

Inovação no Judiciário: coprodução, competências e satisfação do usuário na mediação judicial

Janaina Angelina Teixeira ¹

Mariana Carolina Barbosa Rêgo ²

Antonio Isidro da Silva Filho ³

¹ Universidade de Brasília / Programa de Pós-Graduação em Educação, Brasília / DF — Brasil

² Instituto Federal de Brasília, Brasília / DF – Brasil

³ Universidade de Brasília / Programa de Pós-Graduação em Administração, Brasília / DF — Brasil

O presente estudo teve por objetivo testar os efeitos da coprodução e das competências do mediador nos resultados da mediação Judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF, com base na Pesquisa de Satisfação do Usuário - PSU, aplicada pelo TJDF às partes usuárias dos serviços de mediação judicial. Os dados analisados correspondem à amostra tabulada no período de janeiro de 2013 a julho de 2015, totalizando 312 participantes e 107 respostas discursivas. Os objetivos propostos foram alcançados a partir de técnicas de estatística descritiva, análise fatorial exploratória e regressão logística, além de análise de conteúdo. Por meio dos testes realizados foi constatado que a única variável que apresentou significância estatística foi a de competências do mediador, comprovando-se que as competências do mediador aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço e para o Judiciário. Tem-se ainda, que a coprodução não pode ser percebida como um fator que impacta nos resultados do serviço para o cidadão e para o judiciário. Esse resultado se deu devido à complexidade dos casos mediados, o que faz com que a percepção de cooperação para se chegar a um resultado seja de difícil observação. Por conseguinte, observa-se que para o cidadão, o mediador é o principal responsável pelo direcionamento do procedimento de mediação judicial, bem como pelos resultados alcançados com o procedimento. Ao final do estudo foram elencadas recomendações e agenda de pesquisa, com vistas ao fortalecimento de pesquisas na área.

Palavras-chave: coprodução de serviços públicos; inovação em serviços públicos; judiciário; mediação judicial.

Innovation in justice: co-production, competence and user satisfaction in judicial mediation

This study evaluated the effects of co-production and the mediator's competence on the results of Judicial Mediation in the Court of Justice of the Brazilian Federal District and Territories. Data was collected using satisfaction surveys applied to the parties using the court's judicial mediation services. The sample refers to the period from January 2013 to July 2015, totaling 312 participants and 107 discursive answers. The evaluation adopted techniques of descriptive statistics, exploratory factor analysis, and logistic regression as well as content analysis. The results showed that the only statistically significant variable was the mediator's competence, which increases the likelihood of positive perception about the outcomes of judicial mediation both for citizens and the justice system. Both parties using the services did not perceive that co-production affects the outcomes. This result was due to the complexity of the cases mediated, which makes it hard to observe the role of cooperation in achieving the outcomes. For the citizen, the mediator is primarily responsible for directing the judicial mediation procedure as well as the outcomes achieved through the procedure. We provide recommendations and a research agenda aimed at strengthening research in the area.

Keywords: co-production of public services; innovation in public services; court; judicial mediation.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-761220190129>

Artigo recebido em 08 abr. 2019 e aceito em 09 nov. 2019.

[Versão traduzida]

ISSN: 1982-3134 

Innovación en el Poder Judicial: coproducción, competencias y satisfacción del usuario en la mediación judicial

Este estudio evaluó los efectos de la coproducción y las competencias de los mediadores en los resultados de la mediación judicial en el Tribunal de Justicia del Distrito Federal y Territorios. Los datos se recopilaron a través de encuestas de satisfacción de los usuarios realizadas por el Tribunal a los usuarios de los servicios de mediación judicial. La muestra se refiere al período comprendido entre enero de 2013 y julio de 2015, con un total de 312 participantes y 107 respuestas discursivas. La evaluación se realizó mediante técnicas de estadística descriptiva, análisis factorial exploratorio y regresión logística, así como análisis de contenido. Se constató que la única variable estadísticamente significativa era la competencia del mediador, lo que aumenta la probabilidad de una percepción positiva de los resultados de la mediación judicial para el usuario del servicio y el Poder Judicial. También se observó que la coproducción no se percibe como un factor que afecta los resultados del servicio para los ciudadanos o el Poder Judicial. Este resultado se debió a la complejidad de los casos mediados, lo que hizo que la percepción de cooperación para llegar a un resultado sea difícil de observar. Consiguientemente, para el ciudadano, el mediador es el principal responsable de dirigir el procedimiento de mediación judicial, así como de los resultados logrados a través del procedimiento. Finalmente, se enumeran recomendaciones y una agenda de investigación para fortalecer la investigación en el área.

Palabras clave: coproducción de servicios públicos; innovación en servicios públicos; poder judicial; mediación judicial.

1. INTRODUÇÃO

A coprodução para a produção de serviços públicos é algo relativamente novo, pois se inicia com a Nova Gestão Pública nos anos 1970 (Torfing, 2013). Esse modo de pensar o serviço público sugere uma nova concepção na forma como a sociedade se organiza levando os cidadãos de agentes passivos para agentes ativos na produção dos serviços (Galloway, 2002).

Embora essa orientação seja considerada um processo inovador, ela não tem sido muito explorada na literatura. Por exemplo, de um total de 163 artigos analisados em revisão de literatura por Mustak, Jaakkola, e Halinen (2013) sobre a participação do usuário do serviço na criação de valor, com recorte temporal de 40 anos, apenas 4 artigos tiveram como locus o setor público.

De acordo com Chen, Tsou, e Ching (2011), a coprodução influencia de maneira significativa a inovação em serviços devido às alterações nos padrões de interação dos serviços proporcionada pelo papel de provedores, coprodutores e usuários (Ostrom et al., 2010). As práticas de colaboração e interação nos processos de produção abrem novas oportunidades de aprendizagem e descobertas, e a colaboração permite, ainda, que cada parceiro possa contribuir para melhorar os processos de produção. Ressalta-se que a área de serviços públicos necessita que um fluxo constante de inovações seja mantido, pois é essencial para sustentar a melhoria na prestação desses serviços (Albury, 2005).

Nesse sentido, considerando a carência de pesquisas sobre o fenômeno em muitos países, estudos empíricos se fazem necessários para o desenvolvimento de inovações na administração pública (Koch & Hauknes, 2005). Embora nos últimos anos tenha se percebido um aumento significativo das publicações na área, estudos de inovação no judiciário que privilegiam uma orientação mais quantitativa e explicativa ainda são escassos (Sousa & Guimarães, 2014).

Nesse contexto se destaca a morosidade do Sistema Judiciário brasileiro, (Sadek, 2004; Vieira & Pinheiro, 2008; Stumpf, 2009) que faz com que o sistema apresente barreiras à inovação. Tendo em vista que a principal atribuição do Judiciário reside na solução de conflitos, a morosidade na solução de conflitos de maneira coercitiva resulta em consequências danosas à sociedade, entre elas a ineficácia

da tutela jurisdicional e impactos negativos na economia do país (Vieira & Pinheiro, 2008). Essa crescente demanda judicial faz com que surja a necessidade de desenvolver novos instrumentos para atender as necessidades da sociedade, um deles é a mediação judicial.

A mediação judicial é mecanismo inovador que busca proporcionar o acesso à justiça e a celeridade das decisões judiciais. A mediação judicial é uma atividade técnica exercida por um terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes litigantes, auxilia e estimula que se identifiquem ou desenvolvam soluções consensuais para as controvérsias (Lei 13.140/2015). A coprodução na mediação judicial ocorre à medida em que o mediador atua como um facilitador por meio de técnicas que visam a uma solução conjunta para os conflitos, em que as partes saiam satisfeitas e sua relação social possa ter continuidade (Azevedo, 2015).

A coprodução e a inovação proporcionam diálogo e interação que gera enriquecimento do produto final, bem como a percepção de valor pelo usuário. O mediador é figura essencial no processo de mediação, sendo o condutor de toda a ação. Sales e Chaves (2014) afirmam que para que a mediação seja bem-sucedida são necessários dois aspectos: a qualificação (qualidades extrínsecas) e o perfil do mediador (qualidades intrínsecas). Assim, o mediador precisa ser qualificado para possibilitar que as partes envolvidas cheguem a raiz do conflito, saindo de suas posições, para os reais interesses e valores (Warat, 2001) e precisa ter em seu perfil, características como a aptidão para auxiliar e estimular a cooperação, a escuta ativa, a criatividade para auxiliar as pessoas no encontro dos pontos convergentes na condução de uma solução satisfatória (Sales & Chaves, 2014, p. 266).

Considerando a mediação judicial como um mecanismo inovador que busca fornecer acesso à justiça e rapidez nas decisões judiciais, esta pesquisa tem por intuito responder a seguinte pergunta: “Quais são os efeitos da coprodução e das competências do mediador nos resultados da mediação judicial no TJDF?”

O objetivo deste estudo foi testar os efeitos da coprodução e das competências do mediador nos resultados da mediação Judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). E enquanto objetivos específicos: (a) verificar evidências de validade do instrumento de satisfação elaborado pelo TJDF; (b) testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço; (c) testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

2. INOVAÇÃO NA PERSPECTIVA INTEGRADORA

A abordagem integradora de inovação objetiva integrar bens tangíveis e intangíveis, não enfatizando a separação entre os serviços e a indústria (Gallouj, 2007). Desse modo, a inovação constitui a adição de novos elementos ou a combinação de elementos existentes, passíveis de reprodução, que resulta em novas soluções ou em novas formas de prestação de um serviço (Sundbo & Gallouj, 1998).

A abordagem integradora propõe uma nova taxonomia de inovação baseada em uma nova visão de produto (Gallouj & Savona, 2009). A noção de produto, para essa perspectiva, refere-se ao conjunto de características tangíveis e intangíveis que dependem da interação entre provedores e usuários de serviços em um mercado específico (Gallouj & Weinstein, 1997; Gallouj, 2002; Hauknes, 1998; Sundbo & Gallouj, 1998).

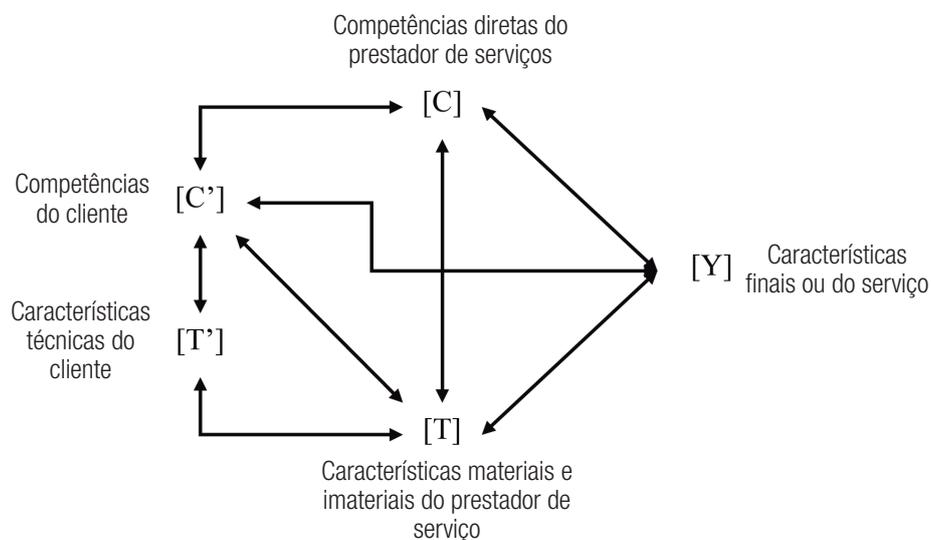
Essa abordagem entende a prestação de serviços como a mobilização simultânea de características técnicas (materiais e imateriais) e de competências internas e externas para produzir características de serviços (Gallouj & Weinstein, 1997; Gallouj, 2007). Infere-se, portanto, que a inovação passa a ter uma noção mais ampla, visto que o setor de serviços é caracterizado por sua fluidez e intensas interações entre provedores e usuários de serviços, o que motiva inovações embasadas na noção de construção interativa (Vargas, 2006).

A partir das proposições da abordagem integradora, Gallouj e Weinstein (1997) desenvolveram um modelo com base nas características do serviço, que são representadas por quatro vetores [C], [C’], [X], [Y]. Esse modelo foi revisado pelos autores Gallouj e Savona (2010) que classificaram as características técnicas do serviço em internas e externas. Dessa forma, o modelo conceitual passou a ser composto por cinco vetores [C], [C’], [T], [T’] e [Y].

De acordo com esse modelo os vetores [C] e [C’] representam a interface da prestação do serviço e caracterizam-se como competências respectivamente do prestador de serviços e do usuário/cliente. Fleury e Fleury (2001, p. 188) asseveram que as competências individuais consistem em um “saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Para o Manual de Mediação Judicial um mediador competente é aquele que consegue desenvolver uma habilidade de aplicação de uma teoria auto-compositiva com postura e atitudes adequadas (Azevedo, 2015).

O vetor [T] corresponde às características técnicas internas e o vetor [T’] simboliza as características técnicas externas. A inovação acontece no momento que as características técnicas do serviço ou competências sofrem alterações. O vetor [Y] está relacionado às características do serviço, os valores de uso e as aplicações que o serviço tem na realidade. Posteriormente o modelo foi incrementado por Djellal, Gallouj, e Miles (2013), que adicionaram relações entre os vetores ([C’]-[Y]) e ([C’]-[T]). A Figura 1 ilustra as relações entre os vetores do modelo.

FIGURA 1 O PRODUTO E/OU SERVIÇO COMO UM CONJUNTO DE CARACTERÍSTICAS E COMPETÊNCIAS



Fonte: Adaptada de Djellal et al. (2013).

De acordo com o modelo apresentado na figura 1, a inovação é caracterizada por cinco tipos, sendo eles: inovação radical, de melhoria, incremental, de recombinação e de formalização. A definição de cada tipo é resultante da análise da combinação de diferentes vetores que caracterizam o produto de um serviço. O esquema proposto pelos autores proporciona um entendimento no que tange à dinâmica da inovação, permitindo analisar de modo mais aprofundado as formas ou modelos de inovação que descrevem as interações particulares das características [C], [C'], [T] [T'] e [Y].

A abordagem integradora procura subsidiar a aplicação das teorias de inovação, sem a dicotomia entre bens e serviços, de acordo com as circunstâncias existentes numa organização ou área de estudo (Vargas, 2006). Portanto, a mediação judicial, tema deste estudo, por ser um serviço inovador, no que condiz a estrutura integradora de seus procedimentos e a relação com o usuário, converge com a abordagem integradora da inovação, por abranger as diversas características dos serviços e a natureza interacional da coprodução de serviços.

3. INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS DE JUSTIÇA COM ÊNFASE NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Inovação no setor público, consiste na criação e implementação de novos processos, produtos, serviços e métodos de entrega, que resultam em melhorias significativas na eficiência dos resultados, eficácia ou qualidade (Albury, 2005). Corroborando a essa perspectiva, Halvorsen, Hauknes, Miles, e Roste (2005), entendem que a inovação no setor público deve ser estudada em termos mais amplos como mudanças de comportamento. Os autores também defendem a ideia de que um fator que restringe os estudos sobre a dinâmica da inovação nas instituições públicas são as relações complexas existentes no setor, que implicam a necessidade de cautela na análise de mudança e inovação.

O Judiciário brasileiro, apresenta sintomas críticos que se sustentam por uma estrutura pesada, com eficiência limitada, em que a morosidade na solução de conflitos de maneira coercitiva resulta em consequências danosas à sociedade, entre elas a ineficácia da tutela jurisdicional e impactos negativos na economia do país (Vieira & Pinheiro). Segundo Watanabe (2005), essa “cultura da sentença” provoca o aumento cada vez maior da quantidade de recursos, com o congestionamento das instâncias ordinárias, dos Tribunais Superiores e da Suprema Corte. Mais do que isso, aumenta também a quantidade de execuções judiciais (Watanabe, 2005).

Contudo, a crescente demanda judicial faz com que surja a necessidade de desenvolver novos meios para atender as necessidades da sociedade. Um marco na Reforma do Judiciário foi a criação do Conselho Nacional de Justiça que promulgou a Resolução 125, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Judiciário. A mediação judicial está prevista na Lei da Mediação e no Novo Código de Processo Civil (art. 165). Portanto, a mediação deve ser praticada como uma forma de pacificação social e não somente de resolução de conflitos, tendo em vista as relações sociais mediadas (Watanabe, 2005).

4. COPRODUÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

A coprodução entre cidadãos e o governo aumenta a qualidade dos serviços prestados e sugere uma nova concepção na forma como a sociedade se organiza, levando os cidadãos de agentes passivos para agentes ativos na produção dos serviços (Brudney & England, 1983). Para Gallouj (2002) o termo coprodução indica situações em que a interação, essencialmente operacional, é intensiva e equilibrada, podendo ocorrer por meio de relações que envolvem usuários e fornecedores. A coprodução pode ser compreendida, ainda,

como uma atividade conjunta entre organização e usuário na geração de resultados que representam de forma coletiva a criação de valor específico para o cidadão em que o relacionamento entre o usuário e o governo (fornecedor) é mais importante do que a transação em si. Isso ocorre porque uma visão centrada no serviço é participativa, integrada e dinâmica, sendo o serviço o resultado maximizado do processo interativo de aprendizagem entre organização e cidadão (Vargo & Lusch, 2004).

O envolvimento dos usuários, bem como dos prestadores, é essencial para o sucesso da mediação judicial, dado o pressuposto de uma construção coletiva da solução utilizando-se de meios autocompositivos. A autocomposição é caracterizada pela comunicação direta entre as partes, com ou sem o auxílio de um facilitador, chamado mediador ou conciliador. O poder decisório é compartilhado e as partes buscam integrar interesses, aumentando as chances de se chegar a um resultado satisfatório (Passani, Corrêa, & Bastos, 2014). Assim, a produção de serviços é muitas vezes o resultado de um esforço conjunto entre o prestador de serviços e o usuário. Nesse processo de coprodução, a qualidade do serviço/produto resultante depende em grande medida da natureza da interação entre as partes e a qualidade do processo de comunicação que está envolvido (Hertog, 2000).

A participação do cidadão na concepção e avaliação dos serviços públicos tem ganhado cada vez maior importância para a coprodução, devido aos resultados gerados pela interação entre fornecedor e usuário que impactam na percepção de valor do serviço final. Pode-se observar que a coprodução impacta nos resultados da organização, aumentando a produtividade, reduzindo os custos, customizando os serviços oferecidos, entre outros benefícios (Lusch, Vargo, & O'Brien, 2007; Chen et al., 2011).

A coprodução associada à inovação busca promover o contato contínuo com os usuários, delineando as percepções de oferta e entrega, o que facilita o sucesso das inovações (Chen et al., 2011). A participação do usuário está associada com a melhoria da qualidade e maior valor percebido por ele, permitindo, assim, que tenha voz ativa no controle do processo de coprodução. Quanto mais informações os usuários possuem mais significativa é sua participação, e maior é o valor agregado no resultado final do serviço (Mustak et al., 2013).

Kelly (2005) defende que a avaliação do usuário quanto ao serviço prestado infere na eficiência do setor público, sendo assim não basta apenas avaliar o serviço, é importante que os resultados da avaliação retornem para organização e para o cidadão como meio de melhorias no serviço. É evidente que os usuários estão mais predispostos a colaborar com a avaliação de satisfação dos serviços, quando há uma relação de cooperação e compromisso com o prestador (Shim, Sheu, Chen, Jiang, & Klein, 2010).

Partindo da perspectiva do usuário dos serviços entregues pela administração pública, pesquisas sugerem que as pessoas não estão interessadas apenas no resultado final dos serviços, mas sim em sua experiência durante a entrega, dessa forma a percepção do usuário sobre o serviço é fundamental para sua experiência de satisfação (Osborne, 2013). Por conseguinte, o envolvimento do usuário na construção do serviço pode gerar uma avaliação mais completa das necessidades de melhorias aumentando a percepção de valor final do serviço.

5. PREMISSAS TEÓRICAS E HIPÓTESES

Para este estudo são consideradas algumas premissas. A primeira é de que as relações entre as competências do prestador/mediador [C], coprodução das partes litigantes (usuários do serviço) [C'], características materiais e imateriais para a prestação do serviço [T], impactam nos resultados globais dos serviços prestados para o cidadão [YC].

E a segunda premissa é de que as relações entre [C]-[C']-[T]-[YC] impactam nos resultados globais do serviço para o Judiciário [YJ]. Vale salientar que no esquema geral de vetores que caracterizam o produto do serviço proposto por Gallouj (2002, 2007), e Gallouj e Weinstein (1997), o vetor [C'] consiste nas competências do usuário. No entanto, para o modelo desta pesquisa o vetor [C'] é representado pela coprodução do usuário para produção dos resultados globais do serviço.

As competências do prestador de serviços são mobilizadas para geração das características finais dos serviços (Gallouj, 2007). Zainuddin, Russell-Bennett, e Previte (2013) afirmam que a qualidade das competências técnicas do prestador de serviços, tais como especialização da equipe e qualificação podem impactar na qualidade dos resultados do serviço percebidos pelos usuários.

Ainda nesse sentido Djellal et al. (2013) ponderam que o vetor de competências também deve considerar competências sociais e cívicas, que correspondem a capacidade de fornecer um serviço ou de manter um relacionamento com os usuários, que muitas vezes encontram-se em situações de fragilidade socioeconômica.

Partindo do pressuposto de que a mediação é um procedimento coproduzido pelo mediador [C] e pelos usuários do serviço [C'], partes litigantes, apresentam-se as seguintes hipóteses:

Hipótese 1 - A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço;

Hipótese 2 - A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

A terceira e a quarta hipóteses estão relacionadas à coprodução das partes litigantes [C']. De acordo com a revisão de literatura sobre coprodução, observa-se que o diálogo e a interação favorecem a entrega de serviços personalizados, gerando enriquecimento do produto final, bem como a percepção de valor pelo usuário (Chen et al., 2011; Vargo & Lusch, 2004). A coprodução impacta nos resultados da organização por meio de aumento da produtividade, redução de custos e customização de serviços (Lusch et al., 2007; Chen et al., 2011). Nesse contexto, apresentam-se as seguintes hipóteses:

Hipótese 3 - A coprodução aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço.

Hipótese 4 - A coprodução aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

Quanto à quinta e sexta hipóteses, ressalta-se a verificação dos efeitos do vetor [T], características técnicas materiais ou imateriais de prestação do serviço, para produção das características finais do serviço [YC, YJ]. Para tanto, apresentam-se as seguintes hipóteses:

Hipótese 5 - As características materiais e imateriais de prestação do serviço aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para usuário do serviço;

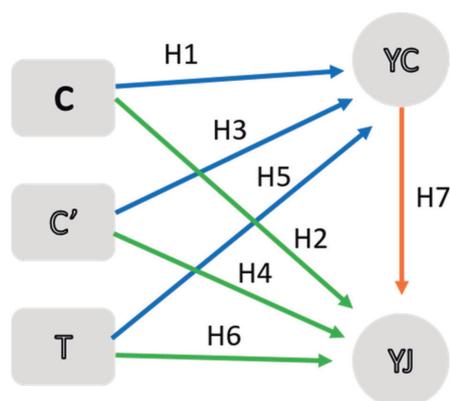
Hipótese 6 - As características materiais e imateriais de prestação do serviço aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

Por fim, uma hipótese adicional busca verificar os possíveis efeitos dos resultados para o judiciário [YJ], tendo em vista a percepção de resultados pelo cidadão/usuário [YC]. A hipótese seria a seguinte:

Hipótese 7 - A percepção positiva dos resultados do serviço para o usuário aumenta a probabilidade de percepção positiva de resultados para o Judiciário.

Com base na Fundamentação teórica deste estudo e das hipóteses apresentadas, o modelo teórico elaborado para este estudo pode ser visto na figura 2, que apresenta. Foram utilizadas ainda, as seguintes variáveis de identificação: tipo de ação (cível, família) e respondentes (requerentes, requeridos).

FIGURA 2 REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO MODELO TEÓRICO



Fonte: Elaborada pelos autores.

6. MÉTODO

Para alcançar os objetivos propostos o estudo apresenta a estatística descritiva da amostra, bem como duas etapas de análise dos dados, uma exploratória e outra explicativa. Os dados desta pesquisa são oriundos da PSU aplicada pelo TJDFDT às partes usuárias do serviço de Mediação Judicial. O instrumento foi construído pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPEMEC do TJDFDT) em 2012, e implementado em 2013. O estudo foi realizado com a amostra dos resultados tabulados desde o início da aplicação da pesquisa, ou seja, o período abrange janeiro de 2013 a julho de 2015.

A coleta de dados, foi realizada voluntariamente com os usuários do serviço de mediação. Ao final da mediação, os litigantes foram convidados a preencherem a avaliação. Após a conclusão da avaliação, foi solicitado a eles que depositassem a pesquisa nas urnas localizadas na área de recepção, garantindo assim a lisura do procedimento. As urnas foram encaminhadas para o NUPEMEC, que realizou o tratamento dos dados e a confecção dos relatórios trimestrais (TJDFDT, 2013). O instrumento é composto por itens 26 itens quantitativos e 2 qualitativos. A amostra inicial contou com o total de 880 respostas, das quais 264 continham respostas inconclusivas e 304 foram casos omissos. Essas 568 respostas foram removidas do banco de dados. O total da amostra foi de 312 respostas completas.

A análise descritiva dos dados objetivou a caracterização da amostra, bem como a identificação de possíveis padrões para casos extremos (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2009; Tabachnick & Fidell, 2007). Para a identificação de casos atípicos (*outliers*) univariados se utilizou o *box-plot* e para casos multivariados a distância de Mahalanobis, conforme sugerido por Tabachnick e Fidell (2007), com a retirada dos casos extremos do banco, a amostra perdeu a variância isso fez com que os testes estatísticos fossem rodados com *outliers*.

Dos 312 respondentes, 82 (26,2%) correspondem a mediações ocorridas no fórum de Brasília, sendo 54 mediações judiciais cível e 28 na área de família. Quanto ao fórum de Taguatinga foram 230 casos (73,8%), sendo 122 de ações cíveis e 108 ações de família. O instrumento contou com a resposta de 194 (62,2%) requerentes e 118 (37,8%) partes requeridas.

Na primeira etapa exploratória de análise, optou-se pela utilização de análise fatorial exploratória para verificar evidências de validade do instrumento elaborado pelo TJDFT, proporcionando a verificação do comportamento das variáveis, para definir a estrutura inerente às variáveis na análise bem como a identificação de fatores compostos por variáveis fortemente inter-relacionadas (Hair et al., 2009). A segunda etapa, consistiu em uma fase mista em que foram empregados métodos qualitativos-quantitativos. Na fase quantitativa o estudo utilizou a regressão logística.

Na fase qualitativa, o método escolhido foi a análise de conteúdo, com o intuito de compreender o conteúdo das mensagens por meio de técnicas de análises das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Assim, a análise foi realizada a partir de três critérios: pré-análise, exploração do material com a definição de categorias *a posteriori* e tratamento dos resultados (Bardin, 2009). Foram analisados os 107 comentários da questão discursiva que compõe a pesquisa. Após a pré-análise as respostas foram classificadas em 4 categorias: competências do mediador [C], coprodução [C'], características materiais e imateriais de prestação do serviço [T], e resultados [YC e YJ], na análise de conteúdo optou-se por manter a categoria de resultados de forma geral, fazendo as diferenciações dos extratos encontrados na própria categoria.

7. RESULTADOS

A validade do instrumento de pesquisa construído pelo TJDFT foi testada utilizando os itens da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU). A análise foi realizada com base no método de componentes principais (*principal axis factoring*), com rotação ortogonal (*Varimax*) que permite a correlação dos vetores pelo valor de uma constante (Field, 2009). Ao investigar a estatística KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*), foi possível identificar a composição fatorial do instrumento. O critério estatístico considerado na seleção do número de fatores foi a ocorrência de autovalores (*Eigenvalues*) maiores do que 1, de acordo com a indicação de Hair et al. (2009) e Tabachnick e Fidell (2007). A manutenção dos itens foi dada por cargas fatoriais acima de 0,4 (Field, 2009). Por fim, foi verificada a confiabilidade dos fatores, por meio do *alpha* de Cronbach.

A análise fatorial exploratória resultou em 5 fatores, a saber: Fator 1 - competências do mediador (alpha 0,897; cargas fatoriais 0,826 – 0,555), Fator 2 - Características Materiais e Imateriais de Prestação do serviço (alpha 0,785; cargas fatoriais 0,833 – 0,614), Fator 3 Coprodução das partes litigantes (alpha 0,898; cargas fatoriais 0,897 – 0,868), Fator 4 Resultados para o Judiciário (alpha 0,647; cargas fatoriais 0,887 – 0,677), Fator 5 Resultados para o cidadão (alpha 0,657; cargas fatoriais 0,847 – 0,811). O KMO foi de 0,840, o *alpha* de Cronbach geral foi de 0,841 e o modelo explicou 66% da variação total.

Serão apresentados a seguir os resultados dos modelos empíricos testados por meio de regressão logística, bem como os resultados da análise de conteúdo. A regressão logística foi realizada a partir dos cinco fatores encontrados na análise fatorial exploratória, por meio do método LR, (*stepwise forward*).

O primeiro modelo testado foi da variável dependente de resultados para o cidadão [YC] e as variáveis independentes [C]-[C']-[T]. Foram gerados cinco modelos empíricos para testar as hipóteses H1, H3 e H5: total, civil, familiar, demandantes e demandados. Os resultados mostraram que a variável Competência do mediador foi estatisticamente significante em quatro dos cinco modelos testados, sendo a única variável que permaneceu nos modelos. Constatando-se que a percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço.

TABELA 1 REGRESSÃO LOGÍSTICA DOS MODELOS EMPÍRICOS GERADOS PARA O TESTE DO MODELO 1

Variável do Modelo	B	Wald	Sig.	Exp(B)	I.C. (95%)
Geral					
Competências do Mediador	0,389	8,596	0,003	1,475	1,138 - 1,913
Cível					
Competências do mediador	0,333	5,463	0,019	1,395	1,055 - 2,048
Partes Requerentes					
Competências do mediador	0,414	4,015	0,045	1,513	1,009 - 2,269
Partes Requeridas					
Competências do mediador	0,400	5,242	0,022	1,492	1,059 - 2,103

Fonte: Elaborada pelos autores.

Geral: R2 de Nagelkerke: 0,049; Predição: 88,8%; Cível: R2 de Nagelkerke: 0,034; Predição: 91,5%; Partes Requerentes: R2 de Nagelkerke: 0,082; Predição: 94,1%; Partes Requeridas: R2 de Nagelkerke: 0,084; Predição: 87,1%.

Para o teste do modelo 2 a variável dependente foi a de resultados para o judiciário [YJ] e as variáveis independentes [C]-[C']-[T]-[YC]. Foram gerados cinco modelos empíricos, para testar as hipóteses H2, H4, H6 e H7: geral, cível, família, partes requerentes e partes requeridas. Os resultados apresentam que a variável competências do mediador apresentou significância estatística em todos os modelos testados, sendo a única variável que permaneceu nos modelos. Verifica-se que a percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

TABELA 2 REGRESSÃO LOGÍSTICA DOS MODELOS EMPÍRICOS GERADOS PARA O TESTE DO MODELO 2

Variável do Modelo	B	Wald	Sig.	Exp(B)	I.C. (95%)
Geral					
Competências do mediador	0,597	16,291	0,000	1,817	1,359 - 2,428
Cível					
Competências do mediador	0,419	7,587	0,006	1,520	1,128 - 18,362
Família					
Competências do mediador	1,426	13,883	0,000	4,163	1,966 - 8,816
Partes Requerentes					
Competências do mediador	0,768	11,379	0,001	2,155	1,379 - 3,366
Partes Requeridas					
Competências do mediador	0,482	6,878	0,009	1,619	1,129 - 2,321

Fonte: Elaborada pelos autores.

Geral: R2 de Nagelkerke: 0,120; Predição: 91,7%; Cível: R2 de Nagelkerke: 0,210; Predição: 85,4%; Família: R2 de Nagelkerke: 0,296; Predição: 89,8%; Partes Requerentes: R2 de Nagelkerke: 0,128; Predição: 89%; Partes Requeridas: R2 de Nagelkerke: 0,124; Predição: 92,3%.

A análise de conteúdo foi realizada com base nas respostas de um espaço ao final da pesquisa para os usuários do serviço deixarem sugestões, críticas e elogios ao procedimento como um todo. A partir da análise foi possível identificar quatro categorias, o que converge com os resultados empíricos encontrados: competências do mediador [C], coprodução [C’], características materiais e imateriais de prestação do serviço [T], e resultados da mediação [YC e YJ].

O quadro 1 apresenta os resultados para todas as categorias encontradas. Na categoria competências do mediador os achados foram positivos e evidenciam a qualidade da prestação do serviço por parte do mediador. Na categoria coprodução, vale ressaltar a identificação de fatores relacionados a autocomposição, uma vez que as partes reconhecem a necessidade de ouvir o outro e buscar uma solução que atenda a ambos. Quanto aos fatores críticos estão voltados para percepção de falta de colaboração da outra parte envolvida no conflito. Há também a subcategoria de coprodução com o prestador/mediador que externa a visão de coprodução na mediação com base na atuação do mediador. A categoria características materiais e imateriais de prestação do serviço ressalta que o atendimento e a qualidade do espaço são bem avaliados, no entanto os litigantes reclamam da acessibilidade nos tribunais. Por fim, apresenta-se a categoria de resultados da mediação, estratificada em fatores positivos: gerais, para o cidadão e para o judiciário e fatores críticos com as mesmas subdivisões.

QUADRO 1 ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS RESPOSTAS DAS PARTES

Categoria: Competências do mediador		
Subcategorias	Frequência	Evidências
Fatores positivos	32	“A mediadora demonstrou habilidade no trato das questões colocadas em discussão...” “A mediadora fez um ótimo trabalho, respeitando o bom senso. As partes entrarem num acordo visando o que é melhor para os menores envolvidos no processo em questão”. “Gostaria de agradecer a mediadora muito competente no trabalho realizado e apesar de não ter chegado ao fim do processo por meio da mediação, todos estão de parabéns”.
Fatores críticos	2	“Sugiro que antes da mediação, o mediador tenha acesso aos autos para compreender melhor cada caso”. “Faltou esclarecimentos iniciais sobre o assunto”.
Categoria: Coprodução		
Subcategorias	Frequência	Evidências
Fatores Positivos	9	“Foi de grande valia essa mediação para mim. Aprendi que precisamos ouvir mais o outro lado”. “Acredito que tudo que aconteceu aqui vai melhorar muito a relação entre as partes envolvidas no processo legal”.
Fatores Críticos	4	“No caso a mediação não foi possível graças a posição da outra parte. Não achei adequado vir pois a outra parte não estava pronta a negociar”.
Coprodução com o mediador/prestador do serviço	4	“O papel das mediadoras “A” e “B”; além da proveitosa participação do coordenador do NUPEMEC foi fundamental para a evolução dos trabalhos e para abrir um canal de conversa entre nós. A habilidade dos mediadores foi excepcional e superou as expectativas”. “A mediadora fez um ótimo trabalho em respeito do bom senso para que pudéssemos entrar num acordo visando o que é melhor para nossos filhos”.

Continua

Categoria: Características Materiais e Imateriais de prestação do serviço		
Subcategorias	Frequência	Evidências
Fatores Positivos	7	“Obrigada ao TJFTD pela cordialidade no atendimento”. “Fiquei surpresa com o espaço criado, metodologia para auxiliar na resolução de conflitos, não tinha essa percepção do judiciário, me senti acolhida, o que mudou o meu entendimento do ambiente criado”.
Fatores críticos	12	“Ter pessoas que possam auxiliar a gente na entrada de processos”. “Maior brevidade por marcação das mediações”. “O acesso para cadeirantes é péssimo”. “Melhorar o acesso ao CEJUSC”.
Categoria: Resultados da Mediação		
Subcategorias	Frequência	Evidências
Fatores Positivos		
Gerais	24	“Um bom processo, rápido e eficaz”. “Excelente trabalho. Muito esforço e competência! Parabéns!”. “Desde o primeiro contato por telefone até a mediação propriamente dita, tudo foi excelente”.
Para o Cidadão	13	“Gostei muito da mediação mesmo que o meu caso não tenha sido solucionado por meio da mesma, espero que esse meio possa ajudar a solucionar outros casos”. “Esta fermenta de grande interesse para a população em abreviar e solucionar conflitos”.
Para o Judiciário	8	“Acho que é uma forma de poder agilizar a justiça”. “Essa foi medida mais eficaz que o Poder Judiciário pode fazer, todos estão de parabéns”.
Fatores Críticos		
Gerais	1	“Procedimento pouco efetivo”.
Para o Cidadão	1	“Processos em que uma das partes é uma instituição de grande porte, uma pessoa física não tem muitas chances de sucesso”.
Para o Judiciário	2	“Na minha avaliação seria muito importante manter no Tribunal uma equipe para facilitar a intermediação entre devedor e credor”.

Fonte: Elaborada pelos autores.

8. DISCUSSÃO

A discussão está organizada da seguinte forma: primeiramente serão comentados os resultados da análise descritiva e exploratória, seguidos dos resultados da etapa explicativa com base nos objetivos e hipóteses deste estudo.

O primeiro objetivo específico de verificar evidências de validade da PSU elaborada pelo TJDFT foi atingido por meio da análise descritiva e fatorial exploratória, que demonstrou uma alta correlação interna entre as variáveis em cada fator. Os resultados demonstram que os itens da PSU estão, em sua maioria, bem correlacionados, no entanto, os itens que medem a percepção de coprodução e de resultado para o cidadão necessitam de revisão para que possam medir os resultados do serviço

de modo mais articulado. A avaliação da satisfação de serviços públicos é mais complexa devido as características do setor público, considerando que determinados resultados podem agrandar uma área em detrimento de outra (Kelly, 2005). Assim, a revisão da PSU pode articular melhor as medidas de percepção de satisfação do cidadão para esforços dos gestores, no que tange às melhorias no desempenho da prestação do serviço (Kelly, 2005).

A análise do segundo objetivo específico proposto, testar empiricamente a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço, foi alcançado por meio da regressão logística e análise de conteúdo. Esses resultados são baseados no primeiro modelo que previu os valores da variável dependente [YC] a partir de uma ou mais variáveis independentes [C]-[C']-[T].

Os resultados demonstram que a variável independente competências do mediador [C] apresentou significância estatística para a variável dependente Resultados para o cidadão [YC] em quatro dos cinco modelos testados, sendo a única variável que permaneceu nos modelos. Os quatro modelos que acusaram significância foram: modelo geral, cível, requerente e requerido.

Nesse sentido, apenas a H1 pode ser comprovada atestando que a percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço. Esse é um resultado interessante, porque as variáveis que não permaneceram nos modelos testados (C', T') são mobilizadas para produção de características do serviço (Gallouj, 2007) e apresentam altos índices de avaliação positiva, de acordo com a análise descritiva. Além disso, o serviço de mediação judicial coprodução entre as partes envolvidas para que um acordo consensual possa ser alcançado, portanto, mais investigações podem ser necessárias para complementar esses resultados.

Quanto à variável [C'], assim como apresentado na análise fatorial exploratória, a mediação é um procedimento complexo em que as partes apresentam expectativas divergentes quanto aos resultados, o que dificulta a percepção de coprodução para satisfação do usuário com o serviço prestado.

Devido ao escopo da pesquisa, não foi possível investigar outros fatores que possam ter contribuído para esse resultado, no entanto, pode-se inferir que aspectos relacionados a elementos culturais, como a “cultura de sentenças”, bem como a formação e características da cultura brasileira podem ajudar a explicar esses resultados. Também é importante enfatizar que os itens testados pela PSU não medem o impacto da coprodução para geração de resultados do serviço, mas, sim, cooperação no sentido de compreensão das necessidades dos envolvidos. Por esse motivo, os resultados da análise descritiva foram positivos, mas não impactam na percepção de valor para o cidadão quanto ao resultado final do serviço.

Vale ainda salientar que a pesquisa se alicerça na Abordagem Integradora de inovação na qual não há distinção entre produto e serviço, mas sim uma integração de ambos. Isto posto, os resultados para a variável C', inferem que, se a mediação judicial é compreendida pelo usuário apenas como “inovação de processos” no que diz respeito ao espaço físico e processual da negociação (mediação) e a “inovação de produtos” como o resultado do processo judicial, seja ele favorável ou desfavorável, existe prejuízo na percepção de utilidade do serviço por parte do usuário. Assim, quando o usuário não consegue perceber a integração do processo e do produto/resultado final, sua percepção quanto a mudança de comportamento gerada pela inovação fica prejudicada. (Halvorsen et al., 2005).

Sobre a variável [C] ser a única representativa nos modelos testados, infere-se que o mediador possui papel fundamental na sessão de mediação judicial, uma vez que as partes chegam muito

desgastadas devido ao conflito pelo qual estão passando. Gallouj e Savona (2009) salientam que as competências do prestador em serviços públicos vão além das competências técnicas, uma vez que muitas vezes as competências dos usuários são fracas, devido à falta de instrução cognitiva ou situação econômica frágil. As partes litigantes percebem o conflito como uma oportunidade quando o mediador está preparado com técnicas e habilidades de autocomposição, que valorizem as reações, permitindo às partes, assim, modificarem suas percepções sobre a situação (Mello & Baptista, 2011). Nesse sentido, o prestador de serviço público deve agir com base em competências sociais e cívicas, no caso do mediador, proporcionando um ambiente propício ao diálogo. De acordo com o Manual de Mediação Judicial, nos casos em que as partes estão desgastadas e não conseguem vislumbrar sozinhas as práticas cooperativas, acabam se engajando em situação contraproducentes e competitivas. Nestes casos, o mediador tem o papel de auxiliá-las a vislumbrarem soluções mais eficientes para suas questões (Azevedo, 2015).

Por conseguinte, a análise de conteúdo apontou que a percepção de coprodução das partes está fortemente relacionada às competências do mediador e que as competências do mediador influenciam de forma direta na satisfação do usuário. Isso reforça os resultados encontrados na regressão logística e explica a coprodução por meio da interação prestador e usuário. Alguns trechos da análise de conteúdo, na categoria coprodução com o prestador/mediador, reiteram esta afirmação. Assim, as partes necessitam do mediador para produzir resultados positivos por meio do serviço de mediação judicial.

O terceiro objetivo específico de testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciário, foi abordado, por meio da regressão logística e análise de conteúdo, com base no Modelo 2.

Os resultados mostram que a variável independente Competências do mediador [C] apresentou significância estatística em todos os modelos testados, sendo a única variável que permaneceu nos modelos.

Assim, confirmou-se a H2, cuja percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados para o Judiciário.

Os resultados para o modelo que trata dos casos familiares indicaram que, quando as competências do mediador são percebidas pelos usuários os resultados para o judiciário são 4,16 (Exp(B)) vezes mais positivos.

Ações cíveis representam um total de 56,4% da amostra, enquanto que as ações de família representam 43,6% da amostra. Assim, observa-se que as competências do mediador influenciam de maneira positiva e significativa a percepção dos usuários quanto ao judiciário em mediações judiciais de família. Esse resultado converge com a importância do mediador para que as partes possam chegar a resultados satisfatórios.

Por fim, os resultados demonstram que, de acordo com a percepção das partes, as competências do mediador são fundamentais para os resultados da mediação tanto para o cidadão quanto para o judiciário. Esse resultado demonstra a importância de investimento na formação do mediador para que possa conduzir o procedimento da melhor maneira possível, auxiliando as partes a alcançarem resultados positivos e reestabelecerem o diálogo.

9. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir dos resultados e da discussão apresentada nas seções anteriores, identificou-se que, embora, a mediação judicial seja um procedimento altamente coproduzido, a variável de coprodução não permaneceu nos modelos empíricos e, por esse motivo, as hipóteses H3 e H4 não foram comprovadas. Infere-se que este resultado se deu devido à complexidade dos casos mediados, o que faz com que a percepção de cooperação para se chegar a um resultado seja de difícil observação pelas partes litigantes. Observa-se que os itens de coprodução que compõem a variável testada na regressão logística medem a cooperação entre as partes para o procedimento, não necessariamente a cooperação para geração de resultados. Assim, aponta-se a necessidade de revisão dos itens que medem coprodução para que os resultados possam ser articulados com os demais construtos investigados.

As hipóteses H5, H6 e H7 também não permaneceram nos modelos empíricos, argumenta-se que o usuário não correlaciona os resultados da prestação do serviço com as características técnicas materiais e imateriais. A análise de conteúdo evidencia que para os usuários as características técnicas materiais e imateriais estão relacionadas ao atendimento antes e durante a sessão de mediação, a qualidade do espaço, e a localização dos fóruns e não ao resultado do serviço. Quanto a H7, vale destacar que na análise fatorial exploratória o fator que mais sofreu alterações foi o de Resultados para o Cidadão, em que dos oito itens propostos na classificação teórica, apenas dois permaneceram no fator, nesse sentido reitera-se a sugestão de revisão dos itens da PSU que medem “resultados” para que sejam reescritos de maneira mais articulada.

Outro resultado alcançado diz respeito ao fato de que as competências do mediador aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço e para o judiciário. Observa-se que, para o cidadão, o mediador é o principal responsável não apenas por direcionar o processo de mediação, mas também pelos resultados obtidos. Assim, quanto mais eficaz for o desempenho do mediador, melhor será a avaliação do serviço. Percebe-se que, para o usuário, a coprodução ocorre por meio do desempenho do mediador, assim, mostra-se válida a construção de itens que vislumbrem essa relação e seus impactos para os resultados do serviço.

A avaliação dos usuários quanto à satisfação dos serviços públicos pode proporcionar aos gestores possibilidades de melhorias na prestação desses serviços. Ademais, esta pesquisa contribuiu para o avanço teórico do estudo das variáveis investigadas, encontrando correlação entre as competências do prestador e os resultados do serviço para o cidadão e para a organização. Embora a variável coprodução não tenha permanecido nos modelos testados, o estudo avança no sentido de que sugere a relação de coprodução por meio do desempenho do mediador. Está pesquisa também contribui para o desenvolvimento de conhecimentos relacionados a este campo de estudos e suas relações com outros construtos, além de oferecer sugestões para a melhoria da PSU aplicada pelo TJDF. A avaliação dos usuários infere em eficiência do setor público (Kelly, 2005) por meio do alcance do bem-estar social, assim os resultados deste estudo podem abrir novas possibilidades de avaliação da percepção dos usuários do serviço de mediação judicial.

Este estudo apresenta algumas limitações, particularmente em relação a: (a) potencial de generalização dos resultados, uma vez que a pesquisa se refere apenas aos resultados do TJDF, visto que cada Tribunal possui autonomia para avaliação de seus serviços; (b) a falta de recursos humanos pode ter afetado a transcrição das informações para o banco de dados, portanto, seria benéfico ter uma equipe no tribunal responsável pela PSU; (c) escassez de literatura e estudos empíricos que permitam

relacionar e fundamentar os resultados encontrados; (d) o estudo se baseou fortemente em dados secundários, o que exige compromisso do pesquisador em abordar os dados academicamente e com fundamentação teórica e empírica.

A partir dos dados coletados e dos resultados obtidos, os pesquisadores concluem que pesquisas posteriores poderiam: (a) comparar os resultados encontrados no banco de dados de mediação judicial com os resultados da conciliação judicial para verificação das relações encontradas; (b) replicar a PSU em outros tribunais, para investigar e comparar os resultados; (c) testar as relações encontradas nos resultados deste estudo quanto à percepção de coprodução do usuário por meio das competências do mediador; (d) analisar os impactos da formação cultural brasileira nos resultados das mediações judiciais, bem como em outros serviços públicos coproduzidos. Por fim, de modo geral, a agenda de pesquisa na área de inovação e coprodução deve estar voltada a estudos que visem à expansão, avaliação e aprimoramento do campo, produzindo resultados cada vez mais consistentes.

REFERÊNCIAS

- Albury, D. (2005, janeiro). Fostering Innovation in Public Services. *Public Money and Management*, 25(1), 51-56.
- Azevedo, G. (2015). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília, DF: Ministério da Justiça e PNUD.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70 LDA.
- Brudney, L., & England, E. (1983). Toward a definition of the coproduction concept. *Public Administration Review*, 43(1), 59-65.
- Chen, J., Tsou, H., & Ching, R. (2011). Co-production and its effects on service innovation. *Industrial Marketing Management*, 40, 1331-1346.
- Court of Justice of the Federal District and Territories*. (2013). Pesquisa de satisfação do usuário: Construção e Implantação no TJDF. Brasília, DF. Recuperado de <http://migre.me/tEWkz>
- Djellal, F., Gallouj, F., & Miles, I. (2013). Two decades of research on innovation in services: which place for public services? *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 98-117.
- Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando o SPSS*. Porto Alegre, RS: Bookman e Artmed.
- Fleury, M. T. L., & Fleury, A. (2001). Construindo o conceito de competência. *Revista de administração contemporânea*, 5(SPE), 183-196.
- Gallouj, F. (2002). Innovation in services and the attendant old and new myths. *Journal of Socio-Economics*, 31, 137-154.
- Gallouj, F. (2007). Economia da inovação: um balanço dos debates recentes. In R. Bernardes, & T. Andreassi (Orgs.), *Inovação em serviços intensivos em conhecimento*. São Paulo, SP: Saraiva.
- Gallouj, F., & Savona, M. (2009). Innovation in services: a review of the debate and the research agenda. *Journal of Evolutionary Economics*, 19(2), 149-172.
- Gallouj, F., & Savona, M. (2010). Towards a theory of innovation in services: a state of the art. In: F. Gallouj, & F. Djellal (Eds.), *The Handbook of Innovation and Services* (pp. 27-48). Massachusetts, USA: Edward Elgar Publishing Limited.
- Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997). Innovation in services. *Research Policy*, 26, 537-556.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre, RS: Bookman.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). *On the differences between Public and Private Sector Innovation*. Oslo, Norway: NIFU STEP.
- Hauknes, J. (1998). *Innovation in the service economy*. Oslo, Norway: STEP Rapport.
- Hertog, P. D. (2000). Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation. *International Journal of Innovation Management*, 4(04), 491-528.
- Kelly, J. M. (2005). The dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration. *Public Administration Review*, 65(1), 76-84.
- Koch, P., & Hauknes, J. (2005). *On Innovation in the Public Sector*. (Publin Report D20). Oslo, Norway: NIFU STEP.
- Law 13.140, of 26 of June of 2015*. (2015). Brasília. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm
- Lusch, R. F., Vargo, S. L., & O'Brien, M. (2007). Competing through service: Insights from service-dominant logic. *Journal of Retailing*, 83(1), 5-18.
- Mello, K. S. S., & Baptista, B. G. L. (2011). Mediação e conciliação no judiciário: dilemas e significados. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, 4(1), 97-122.
- Morais Sales, L. M., & Chaves, E. C. C. (2014). Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. *Seqüência: estudos jurídicos e políticos*, 35(69), 255-280.
- Mustak, M., Jaakkola, E., & Halinen, A. (2013). Customer participation and value creation: a systematic review and research implications. *Managing Service Quality: An International Journal*, 23(4), 341-359.
- Osborne, S. P. (2013). A services-influenced approach to public service innovation?. In Osborne,

- S. P., & Brown, L. (Eds.). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.
- Ostrom, A. L., Bitner, M. J., Brown, S. W., Burkhard, K. A., Goul, M., Smith-Daniels, V. & Rabinovich, E. (2010). Moving forward and making a difference: research priorities for the science of service. *Journal of Service Research*, 13(1), 4-36.
- Ottmann, G., Laragy, C., Allen, J., & Feldman, P. (2011). Coproduction in practice: participatory action research to develop a model of community aged care. *Systemic practice and action research*, 24(5), 413-427.
- Passani, A., Corrêa, M. G., & Bastos, S. (2014). *Resolução de Conflitos para representantes de Empresas*. Brasília, DF: CEAD/UnB.
- Resolution n. 125, of 29 of november of 2010*. (2010). Brasília, DF. Recuperado de <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29%20%20-de-novembro-de-2010>
- Sadek, M. T. A. (2004, maio). Judiciário: perspectivas de reforma. *Revista Opinião Pública*, 10(1), 01-62.
- Shim, J. T., Sheu, T. S., Chen, H. G., Jiang, J. J., & Klein, G. (2010). Coproduction in successful software development projects. *Information and Software Technology*, 52(10), 1062-1068.
- Sousa, M.M., & Guimarães, T. A. (2014). Inovação e desempenho na administração judicial: desvendando lacunas conceituais e metodológicas. *Revista de Administração e Inovação*, 11(2), 321-344.
- Stumpf, J. C. (2009). *Judiciário: morosidade e inovação*. Porto Alegre, RS: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas.
- Sundbo, J., & Gallouj, F. (1998). *Innovation in services*. (SI4S Synthesis Paper, n.2). Oslo, Norway: STEP.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics*. London, England, Pearson.
- Torfig, J. (2013). Collaborative innovation in the public sector. In S. P. Osborne, & L. Brown (Eds.), *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.
- Vargas, L. D. (2006). *Julgados de Paz e Mediação: uma nova face da Justiça*. Almedina, Portugal: Coimbra.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004, janeiro). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68, p. 1-17.
- Vieira, J. L., & Pinheiro I. A. (2008). Contribuições do Conselho Nacional de Justiça para a Gestão do Judiciário. In: *Encontro ANPAD*, 32, 2008, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: ANPAD.
- Warat, L. A. *O ofício do mediador*. Florianópolis, SC: Habitus, 2001. v. 1.
- Watanabe, K. (2005). Cultura da Sentença e Cultura da Pacificação. In: F. L. Yarchell, & M. Z. Moraes (Org.), *Estudos em Homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover*, São Paulo, SP: DPJ.
- Zainuddin, N., Russell-Bennett, R., & Previte, J. (2013). The value of health and wellbeing: an empirical model of value creation in social marketing. *European Journal of Marketing*, 47(9), 1504-1524.

Janaina Angelina Teixeira



<https://orcid.org/0000-0001-7238-0709>

Doutoranda em Educação pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade de Brasília (UnB); Professora da Secretaria de Educação do Distrito Federal. E-mail: janaina.angelina@gmail.com

Mariana Carolina Barbosa Rêgo



<https://orcid.org/0000-0002-6939-5130>

Doutora em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília (UnB); Professora do Instituto Federal de Brasília (IFB).
E-mail: marianaacarolina@gmail.com

Antonio Isidro da Silva Filho



<https://orcid.org/0000-0003-1174-8586>

Doutor em Administração pela Universidade de Brasília (UnB); Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília (UnB). E-mail: antonio.isidro.filho@gmail.com