

SUMÁRIO

Capítulo 1 – INTRODUÇÃO	13
Capítulo 2 – PROBLEMATIZAÇÃO E SOLUÇÃO	21
2.1 Necessidade de gestão no sistema de justiça.....	27
2.2 Problemas na administração da Justiça	35
2.3 Eficiência, eficácia e o Poder Judiciário	86
Capítulo 3 – CONSTRUÇÃO DE FUTURO DESEJADO	110
3.1 Gestão da mudança.....	111
3.2 Planejamento estratégico e o Poder Judiciário	128
3.3 Execução estratégica	141
Capítulo 4 – O SERVIÇO JURISDICIONAL.....	151
4.1 Administração de serviços	152
4.2 Prestação de serviços e o Poder Judiciário	182
Capítulo 5 – MODELO DE GESTÃO	191
5.1 Operação do modelo de gestão.....	195
5.2 Implantação do modelo de gestão.....	227
5.3 Dimensões do diagnóstico situacional	238
5.4 Execução do modelo de gestão.....	250
Referências bibliográficas	263