

UNIALFA
CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

ADRIANA MESQUITA

**UTILIZAÇÃO DE *BUSINESS INTELLIGENCE* NO CUMPRIMENTO DE METAS
NACIONAIS DO PODER JUDICIÁRIO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE GOIÁS**

GOIÂNIA
2024

ADRIANA MESQUITA

**UTILIZAÇÃO DE *BUSINESS INTELLIGENCE* NO CUMPRIMENTO DE METAS
NACIONAIS DO PODER JUDICIÁRIO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE GOIÁS**

Dissertação de Mestrado apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Administração (MPA), do Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA), como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Paulo César Bontempo

**GOIÂNIA
2024**

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

M582u

Mesquita, Adriana.

Utilização de *business intelligence* no cumprimento de metas nacionais do poder judiciário no tribunal de justiça do estado de Goiás / Adriana Mesquita. – 2024.

64 f.: il. 30 cm.

Orientador: Prof.: Dr. Paulo César Bontempo.

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

1. Business Intelligence. 2. Conselho Nacional de Justiça. 3. Poder Judiciário em Goiás. 4. Conselho Nacional de Justiça. I. Bontempo, Paulo César. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 658.15

UNIALFA
CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

Folha de aprovação da dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Administração do Centro Universitário Alves Faria como requisito para a obtenção do título de Mestre.

Aprovada em 15 de fevereiro de 2024

Banca Examinadora

Prof. Dr. Paulo César Bontempo - UNIALFA – Orientador

Prof. Dr. Luiz Carlos do Carmo Fernandes – Avaliador UNIALFA

Prof. Dr. Johnatan Rosa Moreira – Avaliador Externo

GOIÂNIA
2024

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus que é o alicerce da minha vida.

Aos meus pais (*in memoriam*), todos os meus familiares, por sempre me apoiarem e acreditarem em mim.

Ao meu amor, Sérgio Ricardo Guimarães D'Oliveira, pelo companheirismo durante esta jornada no mestrado, e, principalmente, por me incentivar a perseguir os meus sonhos.

Ao meu orientador, professor Dr. Paulo César Bontempo, pela orientação e apoio durante toda a construção desta dissertação.

À amiga Milene Medrado de Oliveira Borges (*in memoriam*), que iniciou comigo esta caminhada na academia e não teve a oportunidade de concluí-la.

Ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, pela oportunidade de crescimento profissional.

“Não há ensino sem pesquisa e pesquisa sem ensino.”

Paulo Freire

RESUMO

Este estudo consiste na identificação das contribuições do uso de painéis de *Business Intelligence* (BI) no cumprimento das Metas Nacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no Poder Judiciário do Estado de Goiás. O foco da pesquisa está na relação entre o uso de painéis de BI e o cumprimento das Metas Nacionais e ainda em verificar como o TJGO faz uso das ferramentas de BI. Adicionalmente, busca-se compreender a percepção de magistrados e servidores em relação aos benefícios oferecidos pelos painéis gerenciais de BI. A metodologia adotada para a pesquisa é descritiva e quantitativa. O método de coleta de dados envolve a aplicação de questionários a magistrados e servidores das áreas administrativas e judiciárias do 1º grau de jurisdição. Os resultados mostram que a qualidade, a clareza e a disponibilidade das informações fornecidas pelo BI são significativas para o desempenho organizacional e que essas características são diretamente relacionadas à capacidade do sistema em apoiar decisões informadas e estratégicas, que contribuíram para a evolução no alcance das Metas Nacionais do Poder Judiciário no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Palavras-chave: *Business Intelligence*; Metas Nacionais; Poder Judiciário; Conselho Nacional de Justiça.

ABSTRACT

This study focuses on identifying the contributions of using Business Intelligence (BI) panels in meeting the National Goals set by the National Council of Justice (CNJ) in the Judiciary of the State of Goiás, Brazil. The research centers on the relationship between the use of BI panels and the achievement of the National Goals, as well as examining how the Court of Justice of the State of Goiás (TJGO) utilizes BI tools. Additionally, it aims to understand the perceptions of judges and staff regarding the benefits provided by BI management panels. The adopted methodology for the research is descriptive and quantitative. The data collection method involves the application of questionnaires to judges and staff from the administrative and judicial areas of the first degree of jurisdiction. The results show that the quality, clarity, and availability of information provided by BI are significant for organizational performance, and these characteristics are directly related to the system's ability to support informed and strategic decisions, which have contributed to progress in achieving the National Goals of the Judiciary at the Court of Justice of the State of Goiás.

Keywords: *Business Intelligence*; National Goals; Judiciary; National Council of Justice.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cadeia de valor da informação.....	19
Figura 2 – Exemplo de um dashboard.....	22
Figura 3 – Modelo proposto de BIAPM.....	29
Figura 4 – Cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário TJGO em 2021.....	45
Figura 5 – Cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário TJGO em 2022.....	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Análise descritiva das respostas.....	41
Tabela 2 – Descrição das Metas Nacionais.....	45

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	15
1.2 OBJETIVO DO ESTUDO	17
1.2.1 Objetivos Específicos	17
1.2.2 Relevância e motivação para o estudo.....	17
1.3 ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO TEXTO	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
2.1 <i>BUSINESS INTELLIGENCE</i> (BI).....	20
2.2.3 <i>Business Intelligence</i> para a tomada de decisão	24
2.3 BI NO SETOR PÚBLICO.....	26
2.3.1 Governança Pública	28
2.3.2 Desempenho organizacional	30
3 METODOLOGIA	33
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	33
3.2 SELEÇÃO DOS SUJEITOS DE PESQUISA.....	34
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	36
3.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS	37
3.5 ESCALA LIKERT	37
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	49
6 CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA NOVAS PESQUISAS	53
REFERÊNCIAS.....	55
ANEXO I.....	60

1 INTRODUÇÃO

A administração pública vem sofrendo transformações ao longo dos anos e um grande impulso para as mudanças no Poder Judiciário foi a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004. O CNJ, instalado em junho de 2005, é um órgão de controle e fiscalização da atividade administrativa do Judiciário, com o objetivo de aumentar a capilaridade do sistema judicial brasileiro, tornando-o mais acessível e ágil e viabilizando a solução institucional de conflitos, que, devido ao tempo excessivo e à distância da justiça, terminavam por ser resolvidos na arena privada, segundo Ribeiro (2008).

Essas mudanças no cenário do Judiciário, impulsionadas pelo CNJ, têm como objetivo fundamental aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços judiciais, garantindo o acesso igualitário à justiça e, assim, fortalecendo a democracia e o Estado de Direito no Brasil. O surgimento do CNJ desencadeou uma série de reformas dentro do Poder Judiciário, visando reduzir a morosidade processual, eliminar práticas burocráticas desnecessárias e promover a transparência na gestão pública. Ribeiro (2008) corrobora essa ideia quando diz que o CNJ, ao estabelecer metas nacionais para os tribunais, incentiva a adoção de boas práticas de governança e administração. Essas transformações representam uma resposta proativa às demandas crescentes por uma justiça mais acessível, eficaz e alinhada aos princípios democráticos, contribuindo assim para a evolução constante da administração pública brasileira.

Desde então, os órgãos do Poder Judiciário, listados nos incisos II a VII do artigo 92 da Constituição Federal, no qual os Tribunais de Justiça Estaduais estão inseridos, desenvolvem suas estratégias de gestão alinhadas à estratégia nacional definida pelo CNJ, a partir dos macrodesafios propostos nos Planos Estratégicos, com prazo de seis anos. Para tanto, são elaboradas, anualmente, as Metas Nacionais do Poder Judiciário, cujo cumprimento é um compromisso dos órgãos do Poder Judiciário na busca do aprimoramento dos resultados dos indicadores de desempenho dos Macrodesafios, de acordo com a Resolução nº 325, de 26 de junho de 2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com o objetivo primário de entregar a prestação jurisdicional à sociedade.

O Plano Estratégico do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desempenha um papel central na definição das diretrizes e metas para o aprimoramento do sistema judiciário brasileiro. Este plano estabelece um roteiro abrangente para os órgãos do Poder Judiciário, incluindo os Tribunais de Justiça Estaduais, alinhando suas estratégias de gestão a uma visão nacional. Com horizonte de seis anos, o plano orienta as ações em direção aos macrodesafios identificados, os quais servem como pilares fundamentais para a melhoria do desempenho judiciário. Anualmente, a elaboração das Metas Nacionais do Poder Judiciário se baseia nesse plano estratégico, representando um compromisso sólido dos órgãos do Poder Judiciário em direção à entrega eficaz da prestação jurisdicional à sociedade, conforme estabelecido na Resolução nº 325, de 26 de junho de 2020, do CNJ. A gestão estratégica constitui um conjunto de ações gerenciais que permitem aos gestores de uma empresa mantê-la integrada ao seu meio envolvente e no curso correto de desenvolvimento, possibilitando atingir seus objetivos e sua missão (Dess; Lumpkin; Eisner, 2007).

Os macrodesafios, também conhecidos como eixos estratégicos, buscam a agilidade da prestação jurisdicional dentro do contexto do Poder Judiciário brasileiro. Estes macrodesafios, como definidos na Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, representam áreas-chave de foco que abrangem desde a promoção da celeridade processual até a melhoria da qualidade na entrega dos serviços judiciais. Cada macrodesafio possui uma contribuição específica para aprimorar a agilidade da justiça, como a redução de estoques de processos, a modernização dos métodos de trabalho e a promoção da governança e gestão eficaz dos tribunais. Além disso, a ênfase na transparência, acessibilidade e eficiência em cada um desses eixos estratégicos visa não apenas aprimorar o desempenho do Poder Judiciário, mas também aperfeiçoar a experiência do cidadão que busca a justiça, fortalecendo, assim, a confiança na instituição judiciária e garantindo a entrega ágil e efetiva da prestação jurisdicional (CNJ, 2020).

O CNJ realiza o acompanhamento e a avaliação dos tribunais, verificando o cumprimento das metas estabelecidas, a qualidade dos serviços prestados e a eficiência na gestão. O órgão utiliza indicadores de desempenho e realiza inspeções para identificar possíveis problemas e propor soluções. O CNJ é o órgão fiscalizador e planejador das ações estruturais do Poder Judiciário, tendo importante

participação no debate sobre a melhoria da eficiência e da razoável duração do processo desse poder da República (Calhao, 2019).

Ressalta-se que, em meio a esse contexto, os tribunais de justiça são formados por estruturas complexas, ordenadas verticalmente, divididas em áreas judiciárias e administrativas, o que implica lidar diariamente com grande volume de dados diversificados. Para atender essa demanda, os tribunais, assim como todo seguimento do serviço público, têm buscado o uso de soluções que permitem a coleta, organização, tratamento e análise de informações utilizadas na iniciativa privada. Segundo Bresser-Pereira (1996), a busca pelo modelo gerencial não provém apenas da diferenciação de estruturas e complexidade crescente dos problemas a serem enfrentados, mas também de legitimação da burocracia perante as demandas da sociedade.

Nesse sentido, a adoção de modelo de gestão com tecnologia adaptável à realidade da instituição, com capacidade de cruzar dados e produzir informações atuais e confiáveis para tomadas de decisões seguras, gerar processos decisórios que envolvem a identificação e o reconhecimento dos problemas, pode possibilitar melhores soluções desses problemas. Corroborar esta ideia Melo (2006), quando diz que um processo decisório estruturado e disciplinado e com as adequadas informações gerenciais leva à segurança que o administrador precisa para escolher qual a melhor decisão para a organização.

Considerando esse cenário, o *Business Intelligence (BI)* se expõe como uma ferramenta em destaque no contexto empresarial na coleta, transformação e integração de dados, que auxiliam na análise e apresentação de informações relevantes para tomadas de decisão estratégicas e gerenciais. Sezões *et al.* (2006) ressaltam que, com uma solução de BI, as empresas deixam de gastar tempo demasiado com a coleta de dados e a preparação de relatórios e se concentram nas informações que podem revelar algo sobre o negócio.

Sobre a ferramenta *Business Intelligence (BI)*, segundo Ramos e Alturas (2017) essa é “um Sistema de Suporte à decisão orientado aos dados, suportando principalmente consultas, chamadas queries, sobre uma base de dados, bem como a produção de relatórios”. Portanto, são “métodos gerenciais implementados por meio de ferramentas de *softwares*, que têm como objetivo principal a produção de informações gerenciais que auxiliem os processos decisórios da organização” (Souza; Szafir-Goldsteis, 2005).

Segundo Campos (2009, s.p.), um sistema de gestão “é um conjunto de ações interligadas de tal maneira que os resultados da empresa sejam atingidos”. Além disso, o alinhamento estratégico da instituição, a apresentação dos resultados e a transparência das informações são instrumentos afetos à gestão.

Em outros países, como, por exemplo, os Estados Unidos da América, a utilização de *Business Intelligence (BI)* no Poder Judiciário também se faz presente, embora as impressões e a implementação possam variar em razão da descentralização do sistema judicial do país. De acordo com Matheus e Parreiras (2004), Mauss *et al.* (2009) e Cruz, Colaço Júnior e Gois (2022), o uso de *Business Intelligence* no Judiciário dos Estados Unidos está em constante evolução, com o reconhecimento de seu potencial para melhorar a administração da justiça, mas com variações na implementação e nas percepções de eficácia de um tribunal para outro.

Ainda neste contexto de novo modelo de gestão pública, observa-se a Nova Gestão Pública (*New Public Management – NPM*), visto que a perspectiva gerencialista propõe um serviço público mais flexível, descentralizado, eficiente, de melhor qualidade e orientado ao cidadão, aproximando-se do setor privado (Bresser-Pereira, 1998; Costa, 2008; Peters, 2008). Após as mudanças pretendidas pelas reformas gerencialistas, principalmente na década de 1990, os dirigentes passaram a lidar com muitos paradoxos relacionados à transformação contínua das organizações (Barbieri, 2012).

O *New Public Management (NPM)*, traduzido como Nova Gestão Pública, é um paradigma de administração pública que surgiu nas últimas décadas do século XX. Ele representa uma abordagem que busca aplicar princípios e técnicas do setor privado à gestão do setor público. O NPM foi desenvolvido em resposta às crescentes demandas por maior eficiência, transparência e responsabilidade no serviço público (Lane, 2002).

O surgimento do NPM pode ser atribuído a uma variedade de fatores, incluindo a insatisfação com as práticas de gestão pública tradicionais, que eram frequentemente caracterizadas pela burocracia excessiva e lentidão na tomada de decisões. A ideia por trás do NPM é transformar a administração pública em uma entidade mais ágil, eficiente e voltada para atender às necessidades dos cidadãos de maneira mais eficaz, alinhando-se, assim, com as práticas de gestão adotadas pelo setor privado (Lane, 2002).

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

As metas nacionais do Poder Judiciário, compromisso firmado anualmente pelos órgãos do Poder Judiciário (tribunais) com o aprimoramento da prestação jurisdicional, são um desdobramento do Planejamento Estratégico do Poder Judiciário, elaborado em conformidade com a Estratégia Nacional do Conselho Nacional de Justiça, iniciada por meio da Resolução CNJ nº 70/2009, hoje alterada pela Resolução CNJ nº 325/2020, traçado para o cumprimento ao longo de seis anos, compreendendo desafios de curto, médio e longo prazos. Constam, no Planejamento Estratégico, Missão, Visão e Valores, seguidos pelos macrodesafios indicadores de desempenho do Poder Judiciário Nacional. Haddad e Pedrosa (2014, p. 28) destacam que “a definição de plano institucional de médio e longo prazos permite dar tratamento institucional às ações empreendidas com a garantia da sua não interrupção”.

Quando se fala em planejamento, é preciso lembrar do controle, pois ambos devem caminhar juntos, já que o propósito deste é verificar se o padrão daquele foi alcançado devidamente (Mintzberg; Quinn, 2006). Nesse seguimento, para acompanhar o cumprimento das Metas, o CNJ disponibiliza um painel de resultados das Metas Nacionais. Também monitora o desempenho do cumprimento das Metas Nacionais e de todos os outros indicadores do seu Plano Estratégico por meio da Base de Dados do Poder Judiciário (DataJud), que centraliza dados e metadados processuais relativos a todos os processos físicos ou eletrônicos, públicos ou sigilosos, de todos os tribunais. A base foi instituída pela Resolução CNJ nº 331/2020 como fonte primária de dados do Sistema de Estatística do Poder Judiciário (SIESPJ) e, ainda, por meio do Relatório Justiça em Números, que foi criado pelo CNJ em 2004, sendo hoje a principal fonte de estatística do Poder Judiciário. O relatório anual da Justiça divulga a realidade dos tribunais brasileiros (CNJ, 2022).

Em um estudo apresentado no XIX Congresso da USP de Iniciativa Científica em Contabilidade, foi apontado que as ferramentas de análise de dados e BI, como o armazenamento de dados, mineração de dados e *dashboards* para apoio a decisões, são os pilares da gestão moderna. Ao final, foi demonstrado que a implantação de painéis de “BI revolucionou o processo gerencial, agregou confiabilidade e velocidade aos dados. As informações produzidas se tornaram um

grande aliado da gestão e do acompanhamento ao alcance das metas traçadas” (Boalento; Costa, 2022, p. 3).

Os resultados obtidos por Boalento e Costa (2022) revelam um panorama significativo das transformações que o *Business Intelligence* trouxe para a gestão empresarial. Primeiramente, ficou evidente que o processo manual anterior à adoção do BI era ineficiente, oneroso e suscetível a erros, prejudicando a qualidade e a tempestividade das informações e, consequentemente, a tomada de decisão. A transição para o BI trouxe consigo uma revolução na gestão, conferindo maior confiabilidade e rapidez aos dados, tornando-os aliados fundamentais na busca pelo alcance das metas organizacionais. A capacidade de analisar o passado, o presente e o futuro por meio dessa ferramenta permitiu uma tomada de decisão mais precisa, identificando falhas operacionais, oportunidades de negócios e otimizando a margem de contribuição.

No entanto, destacam-se a estruturação dos dados, a validação dos inputs e a escolha criteriosa das informações. Além disso, o estudo ressaltou a mudança no papel do contador, que agora deve ser mais analítico, estratégico e consultivo, exigindo um profissional crítico e mais envolvido na tomada de decisão. Essa evolução constante revela a necessidade de desenvolvimento contínuo, tanto dos profissionais quanto das teorias acadêmicas, para acompanhar as inovações tecnológicas e as mudanças na área de gestão empresarial. Em suma, os resultados estudados destacam o impacto positivo do *Business Intelligence* na gestão das empresas, ao mesmo tempo em que enfatizam os desafios e oportunidades que essa transformação traz para os profissionais e teorias do campo.

Na visão de Turban (2008, p. 32), os principais objetivos do BI são “permitir o acesso interativo aos dados (às vezes, em tempo real), proporcionar a manipulação desses dados e fornecer aos gerentes e analistas de negócios a capacidade de realizar a análise adequada”.

Em 2020, o CNJ, por meio da Resolução nº 333/2020, definiu que os tribunais devem destacar dados estatísticos em seus portais, por meio da ferramenta B.I., com o objetivo de facilitar o acesso às informações consolidadas pelos órgãos do Poder Judiciário. Desse modo, a fim de conhecer as capacidades da ferramenta B.I. e as contribuições que ela pode trazer para o aprimoramento da gestão, é proposto o seguinte problema de pesquisa: quais os fatores influentes na utilização de

ferramentas de *Business Intelligence* no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e sua relação com o cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário?

1.2 OBJETIVO DO ESTUDO

Identificar a percepção dos magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás sobre o sistema de *Business Intelligence* (BI) e avaliar relação entre a adoção do BI e o cumprimento das metas judiciais.

1.2.1 Objetivos Específicos

1. Verificar como o Tribunal de Justiça de Goiás faz uso de ferramentas de BI e sua relação com cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário;
2. Identificar condições facilitadoras da utilização das técnicas de análise;
3. Compreender a percepção de magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em relação aos benefícios oferecidos pelos painéis de BI.

1.2.2 Relevância e motivação para o estudo

O artigo 2º da Constituição Federal afirma que o Judiciário é um Poder da União que tem independência e harmonia em relação aos demais, Executivo e Legislativo, cuja principal função é aplicar as leis para resolver conflitos e garantir os direitos dos cidadãos (Brasil, 1988).

O desenvolvimento tecnológico é importante para a modernização e aprimoramento do sistema judiciário. Nesse contexto, o *Business Intelligence* (BI) emerge como uma ferramenta fundamental, proporcionando uma gama de contribuições para a prática judicial. Ao integrar dados de diversas fontes e transformá-los em informações acionáveis, o BI pode capacitar magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás a obterem dados para aprimorar os processos judiciais.

Uma das principais contribuições do BI é a otimização da gestão de recursos. Por meio da análise de dados, é possível identificar padrões de demanda por

serviços judiciais, possibilitando uma alocação mais eficiente de recursos humanos e materiais. Isso resulta não apenas em uma maior produtividade e agilidade na tramitação dos processos, mas também em uma utilização mais racional dos recursos públicos.

Portanto, ao investigar a percepção dos magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás sobre o sistema de BI e sua relação com o cumprimento das metas judiciais, esta pesquisa visa não apenas contribuir para o avanço acadêmico no campo da administração judicial, mas também fornecer elementos práticos e aplicáveis para aprimorar a eficiência e eficácia do sistema judiciário.

Com o cumprimento das metas nacionais, o Judiciário busca incentivar a gestão eficiente e transparente do Poder Judiciário, orientando as atividades dos tribunais e demais órgãos da Justiça para a priorização de ações que resultem em um melhor desempenho. Consequentemente, busca reduzir a morosidade processual, bem como atentar para as necessidades da sociedade. Busca, desse modo, aprimorar os serviços oferecidos, promovendo a justiça e a segurança jurídica para a população.

Por fim, é importante ressaltar que o cumprimento das metas nacionais do CNJ é fundamental para a entrega de um serviço de qualidade à sociedade, garantindo que todos tenham acesso à Justiça de forma rápida, efetiva e justa, sendo essa a maior motivação deste estudo.

1.3 ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO TEXTO

A organização textual desta dissertação apresenta-se em cinco capítulos. O Capítulo 1 inicia com a introdução, fornecendo contexto ao tema e apresentando a pesquisa, sendo descritos o problema de pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos, a relevância e a motivação para o estudo. Nesta seção, também é apresentada uma síntese da organização da dissertação.

O Capítulo 2 trata da revisão da literatura sobre os conceitos e práticas sobre o uso de ferramentas gerenciais de BI para o cumprimento de estratégias pelo poder público. São ainda explorados estudos técnicos e científicos relacionados ao tema.

Já o Capítulo 3 detalha a metodologia para a realização da pesquisa empírica, baseada na aplicação de questionário. Nesse, são apresentados os

procedimentos adotados para coleta e análise dos dados, assim como as fontes utilizadas.

O Capítulo 4, por sua vez, aborda a análise e discussão dos resultados obtidos, que são confrontados com a metodologia proposta. São exploradas as principais descobertas e interpretações dos dados levantados durante a pesquisa.

Por fim, o Capítulo 5 apresenta as conclusões do estudo, destacando os principais achados e contribuições. Além disso, são apresentadas sugestões para futuras pesquisas, apontando possíveis direcionamentos para a continuidade do tema.

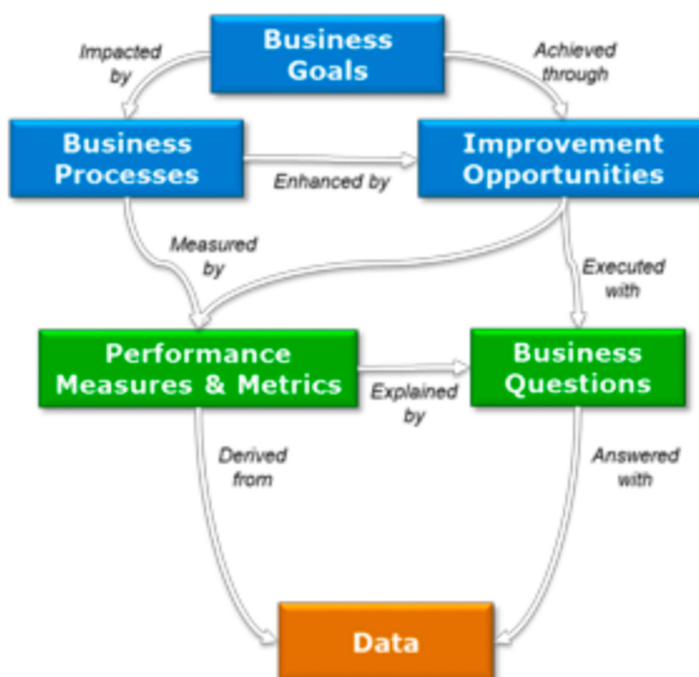
2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

Para Cherinka *et al.* (2019), o conceito de *Business Intelligence (BI)* pode ser definido como um conjunto de metodologias, processos, tecnologias e ferramentas que coletam, organizam, analisam e transformam dados brutos em informações significativas e racionais para apoiar a tomada de decisões estratégicas nas organizações.

Sendo assim, o BI envolve a coleta de dados de várias fontes internas e externas à organização, como bancos de dados transacionais, sistemas de gestão, mídias sociais e fontes de dados públicas (Cherinka *et al.*, 2019). De acordo com Di Vaio *et al.* (2022), esses dados são processados e transformados em informações relevantes por meio de técnicas de análise de dados, como mineração de dados, modelagem estatística, aprendizado de máquina e inteligência artificial. Cherinka *et al.* (2019) sintetizam a cadeia de valor da informação através da Figura 1.

Figura 1 – Cadeia de valor da informação



Fonte: Cherinka *et al.* (2019).

Essa cadeia representa um modelo de como os dados são utilizados para alcançar medidas de desempenho organizacionais e para apoiar questões estratégicas dos negócios. Essas questões são, por sua vez, usadas como parte da melhoria dos negócios para alcançar metas e estratégias das organizações. Efetivamente, os dados fazem parte de um contexto analítico e são transformados em informações úteis que estão inseridas em um contexto de negócios e são utilizadas para responder a questões importantes (Cherinka *et al.*, 2019).

Além disso, Elbashir *et al.* (2022) afirmam que o objetivo do BI é fornecer subsídios e conhecimentos aos tomadores de decisão, permitindo que eles compreendam o desempenho do negócio, identifiquem tendências, padrões e relações entre os dados, e tomem decisões informadas e estratégicas para impulsionar o crescimento e o sucesso da organização.

Segundo Azevedo *et al.* (2021), o uso de painéis de controle (*dashboards*), relatórios interativos, visualizações de dados e análises avançadas são características comuns do BI, pois essas ferramentas permitem que os usuários explorem os dados de maneira intuitiva e obtenham fontes confiáveis para a tomada de decisão.

O painel de controle é uma interface visual que apresenta informações de forma resumida e visualmente atraente, permitindo que os usuários monitorem e analisem métricas e indicadores-chave de desempenho (KPIs) de forma rápida e fácil (Azevedo *et al.*, 2021).

Já Corbu *et al.* (2019) propõem o uso de painéis analíticos como uma solução para aumentar a eficiência na gestão da administração pública. Os painéis analíticos permitem que os gestores visualizem e monitorem indicadores-chave de desempenho em tempo real, facilitando a identificação de tendências, pontos problemáticos e oportunidades de melhoria.

Michele *et al.* (2019), por sua vez, enfatizam a importância do uso de painéis de controle e *storytelling*. Conforme Bahia (2021), a maneira de apresentar os dados é essencial para facilitar sua análise e divulgação. É recomendável converter os resultados em gráficos, mapas ou tabelas comparativas sempre que possível, pois isso permite uma compreensão natural, intuitiva e lógica da informação a ser comunicada. Em muitas ocasiões, por falta de conhecimento, tendemos a utilizar os mesmos tipos de gráficos e tabelas, quando outras formas poderiam representar melhor os dados e, conseqüentemente, comunicá-los de maneira mais eficaz.

Os painéis de controle fornecem uma visão dos principais indicadores de desempenho, possibilitando que os tomadores de decisão acompanhem o progresso e identifiquem áreas que requerem atenção. Além disso, a criação de histórias com dados ajuda a comunicar informações complexas de forma mais clara e envolvente, facilitando a compreensão e a tomada de decisões informadas. A Figura 2, abaixo, traz o exemplo de um *dashboard*.

Figura 2 – Exemplo de um dashboard

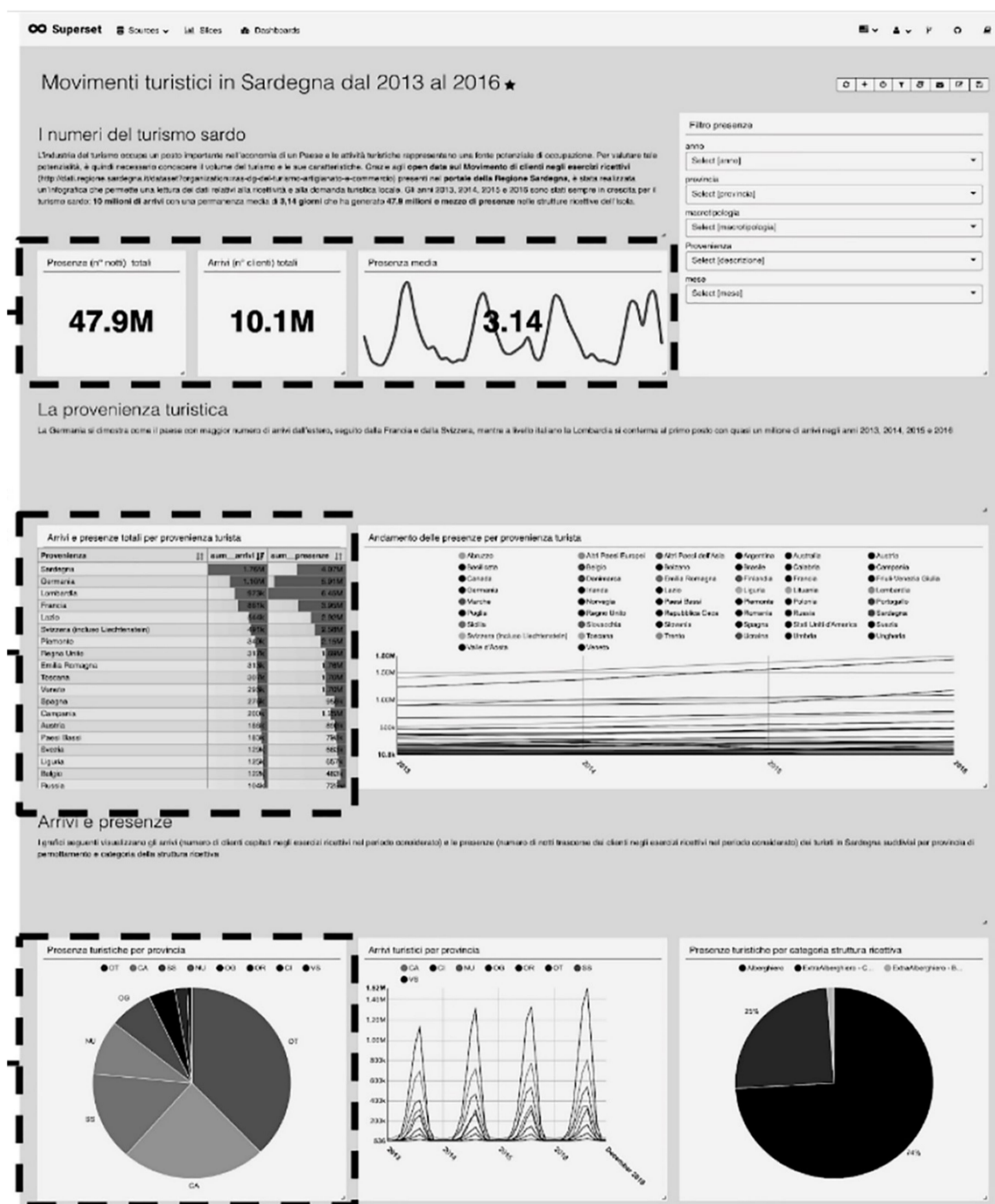


Fig. 3. A section of the dashboard of tourist movements in Sardinia

Fonte: Michele *et al.* (2019).

Gaardboe (2017) investiga os fatores que são considerados significativos para o sucesso do BI no setor público. São analisados aspectos como a qualidade dos dados, a cultura organizacional, o suporte da alta administração e a capacidade de implementar e utilizar efetivamente as soluções de BI. Portanto, compreender e

abordar esses fatores são cruciais para se alcançar os benefícios esperados do BI no setor público.

Já o estudo de Yahaya *et al.* (2018) apresenta um *framework* integrado de BI e análise de dados para a gestão do desempenho organizacional no setor público. Ele destaca a importância de integrar o BI com técnicas avançadas de análise de dados para se obter uma visão abrangente do desempenho organizacional, permitindo tomadas de decisão mais informadas e estratégicas.

2.2.3 Business Intelligence para a tomada de decisão

Segundo Elbashir *et al.* (2022), o uso do *Business Intelligence (BI)* permite uma análise aprofundada dos dados organizacionais, fornecendo informações relevantes para apoiar a tomada de decisão estratégica. Ao consolidar e analisar dados de várias fontes, o BI oferece uma visão abrangente das operações e do desempenho da organização (Abai *et al.*, 2019), que são vantagens que fizeram a ferramenta ser reconhecida como valiosa para a tomada de decisão nas organizações. Nesse contexto, BI vem desempenhando papel na tomada de decisão, fornecendo informações e *insights* estratégicos para as organizações. Então, com o uso de ferramentas avançadas de análise de dados, o BI permite uma visão abrangente do desempenho organizacional, identificação de padrões, tendências e previsões futuras.

Uma das vantagens do BI apontada é a capacidade de criar painéis interativos e relatórios personalizados, que permitem aos usuários explorar os dados de maneira visual e intuitiva. Isso facilita a identificação de padrões, tendências e *insights* relevantes para a tomada de decisão (Michele *et al.*, 2019). Além disso, o uso de recursos avançados de análise, como mineração de dados e modelagem preditiva, possibilita a previsão de resultados futuros e a identificação de oportunidades de melhoria (Yahaya *et al.*, 2019).

Como a agilidade na tomada de decisão torna-se cada vez mais relevante no ambiente de negócios atual, o BI desempenha um papel importante nesse aspecto. Com acesso em tempo real ou próximo disso aos dados, os tomadores de decisão podem tomar medidas proativas e baseadas em informações atualizadas (Corbu *et al.*, 2019). Isso é especialmente relevante em setores como o público, em que a

rapidez nas decisões pode ter um impacto significativo na eficiência e na eficácia das operações (Abai *et al.*, 2018).

Além disso, o uso do BI na tomada de decisão promove uma cultura organizacional baseada em dados, em que as decisões são fundamentadas em evidências objetivas (Manikam *et al.*, 2019). Isso contribui para a redução de decisões subjetivas e intuitivas, aumentando a precisão e a confiabilidade das decisões (Yahaya *et al.*, 2016). Ao promover uma abordagem mais informada e orientada por dados, o BI auxilia no alcance dos objetivos organizacionais e na melhoria do desempenho geral (Abai *et al.*, 2015).

Um aspecto que pode ser observado é que o uso do *Business Intelligence* na tomada de decisão oferece benefícios significativos para as organizações, permitindo uma análise aprofundada dos dados, acesso em tempo real às informações relevantes e uma abordagem baseada em evidências que pode auxiliar no suporte para a tomada de decisão e promover uma cultura baseada em dados, contribuindo para o alcance dos objetivos organizacionais. Com seu potencial de análise avançada e agilidade, o BI está sendo cada vez mais utilizado no ambiente empresarial e governamental.

2.2.3.1 Análise de dados

A análise de dados desempenha um papel fundamental na melhoria da tomada de decisão nas organizações. Segundo Di Vaio *et al.* (2022), Elbashir *et al.* (2022) e Cherinka *et al.* (2019), ela pode oferecer visões valiosas, já que estão baseadas em modelos que podem ajudar a informar e direcionar as estratégias e ações das empresas.

Segundo Cherinka *et al.* (2019), a análise de dados avançada, incluindo técnicas como mineração de dados e aprendizado de máquina, pode ajudar as organizações a lidar com o grande volume de dados disponíveis. Dessa forma, a análise de dados avançada permite a identificação de padrões, previsões e recomendações acionáveis, que podem ser usadas para melhorar a tomada de decisão e obter vantagens competitivas.

Para o caso do setor público, Di Vaio *et al.* (2022) discutem como a análise de dados e a inteligência artificial podem melhorar a eficácia da tomada de decisão. Isso porque ela permite identificar padrões e correlações ocultas nos dados

governamentais, fornecendo informações concretas para a formulação de políticas públicas e de planejamento estratégico.

Elbashir *et al.* (2022) complementam essa visão ao afirmarem que a análise de dados é um componente-chave dos sistemas de *Business Intelligence* (BI) implementados no setor público. Para os autores, ela permite identificar áreas de ineficiência e gargalos nos processos governamentais, fornecendo subsídios para a melhoria do desempenho organizacional e a tomada de decisões baseada em evidências.

Esses artigos ressaltam a importância da análise de dados como uma ferramenta essencial na tomada de decisão organizacional. Por meio das análises, as empresas podem transformar informações em recursos úteis, embasados em evidências, que apoiam a formulação de estratégias eficazes, a identificação de novas oportunidades e a melhoria da eficiência operacional.

2.3 BI NO SETOR PÚBLICO

O setor público é um termo que abrange organizações e instituições governamentais responsáveis pela prestação de serviços públicos e pela governança da sociedade (Yahaya *et al.*, 2016). Essas organizações incluem agências governamentais, ministérios, órgãos reguladores e entidades públicas em diferentes níveis, segundo Elbashir *et al.* (2022).

O uso de *Business Intelligence* (BI) tem, pois, um aspecto significativo no setor público, trazendo benefícios e melhorias em várias áreas. Em primeiro lugar, o uso de BI no setor público melhora a tomada de decisões. Ao fornecer acesso a informações e análises de dados em tempo real, as soluções de BI permitem que os gestores públicos obtenham *insights* e conhecimentos mais profundos sobre os desafios e as necessidades da sociedade (Abai *et al.*, 2019). Isso permite que eles tomem decisões mais informadas e embasadas, identificando oportunidades de melhoria e adotando abordagens mais estratégicas na alocação de recursos (Michele *et al.*, 2019).

Além disso, o uso de BI no setor público ajuda a melhorar a eficiência operacional e a gestão de recursos. Através da análise de dados, é possível identificar gargalos, otimizar processos e eliminar redundâncias, resultando em maior produtividade e redução de custos (Manikam *et al.*, 2019). A automação de

relatórios e a disponibilização de informações em tempo real também agilizam as operações e facilitam a coordenação entre diferentes órgãos e departamentos do setor público (Yahaya *et al.*, 2018).

Outro impacto do uso de BI no setor público é a melhoria da prestação de serviços públicos. Ao analisar os dados e monitorar indicadores de desempenho, as organizações governamentais podem identificar áreas em que os serviços podem ser aprimorados e tomar medidas proativas para atender às demandas da sociedade (Elbashir *et al.*, 2022). Isso resulta numa melhor experiência do cidadão, maior satisfação com os serviços públicos e uma maior confiança nas instituições governamentais (Corbu *et al.*, 2019).

No contexto da governança, o setor público desempenha um papel fundamental na definição e implementação de políticas públicas, na tomada de decisões estratégicas e no cumprimento de metas e objetivos nacionais (Abai *et al.*, 2019; Manikam *et al.*, 2019).

A governança no setor público refere-se aos mecanismos, processos e estruturas utilizados para gerenciar e supervisionar as organizações governamentais (Yahaya *et al.*, 2018). Ela busca garantir a eficiência, a transparência, a prestação de contas e a responsabilidade na tomada de decisões e no uso dos recursos públicos (Breil *et al.*, 2012).

Desse modo, a governança no setor público está relacionada com adoção de boas práticas de gestão, a conformidade com leis e regulamentos e a promoção de uma cultura de integridade e ética (Elbashir *et al.*, 2022; Abai *et al.*, 2019).

O desempenho organizacional no setor público refere-se à capacidade das organizações governamentais de atingir seus objetivos e cumprir suas metas de forma eficaz e eficiente (Manikam *et al.*, 2017). Ele engloba a avaliação e o monitoramento dos resultados e impactos das atividades governamentais, bem como a busca contínua pela melhoria da qualidade e da eficiência dos serviços prestados (Abai *et al.*, 2015; Yahaya *et al.*, 2016).

Quanto aos resultados no setor público, esses são influenciados por fatores como liderança, cultura organizacional, capacidade de gestão, recursos disponíveis e alinhamento estratégico (Manikam *et al.*, 2017; Yahaya *et al.*, 2018).

Já a relação entre desempenho organizacional e governança no setor público é de interdependência e complementaridade. Uma governança eficaz contribui para um melhor desempenho organizacional ao estabelecer mecanismos de prestação de

contas, definir responsabilidades claras, promover transparência e assegurar o uso adequado dos recursos públicos (Elbashir *et al.*, 2022; Yahaya *et al.*, 2018).

Por sua vez, um bom desempenho organizacional fortalece a governança ao demonstrar eficiência na execução das políticas públicas, na entrega de serviços de qualidade e na promoção do bem-estar da sociedade (Manikam *et al.*, 2019; Abai *et al.*, 2019).

2.3.1 Governança Pública

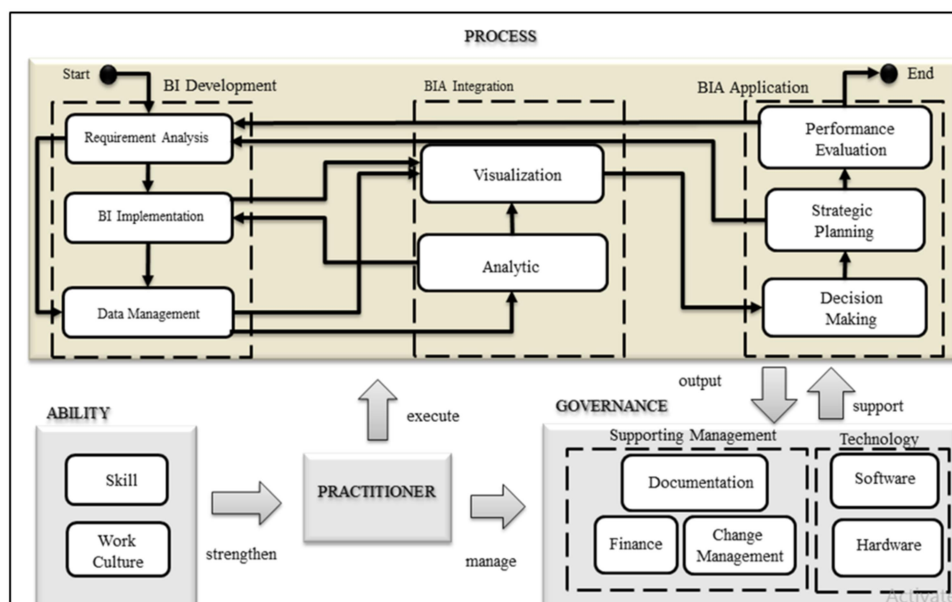
A governança no setor público envolve o estabelecimento de práticas, estruturas e processos para orientar e controlar as atividades organizacionais. Elbashir *et al.* (2022) destacam que a governança compreende a definição de políticas e mecanismos de controle que visam promover o desempenho organizacional. Isso implica a tomada de decisões fundamentadas e a adoção de ações que estejam alinhadas com os objetivos da organização.

De maneira complementar, Abai *et al.* (2019) afirmam que a governança no setor público consiste em um conjunto de regras, diretrizes e políticas estabelecidas para orientar a gestão e a tomada de decisões. Essas diretrizes definem as responsabilidades, a alocação de recursos e a prestação de contas, garantindo a transparência e a eficácia da gestão organizacional.

Vale ressaltar que, no contexto da governança, Michele *et al.* (2019) ressaltam a importância da qualidade e integridade dos dados utilizados nas atividades organizacionais. A governança de dados estabelece práticas e processos para garantir a confiabilidade dos dados, bem como o cumprimento de regulamentações e padrões estabelecidos.

A governança no setor público envolve a definição de metas e a alocação eficiente de recursos (Yahaya *et al.*, 2019). Além disso, são estabelecidos mecanismos de monitoramento e avaliação para garantir a efetividade das ações implementadas, bem como a prestação de contas perante as partes interessadas. A Figura 3 traz a proposta de um modelo de Análise Integrada de *Business Intelligence* para Gerenciamento de Desempenho (BIAPM).

Figura 3 – Modelo proposto de BIAPM



Fonte: Yahaya *et al.* (2019).

De acordo com o modelo de Yahaya *et al.* (2019), a análise de requisitos, implementação de BI, gestão de dados e processos analíticos produzem documentação que será consultada por partes internas e externas envolvidas na implementação do BIAPM. Enquanto isso, o processo de planejamento estratégico e de avaliação de desempenho gera solicitações de alteração e será tratado pelo elemento de gerenciamento de mudanças no suporte ao elemento de gestão. Portanto, os requisitos de BIA (*Business Intelligence e Analytics*) devem adaptar-se às mudanças frequentes como premissa para melhorar o desempenho organizacional.

Em outra perspectiva, o processo de BIAPM requer suporte tecnológico e financeiro constantemente. Elementos como implementação de BI, gestão de dados, análise e visualização também requerem suporte adequado de software e hardware. Porém, o procedimento complexo de aquisição de software e hardware no setor público requer uma gestão financeira adequada para garantir a execução efetiva do BIAPM (Yahaya *et al.*, 2019).

Adicionalmente, Hafed *et al.* (2018) enfatizam que a governança no setor público se baseia em regras e regulamentos que orientam a gestão de informações

e processos organizacionais. Essas estruturas visam promover a transparência, a participação dos atores envolvidos e a busca pela excelência na gestão pública.

Esses estudos destacam que a governança no setor público abrange diversas dimensões, como a definição de políticas, a gestão de recursos, o monitoramento e a prestação de contas. Isso porque a governança visa garantir a transparência, a eficiência e a eficácia das operações organizacionais, promovendo a adoção de práticas que estejam alinhadas com os objetivos estratégicos e as necessidades do setor público.

2.3.2 Desempenho organizacional

Segundo Elbashir *et al.* (2022), o desempenho organizacional refere-se à capacidade de uma organização atingir seus objetivos e metas de negócio. Essa definição é compartilhada por Abai *et al.* (2019), que destacam que o desempenho organizacional é medido por meio de indicadores-chave de desempenho (KPIs) e reflete o progresso em relação às metas estabelecidas.

Além disso, Michele *et al.* (2019) ressaltam a importância de uma abordagem estratégica para melhorar a performance da organização que envolve a análise de dados e a aplicação de *insights*. Essas definições estão alinhadas com as descritas por Yahaya *et al.* (2019), Manikam *et al.* (2019) e Corbu *et al.* (2019), que enfatizam a eficácia e a eficiência das atividades e processos organizacionais como componentes essenciais do desempenho organizacional.

O desempenho organizacional tem um papel fundamental na governança, pois influencia diretamente a eficácia e a eficiência das operações organizacionais. De acordo com Elbashir *et al.* (2022), uma conduta exitosa é essencial para uma governança efetiva no setor público. Isso envolve o estabelecimento de metas claras, a implementação de estratégias eficazes e a avaliação contínua dos resultados alcançados.

Uma performance organizacional sólida contribui para a credibilidade e a confiança nas instituições governamentais (ABAI *et al.*, 2019). Quando uma organização pública demonstra uma atuação consistente e satisfatória, isso fortalece a percepção de sua capacidade de cumprir seus propósitos e responsabilidades perante a sociedade.

Desse modo, através de *dashboards* e sistemas de informação, os indicadores podem ser monitorados e avaliados em tempo real, permitindo uma governança mais eficaz. Segundo Michele *et al.* (2019), essas ferramentas permitem que os gestores tenham acesso a informações precisas e atualizadas sobre as práticas da organização, o que facilita a tomada de decisões informadas e o monitoramento das metas estabelecidas.

A capacidade de medir e comunicar o desempenho organizacional de forma transparente é um aspecto fundamental da governança no setor público. Nesse sentido, Yusof (2015) ressalta que a transparência na divulgação de informações sobre o desempenho permite que os *stakeholders*, incluindo cidadãos e outras partes interessadas, avaliem a efetividade das organizações públicas. Isso promove a prestação de contas e fortalece a confiança na governança.

Abai *et al.* (2015) destacam que a adoção de práticas de gestão do desempenho, como a definição de indicadores-chave e a implementação de sistemas de medição, é essencial para uma governança eficaz no setor público. Essas práticas permitem que os gestores avaliem os indicadores definidos em relação às metas estabelecidas, identifiquem áreas de melhoria e tomem medidas corretivas quando necessárias. Dessa forma, a governança é fortalecida por meio de uma abordagem baseada em resultados e melhoria contínua.

Depreende-se, então, que a gestão do desempenho é fundamental para a melhoria contínua e a prestação de contas no setor público. Yahaya *et al.* (2019) destacam que a definição de indicadores de performance relevantes e a implementação de sistemas de avaliação permitem que os gestores acompanhem e responsabilizem os resultados alcançados. Isso promove a transparência e a prestação de contas aos diversos *stakeholders*.

Além disso, Hafed *et al.* (2018) argumentam que um bom desempenho organizacional é um dos pilares para a construção de uma boa governança no setor público. Um desempenho sólido e consistente permite que as organizações públicas cumpram suas obrigações e alcancem os resultados esperados. Dessa forma, um bom desempenho organizacional pode contribuir para a melhoria da confiança pública nas instituições governamentais.

O uso de análise de dados e os sistemas de *Business Intelligence* podem auxiliar no monitoramento e na melhoria do desempenho organizacional, influenciando positivamente a governança. Manikam *et al.* (2017) afirmam que a

aplicação de técnicas de análise de dados avançadas permite identificar padrões e tendências, fornecendo *insights* valiosos para aprimorar a eficiência das organizações públicas. Isso contribui para uma governança baseada em evidências e orientada por resultados.

A integração de sistemas de *Business Intelligence* e *Analytics* na gestão do desempenho organizacional é uma prática cada vez mais adotada no setor público. Sendo assim, Alrumaih e Zemirli (2014) evidenciam que o uso dessas tecnologias permite uma análise mais abrangente e detalhada dos dados organizacionais, facilitando a identificação de áreas de melhoria e o monitoramento do progresso em relação aos objetivos estratégicos. Isso contribui para uma governança baseada em informações precisas e atualizadas.

3 METODOLOGIA

O capítulo de metodologia fornece uma estrutura clara e coerente para a condução do estudo. Nesse contexto, a metodologia estabelece os procedimentos e abordagens utilizados para coletar, analisar e interpretar os dados, garantindo a validade e a confiabilidade dos resultados obtidos (Marconi; Lakatos, 2010).

Ao longo deste capítulo, são apresentados detalhes sobre o desenho da pesquisa, a seleção dos participantes, os instrumentos de coleta de dados e as técnicas de análise utilizadas. Além disso, o capítulo de metodologia permite aos leitores compreender o rigor e a consistência do estudo, avaliando a adequação dos métodos empregados para responder às questões de pesquisa propostas (Marconi; Lakatos, 2010).

Dessa forma, através da descrição clara e detalhada dos procedimentos adotados, os pesquisadores demonstram a transparência e a replicabilidade do estudo, permitindo que outros acadêmicos e profissionais possam reproduzir e expandir o trabalho realizado.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A classificação da pesquisa está caracterizada como descritiva quantitativa, pois busca descrever as percepções sobre o uso de ferramentas gerenciais de BI, além de detalhar o comportamento de indicadores, quantificando os dados para análise estatística. De acordo com Gil (2010), as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população e podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis.

Sobre a metodologia descritiva, Barros e Lehfeld (2007) comentam que é uma pesquisa em que se realiza o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador.

Para Oliveira (2011), a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento de dados por meio de estatísticas. Então, para se atingir os objetivos da pesquisa quantitativa foi escolhida a aplicação de questionário estruturado.

A pesquisa descritiva quantitativa visa à abordagem sistemática e objetiva para entender e descrever fenômenos por meio de dados numéricos que possibilitem uma análise estatística rigorosa para extrair informações significativas. Quanto aos fins, a pesquisa é descritiva e quanto à natureza é qualitativa, corroborando essa ideia de Gil (2010) quando afirma que as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis, bem como Sampieri, Collado e Lucio (2006, p.5), que dizem que a pesquisa quantitativa:

Utiliza a coleta e a análise de dados para responder às questões de pesquisa e testar as hipóteses estabelecidas previamente, e confia na medição numérica, na contagem e frequentemente no uso de estatística para estabelecer com exatidão os padrões de comportamento de uma população.

3.2 SELEÇÃO DOS SUJEITOS DE PESQUISA

Conforme abordado por Silva e Menezes (2005), o universo de pesquisa representa a totalidade da população que possui as características necessárias para serem investigadas em um estudo. Já a amostra consiste numa parte selecionada dessa população, seguindo determinadas regras e critérios de seleção.

A presente pesquisa definiu como população na área administrativa os servidores e magistrados que atuam no planejamento estratégico do TJGO, portanto, os que analisam dados e resultados do cumprimento das Metas Nacionais. Na área judiciária, foram os servidores e magistrados que atuam nos andamentos e julgamentos de processos judiciais que impactam o cumprimento das metas nacionais nas unidades judiciárias do 1º grau de jurisdição.

Conforme a Resolução do CNJ nº 219/2016, são unidades judiciárias de primeiro grau: varas, juizados, turmas recursais, zonas eleitorais e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), compostos por seus gabinetes, secretarias e postos avançados, quando houver (Redação dada pela Resolução nº 282, de 29 de março de 2019). As unidades administrativas, por sua vez, são áreas de apoio indireto à atividade judicante (apoio administrativo): setores sem competência para impulsionar diretamente a tramitação do processo judicial e, por isso, não definidos como apoio direto à atividade judicante.

Ao selecionar uma amostra composta por profissionais que possuam *expertise* e atuação efetiva nas áreas administrativa e judiciária, aumenta-se a probabilidade de obter observações significativas sobre o tema de pesquisa, enriquecendo a qualidade e a relevância dos resultados obtidos. A pesquisa que utiliza amostras não probabilísticas por conveniências permite ao pesquisador aplicar sua experiência para escolher os participantes respondentes do questionário, além de ser mais acessível, consumir menos tempo e ser menos dispendiosa financeiramente (Malhotra, 2012).

Em relação à amostra, o questionário foi distribuído para 106 unidades judiciárias, abrangendo tanto os juízes quanto os assessores, totalizando 212 destinatários. Destes, aproximadamente 28,8% (61 respondentes) retornaram o questionário preenchido.

É importante destacar que, para uma amostra finita como esta, é crucial considerar certos parâmetros que influenciam na interpretação dos resultados. Isso inclui o grau de confiança, que neste estudo foi estabelecido em 90%. Esse valor indica a probabilidade de que, se a pesquisa fosse repetida várias vezes, em cerca de 90% das vezes o intervalo de confiança incluiria o verdadeiro valor do parâmetro estudado. Além disso, a probabilidade de ocorrência, definida em 50%, representa a estimativa inicial ou a expectativa de que determinada característica esteja presente na população. Aqui, assumimos que metade dos destinatários possui a característica em questão.

Por fim, o erro máximo, fixado em 7 pontos percentuais (p.p), indica a margem de erro associada à estimativa da proporção na amostra. Isso significa que a estimativa da proporção na população real pode variar até 7 p.p para mais ou para menos em relação à proporção observada na amostra, com uma probabilidade de 90%. Esses parâmetros são fundamentais para a interpretação adequada dos resultados, pois fornecem informações sobre a precisão das estimativas obtidas e sobre a confiabilidade dos resultados.

Além disso, foi realizada uma análise do cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário a partir do uso dos painéis de *Business Intelligence* (BI), elaborados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que foram desenvolvidos com o objetivo de acompanhar as Metas Nacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Ao examinar esses painéis de BI, buscou-se compreender se o uso dessas ferramentas de inteligência de negócios tem

contribuído para o cumprimento das Metas Nacionais no Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO).

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

De acordo com Marconi e Lakatos (2010), existem várias abordagens e procedimentos disponíveis para a coleta de dados em pesquisas, mas a escolha desses métodos pode variar de acordo com as circunstâncias específicas ou o tipo de investigação em questão, no intuito de buscar a percepção de servidores e magistrados lotados nas unidades administrativas e judiciais do TJGO. Observou-se ainda que a aplicação de questionário foi a metodologia mais adequada.

Para a pesquisa de campo, foi utilizada uma adaptação do questionário desenvolvido por Gonçalves (2018), com inclusão das questões 19 e 24, nas quais foram incluídas questões sobre o cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário e das questões 26 e 27 acerca das áreas de abrangência do questionário e dos cargos e funções adaptadas à realidade do TJGO. O questionário adaptado encontra-se no Anexo 1.

Para a coleta dos dados, o questionário foi enviado, coletivamente, para o e-mail institucional das unidades judiciárias do TJGO, e individualmente para e-mail de servidores das unidades administrativas. Para análise se contou com o software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows 15.0, uma ferramenta estatística amplamente utilizada para análise de dados. Este ofereceu uma ampla gama de recursos para manipulação, análise e visualização dos dados quantitativos.

3.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados quantitativos foram tratados por meio da seleção de questionários válidos e a preparação desses dados se deu por edição, codificação e ajustes estatísticos (Malhortra, 2012).

Segundo Marconi e Lakatos (2010), existem diversos procedimentos para a análise de dados, como a codificação das respostas, que consiste na categorização dos dados relacionados; a tabulação dos dados, que envolve a organização dos dados em tabelas para verificar as relações existentes; e cálculos estatísticos.

3.5 ESCALA LIKERT

Feijó, Vicente e Petri (2020) informam que a Escala Likert é conhecida como escala somativa. Foi projetada por Rensis Likert, em 1932, e é uma das escalas de mensuração dentre as mais famosas do mundo, tratando-se de um dos modelos mais utilizados para medir comportamentos, tendências e perspectivas. Geralmente, é usada para encontrar respostas para uma determinada pergunta. As categorias de resposta na Escala Likert sinalizam um determinado nível de concordância, frequentemente dividida em cinco níveis, em vez de simplesmente responder a uma pergunta com “sim” ou “não”.

Em uma escala Likert, quando mencionamos a possibilidade ímpar de resposta, estamos nos referindo ao número de opções de resposta disponíveis para os participantes. Isso significa que, em uma escala Likert com possibilidade ímpar de resposta, os participantes têm um número ímpar de escolhas para indicar seu nível de concordância ou discordância em relação a uma afirmação. Nas escalas Likert, as opções de resposta geralmente variam de 1 a 5, 1 a 7 ou até mesmo 1 a 9. No caso de uma possibilidade ímpar de resposta, como 3, 5, 7 ou 9, os participantes têm um número ímpar de escolhas, o que pode ajudar a evitar respostas neutras, forçando-os a expressar uma opinião mais clara (Silva; Simon, 2005; Dalmoro; Vieira, 2013).

Por exemplo, em uma escala Likert de 1 a 5, as opções de resposta podem ser "Discordo totalmente", "Discordo", "Neutro", "Concordo" e "Concordo totalmente". Já em uma escala de 1 a 7, poderia incluir opções adicionais como "Discordo

fortemente" e "Concordo fortemente", proporcionando uma maior granularidade nas respostas.

As escalas Likert comumente utilizadas incluem: concordância, satisfação, avaliação, grau de importância e aprovação. Essas escalas são frequentemente empregadas em diversas áreas de pesquisa para avaliar o nível de concordância ou discordância dos participantes com determinadas afirmações, sua satisfação com produtos ou serviços, a avaliação de eventos ou experiências recentes, a importância atribuída a certos aspectos, e a aprovação ou desaprovação de determinadas políticas, programas ou medidas (Dalmoro; Vieira, 2013).

A razão pela qual este modelo é um dos mais aplicados em estudos desde os seus primórdios até a atualidade se deve à sua facilidade de compreensão e aplicação, bem como à sua capacidade de adaptação às diferentes motivações dos projetos (Silva; Simon, 2005). Aguiar, Correia e Campos (2011) concordam que a Escala Likert é uma das escalas de autoavaliação mais utilizadas e explicam que ela consiste em realizar uma série de perguntas sobre o entrevistado. Ao responder, o entrevistado seleciona uma dentre várias opções, geralmente cinco: Concordo totalmente, Concordo, Neutro/Indiferente e Discordo e Não concordo. Porém, para ser considerada uma Escala Likert cada item deve ser apresentado como uma pergunta, com cada gradação, sendo então uma resposta possível.

Para esse questionário, foi apresentada a gradação em ordem crescente de concordância, em que a primeira opção sinaliza o maior grau de discordância, a última a que apresenta maior grau de concordância e a do meio neutra, sendo bivalente e simétrica.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados coletados nesta pesquisa oferece uma visão detalhada sobre a implementação e o impacto do sistema de *Business Intelligence* (BI) no Tribunal de Justiça de Goiás. Esta seção é dedicada a examinar as respostas dos magistrados e servidores, abordando aspectos críticos, como a qualidade da informação fornecida pelo sistema, a percepção de sua utilidade, satisfação com o desempenho e a influência do BI na eficiência e eficácia operacional.

A análise visa não apenas quantificar estas percepções, mas também

explorar as suas implicações para a prática e a governança no TJGO. Ao avaliar os resultados, foram consideradas tanto as tendências gerais quanto as nuances específicas nas respostas, buscando compreender a relação entre o uso de *Business Intelligence* no Tribunal de Justiça de Goiás e o cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

A análise da distribuição de gênero entre os respondentes do questionário evidencia questões significativas para compreender a diversidade no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Se constatou uma distribuição relativamente equilibrada entre sexos, refletindo uma tendência de inclusão e diversidade na força de trabalho. Este equilíbrio sugere que as percepções e experiências reportadas em relação ao uso do sistema de *Business Intelligence (BI)* são representativas de uma ampla gama de perspectivas, potencialmente aumentando a validade e a abrangência dos resultados da pesquisa.

A escolaridade dos respondentes do Tribunal de Justiça de Goiás fornece uma visão sobre o perfil educacional da força de trabalho. A predominância de respondentes com formação de pós-graduação sugere um alto nível de qualificação profissional entre os usuários do sistema de BI. Este fator pode influenciar positivamente a capacidade de adaptação e a eficiência no uso de tecnologias avançadas, como o BI, permitindo uma análise mais sofisticada e uma melhor tomada de decisão baseada em dados.

A distribuição das áreas de trabalho dos respondentes oferece uma visão abrangente sobre a diversidade funcional dentro do Tribunal de Justiça de Goiás. A presença marcante de profissionais de diferentes áreas sugere uma adoção ampla e transversal do sistema de *Business Intelligence (BI)* na organização. A variedade nas áreas de trabalho dos respondentes indica que o BI é considerado uma ferramenta útil e integrada em vários departamentos, o que pode ser um indicativo de sua eficácia e adaptabilidade a diferentes necessidades operacionais e decisórias.

A representação equitativa de gêneros entre os usuários também destaca a importância de considerar as diferenças nas estratégias de implementação e treinamento do BI. A similaridade na proporção de gêneros sugere que qualquer

diferença nas percepções do uso do sistema de BI não pode ser atribuída a um único gênero, mas sim a outros fatores, como experiência profissional, nível de treinamento ou familiaridade com tecnologia. Isso reforça a necessidade de estratégias de capacitação e suporte que sejam inclusivas e adaptadas às diversas necessidades dos usuários.

A elevada qualificação educacional dos respondentes implica que eles estão, potencialmente, mais preparados para interpretar e utilizar de maneira eficaz as informações fornecidas pelo sistema de BI. Isso pode acelerar a integração do BI nos processos de trabalho diários e contribuir para uma maior eficácia na realização das metas nacionais do Poder Judiciário. Além disso, sugere que o Tribunal de Justiça de Goiás possui uma base sólida para futuras iniciativas de formação e desenvolvimento profissional focadas em tecnologia e análise de dados.

A diversidade nas áreas de trabalho também aponta para a importância de uma abordagem personalizada na implementação do BI, considerando as especificidades e exigências de cada departamento. Isso pode incluir a customização de *dashboards*, a adaptação de relatórios para atender às necessidades específicas e a realização de treinamentos direcionados para maximizar a utilidade do sistema em diferentes contextos. Além disso, a ampla distribuição do uso do BI entre diferentes áreas sugere um potencial para a colaboração interdepartamental, promovendo uma cultura de compartilhamento de informações e tomada de decisão baseada em dados no Tribunal de Justiça de Goiás.

4.2 DESCRIÇÃO DAS RESPOSTAS

A adoção de sistemas de *Business Intelligence* (BI) pelo Tribunal de Justiça de Goiás aponta um avanço significativo na gestão da informação e na tomada de decisões baseada em dados. A Tabela 1 apresenta uma análise univariada que reflete as percepções e comportamentos dos usuários do painel de BI, oferecendo uma visão quantitativa das variáveis-chave que influenciam a utilização da ferramenta. Na medida de tendência moda, a qual será destacada neste estudo a fim de fornecer a compreensão mais abrangente do grau de assiduidade, satisfação e a percepção da utilidade do sistema pelos magistrados e servidores que fazem uso do sistema.

Os dados coletados evidenciam a utilização estratégica do BI, não apenas como uma ferramenta operacional, mas também como um componente crítico para a eficácia organizacional e o alcance das metas estabelecidas. Através da análise das respostas dos usuários, é possível verificar o impacto positivo do BI no desempenho diário e na qualidade da informação manuseada. A Tabela 1 serve como um alicerce quantitativo para as discussões subsequentes e para a formulação de estratégias que visam otimizar a integração do BI nas rotinas de trabalho do tribunal.

Tabela 1 – Análise descritiva das respostas

Variáveis	N	f	%	Moda	Respostas obtidas
P.1_Nos últimos 7 dias eu utilizei frequentemente o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI).	61	34	55,70	5,00	Concordo Totalmente
P.2_Nos últimos 7 dias, a cada vez que eu utilizei o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI), eu gastei bastante tempo.	61	23	37,70	1,00	Discordo Totalmente
P.3_Nos últimos 7 dias, eu utilizei o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) várias vezes no mesmo dia.	61	25	41,00	5,00	Concordo Totalmente
P.4_Eu pretendo continuar utilizando o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI), enquanto o TJGO tiver essa ferramenta.	61	52	85,20	5,00	Concordo Totalmente
P.5_Minha intenção é utilizar o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) ao invés de outras alternativas.	61	24	39,30	4,00	Concordo Parcialmente
P.6_Se eu puder, gostaria de permanecer utilizando o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI).	61	45	73,80	5,00	Concordo Totalmente
P.7_Eu estou satisfeito com a performance do sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI).	61	34	55,70	5,00	Concordo Totalmente
P.8_Considero satisfatória minha experiência utilizando sistemas de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI).	61	31	50,80	5,00	Concordo Totalmente
P.9_Considero sábia minha decisão de utilizar sistemas de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI).	61	44	72,10	5,00	Concordo Totalmente
P.10_Minha experiência utilizando sistemas de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é melhor do que eu esperava.	61	36	59,00	5,00	Concordo Totalmente
P.11_A qualidade do serviço de sistemas de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é melhor do que eu esperava.	61	32	52,50	1,00	Discordo Totalmente
P.12_No geral, minhas expectativas de uso do sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) foram confirmadas.	61	37	60,70	5,00	Concordo Totalmente

P.13 Utilizar sistemas de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) melhora minha produtividade no trabalho.	61	41	67,20	5,00	Concordo Totalmente
P.14 Utilizar sistemas de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) melhora minha efetividade no trabalho.	61	37	60,70	5,00	Concordo Totalmente
P.15 Em geral, o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é útil no trabalho.	61	47	77,00	5,00	Concordo Totalmente
P.16 As informações contidas no sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) estão organizadas de forma clara.	61	23	37,70	4,00	Concordo Parcialmente
P.17 A informação contida no sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) está disponível quando necessária.	61	30	49,50	5,00	Concordo Totalmente
P.18 A informação contida no sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é importante para o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário.	61	49	80,30	5,00	Concordo Totalmente
P.19 A informação contida no sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é significativa para o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário.	61	48	78,70	5,00	Concordo Totalmente
P.20 Usar o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é automático para mim.	61	28	45,90	5,00	Concordo Totalmente
P.21 Usar o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é natural para mim.	61	30	49,20	5,00	Concordo Totalmente
P.22 Quando tiver uma tarefa a realizar, utilizar o sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) é a minha escolha óbvia.	61	23	37,70	5,00	Concordo Totalmente
P.23 O sistema de <i>Business Intelligence</i> (painel de BI) colabora para o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário.	61	47	77,00	5,00	Concordo Totalmente

Fonte: Elaboração própria.

A frequência de uso do sistema de *Business Intelligence* (BI) indica uma integração significativa da ferramenta nas atividades diárias dos magistrados e servidores do TJGO. Os dados revelam que a maioria dos usuários utilizou o sistema frequentemente ao longo da última semana, com muitos acessando várias vezes ao dia, o que sugere que o sistema de BI se tornou um componente essencial em sua rotina de trabalho.

Na análise estatística, a variante MODA desempenha um papel importante ao explorar conjuntos de dados, inclusive para a presente pesquisa. A MODA, que representa a moda ou o valor mais frequente em um conjunto de dados, é valiosa para identificar tendências ou padrões recorrentes (Loreto; Campos; Toscani, 2010;

Gisler; Fisch; Correa, 2011). No contexto do objetivo geral desta pesquisa, a MODA foi aplicada para examinar os padrões de uso do sistema de *Business Intelligence* (BI) entre magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Ao analisar quais recursos ou funcionalidades do BI são mais frequentemente utilizados, se buscou obter dados sobre as preferências e necessidades dos usuários, auxiliando na identificação de áreas de melhoria e no desenvolvimento de estratégias para promover uma adoção mais eficaz do BI. Além disso, ao relacionar a MODA com o cumprimento das metas judiciais, pode-se investigar se certos aspectos ou características do sistema de BI estão associados a um melhor desempenho na consecução dessas metas, contribuindo assim para uma compreensão mais abrangente do impacto do BI no contexto do Poder Judiciário em Goiás (Loreto; Campos; Toscani, 2010; Gisler; Fisch; Correa, 2011).

A moda no valor máximo de 5 (cinco) mostra que um número significativo de usuários o utiliza frequentemente, mas a variabilidade pode indicar que há um subconjunto de usuários que não o utiliza tão assiduamente.

A intenção de uso contínuo do sistema de BI reflete um comprometimento positivo dos magistrados e servidores com a ferramenta, em que uma grande parcela expressa o desejo de continuar utilizando o BI enquanto estiver disponível no TJGO. Este comportamento é uma indicação da percepção do valor agregado pelo sistema às suas funções judiciais.

A moda das questões P.4, P.5 e P.6 acima de 4 (quatro) para a intenção de continuar usando o sistema de BI demonstra um forte comprometimento dos usuários com a ferramenta, indicando que o sistema está bem estabelecido e é valorizado.

A satisfação com a performance do sistema de BI é alta entre os usuários, com modas de 5 (cinco), demonstrando que as expectativas estão sendo atendidas e muitas vezes superadas. A consideração da decisão de utilizar o sistema como "sábia" sublinha o reconhecimento e a repercussão positiva na eficácia profissional.

Os respondentes confirmaram que a experiência de uso do sistema de BI excedeu suas expectativas iniciais. Isso não apenas valida a escolha e a implementação do sistema pelo TJGO, mas também ressalta a qualidade do serviço que ele proporciona.

Os itens de confirmação refletem que as experiências dos usuários com o sistema de BI estão alinhadas ou superam suas expectativas, moda de 5 (cinco),

embora o item P.11 apresente uma moda menor que 1 (um), sugerindo algumas discrepâncias nas percepções da qualidade do serviço.

A percepção da utilidade do sistema de BI em melhorar a produtividade e a efetividade no trabalho é fortemente afirmada pelos usuários. A alta utilidade percebida reforça a relevância do BI como uma ferramenta de apoio à decisão e otimização de processos. Os usuários percebem o sistema de BI como útil para melhorar a produtividade e a efetividade no trabalho, concentração de respostas no valor máximo na moda de 5 (cinco).

A clareza e a disponibilidade das informações fornecidas pelo sistema de BI são consideradas adequadas, e sua importância para o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário é enfaticamente reconhecida, sublinhando a relevância estratégica do sistema para a instituição.

As informações fornecidas pelo sistema são percebidas como claras, disponíveis e significativas para o cumprimento das Metas Nacionais no TJGO, como indicado pela moda máxima em valor de 5 (cinco), especialmente no P.18 e P.19, refletindo uma forte concordância entre os usuários sobre a importância da informação do BI.

Os usuários percebem o sistema de BI como um aliado E intuitivo no cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário, enfatizando sua contribuição não apenas na automatização de tarefas, mas também na facilitação de uma prática judiciária mais informada e orientada por dados.

A moda 5 (cinco) na P.22 sugere que o sistema de BI seja considerado útil. Em resumo, os dados indicam uma recepção positiva do sistema de BI, com alta satisfação e percepção de utilidade. No entanto, a variabilidade em certos aspectos aponta para a necessidade de investigar mais a fundo as razões pelas quais alguns usuários não percebem ou utilizam o sistema com a mesma frequência ou satisfação que outros.

4.3 ANÁLISE COMPARATIVA DO CUMPRIMENTO DAS METAS NACIONAIS DO PODER JUDICIÁRIO

A utilização de sistemas de *Business Intelligence (BI)*, com a finalidade de acompanhamento das Metas Nacionais no TJGO, teve início em 2021 e continuidade em 2022.

Ao comparar o cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário no TJGO, nos últimos três anos (2020, 2021 e 2022), visto que as metas são anuais, como indica a Tabela 2, e segundo o glossário de Metas Nacionais do CNJ, cada meta estará cumprida se, ao final de cada ano, o percentual de cumprimento da meta for igual ou maior a 100% (cem por cento) (Glossários das Metas Nacionais do CNJ anos 2020/2021/2022). Foi possível observar que o TJGO avançou no cumprimento de metas após a utilização do painel de BI no acompanhamento e tomadas de decisão com base em informações.

Tabela 2 – Descrição das Metas Nacionais

Quadro de descrição das Metas Nacionais do Poder Judiciário – Justiça Estadual		
Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022
Meta 1 Julgar mais processos dos distribuídos no ano corrente	Meta 1 Julgar mais processos dos distribuídos no ano corrente	Meta 1 Julgar mais processos dos distribuídos no ano corrente
Meta 2 Julgar processos mais antigos.	Meta 2 Julgar processos mais antigos.	Meta 2 Julgar processos mais antigos.
Meta 3 Estimular a conciliação.	Meta 3 Estimular a conciliação.	Meta 3 Estimular a conciliação.
Meta 4 – Priorizar o julgamento dos processos relativos aos crimes contra a Administração Pública, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais.	Meta 4 Priorizar o julgamento dos processos relativos aos crimes contra a Administração Pública, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais.	Meta 4 Priorizar o julgamento dos processos relativos aos crimes contra a Administração Pública, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais.
Meta 5 Impulsionar processos a execução.	Meta 5 Reduzir a taxa de congestionamento.	Meta 5 Reduzir a taxa de congestionamento.
Meta 6 Priorizar o julgamento de ações coletivas.	Meta 6 Priorizar o julgamento de ações coletivas.	Meta 6 Não se aplica.
Meta 8 Priorizar o julgamento dos processos relacionados aos feminicídio e violência doméstica e familiar contra a mulher.	Meta 8 Priorizar o julgamento dos processos relacionados aos feminicídio e violência doméstica e familiar contra a mulher.	Meta 8 Priorizar o julgamento dos processos relacionados aos feminicídio e violência doméstica e familiar contra a mulher.
Meta 9 Integrar a Agenda 2030 ao Poder Judiciário.	Meta 9 Integrar a Agenda 2030 ao Poder Judiciário.	Meta 9 Estimular a Inovação do Poder Judiciário.
Meta 10 - (Não se aplica).	Meta10 – (Não se aplica).	Meta 10 Promover a transformação digital – Justiça 4.0
Meta 11 - (Não se aplica).	Meta 11 – (Não se aplica).	Meta 11 Promover os Direitos da Criança e do Adolescente.
Meta 12 - (Não se aplica).	Meta 12 Impulsionar os processos de ações	Meta 12 Impulsionar os processos de ações ambientais.

	ambientais.	
--	-------------	--

Fonte: Elaboração própria.

Com dados do Painel de Resultados das Metas Nacionais no sítio eletrônico do CNJ, foram elaboradas as figuras 4, 5 e 6, as quais apontam que o TJGO cumpriu, no ano de 2020, apenas três das sete metas propostas pelo CNJ para a Justiça Estadual, 42,86% no cumprimento geral. Já no ano de 2021, no início da utilização da ferramenta de BI, o TJGO cumpriu oito das nove Metas Nacionais, quando alcançou 88,89 % no cumprimento geral das Metas. Em 2022, no segundo ano de uso do BI, no acompanhamento das Metas, o TJGO cumpriu todas as oito Metas definidas para o ano, atingindo 100% de melhoramento de cumprimento das metas.

Figura 4 – Cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário TJGO em 2020

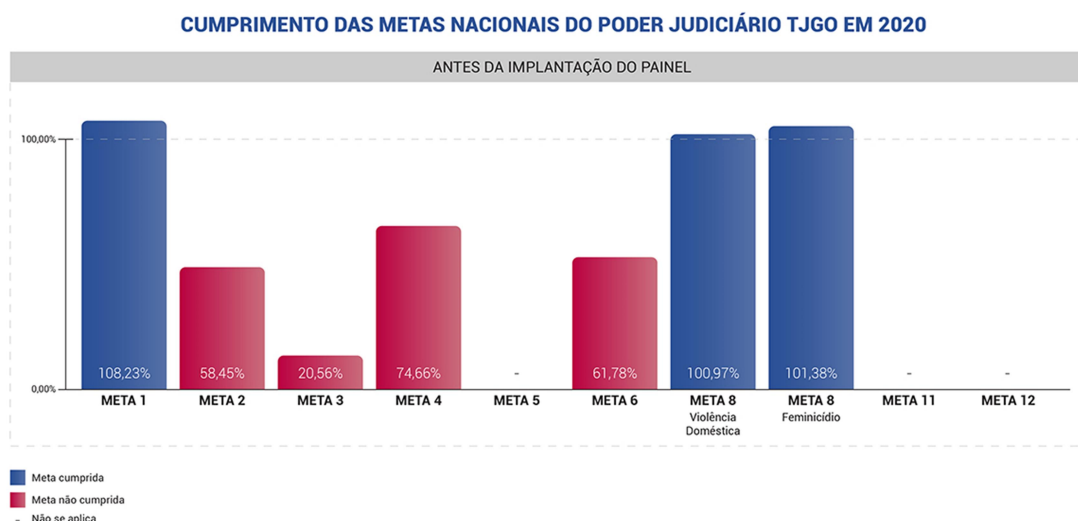


Figura 4 – Cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário TJGO em 2021

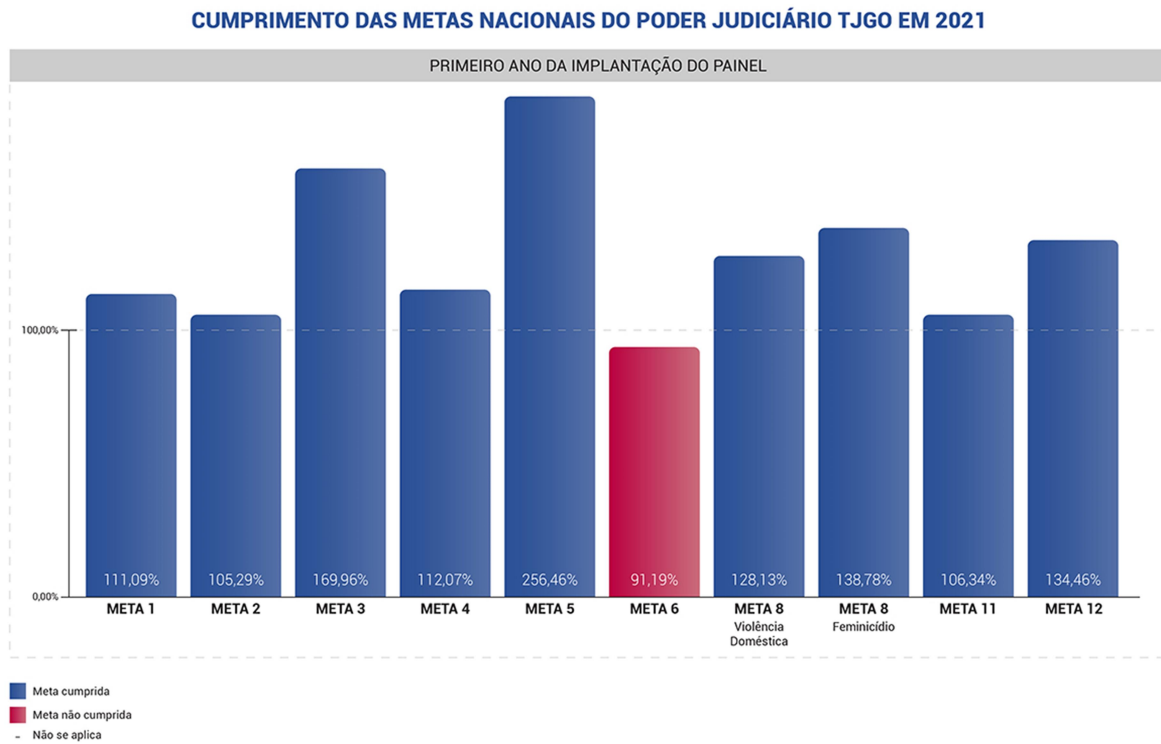
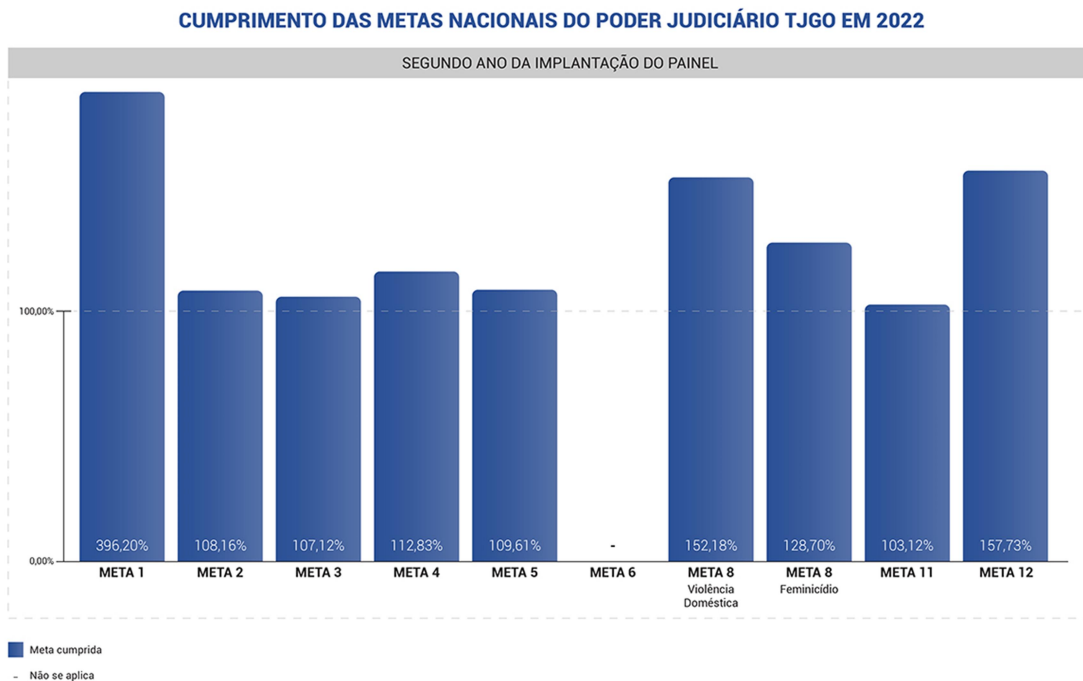


Figura 5 – Cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário TJGO em 2022



Esta comparação indica que a utilização de *Business Intelligence* no acompanhamento das Metas Nacionais no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

vem sendo exitosa e que o uso da ferramenta influenciou o cumprimento das referidas metas.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A qualidade, a clareza e a disponibilidade das informações fornecidas pelo sistema de *Business Intelligence* (BI) no TJGO, conforme revelado pelos resultados da pesquisa, encontram forte relação com os conceitos discutidos no referencial teórico da dissertação. Segundo Elbashir *et al.* (2022) e Abai *et al.* (2019), o BI permite uma análise aprofundada dos dados organizacionais, fornecendo informações relevantes para apoiar a tomada de decisão estratégica. Essa capacidade de consolidar e analisar dados de várias fontes, oferecendo uma visão abrangente das operações e do desempenho da organização, está diretamente alinhada com a percepção positiva dos usuários do TJGO sobre a qualidade das informações fornecidas pelo sistema de BI.

No contexto do setor público, como discutido por Michele *et al.* (2019) e Yahaya *et al.* (2016), o uso de BI melhora a tomada de decisões ao fornecer acesso a informações e análises de dados em tempo real. Esse aspecto ressoa com os achados da pesquisa, visto que a disponibilidade imediata e a clareza das informações do BI são percebidas como significativas para o cumprimento eficiente das Metas Nacionais do Poder Judiciário.

Além disso, a governança no setor público, conforme discutida por Elbashir *et al.* (2022) e Abai *et al.* (2019), enfatiza a importância de políticas e mecanismos de controle para promover o desempenho organizacional. A governança de dados, que inclui garantir a qualidade e a integridade dos dados utilizados nas atividades organizacionais, é fundamental para o êxito na tomada de decisões e para o alinhamento com os objetivos da organização. Os resultados da pesquisa no TJGO, que destacam a alta qualidade das informações fornecidas pelo BI, corroboram a visão de que a governança eficaz de dados é um pilar na estrutura de governança pública.

Já a satisfação com a performance do sistema de *Business Intelligence* (BI) no Tribunal de Justiça de Goiás, que está fortemente associada à percepção de contribuição do sistema para o cumprimento das metas judiciais, encontra paralelos significativos nos conceitos discutidos no referencial teórico da dissertação. De acordo com o que foi abordado por Elbashir *et al.* (2022), Abai *et al.* (2019) e Michele *et al.* (2019), o BI desempenha um papel fundamental na tomada de decisão, fornecendo informações e análises estratégicas que são cruciais para as

organizações. A satisfação com a performance do BI, refletida nos resultados da pesquisa, pode ser vista como um indicador da eficácia do sistema em fornecer análises de dados relevantes e oportunas, essenciais para decisões estratégicas informadas no setor público.

Além disso, a literatura sugere que a adoção de tecnologias como o BI no setor público não apenas melhora as tomadas de decisão, mas também a eficiência operacional e a gestão de recursos. Esta melhoria na eficiência operacional, correlacionada com a satisfação com o sistema de BI, é consistente com a ideia de que sistemas eficazes e satisfatórios são mais propensos a serem aceitos e utilizados pelos usuários. Consequentemente, isso pode levar a um desempenho organizacional mais robusto, conforme discutido por Elbashir *et al.* (2022) e Michele *et al.* (2019).

A satisfação dos usuários do BI no TJGO e a percepção de que o sistema contribui efetivamente para o cumprimento das metas ressoam com as discussões do referencial teórico sobre a importância da tecnologia no aprimoramento da governança e no suporte para as decisões estratégicas no setor público. Portanto, os resultados da pesquisa estão alinhados com a literatura, destacando a relevância do BI na melhoria da eficiência operacional e na eficácia na realização das metas organizacionais, nesta pesquisa específica quanto ao cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário no TJGO.

A observação de que o uso frequente e a intenção de continuar utilizando o sistema de *Business Intelligence* (BI) no Tribunal de Justiça de Goiás são indicativos de uma integração do sistema nas rotinas diárias dos magistrados e servidores. Também a assiduidade no uso do sistema sugere uma dependência operacional do BI, que está alinhada com as ideias discutidas no referencial teórico da dissertação. Segundo Elbashir *et al.* (2022), o BI desempenha um papel crucial na tomada de decisão, fornecendo informações e insights estratégicos para as organizações. O uso frequente do BI, demonstrado pelos resultados da pesquisa, pode ser visto como um reflexo da sua utilidade em fornecer análises abrangentes que apoiam decisões estratégicas no TJGO. Isso está em consonância com a literatura que destaca a capacidade do BI de consolidar dados de várias fontes para oferecer uma visão holística do desempenho organizacional.

Conforme discutido por Michele *et al.* (2019) e Yahaya *et al.* (2016), o BI melhora a tomada de decisões e a eficiência operacional no setor público. A

dependência operacional do BI, como sugerido pelos resultados da pesquisa, reflete o seu papel em otimizar processos e eliminar redundâncias, levando a uma maior produtividade e a uma redução de custos.

A integração do BI nas rotinas diárias e sua contribuição para o desempenho organizacional, como mencionado por Elbashir *et al.* (2022) e Abai *et al.* (2019), sugere que o BI está alinhado com os processos de trabalho que apoiam o cumprimento das metas. A governança eficaz no setor público, que envolve a tomada de decisões fundamentadas e a adoção de ações alinhadas com os objetivos organizacionais, é reforçada pelo uso do BI. A percepção dos magistrados e servidores do TJGO de que o uso do sistema de *Business Intelligence* (BI) melhora a produtividade e a efetividade no trabalho, e que este sistema é útil para o cumprimento das metas do Judiciário, reflete os conceitos abordados no referencial teórico.

A literatura, particularmente os trabalhos de Elbashir *et al.* (2022), enfatiza a capacidade do BI em fornecer análises profundas e análises estratégicas que suportam a tomada de decisão nas organizações. A utilidade percebida do BI em melhorar a produtividade e a efetividade no trabalho está alinhada com esta perspectiva, indicando que o sistema de BI no TJGO fornece informações valiosas que apoiam as decisões operacionais e estratégicas.

A percepção de que o BI é uma ferramenta útil para o cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário no TJGO ressoa com os achados de Michele *et al.* (2019) e Yahaya *et al.* (2016), sugerindo que o sistema está efetivamente auxiliando na gestão e no TJGO.

A ideia de que a percepção da utilidade do BI está fortemente relacionada com o cumprimento das metas organizacionais é apoiada pelas discussões sobre desempenho organizacional no setor público, como destacado por Elbashir *et al.* (2022) e Abai *et al.* (2019). O uso efetivo do BI, conforme percebido pelos usuários, contribui para a melhoria do desempenho organizacional, uma vez que facilita a tomada de decisões baseadas em evidências e promove a eficiência e a eficácia das operações.

A conexão entre o desempenho organizacional no setor público e a capacidade de atingir objetivos e metas de negócios, com ênfase na percepção da qualidade da informação fornecida pelo sistema de *Business Intelligence* (BI), no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, encontra paralelos claros com o referencial

teórico apresentado na dissertação. Conforme discutido por Elbashir *et al.* (2022), Abai *et al.* (2019) e Michele *et al.* (2019), o desempenho organizacional no setor público é medido por indicadores-chave e reflete o progresso em relação às metas estabelecidas. A percepção da qualidade da informação do BI no TJGO, como indicado pelos resultados da pesquisa, alinha-se com esta perspectiva, sugerindo que os dados confiáveis e análises fornecidas pelo BI são instrumentos relevantes para avaliar e aprimorar o desempenho organizacional.

A importância da qualidade e a integridade dos dados nas atividades organizacionais são destacadas, especialmente no que tange à governança no setor público. A percepção positiva da qualidade da informação do BI reflete essa ênfase, indicando que os dados fornecidos pelo sistema são vistos pelos usuários como confiáveis e úteis para a tomada de decisão e o cumprimento de metas.

A percepção positiva da qualidade da informação do BI no TJGO pode ser vista como um fator contribuinte para a eficácia nas decisões estratégicas, o que é essencial para o desempenho organizacional no setor público.

Dessa forma, os dados confiáveis e as análises fornecidas pelo BI são fundamentais não apenas para a avaliação do desempenho, mas também para a formulação de estratégias que visam melhorar a eficiência e a eficácia das operações no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás para o cumprimento das Metas Nacionais do Poder Judiciário.

6 CONCLUSÃO E SUGESTÕES PARA NOVAS PESQUISAS

O uso de tecnologias avançadas, como o sistema de *Business Intelligence (BI)*, assume uma relevância cada vez maior. O BI representa uma ferramenta estratégica para a análise de dados, fornecendo insights críticos que apoiam a tomada de decisão e a gestão eficiente de processos e recursos. O estudo foca na avaliação da percepção dos magistrados e servidores em relação à qualidade da informação, à utilidade do BI nas rotinas de trabalho e na governança do TJGO, refletindo uma tendência crescente de digitalização no setor público.

Como objetivo principal, esta pesquisa buscou investigar a percepção dos magistrados e servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás sobre o sistema de *Business Intelligence (BI)* e avaliar a relação entre a adoção do BI. Então, buscando entender a integração do BI e o cumprimento de metas judiciais. nas atividades diárias, o estudo analisou aspectos como a qualidade e a utilidade das informações fornecidas pelo sistema, a satisfação com sua performance e a relevância percebida na eficiência operacional.

Ao explorar estas dimensões, a pesquisa visou fornecer olhares sobre o papel do BI como um facilitador na governança e na tomada de decisões estratégicas no TJGO, contribuindo para uma melhor compreensão da importância da tecnologia no contexto do cumprimento das Metas Nacionais no TJGO.

Esta pesquisa revelou a integração e a utilização consistente do sistema de *Business Intelligence (BI)* no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, indicando que o BI se tornou uma ferramenta expressiva nas rotinas diárias dos magistrados e servidores. Sua dependência operacional e a percepção positiva de sua utilidade reforçam a dimensão do BI como um facilitador estratégico no cumprimento das Metas Nacionais.

Os resultados mostram que a alta qualidade, clareza e disponibilidade das informações fornecidas pelo BI no TJGO contribuem para a eficácia organizacional. Essas características estão diretamente relacionadas com a capacidade do sistema em apoiar decisões informadas e estratégicas, essenciais para o alcance das Metas Nacionais do Judiciário.

A satisfação com a performance do BI está intimamente ligada ao desempenho organizacional. Assim, a satisfação dos usuários leva a uma maior

aceitação e utilização do sistema, o que, por sua vez, contribui para a melhoria da eficiência operacional e eficácia na realização das metas.

A pesquisa evidencia que o BI é uma ferramenta relevante para a tomada de decisão no TJGO, pois fornece insights valiosos que aprimoram a produtividade e a efetividade no trabalho, influenciando positivamente o cumprimento das Metas Nacionais no TJGO.

Para pesquisas futuras, fica a sugestão de se concentrar nos desafios e obstáculos à adoção eficaz do *Business Intelligence* (BI) no contexto do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, explorando as correspondências com diversos aspectos organizacionais, como cultura organizacional, aprendizagem organizacional, comunicação organizacional e gestão de pessoas. Essa pesquisa poderia investigar como as características da cultura organizacional, como resistência à mudança ou falta de apoio à inovação, podem impactar a adoção e a utilização do BI pelos magistrados e servidores. Além disso, poderia analisar como os processos de aprendizagem organizacional influenciam a capacidade de absorção e aplicação das capacidades analíticas oferecidas pelo BI. Outro ponto de interesse seria examinar como a comunicação interna influencia a disseminação de informações sobre o BI e seu valor percebido pelos membros da organização. Por fim, a pesquisa poderia abordar como a gestão de pessoas, incluindo a capacitação adequada e o alinhamento de incentivos, pode afetar a aceitação e a eficácia do BI no cumprimento das metas judiciais estabelecidas.

Ainda, pesquisas futuras poderiam explorar a aplicação do BI em diferentes setores do TJGO e de outros tribunais, avaliando sua eficácia em variadas funções e áreas administrativas e judiciais. Isso proporcionaria uma compreensão mais ampla de como o BI pode ser otimizado para suportar diversas necessidades organizacionais.

A realização de estudos longitudinais para acompanhar a evolução da utilização do BI ao longo do tempo ainda seria interessante. Isso ajudaria a entender as mudanças nas percepções e no uso do BI, além de identificar tendências emergentes e oportunidades de melhoria contínua nos tribunais.

Por fim, a pesquisa indica que o futuro do BI no TJGO é promissor. Desse modo, sua aceitação e sua integração no ambiente de trabalho sugerem que continuará sendo uma ferramenta vital para a organizacional no cumprimento das Metas Nacionais no TJGO.

REFERÊNCIAS

ABAI, N. H. Z.; YAHAYA, J. H.; DERAMAN, A. Incorporating business intelligence and analytics into performance management for the public sector issues and challenges. Proceedings - 5th International Conference on Electrical Engineering and Informatics: Bridging the Knowledge between Academic, Industry, and Community. **ICEEI**, 2015.

ABAI, N. H. Z.; YAHAYA, J.; DERAMAN, A.; HAMDAN, A. R.; MANSOR, Z.; JUSOH, Y. Y. Integrating Business Intelligence and Analytics in Managing Public Sector Performance: An Empirical Study. **International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology**, 2019.

ALRUMAIH, H.; ZEMIRLI, N. Investigation of knowledge management support for business intelligence in the Saudi public sector. Proceedings of the European Conference on Knowledge Management. **ECKM**, 2014.

AZEVEDO, A.; AZEVEDO, J.; HAYAKAWA, M. E. Designing and Implementing a Dashboard with Key Performance Indicators for a Higher Education Institution. International Conference on Computer Supported Education, CSEDU - **Proceedings**, 2021.

BARBIERI, J. C. **Gestão Empresarial**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BOALENTO, G. P.; COSTA, S. A. A influência do *Business Intelligence* para a gestão das empresas na perspectiva de gestores e controllers. In: CONGRESSO USP DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE, 19., São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 219, de 18 de março de 2009**. Dispõe sobre a distribuição de servidores, de cargos em comissão e de funções de confiança nos órgãos do Poder Judiciário de primeiro e segundo graus e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 325, de 29 de junho de 2020**. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 331, de 20 de agosto de 2020**. Institui a Base Nacional de Dados do Poder Judiciário – DataJud como fonte primária de dados do Sistema de Estatística do Poder Judiciário – SIESPJ para os tribunais indicados nos incisos II a VII do art. 92 da Constituição Federal. Brasília, DF: CNJ, 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 333, de 21 de setembro de 2020**. Determina a inclusão de campo/espço denominado Estatística na página principal dos sítios eletrônicos dos órgãos do Poder Judiciário indicados nos incisos

I-A a IV, VI, VII do art. 92 da Constituição Federal e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 70, de 26 de março de 2016.** Dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2016.

BREIL, A.; HITZELBERGER, P.; DA SILVA CARVALHO, P.; FELTZ, F. Exploring data integration strategies for public sector cloud solutions. **Lecture Notes in Computer Science** (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics), 2012.

BRESSER-PEREIRA, L. C. **Reforma do Estado para a cidadania.** Rio de Janeiro: FGV, 1998.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. **Revista do Serviço Público**, v. 47, n.1, p. 7-29, jan./abr. 1996.

CALHAO, A. E. P. **Princípio da eficiência na Administração da Justiça.** São Paulo: Editora SRS, 2019.

CAMPOS, V. F. **O verdadeiro poder.** Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda., 2009.

CHERINKA, R.; PREZZAMA, J.; EDWARDS, D. From business intelligence to augmented analytics, how organizations cope with the big data influx. WMSCI 2019 - 23rd World Multi-Conference on Systemics, **Cybernetics and Informatics, Proceedings**, 2019.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026.** 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-estrategica-e-planejamento/estrategia-nacional-do-poder-judiciario-2021-2026/>. Acesso em: 9 set. 2023.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Metas Nacionais do Poder Judiciário 2020. Glossários e Esclarecimentos.** Brasília, DF, novembro 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/01/glossario-metas-nacionais-do-poder-judiciario-2021-stj-versao-4-1.pdf>. Acesso em: 9 set. 2023.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Metas Nacionais do Poder Judiciário 2021. Glossários e Esclarecimentos.** Brasília, DF, setembro 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/glossario-metas-nacionais-do-poder-judiciario-2020-justica-eleitoral-versao-3.pdf>. Acesso em: 9 set. 2023.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Metas Nacionais do Poder Judiciário 2022. Glossários e Esclarecimentos.** Brasília, DF, maio 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/05/glossario-metas-nacionais-do-poder-judiciario-2022-justica-federal-versao-2-1.pdf>. Acesso em: 9 set. 2023.

CNJ-CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números**. Brasília, DF, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>. Acesso em: 9 set. 2023.

CORBU, E. C.; EDELHAUSER, E.; LUPU-DIMA, L. Analytic dashboard, a solution for increasing efficiency in management of the public administration. Quality. **Access to Success**, 2019.

COSTA, F. L. BRASIL: 200 anos de Estado; 200 anos de administração pública; 200 anos de reformas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 829- 874, 2008.

CRUZ, Rodrigo Fontes; COLAÇO JÚNIOR, Methanias; GOIS, Victor Menezes. How experimental and strategic are Business Intelligence (BI) and Data Mining applications? **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, v. 21, n. 1, p. 17689, 2022.

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?. **Revista gestão organizacional**, v. 6, n. 3, 2013.

DESS, G. G.; LUMPKIN, G.T.; EISNER, A. B. **Strategic management: creating competitive advantages**. 3. ed. New York: Mc Graw-Hell, 2007.

DI VAIO, A.; HASSAN, R.; ALAVOINE, C. Data intelligence and analytics: A bibliometric analysis of human–Artificial intelligence in public sector decision-making effectiveness. **Technological Forecasting and Social Change**, 2022.

ELBASHIR, M. Z.; SUTTON, S. G.; ARNOLD, V.; COLLIER, P. A. Leveraging business intelligence systems to enhance management control and business process performance in the public sector. **Meditari Accountancy Research**, 2022.

FEIJÓ, Amanda Monteiro; VICENTE, Ernesto Fernando Rodrigues; PETRI, Sérgio Murilo. O uso das escalas Likert nas pesquisas de contabilidade. **Revista Gestão Organizacional**, v. 13, n. 1, p. 27-41, 2020.

GAARDBOE, R. Which factors are significant for obtaining business intelligence success in the public sector? **CEUR Workshop Proceedings**, 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GISLER, Carlos Alberto Ferreira; FISCH, Gilberto; CORREA, Cleber de Sousa. Análise estatística do perfil de vento na camada limite superficial no Centro de Lançamento de Alcântara. **Journal of Aerospace Technology and Management**, v. 3, p. 193-202, 2011.

GONÇALVES, Eric Bacconi. **Utilização de sistemas de inteligência de negócios em empresas de serviços**. 2018. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

HADDAD, C. H. B.; PEDROSA, L. A. C. **Administração judicial aplicada**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Ed., 2014.

HAFED, K.; FAKHRI, Y.; BOULAKNADEL, S.; MOUMEN, A.; JAMIL, H.; AGHOUTANE, B. Decisional information systems of the public actors in Moroccan Oasis Zones: Case study Draa-Tafilalet region: Towards a descriptive approach and a measurement of qualities and performances. **International Conference on Intelligent Systems and Computer Vision**, ISCV 2018, 2018.

LANE, Jan-Erik. **New public management: an introduction**. Routledge, 2002.

LORETO, A.; CAMPOS, Marcília Andrade; TOSCANI, Laira Vieira. Complexidade Computacional de Problemas de Estatística Descritiva com Entradas Intervalares. In: **CLEI....** 2010.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. Tradução: Lene Belon Ribeiro, Monica Stefani; revisão técnica: Janaina de Moura Engracia Giraldi. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MANIKAM, S.; SAHIBUDIN, S.; KASINATHAN, V. Business intelligence addressing service quality for big data analytics in public sector. **Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science**, 2019.

MANIKAM, S.; SAHIBUDIN, S.; SELAMAT, H. Big data analytics initiatives using business intelligence maturity model approach in public sector. **Advanced Science Letters**, 2017.

MATHEUS, Renato F.; PARREIRAS, Fernando S. **Inteligência empresarial versus business intelligence**: abordagens complementares para o apoio à tomada de decisão no Brasil. São Paulo: Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento, 2004.

MAUSS, C  zar VOLNEI; BLEIL, Claudecir; VANTI, Adolfo ALBERTO. XBRL na gestão pública com *business intelligence* (BI). **Base-Revista de Administra  o e Contabilidade da Unisinos**, v. 6, n. 1, p. 5-18, 2009.

MELO, Ivo Soares. **Administra  o de Sistemas de Informa  o**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

MICHELE, P.; FALLUCCHI, F.; DE LUCA, E. W. Create Dashboards and Data Story with the Data & Analytics Frameworks. **Communications in Computer and Information Science**, 2019.

MINTZBERG, Henry Joseph; QUINN, James Brian. **O processo da estratégia**: conceitos, contexto e casos selecionados. Rio de Janeiro: Bookman, 2003.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia Científica**: um manual para a realiza  o de pesquisas em administra  o. Catalão: UFG, 2011. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf. S. Acesso em: 5 jul. 2023.

PETERS, B. G. Escrita Acad  mica, G  neros e Filosofia. **Taylor & France Online**, 2008.

RAMOS, J.; ALTURAS, B. *Business intelligence* num organismo público - avaliação de um data mart financeiro. *In: IBERIAN CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES, CISTI, 12., 2017, Lisboa. Anais [...].* Lisboa: IEEE, 2017.

RIBEIRO, L. A Emenda Constitucional 45 e a questão do acesso à justiça. **Revista Direito GV**, v. 4, n. 2, p. 465- 492, 2008.

SAMPIERI, R. H; COLLADO, C. F; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: MacGraw-Hill, 2006.

SEZÕES, C.; OLIVEIRA, J.; BAPTISTA, M. **Business Intelligence**. São João do Estoril, Portugal: Sociedade Portuguesa de Inovação, 2006.

SILVA, Dirceu; SIMON, Fernanda Oliveira. Abordagem quantitativa de análise de dados de pesquisa: construção e validação de escala de atitude. **Cadernos Ceru**, v. 16, p. 11-27, 2005.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. São Paulo: Editora UAB/UFSCar, 2005.

SOUZA, C. A.; SZAFIR-GOLDSTEIS, C. Tecnologia da Informação aplicada à Gestão Empresarial. **Dialnet**, v. 4, n. 22, 2005.

TURBAN, E. **Business intelligence**: um enfoque gerencial para a inteligência do negócio. São Paulo: Bookman, 2008.

YAHAYA, J. H.; DERAMAN, A.; ABAI, N. H. Z.; MANSOR, Z.; JUSOH, Y. Y. Business intelligence and big data analytics for organizational performance management in public sector: The conceptual framework. **Advanced Science Letters**, 2016.

YAHAYA, J. H.; ZULKIFLI ABAI, N. H.; DERAMAN, A.; HAMDAN, A. R.; MANSOR, Z.; JUSOH, Y. Y. The integrated framework of business intelligence and data analytics for organizational performance management in public sector. **Lecture Notes in Engineering and Computer Science**, 2018.

YAHAYA, J.; ABAI, N. H. Z.; DERAMAN, A.; JUSOH, Y. Y. The implementation of business intelligence and analytics integration for organizational performance management: A case study in public sector. **International Journal of Advanced Computer Science and Applications**, 2019.

YUSOF, N. J. M. **Estrutura de gerenciamento de qualidade com foco no ser humano (HFQM) em direção à excelência de desempenho para a indústria de vestuário pronto para vestir da Malásia**. Tese de Doutorado, Manchester Metropolitan University, 2015.

ANEXO I

UTILIZAÇÃO DE *BUSINESS INTELLIGENCE* NO CUMPRIMENTO DE METAS NACIONAIS DO PODER JUDICIÁRIO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS (TJGO)

Esta é uma dissertação de Mestrado Profissional em Administração - Programa MPA da UNIALFA - quem tem o objetivo de identificar os fatores influentes na utilização de ferramentas de *Business Intelligence* (painel de BI) no Tribunal de Justiça de Goiás e sua relação com o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário.

Não existem respostas certas ou erradas, responda de acordo com sua percepção, o tempo de resposta do questionário é em torno de 5 (cinco) minutos.

Questionário adaptado da Tese de Doutorado: GONÇALVES (2018).

Termo de Consentimento

As respostas dadas e seus dados individuais serão mantidos em absoluto sigilo. A qualquer tempo você poderá solicitar informações sobre a pesquisa através do e-mail: drimesquita22@gmail.com.

O tratamento das respostas de todos os participantes será totalmente confidencial, com garantia do anonimato, consoante os princípios da Lei nº 13.709/2028 - Geral de Proteção de Dados-LGPD. As respostas serão tratadas e analisadas em conjunto e os resultados da pesquisa serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

Leia atentamente os itens e registre a opção que melhor descreve a sua opinião.

1) Nos últimos 7 dias eu utilizei frequentemente o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI):

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

2) Nos últimos 7 dias, a cada vez que eu utilizei o sistema de Business Intelligence (painel de BI), eu gastei bastante tempo:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

3) Nos últimos 7 dias, eu utilizei o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) várias vezes no mesmo dia:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

4) Eu pretendo continuar utilizando o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI), enquanto a organização tiver essa ferramenta:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

5) Minha intenção é utilizar o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) ao invés de outras alternativas:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

6) Se eu puder, gostaria de permanecer utilizando o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI):

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

7) Eu estou satisfeito com a performance do sistema de *Business Intelligence* (painel de BI):

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

8) Considero satisfatória minha experiência utilizando sistemas de *Business Intelligence* (painel de BI):

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

9) Considero sábia minha decisão de utilizar sistemas de *Business Intelligence* (painel de BI):

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

10) Minha experiência utilizando sistemas de *Business Intelligence* (painel de BI) é melhor do que eu esperava:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

11) A qualidade do serviço de sistemas de *Business Intelligence* (painel de BI) é melhor do que eu esperava:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

12) No geral, minhas expectativas de uso do sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) foram confirmadas:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

13) Utilizar sistemas de *Business Intelligence* (painel de BI) melhora minha produtividade no trabalho:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

14) Utilizar sistemas de *Business Intelligence* (painel de BI) melhora minha produtividade no trabalho:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente

- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

15) Utilizar sistemas de *Business Intelligence* (painel de BI) melhora minha efetividade no trabalho:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

16) Em geral, o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) é útil no trabalho:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

17) A informação contida no sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) está disponível quando necessária:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

18) A informação contida no sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) é importante para o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

19) A informação contida no sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) é significativa para o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

20) Usar o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) é automático para mim:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

21) Usar o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) é natural para mim:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

22) Quando tenho uma tarefa a realizar, utilizar o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) é a minha escolha óbvia:

☐ discordo totalmente

☐ discordo parcialmente

☐ nem concordo, nem discordo

☐ concordo parcialmente

☐ concordo totalmente

23) O sistema de *Business Intelligence* (painel de BI) colabora para o cumprimento das metas nacionais do Poder Judiciário:

- ☐ discordo totalmente
- ☐ discordo parcialmente
- ☐ nem concordo, nem discordo
- ☐ concordo parcialmente
- ☐ concordo totalmente

24) Há quanto tempo você utiliza o sistema de *Business Intelligence* (painel de BI)?

- a. ☐ Menos de um ano
- b. ☐ De um a três anos
- c. ☐ Mais de três anos

25) Área em que trabalhara:

- a) ☐ Administrativa
- b) ☐ Judiciária

26) Cargo/função que ocupa

- a. ☐ Magistrado
- b. ☐ Diretor
- c. ☐ Analista Judiciário - Área de apoio Administrativo e Judiciário
- d. ☐ Analista Judiciário - Área Judiciária

27) Escolaridade:

- a. ☐ Ensino médio
- b. ☐ Ensino superior
- c. ☐ Pós-graduação
- d. ☐ Mestrado
- e. ☐ Doutorado

28) Gênero:

- a. ☐ Masculino
- b. ☐ Feminino
- c. ☐ Outro
- d. ☐ Prefiro não informar

29) Idade:

- a. () Menos de 30 anos
- b. () 30 a 35 anos
- c. () 36 a 45 anos
- d. () Mais de 45 anos