

## 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