

UNIALFA
CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

MISLENE MEDRADO DE OLIVEIRA BORGES

**A IMPORTÂNCIA DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE PARA A GOVERNANÇA DO
PODER JUDICIÁRIO GOIANO**

GOIÂNIA
2024

MISLENE MEDRADO DE OLIVEIRA BORGES

**A IMPORTÂNCIA DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE PARA A GOVERNANÇA DO
PODER JUDICIÁRIO GOIANO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Mestrado Profissional em Administração do Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA), como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos do Carmo Fernandes.

GOIÂNIA
2024

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

B732i

Borges, Mislene Medrado De Oliveira.

A importância do prêmio CNJ de qualidade para a governança do poder judiciário goiano. / Mislene Medrado de Oliveira Borges. – 2024.

80 f.: il. 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos do Carmo Fernandes.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) – Goiânia, 2024.

1. Prêmio CNJ de Qualidade. 2. Dados e tecnologia. 3. Tribunl de Justiça de Goiás. 4. Poder Executivo e o Poder Legislativo. I. Fernandes, Luiz Carlos do Carmo. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 658.011.4:342.56

A IMPORTÂNCIA DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE PARA A GOVERNANÇA DO PODER JUDICIÁRIO GOIANO

Dissertação apresentada à Coordenação do
Mestrado Profissional em Administração para
obtenção do título de Mestre.

Aprovado em: ____/____/____

MEMBROS DA BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Luiz Carlos do Carmo Fernandes
(Orientador)

Prof. Dr. Pedro Henrique Rodrigues de Sousa
(Membro Interno)

Prof. Dr. Ricardo Augusto Ferreira e Silva
(Membro externo)

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perfil dos entrevistados	43
Quadro 2 - Matriz de amarração	44
Quadro 3 - Definição das palavras-chave de pesquisa bibliométrica.....	47
Quadro 4 - Critérios de busca de artigos e o total encontrado nas bases de dados.	48
Quadro 5 - Levantamento da produção acadêmica	48
Quadro 6 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2019	49
Quadro 7 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2020.....	50
Quadro 8 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2021	51
Quadro 9 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2022	52

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Macroprocessos do CNJ.....	32
Figura 2 - Requisitos Eixo Governança.....	37
Figura 3 - Requisitos Eixo Produtividade	38
Figura 4 - Requisitos Eixo Transparência	39
Figura 5 - Requisitos Eixo Dados e Tecnologia.....	39

RESUMO

O Judiciário integra um dos três poderes da estrutura política do Brasil, junto ao Poder Executivo e o Poder Legislativo. Sua função é julgar e garantir a aplicação das leis no País, interpretando a Constituição Federal e as normas infraconstitucionais. Muito se tem discutido acerca dos fatores e das metodologias que levariam a uma atuação mais eficiente do sistema judiciário brasileiro, dentre elas, vale ressaltar a governança. Este artigo tem o objetivo principal demonstrar a importância do Prêmio CNJ para a governança do Poder Judiciário goiano, uma temática pouco explorada em pesquisas acadêmicas, conforme levantamento realizado acerca do estado da arte sobre este tema. A pesquisa em curso é do tipo exploratória, com abordagem qualitativa, utilizando a entrevista em profundidade, com a participação de magistrados, com atuação no primeiro grau de jurisdição, autores diretos da aplicação do direito, gestores administrativos (Diretor de Área) e servidores de 1º e 2º graus de jurisdição do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO). Como resultado alcançado deste trabalho busca-se conhecer a importância da contribuição do Prêmio CNJ de Qualidade na governança do Poder Judiciário goiano, bem como a percepção de magistrados e servidores acerca da influência do mencionado prêmio na gestão do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Palavras-chave: Prêmio CNJ de Qualidade; governança; produtividade; transparência; dados e tecnologia.

ABSTRACT

The Judiciary integrates one of the three powers of the political structure of Brazil, together with the Executive and Legislative Branches. Its function is to judge and ensure the application of laws in the country, interpreting the Federal Constitution and the infraconstitutional rules. Much has been discussed about the factors and methodologies that would lead to a more efficient performance of the Brazilian judicial system, among them, it is worth mentioning governance. This article has the main objective to demonstrate the importance of the CNJ Award for the governance of the Judiciary of Goiás, a theme little explored in academic research, as a survey about the state of the art on this subject. The ongoing research is exploratory, with a qualitative approach, using the in-depth interview, with the participation of magistrates, acting in the first degree of jurisdiction, direct authors of the application of law, administrative managers (Area Director) and servers of 1st and 2nd degrees of jurisdiction of the Court of Justice of Goiás (TJGO). As a result achieved this work seeks to know the importance of the contribution of the CNJ Quality Award in the governance of the Judiciary of Goiás, as well as the perception of magistrates and servants about the influence of the mentioned award in the management of the Court of Justice of the State of Goiás.

Keywords: CNJ Quality Award; governance; productivity; transparency; data and technology.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	10
1.2 OBJETIVOS DO ESTUDO	10
1.3 HIPÓTESE	11
1.4 JUSTIFICATIVA	11
 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	 16
2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	16
2.2 SERVIÇOS PÚBLICOS	17
2.3 EFICIÊNCIA E EFICÁCIA	17
2.4 <i>ACCOUNTABILITY</i>	19
2.5 QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	21
2.6 GOVERNANÇA.....	23
2.7 TRANSPARÊNCIA.....	24
2.8 PRODUTIVIDADE.....	27
2.9 DADOS E TECNOLOGIA.....	28
2.10 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ).....	31
2.11 TRAJETÓRIA DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE	32
 3 METODOLOGIA	 41
3.1 PESQUISA DOCUMENTAL	41
3.2 ANÁLISE DE CONTEÚDO QUALITATIVA.....	42
3.3 ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE	43
3.4 PESQUISA BIBLIOMÉTRICA	47
 4 RESULTADOS ALCANÇADOS PELO TJGO EM CADA EDIÇÃO	 51
4.1 PRIMEIRA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2019	51
4.2 SEGUNDA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2020.....	52
4.3 TERCEIRA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2021	53
4.4 QUARTA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2022.....	53
4.5 PERCEPÇÕES SOBRE O IMPACTO DO PRÊMIO CNJ NA GOVERNANÇA DO	

TJGO.....	54
5 DISCUSSÃO	62
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS.....	66
APÊNDICE A - FILTRO	77
APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA	78
ANEXO A - FICHA AVALIATIVA DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2019.....	79
ANEXO B - FICHA AVALIATIVA PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2020	81

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo a administração pública vem buscando aprimorar seus processos de trabalho e alcançar a excelência em seus serviços. Para tanto, diversos procedimentos e ferramentas de trabalho foram adotados, dentre elas a utilização de premiações como forma de reconhecimento e motivação para o alcance de resultados. Na visão de Lasrado e Uzbeck (2017) o prêmio de qualidade ajuda as organizações a melhorar a compreensão da excelência, a criar consciência e a alcançar os resultados conforme padrões de excelência global, e, ainda, dá, às empresas, a chance de observar o que fazem e o que podem alcançar.

Nesse sentido, Eriksson (2004) entende que uma forma de as organizações apoiarem a gestão total da qualidade e aumentarem a satisfação do cliente é participar de um processo de premiação da qualidade. E, conforme estudo de Tan *et al.* (2003), ainda no início dos anos 2000 mais de 50 Prêmios Nacionais de Qualidade (NQAs) foram mencionados, em variadas fases.

Assim, o Conselho Nacional de Justiça instituiu vários prêmios direcionados ao Judiciário brasileiro como forma de fomentar a qualidade, a governança e a eficiência na entrega da prestação jurisdicional. Dentre esses prêmios podem-se destacar: Selo Justiça em Números, Conciliar é Legal, Semana Nacional da Conciliação, Ranking da Transparência, Juízo Verde e o Prêmio CNJ de Qualidade.

Ivanova (2018) afirma que os prêmios estão diretamente relacionados à implantação da gestão da qualidade e podem ser um pré-requisito para a excelência de uma organização. Por sua vez, Bohoris (1995) demonstra a importância dos vários prêmios no decorrer da história, destacando: o Prêmio Deming, primeiro a ser estabelecido, em 1951, no Japão; o Prêmio Nacional de Qualidade Malcolm Baldrige, criado nos Estados Unidos em 1987; e o Prêmio Europeu de Qualidade, desenvolvido pela Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM), na Europa Ocidental, em 1988. Segundo Marković (2019), existem diversos prêmios de qualidade no mundo, no entanto, os prêmios Malcom Baldrige, Prêmio Europeu de Qualidade e o Prêmio Deming continuam em destaque.

A implementação dos prêmios de qualidade em diversos países, observam Ghobadian e Seng Woo (1996), decorre de alguns fatores, tais como: a importância da qualidade como um contribuinte significativo para a superioridade competitiva; a contribuição essencial de técnicas de *benchmarking* e autoavaliação para

melhoramento da performance; e o sucesso do prêmio Deming como um catalisador para disseminação de métodos de qualidade no Japão. Em paralelo a isso, Katsamunskas (2016) destaca que, entre o final do século XX e o começo do século XXI, a governança assumiu uma parte central nos debates contemporâneos na área das ciências sociais e particularmente no domínio da administração pública.

Um dos conceitos divulgados sobre o termo 'governança é o de Massey e Johnston-Miller (2016), que o definem como a prestação de serviços públicos por meio de várias políticas, sociedades e atores. Cheffins (2013) registra que a expressão governança corporativa, por sua vez, surgiu, pela primeira vez, na década de 1970, nos Estados Unidos, e tornou-se objeto de debate mundial por acadêmicos, reguladores executivos e investidores ao longo dos anos.

Para Kickert (1997) muitos governos com orçamento público restrito adotam a prática de governança para aumentar sua eficácia e eficiência. O que demonstra que mesmo em um sistema governamental podem ser criadas pressões competitivas entre as organizações públicas, tais como prêmios, aprimorando os objetivos públicos por meio de arranjos colaborativos para criar, compartilhar, transferir, adaptar e incorporar boas práticas (Hartley, 2005).

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Qual a importância do Prêmio CNJ de Qualidade para a governança do Poder Judiciário goiano?

1.2 OBJETIVOS DO ESTUDO

O objetivo geral da pesquisa é o conhecer a importância do Prêmio CNJ de Qualidade para a governança do Poder Judiciário goiano, a partir de dados secundários do evento (metas e indicadores) e da percepção de magistrados, diretores de área e servidores.

E, como objetivos específicos, tem-se:

- a) Estudar a implementação e a evolução do Prêmio CNJ de Qualidade;
- b) Identificar o desempenho do TJGO e sua classificação no Prêmio CNJ de Qualidade no período de 2019 a 2022.

1.3 HIPÓTESE

O Prêmio CNJ de Qualidade afeta positivamente a governança do Poder Judiciário goiano.

1.4 JUSTIFICATIVA

A incessante busca por alcançar a excelência em seus serviços, tanto pela iniciativa privada quanto pela administração pública, leva a diversos caminhos. Nesse sentido, a utilização dos processos de premiação tem se mostrado como um instrumento cada vez mais utilizado pela administração pública.

Ferreira (2003) acredita que, na iniciativa privada, a avaliação da gestão é realizada com base nos critérios de excelência preconizados pelo Prêmio Malcolm Baldrige, dos Estados Unidos, e pelo Prêmio da Comunidade Europeia, que se expandiu na década de 1990 e hoje é utilizado por mais de 60 países. No setor público a estrutura de prêmio também passou a ser adotada como sistemática para avaliar a gestão pública. Nos dois casos são utilizados critérios de excelência nos processos de avaliação da gestão, sendo que os prêmios de qualidade oferecidos à gestão pública se tornaram importantes instrumentos de avaliação e promoção da governança, estimulando as organizações a se autoavaliarem em relação às demais e, assim, melhorarem seus desempenhos e aperfeiçoarem seus processos internos.

Nesse viés, Von Raschendorfer, Figueira e Furtado (2023) demonstram a importância de se analisar a nova governança pública (NPM)¹, base do mais recente paradigma administrativo. A NPM vem sendo evidenciada nas ações dos governos no século XXI, caracterizados por um ambiente multidimensional e dinâmico em que a coprodução e a colaboração estão se tornando fatores inerentes aos processos e práticas da administração pública, contribuindo para uma gama mais ampla de serviços públicos sustentáveis.

No modelo da nova governança pública a *accountability* tem, como parâmetros, a produção, a competição, a transparência e as relações contratuais, o

¹ Segundo Ormond e Löffler (1999), o termo nova gerência pública (New Public Management - NPM) é frequentemente utilizado em muitos dos países-membro da OCDE, bem como no resto do mundo. O termo parece descrever uma tendência global em direção a um certo tipo de reforma administrativa, que rapidamente se faz evidente. Ele assume diversos significados em diferentes contextos administrativos, inclusive na comunidade acadêmica, onde ainda não se chegou a um acordo sobre o que significa o paradigma da nova gerência pública.

que a distingue da antiga administração pública, que possui formas de *accountability* baseadas em processos e procedimentos de controle hierárquico, legalidade, confiança e tradições culturais (Nunes; Gomes; Santana, 2023). Antenado nesse novo modelo de gestão e principalmente ao arquétipo competição, no contexto do Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) também vislumbra, nas premiações, uma maneira de implementar governança. E, portanto, criou o Prêmio CNJ de Qualidade em 2019 com abrangência nacional.

O Prêmio CNJ de Qualidade é uma forma de reconhecer boas práticas nos eixos propostos: governança, produtividade, transparência e dados e tecnologia, com o objetivo de incentivar o tribunal a se destacar na gestão e planejamento de suas ações, aumentando a eficiência na prestação jurisdicional (Brasil, 2021). E tem se mostrado relevante na tomada de decisão por parte dos gestores dos Tribunais de Justiça, funcionando como norteador na busca pela excelência nos processos de qualidade e na governança como um todo, como preceitua Gabriela Moreira de Azevedo, diretora-executiva do Departamento de Pesquisas Judiciárias (DPJ) do CNJ. Ela diz que o prêmio vem ganhando força a cada premiação e que a mudança do nome da premiação, não por acaso, traz vários quesitos – como administração, governança e transparência, dentre outros – que se misturam e exigem dos técnicos dos tribunais um esforço imenso para produzir informações de qualidade.

Já o diretor-geral do CNJ, Johaness Eck, considera que o prêmio é um esforço contínuo e permanente, e que a alta administração dos tribunais tem papel fundamental para a sustentação desse esforço. “Parabenizo a todos os premiados nas categorias e que continuem a fazer os tribunais crescerem na boa prestação do serviço para a cidadania, especialmente nessa nossa época triste e desafiadora” (Conselho Nacional de Justiça, 2020a).

Para o desembargador Gilberto Giraldelli, presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso (TRE-MT), o Prêmio CNJ de Qualidade é um estímulo para todos do Poder Judiciário na busca pela excelência na gestão e no planejamento de suas ações, na estruturação administrativa e judiciária, bem como na regulação das informações e da produtividade.

Tivemos essa elevada e importante premiação do nosso Tribunal, o Selo Prata de Qualidade. A conquista só foi possível em razão da força de trabalho de todos envolvidos nesse processo. Faço publicamente o registro de meu sincero agradecimento aos envolvidos nessa árdua tarefa. Como sempre digo, nosso TRE-MT tem um grande recurso humano, pequeno em

quantidade, mas enorme em qualidade. Vamos juntos, agora com ainda maior entusiasmo, em busca de melhores resultados, condignos com nosso potencial de capacidade e força de trabalho (Conselho Nacional de Justiça, 2020a).

Em 2021 o Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4) foi agraciado com o Selo Diamante no Prêmio CNJ de Qualidade. Na visão da ministra Maria Cristina Peduzzi, presidente do Tribunal Superior do Trabalho, o prêmio é "[...] um reconhecimento ímpar e um estímulo para a Justiça do Trabalho continuar trabalhando pelo aperfeiçoamento da atividade jurisdicional" (Conselho Nacional de Justiça, 2020c). O êxito da honraria de receber o selo Diamante foi compartilhado com os ministros e os servidores do Tribunal. No mesmo ano o Tribunal de Justiça do Amapá (TJAP) foi condecorado com o Selo Ouro. Segundo o desembargador presidente Rommel Araújo:

A Justiça do Amapá, mais que uma equipe, é uma grande família. Constituída por magistrados, servidores, colaboradores e estagiários, esse clã trabalha diariamente unido em uma nobre missão que é constituída por alguns pilares, entre eles: levar a prestação jurisdicional, assegurar os direitos de todos e promover a paz social. [...] O Prêmio, mais do que nos envaidecer, nos dá um importante recado, que é: “você estão no caminho certo”. E, para mim, isso significa que quem ganha com este prêmio é o nosso jurisdicionado, é toda a sociedade amapaense”, ressaltou. “Agradeço ao empenho de todos os profissionais que contribuíram para chegarmos aqui, mantendo por mais um ano o status ouro, mas, em nome do TJAP, dedico este prêmio aos servidores que perdemos” (Conselho Nacional de Justiça, 2021c).

Ainda em 2021 o Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) conquistou sua primeira premiação no mencionado prêmio, tendo recebido o Selo Prata. Os eixos de governança e transparência colocam o TJGO como um dos melhores do País, sendo considerado o segundo mais transparente e o terceiro em governança no segmento da Justiça Estadual. No agrupamento dos tribunais de médio porte a produtividade dos magistrados e servidores é a quarta melhor do Brasil e no eixo dados e tecnologia o TJGO é o quinto melhor. O desembargador Carlos França, presidente do TJGO, comemorou a premiação:

Hoje é um dia de celebração. Este é o resultado de um esforço coletivo para aperfeiçoamento da Justiça em Goiás. Nosso foco é a prestação jurisdicional célere e de qualidade e, para isso, a gestão precisa buscar a excelência em todas as áreas. Este é um prêmio para magistradas e magistrados, servidoras e servidores e demais colaboradores que estão construindo um Poder Judiciário cada vez mais eficiente e efetivo para a sociedade goiana. Agradeço o comprometimento de todos e reforço que o

trabalho prossegue com a mesma intensidade para os melhores resultados (Goiás, 2021).

Para o desembargador Nicomedes Domingos Borges, corregedor-geral do TJGO, o resultado demonstra a harmonia do trabalho da Presidência e da Corregedoria em prol de um propósito único (Goiás, 2021).

Na edição 2022 do Prêmio CNJ de Qualidade o Poder Judiciário goiano foi reconhecido como ganhador do Selo Diamante. A relevância do prêmio para o TJGO pode ser traduzida por meio das palavras de seu presidente, Carlos Alberto França:

Estou muito feliz e realizado com a nossa conquista. A Justiça de Goiás receber pela primeira vez o selo Diamante é o reconhecimento de todo esforço e dedicação da Presidência, da Vice-Presidência, da Corregedoria-Geral da Justiça, da Ouvidoria, das desembargadoras e dos desembargadores, das juízas e dos juízes substitutos em 2º grau, dos juízes auxiliares da presidência e da corregedoria, das magistradas e dos magistrados de primeiro grau, dos diretores, dos servidores, dos terceirizados e dos estagiários do TJGO. Esta premiação é um reconhecimento do compromisso e trabalho do Poder Judiciário goiano em prol da sociedade". O chefe do Poder Judiciário estadual destacou, também, que o trabalho ético, responsável e com dedicação foram fundamentais para atingir este nível de evolução na avaliação do CNJ. Ressaltou que no primeiro ano da atual gestão o TJGO já avançou e foi premiado com o selo prata e agora, no segundo ano, alcançou a máxima premiação na avaliação do CNJ, obtendo o selo diamante, o que é um grande feito e um reconhecimento que o Tribunal de Justiça de Goiás é um dos melhores do país (Goiás, 2023).

Mediante os dados e fatos relatados, a avaliação sobre a influência do Prêmio CNJ para a governança pública no Poder Judiciário goiano se justifica pela relevância que o modelo de premiação sobre qualidade e governança tem alcançado nos últimos anos. Os selos obtidos evidenciam como os gestores, servidores, magistrados buscam a cada dia melhorar sua atuação e, conseqüentemente, o seu posicionamento no *ranking* da premiação.

Em um levantamento do estado da arte acerca do tema deste observou-se que há poucas ou quase nenhuma referência disponível. A pesquisa foi realizada em algumas das principais bases para pesquisa acadêmica – tais como o Portal de Periódicos Capes, Scielo, Google Acadêmico, ERIC, EBSCO e a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações Nacional (BDTD Nacional), gerenciada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), que é vinculado ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – e não foi encontrada nenhuma publicação que trate especificamente da questão proposta. O mais próximo que se

chegou foi a artigos que abordam a influência de um prêmio de gestão escolar em estabelecimentos públicos municipais e outros que tratam da governança pública, mas sem envolver a influência de prêmios de qualidade.

Desse modo, o trabalho em tela justifica-se por buscar entender a importância Prêmio CNJ de qualidade para a governança do Poder Judiciário goiano, analisando a evolução do TJGO no período de 2019 a 2022, bem como, entender a percepção de magistrados e servidores da área finalística, primeiro grau de jurisdição, bem como magistrados, gestores administrativos (Diretor de Área) e servidores com atuação no segundo grau de jurisdição e na área administrativa, tendo em vista que eles atuam diretamente para o alcance das metas e indicadores propostos no prêmio.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O tema principal deste projeto de pesquisa de mestrado é a importância do Prêmio CNJ de Qualidade para a governança pública do Poder Judiciário goiano. Para tanto, é importante ressaltar alguns conceitos balizadores, tais como: administração pública, serviços públicos, eficiência e eficácia, *accountability*, qualidade, governança, transparência, produtividade, dados e tecnologia. Bem como falar sobre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Prêmio CNJ de Qualidade.

2.1 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A administração geralmente está correlacionada à formulação de políticas para atingir objetivos organizacionais, sendo importante para manter a sustentabilidade da organização. No caso da administração pública é mais complexo, uma vez que esta possui um escopo maior e envolve três instituições harmônicas e independentes entre si, ou seja, Executivo, Legislativo e Judiciário. A administração pública abrange as políticas públicas, a gestão pública, os objetivos da nação e a ética que norteia os administradores do Estado (Rojikinnor *et al.*, 2020).

Garcia (2008) resalta a diferença entre administração pública e governo, sendo que a primeira é o agrupamento de instituições constituídas para atingir resultados esperados pelo governo, em essência é um conjunto de práticas necessárias para a prestação de serviços públicos. Já a segunda é a expressão política da iniciativa de fixar os objetivos do Estado e manter o ordenamento jurídico vigente.

Toda organização, independentemente de ser do setor público ou privado, tem como objetivo fornecer um leque de produtos e serviços, no qual, geralmente, os atributos de qualidade estão presentes. No entanto, em nível nacional, as organizações prestam, fundamentalmente, serviços muito diversos: educação, saúde, cultura, finanças, informação, administração e outros. Convém, portanto, examinar as especificidades dos serviços em geral que constituem a base da administração pública.

Uma administração pública de qualidade não deve apenas aumentar a satisfação do cidadão/cliente, mas também fomentar a confiança na organização por meio de processos transparentes, da *accountability* e do diálogo democrático

(Cardoso; Cardoso, 2011).

2.2 SERVIÇOS PÚBLICOS

Arista (2019) define os serviços públicos como todas as formas de serviços, tanto na forma de bens quanto de serviços públicos, que são, em princípio, de responsabilidade e executados por agências governamentais nas empresas centrais, regionais e estatais ou empresas regionais no contexto dos esforços para atender às necessidades da comunidade e no contexto da implementação de disposições estatutárias.

O serviço público é uma importante tarefa que não pode ser ignorada pelos governos porque se houver um congestionamento dos serviços, é quase certo que todos os setores serão impactados. As instituições ou organizações governamentais são cada vez mais solicitadas a criar serviços de qualidade que possam encorajar e aprimorar as atividades econômicas da comunidade. Para tanto, os serviços e o governo devem ser mais proativos e cuidadosos na antecipação de novos paradigmas no sentido de que seus serviços sejam capazes de atender às necessidades dinâmicas da sociedade (Supriyanto, 2023).

O Poder Judiciário compõe a estrutura política do Brasil, ao lado do Poder Executivo e o Poder Legislativo, e busca melhorar seu índice de confiança com a sociedade. Cepeda Duarte e Cifuentes Martínez (2019) acreditam que, atualmente, os governos enfrentam muita desconfiança por parte da sociedade devido à má qualidade dos serviços prestados ao longo dos anos e às dificuldades em enfrentar novos desafios, o que dificulta a recuperação da reputação perdida. Desse modo, são obrigados a convergir seus esforços na prestação de serviços que contribuam de modo eficiente para a vida dos cidadãos.

Rojiknnor et al. (2020) acreditam que, no novo arquétipo do serviço público, o governo precisa atender a comunidade de forma democrática, ética, justa, imparcial, confiável e responsável. Assim, os gestores do governo devem lidar com os cidadãos como usuários dos serviços públicos e não como consumidores.

2.3 EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

Garcia (2008) considera que na ciência da administração a eficiência diz

respeito a como os recursos são usados, o que significa fazer as coisas corretamente, resolver problemas, cumprir compromissos e até cortar custos. Consequentemente, a eficiência depende de fazer as coisas direito e otimizar os recursos disponíveis. A ideia de eficiência administrativa não deve estar ligada apenas ao uso de ferramentas e recursos disponibilizados aos atores públicos, mas também à adequação lógica dessas ferramentas, utilizadas de forma prudente na busca dos resultados efetivamente alcançados, e também à proporção adequada.

A eficiência é conhecida como um pressuposto teórico sobre a intervenção do governo na economia, assim apresentada por Araujo Neto *et al.* (2013), podendo ser vista como uma relação entre entradas (recursos humanos, técnicos, materiais ou financeiros) e saídas (bens e/ou serviços). Sendo de fundamental relevância que sejam realizadas análises quanto aos resultados de eficiência obtidos de unidades produtivas, tanto para fins estratégicos quanto para o planejamento de ações de curto e de longo prazo. Quanto mais a saída for maximizada para uma determinada entrada ou a entrada for minimizada (mantendo o volume de saída), melhor será a eficiência do Estado.

Com o advento da NPM, analisa Chiwawa (2022), concentrou-se a transferência dos princípios de gestão do setor privado para o setor público, mudando o foco do setor público da administração para a gestão como parte de uma estratégia maior para melhorar a eficiência, a eficácia e a qualidade do serviço. Os elementos da NPM envolvem, portanto: gestão por resultados, avaliação de desempenho, planejamento corporativo, devolução de autoridade, descentralização de atividades e gestão de riscos.

Os termos eficiência e eficácia², muitas vezes, dizem respeito à atividade do setor privado, em que ela pode ser mais facilmente enfatizada do que no setor público, que tem o foco, principalmente, no atendimento das necessidades dos cidadãos, com a destinação de recursos subordinados ao objetivo de suprir bens e serviços públicos. No entanto, em todos os setores da economia a eficiência é um requisito categórico para o desenvolvimento, cabendo, à administração pública, a responsabilidade de fornecer, de forma eficiente e equitativa, os bens e serviços públicos necessários aos cidadãos mediante políticas que visam o aumento da

² Embora ocorra uma associação entre os dois termos, Drucker (2006) diz que a eficiência consiste em fazer certo as coisas: geralmente está ligada ao nível operacional e eficácia consiste em fazer as coisas certas: geralmente está relacionada ao nível gerencial.

eficiência dos serviços públicos para o desenvolvimento econômico sustentável (Florina, 2017).

Torres Fragoso (2011) considera o modelo do paradigma pós-burocrático – ou da nova gestão pública, um modelo de gestão mais eficiente por incorporar mecanismos de mercado e competição para enfrentar desperdícios e atrasos no desempenho organizacional do Estado. Muito embora o produto final seja diferente na iniciativa privada, que visa lucro – sendo este a mola propulsora de uma boa gestão, no serviço público a eficiência na entrega do serviço equipara-se ao lucro quando se trata de uma gestão efetiva.

Desse modo, o Conselho Nacional de Justiça, atento à importância que essa temática possui, afere a eficiência dos tribunais de justiça por meio do Índice de Produtividade Comparada da Justiça (IPC-Jus), que é um método de análise de dados que mede a eficiência dos tribunais de forma comparada, com base nos recursos de que dispõem e nos resultados que geram ganho da sociedade atendendo a atividade judicial (Conselho Nacional de Justiça, 2021a).

2.4 ACCOUNTABILITY

A palavra *accountability* deriva de um termo emprestado da língua inglesa, tendo sido utilizado em vários contextos e em diversas situações, reconhecido, recentemente, como a base da gestão pública bem-sucedida. Está ligado a conceitos como prestação de contas, participação, transparência, controle e responsabilização. Surge da ideia de controle externo e do limite de poder dos governantes. Ainda não há um consenso acerca do seu conceito, mas a *accountability* fundamenta-se na justiça, na integridade, no fazer o que é certo e na consideração pelos outros. Outras três características desse conceito são: ser relevante para todos os sistemas de governança, e não apenas para as democracias; ser amplamente utilizado e significa muitas coisas para muitas pessoas. Uma análise abrangente das conexões de *accountability* exige uma avaliação de quem é responsável perante alguém, para que, por que, por meio de quais procedimentos, que tipo de argumentos e justificações é fornecido e que tipo de sanções está disponível. Assim como não há consenso quanto ao seu conceito, também não é fácil encontrar limites em relação ao contexto em que é utilizado, já que a noção de *accountability* é utilizada nas mais diferentes situações, em amplos assuntos e com

frequência cada vez maior (Duarte *et al.*, 2018).

Para Pinho e Sacramento (2009) a ideia contida na palavra *accountability* pode ser subentendida como a responsabilidade pessoal pelos atos aplicados e exige claramente a disponibilidade para a prestação de contas, seja na esfera pública seja na esfera privada. Deste modo, algumas palavras como responsividade, controle, *feedback*, transparência, informação e prestação de contas podem ser considerados sinônimos para entender o que é a *accountability*, no entanto, não são consideradas como sua tradução.

O termo *accountability*, segundo Carneiro (2004), encontra-se entre um dos mais utilizados na literatura, sendo importante para a análise do tema da governança, porém, como conceito possui duas dimensões e com distintos significados e ênfases. A primeira dimensão é a capacidade de resposta dos governos (*answerability*), em outras palavras, a obrigação dos oficiais públicos informarem e explicarem seus atos; e a segunda é a capacidade (*enforcement*) das agências de *accountability* (*accounting agencies*) de exigir sanções e anular o poder daqueles que violaram os deveres públicos. Resumidamente, a noção de *accountability* é bidimensional: envolve capacidade de resposta e capacidade de punição (*answerability* e *enforcement*).

Conforme Rocha (2011), as perspectivas de *accountability* podem ser agregadas em três planos: o hierárquico – que corrobora o controle da conformidade às leis e às normas procedimentais, conforme procedimentos da Administração Pública Tradicional (APT); o das regras de mercado – que se consolida no controle dos resultados, caracterizado pela obtenção da produtividade máxima dos recursos públicos com base nos conceitos de eficiência e eficácia/efetividade, como enfatizam os defensores da nova gestão pública (NGP); e o dos valores democráticos – como proposto no modelo do novo serviço público (NSP), que destaca a complexidade da atuação do servidor público e sugere um novo conceito do seu papel, sobressaindo as questões relativas à responsividade, ao desempenho responsável, à postura ética, à defesa do interesse público e à ação compromissada com os princípios democráticos.

Jales (2017) retrata três tipos de *accountability*: horizontal, vertical e público (ou social). As eleições são o principal canal de prestação de contas vertical. Já a *accountability* horizontal compreende a existência de órgãos estatais que detêm o direito e o poder legal e estão de fato dispostos e aptos a realizar ações, que vão

desde a fiscalização de rotina até sanções judiciais ou mesmo repressão de atos ou proclamações de outros agentes ou órgãos estatais que possam ser caracterizados como criminosos. A *accountability* social é à capacidade dos cidadãos de responsabilizar o Estado e seus prestadores de serviços por suas ações. Também inclui esforços para priorizar o público como um dos principais *stakeholders*, além de se basear nos princípios de transparência, controle e participação.

Guimarães (2017) acredita que a *accountability* e a transparência funcionam como mecanismo de controle nas estruturas da administração pública. A *accountability* também funciona como um meio de responsabilização do representante público pelos resultados da gestão e as obrigações de prestação de contas à sociedade, desempenhando, assim, três funções na administração pública: apoiar as ações administrativas; garantir a probidade e integridade de seus processos; e medir a eficácia.

A transparência das informações públicas é uma das etapas da *accountability*, assim como a prestação de contas e a responsabilização dos governantes, desse modo, não deve ser confundida com a *accountability* propriamente dita, já que esta atinge não apenas a prestação de contas e a publicidade das ações dos governos, mas também a existência de mecanismos institucionais de controle da administração pública que possam gerar incentivos ou sanções, caso os agentes públicos cumpram ou não suas obrigações (Zuccolotto; Teixeira; Riccio, 2015).

2.5 QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Cepeda Duarte e Cifuentes Martínez (2019) consideram que aprimorar a gestão é um desafio crucial para a direção e a gestão pública, visando aumentar a capacidade do Estado de atender às necessidades dos cidadãos a partir do fortalecimento do Modelo Integrado de Planejamento e Gestão. Desse modo, gera-se confiança nos entes públicos, aumentando a governabilidade e a legitimidade do aparelho público. Assim, com o intuito de superar esse desafio, é necessário estabelecer critérios de excelência para avaliar e acompanhar as características dos serviços oferecidos. Esses critérios permitem identificar variações e adotar medidas para aprimorar a gestão.

Cardoso e Cardoso (2011) pressupõem que apostar na qualidade não é e não pode ser uma política de gastos. Pelo contrário, é uma política de extinção de erros,

anomalias e irracionalidade, conduzindo a uma maior satisfação dos clientes dentro e fora da organização e a uma utilização mais racional dos recursos. Já Parumasur e Govender (2009) consideram que o gerenciamento de qualidade total (TQM) é a porta de entrada para uma jornada de qualidade eficaz devido à sua forte ênfase na colaboração para melhoria de processos e satisfação final do cliente.

Para que qualquer iniciativa de gestão da qualidade total seja eficaz, o ambiente cultural da organização deve ser orientado para os resultados, bem como para enfatizar a produtividade e a realização organizacional e abordar os dilemas de forma eficaz e explícita. Sob um programa orientado por estratégias de mudança orientadas para o cliente e estratégias organizacionais centrais, os líderes de gestão são forçados a redefinir seus papéis e a responder a oportunidades para facilitar programas de melhoria, tornando a liderança de qualidade imperativa (Parumasur; Govender, 2009).

Para Baig *et al.* (2015) o conceito de TQM pode ser definido como uma abordagem abrangente que prioriza a satisfação dos clientes externos. Os autores destacam as responsabilidades da alta administração, enfatizam a necessidade de melhoria contínua em processos e produtos, concentrando-se no controle de sistemas e processos, bem como promovendo o envolvimento dos clientes internos. Ressaltam a importância da alta administração tomar decisões informadas com base em evidências factuais.

Conforme observa Torres Fragoso (2011), a noção de qualidade, especialmente no contexto do domínio público, é muitas vezes vaga e aberta a interpretações, embora a qualidade tenha se tornado um elemento integral na produção de bens e serviços. Sendo assim, atender às expectativas dos clientes ou cidadãos desempenha um papel vital na determinação do nível de qualidade. Em outras palavras, pode-se assumir alta qualidade quando compradores ou consumidores classificam um produto ou serviço além de suas expectativas e vice-versa.

Assim, de acordo com os princípios traçados no novo modelo de gestão pública, na atualidade o cidadão deve ser considerado como sujeito da ação do Estado, cabendo a este zelar para que, por meio da administração pública, do planejamento, das políticas públicas e da prestação de serviços de qualidade, tenha-se a percepção do indivíduo sobre os serviços recebidos por este e suas expectativas iniciais antes da utilização.

2.6 GOVERNANÇA

Governança é um meio que possibilita, aos gestores da administração pública, realizar tudo o que lhe foi atribuído pela sociedade, na definição de Ribeiro Filho e Valadares (2017). De modo irrevogável, a administração deve seguir os princípios que regem o funcionalismo, constantes no artigo 37 da Constituição Federal (Brasil, 1988), tais como o da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

Para analisar a governança pública é necessário observar as várias dimensões conceituais do termo governança. Nesse sentido, Rhodes (2011) ressalta que governança não é mais um simples sinônimo de governo. Em vez disso, governança significa um novo modelo de se governar ou uma nova maneira pela qual a sociedade é administrada. Na concepção de Oliveira Pizarro e Moraes Rial (2018) uma 'boa governança' presta contas, é eficiente, legítima, representativa e transparente. A partir da governança, modelos são definidos e seguidos pelos países e agências econômicas internacionais que recebem sua assistência e parâmetros. Para que isso ocorra da melhor forma, são criados índices para apontar o grau de democracia, *accountability*, eficiência, desenvolvimento sustentável, sustentabilidade, cooperação, responsabilidade social, capital social e participação da sociedade civil.

A qualidade dos serviços públicos reside na boa governação. A boa governança envolve controle e regulação, referindo-se aos mecanismos de relacionamento entre as diversas partes que administram o governo. Nessa matéria o aparelho do estado civil desempenha um papel importante, visto que precisa trabalhar com muitas outras partes, incluindo cidadãos e comunidades. As instituições do estado civil precisam ser mais profissionais e servir a comunidade de maneira razoável e justa. Elas também precisam ter uma perspectiva global e espera-se que cresçam melhorando suas qualidades e capacidades (Rojikinnor *et al.*, 2020).

Segundo Torres Fragoso (2011), a implementação de diversas ferramentas voltadas para a melhoria da governança tem sido observada na América Latina e em países desenvolvidos como Japão, Estados Unidos, Reino Unido, Austrália, Nova Zelândia e Espanha. Nesse contexto, destaca-se a adoção de cartas de serviço,

prêmios e modelos de qualidade. Além disso, vale ressaltar que há um número crescente de iniciativas relacionadas a este tema, oriundas dos níveis de governo federal, estadual, regional e municipal, bem como da academia.

Em outro giro, Keping (2018) traz à tona um conceito emitido em 1995, o qual, muito embora já tenha se passado mais de duas décadas, aplica-se perfeitamente aos dias atuais. Para este autor governança é a soma das várias abordagens, como, por exemplo, indivíduos e instituições, tanto público quanto privado, usado para gerir suas questões. É um processo contínuo no qual interesses divergentes e variados podem ser levados em conta e ações conjuntas podem ser deliberadas.

Já Smyth (2012) evidencia que uma boa governança no setor público, quando esta detém, como um dos seus elementos fundamentais, o controle; esta é uma característica essencial, seja na forma de premiações ou sanções diretamente ao servidor quanto na formalização de responsabilidade com Administração Pública, reforçando a sua transparência.

Akutsu e Guimarães (2015) compreendem que o conceito de governança é multidimensional e diversificado, abrange vários aspectos e está associado a métodos de gestão e de controle das instituições, tanto públicas quanto privadas. Trazendo o conceito para contexto do Judiciário, os autores adotam o seguinte conceito de governança judicial: agrupado de políticas, processos, costumes, atitudes, ações, comportamentos e decisões para que se exerça a Justiça. Pressupõe-se que governança judicial tem como princípio as regras, as normas, os padrões de conduta definidos e aprovados, sendo que se manifesta por meio de ações e comportamentos dos envolvidos no Poder Judiciário.

Marques (2007) acredita que a governança é um conceito relativo do modo como as instituições são controladas e dirigidas, relacionando-se com a *accountability*, apresentando-a como um termo vantajoso, que agrega um número de processos destinados a assegurar a prestação de contas nas organizações públicas. Ele ressalta que a fase inicial do processo ocorreu no contexto do setor privado.

2.7 TRANSPARÊNCIA

Para Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015) o termo 'transparência' teve origem no século XIX, mas foi apenas no século XX que assumiu o significado que conhecemos hoje, relacionado à política. Deste modo, consideram que

transparência possui quatro direções, divididas em dois agrupamentos, sendo um vertical (transparência para cima e transparência para baixo) e outro horizontal (transparência para fora e transparência para dentro).

A transparência para cima (vertical) trata das relações hierárquicas, como a análise do agente principal, subjacente à maioria dos modelos econômicos. O que significa que o superior/gerente pode monitorar a conduta, o comportamento e/ou o desempenho dos subordinados/diretores de linha. Nesse sentido, os agentes proveem informações úteis para o principal monitorar. Esse modelo parece mais propício para análises do fluxo de informações entre burocracias e governo, pois os eleitos devem monitorar os burocratas para analisar a eficácia de suas políticas.

A transparência para baixo (vertical) advém de quando os administrados podem observar a conduta, comportamento e/ou resultados dos escolhidos para representá-los. Os direitos de decisão em relação ao governante na conjectura e na prática democrática são submetidos à *accountability*.

A transparência para fora (horizontal) sucede quando os subordinados podem observar hierarquicamente o que se passa fora da organização. Ver além da organização, é essencial para que a organização compreenda seu ambiente e monitore o comportamento de seus pares ou concorrentes.

A transparência para dentro (horizontal) acontece quando aqueles de fora da organização conseguem observar o que está acontecendo dentro da organização. A transparência interna é importante para a legislação de liberdade de informação, e é essa orientação de abertura que possibilita mecanismos de controle social por meio de legislações que estabelecem padrões de comportamento.

Assim, Santos (2014) considera a transparência na gestão pública como forma de garantir, a todos os cidadãos, o acesso às informações que demonstram as ações a serem praticadas pelos governantes e a possibilidade de fiscalizar a destinação do dinheiro público, uma vez que eles são os principais interessados. Assim, a introdução dos mecanismos de transparência fortalece a democracia pela criação do modo de comunicação entre o governo e a sociedade. A sociedade civil passa, então, a ter acesso livre e direto à informação, podendo exercitar de forma plena o controle social que lhe é assegurado.

Cerrillo-Mártinez e Casadesús-de-Mingo (2021) consideram que a transparência ajuda os cidadãos a verificar o que está acontecendo no governo com base no conhecimento dos dados gerados pela atividade dos órgãos

governamentais, abrindo-os ao escrutínio dos cidadãos perante os quais o governo responde pelas decisões que toma, como as toma e como gere os fundos públicos. Desse modo, os cidadãos podem participar efetivamente da tomada de decisões públicas e monitorar as ações do governo.

A transparência tem, por base, os dados alimentados por agências governamentais. Por consequência, o gerenciamento de dados teve um grande impacto no aumento da transparência dos órgãos governamentais. Como os dados residem em documentos, bancos de dados e outras mídias, a transparência requer gerenciamento de dados para identificar, classificar, preservar e recuperá-los para fins comerciais ou necessidades regulamentares. A gestão dos dados contempla também a definição de formatos e, quando necessário, a migração e a conversão para permitir a interoperabilidade entre diferentes órgãos governamentais e a reutilização por cidadãos e empresas (Cerrillo-Mártinez; Casadesús-de-Mingo, 2021).

O conceito de transparência implica conduzir todas as atividades institucionais e ações de apoio de forma totalmente aberta, removendo quaisquer obstáculos e garantindo que existam ferramentas que permitam o acesso público à informação pública, sem qualquer ocultação de segredos. Embora a abertura total possa não ser viável devido à necessidade de medidas de confidencialidade e segurança, aumentar a transparência e a inclusão resulta, consistentemente, em melhor implementação de políticas e em resultados mais concretos (Sarra Daimi, 2022).

Deste modo, a transparência não significa tornar público todos os atos do Poder Judiciário, havendo que se resguardar as determinações legais quando se tratar da Lei n. 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que preceitua como devem ser tratados os dados pessoais tanto da pessoa natural, quanto da pessoa jurídica de direito público ou privado, ainda que em meios digitais (Brasil, 2018).

O segredo de justiça também é uma exceção à transparência e à publicidade dos atos. Melancia (2013) considera que o segredo, na sua etimologia, no latim *secrêtu*, coisa secreta, dá a entender de algo que não deve ser do conhecimento de outrem, que não deve ser divulgado, mas que deve ser mantido em sigilo, algo do conhecimento de um ou poucos indivíduos, coisa oculta, mistério, enigma. Dessa feita, o segredo de justiça pode ser descrito, resumidamente, como a não revelação da prática dos atos judiciais. No sistema jurídico brasileiro o segredo de justiça consiste no impedimento de se consultar ou divulgar fatos do processo até

determinada fase processual que envolve todos os atores processuais, bem como aqueles que tiverem tomado contato com o processo ou tenham conhecimento de elementos a ele pertencentes. Já a regulamentação jurídica do segredo de justiça ou as hipóteses em que o processo deve tramitar em segredo de justiça é definida nos artigos 189, do Código de Processo Civil de 2015, e 201, §6º, do Código de Processo Penal:

Os atos processuais são públicos, todavia, tramitam em segredo de justiça os processos:

I - em que o exija o interesse público ou social;

II- que versem sobre casamento, separação de corpos, divórcio, separação, união estável, filiação, alimentos e guarda de crianças e adolescentes;

III - em que constem dados protegidos pelo direito constitucional à intimidade;

IV- que versem sobre arbitragem, inclusive sobre cumprimento de carta arbitral, desde que a confidencialidade estipulada na arbitragem seja comprovada perante o juízo.

§ 1º O direito de consultar os autos de processo que tramite em segredo de justiça e de pedir certidões de seus atos é restrito às partes e aos seus procuradores.

§ 2º O terceiro que demonstrar interesse jurídico pode requerer ao juiz certidão do dispositivo da sentença, bem como de inventário e de partilha resultantes de divórcio ou separação (Brasil, 2015, art. 189).

O juiz tomará as providências necessárias à preservação da intimidade, vida privada, honra e imagem do ofendido, podendo, inclusive, determinar o segredo de justiça em relação aos dados, depoimentos e outras informações constantes dos autos a seu respeito para evitar sua exposição aos meios de comunicação, nos quais o acesso aos dados processuais fica limitado às partes e aos seus procuradores (Brasil, 2008, art. 201, §6º).

2.8 PRODUTIVIDADE

A análise da produtividade não é uma matéria singular, Gomes e Guimarães (2013), por exemplo, acreditam que a avaliação de desempenho na iniciativa privada é um procedimento legítimo que tem se mostrado relevante para a sobrevivência das organizações. No setor público ainda há desafios significantes a serem superados nesse sentido. No caso dos serviços do setor público, muitas vezes os entregáveis não são facilmente reconhecíveis, o que torna necessária a utilização de indicadores intermediários. Este parece ser o caso da justiça, em que alguns dos produtos produzidos são inconsistentes e difíceis de avaliar. A avaliação qualitativa da produtividade do judiciário não é uma tarefa fácil, pois uma decisão judicial envolve diferentes partes que costumam sair do processo judicial com percepções distintas. É mais fácil avaliar os tribunais em termos de indicadores quantitativos. No

entanto, esta etapa tem sido alvo de críticas, pois a decisão do tribunal não leva em conta o mérito.

Correia *et al.* (2019) considera que a produtividade pode ser percebida como uma medida dos resultados em relação aos objetivos (eficácia), ou dos resultados em relação aos *inputs* (eficiência). Para o autor a questão da produtividade traz à tona o interesse de vários estudiosos de diferentes disciplinas, com diferentes perspectivas, que apresentam diversas definições para o termo. A título de exemplo, para a economia a produtividade está relacionada com a transformação de *inputs* em *outputs*; para a gestão ela está focada em determinadas medidas que fomentam quer a eficiência quer a eficácia; para a psicologia a conjectura é a de que a mudança dos comportamentos pode conduzir à mudança da produtividade.

Baig *et al.* (2015) entendem que a qualidade dos serviços públicos pode aumentar a capacidade produtiva ou a produtividade, assim como reduzir os custos de desempenho e melhorar a qualidade dos produtos ou serviços prestados aos clientes. Então, para garantir a produtividade é imperativo que todos os funcionários adotem uma abordagem voltada para resultados (Torres Fragoso, 2011).

Os autores Alves e Gomes (2017) apresentam que, para o CNJ, a adoção de novas tecnologias da informação pode reduzir ou mesmo eliminar etapas consideradas burocráticas em grande parte dos processos judiciais em tramitação. Essas etapas podem chegar a consumir até 70% do tempo total de trâmite de um processo. A redução ou eliminação de etapas permitiria aumentar a celeridade processual e, conseqüentemente, a produtividade, diminuindo o congestionamento nos tribunais e promovendo a otimização dos resultados esperados.

Em outro giro, há uma grande discussão sobre o que levaria o sistema judiciário brasileiro a ser eficiente ou ineficiente, sendo que uma parcela dos debates acadêmicos sobre a administração judiciária pondera acerca da produtividade relativa aos tribunais e magistrados (Sátiro; Sousa, 2021). Nesse sentido a análise da produtividade do Poder Judiciário torna-se imperioso.

2.9 DADOS E TECNOLOGIA

Historicamente falando, o uso da informática na gestão pública brasileira seguiu a mesma trajetória que a sua inserção no setor privado, embora com uma certa demora. Seu início ocorreu em 1970, com base na gestão das receitas e

despesas, e prosseguiu até as experiências mais recentes, com foco na ampliação do acesso e da interação e na entrega de serviços ao cidadão com qualidade e celeridade. Por esse período, convencionou-se chamar de informática pública. Destarte, o uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação (TICs) pelas administrações públicas experimentou as mais diversas tecnologias e alguns modelos de gestão da informação. No entanto, a verdadeira percepção da necessidade de investimentos em TICs nos órgãos públicos surgiu junto ao processo de modernização da administração pública, a partir da reforma do Estado, em 1995.

Também as diretrizes de eficiência, eficácia, transparência, controle e prestação de contas tornaram-se centrais. Mais do que eficiência, as TICs diminuem a discricionariedade da administração pública, proporcionam o controle social dos cidadãos, deixam os processos de gestão mais padronizados e possibilitam a comunicação com os clientes dos serviços públicos. O Poder Judiciário, como instância de informação e comunicação social, não agiu de forma diferente das demais repartições públicas, uma vez que o papel dos tribunais foi drasticamente alterado nas últimas décadas. Atualmente a relação entre as mais recentes tecnologias de informação e comunicação e o sistema judicial envolve um debate amplo, o que leva alguns estudiosos a falarem em revolução digital (Alves; Gomes, 2017).

Como a evolução tecnológica promove cenários que se transformam rapidamente, é essencial que as organizações e os órgãos públicos se adaptem a essas mudanças. Isso porque durante muitas décadas a preocupação principal foi a inserção na era digital (Ribeiro, 2021).

O ambiente de negócios global está se tornando cada vez mais complexo devido aos avanços tecnológicos em constante mudança, à concorrência e às mudanças na demanda do consumidor. Sendo assim, funcionários de organizações do setor público estão cada vez mais prestando serviços em condições dinâmicas devido às diversas e mutáveis necessidades dos clientes. Porém, quando os servidores públicos são confrontados com regras e diretrizes/procedimentos claramente inúteis, mas complicados, eles são desengajados de seu trabalho, carecendo de criatividade e eficiência.

Essa ‘burocracia’ é, portanto, considerada um ‘estressor dissuasivo do trabalho’, caracterizado por ‘exigências/situações de trabalho’ que incluem restrições

desnecessárias e indesejadas que impedem os funcionários de realizar seu trabalho. No entanto, em um ambiente de negócios tão complexo, as organizações não conseguem equilibrar sua posição competitiva com o bem-estar contínuo de seus funcionários (Chiwawa, 2022).

Com o passar do tempo a busca pela qualidade e gestão das informações prestadas também ganhou notoriedade. Nesse sentido, Cerrillo-Mártinez e Casadesús-de-Mingo (2021) acreditam que a gestão de dados também tem sido útil para garantir a qualidade da informação, ou seja, para se ter informações precisas, confiáveis, completas, utilizáveis, reutilizáveis, atualizadas e confiáveis. Assim, a qualidade dos dados torna-se necessária para cumprir os deveres de transparência pública. Sendo que sistemas apropriados de gerenciamento de dados e registros garantem que a qualidade seja mantida ao longo do tempo. E, à medida que aumenta o valor da informação como base para as decisões do governo, os sistemas de gerenciamento de registros precisam garantir que a informação seja tanto o resultado das decisões públicas quanto a base para elas.

A gestão de dados também ajuda a garantir a qualidade da informação, ou seja, informações precisas, completas, utilizáveis, reutilizáveis, atualizadas e confiáveis. A qualidade dos dados é necessária para cumprir, verdadeiramente, as responsabilidades de transparência pública, abrir canais para transparência e aumentar o valor dos dados disponibilizados ao público. Isso é alcançado por meio de sistemas apropriados de gerenciamento de dados e registros que garantem que essas qualidades sejam mantidas ao longo do tempo. Isso implica que as informações mantidas por órgãos governamentais atendam a determinados padrões e sejam gerenciadas de forma a garantir e manter a qualidade das informações (Cerrillo-Mártinez; Casadesús-de-Mingo, 2021).

Ao discutir o gerenciamento é importante considerar o conceito de qualidade total e como ele enfatiza a importância da responsabilidade gerencial. Essa noção de qualidade engloba os esforços coletivos de todos os indivíduos envolvidos na produção ou fornecimento de produtos e serviços, em vez de focar apenas nos gerentes. Para garantir que os erros sejam minimizados o controle de qualidade deve ser monitorado e gerenciado de perto. Avaliar, identificar e corrigir erros são aspectos fundamentais para garantir resultados de alta qualidade (Saqib *et al.*, 2015).

O rápido aumento na disponibilidade e diversidade das TICs nos últimos anos é evidente. Assim, a implantação vertiginosa delas na sociedade contribui para

encorajar tanto indivíduos quanto empresas e instituições a encontrar a melhor forma de se adaptar a essa nova realidade. Por esta razão, os tribunais judiciais em muitos países estão estabelecendo sistemas eletrônicos de arquivamento e gerenciamento de casos nos quais todos são registrados virtualmente. O uso dessas tecnologias, especialmente a gravação virtual, ajudou a reduzir processos pendentes no tribunal. E melhorou significativamente a eficiência dos tribunais em países desenvolvidos e em desenvolvimento (Schiavon, 2021).

2.10 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ)

Gomes e Silva (2023) discorrem sobre a criação e a importância do CNJ. Fruto da Emenda Constitucional n. 45, de 2004, o CNJ foi inserido no desenho constitucional do Poder Judiciário depois de 10 anos de debates no Congresso Nacional, marcando a transição de um modelo desarticulado de gestão para um novo modelo de governança estabelecido pelo Estado brasileiro. Propiciou o surgimento de uma forma de exercício de autogoverno e controle pautado pela transparência e eficiência. A criação do CNJ representou um verdadeiro choque de gestão no setor judiciário e marcou claramente o controle do trabalho dos juízes e funcionários.

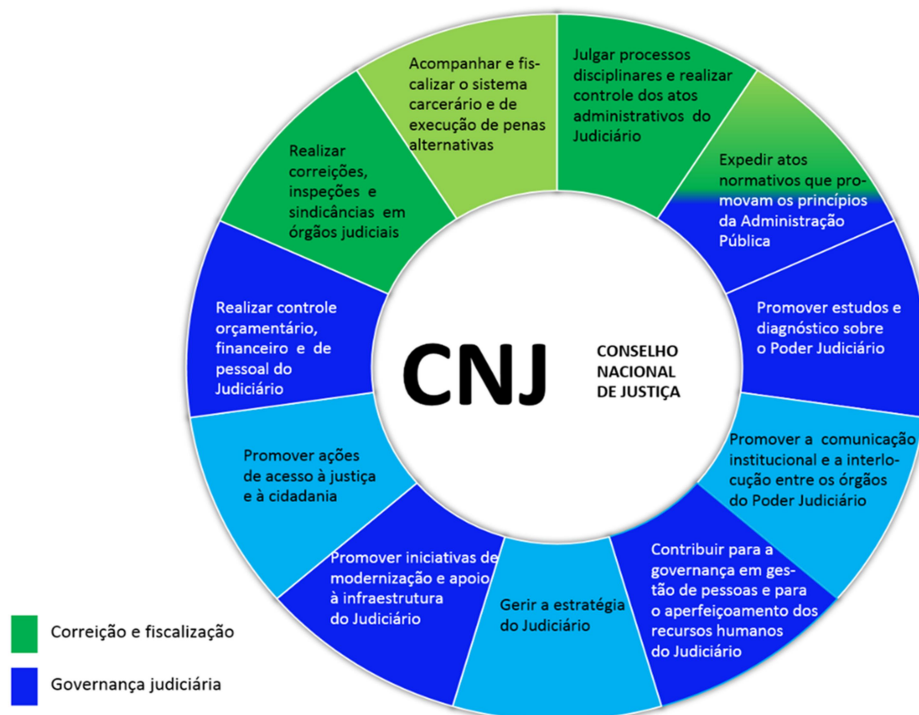
O CNJ nasceu com o desejo de promover o diálogo para uma justiça mais ágil e transparente, baseada em princípios norteadores como planejamento estratégico, governança, atualização tecnológica e alargamento do acesso à justiça. Em 2005 o CNJ foi criado efetivamente com o propósito de pensar estrategicamente o Judiciário brasileiro e, a partir disso, tornou-se um dos maiores incentivadores da adoção de TICs e de ferramentas administrativas associadas a essas tecnologias nos tribunais dos diversos segmentos do Judiciário (Alves; Gomes, 2017).

Assim, a discussão sobre governança pública leva em consideração alguns pressupostos estruturais, como gestão, responsabilidade, prestação de contas, transparência e legalidade do setor público. Outrossim, a governança também está ligada a vários outros fatores, como a tomada de decisões, a gestão do desempenho e o controle por parte dos gestores e a necessidade de responsabilidade na administração pública.

O CNJ exerce a função do controle externo do Judiciário, por duas atribuições precípuas: controle disciplinar e correccional das atividades dos magistrados; e de

planejamento estratégico e gestão administrativa dos tribunais, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1 - Macroprocessos do CNJ classificados por linha de atuação



Fonte: Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-estrategica-e-planejamento/macroprocessos/>. Acesso em: 30 ago. 2023.

2.11 TRAJETÓRIA DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE

Os prêmios de qualidade estão intrinsecamente ligados à governança no setor público, que, basicamente, utiliza-se de estruturas internas e estruturas externas para garantirem que as decisões sejam tomadas, de forma assertiva, no

âmbito organizacional. Nesse viés, Katsamunska (2016) destaca que, entre o final do século XX e o começo do século XXI, a governança assumiu uma parte central nos debates contemporâneos na área das ciências sociais e particularmente no domínio da administração pública.

No decorrer de sua atuação o CNJ instituiu vários prêmios como forma de mobilizar o Poder Judiciário brasileiro a melhorar a sua governança e alcançar melhores índices de eficiência e efetividade. O Prêmio CNJ de Qualidade surgiu de uma evolução do Prêmio Justiça em Números e funciona como um estímulo para os segmentos do Poder Judiciário na busca pela excelência na gestão e no planejamento de suas atividades, na organização administrativa e judiciária e na sistematização e disseminação das informações e da produtividade (Conselho Nacional de Justiça, 2023).

Em 2013 o Conselho Nacional de Justiça criou o Selo Justiça em Números, instituído pela Portaria CNJ n. 186, de 17 de outubro de 2013 (Conselho Nacional de Justiça, 2013), com o intuito de promover o aperfeiçoamento da gestão, produção e divulgação dos sistemas de informação fornecidos na Resolução CNJ n. 76, de 12 de maio de 2009 (Conselho Nacional de Justiça, 2009). Os objetivos gerais do Selo Justiça em Números eram: incentivar o aperfeiçoamento do Sistema de Estatística do Poder Judiciário e promover a melhoria da qualidade da informação e contribuindo para a produção de dados confiáveis sobre o Poder Judiciário.

Para tanto, foram estabelecidos os seguintes requisitos:

- a) Requisitos mínimos: encaminhar os dados estatísticos anuais, semestrais e as respectivas retificações ou justificativas destes dentro dos períodos estabelecidos na mencionada Portaria;
- b) Pré-requisitos de Gestão da Informação implementação integral da Tabela Processual Unificada (TPU) conforme do Resolução CNJ n. 46, de 18 de dezembro de 2007; organizar o Núcleo de Estatística com competência no Tribunal, nos termos do art. 1º da resolução CNJ n. 49, de 18 de dezembro de 2007, e elaborar relatórios gerenciais periódicos sobre a utilização dos dados produzidos pelo Núcleo de Estatística;
- c) Pré-requisitos para extração de dados: utilizar sistema automatizado para extração dos dados de litigiosidade do Tribunal; extração por sistema unificado dos dados de litigiosidade de todas as unidades judiciárias e por sistema, utilizar extração automatizada e unificada da movimentação

analítica processual, contendo os dados de número de processo, unidade judiciária a qual está vinculada, código de classe, código de assunto e código de movimento, segundo as Tabelas Processuais Unificadas (TPU) (Conselho Nacional de Justiça, 2013).

O Selo Justiça em Números apresentava a seguinte classificação: Bronze, Prata, Ouro e Diamante, as quais eram alcançadas segundo os critérios estabelecidos na Portaria CNJ n. 186/2013 (Conselho Nacional de Justiça, 2013). Sendo que a cada edição novos critérios eram estabelecidos e aprimorados pelo CNJ por meio das portarias publicadas a cada ano.

O resultado aferido no Justiça em números ainda é publicado, anualmente, por meio do Relatório Justiça em Números, que retrata a realidade dos tribunais brasileiros (Conselho Nacional de Justiça, 2023). Da primeira premiação do Selo Justiça em Números, em 2014, à última edição, em 2018, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) obteve, em todas as edições, o Selo Justiça em Números Ouro.

Em 2019, quando foi instituído o Prêmio CNJ de Qualidade, por meio da Portaria CNJ n. 88, de 28 de maio de 2019 (Conselho Nacional de Justiça, 2019), ele substituiu o Selo Justiça em Números e manteve o objetivo de incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados pelos tribunais brasileiros. O prêmio é concedido anualmente aos tribunais que se destacam na gestão de processos e na prestação de serviços jurisdicionais de qualidade com o intuito de promover a cultura da excelência na administração da Justiça brasileira. Busca, assim, reconhecer e premiar os tribunais que apresentam resultados positivos em seus quatro eixos de atuação: Governança, Produtividade, Ranking da transparência e Dados e tecnologia. O prêmio é um estímulo para os tribunais a buscarem a excelência em seus serviços e promoverem *benchmarking* compartilhando as melhores práticas entre si.

Desse modo, o Prêmio CNJ de Qualidade possui um escopo bem maior que o prêmio anterior, o Selo Justiça em Números, pois visa, conforme o Conselho Nacional de Justiça (2019):

- a) Incentivar a produção de dados e o aprimoramento do Sistema de Estatística no Poder Judiciário;
- b) Promover a transparência e a melhoria na divulgação das informações;

possibilitar e promover a participação dos Juízes e servidores nos processos de formulação e de execução de políticas do Poder Judiciário, por meio de mecanismos de gestão participativa e democrática;

- c) Fomentar o desenvolvimento do Planejamento Estratégico dos tribunais e contribuir para o aprimoramento da prestação jurisdicional.

Nesta mudança de nome e escopo da premiação vários itens foram incluídos entre os critérios de pontuação e outros sofreram algum tipo de aperfeiçoamento, especialmente os relacionados à produtividade e à melhoria da qualidade da prestação jurisdicional. Em sua primeira edição, em 2019, do Prêmio CNJ de Qualidade, os critérios de pontuação foram divididos em três eixos temáticos: a) Governança: com 395 pontos (em um total 33,6% dos pontos); b) Produtividade: com 425 pontos (no total 36,2% dos pontos); c) Transparência e informação: com 355 pontos (totalizando 30,2% dos pontos) (Conselho Nacional de Justiça, 2019).

Em junho de 2020 o CNJ lançou a segunda edição do Prêmio CNJ de Qualidade (Conselho Nacional de Justiça, 2020b) com algumas inovações relevantes:

- a) Mudanças nos critérios de pontuação e avaliação;
- b) Levou-se em consideração a situação emergencial do País com a pandemia de covid-19;
- c) Os tribunais passaram a ser classificados por segmento de Justiça, ou seja, Estadual, Federal, do Trabalho, Eleitoral, Militar e Tribunais Superiores, e não mais no modelo de *ranking* geral. Assim, os tribunais que fizerem a melhor pontuação entre aqueles do mesmo segmento serão agraciados nas categorias Diamante, Ouro e Prata;
- d) O prêmio passou a ter quatro eixos temáticos com o acréscimo do eixo Dados e tecnologia;
- e) Foi inserida uma etapa para recursos de governança em que são enviados documentos comprobatórios;
- f) Os requisitos para a comprovação das ações foram simplificados;
- g) A pontuação foi dividida nos quatro eixos da seguinte forma:
 - Governança, com 310 pontos, totalizando 20% dos pontos;
 - Produtividade, com 500 pontos, perfazendo 32% do total dos pontos;
 - Transparência e Informação, com 120 pontos, o que equivale a 8% do

total de pontos;

- Dados e Tecnologia, com 620 pontos, totalizando 40% do total de pontos.

A terceira edição do Prêmio foi lançada em 2021, a Portaria n. 135 regulamentou o Prêmio CNJ de Qualidade para aquele ano, reunindo 137 critérios com objetivo de analisar os tribunais sob o prisma da governança, da produtividade, da transparência, da qualidade da informação e dos avanços tecnológicos. Foram mantidas as categorias prata, ouro e diamante para a premiação dos tribunais que alcançassem as pontuações das respectivas categorias (Conselho Nacional de Justiça, 2021b).

Dentre as principais novidades nesta edição pode-se destacar a implementação do Programa Justiça 4.0, composto pelo: Juízo 100% Virtual, Balcão Virtual, Núcleos de Justiça 4.0, proporção de acervo eletrônico e participação de analistas de tecnologia da informação na revisão de códigos-fonte com fulcro em aprimorar a plataforma digital do Poder Judiciário e do processo judicial eletrônico (PJe) (Conselho Nacional de Justiça, 2021b).

Com a Portaria n. 170, de 20 de maio de 2022, foi instituído o regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade para o ano de 2022. Segundo o CNJ, o prêmio contou com quatro eixos temáticos: Governança, Produtividade, Transparência e Informação. Um valor de pontuação diferente foi atribuído a cada um dos pré-requisitos de acordo com o segmento da Justiça. O eixo com maior pontuação foi o de Dados e Tecnologia (39%); seguido pela área de Produtividade (31%); Governança (23%) e, por último, Transparência (5,6%). Assim, a pontuação máxima que poderia ser atingida era de 2.125 pontos. Foram mantidas as categorias prata, ouro e diamante para os vencedores (Conselho Nacional de Justiça, 2022b).

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2022b), dez novos critérios foram acrescentados como parâmetros de avaliação:

- a) No eixo Governança foram cinco, dentre eles o atendimento à Política Nacional de Atenção e Apoio às Vítimas de Crimes e Atos Infracionais e à Política de Acessibilidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência;
- b) No da Produtividade foram dois: um sobre o Índice de Atendimento à Demanda (IAD), que mede se a unidade judiciária consegue arquivar mais processos em relação ao número de processos novos e o outro

sobre as ações ambientais;

- c) No eixo de Dados e Tecnologia foram três, sendo o cumprimento de saneamento de dados, a adesão de sistemas à Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ) e a pontuação com relação ao volume de casos pendentes e em tramitação integrados à plataforma Codex.

O maior destaque nesta edição do prêmio foi a possibilidade de os tribunais acompanharem o seu desempenho e poder compará-lo com os demais tribunais por meio de painéis de gestão como: Painel de Saneamento de Dados, por meio das informações alimentadas na Base Nacional de Dados do Poder Judiciário (DATAJUD) e pelo Painel de Resultados, que apresenta, por eixo e ramo de justiça, os resultados do prêmio. O nível de exigência em cada item passou a ser maior com o alcance das políticas judiciárias avaliadas.

A competitividade ficou mais acirrada para magistrados e magistradas, servidores e servidoras do Poder Judiciário, com 52 requisitos a serem avaliados, que se subdividem em quase 170 itens. A mensuração da pontuação de cada tribunal foi realizada utilizando a base Datajud, com aproximadamente 300 milhões de processos. Anteriormente as informações que determinavam a posição de cada tribunal eram enviadas ao CNJ pelos próprios órgãos de Justiça (Conselho Nacional de Justiça, 2022a, 2022b).

Para a edição 2023 do Prêmio CNJ de Qualidade foram determinados quatro eixos temáticos compostos por vários requisitos, a título exemplificativo segue, nas figuras a seguir, o escopo de cada eixo com o detalhamento dos itens que os permeiam: governança, qualidade, transparência, tecnologia, recursos humanos, infraestrutura e produtividade, dentre outros que são cobrados dos tribunais com fulcro na entrega da prestação jurisdicional célere e eficiente e, por fim, reconhecimento do desempenho alcançado por Tribunal (Conselho Nacional de Justiça, 2023b). Assim, observa-se que o CNJ trata o tema governança (Figura 2) com relevância, editando várias resoluções sobre a temática, com abrangência na gestão judiciária e nas relações de práticas administrativas de controle e planejamento dos tribunais.

Figura 2 - Requisitos Eixo Governança

Eixo da Governança	Requisito Atual	Pontuação		Alíneas avaliativas	Envio de Documento Comprobatório	A quais segmentos os requisitos se aplicam:								
						Tribunais de Justiça dos Estados	Tribunais Regionais do Trabalho	Tribunais Regionais Federais	Tribunais Regionais Eleitorais	Tribunais de Justiça Militar	STJ	TST	TSE	STM
Art. 5º, I	Resolução CNJ nº 219/2016 (priorização do 1º Grau)	45	2,6%	7	Não	45	45	45	-	45	-	-	-	-
Art. 5º, II	Gestão participativa na elaboração das Metas Nacionais	30	1,7%	5	Sim	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Art. 5º, III	Gestão Socioambiental e IDS	25	1,5%	3	Sim	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Art. 5º, IV	Judicialização da Saúde	20	1,2%	4	Sim	20	-	10	-	-	-	-	-	-
Art. 5º, V	Centro de Inteligência do Poder Judiciário	15	0,9%	2	Sim	15	15	15	-	-	-	-	-	-
Art. 5º, VI	Assédio Moral, Sexual e Discriminação	20	1,2%	4	Sim	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Art. 5º, VII	Gestão de Memória e Documental	30	1,7%	4	Sim	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Art. 5º, VIII	Política Nacional de Justiça Restaurativa	20	1,2%	2	Sim	20	-	20	-	-	-	-	-	-
Art. 5º, IX	Instalar GMF	20	1,2%	3	Sim	20	-	20	-	-	-	-	-	-
Art. 5º, X	Inspecções nos estabelecimentos penais	30	1,7%	1	Não	30	-	-	-	-	-	-	-	-
Art. 5º, XI	Inspecções nos estabelecimentos de medidas socioeducativas	30	1,7%	1	Não	30	-	-	-	-	-	-	-	-
Art. 5º, XII	Participação Institucional Feminina	35	2,0%	3	Sim	35	20	35	-	25	-	-	-	-
Art. 5º, XIII	Apoio às Vítimas de Crimes e Atos Infracionais	10	0,6%	2	Sim	10	-	10	-	-	-	-	-	-
Art. 5º, XIV	Acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência	20	1,2%	3	Sim	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Art. 5º, XV	Política de Gestão da Inovação	20	1,2%	3	Sim	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Art. 5º, XVI	Núcleo de cooperação judiciária	20	1,2%	2	Sim	20	20	20	20	20	-	-	-	-
Total		390	22,7%	49		390	245	320	165	235	145	145	145	145

Fonte: Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cnj-de-qualidade>. Acesso em: 30 jun. 2023.

O CNJ, atento à temática Produtividade, monitora de perto vários indicadores que mensuram como está a produtividade do Judiciário em relação ao cumprimento das metas nacionais, à celeridade processual, à redução de acervo e ao incentivo à conciliação (Figura 3). O Relatório Justiça em Números ainda é a principal fonte das estatísticas oficiais do Judiciário para mensuração da produtividade, ele traz dados anuais que demonstram a realidade dos tribunais brasileiros. Com muitos detalhamentos da estrutura e litigiosidade, além dos indicadores e das análises essenciais para subsidiar a gestão judiciária brasileira, os resultados também são usados no Prêmio CNJ de Qualidade, principalmente quanto à produtividade (Conselho Nacional de Justiça, 2023b).

Figura 3 - Requisitos Eixo Produtividade

Eixo da Produtividade	Requisito Atual	Pontuação		Alíneas avaliativas	Envio de Documento Comprobatório	A quais segmentos os requisitos se aplicam:								
						Tribunais de Justiça dos Estados	Tribunais Regionais do Trabalho	Tribunais Regionais Federais	Tribunais Regionais Eleitorais	Tribunais de Justiça Militar	STJ	TST	TSE	STM
Art. 6º, I	Melhores índices no IPC-Jus	90	5,2%	1	Não	90	90	90	-	-	-	-	-	-
Art. 6º, II	Redução da Taxa de Congestionamento Líquida	50	2,9%	1	Não	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Art. 6º, III	Tempo Médio	50	2,9%	1	Não	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Art. 6º, IV	Melhores índices de Conciliação e Composição de Conflitos	70	4,1%	7	Não	70	60	70	-	-	-	-	-	-
Art. 6º, V	Cumprimento das Metas Nacionais	80	4,7%	8	Não	80	40	70	30	40	70	40	-	40
Art. 6º, VI	Julgar processos antigos	50	2,9%	1	Não	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Art. 6º, VII	Julgar Violência contra a Mulher	30	1,7%	2	Não	30	-	-	-	-	-	-	-	-
Art. 6º, VIII	Judicialização da Saúde	20	1,2%	1	Não	20	-	20	-	-	-	-	-	-
Art. 6º, IX	Direito Assistencial	20	1,2%	1	Não	-	-	20	-	-	-	-	-	-
Art. 6º, X	Adoção e acolhimento	40	2,3%	2	Não	40	-	-	-	-	-	-	-	-
Art. 6º, XI	Ações Penais (geral e júri)	40	2,3%	2	Não	40	-	20	20	20	-	-	-	-
Art. 6º, XII	Julgar IRDR ou JAC	15	0,9%	1	Não	15	15	15	-	-	-	-	-	-
Art. 6º, XIII	Unidades judiciárias com IAD acima de 100%	50	2,9%	1	Não	50	50	50	50	50	20	20	20	20
Art. 6º, XIV	Juízo Verde	40	2,3%	2	Não	40	-	40	-	-	-	-	-	-
Total		625	36,4%	31		625	405	545	250	260	240	210	170	210

Fonte: Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cnj-de-qualidade>. Acesso em: 30 jun. 2023.

Alguns dos mecanismos utilizados para o acompanhamento de cada item são feitos por meio dos painéis de *business intelligence* (BI), como Datajud, Painei de Saneamento, Painei de acompanhamento das Metas Nacionais, Justiça em Números e Prêmio CNJ de Qualidade (Conselho Nacional de Justiça, 2023a). Já a Transparência cobre muitos aspectos da administração judicial relacionados ao atendimento ao cidadão e fornece informações públicas como um mecanismo ativo de transparência (Figura 4).

Com o eixo Dados e Tecnologia o CNJ busca avaliar a qualidade da gestão dos dados e das informações prestadas (Figura 5). Para tanto, criou a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), com vigência de seis anos a partir de 2021, conforme Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021 (Conselho Nacional de Justiça, 2021d). Sua aferição é realizada anualmente por meio do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD), que avalia as TICs de todos os tribunais.

Figura 4 - Requisitos Eixo Transparência

Eixo da Transparência	Requisito Atual	Pontuação	Alíneas avaliativas	Envio de Documento Comprobatório	A quais segmentos os requisitos se aplicam:								
					Tribunais de Justiça dos Estados	Tribunais Regionais do Trabalho	Tribunais Regionais Federais	Tribunais Regionais Eleitorais	Tribunais de Justiça Militar	STJ	TST	TSE	STM
Art. 7º, I	Ranking da Transparência	100	5,8%	1	Não	100	100	100	100	100	100	100	100
Art. 7º, II	Ouvidoria	20	1,2%	1	Não	20	20	20	20	20	20	20	20
Total		120	7,0%	2	120	120	120	120	120	120	120	120	120

Fonte: Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cn-j-de-qualidade/>. Acesso em: 30 jun. 2023.

Figura 5 - Requisitos Eixo Dados e Tecnologia

Eixo dos Dados e tecnologia	Requisito Atual	Pontuação	Alíneas avaliativas	Envio de Documento Comprobatório	A quais segmentos os requisitos se aplicam:								
					Tribunais de Justiça dos Estados	Tribunais Regionais do Trabalho	Tribunais Regionais Federais	Tribunais Regionais Eleitorais	Tribunais de Justiça Militar	STJ	TST	TSE	STM
Art. 8º, I	DataJud	140	8,2%	16	Não	140	110	120	105	105	105	100	105
Art. 8º, II	MPM	60	3,5%	9	Não	60	60	60	60	60	60	60	60
Art. 8º, III	DataJud por unidade judiciária	30	1,7%	4	Não	30	30	30	30	30	30	30	30
Art. 8º, IV	Acervo Eletrônico	50	2,9%	1	Não	50	50	50	50	50	50	50	50
Art. 8º, V	iGov-TIC-JUD	60	3,5%	1	Não	60	60	60	60	60	60	60	60
Art. 8º, VI	Núcleo Justiça 4.0	50	2,9%	1	Não	50	50	50	-	50	-	-	-
Art. 8º, VII	Balcão Virtual	20	1,2%	1	Sim	20	20	20	20	20	20	20	20
Art. 8º, VIII	PDPJ	70	4,1%	3	Não	70	70	70	70	-	-	-	-
Art. 8º, IX	Codex	80	4,7%	1	Não	80	80	80	80	80	80	80	80
Art. 8º, X	PID	20	1,2%	1	Não	20	20	20	20	-	-	-	-
Total		580	33,8%	38	580	550	560	495	545	405	400	405	405

Fonte: Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cn-j-de-qualidade/>. Acesso em: 30 jun. 2023.

Para o alcance dessa estratégia o CNJ se vale também do Prêmio CNJ de Qualidade com um eixo exclusivo para Dados e Tecnologia, com vários requisitos e

indicadores a serem alcançados, cobrindo uma ampla gama de tópicos relacionados com a capacidade de cada tribunal em gerir dados e implementar soluções tecnológicas para fornecer apoio adequado na jurisdição (Conselho Nacional de Justiça, 2023b).

3 METODOLOGIA

Para Yin (2015) o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa, que inclui uma metodologia abrangente baseada em uma abordagem específica para coleta e análise de dados. Neste sentido, o estudo de caso não é uma maneira de coletar dados ou simplesmente um planejamento em si, mas sim uma estratégia global de investigação.

Deste modo, será realizado um estudo de caso no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, utilizando os métodos exploratório quantitativo e qualitativo, buscando associações entre as variáveis internas e externas analisadas.

3.1 PESQUISA DOCUMENTAL

Na pesquisa documental, por sua vez, a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes secundárias. Estas podem ser produzidas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre ou depois (Gil, 1991).

O uso de documentos em pesquisa carrega a riqueza de informações que deles se pode extrair e resgatar. O seu uso em várias áreas das Ciências Humanas e Sociais é justificado por possibilitar a ampliação do entendimento de objetos cuja compreensão necessita de contextualização histórica e sociocultural. Outra justificativa para o uso de documentos em pesquisa é como ele possibilita acrescentar a dimensão do tempo à compreensão do social. Destarte, a análise documental enriquece a observação do processo de maturação ou de evolução de indivíduos, grupos, conceitos, conhecimentos, comportamentos, mentalidades, práticas, entre outros (Sá-Silva; Almeida; Guindani, 2009).

A pesquisa documental é, pois, um método de investigação da realidade social, que não transporta uma única concepção filosófica de pesquisa, podendo então ser empregada tanto nas abordagens de natureza positivista quanto naquelas de caráter compreensivo com enfoque mais crítico (Silva *et al.*, 2009).

Assim, pode-se dizer que a pesquisa documental é aquela em que os dados obtidos são literalmente oriundos de documentos com o objetivo de extrair informações neles contidas a fim de se compreender um fenômeno. É um mecanismo que se vale de métodos e técnicas para a apreensão, compreensão e

análise de documentos dos mais variados tipos (Kripka; Scheller; Bonotto, 2015).

3.2 ANÁLISE DE CONTEÚDO QUALITATIVA

Silva, Gobbi e Simão (2005) verificaram que a análise de conteúdo existe desde as primeiras tentativas da humanidade de interpretar escritos antigos, tais como as tentativas de interpretar livros sagrados. Porém, a análise de conteúdo só foi sistematizada como método na década de 1920, adquirindo, assim, o caráter de método de pesquisa. Entre o final dos anos de 1940 e os anos de 1950 surgiu a famosa definição de análise de conteúdo, declarando que a análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa cujo objetivo é a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação. Mais tarde a análise de conteúdo passou a ser definida como um conjunto de técnicas de análise de comunicações que utilizam procedimentos sistemáticos e objetivos para descrever o conteúdo das mensagens, bem como, indicadores (quantitativos ou não) que permitem inferir conhecimentos relacionados às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Não obstante, Moraes (1999) conceitua a análise de conteúdo como uma metodologia de pesquisa utilizada para descrever e interpretar o conteúdo de documentos e textos de todos os tipos, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, o que auxilia a reinterpretar as mensagens e a compreender o seu significado a um nível que vai além da leitura comum. Esta metodologia de investigação insere-se em um procedimento investigatório da teoria e prática e reveste-se de particular importância no domínio dos estudos sociais. Muito mais do que uma simples técnica de análise de dados, representa uma abordagem metodológica com características e possibilidades próprias. Em sua evolução a análise de conteúdo oscilou entre o rigor da suposta objetividade dos números e a sempre desafiada fecundidade da subjetividade. No entanto, ao longo do tempo as abordagens qualitativas têm sido cada vez mais valorizadas, especialmente o uso da indução e da intuição como estratégias para alcançar uma compreensão mais profunda dos fenômenos estudados.

Conforme Fonseca Júnior (2005), durante a análise de conteúdo o objeto de estudo é a própria gravação presente em um texto, um documento, uma fala ou um vídeo. A análise de conteúdo possui três fases principais: a) estabelecer a unidade

de análise – que se refere ao elemento central da análise, relacionado a palavras-chave e/ou frases sobre um determinado tema; b) determinar o tipo de análise – qualquer coisa relacionada à seleção e categorização dos tipos de dados. A chamada categoria de assunto, que envolve a identificação de assuntos afetados por uma mensagem; c) selecionar uma amostra de material para análise que atenda aos critérios de amostragem.

3.3 ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE

Neste trabalho utilizou-se a entrevista individual em profundidade. Esta técnica qualitativa, para Duarte (2005), explora um tema a partir da busca de informações, percepções e experiências de informantes, trazendo, como resultado, a interpretação e a reconstrução pelo pesquisador. As perguntas ainda possibilitam explorar um assunto ou aprofundá-lo; descrever processos e fluxos; compreender o passado; analisar, discutir e fazer perspectivas, permitindo identificar problemas, micro interações, padrões e detalhes; obter juízos de valor e interpretações; além de identificar as diferentes maneiras de se perceber e descrever os fenômenos.

Silva (2005) sugere que a técnica de entrevista em profundidade seja iniciada com perguntas de caráter mais concreto, fatuais e relacionadas às experiências cotidianas dos sujeitos, para, gradativamente, passar a perguntas com reflexões mais abstratas e julgamentos. Desse modo, as perguntas devem ser formuladas exatamente para ir além da espontaneidade e em direção ao que, comumente, por várias razões, não é falado.

Para que fosse possível analisar o objetivo geral deste trabalho, qual seja, avaliar o impacto do Prêmio CNJ na governança pública do Poder Judiciário goiano utilizou-se, na análise, relatórios, dados e informações publicados pelo Conselho Nacional de Justiça no período de 2019 a 2022. A proposta inicial era realizar entrevistas em profundidade com 15 integrantes do quadro funcional do Tribunal de Justiça de Goiás, sendo: um terço de magistrados; um terço de gestores administrativos (Diretor de Área); e um terço de servidores de primeiro e segundo graus. Os dados do Prêmio CNJ de Qualidade e os resultados das entrevistas serão analisados por meio de análise de conteúdo quantitativo e qualitativo.

Para o primeiro caso verificou-se desempenho do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás ao longo das edições do Prêmio CNJ. Nas entrevistas em

profundidade buscou-se aferir as percepções de magistrados, gestores administrativos e servidores a respeito do referido prêmio e seu impacto na melhoria da governança no TJGO. Embora o percentual das três categorias de servidores do Poder Judiciário goiano não esteja proporcionalmente distribuído, tendo em vista que os magistrados representam cerca de 20% do quadro, os gestores administrativos cerca de 30% e os servidores de primeiro e segundo graus cerca de 50%, foram realizadas, ao final, nove entrevistas, três com cada uma das categorias, conforme descrito no Quadro 1.

Quadro 1 - Perfil dos entrevistados

DA1	M1	M2
Gestora	Magistrado	Magistrado
Mulher	Homem	Mulher
Supervisora da área administrativa	Juiz de 1.o Grau	Juíza de 1.o Grau
DA2	DA3	SAM1
Gestor	Gestora	Servidora
Homem	Mulher	Mulher
Diretor de área administrativa	Diretora de área administrativa	Vara Criminal Interior
SAF1	SAF3	M3
Servidor	Servidor	Magistrado
Homem	Homem	Homem
Vara Criminal Capital	Vara Criminal Capital	Juiz de 1.o Grau

Fonte: Elaboração própria (2023).

O roteiro de entrevista em profundidade (Apêndice B), por sua vez, seguiu as categorias conforme descrito na Matriz de Amarração contida do Quadro 2.

Quadro 2 - Matriz de amarração

CATEGORIAS	EXPLICAÇÃO	REFERÊNCIA	OBJETIVO DE PESQUISA
PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE	Prêmio CNJ de Qualidade reuniu um conjunto de 137 critérios que avaliam, de forma complexa e sistematizada, o desempenho dos tribunais sob a ótica da governança, produtividade, transparência, qualidade da informação e dos avanços tecnológicos.	Conselho Nacional de Justiça (2021b)	Demonstrar a trajetória do Prêmio CNJ de Qualidade desde a sua criação em 2019 até a 4ª edição do prêmio em tela para Verificar percepção de servidores e magistrados quanto ao Prêmio CNJ de Qualidade.
EIXOS DO PRÊMIO CNJ	<u>Governança</u> como um meio que possibilita aos gestores da administração pública realizarem tudo o que lhe for atribuído pela sociedade. <u>Transparência</u> projetada para ajudar os cidadãos a entender efetivamente o que está acontecendo na Administração Pública, por meio do conhecimento dos dados gerados pelas atividades dos órgãos governamentais. <u>Qualidade dos serviços públicos</u> pode aumentar a capacidade produtiva ou a produtividade, reduzir os custos de desempenho e melhorar a qualidade dos produtos ou serviços prestados aos clientes. <u>Evolução tecnológica</u> promove cenários que se transformam rapidamente, é essencial que as organizações e os órgãos públicos se adaptem a essas mudanças.	Ribeiro Filho e Valadares (2017) Cerrillo-Mártinez e Casadesús-de-Mingo (2021) Baig <i>et al.</i> (2015) Ribeiro (2021)	Identificar o conhecimento dos servidores do TJGO sobre o Prêmio CNJ de Qualidade e seus eixos de avaliação
GOVERNANÇA JUDICIAL	Agrupado de políticas, processos, costumes, atitudes, ações, comportamentos e decisões para que se exerça a Justiça	Valadares (2017) Rhodes (2011) Oliveira Pizarro e Moraes Rial (2018) Rojikinnor <i>et al.</i> (2020) Torres Fragoso (2011)	Identificar a evolução do TJGO no Eixo Governança do Prêmio CNJ de Qualidade.

		<p>Keping (2018)</p> <p>Smyth (2012)</p> <p>Akutsu e Guimarães (2015)</p> <p>Marques (2007)</p>	
TRANSPARÊNCIA	<p>Forma de garantir, a todos os cidadãos, o acesso às informações que demonstram as ações a serem praticadas pelos governantes e a possibilidade de fiscalizar a destinação do dinheiro público,</p>	<p>Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015)</p> <p>Santos (2014)</p> <p>Cerrillo-Mártinez e Casadesús-de-Mingo (2021)</p> <p>Sarra Daimi (2022)</p>	<p>Identificar a evolução do TJGO no Eixo Transparência do Prêmio CNJ de Qualidade.</p>
ACCOUNTABILITY	<p>Prestação de contas, participação, transparência, controle e responsabilização na gestão pública</p>	<p>Duarte <i>et al.</i> (2018)</p> <p>Pinho e Sacramento (2009)</p> <p>Rocha (2011)</p> <p>Jales (2017)</p> <p>Guimarães (2017)</p>	<p>Identificar a evolução do TJGO no Eixo Prestação de Contas do Prêmio CNJ de Qualidade</p>
PRODUTIVIDADE	<p>Uma medida dos resultados em relação aos objetivos (eficácia), ou dos resultados em relação aos <i>inputs</i> (eficiência).</p>	<p>Gomes e Guimarães (2013)</p> <p>Correia <i>et al.</i> (2019)</p> <p>Baig <i>et al.</i> (2015)</p> <p>Alves e Gomes (2017)</p> <p>Sátiro e Sousa (2021)</p>	<p>Identificar a evolução do TJGO no Eixo Qualidade do Serviço Público do Prêmio CNJ de Qualidade.</p>
GESTÃO DE DADOS E DA INFORMAÇÃO	<p>Tecnologias de informação e comunicação para a gravação virtual, arquivamento e gerenciamento da informação de forma confiável, completa, utilizável, reutilizável; com qualidade total que possa garantir eficiência, eficácia, transparência, controle e prestação de contas.</p>	<p>Saqib <i>et al.</i> (2015)</p> <p>Cerrillo-Mártinez e Casadesús-de-Mingo (2021)</p> <p>Schiavon (2021)</p> <p>Ribeiro (2021)</p>	<p>Identificar a evolução do TJGO no Eixo Dados e Tecnologia do Prêmio CNJ de Qualidade.</p>

--	--	--	--

Fonte: Elaboração própria (2023).

3.4 PESQUISA BIBLIOMÉTRICA

Em um levantamento inicial do estado da arte sobre o tema observou-se que há poucas ou quase nenhuma referência disponível. Acerca do tema pesquisado, em particular, não foi encontrada nenhuma publicação que trate especificamente da questão proposta. O mais próximo que se chegou foi a artigos que abordam a influência de um prêmio de gestão escolar em estabelecimentos públicos municipais e outros que tratam da governança pública, mas sem envolver a influência de prêmios de qualidade.

Fez-se uma análise bibliométrica visando corroborar este levantamento inicial. Para tanto, foi preciso, inicialmente, estruturar uma revisão sistemática do tema que se propunha a pesquisar. Em seguida faz-se a análise bibliométrica e, por fim, apresenta-se resultado. De acordo com Soares *et al.* (2016),

A bibliometria tem sido utilizada como um método de análise quantitativa para pesquisa científica. Os dados estatísticos elaborados por meio dos estudos bibliométricos mensuram a contribuição do conhecimento científico derivado das publicações em determinadas áreas (Soares *et al.*, 2016, p. 176).

Há três leis que estruturam os estudos bibliométricos, que são: a Lei de Bradford, que tem por objetivo analisar a produtividade dos periódicos; a Lei de Lotka que visa observar a produtividade científica de autores; e a Lei de Zipf, a qual mede a frequência de palavras (Guedes, 2012). Para se analisar dados estatisticamente é preciso que o quantitativo seja relevante, uma vez que, este método visa compreender a contribuição de determinado assunto para a área do conhecimento correlacionada. Observa-se que os termos utilizados nesta pesquisa possuem baixo índice de produtividade científica, o que de certa forma impossibilita a análise bibliométrica. Com o índice de produtividade escasso é impossível aplicar as três leis da bibliometria na construção da análise bibliométrica dos dados coletados.

A revisão sistemática possui etapas que são:

- a) Escolher as bases de dados;
- b) Escolher os termos e/ou palavras-chave que se relacionam com o

conteúdo da pesquisa;

- c) Relacionar as palavras-chave com os operadores booleanos OR, AND e NOT;
- d) Realizar a busca, usando o algoritmo;
- e) Filtrar a busca por critérios pré-selecionados (ano, língua, área e outros);
- f) Sistematizar a bibliografia;
- g) Expor os indicadores bibliométricos de cada artigo na planilha da etapa F;
- h) Montar gráficos para apresentar os resultados;
- i) Redigir o relatório.

Neste caso, as bases de dados selecionadas foram: Web of Science, Google Acadêmico, CAPES, Scielo, Scopus, Latindex e BDTD Nacional. No Quadro 3 estão as palavras-chave empregadas nas bases de dados para recuperação das publicações relacionadas com os termos. Utilizou-se o operador booleano AND e filtro de período, definido entre 2011 e 2023.

Quadro 3 - Definição das palavras-chave de pesquisa

1 - Prêmio CNJ"
2 - Prêmio CNJ" AND Poder judiciário
3 - <i>National Justice Council Award AND Judicial power</i>
4 - <i>Qualidade e governança</i> AND Poder judiciário
5 - <i>Performance evaluation</i>

Fonte: Elaboração própria (2023).

O Quadro 4 apresenta os critérios de busca de artigos e o total encontrado nas bases de dados. O quadro está dividido em três colunas – base de dados, categoria de buscas e total de artigos encontrados. Foram selecionadas sete bases de dados e duas categorias de buscas – palavra-chave e resumo; o total de artigos encontrados foi relativamente baixo. Nas sete bases de dados acessadas foi possível recuperar somente 118 publicações dentro do escopo buscado.

Quadro 4 - Critérios de busca de artigos e o total encontrado nas bases de dados

Base de dados	Categoria de buscas	Total de artigos encontrados
Web of Scince	Palavra-chave/ resumo	0
Google Acadêmico	Palavra-chave/resumo	106
CAPES	Palavra-chave/ resumo	1
SciELO	Palavra-chave/ resumo	0
Scopus	Palavra-chave/ resumo	8
Latindex	Palavra-chave/ resumo	0
BDTD Nacional	Palavra-chave/ resumo	3
TOTAL		118

Fonte: Elaboração própria (2023).

No Quadro 5 detalha-se como se deu o levantamento da produção científica e o procedimento de exclusão para minerar os dados e obter as publicações que possuem conteúdo alinhados com o objetivo da busca.

Quadro 5 - Levantamento da produção acadêmica

BASE DE DADOS	Web of Scince	Google Acadêmico	CAPES	SciELO	Scopus	Latindex	BDTD
ESTRATÉGIA DE BUSCA	Prêmio CNJ						
	Prêmio CNJ + Poder judiciário						
	National Justice Council Award + Judicial power						
	Qualidade e governança + poder judiciário						
	<i>Performance evaluation</i>						
ELIMINAÇÕES	118 artigos recuperados. Excluiu os termos isolados sem relação direta com o tema da pesquisa.						
ESCOPO	50 contém conteúdo relacionado com os termos da pesquisa.						

Fonte: Elaboração própria (2023).

4 RESULTADOS ALCANÇADOS PELO TJGO EM CADA EDIÇÃO

Com início em 2019, o Prêmio Qualidade CNJ está na sua quinta edição. Ao longo dos anos o prêmio teve diversos critérios aprimorados e integrados ao seu regulamento, eles estão divididos em quatro eixos: governança; produtividade; transparência; dados e tecnologia. É utilizada uma metodologia de avaliação judicial do ponto de vista do monitoramento de políticas judiciais, da eficiência, da gestão e da organização dos dados. Assim, dentro de cada ramo da justiça, os tribunais são classificados e agrupados em três categorias: Diamante, Ouro e Prata (Conselho Nacional de Justiça, 2023b).

Apresenta-se, a seguir, um resumo da trajetória de resultados do TJGO no agrupamento Justiça Estadual nas edições de 2019 a 2022, tendo em vista que a quinta edição do Prêmio CNJ de Qualidade, relativo a 2023, ainda estava em tramitação quando esta pesquisa foi concluída.

4.1 PRIMEIRA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2019

Na primeira edição do Prêmio CNJ de Qualidade o TJGO obteve 64,03% de pontuação, conforme ficha avaliativa disposta no Anexo A. Apesar do índice numérico acima de 50%, o tribunal não atingiu o suficiente para ser condecorado, conforme os critérios da Portaria n. 88/2019 (Conselho Nacional de Justiça, 2019) (Quadro 6).

Quadro 6 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2019

Pontuação exigida	A pontuação máxima a ser atingida era de 1.175 pontos.				
Eixos temáticos	<u>Governança</u> - pontuação máxima de 395 pontos, perfazendo 33,6% do total do total.	<u>Produtividade</u> - pontuação máxima de 425 pontos, perfazendo 36,2%.		<u>Transparência e informação</u> - pontuação máxima de 355 pontos, perfazendo 30,2% do total.	
Categorias de premiação	<u>Prêmio excelência</u> : atribuído tribunal que atingisse 95% da pontuação relativa.	<u>Prêmio melhor do ano 2019</u> : atribuído ao tribunal de justiça que	<u>Prêmio categoria diamante</u> : atribuído ao tribunal que superasse a	<u>Prêmio categoria ouro</u> : atribuído ao tribunal que superasse a	<u>Prêmio categoria prata</u> : atribuído ao tribunal que superasse a

		atingisse maior pontuação relativa, desde que superasse 60% desta.	pontuação relativa de 70% e estivesse entre os 10% que atingiram as maiores pontuações relativas.	pontuação relativa de 60% e ficasse entre as 10,01% e 35% maiores pontuações relativas.	pontuação relativa de 50% e estivesse entre as 35,01% e 65% maiores pontuações relativas.
--	--	--	---	---	---

Fonte: Elaboração própria (2023).

4.2 SEGUNDA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2020

Na segunda edição o TJGO alcançou 52,48%, de acordo com a ficha avaliativa (Anexo B), mas ainda não foi possível ser reconhecido com nenhum selo, conforme critérios estabelecidos na Portaria n. 88, de 8 de junho de 2020 (Conselho Nacional de Justiça, 2020b), dispostos no Quadro 7.

Quadro 7 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2020

Pontuação exigida	A pontuação máxima a ser atingida era de 1.550 pontos.			
Eixos temáticos	<u>Governança</u> - pontuação máxima de 310 pontos, perfazendo 20% do total.	<u>Produtividade</u> - pontuação máxima de 500 pontos, perfazendo 32% do total.	<u>Transparência</u> - pontuação máxima de 120 pontos, perfazendo 8% do total.	<u>Dados e Tecnologia</u> - pontuação máxima de 620 pontos, perfazendo 40% do total.
Categorias de premiação	<u>Prêmio Excelência</u> : atribuído ao tribunal que obtivesse a maior pontuação relativa, desde que superasse 90%.	<u>Diamante</u> : pontuação mínima de 70% e estar na 1ª, 2ª e 3ª maiores pontuações.	<u>Ouro</u> : pontuação mínima de 60% e alcançar da 4ª a 10ª maiores pontuações.	<u>Prata</u> : pontuação mínima de 50% e estar entre a 11ª a 18ª maiores pontuações.

Fonte: Elaboração própria (2023).

Importante ressaltar que nas duas primeiras edições do prêmio o CNJ disponibilizava o *ranking* apenas dos tribunais premiados, não havia, ainda, painéis de acompanhamento. Cada tribunal recebia uma ficha avaliativa com os resultados alcançados em de cada item.

4.3 TERCEIRA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2021

Em 2021, na terceira edição do prêmio, o TJGO obteve sua primeira comenda, o Selo Prata, com 60,90%, conforme painel de resultados (Conselho Nacional de Justiça, 2021e), e critérios estabelecidos na Portaria n. 135, de 06/05/2021 (Conselho Nacional de Justiça, 2021b), dispostos no Quadro 8.

Quadro 8 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2021

Pontuação exigida	A pontuação máxima a ser atingida era de 1.765 pontos.			
Eixos temáticos	<u>Governança</u> - pontuação máxima de 385 pontos, perfazendo 21,8% do total.	<u>Produtividade</u> - pontuação máxima de 500 pontos, perfazendo 28,3% do total.	<u>Transparência</u> - pontuação máxima de 120 pontos, perfazendo 6,8% do total.	<u>Dados e Tecnologia</u> - pontuação máxima de 760 pontos, perfazendo 43,1% do total.
Categorias de premiação	<u>Prêmio Excelência</u> : atribuído ao tribunal que obtivesse a maior pontuação relativa, desde que superasse 80% da pontuação.	<u>Diamante</u> : pontuação mínima de 70% e estar na 1ª, 2ª e 3ª maiores pontuações.	<u>Ouro</u> : pontuação mínima de 60% e alcançar da 4ª a 10ª maiores pontuações.	<u>Prata</u> : pontuação mínima de 50% e estar entre a 11ª a 18ª maiores pontuações.

Fonte: Elaboração própria (2023).

4.4 QUARTA EDIÇÃO DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2022

Em 2022, quarta edição do prêmio, o TJGO foi condecorado com o Selo Diamante, maior premiação na categoria Justiça Estadual, com 83,64%, conforme painel de resultados (Conselho Nacional de Justiça, 2022c) e critérios estabelecidos na Portaria n. 170 de 20/05/2022 (Conselho Nacional de Justiça, 2022a), dispostos no Quadro 9.

Quadro 9 - Critérios exigidos para o Prêmio CNJ de Qualidade 2022

Pontuação exigida	A pontuação máxima a ser atingida era de 2.125 pontos.			
Eixos temáticos	Governança - pontuação máxima de 500 pontos, perfazendo 23,5% do total.	Produtividade - pontuação máxima de 665 pontos, perfazendo 31,2% do total.	Transparência - pontuação máxima de 120 pontos, perfazendo 5,7% do total.	Dados e Tecnologia - pontuação máxima de 840 pontos, perfazendo 39,5% do total.
Categorias de premiação	<u>Prêmio Excelência</u> : atribuído ao tribunal que obtivesse a maior pontuação relativa, desde que superasse 85% da pontuação.	<u>Diamante</u> : pontuação mínima de 70% e alcançar da 1ª a 3ª maiores pontuações.	<u>Ouro</u> : pontuação mínima de 60% e alcançar da 4ª a 10ª maiores pontuações.	<u>Prata</u> : pontuação mínima de 50% e estar entre a 11ª a 18ª maiores pontuações.

Fonte: Elaboração própria (2023).

4.5 PERCEPÇÕES SOBRE O IMPACTO DO PRÊMIO CNJ NA GOVERNANÇA DO TJGO

O entendimento aprofundado sobre a dinâmica da governança no âmbito do Poder Judiciário goiano e o papel desempenhado pelo Prêmio CNJ de Qualidade emerge de uma análise detalhada das perspectivas de indivíduos fundamentais nesse contexto. As entrevistas realizadas com magistrados, diretores de área e servidores propiciaram uma visão abrangente sobre a percepção desses agentes em relação ao prêmio e seu impacto na governança.

A metodologia empregada, pautada na análise de conteúdo qualitativa e nas entrevistas em profundidade, possibilitou a captação de nuances, percepções e reflexões profundas dos entrevistados. As sete perguntas, disponíveis no Apêndice B, conduziram as conversas, explorando desde a familiaridade inicial com o Prêmio CNJ de Qualidade até a avaliação da sua influência na tomada de decisões e na evolução do Tribunal de Justiça de Goiás.

Neste contexto, os diferentes perfis dos entrevistados - diretores de área, servidores de áreas fim e meio, assim como magistrados - oferecem uma gama diversificada de perspectivas, permitindo uma análise abrangente e abarcadora das

implicações e do papel desse prêmio na governança judiciária regional.

A fim de garantir a preservação da identidade dos participantes e facilitar a análise metodológica dos dados, optou-se por atribuir siglas aos cargos ocupados pelos entrevistados. Estas siglas, representadas por Diretor de Área (DA), Servidor de Área Fim (SAF), Servidor de Área Meio (SAM) e Magistrado (M), seguidas de números distintivos, foram designadas para cada entrevistado: como exemplo, DA1, SAF1, SAM1, M1. Ainda, optou-se pela transcrição literal dos trechos que foram aqui apresentados.

Esta abordagem metodológica permite uma identificação individual dos participantes sem expor suas identidades pessoais, preservando, assim, a confidencialidade das informações. As siglas atribuídas serão utilizadas ao longo da análise dos resultados para destacar exemplos de respostas que melhor ilustram as discussões e percepções dos entrevistados em relação à importância do Prêmio CNJ de Qualidade na governança do Poder Judiciário goiano.

Os resultados apresentados a seguir refletem as percepções e considerações fornecidos pelos entrevistados, revelando uma panorâmica da importância do Prêmio CNJ de Qualidade para a governança do Poder Judiciário goiano, conforme interpretado por aqueles que atuam diretamente nesse contexto.

As respostas à primeira pergunta, "Como você conhece o Prêmio CNJ de Qualidade e qual a sua participação no Prêmio?", revelam um amplo conhecimento do Prêmio CNJ de Qualidade e diferentes perspectivas sobre a participação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Por exemplo, um Diretor de Área mencionou o conhecimento do prêmio através de portarias e a participação no apoio e mensuração dos resultados para o tribunal. Um Servidor de Área Fim (SAF3) descreveu a gestão participativa e o empenho na análise dos itens do prêmio, indicando um envolvimento direto no processo na busca por resultados.

Tomei conhecimento do prêmio CNJ de qualidade por meio das portarias e também da divulgação feita pelo CNJ. Internamente, eu trabalho na área que apoia a divulgação e mensuro os resultados do prêmio pelo tribunal. Então, a minha participação é no auxílio, no fomento às iniciativas que atingem o prêmio e [...] a mensuração desses resultados prévios (DA1).

Sim, conheço. Olha, como servidor, participando do macro, que é o Tribunal, nós temos a participação pela direção do tribunal para alcançar o resultado do tribunal SPEA Prêmio (SAF3).

As respostas à segunda pergunta, "É possível perceber alguma(s) mudança(s) na Governança do TJGO após a criação do Prêmio CNJ de Qualidade? Se sim, qual(is)?", revelam percepções significativas dos entrevistados sobre as mudanças ocorridas no Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) após a implementação do Prêmio CNJ de Qualidade e ampla concordância com a ideia de que o prêmio trouxe mudanças positivas para o desempenho do TJGO.

Um Diretor de Área destacou a importância do prêmio na revolução do tribunal, enfatizando que as diretrizes estabelecidas pelo CNJ são essenciais para o avanço na prestação de serviços à sociedade. Este ponto de vista ressalta a relevância do prêmio na promoção de uma governança eficaz, alinhada com os objetivos de melhoria contínua e atendimento às necessidades sociais.

Sim, a gente consegue perceber as mudanças depois da criação do Conselho Nacional de Justiça para o judiciário, foi muito boa. Primeiro que perdeu um pouquinho da grande autonomia que tinha sem fiscalização. E isso os magistrados começaram a ser fiscalizados mais de perto e para isso já foi uma grande revolução, porque eles começaram a perceber que o CNJ está em cima e o próprio CNJ está em cima da produtividade dos magistrados. Em 2014 nós tínhamos um acervo de quase 878.000 processos. Hoje nós estamos com menos de 400.000 processos. Então, com essas implementações desses prêmios, não é uma forma só de punir, é uma forma mais de incentivar. É uma forma que é utilizada hoje na empresa privada, em vez de tirar aquele ranço de punição a quem não produz, é beneficiar quem produz. Então os prêmios vêm para isso, vêm para beneficiar e incentivar (DA2).

Eu acho que tiveram muitas mudanças. Um dos pontos que eu posso falar de melhoria é esse direcionamento, essa estratégia do tribunal. Então, eu acredito que uma das principais melhorias é o prêmio trouxe foi trazer realmente essa estratégia, essa gestão, possibilitar que o tribunal tenha uma gestão mais estratégica; estratégica e alinhada (DA1).

Teve alteração. Central e treinamento voltados a uma cobrança maior por resultado. Nós temos a questão socioambiental. Em Ação Social uma preocupação da entrega da prestação jurisdicional acerca de processos conclusos ao acompanhamento maior dos indicadores processuais, inclusive das comarcas de interior (SAF1).

Dois Servidores de Área Fim observaram várias mudanças, especialmente em relação à união de equipe, exigência de conhecimento e melhoria em diversos serviços. A menção ao Balcão Virtual, do trabalho com metas e as iniciativas de Tecnologia da Informação (SAF3) ilustra o impacto positivo do prêmio na inovação e na eficiência operacional do TJGO.

Um Diretor de Área delegou ênfase na governança como o eixo mais importante, enfatizando que ela transforma a mentalidade dos gestores e influencia

diretamente as políticas, estruturas e práticas do tribunal. Essa perspectiva está alinhada com o conceito de governança na administração pública, que enfatiza a importância de uma gestão eficiente e responsável, refletindo uma mudança positiva na maneira como as decisões são tomadas e implementadas.

Governança, produtividade, transparência e tecnologia. Eu acho que a importância é meio que complicado, eu acho que todos têm sua relevância. A tecnologia hoje praticamente manda no tribunal, a gente senta aí e não fazemos nada. Transparência é tudo para a administrativa e governança também (DA2).

Um Servidor de Área Fim ressaltou a produtividade e a tecnologia como eixos importantes, citando a relevância da geração de estatísticas e conhecimento, além de melhorias tecnológicas que mudam a vida das pessoas. Esta resposta aponta para a importância da eficiência e da inovação no Poder Judiciário, elementos essenciais para a prestação de serviços públicos de qualidade.

Eu ouço muito falar de governança, de tecnologia, sou muito envolvido com essa parte de tecnologia, um entusiasta mesmo dessa parte. E a questão da produtividade, são esses três pontos que eu lembro. Acredito que tem mais, com certeza são mais de três, mas é envolvido com esses três pontos que são os mais me chamam a atenção e assim, compõem todos os outros demais, acredito que tenham outros, como parte muito importante para produzir um trabalho de qualidade (SAF1).

As respostas à quarta pergunta, "Como você acredita que o Prêmio CNJ de Qualidade influencia a Alta Administração na tomada de decisão?", trazem dados valiosos sobre a percepção dos entrevistados acerca do impacto do prêmio nas decisões estratégicas do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO).

Um Diretor de Área observou que o prêmio atua como um balizador na tomada de decisões, influenciando especialmente na alocação de recursos, sejam humanos ou financeiros.

O prêmio funciona, eu acho, como um balizador da tomada de decisão para a autoadministração. Quando tem algum impasse ou alguma questão para dividir orçamento, para dividir recursos, sejam humanos ou financeiros, e que impactam no atingimento do prêmio, a gente vê que tem um peso na decisão dos administradores. Então, isso influencia positivamente na tomada de decisão e sempre tem um peso preponderante quando se fala que é um item que impacta no prêmio. Então, eles têm muita atenção, muito cuidado ao decidir sobre esses itens (DA1).

Um Magistrado ressaltou que o prêmio gera uma uniformidade entre os tribunais, atuando como um 'norte' para as ações e decisões.

É, como eu disse, se não tivesse o prêmio a gente estava desenvolvendo esforços em outras áreas, talvez boas também, mas eles geram uma uniformidade dos tribunais. Eu sinto assim ao mesmo tempo cobrado, mas também sinto com um norte, vamos pôr assim, como se nós fôssemos os alunos e a gente viesse o professor dando um norte para o que a gente deve fazer. Tem muitas questões que eu discordo, que eu acho que às vezes não tem grande relevância, são cobradas, mas tem questões que são realmente importantes para os tribunais. Mas para a gente no futuro, talvez daqui a 10, 15, 20 anos, tem um judiciário mais uno. Acho que é o principal contexto e é o que a gente cresce na administração, a gente acaba seguindo muito o CNJ como se fosse nosso mestre (M3).

As respostas à quinta pergunta, "Como você avalia a importância do Prêmio CNJ Qualidade na governança do Poder Judiciário goiano?", ressaltam a percepção dos entrevistados quanto ao impacto significativo do prêmio na governança do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO).

Um Diretor de Área destacou que o prêmio foi um divisor de águas no judiciário, fornecendo parâmetros objetivos para decisões e estratégias, e atuando como um balizador na administração dos tribunais.

Como eu falei anteriormente, a importância do prêmio para a governança é fundamental. Foi um divisor de águas no judiciário, a implantação desse prêmio, porque os gestores passaram a ter parâmetros objetivos para as decisões, inclusive traçar as estratégias, ordenar os recursos. Então foi um balizador mesmo para a administração dos tribunais. Acho que contribuiu para a melhoria da governança, a maturidade, sobre a maneira (DA1).

Outro diretor de área apontou o aumento significativo na produtividade e no alcance das metas do CNJ, indicando que o TJGO está entre os tribunais mais produtivos do país. Essa percepção ressalta a importância do prêmio na conscientização dos servidores e magistrados sobre a importância da governança e produtividade, elementos essenciais para a prestação de serviços públicos de qualidade.

Sim, um porquê são os números. Você vê que a nossa produtividade praticamente dobrou. Nós temos conseguido bater quase todas as metas do

CNJ. Estamos entre os quatro tribunais mais produtivos do país, sendo que três sede de nível de porte pequeno, que na verdade são do tamanho da comarca de Goiânia. Então não tem nem como concorrer direito com eles. É discrepante. E a conscientização dos servidores, a conscientização do presidente da importância, a conscientização dos servidores, a conscientização dos magistrados é muito importante. Com certeza foi um fator crucial (DA2).

Outro Magistrado mencionou que o prêmio direciona a alta administração para tomar decisões voltadas ao alcance de pontos específicos, resultando em uma melhoria automática na qualidade. Isso destaca o papel do Prêmio CNJ de Qualidade como um guia para a tomada de decisões estratégicas, alinhando a governança do TJGO com as diretrizes do CNJ.

Então, mais ou menos que repetindo o que foi dito, ao estabelecer os itens que constam como prioritários, isso faz com que a alta administração tome decisões voltadas ao alcance daqueles pontos específicos e, com isso, uma melhoria na qualidade de forma automática. Então, é como se fosse um direcionamento para a alta administração (M2).

As respostas à sexta pergunta, "Você considera que Tribunal de Justiça de Goiás evoluiu após a implementação do Prêmio CNJ Qualidade? Por quê?", oferecem perspectivas valiosas sobre como o Prêmio CNJ de Qualidade influenciou a evolução do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO).

Um Diretor de Área observou mudanças significativas no tribunal após a implantação do prêmio, destacando a introdução de parâmetros claros para a melhoria e a uniformidade com outros tribunais.

É perceptível as mudanças no Tribunal depois da implantação do Prêmio CNJ de Qualidade. Hoje em dia nós temos parâmetros do que nós precisamos melhorar, uma forma de diagnóstico mesmo dos itens, do que a gente precisa melhorar e em que velocidade. Então é estabelecido esses indicadores que nos auxiliam muito nesse monitoramento e nos resultados de ação para melhorar e ficar uma coisa uniforme também com os outros tribunais, não ficar nenhuma justiça um pouco mais avançada que a outra, num estado mais avançado que o outro. E foi possível perceber inúmeras modificações desde a postura dos gestores até a forma de tratamento de alguns sistemas, de dados, de implantação de políticas públicas que são determinados pelo CNJ. São regulamentados em resoluções esparsas e depois fazem, compõem o prêmio (DA1).

Um Servidor de Área Fim ressaltou a evolução do tribunal na forma de uma cultura organizacional voltada para o acompanhamento de painéis e produtividade, bem como a profissionalização da gestão pública.

Criou-se uma cultura organizacional de acompanhamento de painéis, acompanhamento de eixo de produtividade, processos parados, e isso é uma evolução. Profissionalizou, a gestão pública do tribunal tem se profissionalizado muito, focado na entrega da prestação judicial. E isso deve ser a busca pelo Prêmio CNJ também, entre outros fatores (SAF3).

A resposta à sétima e última pergunta, "Você deseja acrescentar algo que não lhe foi perguntado, mas que você entende como importante mencionar?", fornece um conhecimento adicional sobre a percepção do Prêmio CNJ de Qualidade no contexto do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO).

Um entrevistado, ocupando o cargo de Diretor de Área, ressaltou a importância de um processo mais colaborativo e aberto na elaboração do Prêmio CNJ de Qualidade. Também surgiram indicações quanto à necessidade de se pensar o prêmio por porte de tribunal, que o foco principal do judiciário é o cuidado ao cidadão.

Eu acho que eu acrescentaria a questão da forma de elaboração do prêmio, que os tribunais sempre têm sugestões, sempre têm formas de aperfeiçoar, e muitas vezes não há esse espaço, tão aberto, para as discussões dos itens, dos indicadores. Ainda é um pouco restrito, apesar de ter audiências públicas para tirar dúvidas, para impugnar. Eu acho que poderia ser feito de forma elaborada, de forma mais colaborativa entre toda a rede do Poder Judiciário (SAM1).

Eu acredito que seria mais direcionado se o prêmio fosse por porte de tribunal, porque eu acredito que poderia até trazer diferentes itens de diretrizes para os tribunais se fossem específicos para os portes. Eu acredito assim, que se fosse dividido pelo porte do tribunal, o CNJ conseguiria alcançar com maior excelência a parte que ele objetiva com o Prêmio CNJ de Qualidade, que é trazer as diretrizes para a gestão do tribunal (DA1).

Eu acho que a gente tem que tomar cuidado para não deixar com que essa premiação faça com que a gente esqueça que a nossa principal missão é realmente atender as pessoas. Cuidar do cidadão que procura o Poder Judiciário sempre dar a melhor resposta possível. Logicamente que a gente pretende seguir os itens da portaria, mas sempre que um item da portaria entrar em conflito com um direito de um cidadão, eu acho que o direito do cidadão tem que ficar em primeiro plano (SAF1).

Estas observações sugerem que, embora o prêmio seja eficaz em promover a governança e a eficiência, ainda há espaço para melhorias no que se refere à sua formulação e à inclusão de sugestões dos tribunais. A menção à necessidade de um diálogo mais aberto e colaborativo entre os participantes do Poder Judiciário

reflete uma abordagem de governança que valoriza a transparência e a participação ativa.

Essa perspectiva está alinhada com os conceitos de administração pública e governança na pesquisa, sugerindo que a eficácia do Prêmio CNJ de Qualidade poderia ser ainda mais aprimorada por meio de processos participativos que envolvam todos os *stakeholders*.

Os *stakeholders* desempenham funções diversas na dinâmica e eficiência do sistema judiciário. Eles abrangem uma gama de atores, como magistrados, servidores, advogados, partes envolvidas em processos, comunidade jurídica, órgãos de controle e, de maneira mais ampla, os cidadãos que buscam a justiça. Esses possuem interesses, expectativas e influência distintos no funcionamento do Judiciário.

5 DISCUSSÃO

A análise das entrevistas realizadas com magistrados, diretores de área e servidores do TJGO oferece uma perspectiva enriquecedora sobre a importância do Prêmio CNJ de Qualidade na governança do Poder Judiciário goiano. As respostas obtidas refletem uma variedade de visões que são fundamentais para compreender a influência do prêmio nos eixos de Governança, Produtividade, Transparência, Dados e Tecnologia, aspectos essenciais no contexto da administração pública e na efetivação de serviços públicos de qualidade.

A partir dos resultados apresentados, neste momento, direciona-se o foco para uma análise mais abrangente e contextualizada, considerando não apenas os exemplos destacados, mas também as respostas fornecidas pelos nove entrevistados em relação às sete perguntas. Enquanto os exemplos oferecem elementos específicos e representativos das percepções individuais, essa análise visa compreender as tendências, padrões e divergências emergentes das respostas coletadas, refletindo a visão coletiva dos diretores de área, servidores de áreas fim e meio, assim como dos magistrados, sobre a influência e relevância do Prêmio CNJ de Qualidade na governança do Poder Judiciário goiano.

As respostas revelaram um conhecimento abrangente e diversificado sobre o prêmio e sua relevância na estruturação e melhoria dos processos internos. Os entrevistados, variados em seus cargos, demonstraram uma percepção clara da importância do prêmio como um mecanismo de fomento à inovação e à eficiência administrativa. As respostas destacam mudanças notáveis na governança do TJGO, particularmente na forma como o prêmio estimula a adoção de práticas orientadas para a qualidade e a eficiência.

Os entrevistados trouxeram à tona considerações importantes sobre a relevância desses eixos do Prêmio CNJ de Qualidade na governança do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. As respostas indicam uma conscientização sobre a importância de cada eixo, com ênfase na governança e na produtividade, apontando para um alinhamento com as diretrizes do CNJ.

A influência do Prêmio CNJ de Qualidade na tomada de decisões estratégicas do tribunal também ficou evidenciada. As respostas indicam a compreensão dos entrevistados de que o prêmio serve como um guia nas deliberações administrativas, impulsionando a adoção de práticas de governança

responsáveis e orientadas para resultados. Isso está em consonância com os conceitos de eficiência e eficácia na administração pública.

Não se pode esquecer da avaliação da importância do prêmio na governança do TJGO. As respostas reforçaram a noção de que o prêmio foi um catalisador para a melhoria na administração do tribunal, contribuindo significativamente para a profissionalização e a orientação para a qualidade. O que é confirmado na discussão em torno da evolução do TJGO após a implementação do prêmio. As respostas indicam uma clara percepção de progresso, destacando melhorias na cultura organizacional e na profissionalização da gestão.

Por fim, a oportunidade para os entrevistados expressarem quaisquer pontos adicionais ressalta a sugestão de um processo mais colaborativo e aberto na elaboração do prêmio, destacando a necessidade de maior participação e inclusão nas fases de concepção e implementação do prêmio.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral dessa dissertação foi conhecer a importância do Prêmio CNJ de Qualidade na governança do Poder Judiciário goiano a partir da percepção de magistrados, diretores de área e servidores. Tanto a pesquisa documental, da qual foi possível extrair dados quantitativos, quanto as entrevistas em profundidade, na qual se trabalhou com informações qualitativas (opiniões e impressões) confirmaram a hipótese de que o Prêmio CNJ de Qualidade afeta positivamente a governança do Poder Judiciário goiano.

A análise documental mostra que, nas quatro edições do Prêmio CNJ de Qualidade, o Tribunal de Justiça teve uma evolução considerável, saindo do patamar de não qualificação, que impedia o recebimento de Selo de Qualidade, nas duas primeiras edições (2019 e 2020), para o Selo Prata em 2021 e o Selo Diamante em 2022. O que o elevou de um percentual de pontuação médio de 52,25%, nos dois primeiros anos para 60,90% em 2021 e 83,64% em 2022. Sendo este último selo o de maior premiação na categoria Justiça Estadual. Além de melhorar em muito a produtividade do TJGO, segundo apontam alguns dos entrevistados, o TJGO se tornou o quarto tribunal mais produtivo do País. Argumento ilustrado na informação de que reduziu o acervo de processos de 878.000 para 400.00 entre 2014 e 2022.

As entrevistas em profundidade, por sua vez, demonstram como o prêmio influencia positivamente a eficiência, a eficácia, o *accountability* e a qualidade na administração pública. A transparência, isoladamente, colocou o TJGO, em 2021, entre um dos melhores do País no Prêmio CNJ de Qualidade. O reconhecimento dos entrevistados sobre a importância do prêmio na governança do TJGO reflete a sua relevância não apenas como um símbolo de excelência, mas como um fator de mudança e melhoria contínua no funcionamento do Poder Judiciário.

As respostas dos entrevistados enfatizam a importância do prêmio na criação de indicadores para o monitoramento e melhoria de desempenho, alinhando-se com os conceitos de eficiência e eficácia na administração pública. A menção às modificações na postura dos gestores e na gestão de sistemas e dados refletem a influência do prêmio na governança e na implementação de políticas públicas. Esta perspectiva indica que o prêmio tem incentivado uma abordagem mais sistemática e orientada a resultados na prestação de serviços judiciais, contribuindo para uma administração mais eficiente e eficaz.

Nesse contexto, é possível afirmar que o CNJ se alinha ao novo modelo de gestão e especialmente focado no elemento competitivo, pois percebe-se nas premiações uma estratégia para implementar a governança no âmbito do Poder Judiciário.

Para concluir, cabe ressaltar que o presente estudo é exploratório e, portanto, não conclusivo. Seus resultados contribuem, no entanto, para trabalhos futuros, que podem, por exemplo, avaliar de forma mais ampla o impacto de premiações no desempenho do serviço e na governança pública e privada.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, Luiz; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Governança judicial: proposta de modelo teórico-metodológico. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, p. 937-958, 2015. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rap/a/rPJFNtfDFcKVntVBpCK5zvL/?lang=pt>. Acesso em: 30 ago. 2023.

ALVES, Simone T. de Jesus; GOMES, Adalmir de Oliveira O. Relação entre investimento em tecnologia, força de trabalho e desempenho em tribunais estaduais do Brasil. *In*: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 20., 2017, São Paulo. **Anais eletrônicos** [...]. São Paulo: USP, 2017, p. 1-16. Disponível em:

https://www.researchgate.net/profile/Adalmir-Gomes/publication/328541997_Relacao_entre_Investimento_em_Tecnologia_Forca_de_Trabalho_e_Desempenho_em_Tribunais_Estaduais_do_Brasil/links/5bd3517c4585150b2b8a1005/Relacao-entre-Investimento-em-Tecnologia-Forca-de-Trabalho-e-Desempenho-em-Tribunais-Estaduais-do-Brasil.pdf. Acesso em: 30 ago. 2023.

ARAUJO NETO, Luiz Medeiros de *et al.* Mensuração da eficiência na gestão pública portuguesa: uma aplicação da análise envoltória de dados. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 20., 2013, Uberlândia. **Anais eletrônicos** [...].

Uberlândia: Associação Brasileira de Custos, 2013. Disponível em:

<https://anaiscbc.abcustos.org.br/anais/article/view/89>. Acesso em: 30 ago. 2023.

ARISTA, Rafelia. Kualitas pelayanan perpustakaan daerah kabupaten subang.

Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, [s. l.], v. 6, n. 4, p. 280-288, 2019.

Disponível em: <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3098>. Acesso em: 30 ago. 2023.

BAIG, Sajjad A. *et al.* Implementation of TQM on higher education in Pakistan (short communication). **Qual Quant**, [s. l.], v. 49, p. 51-56, 2015. DOI 10.1007/s11135-013-9973-7. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11135-013-9973-7>. Acesso em: 30 ago. 2023.

BOHORIS, George A. A comparative assessment of some major quality awards.

International Journal of Quality & Reliability Management, [s. l.], v. 12, n. 9, p. 30-43, 1995. DOI 10.1108/02656719510101178. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656719510101178/full/html>. Acesso em: 30 ago. 2023.

BRASIL. Ministério da Justiça. Tribunal Regional Federal 4ª Região. **TRF4 recebe Selo Diamante no Prêmio CNJ de Qualidade**. Porto Alegre: TRF-4, 2021.

Disponível em:

https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=16267. Acesso em: 6 mar. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). **Diário Oficial da União**: Brasília, DF: seção 1, ano 155, n. 157, p. 59-64, 15 ago. 2018. Disponível em:

<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=15/08/2018&jornal=515&pagina=60&totalArquivos=215>.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 30 ago. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 11.690, de 9 de junho de 2008**. Altera dispositivos do Decreto-Lei n.º 3689, de 3 de outubro de 1941 - Código de Processo Penal. Brasília: Presidência da República, 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11690.htm#art1. Acesso em: 30 ago. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13105compilada.htm. Acesso em: 30 ago. 2023.

CARDOSO, Agostinho; CARDOSO, António. Qualidade e satisfação na administração local: avaliação da satisfação dos munícipes da Amave NUTIII/AVE. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 4, p. 1003-1030, 2011. DOI 10.1590/S0034-76122011000400005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/HB5BVhBb4mbhRGcbFLVHdqm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira. **Governança e accountability**: algumas notas introdutórias. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2004. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.mg.gov.br/consulta/consultaDetalheDocumento.php?iCodDocumento=57301>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CEPEDA DUARTE, Juan Pablo; CIFUENTES MARTÍNEZ, Wilson Eduardo. Sistema de gestión de calidad en el sector público: una revisión literaria. **Podium**, [s. l.], v. 36, p. 35-54, 2019. DOI 10.31095/podium.2019.36.3. Disponível em: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100035. Acesso em: 30 ago. 2023.

CERRILLO-MÁRTINEZ, Agustí; CASADESÚS-DE-MINGO, Anahí. Data governance for public transparency. **Profesional de La información**, [s. l.], v. 30, n. 4, 2021. Disponível em: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/86362>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CHEFFINS, Brian R. The history of corporate governance. In: WRIGHT, Mike *et al.* (ed.). **Oxford handbook of corporate governance**. [S. l.]: Oxford University Press, 2013. p. 3-38. DOI 10.2139/ssrn.1975404. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1975404. Acesso em: 30 ago. 2023.

CHIWAWA, Nyashadzashe. Determinants of employee engagement in public sector organisations: case of Zimbabwe. **International Journal of Public Sector**

Management, [s. l.], v. 35, n. 7, p. 749-764, 2022. DOI 10.1108/IJPSM-03-2021-007. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-03-2021-0073/full/html>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Anunciados vencedores do Prêmio CNJ de Qualidade 2020**. Brasília: CNJ, 2020a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/anunciados-vencedores-do-premio-cnj-de-qualidade-2020/>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **IPC-Jus**: sete tribunais obtiveram 100% de eficiência no 1º grau. Brasília: CNJ, 2021a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ipc-jus-sete-tribunais-obtiveram-100-de-eficiencia-no-1o-grau>. Acesso em: 6 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Portaria n.º 82, de 31 de março de 2023**. Institui o regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2023. Brasília: CNJ, 2023b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5019>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Portaria n.º 88, de 28 de maio de 2019**. Institui e regulamenta o Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2019. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2920>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Portaria n.º 88, de 8 de junho de 2020**. Institui o regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2020. Brasília: CNJ, 2020b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2920>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Portaria n.º 135, de 6 de maio de 2021**. Institui o regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2021. Brasília: CNJ, 2021b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3916>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Portaria n.º 170, de 20 de maio de 2022**. Institui o regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2022. Brasília: CNJ, 2022a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4549>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Portaria n.º 186, de 17 de abril de 2013**. Institui o Selo Justiça em Números e estabelece seu regulamento. Brasília: CNJ, 2013. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=1871>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Prêmio CNJ de Qualidade**. Brasília: CNJ, 2023a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cnj-de-qualidade>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Prêmio CNJ de Qualidade 2022 destaca 61 tribunais no 16º Encontro Nacional do Judiciário**. Brasília: CNJ,

2022b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/premio-cnj-de-qualidade-2022-destaca-61-tribunais-no-16o-encontro-nacional-do-judiciario/>. Acesso em: 30 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Prêmio CNJ de Qualidade**: Justiça do Amapá conquista o Ouro em 2021. Brasília: CNJ, 2021c. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/premio-cnj-de-qualidade-justica-do-amapa-conquista-o-ouro-em-2021/>. Acesso em: 6 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n.º 76, de 12 de maio de 2009**. Dispõe sobre os princípios do Sistema de Estatística do Poder Judiciário, estabelece seus indicadores, fixa prazos, determina penalidades e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2009. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/110>. Acesso em: 30 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n.º 370, de 28 de janeiro de 2021**. Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Brasília, DF: CNJ, 2021d. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1527192021062260d20157a780b.pdf>. Acesso em: 6 mar. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resultado final**: Prêmio CNJ de Qualidade 2021. Brasília: CNJ, 2021e. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaW5ETVhZTEtNDNIYS00YmYyLWE3OTAtNzVmZDBmOGRIYmRhliwidCI6ImFkOTE5MGU2LWM0NWQtNDYwMC1iYzVjLWVjYTU1NGNjZjQ5NyIsImMiOiJ9&pageName=ReportSection624cdbcbbf5b55a1025c>. Acesso em: 30 jun. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resultados Prêmio CNJ 2022**. Brasília: CNJ, 2022c. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cnj-de-qualidade/resultados-premiocnj/2022-2/>. Acesso em: 30 jun. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Tribunal Superior do Trabalho recebe selo Diamante no Prêmio CNJ de Qualidade**. Brasília: CNJ, 2020c. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tribunal-superior-do-trabalho-recebe-selo-diamante-no-premio-cnj-de-qualidade/>. Acesso em: 30 jun. 2023.

CORREIA, Pedro Miguel Alves Ribeiro *et al.* A percepção de justiça na avaliação do desempenho na Administração Pública e a produtividade. **Sociologia**: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto, v. 37, p. 31-54, 2019. Disponível em: <http://aleph.letras.up.pt/index.php/Sociologia/article/view/6373>. Acesso em: 30 ago. 2023.

DUARTE, André Luís Faria *et al.* Produção acadêmica sobre accountability: categorizações na área de administração pública. **Revista Contabilidade, Gestão e Governança**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 459-475, 2018. Disponível em: <https://revistacgg.org/index.php/contabil/article/view/1687>. Acesso em: 5 fev. 2024.

DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. *In*: DUARTE, Jorge. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. p. 62-83.

DRUCKER, Peter. **O homem que inventou a administração**: businessweek. Trad. Thomas A. Stewart. 2. Reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

ERIKSSON, Henrik. Organisational value of participating in a quality award process: a Swedish study. **The TQM Magazine**, [s. l.], v. 16, n. 2, p. 78-92, 2004. DOI 10.1108/09544780410522973. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09544780410522973/full/html>. Acesso em: 30 ago. 2023.

FERREIRA, André Ribeiro. **Análise comparativa do prêmio qualidade do governo federal com outros prêmios nacionais e internacionais de qualidade**. 2003. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/3695>. Acesso em: 20 abr. 2022.

FLORINA, Popa. Elements on the efficiency and effectiveness of the public sector. **Ovidius University Annals, Economic Sciences Series**, [s. l.], v. 17, n. 2, p. 313-319, 2017. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/ovi/oviste/vxviy2017i2p313-319.html>. Acesso em: 30 ago. 2023.

FONSECA JÚNIOR, Wilson Corrêa da. Análise de conteúdo. *In*: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. p. 280-304.

GHOBIADIAN, Abby; SENG WOO, Hong. Characteristics, benefits and shortcomings of four major quality awards. **International Journal of Quality & Reliability Management**, [s. l.], v. 13, n. 2, p. 10-44, 1996. DOI 10.1108/02656719610109999. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656719610109999/full/html>. Acesso em: 20 abr. 2022.

GARCIA, Riter Lucas Miranda. **Eficiência em órgãos públicos**: uma proposta de indicadores. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/3298>. Acesso em: 20 abr. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GOIÁS. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. **Prêmio máximo da Justiça**: CNJ reconhece TJGO como ganhador do Selo Diamante. Goiânia: TJGO, 2023. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/centro-de-comunicacao-social/20-destaque/25628-premio-maximo-da-justica-cnj-reconhece-tjgo-como-ganhador-do-selo-diamante>. Acesso em: 1º abr. 2023.

GOIÁS. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. **TJGO é reconhecido com selo Prata no Prêmio CNJ de Qualidade 2021**. Goiânia: TJGO, 2021. Disponível em: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/centro-de-comunicacao-social/20-destaque/23099-tjgo-e-reconhecido-com-selo-prata-no-premio-cnj-de-qualidade-2021>. Acesso em: 6 mar. 2022.

GOMES, Adalmir de Oliveira; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Desempenho no Judiciário: conceituação, estado da arte e agenda de pesquisa. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 47, p. 379-401, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/MGqG4JC4szJbBhxwWTythCS/?lang=pt>. Acesso em: 30 ago. 2023.

GOMES, Marcus Lívio; SILVA, Eduardo Sousa Pacheco Cruz. Política Judiciária Nacional contra a alta litigiosidade tributária. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, pp. 363-380, 2023. Disponível em: link de <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/72248/44614>. Acesso em: 30 ago. 2023.

GUEDES, Vânia Lisboa da Silveira. A bibliometria e a gestão da informação e do conhecimento científico e tecnológico: uma revisão da literatura. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 6, n. 2, p. 74-109, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/5695>. Acesso em: 14 nov. 2023.

GUIMARÃES, Klicia Maria Silva. A busca da eficiência dos processos em prol do controle da governança pública. **Revista Brasileira de Contabilidade**, [s. l.], n. 225, p. 26-39, 2017. Disponível em: <http://www.informef.com.br/paginas/mef30842.htm>. Acesso em: 30 ago. 2023.

HARTLEY, Jean. Innovation in governance and public services: past and present. **Public Money & Management**, [s. l.], v. 25, n. 1, p. 27-34, 2005. DOI . Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>. Acesso em: 30 ago. 2023.

IVANOVA, Radka. The quality management systems and their certification in Bulgaria. **Izvestia Journal of the Union of Scientists**, [s. l.], v. 7, n. 3, p. 243-251, dez. 2018. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/vra/journal/v7y2018i3p243-251.html>. Acesso em: 30 ago. 2023.

JALES, Larissa Gontijo. **Accountability societal e engajamento online**: uma análise sobre o uso do Facebook como possível ferramenta de accountability e participação civil. 2017. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Ciência Política) -Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/18340>. Acesso em: 30 ago. 2023.

KATSAMUNSKA, Polya. The concept of governance and public governance theories. **Economic Alternatives**, [s. l.], v. 2, n. 2, pág. 133-141, 2016. Disponível em: https://www.unwe.bg/uploads/Alternatives/Polya_1_br2_2016_en.pdf. Acesso em: 30 ago. 2023.

KEPING, Yu. Governance and good governance: a new framework for political analysis. **Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences**, [s. l.], v. 11, p. 1-8, 2018. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40647-017-0197-4>. Acesso em: 30 ago. 2023.

KICKERT, Walter J. M. Public governance in the Netherlands: an alternative to anglo-american “managerialism”. **Public Administration**, [s. l.], v. 75, n. 4, p. 731-752, 1997. DOI 10.1111/1467-9299.00084. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1467-9299.00084>. Acesso em: 30 ago. 2023.

KRIPKA, Rosana Maria Luvezute; SCHELLER, Morgana; BONOTTO, Danusa de Lara. Pesquisa documental na pesquisa qualitativa: conceitos e caracterização. **Revista de Investigaciones de la UNAD**, [s. l.], v. 14, n. 2, 2015. Disponível em: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-de-investigaciones-unad/article/download/1455/1771#:~:text=A%20pesquisa%20documental%20consiste%20num,Guba%20%26%20Lincoln%2C%201981>. Acesso em: 30 ago. 2023.

LASRADO, Flevy; UZBECK, Christopher. The quest: a study of business award-winning organization in UAE. **Benchmarking an International Journal**, [s. l.], v. 24, n. 3, p. 716-734, Apr. 2017. DOI 10.1108/BIJ-06-2016-0098. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/316877131_The_excellence_quest_a_study_of_business_excellence_award-winning_organizations_in_UAE. Acesso em: 28 jun. 2023.

MARKOVIĆ, Slobodanka. Quality of services and the role of specialized staff in travel agencies' business. In: INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE, 11., 2019, Mečavnik. **Proceedings** [...]. Mečavnik: The College of Applied Sciences Užice, 2019. p. 9-51. Disponível em: <http://www.vpts.edu.rs/sed/CD%20Proceedings%202019/proceedings/9-9.doc>. Acesso em: 28 jun. 2023.

MARQUES, Maria da Conceição da Costa. Aplicação dos princípios de governança cooperativa ao setor público. **Revista de Administração Contemporânea**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 11-26, abr./jun. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/754Hw7N8FRHzj67kWhPNPmN/?format=pdf>. Acesso em: 5 fev. 2024.

MASSEY, Andrew; JOHNSTON-MILLER, Karen. Governance: public governance to social innovation? **Policy & Politics**, [s. l.], v. 44, n. 4, p. 663-75, 2016. DOI 10.1332/030557314X14042230109592. Disponível em: https://bristoluniversitypressdigital.com/view/journals/pp/44/4/article-p663.xml?rskey=qqFy6j&result=189&utm_source=TrendMD&utm_medium=cpc&utm_campaign=Policy_and_Politics__TrendMD_0. Acesso em: 30 ago. 2023.

MELANCIA, Alexandrina Saloca Sousa. **Algumas questões sobre o segredo de justiça**. 2013. Dissertação (Mestrado Forense) - Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 2013. Disponível em: https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/17666/1/Texto_Tese_Alexandrina_Melancia.pdf. Acesso em: 30 ago. 2023.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5314158/mod_folder/content/0/Moraes%20AN%C3%81LISE%20DE%20CONTE%C3%9ADO%201999.pdf. Acesso em: 30 ago. 2023.

NUNES, Carlos; GOMES, Patrícia; SANTANA, Joaquim. Transparência, accountability e governance: revisão sistemática da literatura nos hospitais públicos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 57, n. 2, e2022-0238, 2023. DOI 10.1590/0034-761220220238. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/XnsgHpcpWgfvQNN9YHPgmGN/>. Acesso em: 30 ago. 2023.

OLIVEIRA PIZARRO, Juliano; MORAES RIAL, Carmen Silvia de. Gobernanza global: visiones teóricas y pluralidad de actores. **Relaciones internacionales**, [s. l.], v. 27, n. 54, p. 107-120, 2018. Disponível em: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-27662018000100008&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 30 ago. 2023.

ORMOND, Derry; LÖFFLER, Elke. A nova gerência pública. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 50, Número 2, Abr-Jun 1999. Disponível em: <file:///C:/Users/Luiz/Downloads/347-Texto%20do%20Artigo-1302-1-10-20140224.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2024.

PARUMASUR, Sanjana B.; GOVENDER, Patsy. Managerial competencies as critical ingredients for a total quality management initiative: perceptions of managers in a KwaZulu-Natal public sector division. **SA Journal of Industrial Psychology**, [s. l.], v. 35, n. 1, p. 153-164, 2009. Disponível em: http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-07632009000100017&lng=en&tlng=en. Acesso em: 28 jun. 2023.

PINHO, José Antonio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, p. 1343-1368, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/g3xgtqkwFJS93RSnHFTsPDN/?lang=pt>. Acesso em: 30 ago. 2023.

RHODES, Roderick Arthur William. The governance narrative: key findings and lessons from the Erc's Whitehall Programme. **Public Administration**, [s. l.], v. 78, n. 2, p. 251-486, 2011. DOI 10.1111/1467-9299.00209. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1467-9299.00209>. Acesso em: 30 ago. 2023.

RIBEIRO FILHO, Wander Fernandes; VALADARES, Josiel Lopes. Governança: uma

nova perspectiva de gestão aplicada à administração pública. **The Journal of Engineering and Exact Sciences**, Viçosa, v. 3, n. 5, p. 721-723, 2017. DOI 10.18540/jcecvl3iss5pp0721-0723. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/jcec/article/view/2362>. Acesso em: 30 ago. 2023.

RIBEIRO, Michel Alves. **Manutenção de software no Tribunal de Justiça de Goiás**: emprego da DSR. 2021. Dissertação (Mestrado em Computação Aplicada) - Universidade de Brasília, Brasília, 2021. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/43077>. Acesso em: 30 ago. 2023.

ROCHA, Arlindo Carvalho. Accountability na administração pública: modelos teóricos e abordagens. **Contabilidade Gestão e Governança**, [s. l.], v. 14, n. 2, p. 82-97, 2011. Disponível em: <https://revistacgg.org/index.php/contabil/article/view/314>. Acesso em: 30 ago. 2023.

ROJIKINNOR, Rojikinnor *et al.* Entrepreneurship determines public empowerment through good governance and public service quality. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, [s. l.], v. 7, n. 11, p. 491-497, 2020. DOI 10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.491. Disponível em: <http://koreascience.or.kr/article/JAKO202032462597027.page>. Acesso em: 1º abr. 2023.

SANTOS, Veríssimo Nascimento Ramos dos. A importância da transparência na gestão pública como mecanismo de combate à corrupção e de incentivo ao controle social. **Revista de Casos e Consultoria**, Natal, v. 5, n. 4, p. e542-e542, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/22637/13211>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SAQIB, Shahnawaz *et al.* Impact of tangible and intangible rewards on organizational commitment: evidence from the textile sector of Pakistan. **American Journal of Industrial and Business Management**, [s. l.], v. 5, n. 3, p. 138-147, 2015. DOI 10.4236/ajibm.2015.53015. Disponível em: https://www.scirp.org/html/7-2120554_55106.htm. Acesso em: 5 fev. 2024.

SARRA DAIMI, Sonia Rebai. Sustainability governance indicator-based framework for public transport companies in developing countries. **Journal of Cleaner Production**, [s. l.], v. 380, part. 2, 2022. DOI. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652622045152>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, São Leopoldo, v. 1, n. 1, p. 1-15, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SÁTIRO, Renato Máximo; SOUSA, Marcos de Moraes. Determinantes quantitativos do desempenho judicial: fatores associados à produtividade dos tribunais de justiça. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 17, n. 1, e2107, 2021. DOI 10.1590/2317-6172202107. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/3ztdPFbxMfQd9z486d3vTFB/?format=html>. Acesso em:

30 ago. 2023.

SCHIAVON, Laura de Carvalho. Modernização das formas de trabalho e gestão de desempenho: uma análise da digitalização dos processos judiciais na produtividade e eficiência do Poder Judiciário. **Série Cadernos ENAP**, Brasília, n. 126, Coleção Cátedras, 2021. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7575>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SILVA, Ana Lúcia da. Ensaio em saúde coletiva: entrevista em profundidade como técnica de pesquisa qualitativa em saúde coletiva. **Saúde Coletiva**, São Paulo, v. 2, n. 7, p. 71, 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/842/84220794001.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatriz Christo; SIMÃO, Ana Adalgisa. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organizações Rurais & Agroindustriais**, Lavras, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/878/87817147006.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SILVA, Lidiane Rodrigues Campêlo da *et al.* Pesquisa documental: alternativa investigativa na formação docente. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 9.; ENCONTRO SUL AMERICANO DE PSICOPEDAGOGIA, 3., 2009, Curitiba. **Anais eletrônicos** [...]. Curitiba: PUCPR, 2009. p. 4554-4566. Disponível em: <https://proinclusao.ufc.br/wp-content/uploads/2021/08/pesquisa-documental.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SMYTH, Stewart. Contesting public accountability: a dialogical exploration of accountability and social housing. **Critical Perspectives on Accounting**, [s. l.], v. 23, n. 3, p. 230-243, 2012. DOI 10.1016/j.cpa.2011.12.007. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1045235411001730>. Acesso em: 30 ago. 2023.

SOARES, Patrícia B. *et al.* Análise bibliométrica da produção científica brasileira sobre tecnologia de construção e edificações na base de dados Web of Science. **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 16, n. 1, p. 175-185, jan./mar. 2016. DOI 10.1590/s1678-86212016000100067. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ac/a/7CmZ3n8FT8R5g93DkW5kzMJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 nov. 2023.

SUPRIYANTO, Didik. Quality of public services in service office population and civil registration. **Best Journal of Administration and Management**, [s. l.], v. 1, n. 3, p. 118-122, 2023. Disponível em: <https://internationalpublisher.id/journal/index.php/Bejam/article/view/68>. Acesso em: 30 ago. 2023.

TORRES FRAGOSO, Jaime. Posibilidades, logros y desafíos en la implementación de modelos de calidad en los gobiernos latinoamericanos. **Estudios Gerenciales**, [s. l.], v. 27, n. 119, p. 33-58, 2011. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232011000200003&lng=en&tlng=es. Acesso em: 30 jun. 2022.

VON RASCHENDORFER, Érica; FIGUEIRA, Ariane Roder; FURTADO, Liliane. Elementos que impactam a construção de um modelo de governança pública no Brasil: o caso da Marinha do Brasil. **Brazilian Business Review**, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 76-98, jan./fev. 2023. DOI 10.15728/bbr.2023.20.1.5.pt. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/e5f9259cb74c69b19379dc1d01979acf/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032630>. Acesso em:

ZUCCOLOTTO, Robson; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho; RICCIO, Edson Luiz. Transparência: reposicionando o debate. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, Florianópolis, v. 12, n. 25, p. 137-158, 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5113630>. Acesso em: 30 ago. 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman Editora, 2015.

APÊNDICE A - FILTRO

1. Trabalha há mais de cinco anos no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?
☐ Sim
☐ Não (Encerra a pesquisa)
2. Atua como servidor, gestor ou magistrado no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?
☐ Sim
☐ Não (Encerra a pesquisa)
3. Sabe o que é o Prêmio CNJ de Qualidade?
☐ Sim
☐ Não (Encerra a pesquisa)
4. Poderia conceder uma entrevista para discutir questões que envolvem o Prêmio CNJ de Qualidade?
☐ Sim
☐ Não (Encerra a pesquisa)
5. Aceitaria que os dados obtidos em sua entrevista fossem usados em uma dissertação de mestrado de Administração, resguardado sua identificação e o anonimato de suas respostas?
☐ Sim
☐ Não (Encerra a pesquisa)

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA

CONCEITUAÇÃO

1. Você conhece o Prêmio CNJ de Qualidade? Se “sim”, qual a sua participação no prêmio?

PERCEPÇÃO

2. Você sabe quais são os eixos de atuação do Prêmio CNJ de Qualidade, qual você considera o mais importante? Por quê?

3. É possível perceber alguma(s) mudança(s) na Governança do TJGO após a criação do Prêmio CNJ de Qualidade? Se sim, qual(is)?

4. Como você acredita que o Prêmio CNJ de Qualidade influencia a Alta Administração na tomada de decisão?

AVALIAÇÃO

5. Como você avalia a importância do Prêmio CNJ Qualidade na governança do Poder Judiciário goiano?

6. Você considera que Tribunal de Justiça de Goiás evoluiu após a implementação do Prêmio CNJ Qualidade? Por quê?

FECHAMENTO

7. Você deseja acrescentar algo que não lhe foi perguntado, mas que você entende como importante mencionar?

ANEXO A - FICHA AVALIATIVA DO PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2019

FICHA AVALIATIVA - PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE 2019			
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás			
Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2019	Pontuação		Justificativa
EIXO GOVERNANÇA - Art. 6º			
Art. 6º, I - Implantação do Núcleo de Estatística (NE), nos termos da Resolução CNJ nº 49/2007. (10 pontos)	0	0 / 10 (0%)	• Não informou a área de formação dos integrantes do Núcleo de Estatística.
Art. 6º, II - Realização das Reuniões de Análise da Estratégia (RAE). (10 pontos)	10	10 / 10 (100%)	
Art. 6º, III - Comitê Gestor Regional e Comitê Orçamentário da Política de Priorização do 1º Grau. (10 pontos)	0	0 / 10 (0%)	• Atas das reuniões dos dois Comitês: Consta apenas uma Ata.
Art. 6º, IV – Distribuição de servidores, cargos em comissão e funções de confiança entre primeiro e segundo graus. (até 50 pontos)	22	22 / 50 (44%)	Total: 22 pontos. • a) 0: não pontua, pois a proporção de servidores no 1º grau (84,7%) é menor que a proporção de casos novos (91,6%); • b) 0: não pontua, pois a proporção de funções de confiança no 1º grau (50,7%) é menor que a proporção de casos novos (91,6%); • c) 0: não pontua, pois a proporção de valores comissionados no 1º grau (63,9%) é menor que a proporção de casos novos (91,6%); • g) 10 pontos: acordo homologado no CNJ.
Art. 6º, V – Implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) (até 25 pontos)	0	0 / 25 (0%)	• O tribunal informou que não utiliza o PJe.
Art. 6º, VI – Índice de Processos Eletrônicos. (até 25 pontos)	20	20 / 25 (80%)	• Percentual de Processos Eletrônicos entre 70,1% e 90%.
Art. 6º, VII – Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura em tecnologia da informação. (até 50 pontos)	30	30 / 50 (60%)	• O tribunal atingiu pontuação entre 0,70 e 0,79 no iGov-TIC-JUD 2019.

1/4

Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2019	Pontuação		Justificativa
Art. 6º, VIII - Gestão Participativa. (até 30 pontos)	25	25 / 30 (83%)	• O tribunal apresentou 4 atividades. Entretanto, não ficou comprovado que as atividades 2 e 3 contribuíram para a elaboração das metas nacionais para 2020.
Art. 6º, IX - Socioambiental. (até 45 pontos)	32	32 / 45 (71%)	Letra d) e g): O consumo de papel per capita é maior que o segundo quartil do Poder Judiciário. Letra e) e h): O consumo de copos descartáveis per capita é igual ou menor que o segundo quartil e maior que o primeiro quartil do Poder Judiciário.
Art. 6º, X - Acessibilidade. (até 15 pontos)	15	15 / 15 (100%)	
Art. 6º, XI - Atenção à Saúde de Magistrados e Servidores. (até 35 pontos)	35	35 / 35 (100%)	
Art. 6º, XII - Atendimento ao cidadão - Ouvidoria. (até 20 pontos)	10	10 / 20 (50%)	• O tribunal respondeu entre 70,1% e 90% das demandas, com caráter resolutivo, em até 30 dias. (recebidas: 396; respondidas: 336; percentual: 87,0%).
Art. 6º, XIII - Realização do Curso EAD do CNJ, de Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário. (até 40 pontos)	40	40 / 40 (100%)	• O percentual de servidores capacitados pelo Curso EAD do CNJ, de Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário, foi maior ou igual a 50%.
Art. 6º, XIV - Coordenadorias de Infância e Juventude (até 20 pontos)	20	20 / 20 (100%)	
Art. 6º, XV - Participação Feminina. (10 pontos)	10	10 / 10 (100%)	• Ações realizadas: criou grupo de trabalho ou comitê deliberativo sobre o tema; editou normas que incentivem a participação institucional feminina; eventos (palestras; seminários; workshops; etc.); estudos e diagnósticos; incentivo à participação em bancas de concursos.

2/4

Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2019	Pontuação		Justificativa
EIXO PRODUTIVIDADE - Art. 7º			
Art. 7º, I – Alcançar os melhores índices no IPC-Jus. (até 90 pontos)	70	70 / 90 (78%)	• O IPC-Jus do Tribunal está igual ou maior que o segundo quartil e menor que o terceiro quartil de seu respectivo ramo de justiça.
Art. 7º, II – Reduzir a Taxa de Congestionamento Líquida. (até 15 pontos)	35	35 / 50 (70%)	• O tribunal reduziu a Taxa de Congestionamento Líquida em até 0,49 ponto percentual. Variação: 0,0 p.p.
Art. 7º, III – Tempo médio de duração dos processos pendentes. (50 pontos)	0	0 / 50 (0%)	• O tempo médio de duração dos processos pendentes do tribunal é maior que o segundo quartil.
Art. 7º, IV – Índice de Conciliação. (50 pontos)	0	0 / 50 (0%)	• O Índice de Conciliação do tribunal está abaixo do segundo quartil de seu ramo de justiça.
Art. 7º, V – Metas Nacionais. (até 60 pontos)	20	20 / 60 (30%)	Total de pontos: 20 de 60. • Meta 1: O índice de cumprimento da meta ficou igual ou maior que o terceiro quartil (10 pts). • Meta 2: O Tribunal não cumpriu a Meta (0 pt). • Meta 4: O Tribunal não cumpriu a Meta (0 pt). • Meta 5: O Tribunal não cumpriu a Meta (0 pt). • Meta 6: O Tribunal não cumpriu a Meta (0 pt). • Meta 8: O índice de cumprimento da meta ficou igual ou maior que o terceiro quartil (10 pts).
Art. 7º, VI – Julgar os processos antigos. (50 pontos)	45	45 / 50 (90%)	• Os processos antigos, pendentes de julgamento e distribuídos até o ano de 2014, correspondem de 10,01% a 20% do total do acervo do tribunal (18,9%).
VII – Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres. (até 40 pontos)	30	30 / 40 (80%)	• a) Programa Paz em Casa: Recebe 5 pontos. • b) Dados Resolução CNJ nº 254/2018: Recebe 5 pontos. • c) Envio dos dados segundo a TPU: Recebe 5 pontos. - Os casos novos de conhecimento de violência doméstica, apurados com base nos arquivos XML no padrão MNI, correspondem a 26,3% do valor informado no sistema Justiça em Números em razão da Resolução CNJ n. 254/2018. - Os casos novos de conhecimento de feminicídio, apurados com base nos arquivos XML no padrão MNI, correspondem a 0,0% do valor informado no sistema Justiça em Números em razão da Resolução CNJ n. 254/2018. - Advertência: 3080 processos cadastrados com grau JE ou TR. • d) Tempo Médio: Recebe 15 pontos.
Art. 7º, VIII – Mês Nacional do Júri. (35 pontos)	15	15 / 35 (43%)	• a) Mês Nacional do Júri: Recebe 5 pontos. • b) Envio dos dados segundo a TPU: Recebe 10 de 15 pontos. 100,0% das ações penais de competência do Júri não possuem informação da vítima. • c) Não enviou processos da classe 282 - Ações Penais de Competência do Júri, logo a avaliação ficou prejudicada.

3/4

Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2019	Pontuação		Justificativa
EIXO TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO - Art. 8º			
Art. 8º, I – Justiça em Números e Módulo de Produtividade Mensal. (até 50 pontos)	0	0 / 50 (0%)	• Módulo de Produtividade Mensal: Não encaminhou no prazo as informações de abr/19 . Não recebe pontos.
Art. 8º, II – Envio de dados no padrão MNI (200 pontos): a) consistência da informação prestada (até 100 pontos); b) validação dos campos informados (até 100 pontos).	196	196 / 200 (100%)	• Alinea a) Consistência dos dados: • Alinea b) Validação dos dados: Verificação dos arquivos do tribunal: Período de referência dos documentos: ajuizados após 01/01/2018. Lista de Erros e seus respectivos percentuais: Processos com data de ajuizamento em formato errado: 0% Processos com classes inválidas: 0% Processos com assuntos inválidos: 0% Processos com assuntos apenas de 1º e 2º nível, com filhos existentes: 6,57% Processos com movimentos inválidos: 0% Processos com SEQ_ORGAO fora da árvore do tribunal: 0% Processos com campo "Grau" incorreto: 0% Processos com número fora do padrão instituído pela Resolução CNJ n.65/2008 (Numeração Única dos Processos): 0% Processos sem a presença das informações referentes ao pólo ativo: 25,4% Média de erros identificados: 4% Pontuação da alínea b): 96 pontos.
Art. 8º, III – NUGEP e Banco Nacional de Demandas Repetitivas e Precedentes Obrigatórios (BNPR). (15 pontos)	15	15 / 15 (100%)	
Art. 8º, IV – Ranking da Transparência. (90 pontos)	60	60 / 90 (67%)	• Atendimento aos itens definidos no Anexo II da Resolução CNJ nº 215/2015 de 60,0% a 69,9%, de acordo com o Ranking da Transparência 2019 (65,4%).
Resultado Final	755 pontos (64,3%)		Sem prêmio

4/4

ANEXO B - FICHA AVALIATIVA PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE - 2020

FICHA AVALIATIVA DOS DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS – PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE 2020		
<p>Tribunal de Justiça do Estado de Goiás</p>		
Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2020	Pontuação	Justificativa
EIXO GOVERNANÇA		
Art. 5º, I - Reuniões da RAE e Núcleo de Estatística, Resolução CNJ nº 196/2014 e Resolução CNJ nº 49/2007. (10 pontos)	10 10 / 10 (100%)	
Art. 5º, II - Comitê Gestor Regional e Comitê Organizador da Política de Priorização do 1º Grau, Resolução CNJ nº 194/2014 e Resolução CNJ nº 195/2014. (10 pontos)	10 10 / 10 (100%)	
Art. 5º, III - Distribuição de servidores, cargos em comissão e funções de confiança entre primeiro e segundo graus, Resolução CNJ nº 219/2016.	17 17 / 45 (38%)	Foi considerado 2020 como ano de atualização dos cálculos para efeitos de cálculo da pontuação do índice referente à Resolução CNJ nº 219, visto que as informações presentes no 3º estavam fora do padrão. O Tribunal possui acordo homologado no CNJ. a) O Tribunal possui percentual de servidores no 1º grau (84,8%) menor que o percentual de casos novos no 1º grau (90,04%). b) O Tribunal possui percentual de cargos em comissão no 1º grau (61,09%) menor que o percentual de casos novos no 1º grau (90,04%). c) O Tribunal possui percentual de funções de confiança no 1º grau (64,73%) menor que o percentual de casos novos no 1º grau (90,04%). d) O Tribunal possui o percentual de cargos, comissionados, alocados na área de apoio indireto acima de 30% (33,99%).
Art. 5º, IV - Gestão Participativa, Resolução CNJ nº 221/2016. (30 pontos)	30 30 / 30 (100%)	
Art. 5º, V - Socioambiental, Resolução CNJ nº 201/2015. (45 pontos)	45 45 / 45 (100%)	
Art. 5º, VI - Acessibilidade, Resolução CNJ nº 230/2016. (até 15 pontos)	15 15 / 15 (100%)	

FICHA AVALIATIVA DOS DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS – PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE 2020		
<p>Tribunal de Justiça do Estado de Goiás</p>		
Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2020	Pontuação	Justificativa
Art. 5º, VII - Atenção à Saúde de Magistrados e Servidores, Resolução CNJ nº 207/2015. (20 pontos)	30 30 / 30 (100%)	
Art. 5º, VIII - Realização do Curso EAD, promovido pelo Coojag CNJ de Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário. (40 pontos)	30 30 / 40 (75%)	O percentual de servidores capacitados entre 2019 e 2020 no Curso "Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário" ficou entre 50% e 68,5%.
Art. 5º, IX - Coordenadorias de Infância e Juventude, Resolução CNJ nº 94/2008. (20 pontos)	20 20 / 20 (100%)	
Art. 5º, X - Participação Feminina, Resolução CNJ nº 255/2015. (10 pontos)	10 10 / 10 (100%)	
Art. 5º, XI - Judicialização da Saúde, Resolução CNJ nº 238/2016. Provimento da Corregedoria Nacional de Justiça nº 84/2019. (45 pontos)	25 25 / 45 (56%)	Percentual de unidades judiciais (foras únicas, varas de saúde e varas de fazenda pública) com magistrados cadastrados para acesso aos pareceres do Sistema Nacional de Pareceres e Notas Técnicas (e-Notas) abaixo de 70%.
Art. 5º, XII - Conselhos Permanentes de Segurança - Resolução CNJ nº 293/2019. (10 pontos)	10 10 / 10 (100%)	
EIXO PRODUTIVIDADE		
Art. 6º, I - Alcança os melhores índices no IPC-Jus. (até 90 pontos)	0 0 / 90 (0%)	O IPC-Jus do Tribunal é inferior ao segundo quartil de seu segmento.
Art. 6º, III - Tempo médio de duração dos processos pendentes. (até 50 pontos)	0 0 / 50 (0%)	O tempo médio de duração dos processos pendentes do Tribunal é maior que o segundo quartil.
Art. 6º, IV - Índice de Conciliação. (até 50 pontos)	0 0 / 50 (0%)	O Índice de Conciliação no período (fase de conhecimento, 2ª e 3ª instâncias) do Tribunal foi de 1,1% e é inferior ao segundo quartil de seu segmento.
Art. 6º, V - Metas Nacionais. (até 60 pontos)	15 15 / 60 (25%)	Total de pontos: 15 de 60. • Meta 1: Cumprimento da meta maior ou igual a 100% (5 pts). • Meta 2: O Tribunal não atingiu o valor mínimo (0 pts). • Meta 3: Percentual de conciliação em 2019 maior ou igual a 25% (10 pts). • Meta 4: O Tribunal não atingiu o valor mínimo (0 pts). • Meta 5: O Tribunal não atingiu o valor mínimo (0 pts). • Meta 6: O Tribunal não atingiu o valor mínimo (0 pts).
Art. 6º, VI - Julgar os processos antigos. (até 50 pontos)	45 45 / 50 (90%)	O percentual de processos antigos corresponde a 16,2% do total de casos pendentes do julgamento. Recebe 45 pontos.

FICHA AVALIATIVA DOS DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS – PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE 2020		
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás		
Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2020	Pontuação	Justificativa
Art. 6º, VII – Julgamento dos casos de violência doméstica e familiar contra a mulher e medidas protetivas de urgência. (até 30 pontos)	10	a) O tempo médio decorrido entre a data do início da ação penal e a data do julgamento de mérito é maior que o segundo quartil, nos processos de violência doméstica e familiar o (0 pt). b) Não foram encontrados no Datalud movimentos de homologação ou revogação da medida protetiva de urgência concedida por autoridade policial (0 pt). c) O tempo médio decorrido entre a data do recebimento/arquivamento e a data de concessão ou concessão da medida protetiva é menor ou igual que o segundo quartil, nos processos de violência doméstica (10 pts).
Art. 6º, VII – Celeridade processual no julgamento das Ações Penais de Competência do Juri. (até 20 pontos)	-	Não se aplica
Art. 6º, IX – Celeridade processual no julgamento das Ações de Rescisão Judicial e Falência. (até 20 pontos)	0	0 / 20 (0%) • Não foram encontrados movimentos ou assuntos correspondentes no Datalud (0 pt).
Art. 6º, X – Celeridade processual no julgamento das Ações de Benefício de Prestação Continuada (BPC). (até 20 pontos)	20	20 / 20 (100%) • O tempo médio decorrido entre a data do início da ação e o julgamento de mérito foi de 553 dias; menor ou igual ao segundo quartil nos processos de benefício de prestação continuada (20 pts).
Art. 6º, XI – Adoção e Acolhimento. (até 40 pontos)	3	5 / 40 (13%) a) 7% dos acatamentos com avaliação em menos de 90 dias; não recebe pontos. b) 1.92% das adoções em tramitação há menos de 240 dias; 5 pontos. b.2: 77% das adoções em tramitação há menos de 120 dias; não recebe pontos.
Art. 6º, XII – Audiência de Covid. (até 20 pontos)	0	0 / 20 (0%) O indicador PPlusCovid é menor que o segundo quartil do seu segmento de justiça.
EIXO TRANSPARÊNCIA		
Art. 7º, I – Ranking da Transparência. (até 90 pontos)	80	80 / 90 (89%) A pontuação do tribunal no Ranking da Transparência 2020 ficou entre de 90% e 95,9%.
Art. 7º, II – Atendimento ao cidadão-ouvinte. (até 20 pontos)	10	10 / 20 (50%) O tribunal respondeu entre 90,1% e 90% das demandas, com caráter resolutivo, em até 30 dias. (recorridas: 506; respondidas: 446; percentual: 88,1%).
Art. 7º, III – Publicação nos Diários de Justiça Eletrônicos. (10 pontos)	0	0 / 10 (0%) Os sistemas não possuem a funcionalidade.
EIXO DADOS E TECNOLOGIA		
Art. 8º, I – Datalud. (200 pontos)	127	127 / 200 (64%) Relatório de monitorância na base do Datalud - Nível: A) 15,63% dos arquivos enviados estão de acordo com o novo modelo do CNJ. B) 5,42% dos arquivos não possuem movimentos. C) 0% dos processos com data inválida. D) 1,67% dos arquivos possuem datas inválidas. E) 11,25% dos arquivos possuem assuntos inválidos. F) 0% dos movimentos apresentados nos arquivos são inválidos. G) 100% dos movimentos que exigem complementos apresentam complementos inválidos. H) 0% dos arquivos possuem órgão julgador inválido. I) 0% dos arquivos possuem grau inválido. J) 0% dos arquivos possuem número processual inválido. K) 0% dos arquivos possuem chave remota. L) A meta a dois percentuais dos processos de polo ativo de pessoa física e jurídica sem documentos é igual a 38,90%. M) A meta a dois percentuais dos processos de polo ativo de pessoa física e jurídica sem documentos válidos é igual a 25,83%.

FICHA AVALIATIVA DOS DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS – PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE 2020		
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás		
Requisitos segundo a Portaria CNJ n. 88/2020	Pontuação	Justificativa
Art. 8º, III – Módulo de Produtividade Mensal. (50 pontos)	50	50 / 50 (100%) • a) Encaminhou as informações no prazo. • c) Recebeu 50 pontos.
Art. 8º, IV – Sistema de Metas Nacionais. (50 pontos)	0	0 / 50 (0%) Diferença no indicador da Meta 1 em relação ao calculado por meio do Datalud é igual a 96,7%.
Art. 8º, VI – Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres, Resolução CNJ nº 254/2018. (até 20 pontos)	-	Não se aplica
Art. 8º, VII – Ações Penais de Competência do Juri, Portaria CNJ nº 60/2017. (até 20 pontos)	6	6 / 20 (30%) • a) Envio de dados do Mês Nacional do Juri ok. • b) Envio dos dados segundo a TPU. Recebeu 6 de 10 pontos. 50,2% das ações penais de competência do Juri não estão classificadas como crime doloso contra a vida. Somente 0,9% das ações penais de competência do Juri utilizam movimento nacional de sessão do juri, condenação ou absolvição do réu. 21 processos com data de julgamento inferior à data de arquivamento / distribuição; 3 processos cadastrados com grau de TR. • c) Não há sessão de Tribunal do Juri (movimento 313) no Datalud referente ao Mês Nacional do Juri. Não recebe pontos.
Art. 8º, IX – Sentenças de adoção (SNA), Resolução CNJ nº 280/2019. (até 20 pontos)	0	0 / 20 (0%) Diferença no número de sentenças ou de processos distribuídos de -75% – perde 20 pontos.
Art. 8º, XI – Implantar o Processo Judicial Eletrônico (PJe) nas unidades judiciais. (até 25 pontos)	0	0 / 25 (0%) • Não há unidade judicial cadastrada nos primeiros dos indicadores do Pje.
Art. 8º, XII – Tramitar as ações judiciais no Processo Judicial Eletrônico (PJe). (até 25 pontos)	0	0 / 25 (0%) • Informou não possuir processos tramitando no Pje.
Art. 8º, XIII – Casos Novos eletrônicos. (até 20 pontos)	20	20 / 20 (100%) O Índice de Processos Eletrônicos do tribunal para o ano de 2019 está acima de 90%.
Art. 8º, XIV – Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura em Tecnologia da Informação (IGov-TIC-LDI). (até 50 pontos)	40	40 / 50 (80%) IGOV-TIC classificado como aprimorado, com pontuação entre 0,60 a 0,89.
Resultado Final	740 pontos (52,48%)	Sem Prêmio