,13 - 3,88)	
Ensino superior	17	4,5 (4 - 4,75)	
Pós-graduação	20	3,56 (2,88 - 4,25)	
Anos de experiência com a utilização do e-notariado			0,693
Nenhum	13	3,88 (2,63 - 4,25)	
até 1 ano	24	4 (3,38 - 4,5)	
1 ano ou mais	6	3,81 (3 - 4,63)	

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Por fim, a última análise realizou comparações entre as características gerais dos participantes e sua associação com grau de utilização da plataforma. Os resultados mostraram que não existem diferenças estatisticamente significativas ao comparar a intenção de uso da plataforma entre diferentes gêneros, idades, escolaridades e anos de experiência.

Visualizando a Tabela 15 é possível verificar que todos os valores de p foram insignificantes, ou seja, maiores que 0,05.

Tabela 15 - Características gerais dos participantes e sua associação com a intenção de uso da plataforma E-notariado

Características	n	Mediana (Q1 - Q3)	p
Gênero			0,741
Feminino	19	17,25 (12,08 - 19)	
Masculino	24	17,4 (14,73 - 18,65)	
Idade			0,120
Até 30 anos	23	18,08 (15,13 - 19)	
De 31 a 40 anos	13	17,71 (13,42 - 18,63)	
Mais de 40 anos	7	11,63 (10,21 - 18,42)	
Escolaridade			0,064
Ensino médio	6	15,38 (13,42 - 17,04)	
Ensino superior	17	18,63 (15,67 - 19,17)	
Pós-graduação	20	16,23 (12,54 - 18,52)	
Anos de experiência com a utilização do e-notariado			0,579
nenhum	13	15,25 (12,08 - 18,63)	
até 1 ano	24	17,5 (14,73 - 18,69)	
1 ano ou mais	6	17,81 (11,58 - 19,63)	

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

#### 4.5 ANÁLISES DE CORRELAÇÕES

Nesta seção serão apresentados os resultados referentes as análises de correlações a fim de analisar as possíveis relações entre os construtos percepção de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras como a intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado.

Na primeira análise foram realizadas as correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto expectativa de desempenho. Com exceção do item "o sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso", todas as correlações item a item foram significativas ( $p < 0,01$ ) e positivas.

Percebe-se, assim, que em dentre os itens do construto expectativa de desempenho, a percepção de maior impacto para melhor nota do mesmo, foi de que o sistema tinha uma apresentação clara e compreensível ( $\rho = 0,892$ ,  $p < 0,001$ ). Além disso, em relação aos outros construtos, a percepção de maior impacto para melhor nota do construto Expectativa de Desempenho foi o relato de que o sistema

e-notariado é de fácil utilização ( $\rho=0,828$ ,  $p<0,001$ ). Por fim, o item que obteve a correlação mais baixa foi o referente à “as pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado”, com o coeficiente de 0,399. Todos esses resultados podem ser visualizados na tabela 16.

Tabela 16 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de expectativa de desempenho

Itens	rho	p
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.	0,802**	0,000
Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	0,892**	0,000
Possuo agilidade no uso da plataforma do e-notariado.	0,865**	0,000
Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.	0,864**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.	0,730**	0,000
Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado.	0,512**	0,000
Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório.	0,546**	0,000
Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.	0,691**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.	0,705**	0,000
As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,399**	0,008
Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.	0,563**	0,000
Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,649**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.	0,698**	0,000
Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.	0,828**	0,000
Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.	0,579**	0,000
Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.	0,657**	0,000
Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.	0,694**	0,000
Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.	0,741**	0,000
Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.	0,646**	0,000
O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.	0,180	0,249

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Na segunda análise foram realizadas correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de expectativa de esforço. Mais uma vez, com exceção do item “o sistema do e-notariado não é

compatível com outros sistemas que eu uso” que não foi significativo ( $p = 0,769$ ), todos os itens obtiveram correlações positivas e significativas. O item que obteve maior índice de correlação foi “uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades” com o valor de  $r_{hp} = 0,868$  e  $p < 0,001$ . Os demais resultados da análise podem ser visualizados na tabela 17.

Tabela 17 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de expectativa de esforço

Itens	rho	p
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.	0,763**	0,000
Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	0,715**	0,000
Possuo agilidade no uso da plataforma do e-notariado.	0,576**	0,000
Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.	0,692**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.	0,868**	0,000
Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado.	0,464**	0,002
Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório.	0,781**	0,000
Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.	0,741**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.	0,759**	0,000
As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,514**	0,000
Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.	0,541**	0,000
Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,715**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.	0,773**	0,000
Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.	0,688**	0,000
Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.	0,453**	0,002
Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.	0,720**	0,000
Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.	0,584**	0,000
Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.	0,549**	0,000
Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.	0,635**	0,000
O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.	0,046	0,769

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Na terceira análise foram realizadas as correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de influência social. O item “uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego” obteve o maior coeficiente de correlação com  $\rho = 0,884$ . Todas as correlações foram positivas e significativas com  $p < 0,01$ , com exceção do item “o sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso” que mais uma vez não se mostrou significativo. A Tabela 18 apresenta todos esses resultados.

Tabela 18 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de influência social

Itens	rho	p
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.	0,745**	0,000
Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	0,662**	0,000
Possuo agilidade no uso da plataforma do e-notariado.	0,509**	0,000
Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.	0,495**	0,001
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.	0,512**	0,000
Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado.	0,553**	0,000
Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório.	0,727**	0,000
Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.	0,687**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.	0,884**	0,000
As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,769**	0,000
Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.	0,823**	0,000
Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,788**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.	0,682**	0,000
Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.	0,504**	0,001
Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.	0,521**	0,000
Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.	0,693**	0,000
Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.	0,704**	0,000
Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.	0,586**	0,000
Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.	0,735**	0,000
O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.	-0,089	0,571

Fonte: Elaborada pelo autor (2022).

Na última análise de correlações item a item foram realizadas as correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma E-notariado e o construto de condições facilitadoras. O item “eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-Notariado” obteve o maior coeficiente de correlação com  $\rho = 0,825$ . Além disso, todas as correlações foram positivas e significantes com  $p < 0,05$ , conforme a Tabela 19.

Tabela 19 - Correlações entre as percepções dos participantes quanto ao uso da plataforma e-Notariado e o construto de condições facilitadoras

Itens	rho	p
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.	0,662**	0,000
Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.	0,777**	0,000
Possuo agilidade no uso da plataforma do e-notariado.	0,685**	0,000
Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.	0,720**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.	0,696**	0,000
Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado.	0,455**	0,002
Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento dentro do Cartório.	0,460**	0,002
Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.	0,663**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.	0,762**	0,000
As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,521**	0,000
Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.	0,548**	0,000
Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.	0,568**	0,000
Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.	0,707**	0,000
Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.	0,735**	0,000
Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.	0,762**	0,000
Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.	0,757**	0,000
Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.	0,825**	0,000
Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.	0,789**	0,000
Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.	0,792**	0,000
O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.	0,352*	0,021

Fonte: Elaborada pelo autor (2022).

Para finalizar, a Tabela 20 apresenta os resultados das correlações totais entre o construto intenção de uso da tecnologia sobre os seguintes construtos: percepção de expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras.

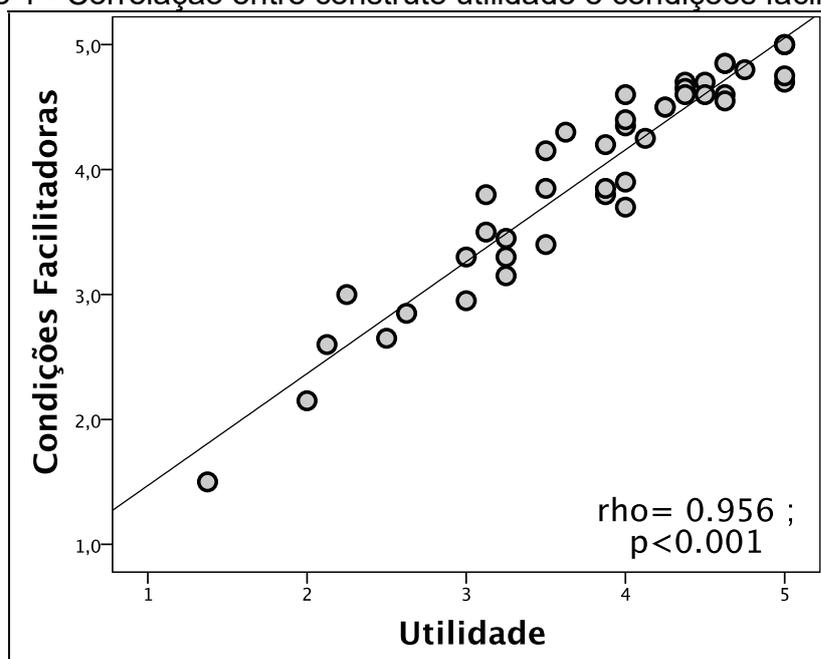
Tabela 20 - Resultados das relações de correlações entre os construtos

Itens	n	Rho	p
Condições facilitadoras	43	0,956	<0,01
Expectativa de desempenho	43	0,902	<0,01
Expectativa de Esforço	43	0,836	<0,01
Influência social	43	0,835	<0,01

Fonte: Elaborada pelo autor (2022).

Todos os resultados foram significativos ( $p < 0,01$ ) para as relações com a intenção de uso da tecnologia da plataforma e-notariado. A correlação mais forte foi entre a intenção de uso e as condições facilitadoras com um coeficiente na qual foi positiva e forte com  $\rho = 0,956$ . Com este resultado pode-se aferir que quanto maior for as condições facilitadoras, maior será a intenção de uso da plataforma E-notariado. A partir do Gráfico 1 pode-se observar esta relação de correlação entre as variáveis.

Gráfico 1 - Correlação entre construto utilidade e condições facilitadoras

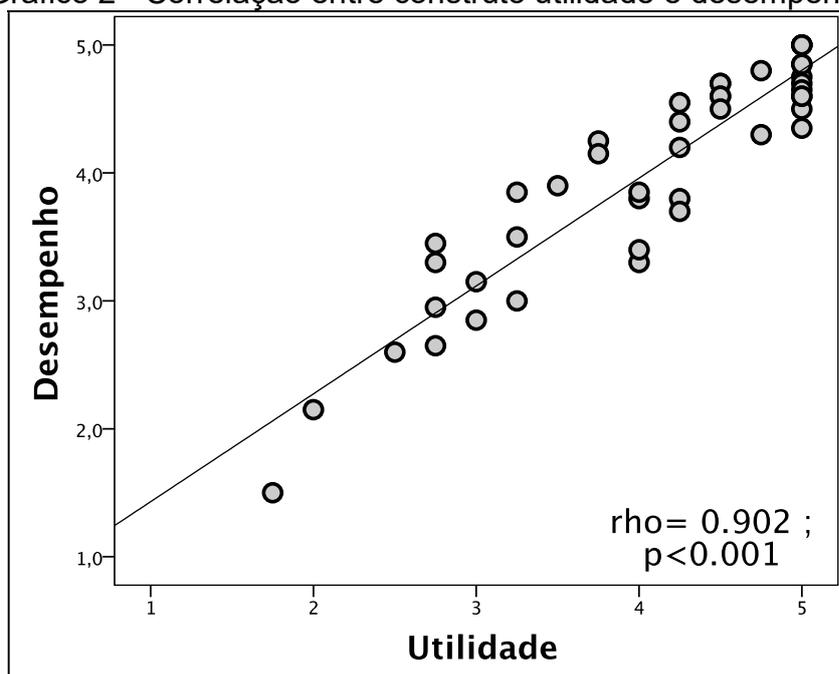


Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Sobre a relação entre a intenção de uso da plataforma e a expectativa de desempenho, a correlação mostrou que existe uma correlação positiva e forte entre as duas variáveis com o  $\rho = 0,902$ .

Com estes resultados pode-se afirmar que quanto maior for a expectativa de desempenho maior será a intenção de uso da plataforma E-notariado. Através do Gráfico 2 possível observar estes resultados.

Gráfico 2 - Correlação entre construto utilidade e desempenho

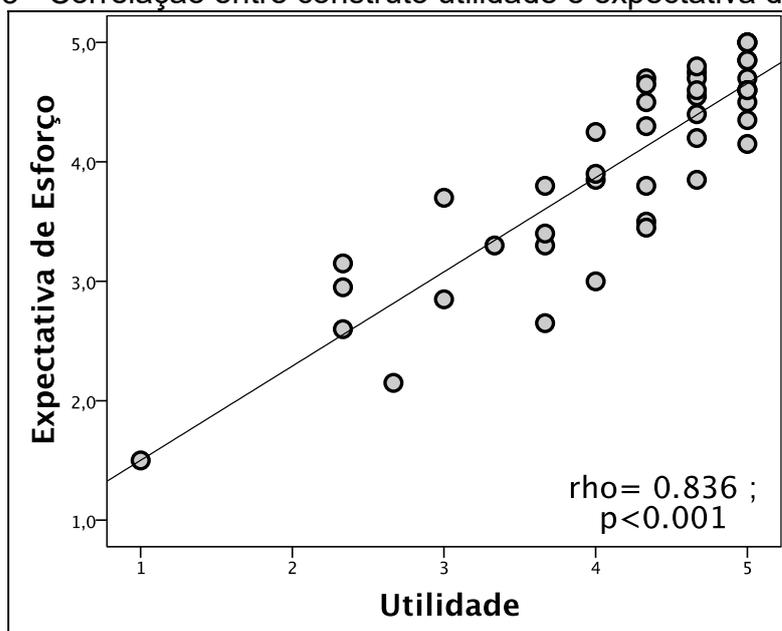


Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Em seguida, a terceira correlação mais alta foi entre as variáveis expectativa de esforço e a utilização da plataforma E-notariado. Sua correlação foi considerada positiva e forte com o  $\rho = 0,836$ .

Dessa maneira, a partir desses resultados apresentados na Gráfico 3 é possível afirmar que quanto maior a expectativa de esforço, maior a tendência de intenção de uso da plataforma E-notariado.

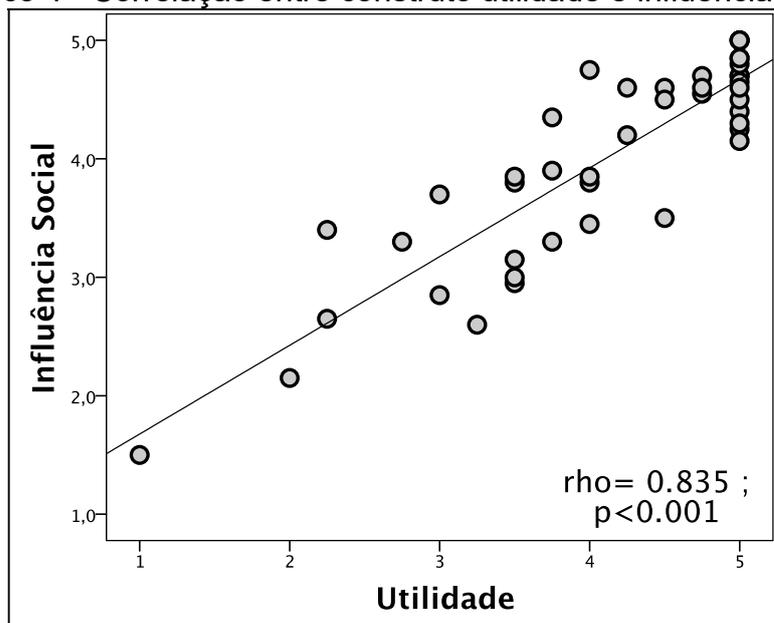
Gráfico 3 - Correlação entre construto utilidade e expectativa de esforço



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Por fim, a última correlação entre as relações, que ainda foi considerada alta, ocorreu entre as variáveis expectativa de esforço e a utilização da plataforma E-notariado. Sua correlação foi considerada positiva e forte com o  $\rho = 0,835$ . Dessa maneira, a partir desses resultados apresentados no Gráfico 4 é possível afirmar que quanto maior a influência social, maior a tendência de intenção de uso da plataforma E-notariado.

Gráfico 4 - Correlação entre construto utilidade e influência social



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

#### 4.6 DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES DO ESTUDO

A partir dos resultados das análises de correlação foi possível responder se as quatro hipóteses propostas para o presente estudo foram aceitas ou não. A Tabela 21 apresenta um resumo dos resultados.

Tabela 21 - Resultados das hipóteses da pesquisa

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

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

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

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

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

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

## 5 CONCLUSÃO

A presente dissertação teve como finalidade responder a seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção sobre construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras com a intenção de uso da tecnologia, especialmente da plataforma e-notariado criada pela normativa do provimento nº 100 do CNJ, pelos registradores, tabeliões e funcionários dos cartórios no âmbito da Região Norte do Estado do Ceará?

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

Pode-se aferir que todos os objetivos propostos neste estudo foram alcançados. Portanto, os resultados desta pesquisa permitiram responder à questão de pesquisa proposta e, assim, pode-se confirmar que existe relações positivas entre a intenção de uso da tecnologia e as variáveis expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social e condições facilitadoras. Dessa maneira, quanto maior quanto maior for a expectativa de desempenho, a expectativa de esforço, a influência social e as condições facilitadoras, maior a probabilidade de intenção de uso da plataforma E-notariado.

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

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

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

Percebe-se que o estudo é inovador e apresenta importantes descobertas, visto que trata-se de uma análise da aceitação do uso da tecnologia (plataforma virtual do e-notariado) em serviços de tabelionatos, normalmente apontados como burocráticos, avaliando como os usuários (funcionários e tabeliões) tem percebido essa ferramenta em suas atividades, especialmente no que tange aos constructos: expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influências sociais e condições facilitadoras, coletando-se dados e correlacionados.

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

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

Por mais que os objetivos deste trabalho tenham sido atingidos, devem-se reconhecer algumas limitações. O estudo ter ocorrido durante a pandemia, teve-se bastante dificuldade na coleta de dados junto aos gestores de cartórios. Além disso, a amostra foi predominante da Região Norte do estado do Ceará.

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

## REFERÊNCIAS

- AL-GAHTANI, S. The applicability of TAM outside North America: An empirical test in the United Kingdom. **Information Resources Management Journal**, v.14, n.3, p. 37-46, 2001. Doi: 10.4018/irmj.2001070104
- ARAÚJO, A. V. **Cartórios extrajudiciais brasileiros como instrumentos de acesso a uma ordem jurídica justa pela extrajudicialização**. 2019. 182 f. Tese (Doutorado em Direito) - Universidade de Fortaleza, 2019, Fortaleza, 2019.
- BARBOSA, J. A. A aplicabilidade da tecnologia na pandemia do Novo coronavírus (Covid- 19). **Revista da FAESF**, v. 4, [S. l.], p. 48-52, 2020. Disponível em: <https://www.faesfpi.com.br/revista/index.php/faesf/article/view/116/102>. Acesso em: 10 abr. 2021.
- BAPTISTA, M. N. **Metodologias de pesquisa em ciências: análises quantitativa e qualitativa**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2018.
- BITTENCOURT, M. **A mudança na estrutura de uma empresa de base tecnológica: um estudo de caso**. 2012. 128 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.
- BONILHA FILHO, M. M. **O futuro chegou! Bem-vindo provimento nº 100/2020**. Instituto brasileiro de direito de família. 01, Jun. 2020. Disponível em: [https://www.cnbsp.org.br/?url\\_amigavel=1&url\\_source=noticias&id\\_noticia=19684&filtro=1&lj=1518](https://www.cnbsp.org.br/?url_amigavel=1&url_source=noticias&id_noticia=19684&filtro=1&lj=1518). Acesso em: 7 mar. 2021.
- BRASIL. [constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- BRASIL. Lei nº 8.935/94 de 18 de novembro de 1994. Regulamenta o art. 236 da Constituição Federal, dispondo sobre serviços notariais e de registro. (Lei dos cartórios). **Constituição da República Federativa do Brasil**. DF: Presidência da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8935.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8935.htm). Acesso em: 7 mar. 2021.
- Brazilian Journal of Development, **O uso da ferramenta digital escape room como recurso de ensino e aprendizagem de matemática nos anos finais do ensino fundamental**. Curitiba, v.7, n.4, p. 37840-37851 apr 2021. p. 37842
- CHIU, D. K. W., Choi, S. P. M., Wang, M., & Kafeza, E. (2008). **Towards ubiquitous communication support for distance education with alert management, Educational Technology & Society**, (11:2), pp.92-106.
- COSTA, E. S. **Avaliação da aceitação do portal inovação: um estudo de caso**. 2012. 169 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de organizações) - Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2012.

COSTA, F. J. **Mensuração e Desenvolvimento de Escalas: Aplicações em Administração**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa [recurso eletrônico]: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUPANI, A. **Filosofia da tecnologia: um convite**. 3. ed. Florianópolis: Editora da UFSC, 2016.

DAMASCENO, L. N. **Inovação das atividades notarias: escritura digital e seus reflexos**. Encontro de iniciação científica do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente, v.16.n.16, 2020.

DICIO, Dicionário Online de Português. Definições e significados de mais de 400 mil palavras. Todas as palavras de A a Z. *In: Definições e significados de mais de 400 mil palavras. Todas as palavras de A a Z*. [S. l.]. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/tecnologia/>. Acesso em: 2 abr. 2021.

FERREIRA, G. M. S.; ROSADO, L. A. S.; CARVALHO, J. S. **Educação e Tecnologia: abordagens críticas**. 1.ed. Rio de Janeiro: SESES, 2017.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v. 35, n.3, p. 105-112, 2000.

LIMA, W. M. A. **A Gestão de Conflitos na Atividade Cartorária: a importância e a eficiência da autocomposição**. 2018. 101f. Dissertação (Mestrado profissional em direito e gestão de conflitos) – Universidade de Fortaleza. Fortaleza, 2018.

LINS, C. M. A. **Coleção concurso para notários e registradores: a atividade notarial e de registro**. São Paulo: Companhia Mundial de Publicações, 2010.

LOURENÇO, V. H. N. **O direito notarial e registral nas atuais revoluções tecnológicas do blockchain**. 2020. 50 f. – Monografia (Curso de Direito), Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente, Presidente Prudente, 2020.

MALANGA, A. C. M. **Fatores que influenciam a intenção de uso de novas tecnologias da informação em serviços**. 2019. 209f. Doutorado (Doutorado em Administração) – Centro Universitário da FEI, São Paulo, 2016.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

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

MATIAS, P. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

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

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

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

OLIVEIRA, M. L.; TYBUSCH, J. S.; ARAÚJO, L. E. B.; MEDEIROS, L. M. O reflexo das tecnologias na construção e desconstrução da sociedade. **Revista do Centro do Ciências Naturais e Exatas - UFSM, Santa Maria**. v. 19, n.1, p. 114-120, 2015.

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

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

PIRES, P. J.; COSTA FILHO, B. Fatores do Índice de Prontidão à Tecnologia (TRI) como elementos diferenciadores entre usuários e não usuários de *Internet Banking* e como antecedentes do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). **Revista de Administração Contemporânea**, v. 12, n. 2, p. 429-456, 2008.

ROSENVALD, N.; BRAGA NETTO, Felipe. **Código Civil Comentado**. 1.ed. Bahia: Editora Juspodvm, 2020.

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

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

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

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

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

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

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

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

YURONG, Yao.; MURPHY, Lisa. Remote electronic voting systems: an exploration of voters' perceptions and intention to use. **European Journal of Information Systems**. 2007.

## ANEXO I

### QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

#### FATORES DE ACEITAÇÃO DA FERRAMENTA DO E-NOTARIADO NOS CARTÓRIOS DA REGIÃO NORTE DO ESTADO DO CEARÁ

Prezado(a) Colaborador(a)

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa que procura identificar os fatores que influenciam na utilização do e-notariado pelos tabelionatos da Região Norte do Estado do Ceará.

Essa pesquisa faz parte da dissertação de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA), da Universidade Caxias do Sul (UCS).

Obs:

- Os dados serão tratados em conjunto, garantindo a confidencialidade dos respondentes. Suas respostas sinceras são importantes;
- O tempo médio para responder este questionário é de 3 minutos;
- Não existe resposta certa ou errada, o que vale é sua opinião sobre as afirmações feitas.

Estou à disposição para qualquer dúvida.

Muito Obrigado!

Thales Cavalcante Linhares (thales\_linhares@yahoo.com.br).

#### Perfil dos Respondentes

##### 1. Gênero:

- Feminino
- Masculino
- Outro

##### 2. Idade:

- até 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 e acima

##### 3. Escolaridade:

- Ensino Médio Completo (2º grau)
- Ensino Superior Cursando
- Ensino Superior
- Especialização/MBA Cursando
- Especialização/MBA
- Mestrado

- Outra(s)\_\_\_\_\_

**4. Qual Atribuição em que você atua?**

- Registro Civil
- Registro de Pessoas Jurídicas
- Tabelionato de Notas
- Registro de Imóveis
- Tabelionato de Protesto
- Registro de Títulos e Documentos

**5. Quantos anos de experiência você tem na utilização do e-notariado**

- nenhum
- até 1 ano
- 1 ANO, OU MAIS

**6. Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito o desempenho.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**6.1. Com relação a utilização do e-notariado, minha interação com o sistema é clara e compreensível.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**6.2. Posso agilidade no uso da plataforma do e-notariado.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**6.3. Usar o sistema e-notariado me permite terminar minhas tarefas com mais facilidade.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**7. Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que diminui os esforços no desempenho de minhas atividades.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**7.1. Eu tenho os recursos necessários para usar o sistema do e-notariado (computador, acesso à Internet, instalações, dentre outros).**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente

- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**7.2. Se eu uso do sistema e-notariado, amplio minhas chances de obter um maior reconhecimento (mudança de função, participação em reuniões importantes, dentre outros) dentro do Cartório.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**7.3. Acho que a plataforma é útil ao meu trabalho.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**8. Uso a plataforma de e-notariado influencia nas minhas relações sociais no meu emprego.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**8.1. As pessoas que influenciam meu comportamento pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**8.2. Meu superior tem cooperado no meu uso do sistema do e-notariado.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**8.3. Pessoas que são importantes para mim pensam que eu deveria usar o sistema do e-notariado.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9. Uso a plataforma de e-notariado porque acredito que melhora muito as condições facilitadoras nos meus serviços prestados.**

- Discordo totalmente

- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9.1. Acho o sistema do e-notariado fácil de usar.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9.2. Aprender a operar o sistema do e-notariado é fácil para mim.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9.3. Utilizar o sistema e-notariado aumenta minha produtividade.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9.4. Eu tenho o conhecimento necessário para usar o sistema e-notariado.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9.5. Uma pessoa específica (ou grupo) está disponível para dar assistência nas dificuldades com o sistema e-notariado.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9.6. Em geral, a organização tem apoiado o uso do sistema e-notariado.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9.7. O sistema do e-notariado não é compatível com outros sistemas que eu uso.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Indiferente
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente