

# relatório **ICJBrasil**

1º TRIMESTRE / 2011

**08**

 FUNDÇÃO  
GETULIO VARGAS



**DIREITOGV**  
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO



# relatório **ICJ**Brasil

1º TRIMESTRE / 2011

4ª ONDA - ANO 2

## SUMÁRIO

Apresentação	03
O ICJBrasil	03
Aspectos Conceituais e Metodológicos	05
Características Gerais da Pesquisa	05
Amostra	06
Determinação do Desenho e Seleção da Amostra	06
Coleta de Dados	07
Regra de Desidentificação dos Informantes	08
Forma de Cálculo do ICJBrasil	08
ICJBrasil 1º Trimestre/2011	11
Confiança nas Instituições	13
Utilização do Poder Judiciário	13
Judiciário e Resolução de Conflitos	15
PROCON	17
O que se sabe sobre o Judiciário por meio da imprensa?	17
Evolução do ICJBrasil no Ano 2 (2º trimestre/2010 – 1º trimestre/2011)	19
Gráficos	21
Notas	32
Equipe	33

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) e a confiar (ou não) no Judiciário, 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 mostram 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, pelo 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 das situações, 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 não 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 e 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 perguntamos: 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 vivenciaram a situação e não buscaram o Poder Judiciário, perguntamos quais as razões que justificaram a não ida ao Judiciário.

Por fim os entrevistados foram questionados sobre o quanto conhecem o Poder Judiciário brasileiro e o quanto estão familiarizados com as suas atividades.

## **ASPECTOS CONCEITUAIS E METODOLÓGICOS**

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 pela população de grandes capitais brasileiras, suas regiões metropolitanas e o interior dos Estados.

A amostra é distribuída pelos Estados de Minas Gerais, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Bahia, Rio de Janeiro, São Paulo, incluindo o Distrito Federal, que juntos representam aproximadamente 60% da população brasileira, segundo dados do Censo de 2000 do IBGE.

O tamanho da amostra foi determinado pelo número de habitantes em cada Estado e no Distrito Federal. O informante é um indivíduo que representa o domicílio sorteado, de qualquer gênero (masculino ou feminino) e que possua 18 anos ou mais de idade.

O desenho da amostra foi calculado de modo a ter intervalo de confiança de 95% e erro amostral absoluto de 2,5%, configurando o tamanho de 1.550 informantes para representação do Brasil.

## 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 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – do IBGE), referente ao exercício de 2007, como fonte de dados na determinação da estratificação da população alvo por faixas de renda e Estados de interesse, assim como dados do último CENSO (2001).

O tamanho final da amostra foi determinado pelo perfil da população de acordo com estatísticas oficiais. O quadro 1, a seguir, mostra a distribuição de entrevistas por Estado.

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 DAS ENTREVISTAS DE ACORDO COM A PROPORÇÃO DA POPULAÇÃO

<b>UF</b>	<b>POPULAÇÃO</b>	<b>AMOSTRA</b>
SÃO PAULO	37.035.456	<b>559</b>
MINAS GERAIS	17.905.134	<b>271</b>
RIO DE JANEIRO	14.392.106	<b>218</b>
BAHIA	13.085.769	<b>198</b>
RIO GRANDE DO SUL	10.187.842	<b>154</b>
PERNAMBUCO	7.929.154	<b>120</b>
DISTRITO FEDERAL	2.051.146	<b>31</b>
RM	49.844.240	<b>389</b>
INTERIOR	52.742.366	<b>1.162</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>102.586.606</b>	<b>1.551</b>

No primeiro ano da pesquisa, incluindo o primeiro trimestre de 2011, o painel de informantes foi mantido fixo, sendo substituídos trimestralmente os casos de desistência espontânea por parte do informante. A partir do segundo ano, a amostra não seguirá mais o critério de painel e sim o sorteio de números telefônicos – sendo 90% dos números discados fixos e 10% móveis.

#### **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 *ICJBrasil* 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: 1º TRIMESTRE/2011**

Os dados apresentados nesse relatório correspondem à coleta realizada no primeiro trimestre de 2011.

Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2011, foram entrevistadas 1.551 pessoas distribuídas da seguinte forma por seis Estados e pelo Distrito Federal: Rio de Janeiro (218), São Paulo (559), Minas Gerais (271), Rio Grande do Sul (154), Pernambuco (120), Bahia (198) e Distrito Federal (31).

O *ICJBrasil* para o primeiro trimestre de 2011 é de **5,5 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,5 pontos** e o subíndice de percepção é de **4,3 pontos**.<sup>4</sup>

No que diz respeito aos Estados, o Rio Grande do Sul apresentou o maior índice de confiança (5,8), seguido pelo Distrito Federal e Rio de Janeiro, que apresentaram o segundo e o terceiro maiores índices de confiança (5,7 e 5,6, respectivamente). O Estado da Bahia apresentou o menor índice de confiança, que chegou a 5,4 pontos.

: **VER GRÁFICO 01** [pp. 21]

Com relação à idade, conclui-se que quanto mais jovens são os entrevistados, melhor é a avaliação do Poder Judiciário. Os entrevistados mais jovens, com idade entre 18 e 34 anos, apresentaram o maior índice de confiança, chegando a 5,7 pontos, enquanto os entrevistados com mais de 60 anos apresentaram o menor índice de confiança, 5,2 pontos. Também são os entrevistados mais jovens que avaliam melhor o Judiciário, apresentando um subíndice de percepção de 4,5 pontos em contraposição aos 4,0 pontos apresentados pelos entrevistados com mais de 60 anos. Além disso, os entrevistados mais jovens tendem a recorrer mais ao Judiciário para resolver os seus conflitos, uma vez que apresentaram o maior subíndice de comportamento, de 8,7 pontos.

: **VER GRÁFICO 02** [pp. 21]

Quanto à renda, os resultados mostram que os entrevistados de maior renda avaliaram melhor o Judiciário, apresentando um índice de confiança de 5,5 e 5,6 pontos, enquanto os entrevistados da menor faixa de renda apresentaram um índice de confiança de 5,4 pontos. Os entrevistados que mostraram maior predisposição para buscar a Justiça para solucionar os seus conflitos, por sua vez, são aqueles cuja renda varia de R\$ 2.040,01 a R\$ 6.120,00, visto que apresentam o maior subíndice de comportamento (8,6).

: **VER GRÁFICO 03** [pp. 22]

Quanto à escolaridade, os entrevistados de escolaridade mais baixa (até ensino médio incompleto) são os que disseram ter menos disposição para procurar o Judiciário para solucionar os seus conflitos, apresentando o menor subíndice de comportamento (8,3). Os entrevistados com maior escolaridade (com ensino superior completo), por outro lado, tendem a buscar mais o Judiciário para solucionar os seus conflitos, possuindo o maior subíndice de comportamento (8,9). Isso mostra que à medida que aumenta a escolaridade, aumenta a disposição de se levar o conflito ao Judiciário para resolvê-lo. Além disso, quanto maior a escolaridade, maior é o índice de confiança na Justiça.

: **VER GRÁFICO 04** [pp. 22]

O índice de confiança na Justiça daqueles que já utilizaram o Judiciário aproxima-se muito do índice de confiança daqueles que nunca participaram de um processo judicial. Os entrevistados que já utilizaram a Justiça, apesar de avaliarem pior o Judiciário, apresentando o menor subíndice de percepção (4,2), possuem maior disposição para ingressarem com uma ação judicial, visto que apresentaram um subíndice de comportamento maior do que aqueles que nunca participaram de um processo judicial (8,7 contra 8,4 pontos).

: **VER GRÁFICO 05** [pp. 23]

Os dados no primeiro trimestre de 2011 seguem a tendência, já identificadas nos trimestres anteriores, de má avaliação do Judiciário como prestador de serviços públicos. Para 87% dos entrevistados o Judiciário resolve os conflitos de forma lenta ou muito lentamente. 80% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 71% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é difícil ou muito difícil para utilizar.

Outros três problemas apontados pelos entrevistados são a falta de honestidade (67% dos entrevistados consideram o Judiciário nada ou pouco honesto), a parcialidade (57% dos entrevistados acreditam que o judiciário é nada ou pouco independente) e a falta de competência para solucionar os casos (54% da população entrevistada classificam o Judiciário como nada ou pouco competente).

Além disso, o Judiciário é visto pelos entrevistados como uma instituição que trata de forma diferente os jurisdicionados por conta de sua renda e por conta de sua cor ou raça. 65% dos entrevistados declararam que o Judiciário trata ricos e pobres de maneira muito diferente. Do mesmo modo, 32% dos entrevistados

afirmaram que o tratamento dado aos negros é muito diferente daquele dado aos brancos.

Nas perguntas sobre comportamento, a maioria dos entrevistados declarou que “certamente” procuraria o Judiciário para resolver eventuais conflitos.

No caso 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 com o Poder Público aparecem em segundo lugar, com 92% dos entrevistados 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.).

As situações que menos levariam o brasileiro a acionar o Poder Judiciário são os casos envolvendo prestação de serviço, como a prestação de serviços médicos, por exemplo, mas ainda assim 84% dos entrevistados declararam que buscariam o Judiciário em casos desse tipo.

: **VER GRÁFICO 06** [pp. 23]

## **CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES**

Na declaração espontânea sobre o quanto os entrevistados confiam no Poder Judiciário, o percentual de confiança aumentou se comparado aos dois últimos trimestres, passando de 33% para 34% a quantidade de entrevistados que responderam que o Judiciário é confiável ou muito confiável.

Comparando-se a confiabilidade no Poder Judiciário com a confiabilidade nas outras instituições, houve uma alteração positiva com relação ao quarto trimestre de 2010, quando o Judiciário foi considerado uma das instituições menos confiáveis, ganhando somente do Governo Federal e ficando atrás do Congresso Nacional e dos Partidos Políticos. No primeiro trimestre de 2011, a situação se alterou, visto que o Judiciário aparece como instituição mais confiável do que os Partidos Políticos, o Congresso Nacional e a Polícia.

: **VER GRÁFICO 07** [pp. 24]

## **UTILIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO**

Quando perguntados sobre a utilização do Poder Judiciário, 46% dos entrevistados

declararam que eles mesmos ou alguém residente sem seu domicílio já propuseram alguma ação na Justiça.

É possível observar uma clara relação da utilização do Judiciário com a escolaridade, a renda e o local de residência da população. Quanto maior a escolaridade e a renda, maior a utilização do Judiciário. Da mesma forma, moradores dos grandes centros urbanos utilizam mais o Judiciário se comparados aos moradores de cidades do interior.

Os entrevistados do Distrito Federal são os que em maior quantidade declararam já terem utilizado o Judiciário. Nos Estados do Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo, o percentual de entrevistados que ingressaram com ações judiciais também é elevado. Em contrapartida, os entrevistados dos Estados de Pernambuco, Bahia e Minas Gerais são os que em menor número declararam terem utilizado o Judiciário.

: **VER GRÁFICO 08** [pp. 24]

A maioria das ações judiciais apontada pelos entrevistados é recente: 55% datam entre 2007 e 2010, 30% foram ajuizadas entre 2000 e 2006 e 15% são anteriores a 2000.

No primeiro trimestre de 2011, perguntamos aos entrevistados em qual esfera do Judiciário eles propuseram a ação. 40% dos entrevistados que já utilizaram o Judiciário responderam que ingressaram com ação na Justiça Comum; 32% afirmaram que foram à Justiça do Trabalho, enquanto 10% propuseram ação judicial nos juizados especiais.

: **VER GRÁFICO 09** [pp. 25]

A principal motivação do uso do Judiciário pelos entrevistados está relacionada aos conflitos derivados das relações trabalhistas (demissão, indenização, pagamento de horas extra etc.), seguida de questões envolvendo direito do consumidor (cobrança indevida, cartão de crédito, produtos com defeito etc.) e direito de família (divórcio, pensão, guarda de menores, inventário etc.). Esses resultados revelam uma novidade: é a primeira vez que os problemas decorrentes das relações de trabalho representam o principal motivo que levou os entrevistados a procurarem a Justiça. Antes, essa posição era ocupada pelos conflitos envolvendo as relações de consumo.

: **VER GRÁFICO 10** [pp. 25]



Quanto à resolução do problema pelo Judiciário, 49% dos entrevistados que declararam já ter utilizado o Judiciário afirmaram que o seu problema foi resolvido, uma vez que ganharam a ação judicial; 11% informaram que perderam a ação judicial e aproximadamente 40% dos entrevistados disseram que a ação ainda não foi julgada e, portanto, não tiveram o seu problema solucionado pelo Judiciário.

: **VER GRÁFICO 11** [pp. 26]

Ainda em termos de acesso e utilização do Poder Judiciário, um dado importante a ser observado é a proporção de pessoas que já consultou um advogado (pessoalmente ou alguém residente no mesmo domicílio).

No primeiro trimestre de 2011, 63% dos entrevistados disseram que já consultaram um advogado. O acesso a estes profissionais é maior quanto maior for a renda e a escolaridade.

Com relação ao tipo de advogado consultado, do total dos entrevistados que disse que já consultou um advogado, 76% tiveram acesso a profissionais particulares e 24% acessaram a Defensoria Pública.

Entre os entrevistados que já utilizaram a Justiça, 16% afirmaram que acessaram o Judiciário sem o intermédio de um advogado.

: **VER GRÁFICO 12** [pp. 26]

A partir do quarto trimestre de 2010, perguntamos aos entrevistados se eles ou alguém residente no domicílio do entrevistado, já foi demandado em algum processo judicial. Do total de entrevistados, cerca de 8% declararam já ter sido chamado a responder a algum processo. No primeiro trimestre de 2011, os entrevistados com maior renda e maior escolaridade são os que em maior quantidade afirmam já terem sido demandados em processos judiciais.

: **VER GRÁFICO 13** [pp. 27]

## **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 24% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, e destes 8% procuraram a Justiça para solucionar o problema. O conflito trabalhista foi vivenciado por 17%, sendo que entre esses entrevistados 10% procuraram o Judiciário para solucionar o conflito. O caso envolvendo acidente de trânsito ocorreu com 11% dos entrevistados, sendo que 6% deles recorreram ao Judiciário em busca de solução.

Do total de entrevistados, verifica-se que 43% deles já vivenciaram algum dos conflitos relacionados acima. Desse total, 49% procuraram a Justiça para resolver a questão.

Quem mais procurou a Justiça ao se deparar com estes tipos de conflitos foram pessoas com renda elevada e que residem no interior.

: **VER GRÁFICO 14** [pp. 27]

O argumento mais frequente para não acionar o Judiciário para solucionar os conflitos está relacionado aos aspectos da administração da justiça, sendo que 47% dos entrevistados que enfrentaram algum dos conflitos indicados acima e não procuraram o Judiciário, não o fizeram, por julgarem que demoraria muito, que seria caro ou porque não confiavam no Judiciário para a solução dos conflitos. Outros 16% afirmaram que ainda estão esperando para entrar na Justiça (pois estão reunindo documentação, conversando com advogados etc.). Para 3% deles, o que os impediu de procurar a Justiça foi o fato de que não sabiam como fazer para utilizar o Judiciário.

: **VER GRÁFICO 15** [pp. 28]

Perguntamos ainda a todos os entrevistados se caso enfrentassem algum tipo de conflito que necessitasse ser resolvido na Justiça, se eles aceitariam tentar um acordo reconhecido pelo Judiciário, mas decidido por outra pessoa que não um juiz. Diferentemente do resultado apresentado no trimestre anterior, a maioria dos entrevistados respondeu positivamente, visto que 66% dos entrevistados afirmaram que aceitariam procurar meios alternativos de solução de conflitos. Quem mais se mostrou disposto a realizar acordos extrajudiciais foram os entrevistados mais jovens, com maior renda e com maior grau de escolaridade.

: **VER GRÁFICO 16** [pp. 28]

## PROCON

Uma via alternativa para a solução de conflitos relativos ao direito do consumidor, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor ou PROCON, é conhecida da grande maioria dos entrevistados (93%).

: [VER GRÁFICO 17](#) [pp. 29]

Apesar de bastante conhecido, o PROCON não é muito utilizado – apenas 16% dos entrevistados declararam já ter utilizado seus serviços. Quanto mais alta a escolaridade e maior a renda, maior a utilização. Os moradores das capitais e regiões metropolitanas também utilizam mais o serviço do que os moradores do interior.

: [VER GRÁFICO 18](#) [pp. 29]

A maioria dos que utilizaram o PROCON (69%) declarou ter conseguido solucionar o seu problema por meio desta instituição. E a avaliação do serviço recebido é extremamente positiva – cerca de 92% dos usuários entrevistados declararam estar satisfeitos com o serviço prestado pelo PROCON.

: [VER GRÁFICO 19](#) [pp. 30]

## O QUE SE SABE SOBRE O JUDICIÁRIO POR MEIO DA IMPRENSA?

No primeiro trimestre de 2011, perguntamos aos entrevistados se alguma notícia sobre a Justiça ou o Judiciário havia lhes chamado a atenção recentemente. A grande maioria dos entrevistados (85%) respondeu que não se lembrava de nenhuma notícia específica sobre o assunto.

Por outro lado, aqueles que responderam positivamente à pergunta declararam que as notícias sobre o Judiciário ou a Justiça que mais lhes chamaram a atenção diziam respeito a *casos policiais* (casos comumente mencionados) e questões envolvendo o próprio cotidiano da polícia (como a prisão de suspeitos de certos crimes, a invasão da polícia em Morro carioca, o indulto de final de ano, o espancamento de pessoas nas ruas etc), *assuntos da Justiça Eleitoral* (como o caso da ficha limpa, o fato de a elegibilidade do Tiririca depender de uma decisão judicial etc) e *corrupção política* (mensalão).

A partir dessas respostas, verifica-se que a principal faceta da Justiça que é mais lembrada pelos entrevistados é aquela relacionada ao direito penal, isto é, à ocorrência de crimes que são diariamente veiculados no noticiário policial. Além disso,

é interessante notar que boa parte dos entrevistados entende que o aumento do salário dos parlamentares e os casos de corrupção política estão diretamente relacionados ao Judiciário, embora esses temas, muitas vezes, não sejam judicializados. Isso denota que a impressão dos entrevistados é a de que todos os principais problemas que têm ocorrido na sociedade brasileira devam ser resolvidos pela Justiça.

: **VER GRÁFICO 20** [pp. 30]

Com o intuito de saber o que a população conhece sobre o Judiciário, perguntamos aos entrevistados se eles já ouviram falar no Supremo Tribunal Federal (STF) e, em caso positivo, o quanto avaliam que sabem sobre o que esse Tribunal faz.

A resposta à primeira pergunta foi bastante positiva, visto que 83% dos entrevistados afirmaram que já ouviram falar no STF. Do total de entrevistados que já ouviram falar no STF, 60% declararam que sabem um pouco sobre o que o STF faz e apenas 4% afirmaram saber muito sobre as atividades do Supremo Tribunal Federal. Os outros 37%, embora já tenham ouvido falar no STF, consideram que não sabem nada do que ele faz.

: **VER GRÁFICO 21** [pp. 31]

**EVOLUÇÃO DO ICJBRASIL NO ANO 2**

(2º TRIMESTRE/2010 – 1º TRIMESTRE/2011)

O Relatório do 1º trimestre de 2011 encerra o segundo ano do *ICJBrasil*, que teve início no 2º trimestre de 2010. Para celebrar esta data, optamos por apresentar uma série histórica relativa a esse último ano de desenvolvimento do Índice de Confiança na Justiça a fim de podermos comparar a sua evolução ao longo desse último ano.

: [VER GRÁFICO 22 \[pp. 31\]](#)

No período correspondente ao Ano 2 do *ICJBrasil*, não houve variações substantivas no Índice de Confiança da Justiça, o que significa dizer que a confiança do cidadão brasileiro no Judiciário não variou muito nesse último ano. Em uma escala de 0 a 10, o Índice alcançou o valor de 5,5 em quase todo o período, excetuando-se o 3º trimestre de 2010, em que o *ICJBrasil* caiu para 5,4.

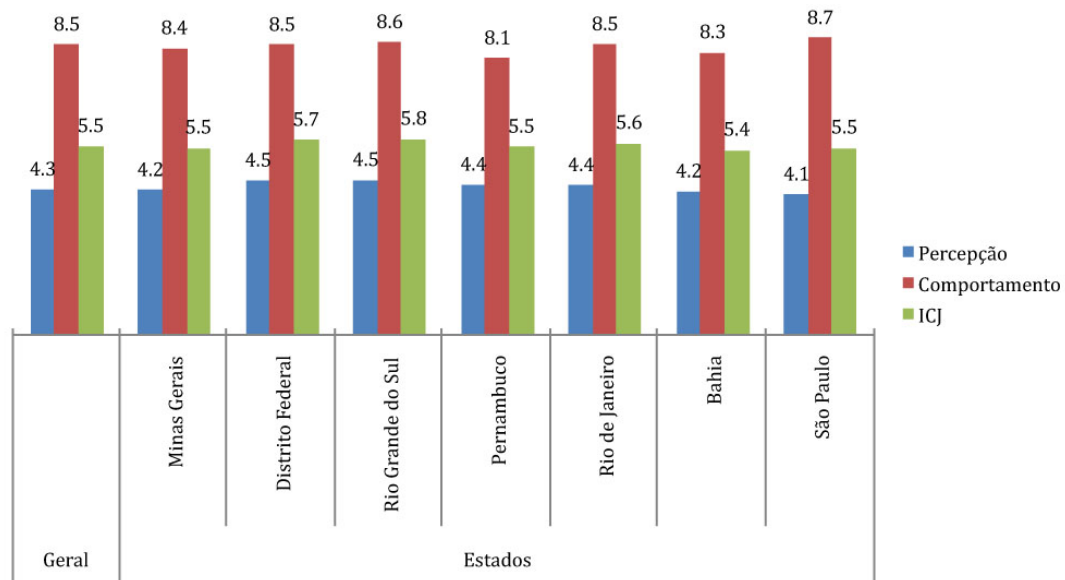
Os subíndices de percepção e de comportamento também não sofreram grandes variações, como era de se esperar, uma vez que o *ICJBrasil* manteve-se praticamente constante no último ano. O subíndice de percepção variou de 4,1 no 3º trimestre de 2010 e chegou a 4,3 no 1º trimestre de 2011, o que mostra que nos três últimos trimestres, a avaliação do Judiciário pela população melhorou. No que diz respeito ao subíndice de comportamento, os entrevistados mostraram-se mais dispostos a recorrer ao Judiciário no 2º trimestre de 2010 e no 1º trimestre de 2011, quando o subíndice chegou a 8,5. Nos demais trimestres, esse subíndice caiu para 8,4, o que denota a pouca variação dos entrevistados nesse quesito.



**GRÁFICO 01:**

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

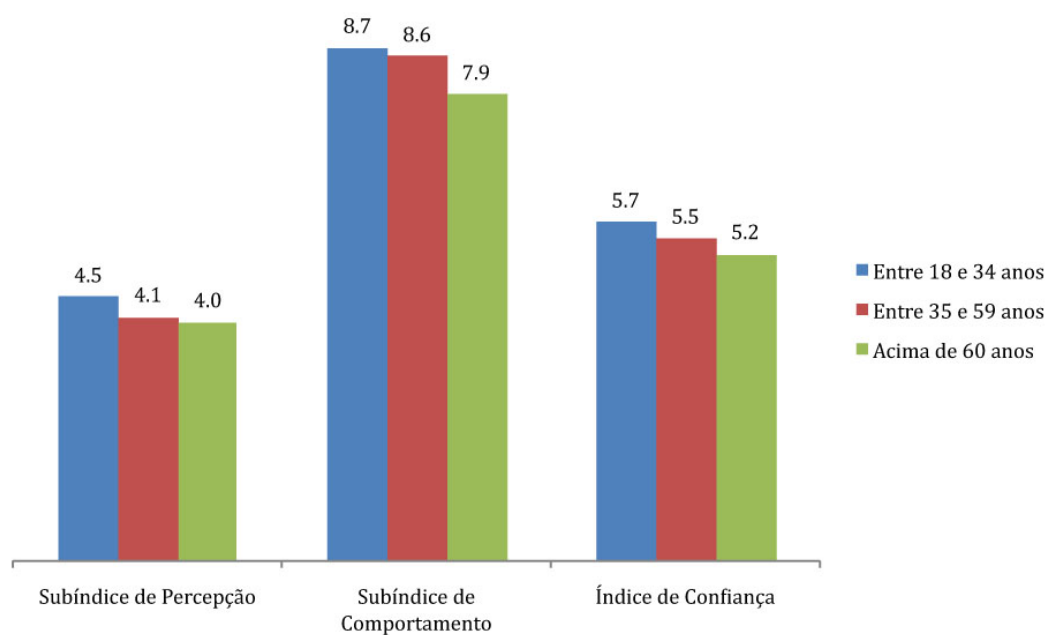
ICJBRASIL, ESTADOS - 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 02:**

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

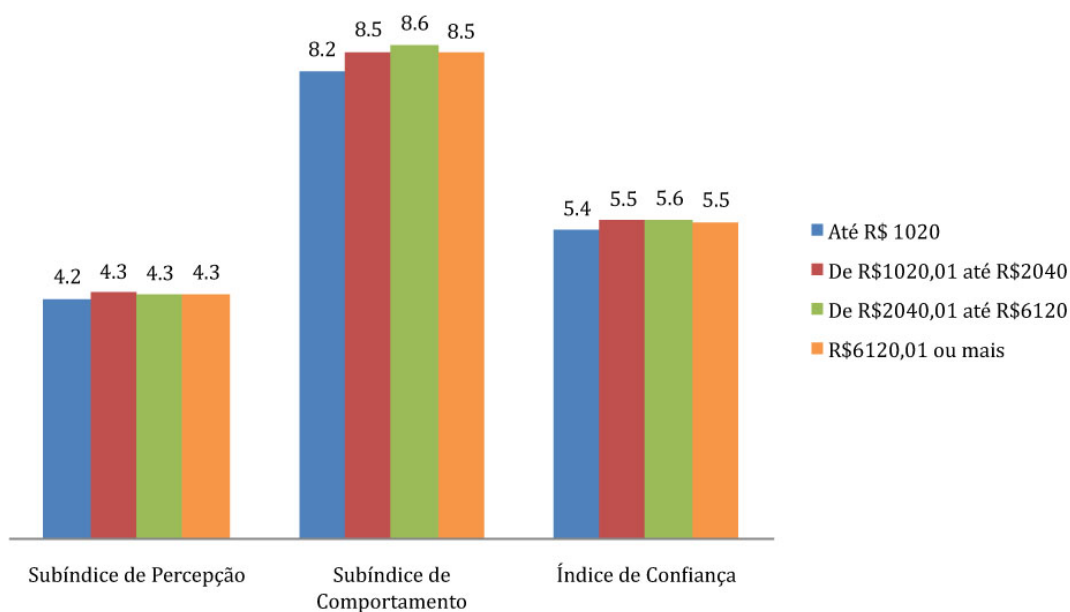
ICJBRASIL, IDADE - 1º TRIMESTRE/2011



### GRÁFICO 03:

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

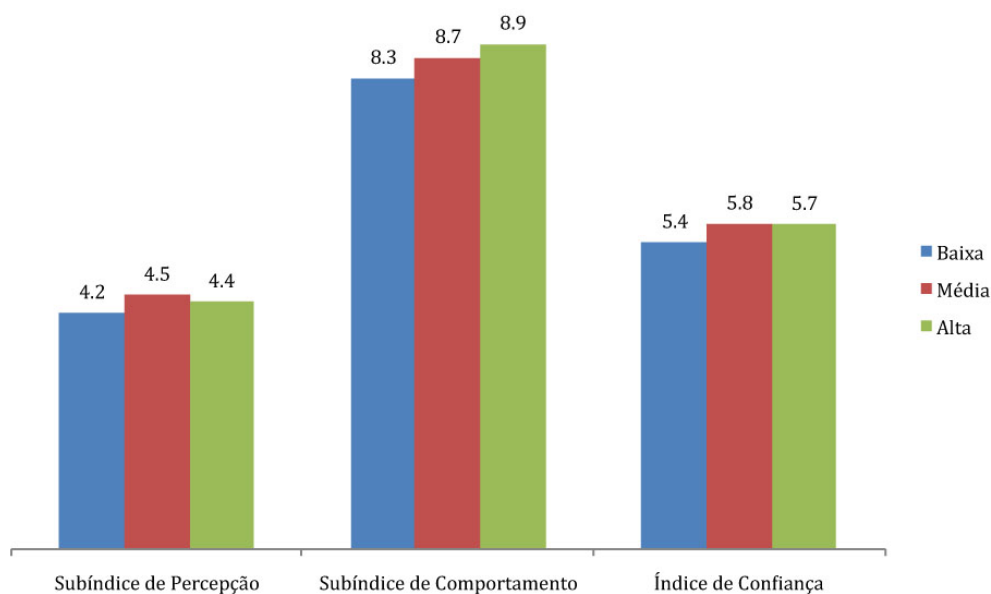
ICJBRAIL, RENDA - 1º TRIMESTRE/2011



### GRÁFICO 04:

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

ICJBRAIL, ESCOLARIDADE - 1º TRIMESTRE/2011

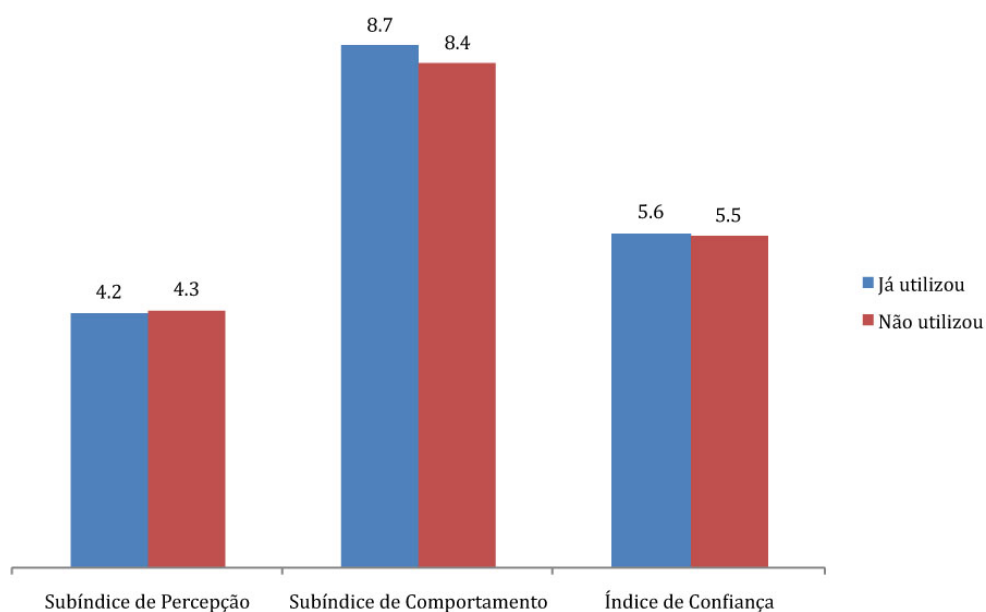




**GRÁFICO 05:**

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

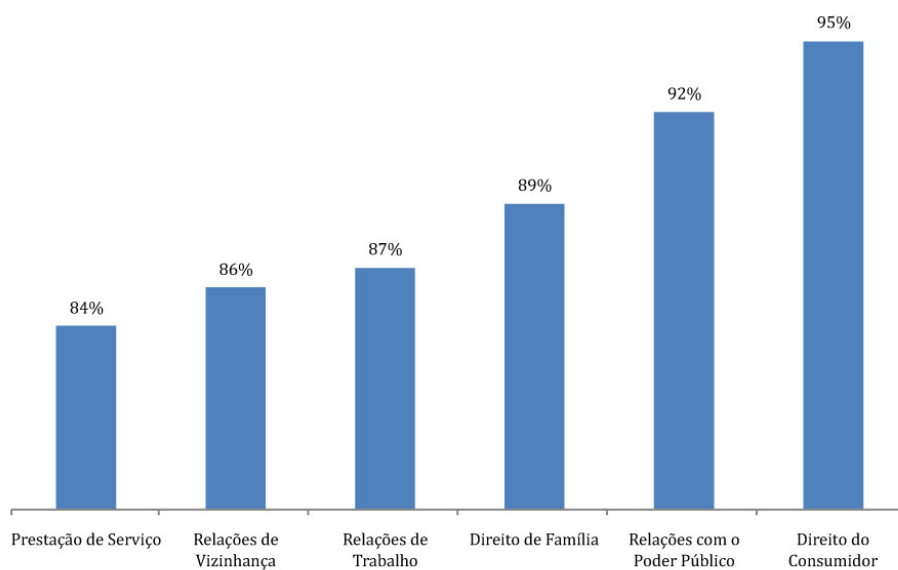
ICJBRASIL, PARTICIPAÇÃO EM PROCESSO JUDICIAL - 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 06:**

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

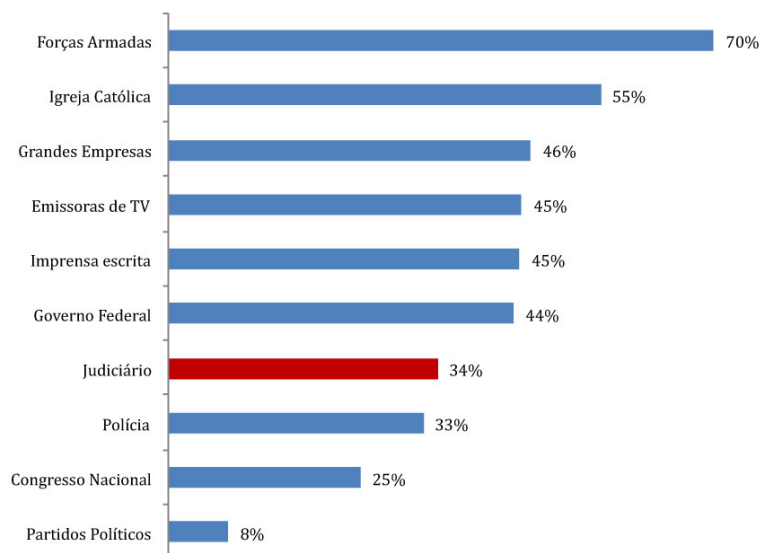
PERCENTUAL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLARAM QUE BUSCARIAM O JUDICIÁRIO PARA SOLUCIONAR SEUS CONFLITOS - 1º TRIMESTRE/2011



## GRÁFICO 07:

[[voltar ao texto](#)]

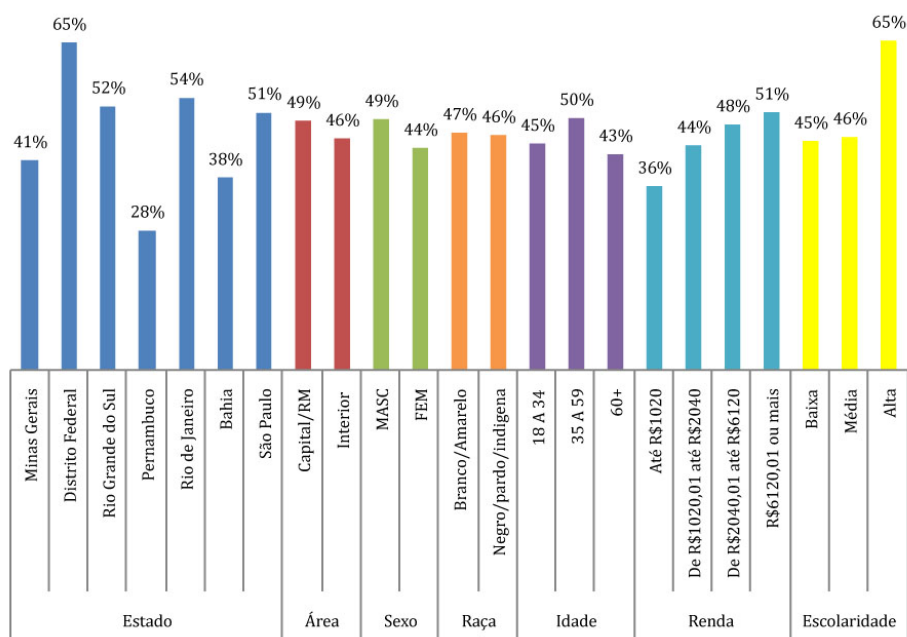
CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES<sup>[4]</sup> - 1º TRIMESTRE/2011



## GRÁFICO 08:

[[voltar ao texto](#)]

PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLARAM JÁ TER ENTRADO COM ALGUM PROCESSO OU AÇÃO NA JUSTIÇA (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO) - 1º TRIMESTRE/2011

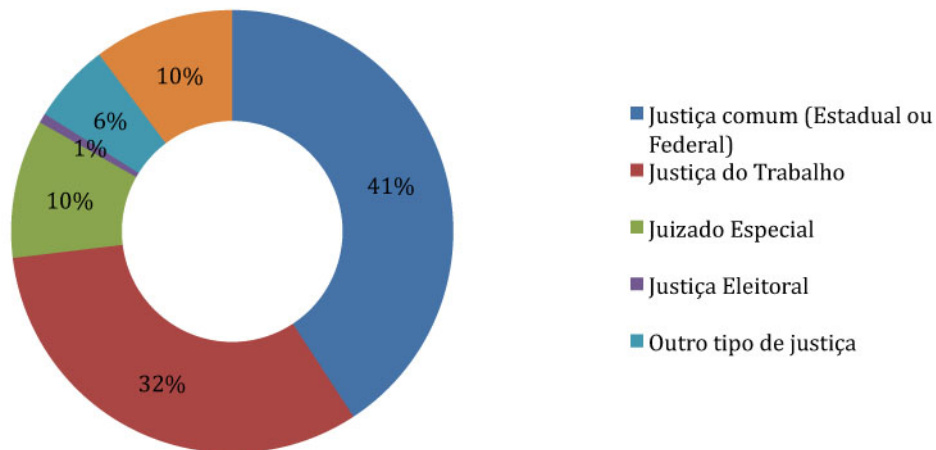


**GRÁFICO 09:**

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

ÓRGÃOS DO JUDICIÁRIO QUE FORAM UTILIZADOS PELOS ENTREVISTADOS

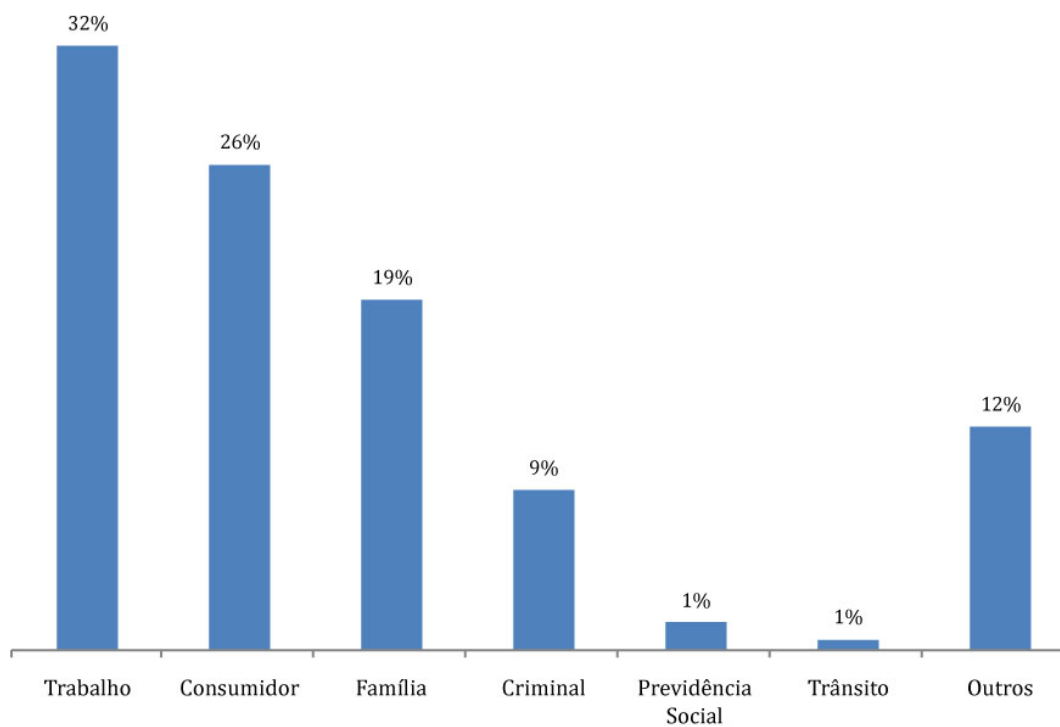
- 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 10:**

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

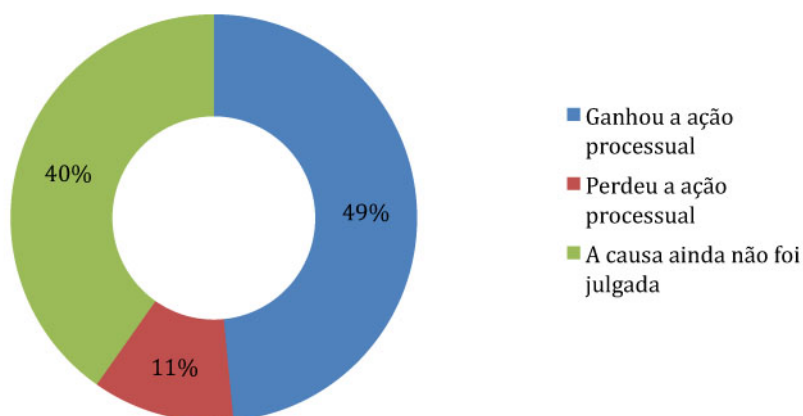
MOTIVOS PARA TER UTILIZADO O PODER JUDICIÁRIO - 1º TRIMESTRE/2011



### GRÁFICO 11:

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

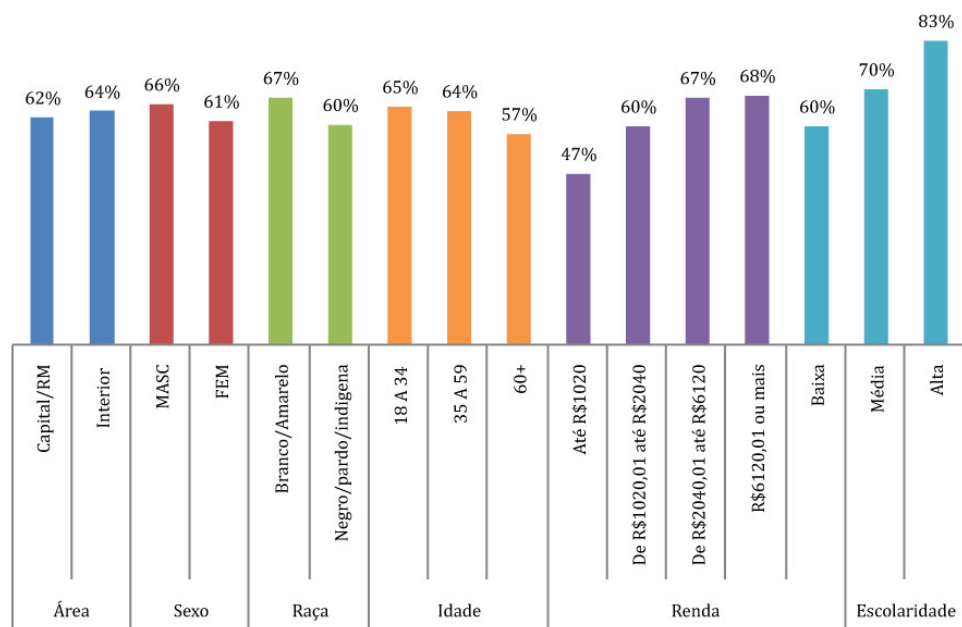
RESULTADO DO CASO LEVADO AO PODER JUDICIÁRIO - 1º TRIMESTRE/2011



### GRÁFICO 12:

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

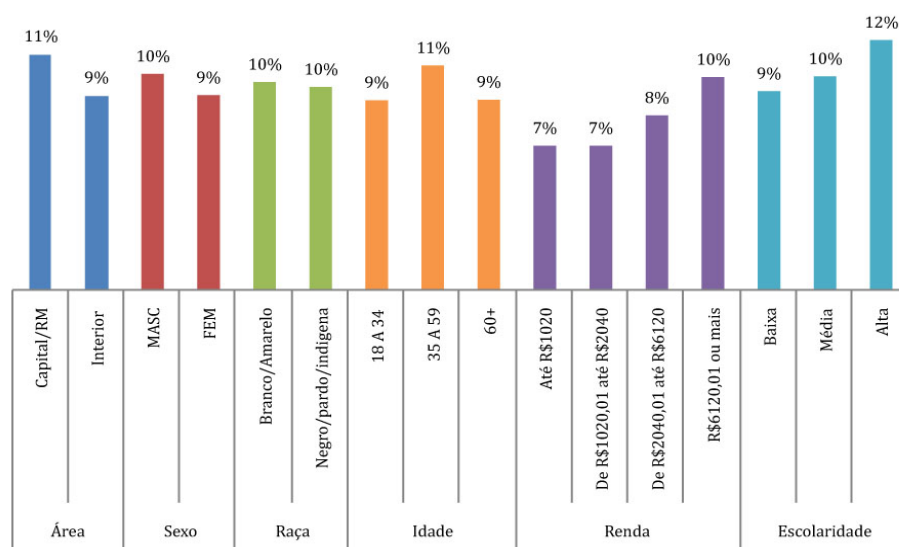
PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE JÁ CONSULTOU ADVOGADO (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO) - 1º TRIMESTRE/2011



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

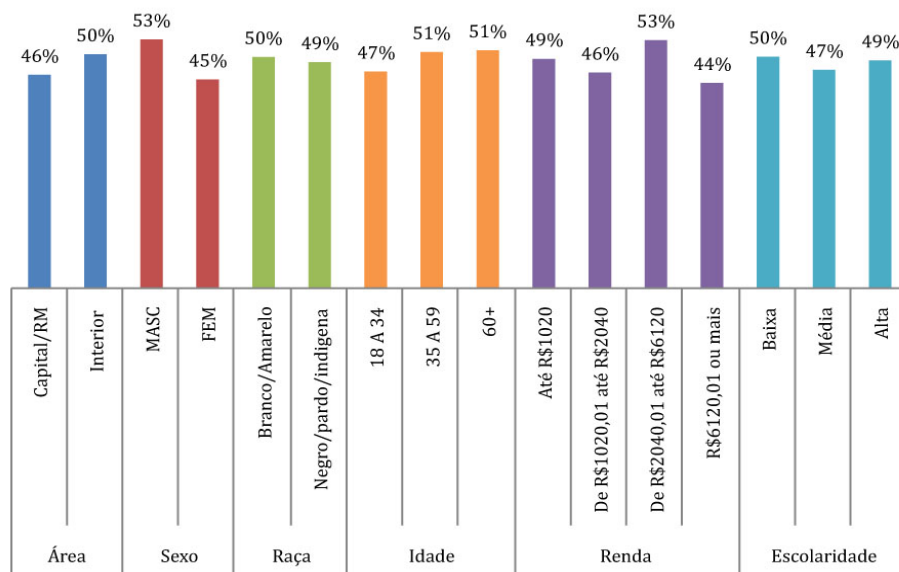
PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLAROU JÁ TER SIDO DEMANDADO EM PROCESSO OU AÇÃO JUDICIAL (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)

- 1º TRIMESTRE/2011

**GRÁFICO 14:**[\[voltar ao texto\]](#)

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

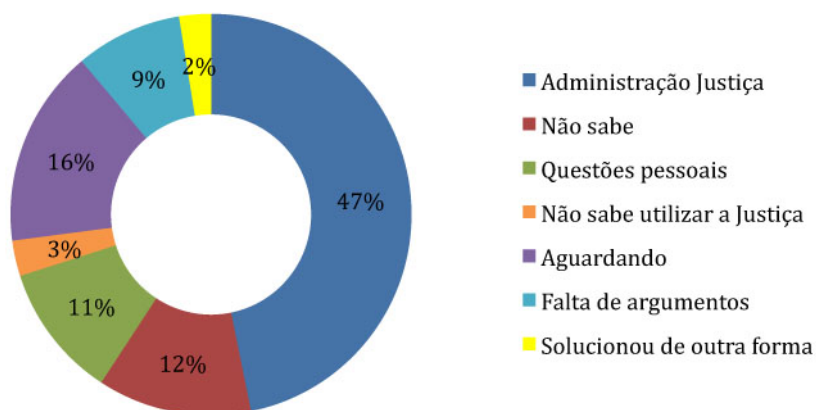
- 1º TRIMESTRE/2011



### GRÁFICO 15:

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

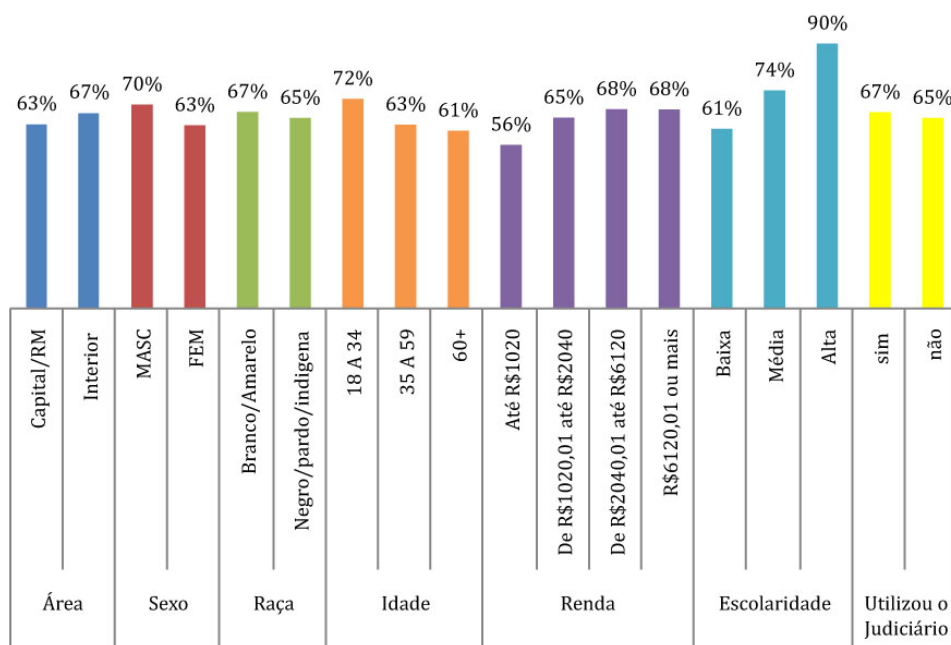
MOTIVAÇÃO DOS QUE NÃO PROCURARAM O JUDICIÁRIO EM CONFLITOS ENVOLVENDO DIREITO DO TRABALHO, CONSUMIDOR E ACIDENTE DE TRÂNSITO - 1º TRIMESTRE/2011



### GRÁFICO 16:

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

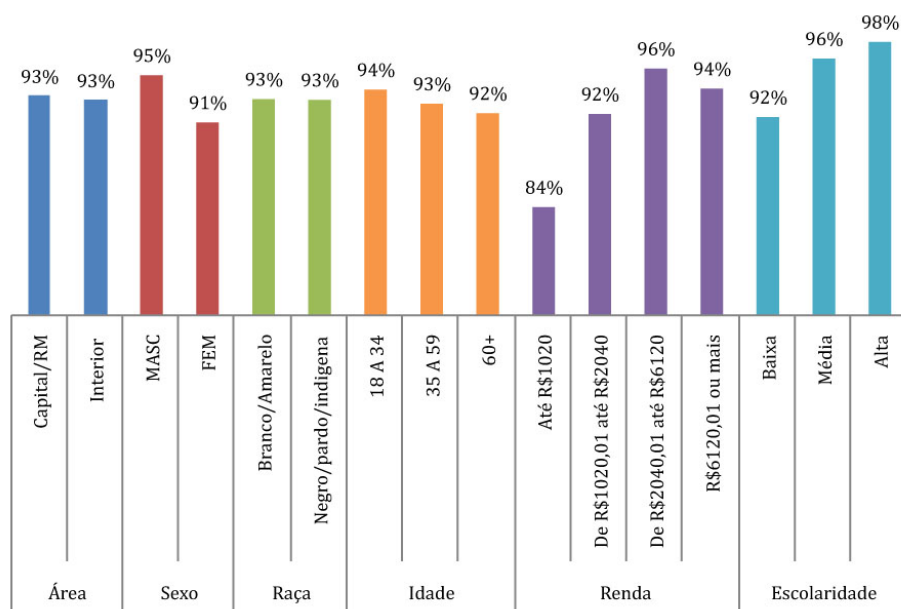
PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLARAM QUE ACEITARIAM UTILIZAR MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS - 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 17:**

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

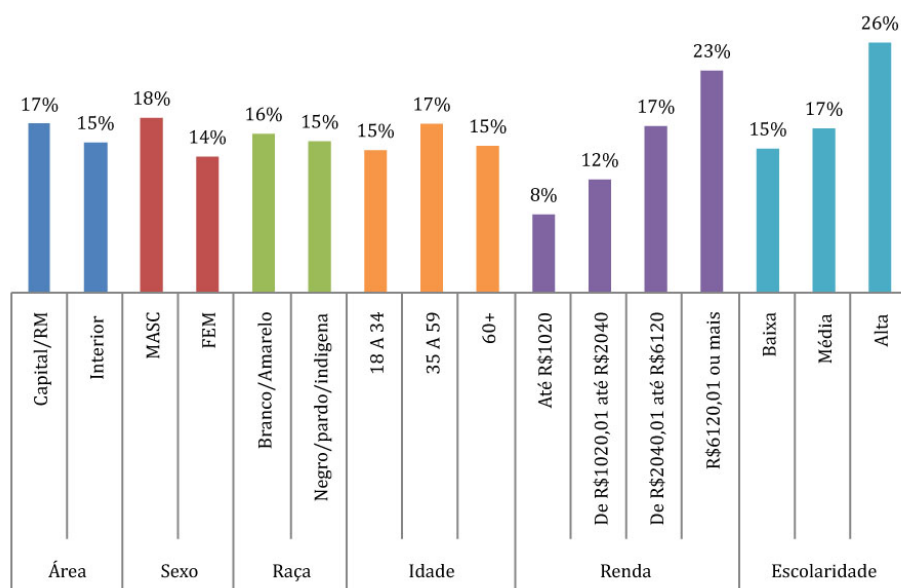
PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLARAM QUE CONHECEM OU JÁ OUVIRAM FALAR DO PROCON - 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 18:**

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

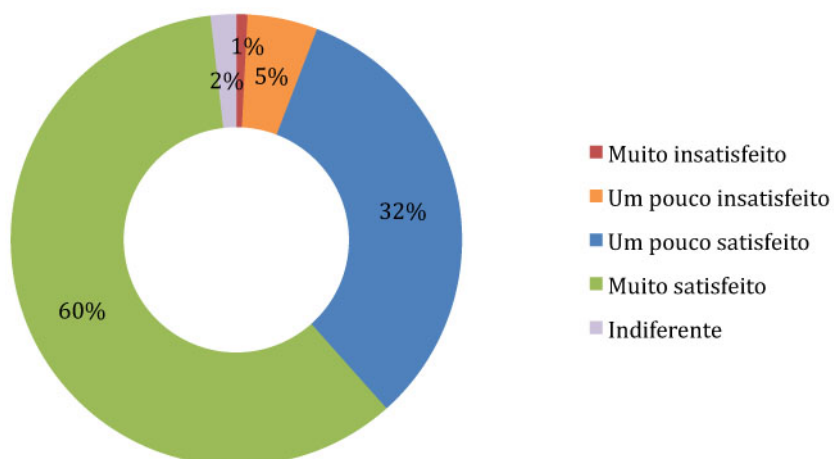
PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE JÁ UTILIZARAM OS SERVIÇOS DO PROCON - 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 19:**

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

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO PROCON - 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 20:**

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

TIPOS DE NOTÍCIAS QUE OS ENTREVISTADOS LEMBRARAM AO PENSAR NO JUDICIÁRIO E NA JUSTIÇA - 1º TRIMESTRE/2011

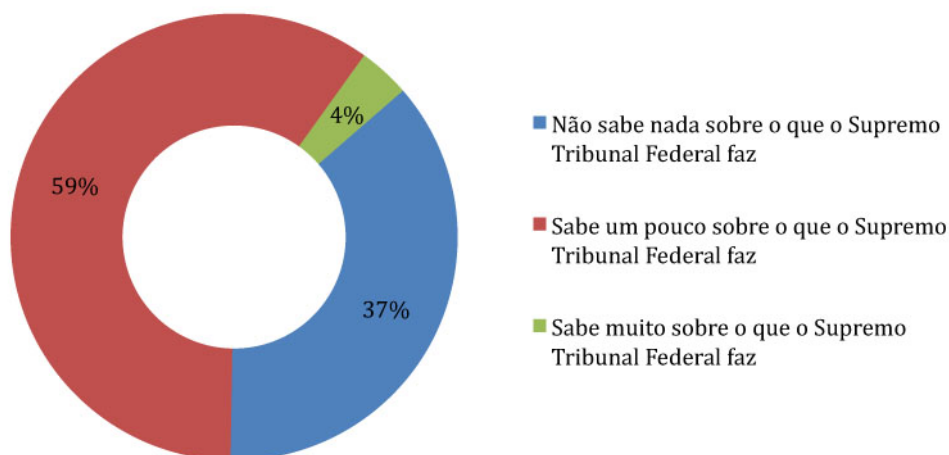




**GRÁFICO 21:**

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

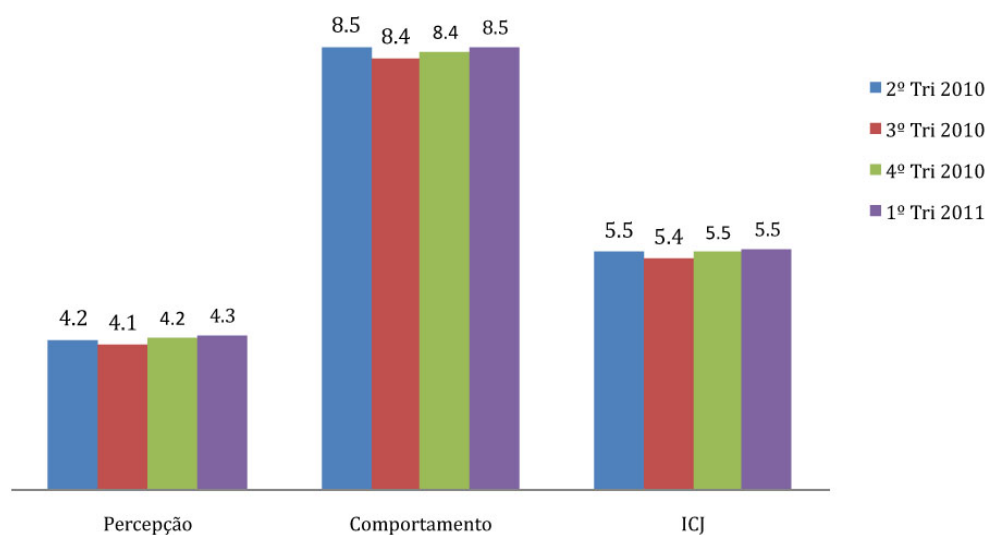
GRAU DE CONHECIMENTO DOS ENTREVISTADOS SOBRE O QUE O SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL FAZ - 1º TRIMESTRE/2011



**GRÁFICO 22:**

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

EVOLUÇÃO TEMPORAL DO ICJBRASIL (ANO 2)



## 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] Percentual de entrevistados que disseram confiar ou confiar muito nas instituições.

## **EQUIPE**

### **Luciana Gross Cunha**

Coordenadora do *ICJBrasil*, DIREITO GV

### **Rodrigo De Losso Silveira Bueno**

FEA/USP

### **Fabiana Luci de Oliveira**

DIREITO RIO/FGV

### **Hector Montenegro Terceros**

FEA/USP

### **Luciana de Oliveira Ramos**

DIREITO GV

### **João Marcos Bastos Vilar Garcia**

FEA/USP



**DIREITOGV**  
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

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

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