

# relatório **ICJBrasil**

2º e 3º TRIMESTRE / 2012

**14**

 FUNDAÇÃO  
GETULIO VARGAS



**DIREITOGV**  
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO



# relatório **ICJ**Brasil

2º e 3º TRIMESTRE / 2012

1ª e 2ª ONDA - ANO 4

## 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/2012	11
Confiança nas Instituições	13
Confiança interpessoal	13
Utilização do Poder Judiciário	14
Judiciário e Resolução de Conflitos	15
PROCON	16
Notícias sobre o Poder Judiciário	16
Confiança na Polícia	17
Gráficos	18
Notas	29
Equipe	31

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 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 representam uma das formas de indicar 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* 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, 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 demandado 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: 1) se o entrevistado já passou por uma situação similar às listadas e 2) 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.

Seguindo inovação introduzida em 2011 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 de natureza qualitativa, realizado nas regiões metropolitanas e no interior de seis 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:** relativos às informações pessoais do entrevistado (idade, renda familiar, gênero, escolaridade, profissão/ocupação, nº 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 1.650 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, 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 2SM; 2. Mais de 2SM até 4SM; 3. Mais de 4SM até 12SM; 4. Mais de 12SM), 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 estas variáveis de estratificação.

### QUADRO 1:

DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO E DO NÚMERO DE ENTREVISTAS  
POR UF PARA OS 2º E 3º TRIMESTRES DE 2012

UF	POPULAÇÃO	AMOSTRA
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 três meses. As respostas dos questionários são preenchidas em ambiente *web* pelo pesquisador da DIREITO GV 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 DIREITO GV 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 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  $\text{valor}(n_q) = n$ . Por exemplo, a resposta 0 (ou primeira resposta) da questão  $q = 2$  é 0, ou seja,  $\text{valor}(0_2) = 0$ .

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:

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

Finalmente, o  $ICJ_{Brasil}$  é obtido pela média ponderada de ambos os índices, sendo 70% para o índice de percepção e 30% para o índice 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/2012**

Os dados apresentados nesse relatório correspondem à coleta realizada no segundo e terceiro trimestres de 2012.

Nos meses de abril a setembro de 2012, foram entrevistadas 3.301 pessoas distribuídas por sete Estados e o Distrito Federal: São Paulo (704), Minas Gerais (594), Rio de Janeiro (400), Bahia (392), Rio Grande do Sul (303), Pernambuco (300), Amazonas (307) e Distrito Federal (301).<sup>[6]</sup>

O *ICJBrasil* para o segundo e terceiro trimestres de 2012 é de **5,5 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,5 pontos** e o subíndice de percepção é de **4,2 pontos**.

No que diz respeito aos Estados, os entrevistados do Distrito Federal e de Pernambuco são os que mais declararam confiar na Justiça, revelando o maior índice de confiança na Justiça para o período (5,7). O Estado que apresentou menor índice de confiança na justiça foi a Bahia, com 5,4 pontos.

Os Estados do Rio Grande do Sul, Pernambuco e o Distrito Federal apresentaram o maior subíndice de percepção (4,4), enquanto o menor subíndice de percepção foi detectado no Estado de São Paulo (4,1). Já o maior subíndice de comportamento foi revelado pelos entrevistados residentes no Estado de São Paulo (8,7), em contraposição aos entrevistados do Amazonas, Bahia e Rio Grande do Sul, com menor subíndice de comportamento (8,3).

: **VER GRÁFICO 01** [pp. xx]

Com relação à idade, nota-se que quanto mais jovens são os entrevistados, melhor é a avaliação do Poder Judiciário, confirmando a tendência verificada nos trimestres anteriores. Os entrevistados mais jovens, com idade entre 18 e 34 anos, apresentaram o maior índice de confiança (5,7), enquanto os entrevistados com mais de 60 anos apresentaram o menor índice de confiança (5,3). O que produz essa diferença é a avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário, que compõe o subíndice de percepção, o qual também é maior para os mais jovens (4,4) em contraposição ao subíndice apresentado pelos entrevistados entre 35 e 59 anos (4,0). De forma semelhante, os entrevistados mais jovens apresentaram maior subíndice de comportamento (8,6), mostrando-se mais dispostos a recorrer ao Judiciário para resolver os seus conflitos do que os entrevistados com mais de 60 anos, que apresentaram o menor subíndice de comportamento (8,2).

: **VER GRÁFICO 02** [pp. xx]

Com relação à renda, os entrevistados que apresentaram o maior índice de confiança na Justiça foram os que se enquadram na terceira maior faixa de renda (5,6). Esse também é o perfil de renda dos entrevistados que apresentaram maior subíndice de comportamento (8,6) e maior subíndice de percepção (4,3)

: **VER GRÁFICO 03** [pp. xx]

Quanto à escolaridade, os entrevistados de escolaridade alta foram os que avaliaram melhor o Judiciário no segundo e terceiro trimestres de 2012, apresentando o maior índice de confiança na Justiça (5,6). Para os entrevistados de escolaridade alta e média, o subíndice de comportamento foi de 8,6, enquanto que para os entrevistados de escolaridade baixa, o subíndice de comportamento chegou a 8,2. O subíndice de percepção dos entrevistados com maior escolaridade é de 4,4 pontos, em contraposição aos 4,2 pontos dos entrevistados de escolaridade mais baixa.

: **VER GRÁFICO 04** [pp. xx]

No que diz respeito à utilização do Judiciário, aqueles que já participaram de um processo judicial revelaram maior índice de confiança na Justiça (5,5). Os entrevistados que nunca participaram de um processo judicial apresentaram índice de confiança de 5,2 pontos.

: **VER GRÁFICO 05** [pp. xx]

Os dados do segundo e terceiro trimestre de 2012 seguem a tendência, já identificada nos períodos anteriores, de má avaliação do Judiciário como prestador de serviços públicos. Para 90% dos entrevistados o Judiciário é moroso, resolvendo os conflitos de forma lenta ou muito lentamente. Além disso, 82% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 68% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é difícil ou muito difícil para utilizar.

Outros dois problemas apontados pelos entrevistados são a falta de honestidade (64% dos entrevistados consideram o Judiciário nada ou pouco honesto) e a parcialidade (61% 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, 95% 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 ficaram em segundo lugar, com 93% dos entrevistados respondendo que acionariam o Judiciário solucionar um litígio desse tipo. Em seguida, ficaram os casos que compreendem relações com o Poder Público (92%), dizendo que iriam buscar o Judiciário para solucionar, por exemplo, danos causados a sua residência em decorrência de obras realizadas pelo Estado (como obras de saneamento, asfaltamento, etc.). Os conflitos envolvendo relações de trabalho e de vizinhança aparecem em quarto lugar, com 87%.

As situações que menos levariam o brasileiro a acionar o Poder Judiciário são os litígios derivados das prestações de serviços. Mas, mesmo sendo esses litígios os que menos levariam os entrevistados ao Judiciário dentre as situações perguntadas, ainda assim 86% deles declararam que buscariam solucionar esses casos na Justiça.

: **VER GRÁFICO 06** [pp. xx]

## **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 39%.

Comparando-se a confiabilidade no Poder Judiciário com a confiabilidade nas outras instituições, o Judiciário foi considerado a oitava instituição mais confiável, ficando atrás, em ordem decrescente, das Forças Armadas, da Igreja Católica, do Ministério Público, das Grandes Empresas, da Imprensa Escrita, do Governo Federal e da Polícia.

: **VER GRÁFICO 07** [pp. xx]

## **CONFIANÇA INTERPESSOAL**

Com o objetivo de identificar a confiança interpessoal da população brasileira, 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. Assim como no trimestre anterior, a maior parte dos brasileiros confia

mais na sua família, tendo em vista que 89% deles responderam que confiam ou confiam muito em seus familiares. Em segundo lugar, aparecem os amigos, seguidos pelos colegas de trabalho, pelos vizinhos e, por último, pelas pessoas em geral (21%).

: VER GRÁFICO 08 [pp. xx]

## UTILIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

Quando perguntamos aos entrevistados se já utilizaram o Poder Judiciário, 52% deles responderam que sim.

Os dados revelam que há uma relação da utilização do Judiciário com a renda e com a escolaridade. Quanto maior a escolaridade e 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. Além disso, os entrevistados do Rio de Janeiro são os que em maior quantidade declararam já terem utilizado o Judiciário, seguidos pelos entrevistados do Rio Grande do Sul e do Distrito Federal.

: VER GRÁFICO 09 [pp. xx]

A maioria das ações judiciais mencionada pelos entrevistados é recente: 68% datam entre 2007 e 2010, 24% foram ajuizadas entre 2000 e 2006 e apenas 8% são anteriores a 2000.

Quando perguntamos aos entrevistados em qual esfera do Judiciário eles propuseram a ação, 57% responderam que ingressaram com ação na Justiça Comum; 30% afirmaram que foram à Justiça do Trabalho, enquanto 10% propuseram ação judicial nos Juizados Especiais.

Mas o que leva os brasileiros a utilizarem a Justiça? A principal motivação do uso do Judiciário pelos entrevistados está relacionada às questões envolvendo direito do consumidor (cobrança indevida, cartão de crédito, produtos com defeito etc.) com 34%, seguido pelos conflitos derivados das relações trabalhistas (demissão, indenização, pagamento de horas extra etc.) com 24% e pelos problemas derivados das relações de família (21%).

: VER GRÁFICO 10 [pp. xx]

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; 8% informaram que perderam a ação judicial e aproximadamente 43%



dos entrevistados disseram que a ação ainda não foi julgada.

: [VER GRÁFICO 11 \[pp. xx\]](#)

Ainda no que concerne ao acesso e à utilização do Poder Judiciário pelos entrevistados, 71% dos respondentes disseram que eles ou alguém residente em seu domicílio já consultaram um advogado. Como percebido nos períodos anteriores, o acesso a estes profissionais é maior quanto maior for a renda e quanto mais alto for o grau de escolaridade dos entrevistados.

: [VER GRÁFICO 12 \[pp. xx\]](#)

Com relação ao tipo de advogado consultado, 77% afirmaram que tiveram acesso a profissionais particulares, enquanto 23% consultaram a Defensoria Pública.

Do total de entrevistados, cerca de 12% declararam que eles ou alguém residente em seu domicílio já foram demandados em algum processo judicial. Os entrevistados com idade entre 35 e 59 anos, com maior renda e maior escolaridade são os que em maior quantidade declararam já terem sido demandados em processos judiciais.

: [VER GRÁFICO 13 \[pp. xx\]](#)

## JUDICIÁRIO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Além de mensurar a utilização do Poder Judiciário, o levantamento procurou identificar a expressão de algumas situações de conflito 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 21% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, 15% vivenciaram conflitos trabalhistas e 9% já se envolveram em acidente de trânsito. Desse total, 63% procuraram a Justiça para resolver a questão.

Para aqueles que não acionaram o Judiciário para solucionar esses tipos de conflitos, o argumento mais frequente está relacionado aos aspectos da administração da justiça, visto que 59% 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 \[pp. xx\]](#)

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 segundo e terceiro trimestres de 2012, 71% dos entrevistados responderam positivamente à questão, declarando que aceitariam procurar solucionar o seu conflito por meios alternativos.

Quem mais se mostrou disposto a realizar acordos extrajudiciais foram os entrevistados mais jovens, com maior renda e maior escolaridade.

Dentre os respondentes, aqueles que já utilizaram o Judiciário são os que em maior número aceitariam utilizar meios alternativos de resolução de conflitos.

: **VER GRÁFICO 15** [pp. xx]

## **PROCON**

Além dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos em geral, há uma instância administrativa para a solução 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 não é muito utilizado – apenas 21% dos entrevistados declararam já ter utilizado seus serviços. Quanto maior a escolaridade e maior a renda, maior é a utilização do PROCON.

: **VER GRÁFICO 16** [pp. xx]

A maioria dos entrevistados que utilizaram o PROCON (70%) declarou ter conseguido solucionar o seu problema por meio desta instituição. E a avaliação do serviço recebido é positiva, uma vez que 92% dos usuários entrevistados declararam estar satisfeitos com os serviços prestados pelo PROCON.

: **VER GRÁFICO 17** [pp. xx]

## **NOTÍCIAS SOBRE O PODER JUDICIÁRIO**

Quando perguntamos aos entrevistados se, no último mês, alguma notícia sobre a Justiça ou o Judiciário havia chamado a sua atenção, o julgamento da Ação Penal 470, conhecida por Julgamento do Mensalão, e o caso envolvendo o contraventor Carlinhos Cachoeira foram os mais lembrados, com 31% e 24%, respectivamente.

Também foram lembrados os Crimes com repercussão na mídia (5%), casos envolvendo corrupção (5%) e a decisão do STF no caso de aborto de fetos anencéfalos (4%).

: [VER GRÁFICO 18](#) [pp. xx]

### **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, 40% responderam que sim.

Entre os entrevistados que procuraram a polícia, 85% 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 36% declararam terem ficado satisfeitos ou muito satisfeitos com a resposta que obtiveram da polícia.

: [VER GRÁFICO 19](#) [pp. xx]

Os motivos que levaram os entrevistados a acionar a polícia são bastante diversos, variando desde a intenção de informar sobre a existência de veículo abandonado na rua até a denúncia de um homicídio. O que mais levou os entrevistados a contatarem a polícia foi reclamar de perturbação e barulho excessivo (24%). Em segundo lugar, 23% dos entrevistados responderam que acionaram a polícia em virtude de terem sido vítimas de roubo, furto ou assalto; seguidos de agressões, brigas e discussões (19%).

: [VER GRÁFICO 20](#) [pp. xx]

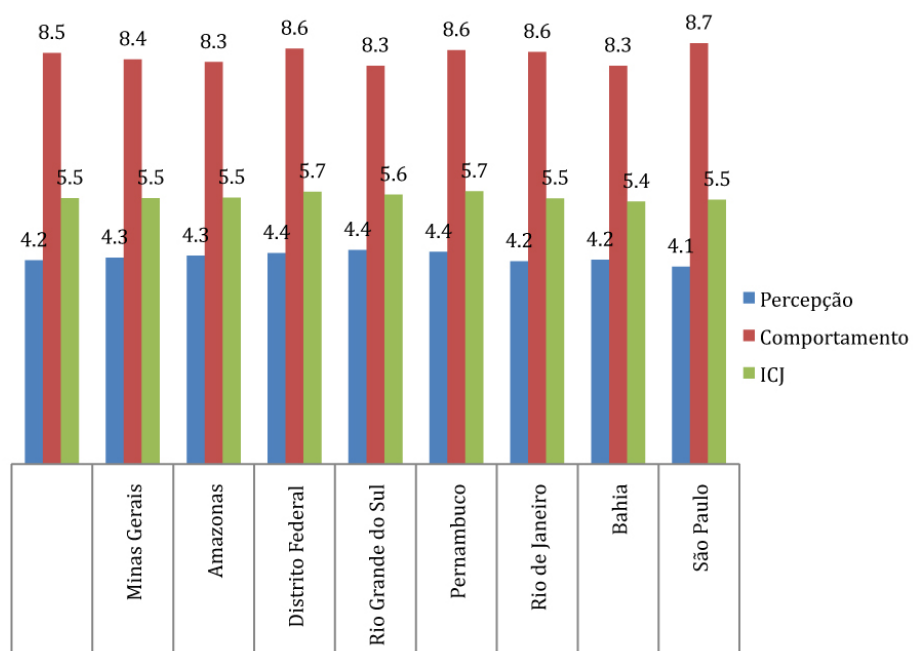
Por fim, os entrevistados foram questionados sobre a confiança que depositam na polícia: 39% declararam que a polícia é uma instituição confiável ou muito confiável. Os entrevistados mais velhos, com maior escolaridade e renda são os que mais confiam na polícia. No quesito raça, os entrevistados brancos e amarelos são o grupo que mais declararam confiar na polícia.

: [VER GRÁFICO 21](#) [pp. xx]

### GRÁFICO 01:

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

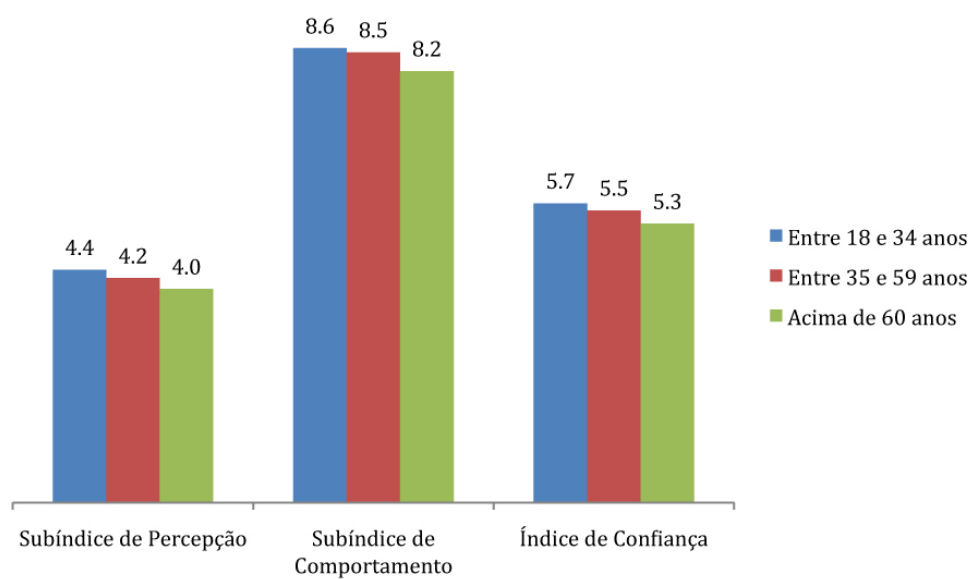
ICJBRASIL, ESTADOS



### GRÁFICO 02:

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

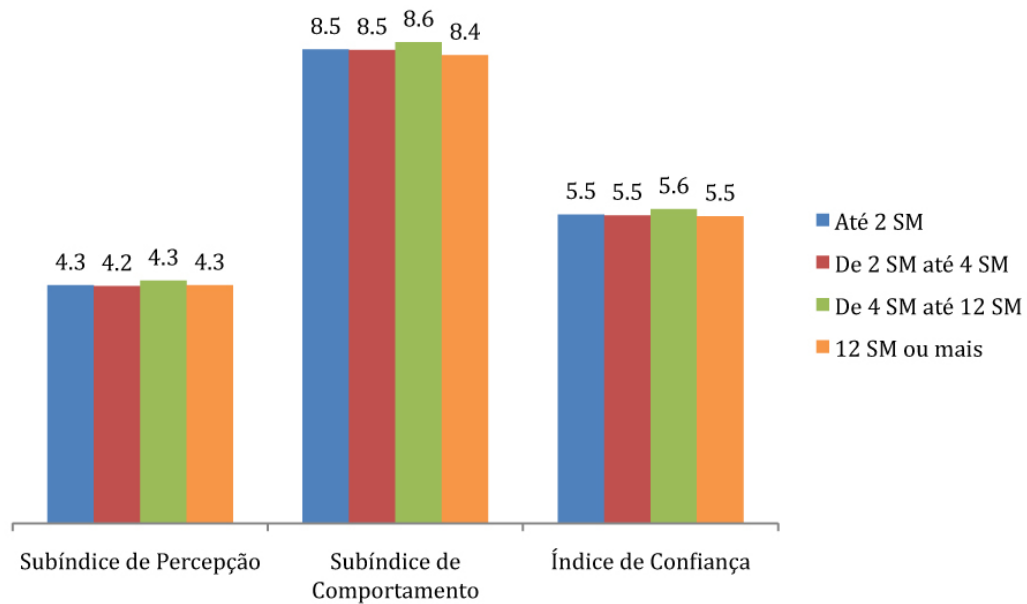
ICJBRASIL, IDADE



**GRÁFICO 03:**

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

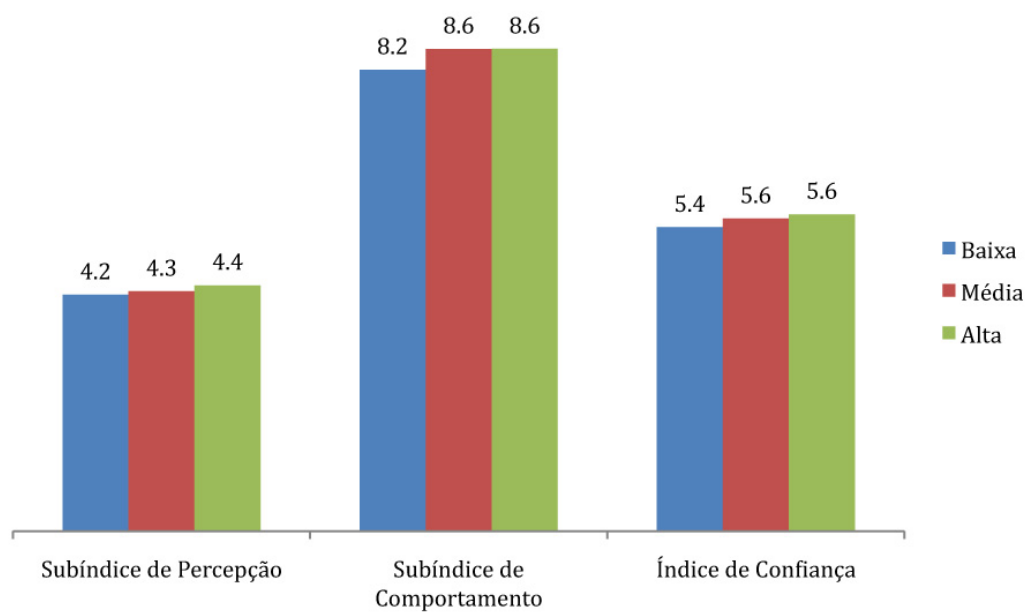
ICJBRASIL, RENDA



**GRÁFICO 04:**

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

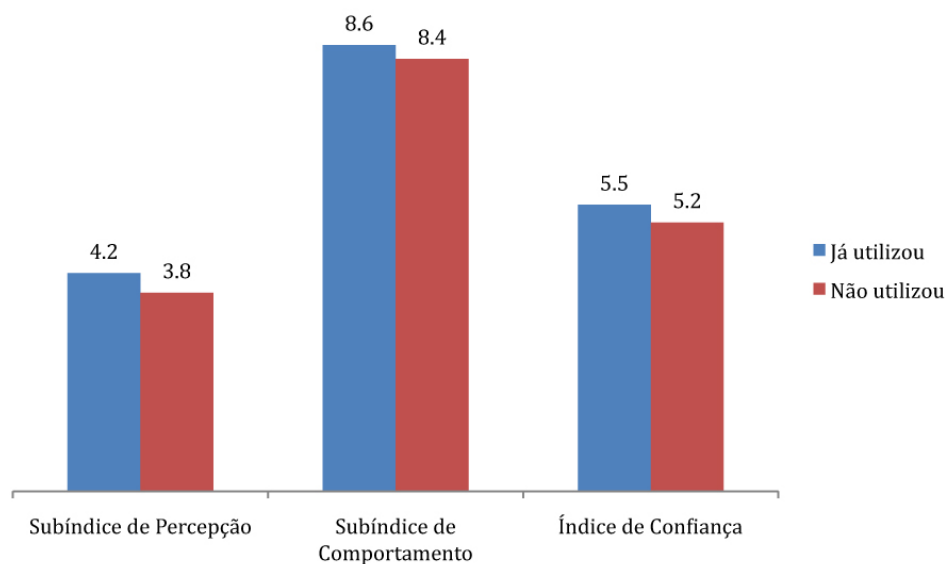
ICJBRASIL, ESCOLARIDADE



### GRÁFICO 05:

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

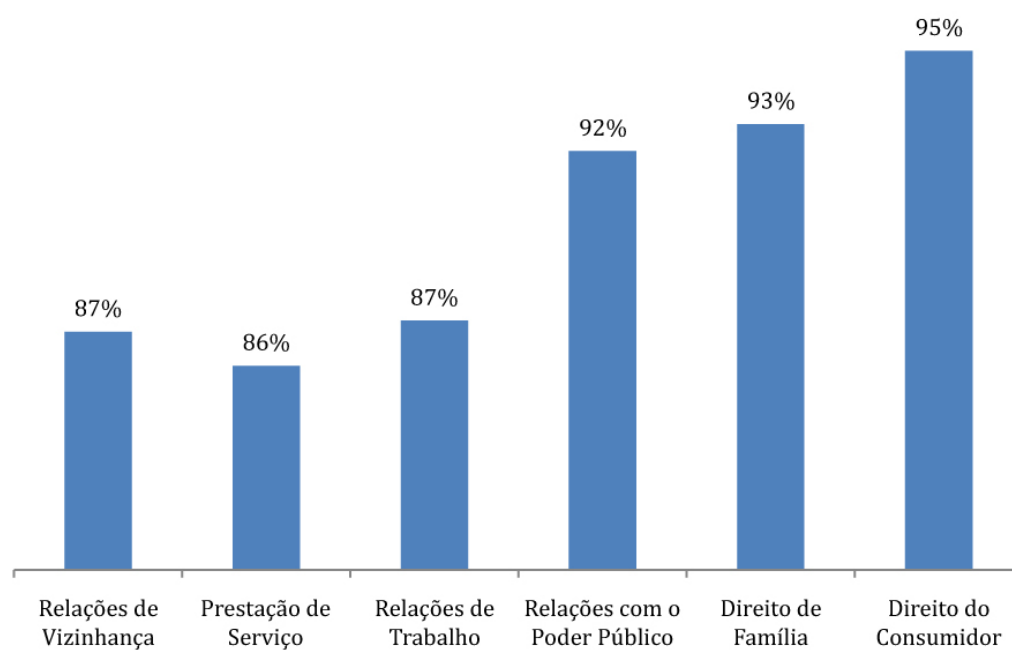
ICJBRASIL, PARTICIPAÇÃO EM PROCESSO JUDICIAL



### GRÁFICO 06:

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

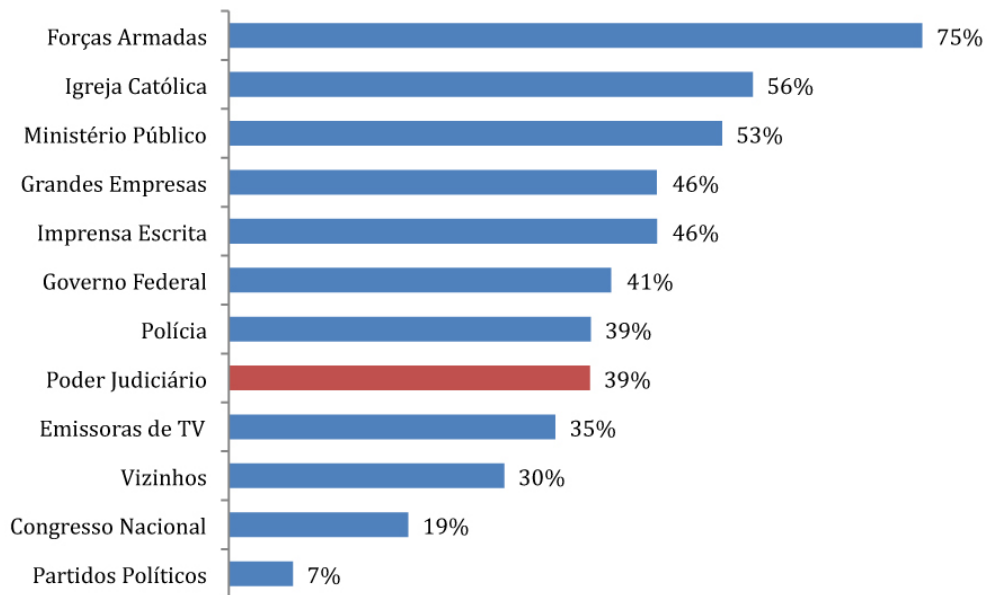
PERCENTUAL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLARAM QUE BUSCARIAM O JUDICIÁRIO PARA SOLUCIONAR SEUS CONFLITOS



### GRÁFICO 07:

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

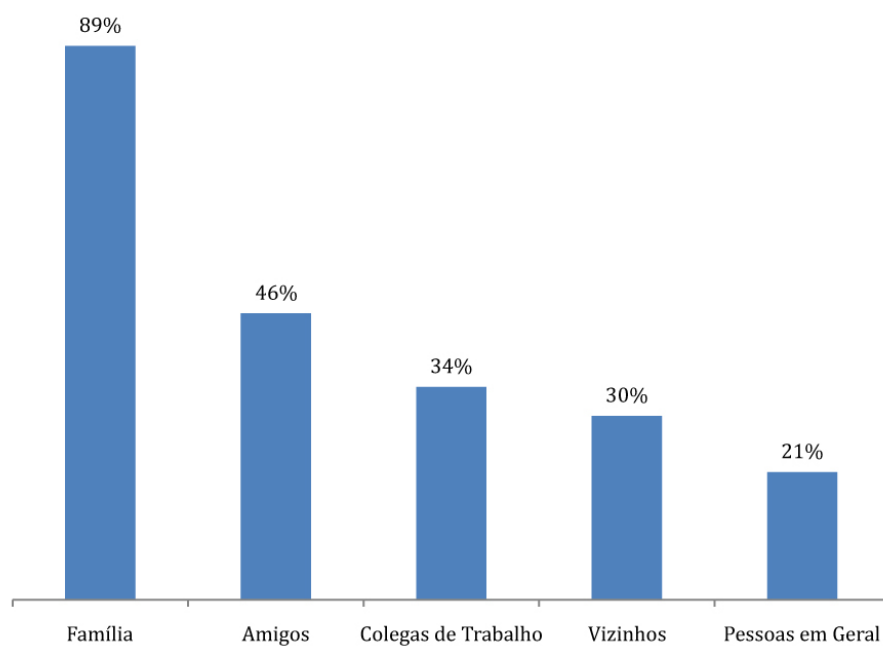
#### CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES<sup>[7]</sup>



### GRÁFICO 08:

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

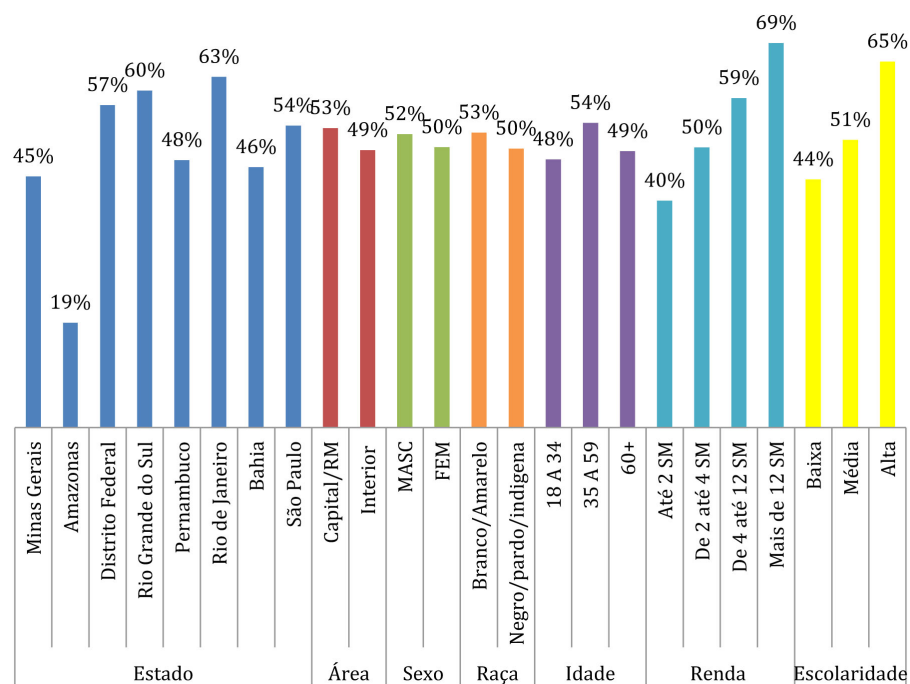
#### CONFIANÇA INTERPESSOAL



### GRÁFICO 09:

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

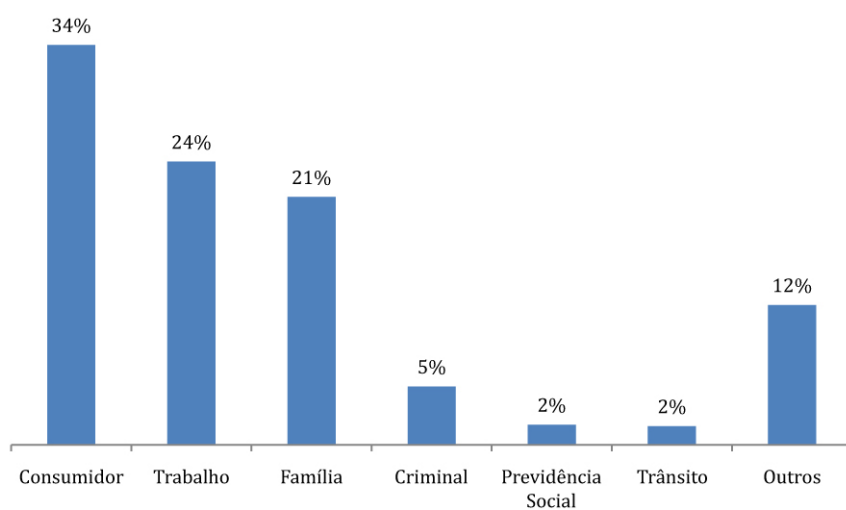
PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLARAM JÁ TER ENTRADO COM ALGUMA AÇÃO NA JUSTIÇA (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)



### GRÁFICO 10:

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

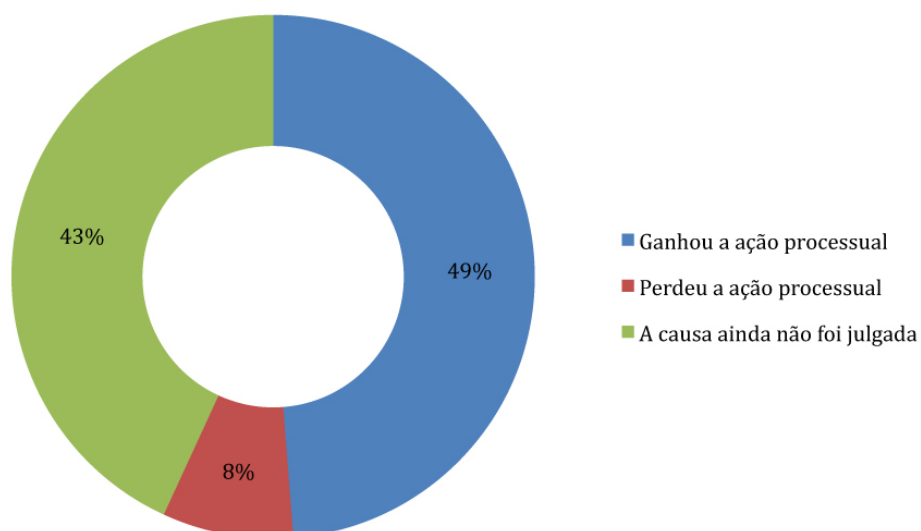
MOTIVOS PARA TER UTILIZADO O PODER JUDICIÁRIO



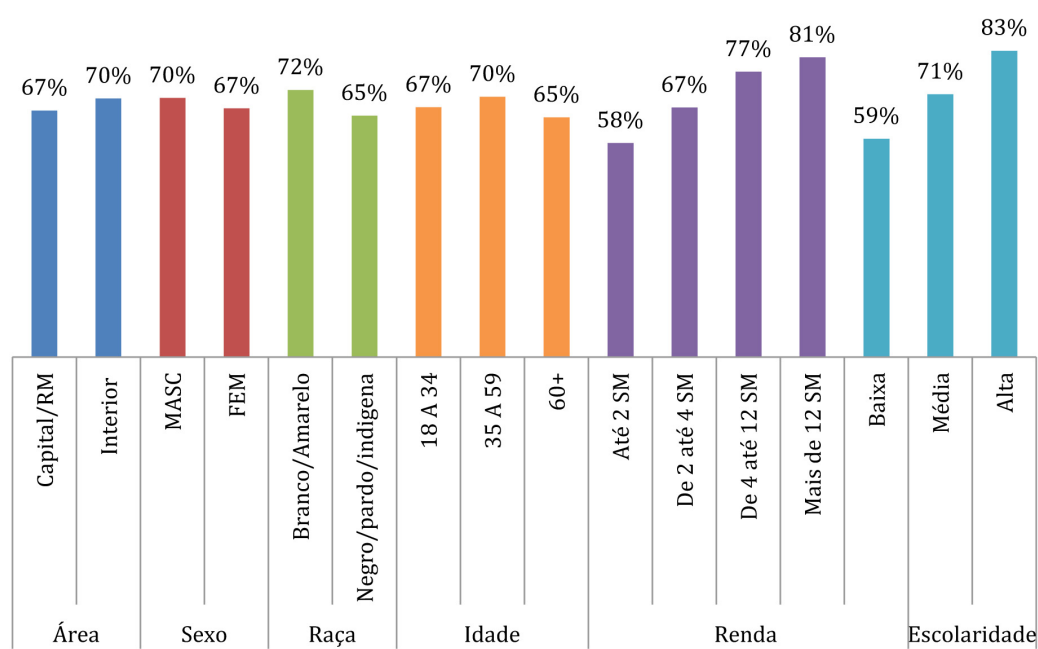


**GRÁFICO 11:**[\[voltar ao texto\]](#)

## RESULTADO DO CASO LEVADO AO PODER JUDICIÁRIO

**GRÁFICO 12:**[\[voltar ao texto\]](#)

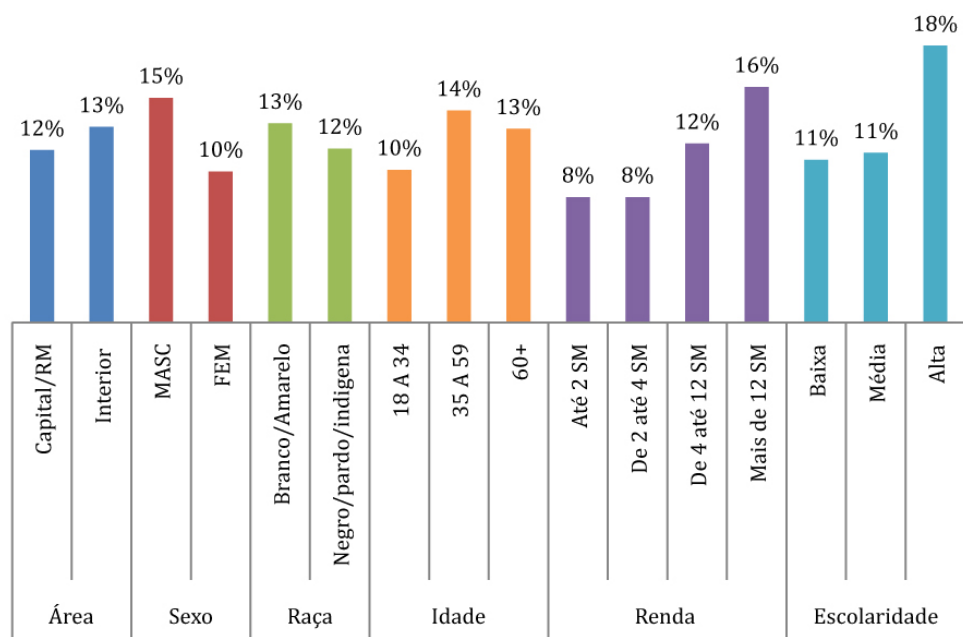
## PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE JÁ CONSULTOU UM ADVOGADO (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)



### GRÁFICO 13:

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

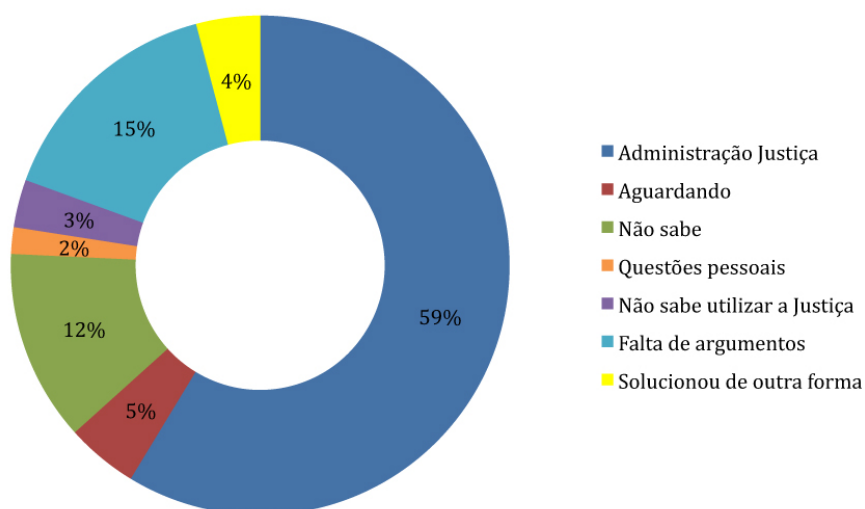
PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLAROU JÁ TER SIDO DEMANDADO EM AÇÃO JUDICIAL (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)



### GRÁFICO 14:

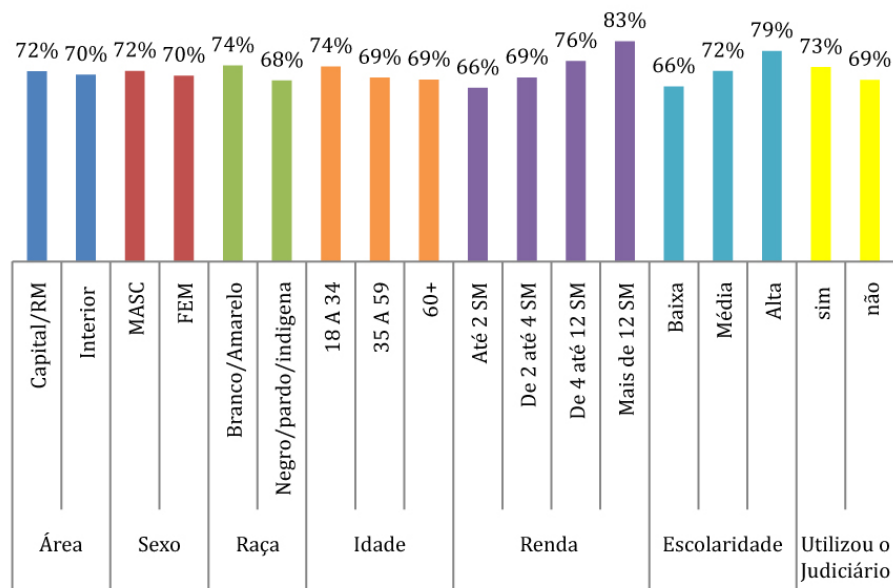
[\[voltar ao texto\]](#)

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

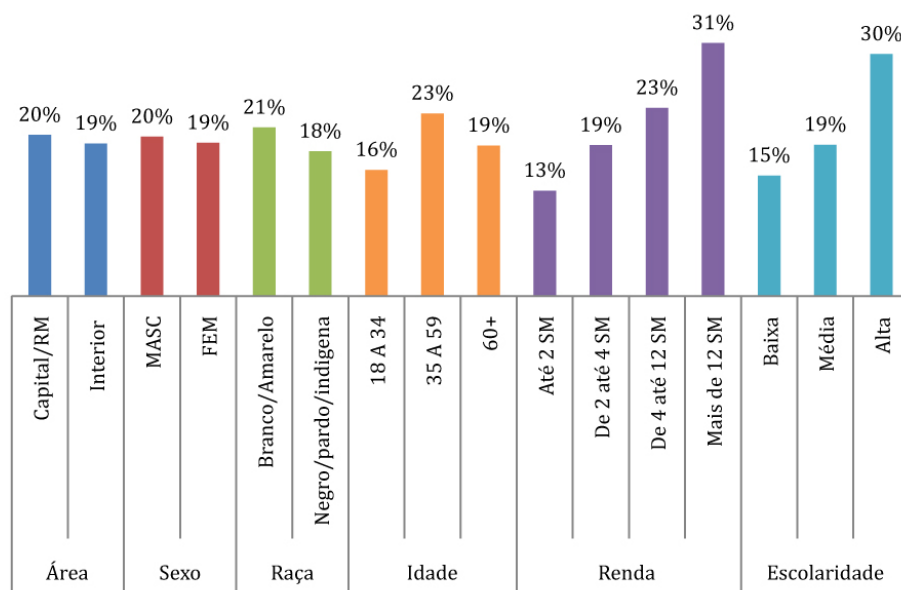


**GRÁFICO 15:**[\[voltar ao texto\]](#)

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

**GRÁFICO 16:**[\[voltar ao texto\]](#)

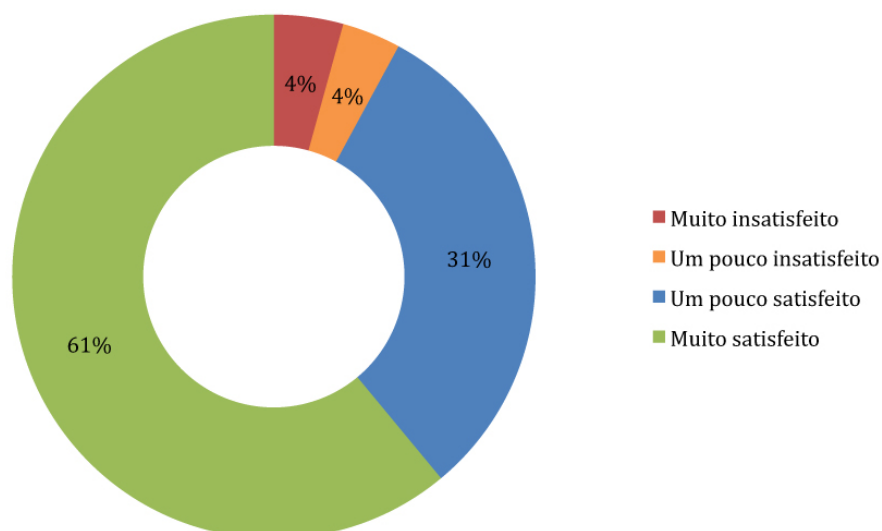
PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE JÁ UTILIZARAM OS SERVIÇOS DO PROCON



**GRÁFICO 17:**

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

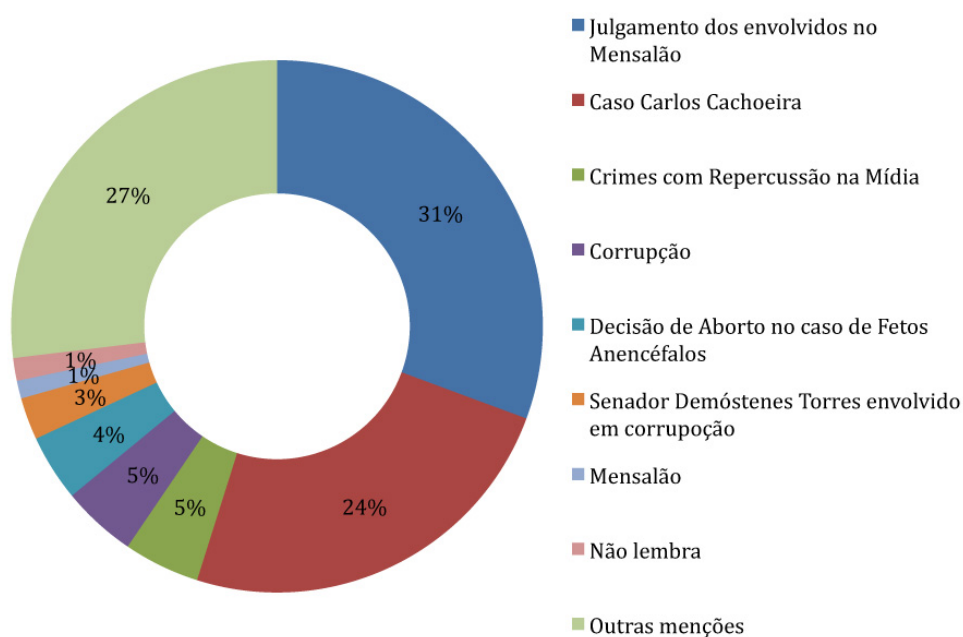
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO PROCON



**GRÁFICO 18:**

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

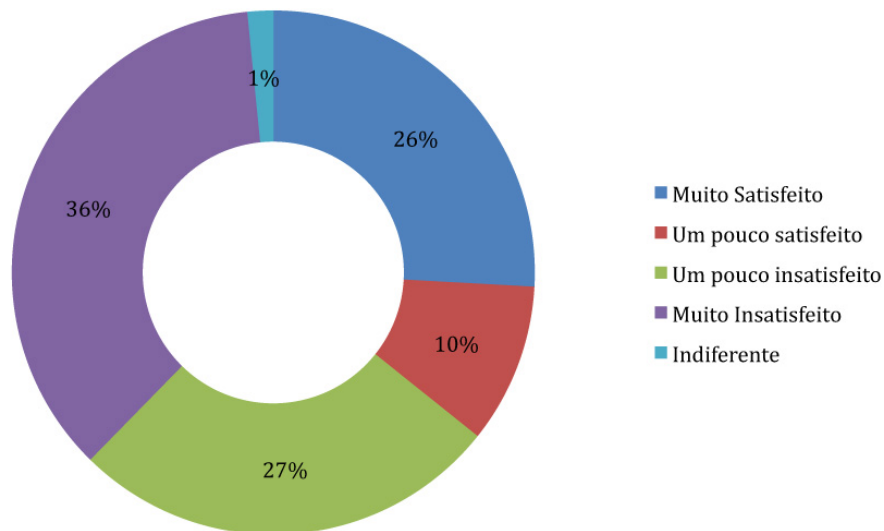
NOTÍCIAS SOBRE O PODER JUDICIÁRIO QUE OS ENTREVISTADOS DECLARARAM TER CHAMADO A SUA ATENÇÃO NO ÚLTIMO MÊS



### GRÁFICO 19:

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

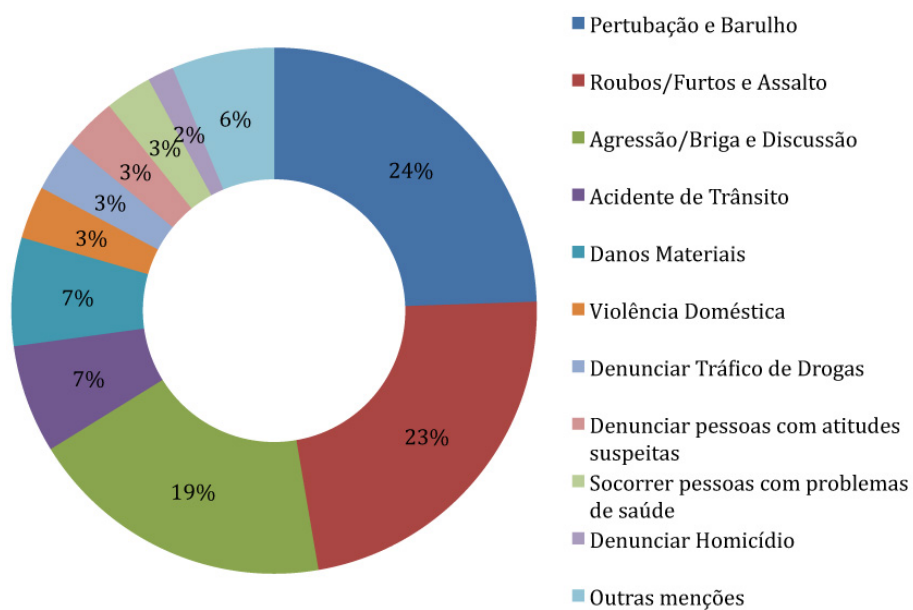
#### GRAU DE SATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA POLÍCIA



### GRÁFICO 20:

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

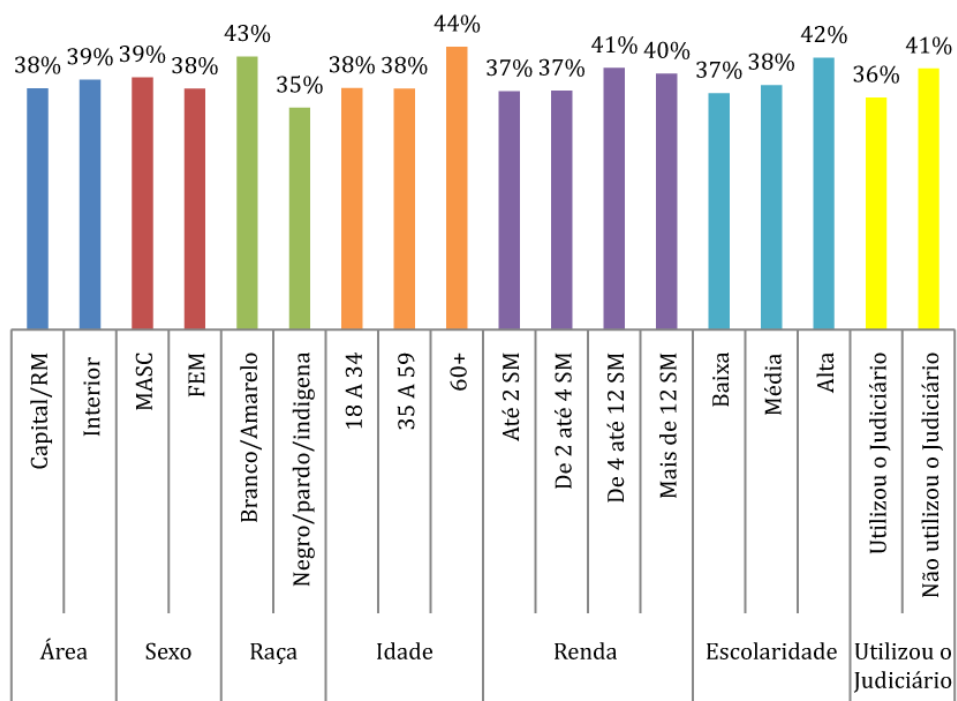
#### MOTIVOS QUE LEVARAM OS ENTREVISTADOS A ACIONAREM A POLÍCIA



## GRÁFICO 21:

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

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] *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] Conforme Quadro 1, constante da p. 11 deste Relatório.
- [7] Percentual de entrevistados que disseram confiar ou confiar muito nas instituições.

**2009**

[2º TRIMESTRE](#)

[3º TRIMESTRE](#)

[4º TRIMESTRE](#)

**2010**

[1º TRIMESTRE](#)

[2º TRIMESTRE](#)

[3º TRIMESTRE](#)

[4º TRIMESTRE](#)

**2011**

[1º TRIMESTRE](#)

[2º TRIMESTRE](#)

[3º TRIMESTRE](#)

[ANO 2/ 2º TRIM 2010–1º TRIM 2011](#)

[4º TRIMESTRE](#)

**2012**

[1º TRIMESTRE](#)



## **EQUIPE**

**Luciana Gross Cunha**

Coordenadora do *ICJBrasil*, DIREITO GV/FGV

**Rodrigo De Losso Silveira Bueno**

FEA/USP

**Fabiana Luci de Oliveira**

DIREITO RIO/FGV

**Joelson de Oliveira Sampaio**

FEA/USP

**Luciana de Oliveira Ramos**

DIREITO GV/FGV

**Yuri Campos Klink**

DIREITO GV/FGV



**DIREITOGV**  
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

RUA ROCHA, 233  
SÃO PAULO SP BRASIL  
TEL (11) 3799.2233  
(11) 3799.2231

[WWW.DIREITOGV.COM.BR](http://WWW.DIREITOGV.COM.BR)