

relatório **ICJBrasil**

2º SEMESTRE / 2015

22

relatório **ICJ**Brasil

2º SEMESTRE / 2015

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 Semestre/2015	11
Notas	30
Equipe	32

Envie seus comentários para: 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, do ponto de vista do tempo e da 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^[1] 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.^[2]

Apesar desses avanços, nenhuma dessas 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. Essas 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 informações 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 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*, criado há sete anos, 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 ela 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, excluindo-se as questões relativas à área penal, quando as pessoas envolvidas nem sempre têm liberdade de decidir se procuram ou não o Judiciário. Deste modo, 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 por particulares. 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 alguma ação judicial.

Depois listamos três situações comuns de conflito^[3] que podem levar a população a procurar o Judiciário e com base nestas situações fizemos duas perguntas centrais: (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 vivenciaram 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 sobre a confiança que depositam em determinados grupos de pessoas, como amigos, vizinhos, familiares, colegas de trabalho e as pessoas em geral.

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 Européia aos países-membros.

Na linha das sondagens de tendência, o *ICJBrasil* é um levantamento estatístico trimestral, 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:

Percepções, hábitos e atitudes: relativos à avaliação do Judiciário como instituição.

Caracterização do entrevistado: informações pessoais como idade, renda familiar, gênero, escolaridade, profissão/ocupação, nº de pessoas residentes no domicílio, etc.

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 em cada trimestre, 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, considerando-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^[4], a amostra foi dimensionada de modo a ter um erro amostral^[5] 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 para o segundo semestre de 2015 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 este 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 no sétimo ano do *ICJBrasil*.

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 - ANO 7

UNIDADE DA FEDERAÇÃO	POPULAÇÃO	AMOSTRA
AMAZONAS	2.100.528	301
PERNAMBUCO	6.045.159	300
BAHIA	9.606.273	400
MINAS GERAIS	14.161.739	600
RIO DE JANEIRO	11.831.103	400
SÃO PAULO	30.411.034	698
RIO GRANDE DO SUL	7.932.758	300
DISTRITO FEDERAL	1.830.065	301
TOTAL GERAL	83.918.659	3.300

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* têm quatro ou cinco respostas. Identifica-se cada resposta atribuindo-se a ela um indexador *n*, que tam-

bém 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. Consequentemente $n = 0, 1, 2, 3$ ou $n = 0, 1, 2, 3, 4$. Por exemplo, às respostas (i) nada confiável, (ii) pouco confiável, (iii) confiável, e (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: $média_q = \sum_{n_q=0}^{\max} n_q w_{n_q}$, 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 *ICJBrasil* 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 *ICJBrasil* 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 SEMESTRE DE 2015

Os dados apresentados nesse relatório correspondem às coletas realizadas nos meses de julho a dezembro de 2015. Esse período corresponde ao sétimo ano de realização do *ICJBrasil*.

Nesse período, foram entrevistadas 3.300 pessoas distribuídas pelo Distrito Federal e por sete Estados: Amazonas (301), Bahia (400), Minas Gerais (600), Pernambuco (300), Rio de Janeiro (400), Rio Grande do Sul (300), São Paulo (698) e Distrito Federal (301).

O *ICJBrasil*, para 2015, é de **4,5 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,2 pontos** e o subíndice de percepção é de **2,9 pontos**. Esses resultados revelam uma queda no valor do índice e do subíndice de percepção em relação ao ano anterior. Nos 2º e 3º trimestres de 2014, o *ICJBrasil* era de 4,6 pontos, e o subíndice de percepção, 3,1 pontos.

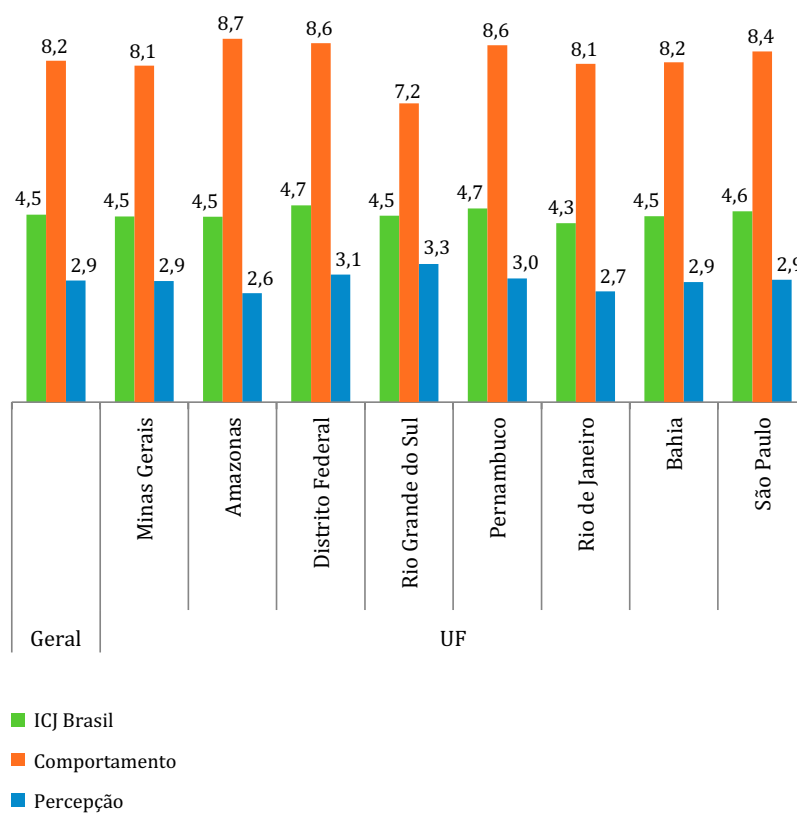
Pernambuco e Distrito Federal apresentaram o valor mais alto para o ICJ no semestre. Rio de Janeiro, o mais baixo.

O *ICJBrasil*, como já mencionado, possui uma variação de 0 a 10. O maior ICJ para o período foi identificado entre os entrevistados de Pernambuco e do Distrito Federal (4,7). Já os respondentes do Rio de Janeiro revelaram o menor índice de confiança na Justiça (4,3), apesar de esse conjunto de entrevistados não apresentar o menor índice de comportamento nem o de percepção.

Os entrevistados do Amazonas apresentaram um resultado interessante: apesar de terem o menor subíndice de percepção (2,6), são os que mais se mostraram dispostos a ir ao Judiciário para solucionar um conflito, uma vez que revelaram o maior subíndice de comportamento para o período (8,7).

Destaca-se o fato do subíndice de comportamento apresentar valores muito altos enquanto o subíndice de percepção apresenta valores muito baixos.

GRÁFICO 01:
ICJBRASIL, UF

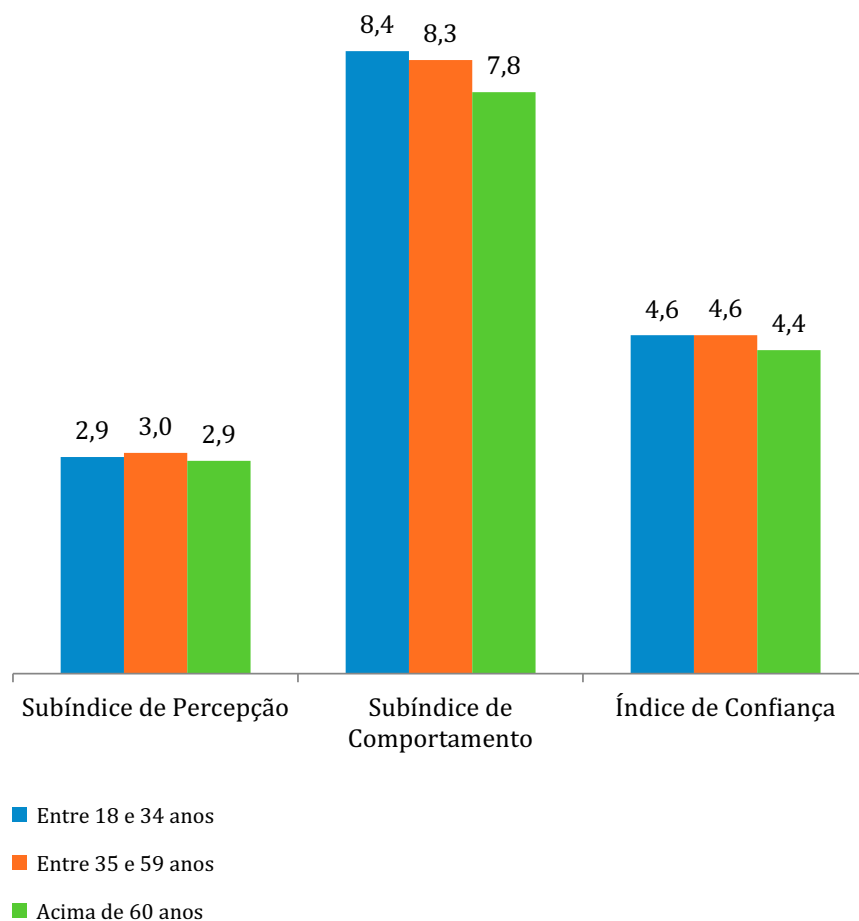


Os mais velhos confiam menos na Justiça

Seguindo tendência já verificada nos anos anteriores, os entrevistados mais jovens (de 18 a 34 anos) são os que mostraram maior disposição para solucionar um conflito no Judiciário, pois apresentaram o subíndice de comportamento mais elevado (8,4). Em contrapartida, os entrevistados com 60 anos ou mais são os que confiam menos na Justiça e têm menor disposição para ir ao Judiciário resolver um problema.

GRÁFICOS 02:

ICJBRASIL, IDADE

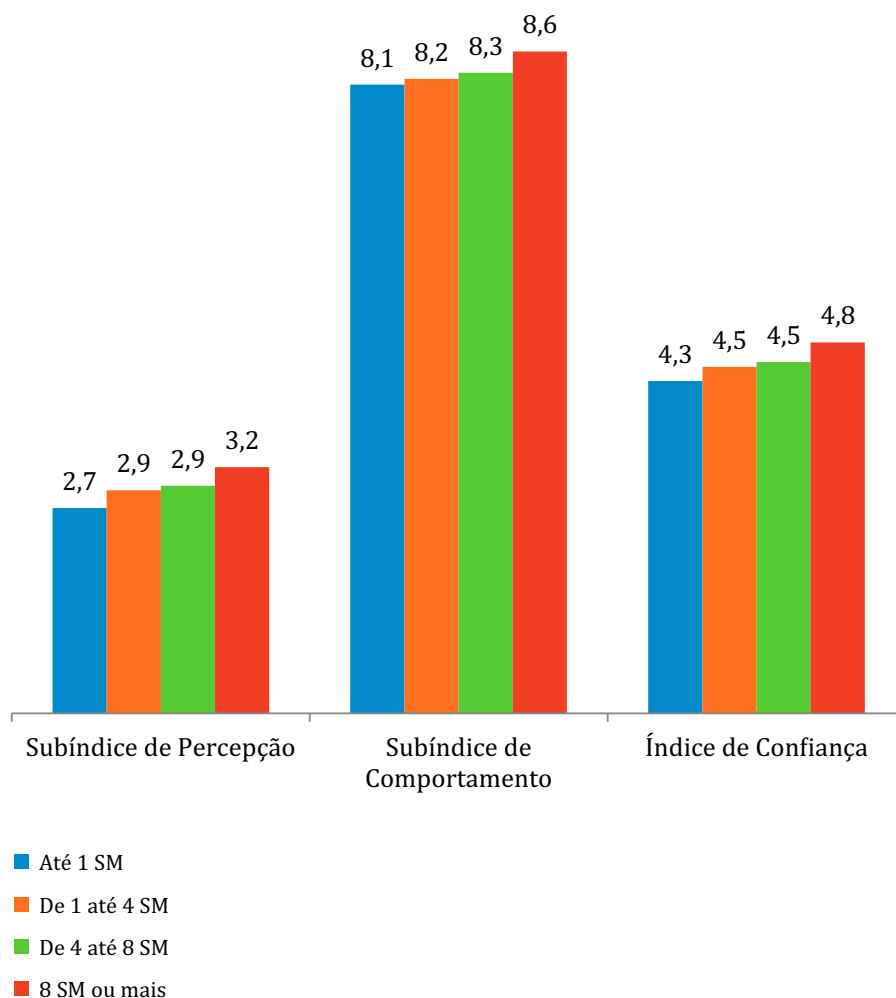


Os grupos de renda mais elevada apresentam maior índice de confiança na Justiça

O grupo de renda mais alta (acima de 8 salários mínimos) apresentou ICJ igual a 4,8, valor acima do observado para os entrevistados de renda mais baixa, que apresentaram ICJ igual a 4,3. A relação positiva entre ICJ e renda foi acompanhada pelos subíndices de comportamento e percepção.

GRÁFICO 03:

ICJBRASIL, RENDA

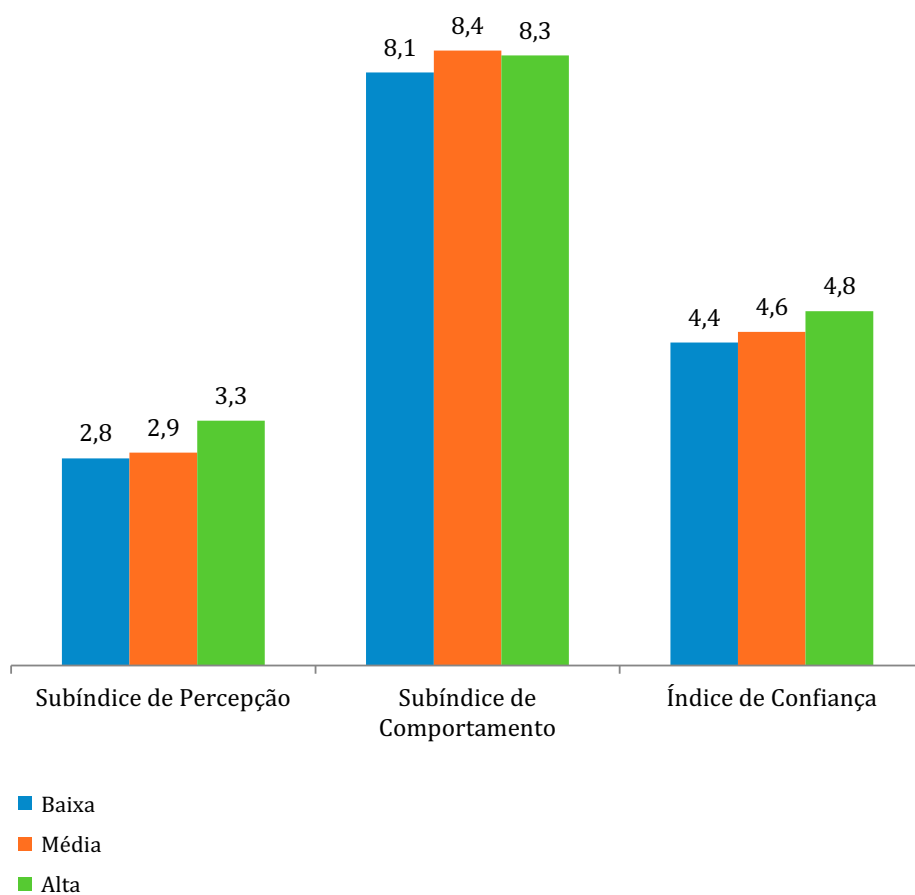


Os mais escolarizados apresentam ICJ mais alto

O ICJ dos mais escolarizados (com ensino superior ou mais) foi de 4,8, valor ligeiramente superior ao observado para os entrevistados de escolaridade baixa (até colegial incompleto) que foi de 4,4, assim como dos entrevistados de escolaridade média (colegial completo até ensino superior incompleto), de 4,6.

GRÁFICO 04:

ICJBRASIL, ESCOLARIDADE

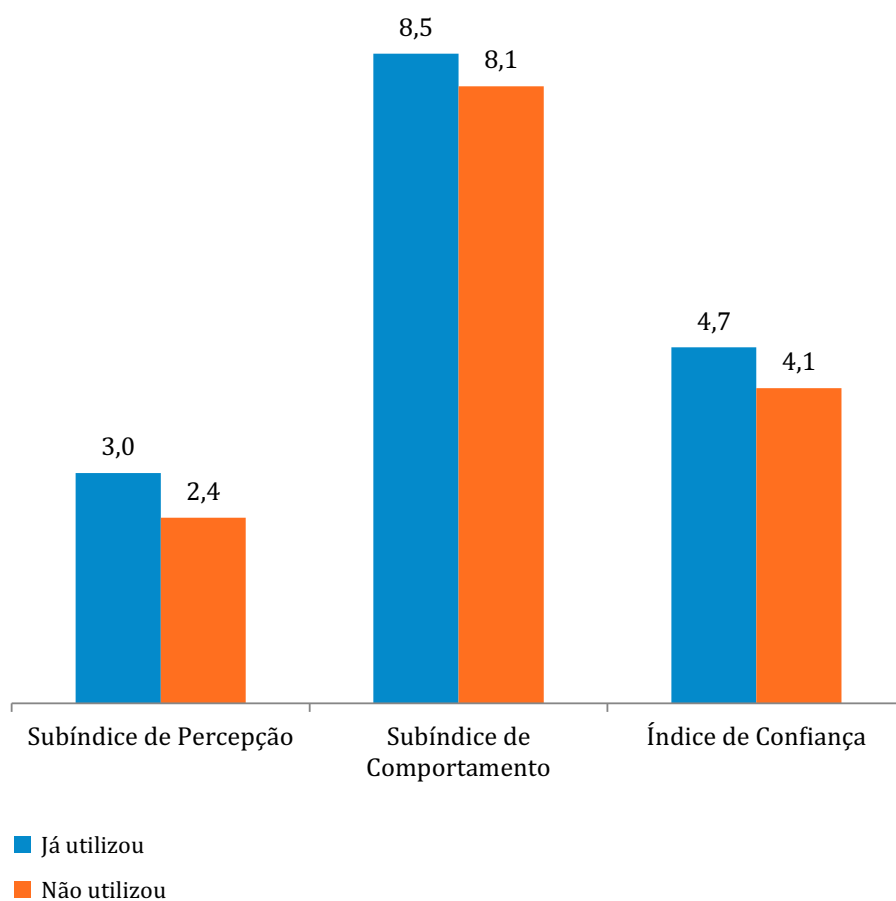


Pessoas que já utilizaram a justiça confiam mais no Judiciário

O ICJ para os que já utilizaram o Judiciário é de 4,7 contra 4,1 para os que nunca utilizaram. Destaca-se que os que já utilizaram a justiça têm valores maiores tanto para o subíndice de comportamento quanto para o de percepção.

GRÁFICO 05:

ICJBRASIL, UTILIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO

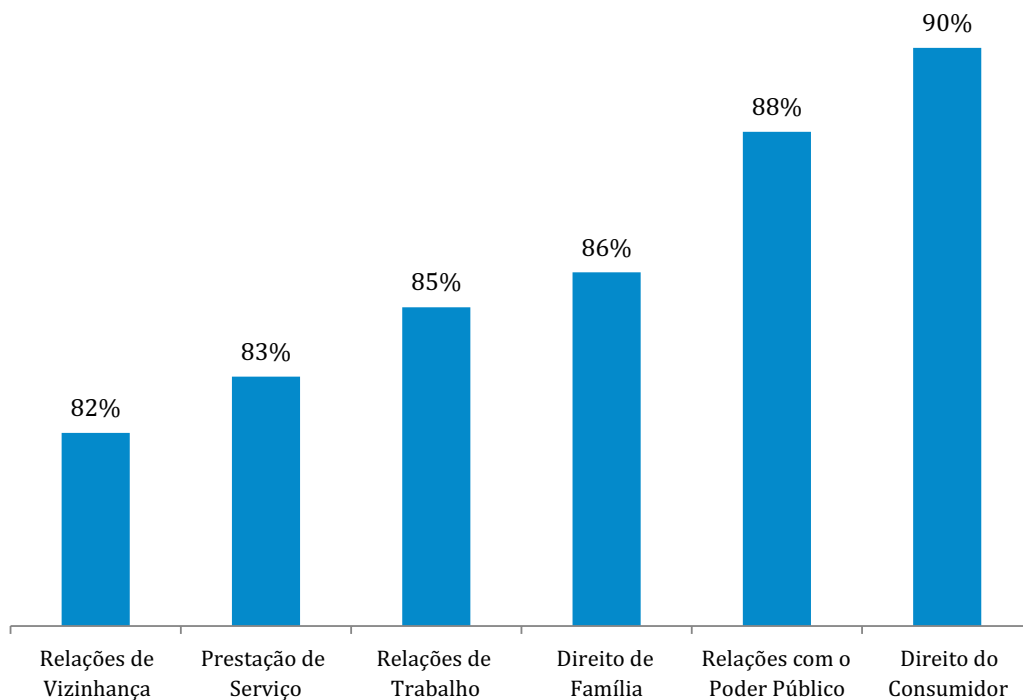


Problemas de consumo são a principal razão que leva o brasileiro a buscar o Judiciário

Dentre os entrevistados, 90% afirmaram que buscariam o Judiciário para solucionar um conflito de consumo. Tal ocorrência é menor para os demais tipos de conflitos, mas, ainda assim, mais de 80% dos entrevistados disseram que, na hipótese de passarem por um dos conflitos listados, procurariam o Judiciário para resolver a querela.

GRÁFICO 06:

MOTIVOS QUE LEVARIAM OS ENTREVISTADOS A BUSCAR O JUDICIÁRIO, POR TIPO DE CONFLITO

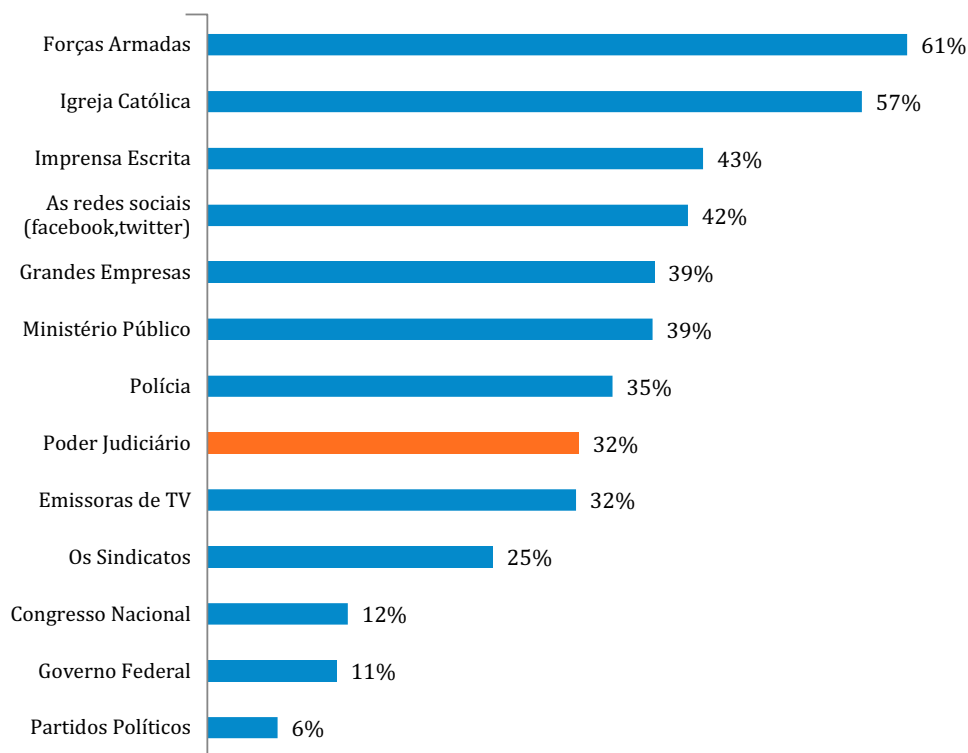


32% dos entrevistados confiam no Poder Judiciário. Forças Armadas são a instituição em que os brasileiros mais confiam.

Cerca de um terço dos brasileiros afirmou confiar no Poder Judiciário, número equivalente à confiança nas Emissoras de TV (32%) e muito próximo à confiança na Polícia (35%). Tal percentual encontra-se bastante abaixo de outras instituições como a Igreja Católica (57%) e as Forças Armadas (61%). Os brasileiros também confiam mais na Imprensa Escrita, nas Redes Sociais, Ministério Público e Grandes Empresas, do que no Judiciário.

Todavia, muito atrás do Poder Judiciário está a confiança nas esferas representativas, sendo que apenas 12% dos brasileiros confiam no Congresso Nacional, 11% no Governo Federal, e 6% nos Partidos Políticos.

GRÁFICO 07:
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

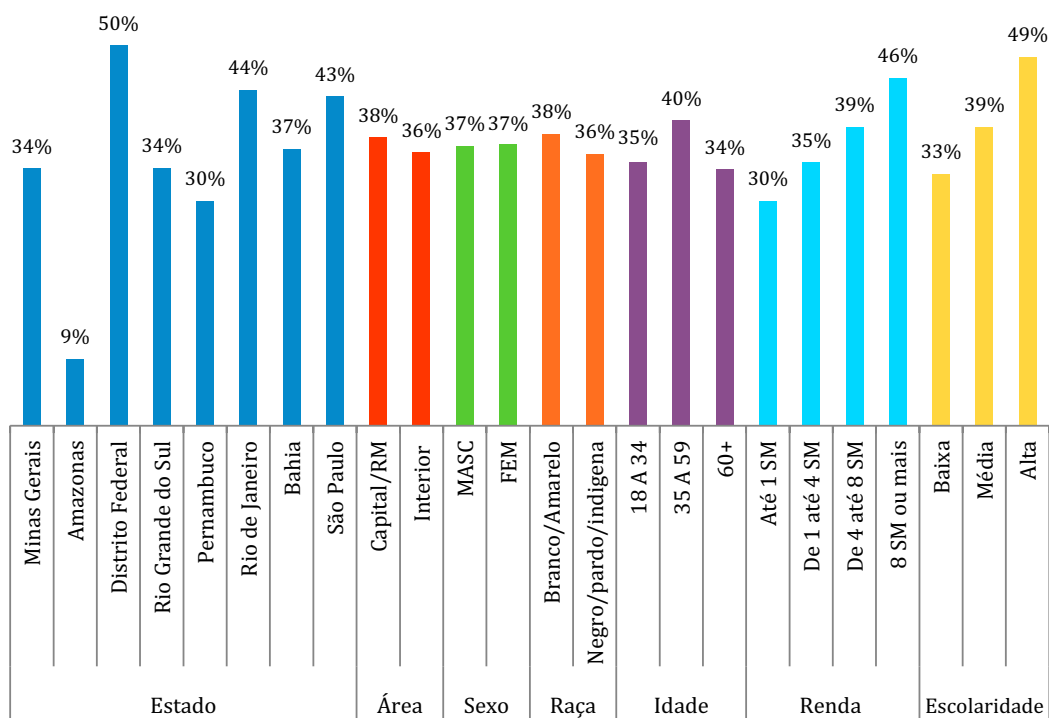


Cerca de metade das pessoas que completaram o Ensino Superior já entraram, ao menos uma vez, com uma ação na Justiça

O percentual também é mais alto entre pessoas de renda mais alta (46%) e com idade entre 35 e 59 anos (40%).

GRÁFICO 08:

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



10% dos entrevistados compraram produto com defeito e não conseguiram trocar ou devolver

Desses, 57% procuraram a empresa responsável para solucionar o conflito e 43% buscaram o PROCON.

GRÁFICO 09A:

COMPROU ALGUM PRODUTO QUE VEIO COM DEFEITO, OU UM PRODUTO ESTRAGADO, E NÃO CONSEGUIU TROCAR OU DEVOLVER?

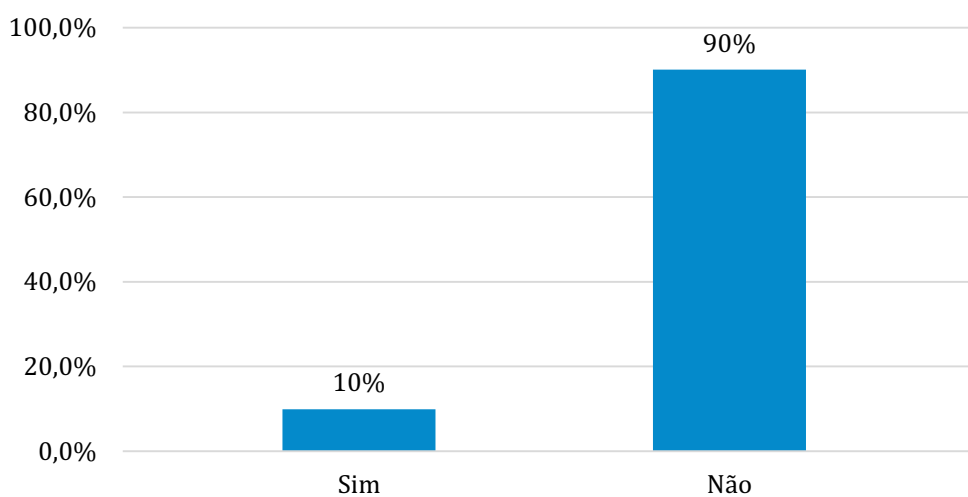
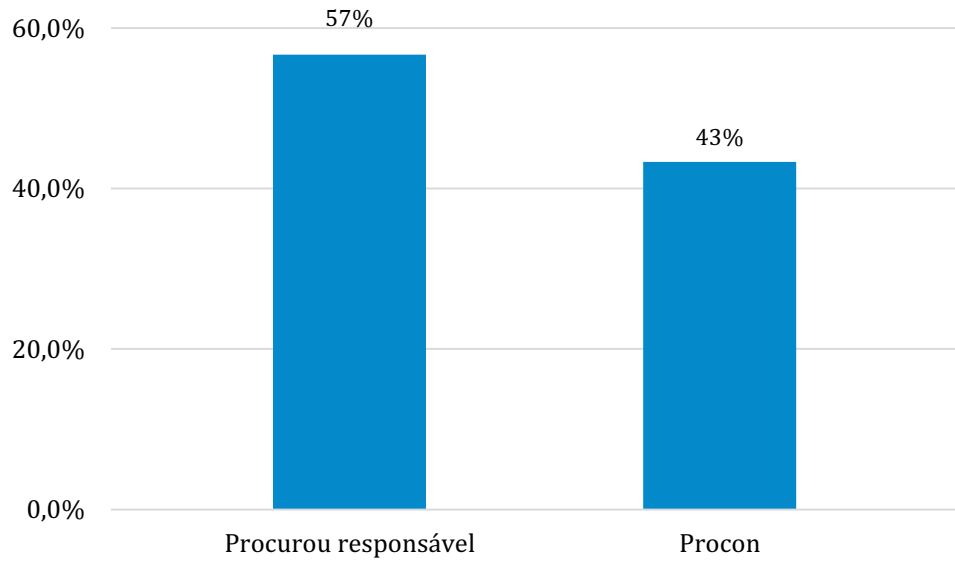


GRÁFICO 09B:

QUAL FOI A PRIMEIRA COISA QUE FEZ?^[6]



Cerca de 4% dos entrevistados tiveram algum problema com seu plano de saúde

Dos que tiveram problema, 47% optaram, como primeira medida, por procurar a empresa responsável para solucionar o conflito, ao passo que 53% deles buscaram o PROCON.

GRÁFICO 10A:

TEVE ALGUM PROBLEMA COM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DO CONTRATO COM O PLANO DE SAÚDE, COMO CONSEGUIR CONSULTA, ATENDIMENTO MÉDICO OU PRECISOU DE ALGUM PROCEDIMENTO OU EXAME E O PLANO SE RECUSOU A COBRIR?

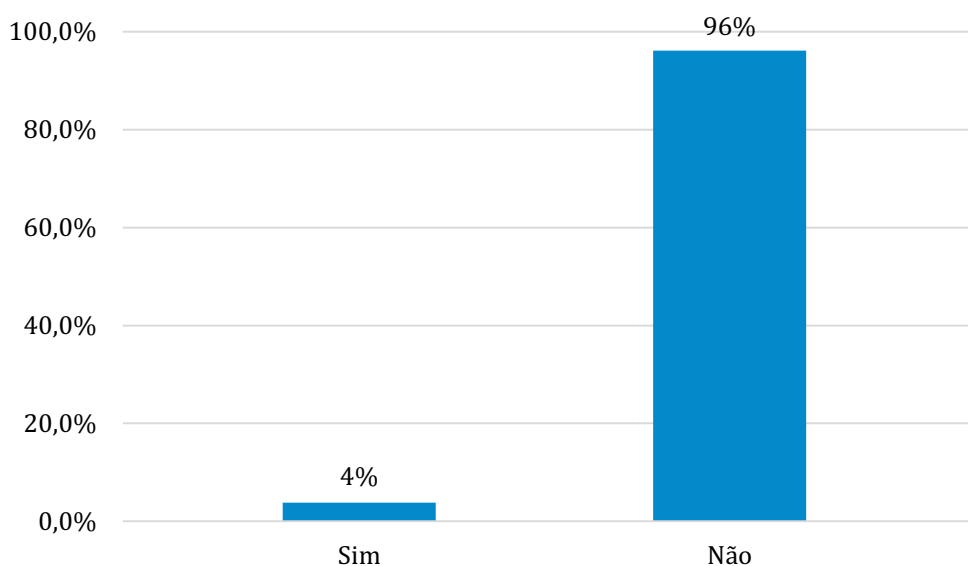
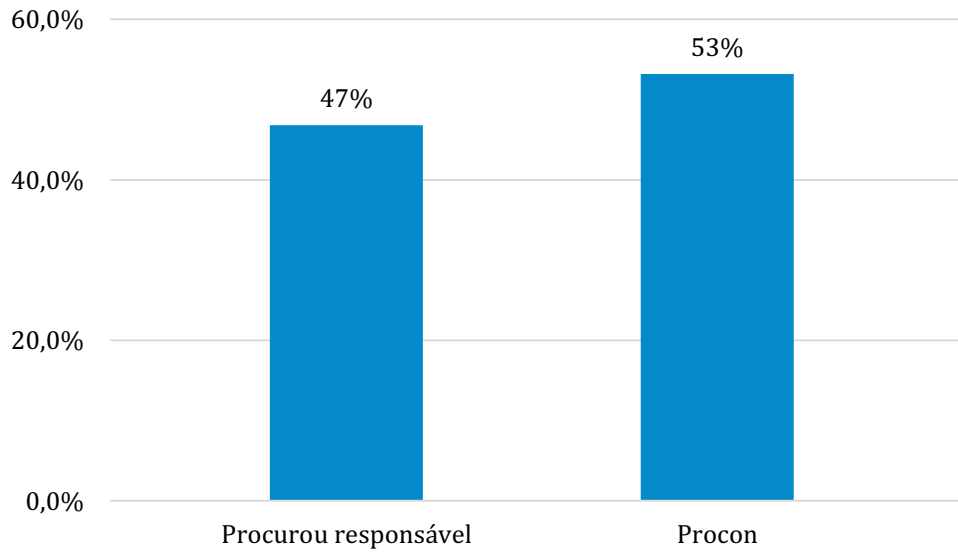


GRÁFICO 10B:

QUAL FOI A PRIMEIRA COISA QUE FEZ?



20% dos entrevistados receberam alguma cobrança indevida de empresa de telefonia

Desses, 62% procuraram solucionar o problema juntamente à empresa responsável pela cobrança indevida. Os outros 38% tiveram uma atitude diferente ao se deparar com a cobrança indevida: buscar o PROCON.

GRÁFICO 11A:

O(A) SR(A) RECEBEU ALGUMA COBRANÇA INDEVIDA POR PARTE DE EMPRESA DE TELEFONIA - POR EXEMPLO, VALORES JÁ PAGOS, COBRANÇA POR SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS, VALORES A MAIS DO QUE O UTILIZADO?

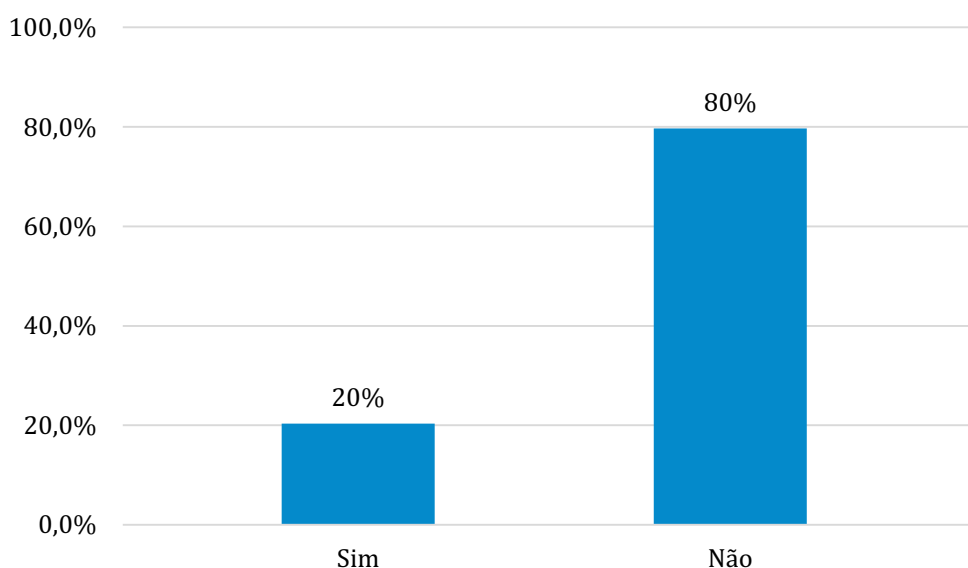
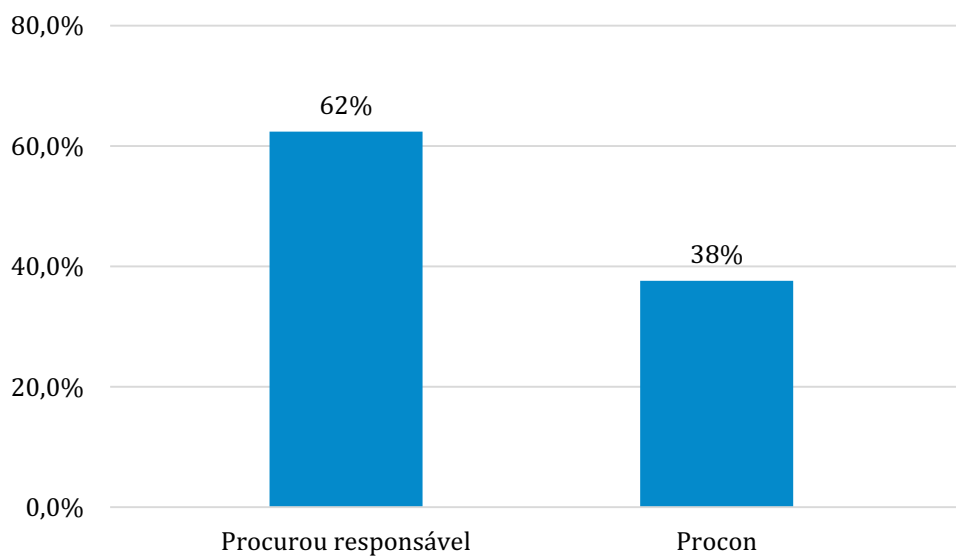


GRÁFICO 11B:

QUAL FOI A PRIMEIRA COISA QUE FEZ?



11% dos entrevistados afirmaram já ter tido algum problema com uma instituição financeira ou bancária

Desses, 55% adotaram, como primeira medida, a busca pela empresa responsável, enquanto 45% dos entrevistados buscaram solução diretamente no PROCON.

GRÁFICO 12A:

TEVE ALGUM PROBLEMA COM INSTITUIÇÃO FINANCEIRA OU BANCÁRIA – COMO POR EXEMPLO, COBRANÇAS INDEVIDAS DE TAXAS E JUROS, SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS?

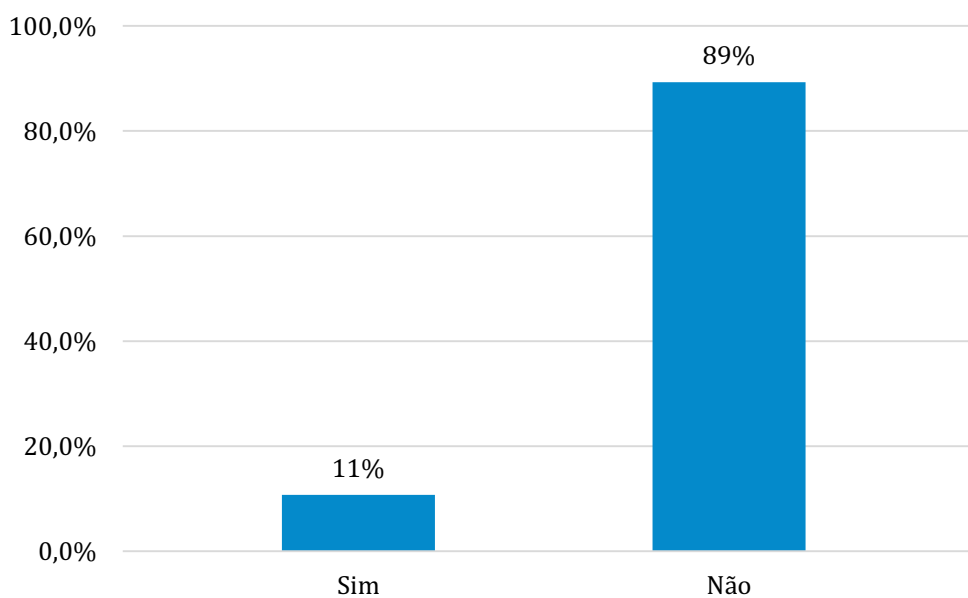
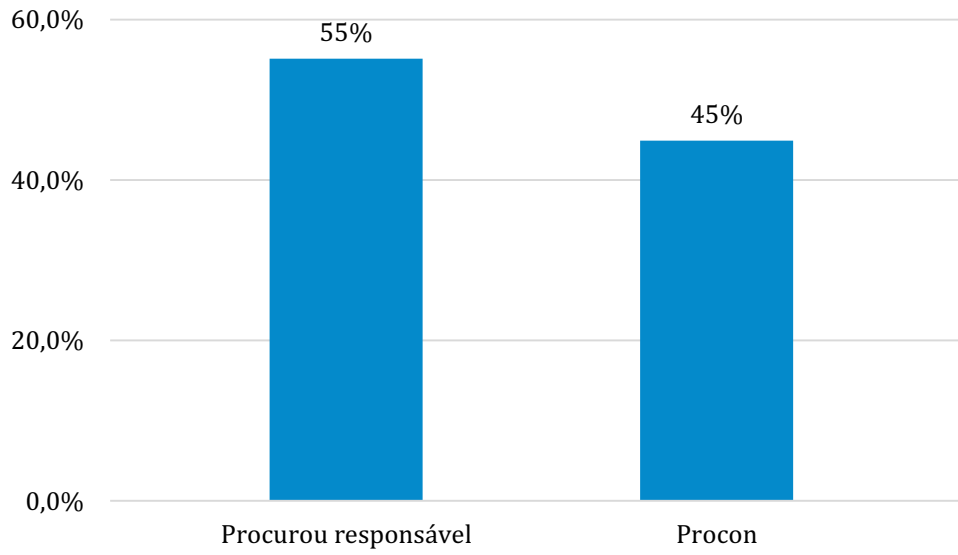


GRÁFICO 12B:

QUAL FOI A PRIMEIRA COISA QUE FEZ?



Cerca de 8% dos entrevistados já receberam cobrança indevida de água ou luz

Seguindo a tendência dos demais conflitos, 52% desses entrevistados procuraram a empresa responsável, enquanto 48% deles buscaram o PROCON.

GRÁFICO 13A:

RECEBEU COBRANÇA DE LUZ OU ÁGUA INDEVIDA (VALORES JÁ PAGOS, SUPERIORES AO UTILIZADO)?

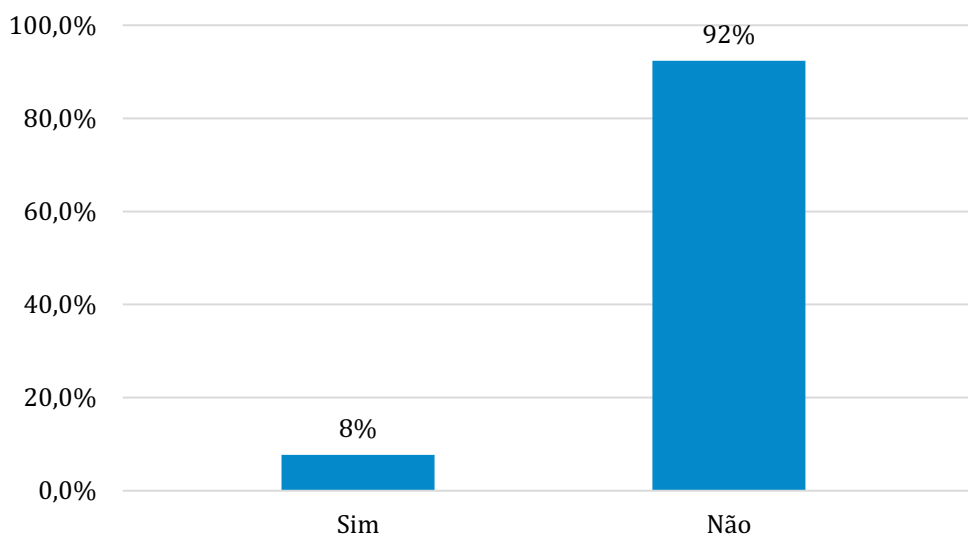
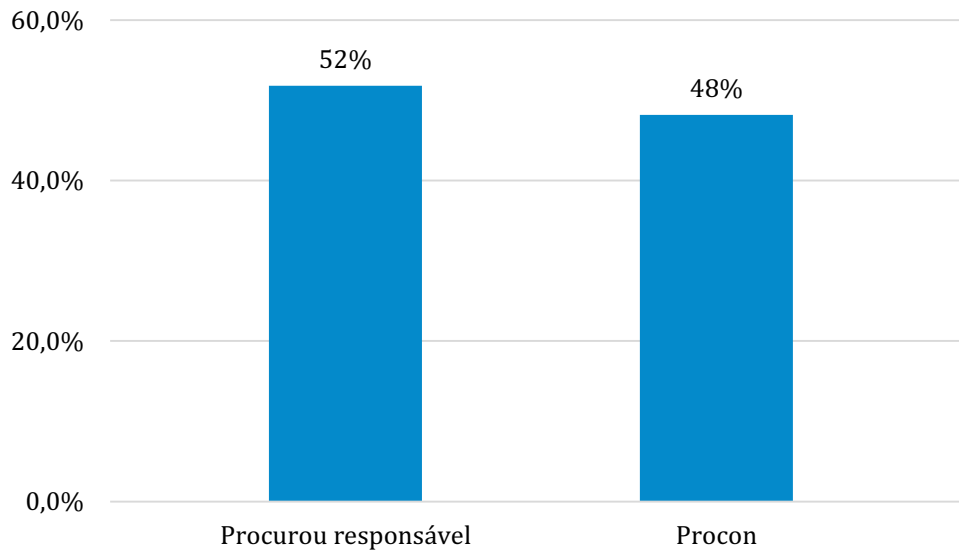


GRÁFICO 13B:

QUAL FOI A PRIMEIRA COISA QUE FEZ?



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, no 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] Nas questões correspondentes aos gráficos 9b, 10b, 11b, 12b e 13b o entrevistado tinha como opções de resposta: a) Não fez coisa alguma; b) Procurou o responsável; c) Buscou o Procon; d) Foi ao Judiciário; e) Buscou a Defensoria Pública; f) Buscou a Polícia; g) Procurou um Advogado; h) Fez uma reclamação em sites ou redes sociais; i) Outro. Em todos os casos, apenas as opções “b” e “c” foram citadas.

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

2009

[2º TRI](#)

[3º TRI](#)

[4º TRI](#)

2010

[1º TRI](#)

[2º TRI](#)

[3º TRI](#)

[4º TRI](#)

2011

[1º TRI](#)

[2º TRI](#)

[3º TRI](#)

[ANO 2](#)

[4º TRI](#)

2012

[1º TRI](#)

[2º e 3º TRI](#)

[4º TRI](#)

2013

[ANO 4](#)

[1º SEM](#)

[2º SEM](#)

2014

[ANO 5](#)

[2º e 3º TRI](#)

2015

[ANO 6](#)

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

UNIFESP

Luciana de Oliveira Ramos

FGV DIREITO SP

Renan Gomes De Pieri

FGV DIREITO SP

