

# relatório **ICJ** Brasil

2º e 3º TRIMESTRES / 2014

**20**



# relatório **ICJ**Brasil

2º e 3º TRIMESTRES / 2014

1ª e 2ª ONDAS - ANO 6

## SUMÁRIO

Apresentação	03
O ICJBrasil	03
Aspectos Conceituais e Metodológicos	05
Características Gerais da Pesquisa	06
Amostra	06
Determinação do Desenho e Seleção da Amostra	07
Coleta de Dados	08
Regra de Desidentificação dos Informantes	08
Forma de Cálculo do ICJBrasil	08
ICJBrasil 2º e 3º Trimestres/2014	11
Confiança nas Instituições	14
Utilização do Poder Judiciário	14
Judiciário e Resolução de Conflitos	16
PROCON	17
Confiança na Polícia	17
Gráficos	18
Notas	35
Equipe	37

Envie seus comentários para: [luciana.cunha@fgv.br](mailto:luciana.cunha@fgv.br)



## **APRESENTAÇÃO**

Uma questão que afeta profundamente o desenvolvimento econômico e social de um país é a capacidade do Judiciário de se apresentar como uma instância legítima na solução de conflitos que surgem no ambiente social, empresarial e econômico. Uma das formas de se medir essa legitimidade é através das motivações que levam os cidadãos a utilizar (ou não) o Judiciário e a confiar (ou não) nele, em termos de eficiência (celeridade), capacidade de resposta (competência), imparcialidade, honestidade e acesso (facilidade de uso e custos).

No caso brasileiro, a crise no sistema de Justiça não é um fenômeno recente. As pesquisas mostram que, ao menos quanto à eficiência do Judiciário, no que diz respeito ao tempo e à burocratização de seus serviços, a sua legitimidade vem sendo questionada desde o início da década de 1980. De lá para cá, e com maior intensidade a partir de 2000, alguns trabalhos levantaram dados sobre as atividades do Judiciário, como o número de processos novos e em andamento a cada ano. Com a reforma do Judiciário aprovada em dezembro de 2004<sup>[1]</sup> e a criação do Conselho Nacional de Justiça em 2005, tivemos alguns avanços na produção e publicação de dados sobre o Judiciário brasileiro, nas suas mais diversas organizações e instâncias. Exemplo disso é o relatório *Justiça em Números*, publicado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça e disponibilizado em sua página na internet.<sup>[2]</sup>

Apesar desses avanços, nenhuma das informações disponibilizadas mostra dados objetivos sobre a forma pela qual o Judiciário brasileiro aparece como uma instituição confiável em termos de eficiência, imparcialidade e honestidade. Aquelas informações também não são capazes de indicar as motivações do cidadão na utilização do Judiciário como forma de solução de conflitos.

Partindo da premissa de que essas características compõem a legitimidade do Judiciário e de que essa última afeta de forma definitiva o desenvolvimento do país, o objetivo deste projeto é, através da criação e aplicação do Índice de Confiança na Justiça no Brasil – *ICJBrasil*, retratar sistematicamente a confiança da população no Poder Judiciário.

## **O ICJBRASIL**

Retratar a confiança do cidadão em uma instituição significa identificar se o cidadão acredita que essa instituição cumpre a sua função com qualidade, se faz

isso de forma em que os benefícios de sua atuação sejam maiores que os seus custos e se essa instituição é levada em conta no dia-a-dia do cidadão comum.

Nesse sentido, o *ICJBrasil* é composto por dois subíndices: (i) um subíndice de percepção, pelo qual é medida a opinião da população sobre a Justiça e a forma como esta presta o serviço público; e (ii) um subíndice de comportamento, por meio do qual procuramos identificar a atitude da população, se ela recorre ao Judiciário para solucionar determinados conflitos ou não.

O subíndice de percepção é produzido a partir de um conjunto de oito perguntas nas quais o entrevistado deve emitir sua opinião sobre o Judiciário no que diz respeito (i) à confiança, (ii) à rapidez na solução dos conflitos, (iii) aos custos do acesso, (iv) à facilidade no acesso, (v) à independência política, (vi) à honestidade, (vii) à capacidade para solucionar os conflitos levados a sua apreciação e (viii) ao panorama dos últimos 5 anos.

Para a produção do subíndice de comportamento, foram construídas seis situações diferentes e pede-se ao entrevistado que diga, diante de cada uma delas, qual a chance de procurar o Judiciário para solucionar o conflito. As respostas possíveis para essas perguntas são: (i) não; (ii) dificilmente; (iii) possivelmente; (iv) sim, com certeza.

As situações hipotéticas foram construídas com o objetivo de procurar relacionar conflitos nos quais a população dos centros urbanos pode se envolver e que podem suscitar processos na Justiça Comum e na Justiça Especial do Trabalho, deixando de fora as questões relativas à área penal, quando as pessoas envolvidas nem sempre têm liberdade de decidir se procuram ou não o Judiciário. Assim foram elaborados casos envolvendo: direito do consumidor, direito de família, direito de vizinhança, direito do trabalho, um caso envolvendo o Poder Público e um caso relativo à prestação de serviço. Também houve um esforço para criar situações nas quais pessoas com rendas diferentes pudessem se envolver em situações em que os entrevistados ocupassem posições diferentes nos diversos conflitos. Assim, por exemplo, em uma das situações o entrevistado é o consumidor, sendo a parte mais fraca no conflito, e, em outra situação, o entrevistado é o contratante na relação de prestação de serviço, sendo a parte mais forte.

Com o objetivo de produzir uma medida de acesso à Justiça os resultados apresentados no cálculo do *ICJBrasil* são acompanhados por questões sobre a efetiva utilização do Poder Judiciário pela população. Essa medida de acesso foi levantada da seguinte forma: primeiro perguntamos se o entrevistado ou alguém

que resida em seu domicílio já utilizou o Poder Judiciário como autores de uma ação. Aos que responderam positivamente, perguntamos o motivo que os levaram ao Judiciário e o grau de satisfação com o serviço recebido. Indagamos também sobre o eventual contato do entrevistado com o Poder Judiciário como réu em algum processo ou ação.

Depois listamos três situações comuns de conflito<sup>[3]</sup> que podem levar a população a procurar o Judiciário e com base nestas situações fizemos duas perguntas: (i) se o entrevistado já passou por uma situação similar às listadas e (ii) tendo passado por essa situação, se procurou ou não o Poder Judiciário. Aos que viveram a situação e não buscaram o Poder Judiciário, perguntamos quais as razões que justificaram a não ida ao Judiciário.

Os entrevistados também foram questionados sobre a possibilidade de utilização de meios alternativos de resolução de conflitos, bem como sobre o seu conhecimento a respeito dos serviços do PROCON e de qual é o seu grau de satisfação em relação a eles.

Por fim, os entrevistados foram questionados, de forma mais específica, sobre a confiança que depositam na polícia e se já chegaram a acioná-la. Em caso positivo, perguntou-se qual corporação foi acionada e qual o grau de satisfação em relação à atitude da polícia.

## **ASPECTOS CONCEITUAIS E METODOLÓGICOS**

As pesquisas de percepção podem ser realizadas por meio de sondagens de tendência. As sondagens de tendência são levantamentos estatísticos que geram informações utilizadas no monitoramento da situação corrente e na antecipação de eventos futuros. Um dos principais atributos deste tipo de pesquisa é a rapidez com que os dados são pesquisados, processados e divulgados. A combinação de qualidades como tempestividade e capacidade de antecipação fizeram com que as sondagens de tendência setorial, a partir da década de 1990, passassem a compor o sistema de estatísticas básicas requeridas pela Comunidade Europeia aos países-membros.

Na linha das sondagens de tendência, o *ICJBrasil* é um levantamento estatístico trimestral de natureza qualitativa, realizado nas regiões metropolitanas e no interior de sete Estados do país e do Distrito Federal com base em amostra representativa da população.

## **CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PESQUISA**

A pesquisa abrange dois tipos de quesitos:

**Natureza qualitativa:** relativo à avaliação do Judiciário como instituição.

**Dados básicos:** elativos às informações pessoais do entrevistado (idade, renda familiar, gênero, escolaridade, profissão/ocupação, número de pessoas residentes no domicílio), coletadas para fins de análise desagregada dos resultados.

## **AMOSTRA**

A população alvo da pesquisa é composta pelos habitantes, com 18 anos ou mais, de oito unidades federativas (UF) brasileiras: Amazonas, Pernambuco, Bahia, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande do Sul e Distrito Federal, que juntos constituem aproximadamente 55% da população brasileira com 18 anos ou mais, segundo dados do Censo 2010. Essa população foi estratificada por UF e a amostra foi alocada de forma a ter um mínimo de 150 entrevistas por UF, procurando-se ao mesmo tempo manter minimamente a proporcionalidade com relação ao número de habitantes com 18 anos ou mais.

Utilizou-se um método de seleção amostral não-probabilística denominado amostragem por cotas, utilizando-se as seguintes variáveis de controle de cotas: sexo, rendimento mensal domiciliar, escolaridade, faixa etária e condição econômica (indivíduo economicamente ativo ou não). Dessa forma, um determinado número de entrevistas foi estabelecido para cada uma das categorias dessas variáveis e procurou-se entrevistar pessoas pertencentes à população-alvo até atingir-se tal número de entrevistas em cada cota.

As cotas foram distribuídas proporcionalmente à população segundo os dados do Censo 2010 e da PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – do IBGE) 2009. Além do controle de cotas de tais variáveis econômico-demográficas, controlou-se também a mesorregião do Estado, distribuindo-se as entrevistas proporcionalmente segundo dados do Censo 2010.

Baseando-se nas estimativas da pesquisa de 2011<sup>[4]</sup>, a amostra foi dimensionada de modo a ter um erro amostral<sup>[5]</sup> absoluto de aproximadamente 2,5% com um coeficiente de confiança de 95% para a variável de confiança no Judiciário brasileiro. Dessa forma, o tamanho da amostra calculado foi de 3.300 entrevistas no total.



## **DETERMINAÇÃO DO DESENHO E SELEÇÃO DA AMOSTRA**

O tipo de amostra a ser utilizado em uma pesquisa depende, fundamentalmente, do conhecimento *a priori* que se tem da população alvo. Quanto mais detalhado for esse conhecimento, mais fácil e preciso se torna o trabalho de selecionar uma amostra efetivamente representativa desta população.

Na determinação de uma amostra o conceito estatístico de representatividade populacional deve ser sempre perseguido. Este conceito consiste em que a amostra contenha todos os estratos da população e na mesma proporção da população. Ou seja, as frações ou proporções dos estratos amostrais devem ser iguais às frações ou proporções dos estratos populacionais  $\left(\frac{n_i}{n} = \frac{N_i}{N}\right)$ , garantindo a representatividade.

No caso do *ICJBrasil* foi utilizada a PNAD referente ao exercício de 2009, como fonte de dados na determinação da estratificação da população alvo por faixas de renda e Estados de interesse, assim como dados do Censo de 2010.

O tamanho final da amostra foi determinado pelo perfil da população de acordo com estatísticas oficiais. O quadro 1, a seguir, mostra os dados da população com 18 anos ou mais por Unidade da Federação e a distribuição de entrevistas por UF.

Além da estratificação pelo tamanho da população, o desenho amostral leva em consideração a distribuição da população por gênero (masculino e feminino), renda domiciliar (1. Até 1SM; 2. Mais de 1SM até 4SM; 3. Mais de 4SM até 8SM; 4. Mais de 8SM), escolaridade (1. Baixa - até colegial incompleto; 2. Média - Colegial completo a universitário incompleto; 3. Alta - universitário completo ou mais), idade (1. 18 a 34 anos; 2. 35 a 59 anos; 3. 60 anos ou mais) e condição econômica (população economicamente ativa ou não).

O informante é ponderado de acordo com as seguintes variáveis de estratificação.

**QUADRO 1:**

DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO E DO NÚMERO DE ENTREVISTAS  
POR UF PARA O 2º E 3º TRIMESTRES DE 2014

<b>UNIDADE DA FEDERAÇÃO</b>	<b>POPULAÇÃO</b>	<b>AMOSTRA</b>
AMAZONAS	2.100.528	<b>300</b>
PERNAMBUCO	6.045.159	<b>300</b>
BAHIA	9.606.273	<b>400</b>
MINAS GERAIS	14.161.739	<b>600</b>
RIO DE JANEIRO	11.831.103	<b>400</b>
SÃO PAULO	30.411.034	<b>700</b>
RIO GRANDE DO SUL	7.932.758	<b>300</b>
DISTRITO FEDERAL	1.830.065	<b>300</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>83.918.659</b>	<b>3.300</b>

**COLETA DE DADOS**

Na coleta de dados, as informações são obtidas através de contato telefônico durante o período de seis meses, a que se refere o relatório. As respostas dos questionários são preenchidas em ambiente *web* pelo pesquisador da FGV DIREITO SP e carregadas para importação em sistema próprio de cálculo e apuração dos resultados.

**REGRA DE DESIDENTIFICAÇÃO DOS INFORMANTES**

Com o intuito de assegurar o sigilo das informações prestadas durante a realização deste tipo de pesquisa, a FGV DIREITO SP adota regras de desidentificação dos respondentes, de modo a evitar a individualização do informante.

**FORMA DE CÁLCULO DO ICJBRASIL**

As perguntas que formam o questionário do *ICJBrasil* tem quatro ou cinco respostas. Identifica-se cada resposta atribuindo-se a ela um indexador *n*, que também

corresponderá a um valor atribuído àquela resposta. Assim sendo, à primeira resposta, ou seja, à resposta 0 atribui-se o valor 0. À última resposta atribui-se o valor *máx*, que pode ser 3 ou 4, dependendo se a questão tem quatro ou cinco respostas. Conseqüentemente  $n = 0, 1, 2, 3$  ou  $n = 0, 1, 2, 3, 4$ . Por exemplo, às respostas (i) nada confiável, (ii) pouco confiável, (iii) confiável, (iv) muito confiável, atribuem-se respectivamente, os valores 0, 1, 2 e 3. Essa metodologia de atribuição de valores cardinais tem a vantagem de ser simples e direta para aferir a resposta numérica das pessoas. Tem a desvantagem de, implicitamente, assumir que a diferença entre as respostas é igual, o que pode não ser verdade, já que se trata de respostas ordinais.

A resposta  $n$  da questão  $q$  é chamada de  $n_q$ . O valor que se atribui a  $n_q$  é  $n$ , ficando claro que valor  $(n_q) = n$ . Por exemplo, a resposta 0 (ou primeira resposta) da questão  $q = 2$  é 0, ou seja, valor  $(0_2) = 0$ .

Em seguida, os valores são ponderados de acordo com a proporção de pessoas que escolheram aquela resposta. A proporção de pessoas que escolheu a resposta  $n$  da questão  $q$  é indexada pela variável  $w_{n_q}$ . Com isso, obtém-se o primeiro valor intermediário refletindo a nota média de cada questão, escalonada entre 0 e *máx*, cuja fórmula é a seguinte:  $média_q = \sum_{n_q=0}^{máx} n_q w_{n_q}$ , onde,  $média_q$  é a nota média obtida na questão  $q$ .

Note que a média da questão tem um valor mínimo de zero, quando  $w_{0_q} = 1$ , e um valor máximo igual a *máx*, quando  $w_{máx_q} = 1$ .

Como o número *máx* pode diferir entre as questões, é preciso torná-las comparáveis por algum processo de normalização. O processo escolhido foi escalonar a  $média_q$  entre 0 e 10. Para isso, calcula-se a nota normalizada da questão  $q$ ,  $nn_q$ , da seguinte forma:  $nn_q = \frac{média_q}{máx_q} \times 10$ .

Dado que a  $média_q$  fica entre 0 e  $máx_q$ , então é fácil concluir que  $nn_q$  fica entre 0 e 10.

Em seguida, calculam-se os subíndices de percepção e de comportamento, de acordo com o número de questões respondidas em cada bloco, sendo que cada uma das questões tem o mesmo peso. O subíndice de percepção,  $ICJ_p$ , é dado considerando as questões restritas à percepção,  $nn_q$ :

$$ICJ_p = \frac{\sum_{q \in p} nn_q}{9}.$$

Semelhantemente se faz para a medição do subíndice de comportamento.

Para isso, calcula-se o subíndice de comportamento,  $ICJ_c$ , restringindo-se  $nn_q$  às respostas correspondentes à solução de conflitos:

$$ICJ_c = \frac{\sum_{q \in c} m_q}{6}.$$

Finalmente, o  $ICJ_{Brasil}$  é obtido pela média ponderada de ambos os subíndices, sendo 70% para o subíndice de percepção e 30% para o subíndice de comportamento. Cada questão tem o mesmo peso individual dentro do subíndice. Portanto, o  $ICJ_{Brasil}$  é dado por:  $ICJ_{Brasil} = 0,7 \times ICJ_p + 0,3 \times ICJ_c$ .

Há, na prática, vários esquemas possíveis de ponderação, mas que alteram muito pouco os resultados qualitativos, segundo estudos preliminares. A escolha desses pesos reflete aproximadamente o número de questões de cada subíndice. Além disso, se houver necessidade, no futuro, de aumentar o número de questões, o esquema de ponderação fixo não alterará a composição do índice como um todo.

**ICJBRASIL:****2º E 3º TRIMESTRES/2014**

Os dados apresentados neste relatório correspondem à coleta realizada no segundo e no terceiro trimestres de 2014.

Nos meses de abril a setembro de 2014, foram entrevistadas 3.300 pessoas distribuídas por sete Estados e o Distrito Federal: Amazonas (300), Bahia (400), Minas Gerais (600), Pernambuco (300), Rio de Janeiro (400), Rio Grande do Sul (300), São Paulo (700) e Distrito Federal (300).

O *ICJBrasil* para o 2º e 3º trimestres de 2014 é de **4,6 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,3 pontos** e o subíndice de percepção é de **3,1 pontos**. Comparando-se com o ano anterior, o Índice de Confiança na Justiça caiu 0,5 pontos, passando de 5,1 para 4,6 pontos. O subíndice de percepção sofreu uma queda de 0,7 pontos, caindo de 3,8 para 3,1 pontos. Já o subíndice de comportamento manteve-se estável.

No que diz respeito às unidades federativas, os entrevistados do Distrito Federal são os que mais declararam confiar na Justiça, revelando o maior índice de confiança na Justiça para o período (5,0). Já o menor índice de confiança na Justiça, de 4,5 pontos, foi identificado entre os entrevistados que residem no Amazonas e em São Paulo.

O maior subíndice de percepção foi identificado entre os entrevistados residentes no Distrito Federal, que chegou a 3,5 pontos. Já a pior avaliação do Judiciário foi revelada pelos entrevistados residentes no Amazonas, com subíndice de percepção de 2,8 pontos.

Apesar de apresentarem o menor subíndice de percepção no período, os respondentes do Amazonas são os que revelaram maior disposição para acessar o Judiciário para solucionar algum conflito, apresentando o maior subíndice de comportamento (8,6). Já os entrevistados residentes na Bahia, por sua vez, são os que se mostraram menos dispostos a acionar a Justiça para resolver alguma controvérsia, revelando o menor subíndice de comportamento (8,1).

**: VER GRÁFICO 01 [p. 18]**

Seguindo a tendência verificada em períodos anteriores, quanto mais jovens os entrevistados, melhor é a avaliação do Judiciário. Os entrevistados com idade entre 18 e 34 anos apresentaram o maior índice de confiança (4,8) no segundo e terceiro trimestres de 2014, em contraposição ao *ICJBrasil* apresentado pelos

entrevistados com mais de 60 anos (4,5). A avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário, que compõe o subíndice de percepção, também é maior para os mais jovens (3,2). De forma semelhante, os entrevistados mais jovens apresentaram maior subíndice de comportamento (8,4), mostrando-se mais dispostos a recorrer ao Judiciário para resolver os seus conflitos do que os entrevistados idosos, que apresentaram o menor subíndice de comportamento (7,8) no período.

: VER GRÁFICO 02 [p. 19]

Com relação à renda, os entrevistados que melhor avaliaram a Justiça são os de maior renda (ou seja, os que recebem acima de 8 salários mínimos), visto que apresentaram o maior índice de confiança na Justiça (4,9) e o maior subíndice de percepção (3,4). Em contrapartida, os entrevistados com menor renda (de até 1 salário mínimo) apresentaram o menor *ICJBrasil* para o período (4,6). No que diz respeito ao subíndice de comportamento, os entrevistados que se encaixam nas três maiores faixas de renda (ou seja, os que recebem mais de 1 salário mínimo) mostraram-se mais dispostos a acionar o Judiciário em caso de conflitos, indicando um subíndice de comportamento de 8,3.

: VER GRÁFICO 03 [p. 20]

Quanto ao grau de instrução, os entrevistados de escolaridade alta e média são os que avaliaram melhor o Judiciário, apresentando o maior índice de confiança na Justiça (4,9). São eles que apresentaram também o maior subíndice de percepção (3,3), em contraposição aos 3,0 pontos revelados pelos entrevistados de escolaridade baixa. Para os entrevistados de escolaridade média, o subíndice de comportamento foi de 8,5, enquanto que para os entrevistados de escolaridade baixa, o subíndice de comportamento chegou a 8,1.

: VER GRÁFICO 04 [p. 21]

Seguindo tendência já verificada anteriormente, os entrevistados que já participaram de um processo judicial revelaram o maior índice de confiança na Justiça (4,8) para o período, ao passo que os que nunca utilizaram a Justiça apresentaram menor índice de confiança no Judiciário (4,3). São também os entrevistados que já utilizaram o Judiciário que têm uma melhor percepção dos serviços prestados por esse Poder, tendo apresentado o maior subíndice de percepção (3,2), em contraposição aos que nunca participaram de um processo judicial, que apresentaram

um subíndice de percepção de 2,6. São os entrevistados que já acionaram a Justiça que se mostraram mais dispostos a acioná-la novamente em caso de conflito, pois apresentaram o maior subíndice de comportamento (8,5).

: **VER GRÁFICO 05** [p. 22]

Os dados do 2º e 3º trimestres de 2014 que revelam má avaliação do Judiciário como prestador de serviços públicos seguem a tendência, já identificada nos períodos anteriores. Para 89% dos entrevistados o Judiciário é moroso, resolvendo os conflitos de forma lenta ou muito lentamente. Além disso, 77% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 66% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é difícil ou muito difícil para utilizar.

Outros dois problemas apontados pelos entrevistados são a falta de honestidade (62% dos entrevistados consideram o Judiciário nada ou pouco honesto) e a parcialidade (59% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é nada ou pouco independente).

Não obstante a má percepção sobre o Judiciário, a maioria dos entrevistados, a partir do relato de seis situações hipotéticas, declarou que procuraria o Judiciário para resolver tais conflitos.

Nos casos envolvendo direito do consumidor, 91% dos entrevistados disseram que se adquirissem um produto com defeito e o fornecedor não o reparasse iriam ao Judiciário para solucionar o conflito. Os casos envolvendo direito de família e relações com o Poder Público (como danos causados a sua residência em decorrência de obras realizadas pelo Estado) ficaram em segundo lugar, com 88% dos entrevistados cada. Em seguida, ficaram os casos envolvendo relações de trabalho, uma vez que 86% dos entrevistados afirmaram que buscariam o Judiciário para solucionar litígios desse tipo.

As situações que menos levariam o brasileiro a acionar o Poder Judiciário são os litígios derivados de erros médicos e das relações de vizinhança. Mas, mesmo sendo esses litígios os que menos levariam os entrevistados ao Judiciário dentre as situações perguntadas, ainda assim, 82% deles declararam que buscariam solucionar judicialmente os casos relativos a erros nas prestações de serviços e 79% afirmaram que acessariam o Judiciário para resolver conflitos com os vizinhos.

: **VER GRÁFICO 06** [p. 23]

## **CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES**

No que diz respeito à mensuração da confiança da população nas instituições, na declaração espontânea sobre o quanto os entrevistados confiam no Poder Judiciário, o percentual de confiança chegou a 29%.

Comparando-se a confiabilidade no Poder Judiciário com a confiabilidade nas outras instituições nos segundo e terceiro trimestres de 2014, o Judiciário caiu da oitava para a nona posição. Dentre as 11 instituições avaliadas, o Judiciário ficou atrás, em ordem decrescente, das Forças Armadas, da Igreja Católica, do Ministério Público, das Grandes Empresas, da Imprensa Escrita, da Polícia, das Emissoras de TV e do Governo Federal. Nos 2º e 3º trimestres de 2014, o Judiciário foi considerado mais confiável do que o Congresso Nacional e os partidos políticos (estes sempre na última posição).

**: VER GRÁFICO 07 [p. 24]**

## **UTILIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO**

Quando perguntamos aos entrevistados se já utilizaram o Poder Judiciário, 41% deles responderam que sim. Os dados revelam que há uma relação entre a utilização do Judiciário com a escolaridade e a renda. Quanto maior a escolaridade e maior a renda, maior é a utilização do Judiciário.

Os entrevistados entre 35 e 59 anos de idade são os que mais afirmaram ter utilizado o Judiciário (45%). Além disso, entre os entrevistados residentes no Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro, 53% deles declararam já ter utilizado o Judiciário.

**: VER GRÁFICO 8 [p. 25]**

Dos entrevistados que declararam ter utilizado o Poder Judiciário nos 2º e 3º trimestres de 2014, a maior parte deles afirmou ter acessado a Justiça Comum, seguidos dos que declararam acessar a Justiça do Trabalho e, em terceiro lugar, os que acessaram os Juizados Especiais. Considerando-se as respostas daqueles que propuseram uma ação judicial em uma dessas três esferas, elaboramos um quadro comparativo avaliando seis variáveis relativas ao Judiciário: (i) competência, (ii) honestidade, (iii) confiança, (iv) facilidade na utilização, (v) independência e (vi) custos de acesso.

Para os entrevistados que acessaram a Justiça Comum, a Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais, os magistrados que atuam nos Juizados foram considerados mais competentes e mais honestos. Segundo eles, 57% afirmaram que os Juizados



Especiais são competentes ou muito competentes para solucionar os casos, e 41% declararam que os Juizados Especiais são honestos ou muito honestos. De acordo com esses entrevistados, os Juizados foram considerados mais confiáveis, fáceis de utilizar e mais acessíveis em termos de custos, em comparação à Justiça Comum e à Justiça do Trabalho.

**: VER GRÁFICO 09 [p. 26]**

A maioria das ações judiciais mencionada pelos entrevistados é recente: 72% das ações datam entre 2007 e 2010, 19% foram ajuizadas entre 2000 e 2006 e apenas 9% são anteriores a 2000.

Mas o que de fato leva os brasileiros a utilizarem a Justiça? A principal motivação do uso do Judiciário pelos entrevistados está relacionada aos conflitos derivados das relações de trabalho (demissão, indenização, pagamento de horas extras etc.) com 29%, seguidos de perto pelos conflitos envolvendo as relações de consumo (cobrança indevida, cartão de crédito, produtos com defeito etc.), com 27%. Em terceiro lugar, estão os problemas relacionados ao direito de família (18%).

**: VER GRÁFICO 10 [p. 26]**

Quanto ao resultado das decisões judiciais, dos entrevistados que declararam já terem acessado a Justiça, 49% afirmaram que o seu problema foi resolvido em seu favor; 9% informaram que perderam a ação judicial e aproximadamente 42% dos entrevistados disseram que a ação ainda não foi julgada.

**: VER GRÁFICO 11 [p. 27]**

Ainda no que concerne ao acesso e à utilização do Poder Judiciário pelos entrevistados, 64% dos respondentes disseram que eles ou alguém residente em seu domicílio já consultaram um advogado. O acesso a estes profissionais é maior entre os entrevistados com maior renda (81%) e entre os entrevistados com maior grau de escolaridade (85%).

**: VER GRÁFICO 12 [p. 28]**

Com relação ao tipo de advogado consultado, 91% afirmaram que tiveram acesso a profissionais particulares, enquanto 9% consultaram a Defensoria Pública.

Do total de entrevistados, cerca de 11% declararam que eles ou alguém residente em seu domicílio já foram demandados em algum processo judicial. Entre

os respondentes com maior renda, 21% afirmaram já terem sido colocados nesta posição. Além disso, dentre os entrevistados com maior grau de escolaridade, 20% responderam já terem sido chamados a responder a uma ação judicial.

: VER GRÁFICO 13 [p. 29]

## JUDICIÁRIO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Além de mensurar a utilização do Poder Judiciário, o levantamento procurou identificar também a expressão de algumas situações de conflitos possíveis de serem vivenciadas pela população, tais como conflitos decorrentes de relação de trabalho (perda do emprego sem pagamento de indenização devida), conflitos envolvendo relação de consumo (cobrança indevida) e acidente de trânsito.

O resultado indica que 20% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, 14% vivenciaram conflitos trabalhistas e 6% já se envolveram em acidente de trânsito. Desse total, 54% procuraram a Justiça para resolver a questão.

Para aqueles que optaram por não acionar o Judiciário para solucionar os três tipos de conflitos mencionados acima, 48% responderam que solucionaram de outra forma. O segundo argumento mais frequente está relacionado à administração da justiça, visto que 30% dos entrevistados que enfrentaram algum dos conflitos indicados acima e não procuraram o Judiciário, não o fizeram por julgarem que a resolução do problema demoraria muito, que seria caro ou porque não confiavam no Judiciário para a solução dos conflitos.

: VER GRÁFICO 14 [p. 30]

Ao final do conjunto de questões sobre o Judiciário e a resolução de conflitos, perguntamos aos entrevistados se, na hipótese de enfrentarem algum tipo de conflito, eles aceitariam tentar um acordo reconhecido pelo Judiciário, mas decidido por outra pessoa que não um juiz. No período que compreende os 2º e 3º Trimestres de 2014, 66% dos entrevistados responderam positivamente à questão, declarando que aceitariam procurar solucionar o seu conflito por meios alternativos.

Os entrevistados com maior renda e escolaridade se mostraram mais dispostos a utilizar métodos alternativos de resolução de conflitos. Entre os que já utilizaram o Judiciário, 69% aceitariam realizar acordos extrajudiciais.

: VER GRÁFICO 15 [p. 31]

## **PROCON**

Além dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos em geral, há uma instância administrativa voltada para a resolução de conflitos relativos ao direito do consumidor: é a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor ou PROCON. Essa instituição é conhecida da quase totalidade dos entrevistados (95%).

Apesar de bastante conhecido, o PROCON é pouco utilizado – apenas 17% dos entrevistados declararam já ter utilizado seus serviços.

A maioria dos entrevistados que procuraram o PROCON (65%) declarou ter conseguido solucionar o seu problema por meio desta instituição. E a avaliação do serviço recebido é positiva, uma vez que 59% dos usuários entrevistados declararam estar muito satisfeitos com os serviços prestados pelo PROCON e 33% declararam estar um pouco satisfeitos com a instituição. Ou seja, o grau de satisfação com o PROCON é de 92%.

: VER GRÁFICO 16 [p. 32]

## **CONFIANÇA NA POLÍCIA**

Quando perguntamos aos entrevistados se eles ou alguém de seu domicílio já procuraram a polícia para denunciar um crime, fazer uma reclamação ou pedir algum tipo de ajuda, 30% deles responderam que sim.

Entre os entrevistados que declararam ter procurado a polícia, 87% deles acionaram a polícia militar. Apenas 12% contataram a polícia civil, enquanto 1% acionou a polícia rodoviária.

A atuação da polícia não foi bem avaliada por esses entrevistados, uma vez que somente 34% declararam ter ficado satisfeitos ou muito satisfeitos com a resposta que obtiveram da polícia. Por outro lado, o grau de insatisfação com a atuação da polícia chegou a 66%.

: VER GRÁFICO 17 [p. 33]

Por fim, a confiança dos entrevistados na polícia no período analisado é de 36%. Entre os entrevistados com mais de 60 anos, estão os que em maior quantidade declararam confiar na polícia.

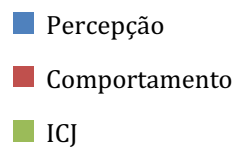
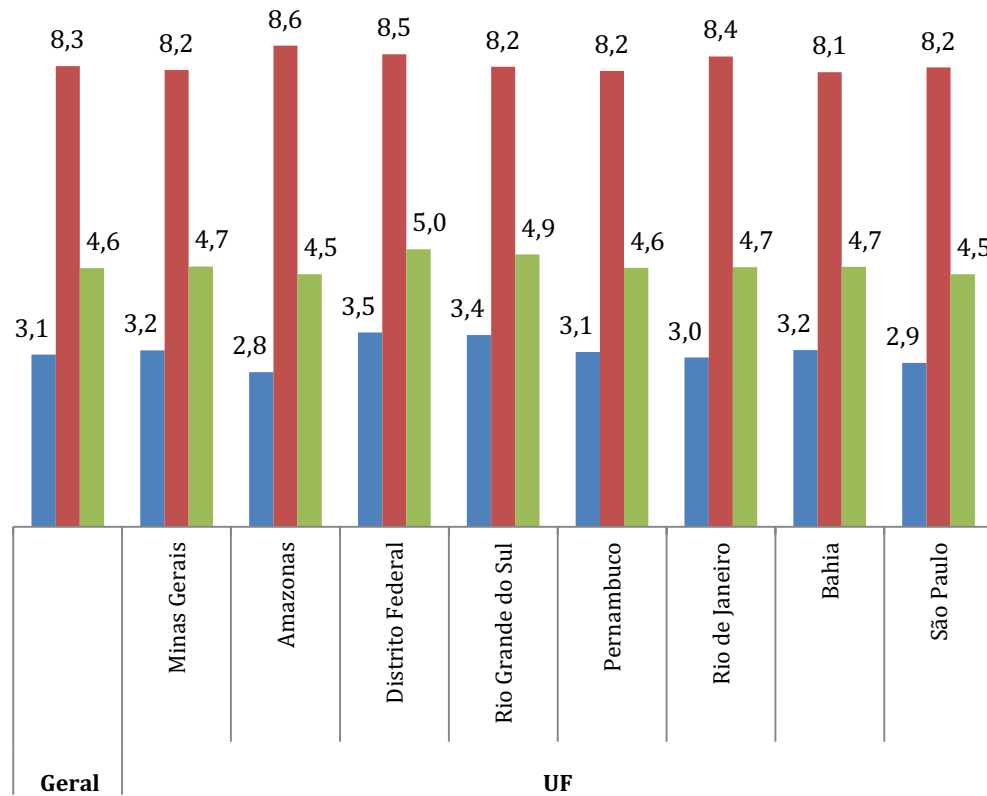
: VER GRÁFICO 18 [p. 34]

## GRÁFICOS<sup>[6]</sup>

### GRÁFICO 01:

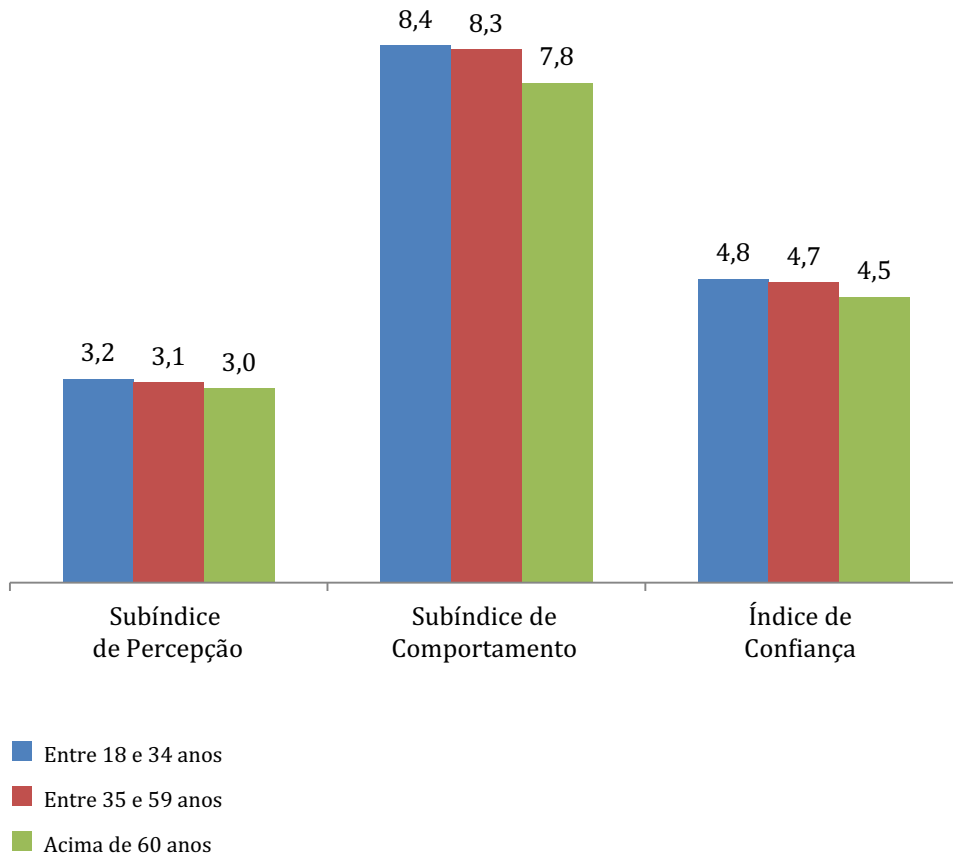
[\[voltar ao texto\]](#)

ICJBRASIL, UNIDADES DA FEDERAÇÃO



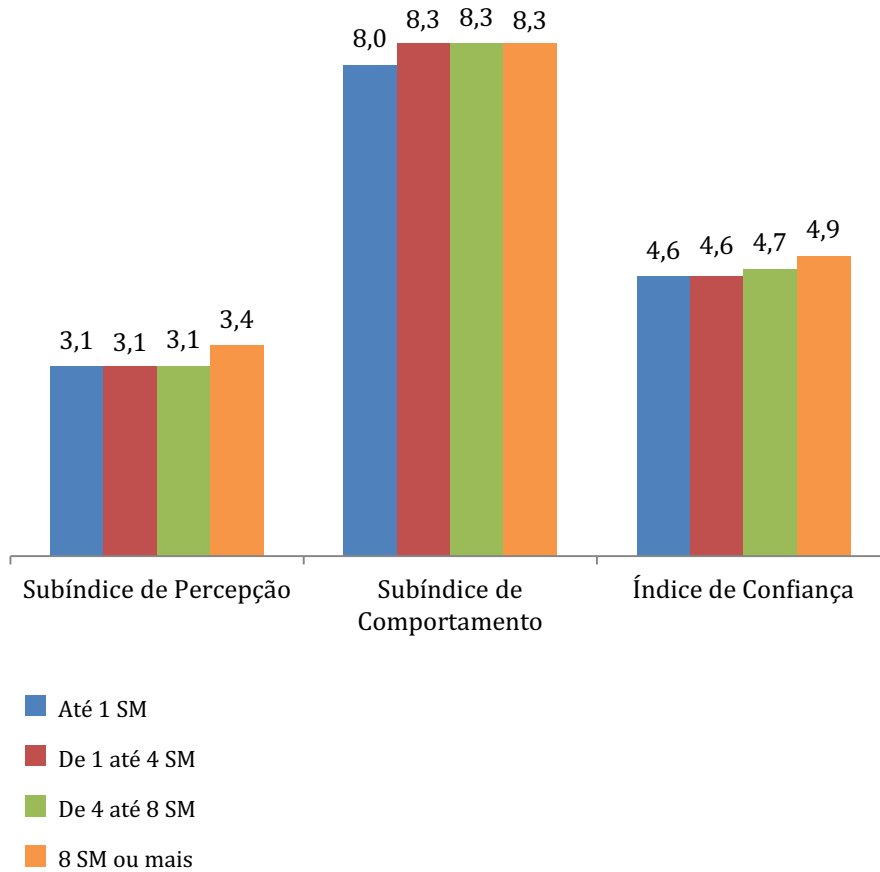
**GRÁFICO 02:**  
ICJBRASIL, IDADE

[\[voltar ao texto\]](#)



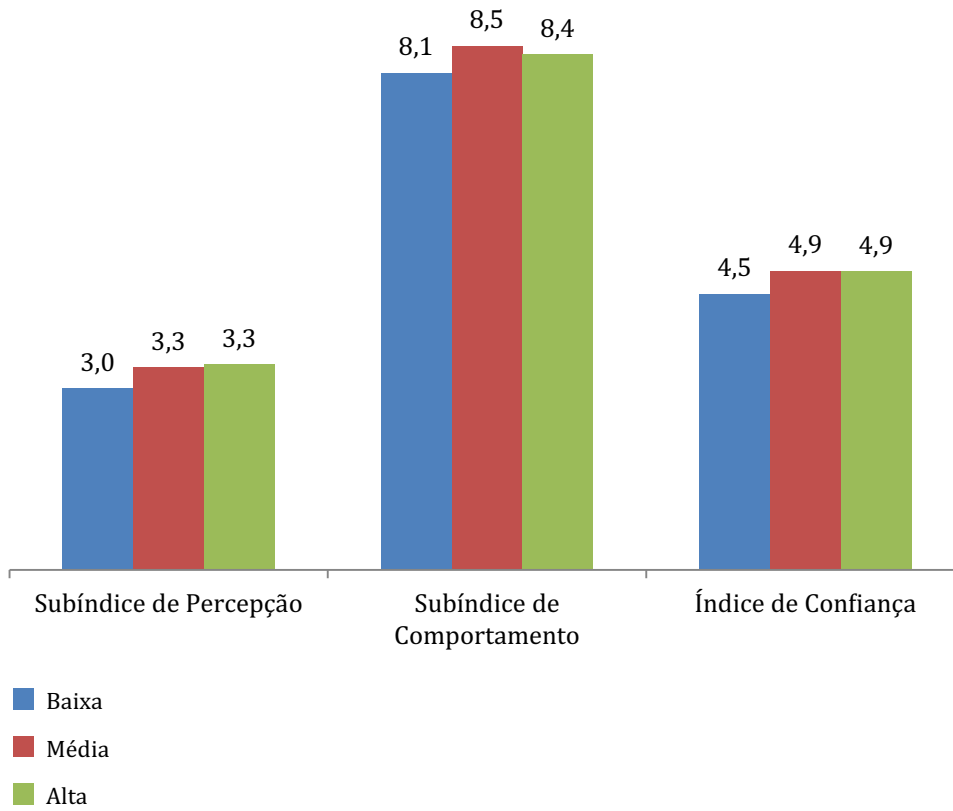
**GRÁFICO 03:**  
ICJBRASIL, RENDA

[\[voltar ao texto\]](#)



**GRÁFICO 04:**  
ICJBRASIL, ESCOLARIDADE

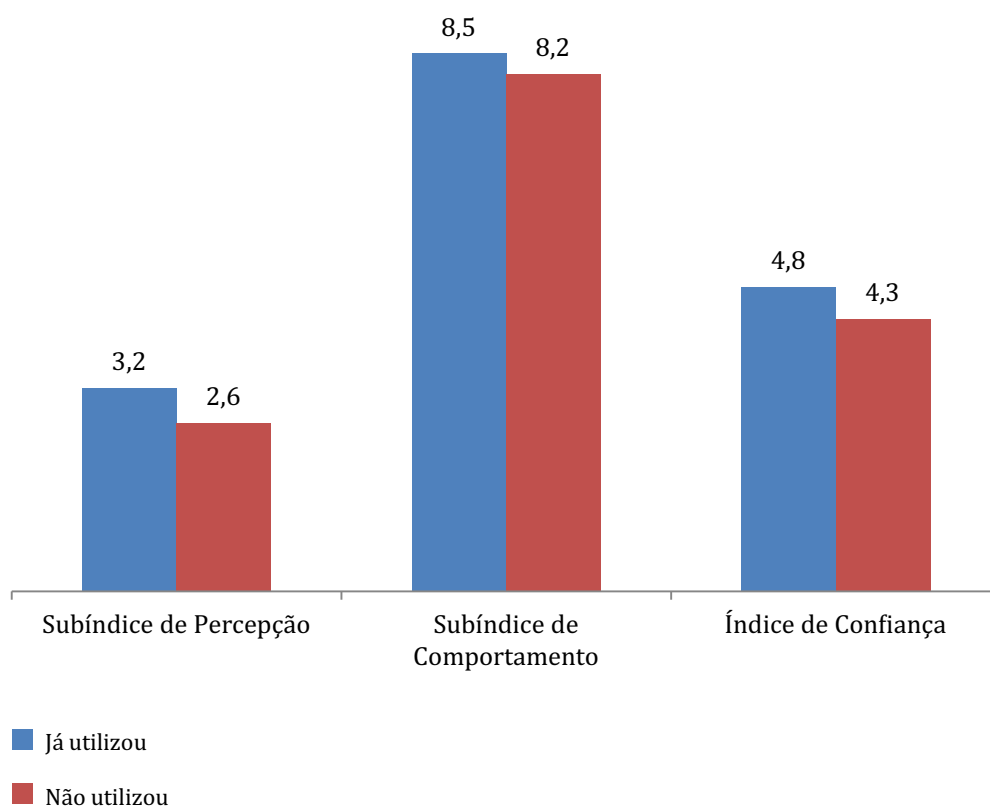
[\[voltar ao texto\]](#)



**GRÁFICO 05:**

[\[voltar ao texto\]](#)

ICJBRASIL, DE ACORDO COM PARTICIPAÇÃO OU NÃO EM PROCESSO JUDICIAL (RESPONDENTE OU PESSOA RESIDENTE NO DOMICÍLIO)

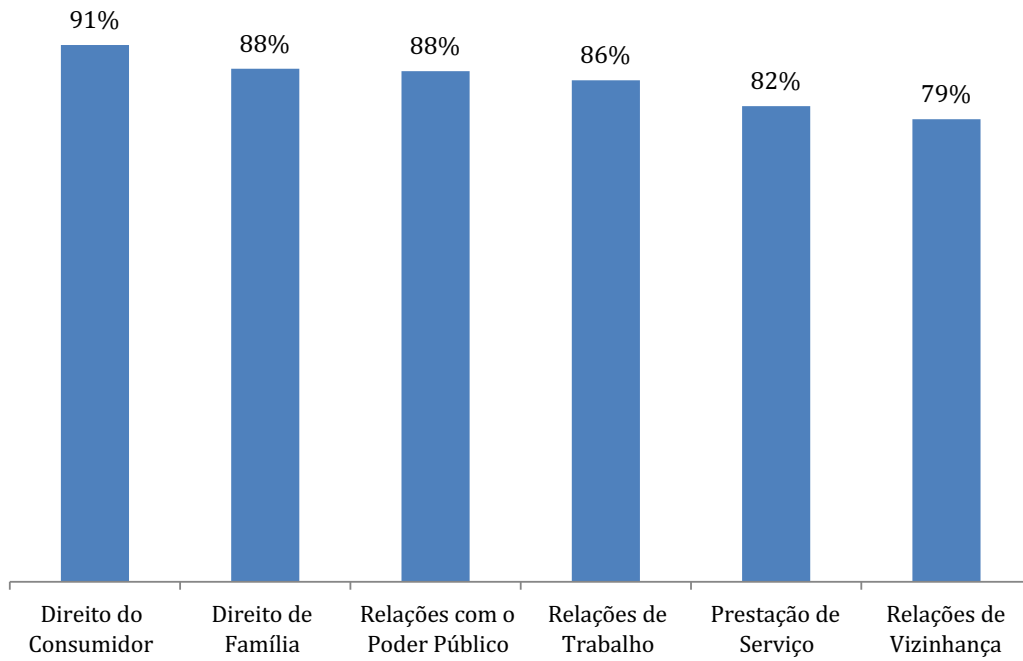




**GRÁFICO 06:**

[\[voltar ao texto\]](#)

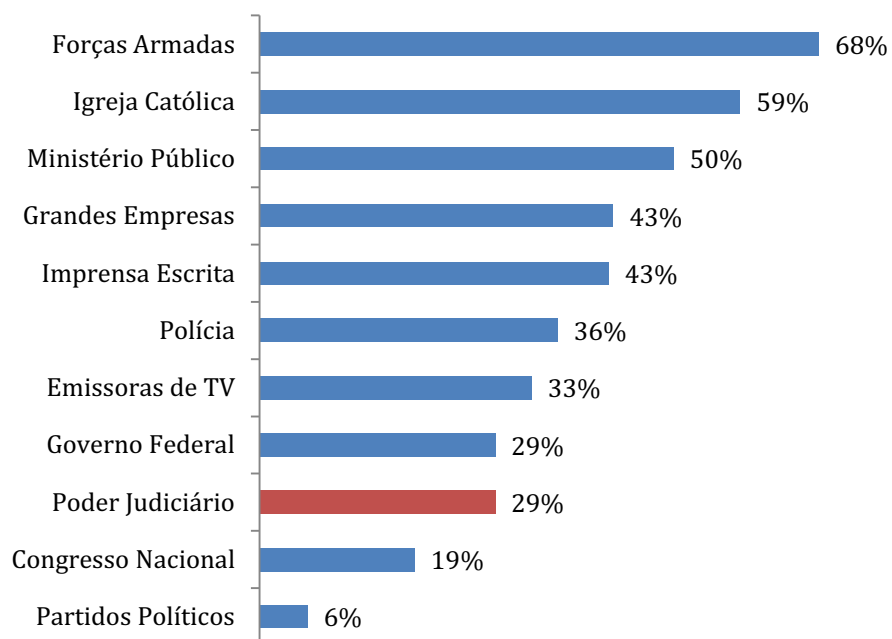
PERCENTUAL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLARAM QUE BUSCARIAM O JUDICIÁRIO PARA SOLUCIONAR SEUS CONFLITOS



**GRÁFICO 07:**

[\[voltar ao texto\]](#)

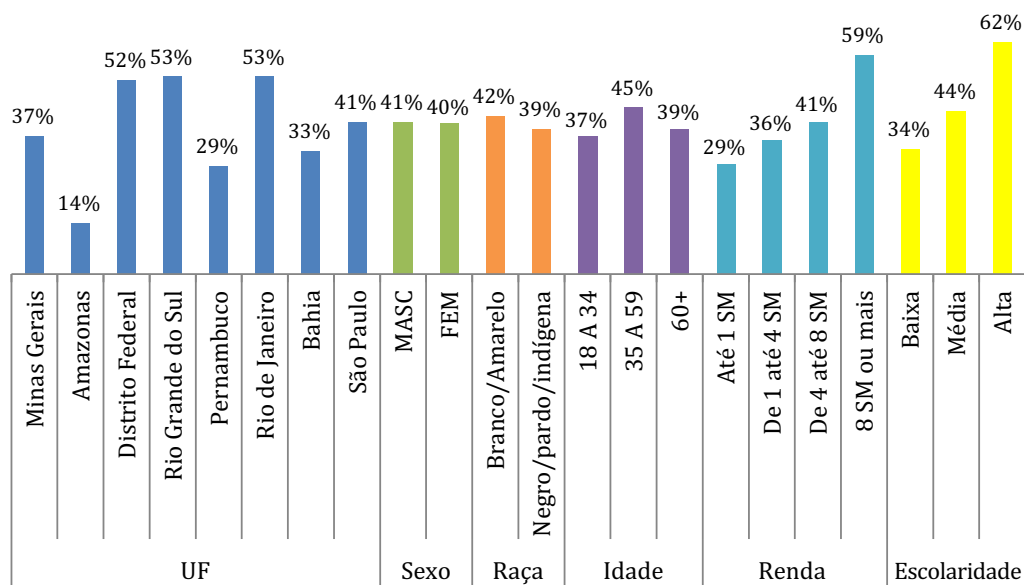
**CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES<sup>[7]</sup>**



**GRÁFICO 08:**

[\[voltar ao texto\]](#)

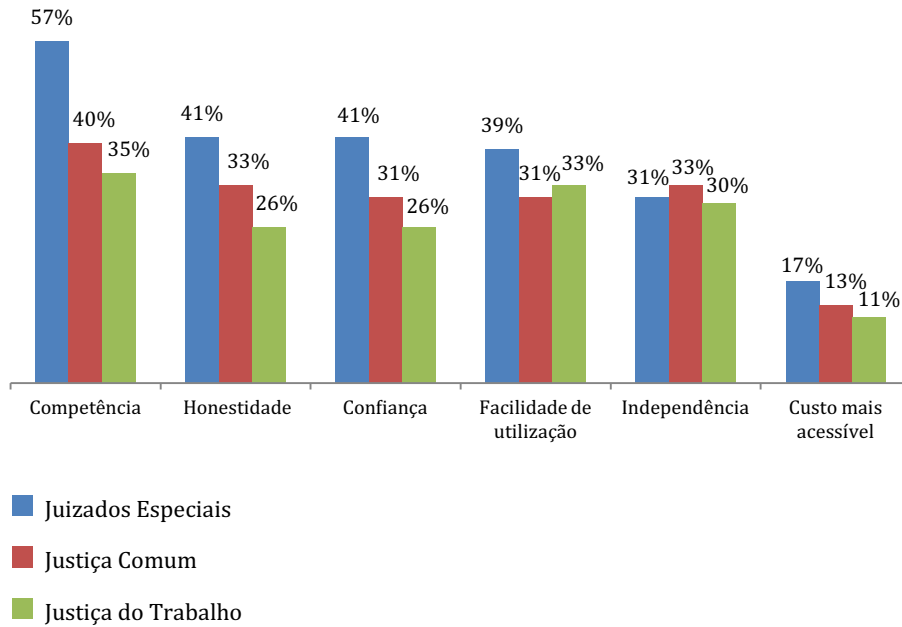
PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLARAM JÁ TER ENTRADO COM ALGUMA AÇÃO NA JUSTIÇA (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)



**GRÁFICO 09:**

[\[voltar ao texto\]](#)

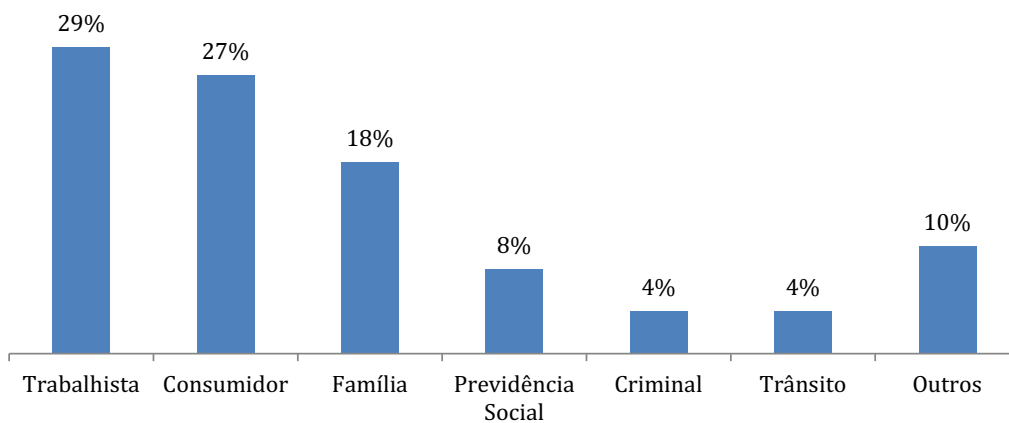
**AVLIAÇÃO DOS DIFERENTES TIPOS DE JUSTIÇA**



**GRÁFICO 10:**

[\[voltar ao texto\]](#)

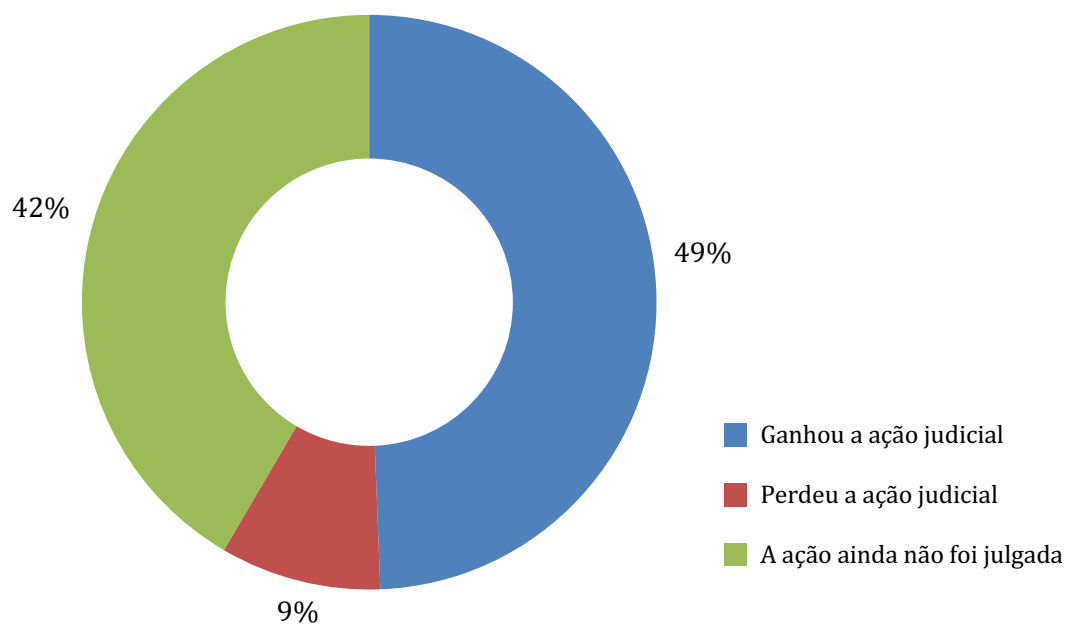
**MOTIVOS PARA TER UTILIZADO O PODER JUDICIÁRIO**



**GRÁFICO 11:**

[\[voltar ao texto\]](#)

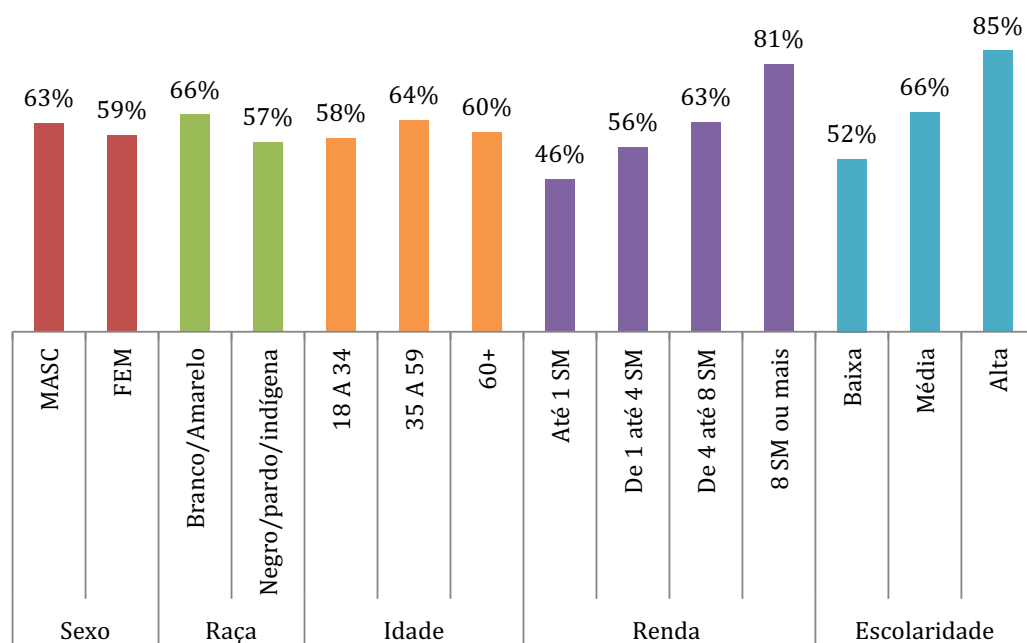
RESULTADO DO CASO LEVADO AO PODER JUDICIÁRIO



**GRÁFICO 12:**

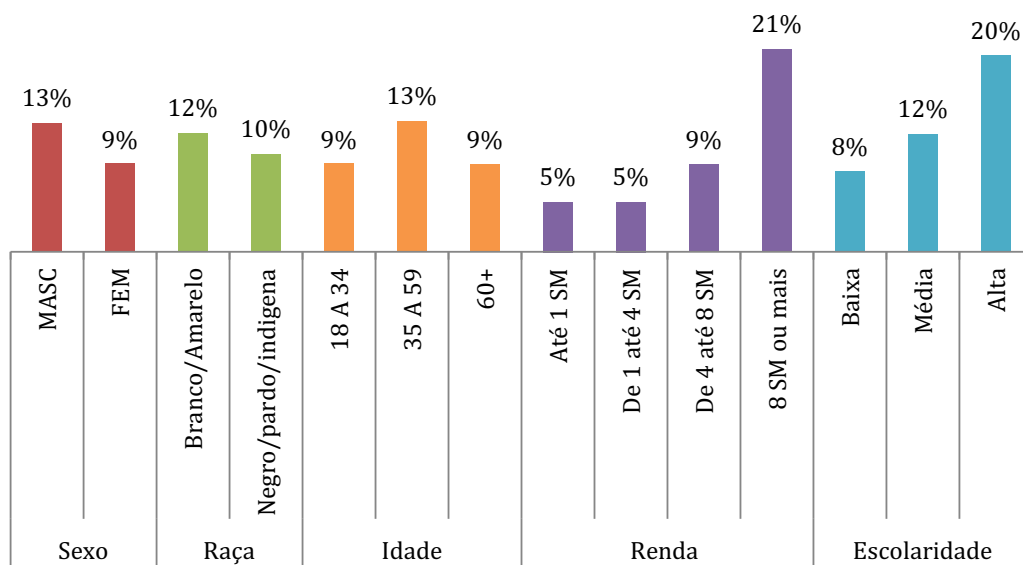
[\[voltar ao texto\]](#)

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE JÁ CONSULTARAM UM ADVOGADO  
(PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)



**GRÁFICO 13:**[\[voltar ao texto\]](#)

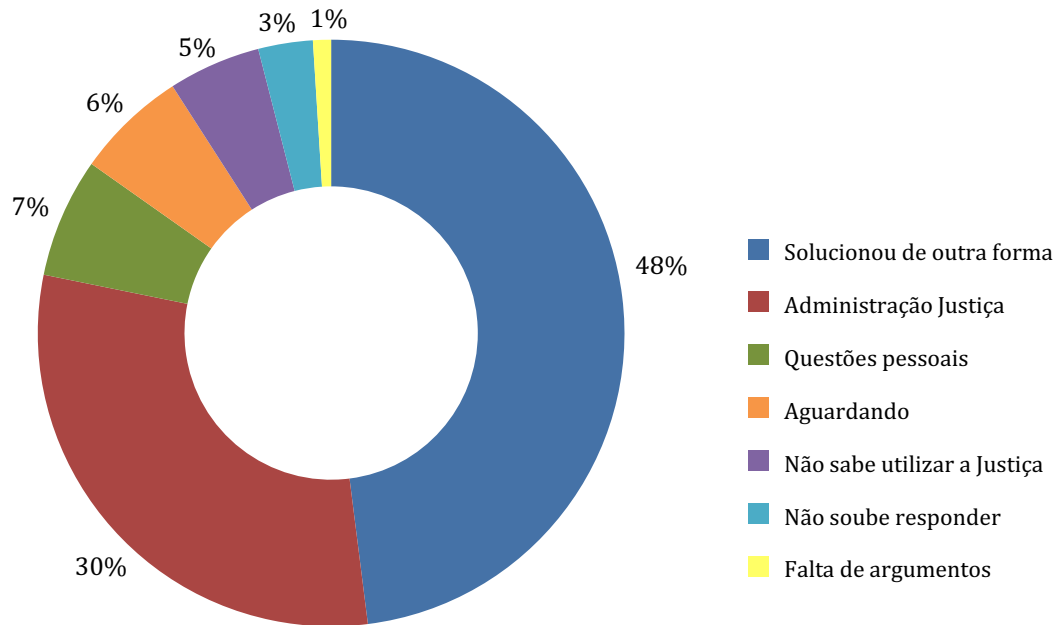
PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLARARAM JÁ TEREM SIDO DEMANDADOS EM AÇÃO JUDICIAL (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)



**GRÁFICO 14:**

[\[voltar ao texto\]](#)

MOTIVAÇÃO DOS QUE NÃO PROCURARAM O JUDICIÁRIO EM CONFLITOS ENVOLVENDO DIREITO DO TRABALHO, CONSUMIDOR E ACIDENTE DE TRÂNSITO

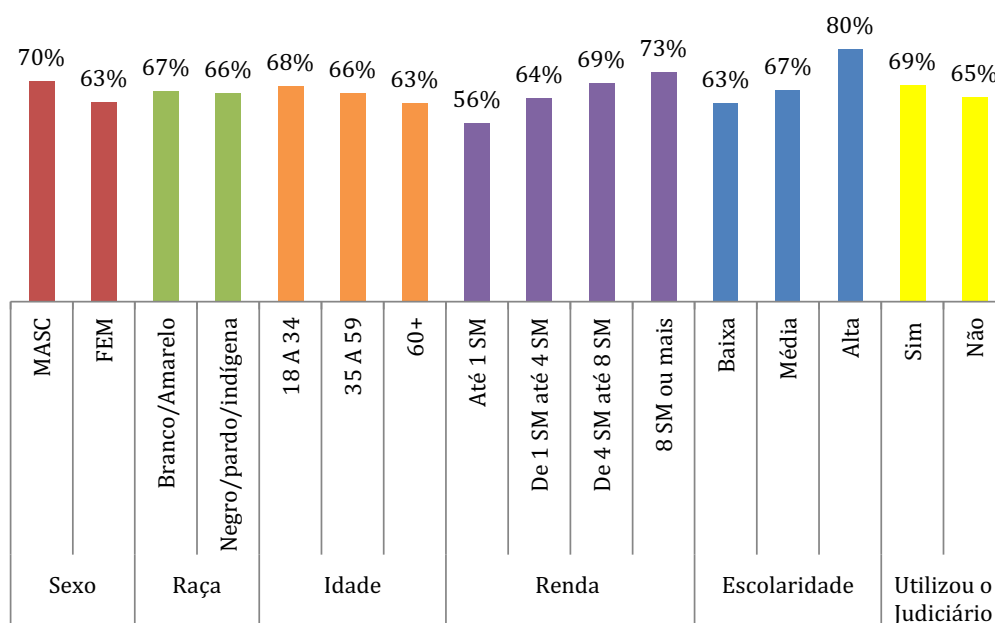




**GRÁFICO 15:**

[\[voltar ao texto\]](#)

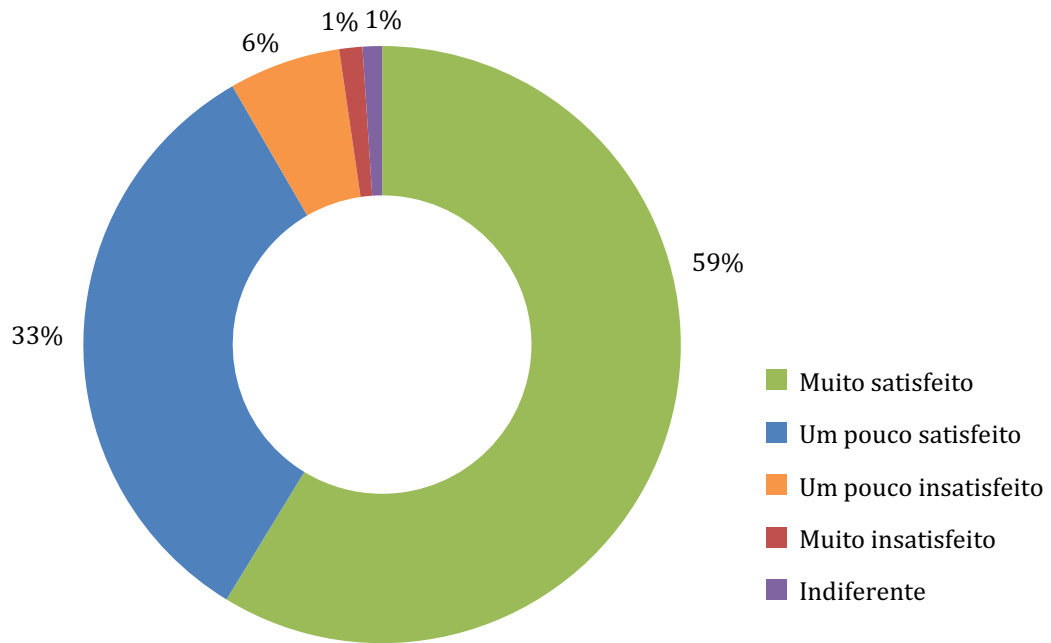
PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLARARAM QUE ACEITARIAM UTILIZAR MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



**GRÁFICO 16:**

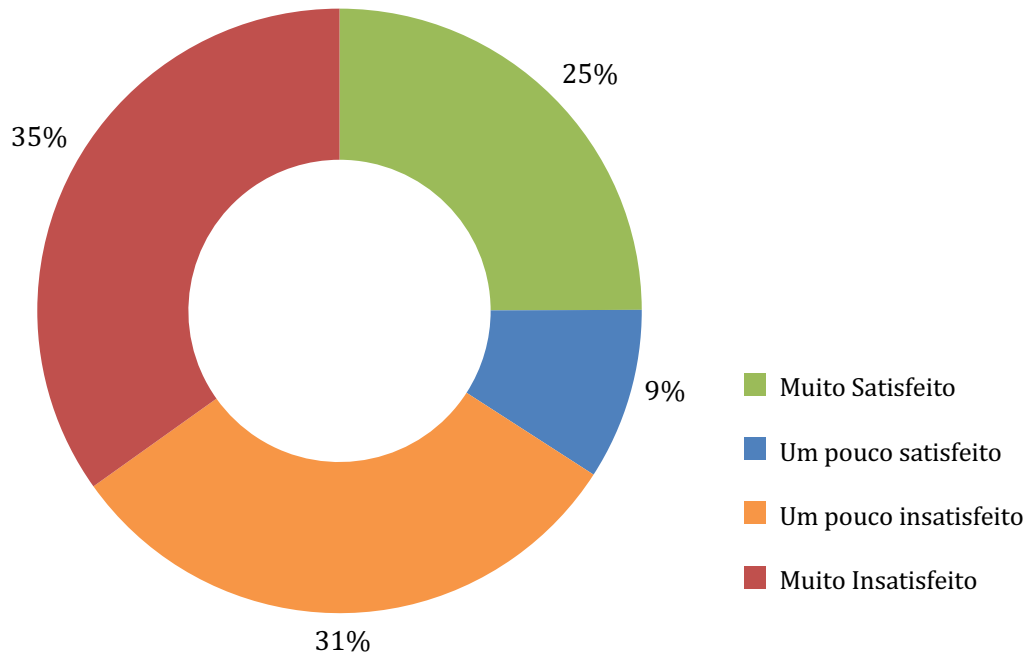
[\[voltar ao texto\]](#)

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO PROCON



[\[voltar ao texto\]](#)

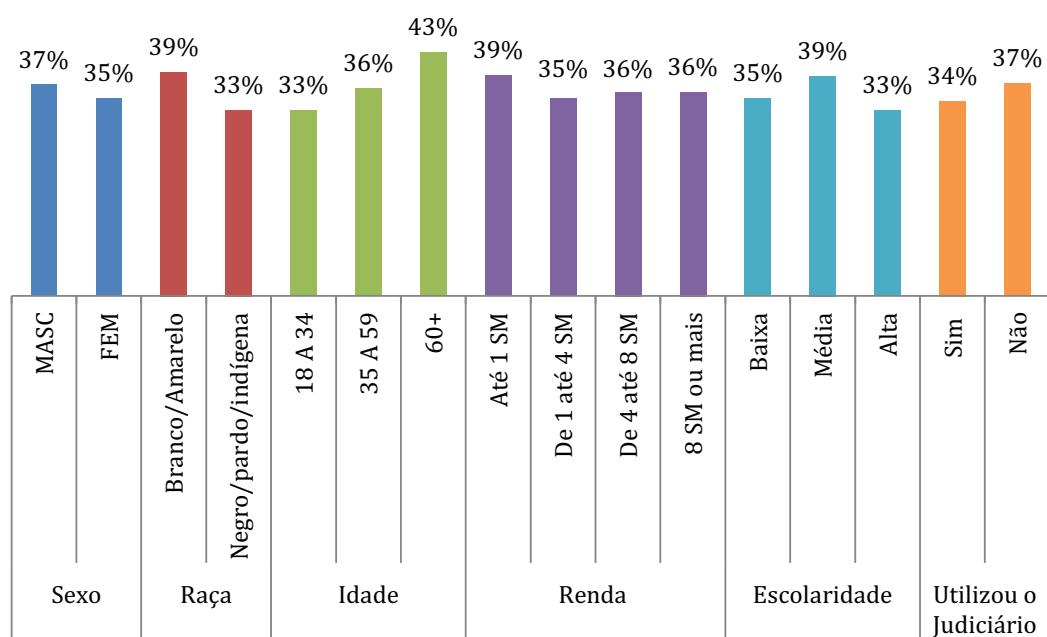
**GRÁFICO 17:**  
GRAU DE SATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA POLÍCIA



**GRÁFICO 18:**

[\[voltar ao texto\]](#)

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE RESPONDERAM QUE CONFIAM NA POLÍCIA



**NOTAS**

[clique na nota para voltar ao texto]

- [1] Emenda Constitucional nº 45, publicada em 31 de dezembro de 2004.
- [2] Relatório *Justiça em Números*, disponível em <<http://www.cnj.jus.br/>>.
- [3] Essas situações tratam de questões envolvendo direito do trabalho, direito do consumidor e acidente de trânsito.
- [4] Como Amazonas não fazia parte da amostra em 2011, utilizou-se a estimativa referente ao total da população-alvo.
- [5] Por ser uma amostra não probabilística para o cálculo de medidas de variabilidade amostral, como o erro amostral, utiliza-se uma abordagem de inferência baseada em modelos, em que são feitas algumas suposições em relação às variáveis em estudo. No presente estudo, para o cálculo dos erros amostrais utiliza-se um modelo em que se supõe que as observações em cada região são variáveis aleatórias independentes, com valor esperado igual à proporção estimada na pesquisa ICJBrasil 2010/2011.
- [6] Todos os gráficos de coluna e barra apresentados nesse relatório possuem um padrão para o valor máximo do eixo das ordenadas (eixo y): nos gráficos de porcentagem, o valor máximo é 100% e, nos gráficos 1 a 5, o valor máximo é de 10 pontos.
- [7] Percentual de entrevistados que disseram confiar ou confiar muito nas instituições.

relatório **ICJBrasil** – EDIÇÕES ANTERIORES [[links](#)]

<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
2º TRI	1º TRI	1º TRI	1º TRI	ANO 4	ANO 5
3º TRI	2º TRI	2º TRI	2º e 3º TRI	1º SEM	
4º TRI	3º TRI	3º TRI	4º TRI	2º SEM	
	4º TRI	ANO 2			
		4º TRI			

## **EQUIPE**

**Luciana Gross Cunha**

Coordenadora do *ICJBrasil*, FGV DIREITO SP

**Rodrigo De Losso Silveira Bueno**

FEA/USP

**Fabiana Luci de Oliveira**

DS/UFSCAR

**Joelson de Oliveira Sampaio**

FEA/USP

**Luciana de Oliveira Ramos**

FGV DIREITO SP

**Gabriel Hideo Sakai de Macedo**

FGV DIREITO SP

