

relatório **ICJBrasil**

2º TRIMESTRE / 2010 – 1º TRIMESTRE / 2011 : **ANO 02**

09

 FUNDÇÃO
GETULIO VARGAS



DIREITOGV
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

relatório **ICJ**Brasil

2º TRIMESTRE / 2010 – 1º TRIMESTRE / 2011 : **ANO 02**

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	07
Coleta de Dados	08
Regra de Desidentificação dos Informantes	08
Forma de Cálculo do ICJBrasil	09
ICJBrasil ANO 2 (2º Trimestre/2010 - 1º Trimestre/2011)	11
Confiança nas Instituições	14
Utilização do Poder Judiciário	14
Judiciário e Resolução de Conflitos	16
PROCON	17
Gráficos	19
Notas	28
Equipe	31

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, 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^[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 eletrônica^[2].

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 em que 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 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 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 utilizaram 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^[3] 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 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.

ASPECTOS CONCEITUAIS E METODOLÓGICOS

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

Na linha das sondagens de tendência, o *ICJBrasil* é um levantamento estatístico trimestral de natureza qualitativa, realizado nas regiões metropolitanas e no interior de 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 e 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 aproximadamente 1.550 informantes por trimestre para representação do Brasil. Nos quatro trimestres que compõem o segundo ano do *ICJBrasil*, o total de respondentes foi 6.236, o que reduziu a margem de erro para 1,2%.

QUADRO 1:

CONFORMAÇÃO DA AMOSTRA E ERRO AMOSTRAL

UF	POPULAÇÃO	AMOSTRA		ERRO AMOSTRAL	
		ONDA	ANUAL	ONDA	ANUAL
SÃO PAULO	37.035.456	560	2.253	4,1%	2,1%
MINAS GERAIS	17.905.134	269	1.081	6,0%	3,0%
RIO DE JANEIRO	14.392.106	217	880	6,7%	3,3%
BAHIA	13.085.769	198	797	7,0%	3,5%
RIO GRANDE DO SUL	10.187.842	154	617	7,9%	3,9%
PERNAMBUCO	7.929.154	120	482	8,9%	4,5%
DISTRITO FEDERAL	2.051.146	31	126	17,6%	8,8%
RM	49.844.240	671	2.682	3,6%	1,8%
INTERIOR	52.742.366	888	3.554	3,5%	1,7%
TOTAL GERAL	102.586.606	1.559	6.236	2,5%	1,2%

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 2, 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.

: ver **QUADRO 2**

QUADRO 2:

DISTRIBUIÇÃO DAS ENTREVISTAS DE ACORDO COM A PROPORÇÃO DA POPULAÇÃO

UF	POPULAÇÃO	AMOSTRA
SÃO PAULO	37.035.456	2.253
MINAS GERAIS	17.905.134	1.081
RIO DE JANEIRO	14.392.106	880
BAHIA	13.085.769	797
RIO GRANDE DO SUL	10.187.842	617
PERNAMBUCO	7.929.154	482
DISTRITO FEDERAL	2.051.146	126
RM	49.844.240	2.682
INTERIOR	52.742.366	3.554
TOTAL GERAL	102.586.606	6.236

No primeiro ano da pesquisa o painel de informantes foi mantido fixo, sendo substituídos trimestralmente os casos de desistência espontânea por parte do informante. A partir do segundo ano (período a que se refere este relatório), a amostra não segue mais o critério de painel e sim do 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. 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, (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: ANO 02 (2º TRIMESTRE/2010 - 1º TRIMESTRE/2011)

Os dados apresentados nesse relatório correspondem às coletas realizadas nos meses de abril de 2010 a março de 2011. Esse período corresponde ao segundo ano de realização do *ICJBrasil*.

Nesse período, foram entrevistadas 6.236 pessoas distribuídas pelo Distrito Federal e por seis Estados: São Paulo (2.253), Minas Gerais (1.081), Rio de Janeiro (880), Bahia (797), Rio Grande do Sul (617), Pernambuco (482) e o Distrito Federal (126).

O *ICJBrasil* para o segundo ano da pesquisa é de **5,4 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,5 pontos** e o subíndice de percepção é de **4,1 pontos**.

Os resultados para o segundo ano do *ICJBrasil* mostram que, no que diz respeito aos Estados, o Rio Grande do Sul apresentou o maior índice de confiança (5,6), seguido por Rio de Janeiro (5,5). Em terceiro lugar, com índice de confiança de 5,4, estão os Estados de São Paulo e Minas Gerais. O menor índice de confiança na Justiça foi registrado nos Estados de Pernambuco, Bahia e Distrito Federal (5,3).

O maior subíndice de percepção foi registrado no Estado do Rio Grande do Sul (4,3), o que significa dizer que os entrevistados lá residentes avaliam melhor o Judiciário do que os entrevistados residentes nos demais Estados pesquisados.

Porém, são os entrevistados residentes em São Paulo que declararam ter maior disposição para ir ao Judiciário buscar a solução para o seu conflito, na medida em que esse Estado apresentou o maior subíndice de comportamento (8,6).

: **VER GRÁFICO 01** [pp. 19]

Com relação à idade, os entrevistados mais jovens, com idade entre 18 e 34 anos, confiam mais na Justiça. Esse grupo apresentou o maior índice de confiança, chegando a 5,6 pontos, ao passo que os entrevistados com mais de 60 anos apresentaram o menor índice de confiança (5,1). Os entrevistados com idade entre 35 e 59 anos apresentaram índice de confiança de 5,3 pontos. Os entrevistados com idade entre 18 e 34 anos são os que melhor avaliam o Judiciário, apresentando um subíndice de percepção de 4,2 pontos, se comparados aos demais entrevistados que apresentaram subíndice de percepção de 4,0 pontos. São também os entrevistados mais jovens que tendem a recorrer mais ao Judiciário para resolver os seus conflitos, uma vez que apresentam o maior subíndice de comportamento, que chegou a 8,7 pontos, enquanto os entrevistados

com idade acima de 60 anos apresentaram o subíndice de comportamento de 7,9 pontos.

: VER GRÁFICO 02 [pp. 19]

No que diz respeito à renda, os resultados mostram que a avaliação dos entrevistados sobre a Justiça melhoram à medida que aumenta a renda. Os entrevistados com renda mais alta (R\$ 6.120,01 ou mais) apresentaram o maior índice de confiança na Justiça: 5,5 pontos. Esse índice cai à medida que diminui a faixa de renda, ou seja, os entrevistados agrupados na segunda maior faixa de renda (de R\$ 2.040,01 a R\$ 6.120,00) apresentaram índice de confiança de 5,4 pontos, seguidos pelos entrevistados cuja renda varia entre R\$ 1.020,00 e R\$ 2.040,00, com 5,3 pontos, e os que recebem até dois salários mínimos, com 5,2. Os entrevistados de maior renda tendem a avaliar melhor o Judiciário, uma vez que apresentaram o maior subíndice de percepção, que é 4,1, enquanto os entrevistados das demais faixas de apresentaram um subíndice de percepção de 4,0 pontos. Os entrevistados de maior renda são também os que mostraram maior predisposição para buscar a Justiça para solucionar os seus conflitos, apresentando o maior subíndice de comportamento (8,6).

: VER GRÁFICO 03 [pp. 20]

Na medida em que aumenta o grau de escolaridade dos entrevistados, melhor é a sua avaliação com relação ao Poder Judiciário e maior é a disposição para se buscar uma solução judicial para o conflito. O índice de confiança na Justiça dos entrevistados de escolaridade média (ensino médio completo até ensino superior incompleto) e alta (ensino superior completo ou mais) é de 5,6, ao passo que o índice de confiança dos entrevistados de escolaridade baixa (até ensino médio incompleto) é de apenas 5,3 pontos. Os entrevistados com maior escolaridade (média e alta) possuem maior disposição para procurar o Judiciário para solucionar os seus conflitos, apresentando o maior subíndice de comportamento (8,7), em contraposição aos entrevistados de baixa escolaridade, cujo subíndice de comportamento é de 8,2 pontos. Esse grupo avalia bem o Judiciário, uma vez que apresenta o maior subíndice de percepção (4,3), enquanto o menor subíndice de percepção, apresentado pelos entrevistados de baixa escolaridade, chegou a 4,0 pontos.

: VER GRÁFICO 04 [pp. 20]

No segundo ano do *ICJBrasil*, o índice de confiança na Justiça daqueles que já utilizaram o Judiciário é pior do que o daqueles que nunca participaram de um processo judicial. Os entrevistados que já participaram de algum processo judicial avaliam pior o Judiciário, apresentando o menor subíndice de percepção (3,9). No entanto, apesar de avaliarem pior a Justiça, os entrevistados que já utilizaram o Judiciário possuem maior disposição para ingressarem com uma ação judicial, visto que apresentaram um subíndice de comportamento maior (8,6) do que aqueles que nunca participaram de um processo judicial (8,3).

: [VER GRÁFICO 05 \[pp. 21\]](#)

Os dados no segundo ano do *ICJBrasil* seguem a tendência, já identificada nos relatórios trimestrais anteriores, de má avaliação do Judiciário como prestador de serviço público. De maneira geral, os entrevistados consideram que o Judiciário presta um serviço público *lento, caro e difícil de utilizar*. Para 89% dos entrevistados o Judiciário resolve os conflitos de forma lenta ou muito lentamente, 89% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 74% 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 (64% dos entrevistados acreditam que o judiciário é nada ou pouco independente) e a falta de competência para solucionar os casos (55% da população entrevistada classificam o Judiciário como nada ou pouco competente).

Embora a população tenha reconhecido a existência de todos esses problemas, nas perguntas sobre comportamento, a maioria dos entrevistados declarou que “certamente” procuraria o Judiciário para resolver eventuais conflitos.

Nos casos envolvendo direito do consumidor, 94% 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.). Em terceiro lugar estão os conflitos envolvendo direito de família, visto que 89% dos entrevistados declararam que procurariam o Judiciário para decidir casos como a guarda de filhos.

As situações que menos levariam o brasileiro a acionar o Poder Judiciário são os casos envolvendo relações de vizinhança, como danos a propriedade em virtude de uma reforma realizada pelo vizinho, por exemplo. Mas ainda assim, 83% dos entrevistados declararam que buscariam o Judiciário em casos desse tipo.

: [VER GRÁFICO 06 \[pp. 21\]](#)

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Na declaração espontânea sobre o quanto os entrevistados confiam no Poder Judiciário, 34% dos entrevistados responderam que o Judiciário é confiável ou muito confiável.

Comparando-se a confiabilidade no Poder Judiciário com a confiabilidade nas outras instituições, o resultado não foi muito positivo, uma vez que o Judiciário foi considerado uma das instituições menos confiáveis, ficando a frente apenas do Congresso Nacional e dos Partidos Políticos. De acordo com os entrevistados, o Judiciário foi considerado uma instituição menos confiável que a polícia, o Governo Federal, a imprensa escrita, as emissoras de televisão, as grandes empresas e a Igreja Católica.

: [VER GRÁFICO 07 \[pp. 22\]](#)

UTILIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

Com relação à utilização do Poder judiciário, metade dos entrevistados declarou que alguém residente em seu domicílio já propôs 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 é a utilização do Judiciário. Da mesma forma, moradores dos grandes centros urbanos (capital e regiões metropolitanas) utilizam mais o Judiciário se comparados aos moradores de cidades do interior.

Os entrevistados do Rio Grande do Sul são os que em maior quantidade declararam já terem utilizado o Judiciário. Nos Estados do Rio de Janeiro, Distrito Federal e São Paulo, o percentual de entrevistados que ingressaram com ações judiciais também é elevado, ultrapassando 53%. Em contrapartida, os entrevistados dos Estados de Pernambuco, Bahia e Minas Gerais são os que em menor

número declararam já terem utilizado o Judiciário, na medida em que menos de 50% dos entrevistados residentes nesses Estados informaram que ingressaram na Justiça.

: **VER GRÁFICO 08** [pp. 22]

A maioria das ações judiciais apontada pelos entrevistados é antiga: 45% das ações foram ajuizadas antes de 2000, 22 % foram ajuizadas entre 2000 e 2006 e 33% propostas entre 2007 e 2010.

A principal motivação do uso do Judiciário pelos entrevistados está relacionada aos conflitos envolvendo direito do consumidor (cobrança indevida, cartão de crédito, produtos com defeito etc.) e aos conflitos derivados das relações trabalhistas (demissão, indenização, pagamento de horas extra etc.), ambos com 28%. Os problemas decorrentes das relações de consumo apareceram como o principal motivo que levou os entrevistados procurarem a Justiça nos três primeiros trimestres do segundo ano da pesquisa. Apenas no primeiro trimestre de 2011 é que as relações de trabalho ocuparam o primeiro lugar.

: **VER GRÁFICO 09** [pp. 23]

Quanto à resolução do problema pelo Judiciário, 48% dos entrevistados que declararam já ter utilizado o Judiciário afirmaram que o seu problema foi resolvido, uma vez que ganharam a ação judicial; 11% deles, por outro lado, informaram que perderam a ação judicial. E aproximadamente 41% desses entrevistados informaram que a sua ação ainda não foi julgada e, portanto, seu problema ainda não foi apreciado pelo Judiciário.

: **VER GRÁFICO 10** [pp. 23]

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 segundo ano do *ICJBrasil*, 64% dos entrevistados disseram que já consultaram um advogado. Do total de entrevistados que informaram que já consultou um advogado, 74% tiveram acesso a profissionais particulares e 26% acessaram a Defensoria Pública.

: **VER GRÁFICO 11** [pp. 24]

O acesso a estes profissionais é maior quanto maior for a renda e a escolaridade, o que já era de se esperar, uma vez que a maior parte dos advogados consultados é particular.

: VER GRÁFICO 12 [pp. 24]

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 23% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, 17% vivenciou o conflito trabalhista e 10% se envolveram em acidente de trânsito. Destes casos o que mais levou as pessoas a procurarem o Judiciário foi o conflito trabalhista, onde 20% dos entrevistados que disseram ter vivenciado tal conflito, recorreram ao Judiciário para resolvê-lo.

: VER GRÁFICO 13 [pp. 25]

Do total de entrevistados que já vivenciaram algum dos conflitos relacionados acima, 54% procuraram a Justiça para resolver a questão.

Quem mais procurou a Justiça ao se deparar com estes tipos de conflitos foram homens, que residem no interior e com idade igual ou superior a 35 anos.

: VER GRÁFICO 14 [pp. 25]

O argumento mais freqüente para não acionar o Judiciário para solucionar os conflitos envolvendo direito do trabalho, consumidor e acidente de trânsito 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 litígios. Outros 15% afirmaram que ainda estão esperando para entrar na Justiça, pois estão reunindo documentação, conversando com advogados etc. Para 5% 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. 26]

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 40% dos entrevistados afirmaram que aceitariam com certeza procurar meios alternativos de solução de conflitos, enquanto 25% afirmaram que possivelmente o fariam. Ou seja, 65% dos entrevistados mostraram-se favoráveis aos meios alternativos de resolução 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. 26]

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%).

Dentre os entrevistados que afirmaram conhecer o PROCON prevalecem os entrevistados com idade até 59 anos, maior renda, maior grau de escolaridade e que residem nas capitais e regiões metropolitanas.

: **VER GRÁFICO 17** [pp. 27]

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

Quanto mais alta a escolaridade e quanto maior a renda, maior a utilização do PROCON.

: **VER GRÁFICO 18** [pp. 27]

A maioria dos que utilizaram o PROCON (65%) declarou ter conseguido solucionar o seu problema por meio desta instituição, o que indica que o PROCON pode ser um importante filtro de resolução de conflitos de consumo fora do Judiciário. Corroborar essa idéia o fato de a avaliação do serviço ser positiva, uma vez que 53% dos usuários entrevistados declararam estar muito satisfeitos com o serviço prestado pelo PROCON.

: **VER GRÁFICO 19** [pp. 28]

GRÁFICO 01:

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

ICJBRASIL, ESTADOS - ANO 02

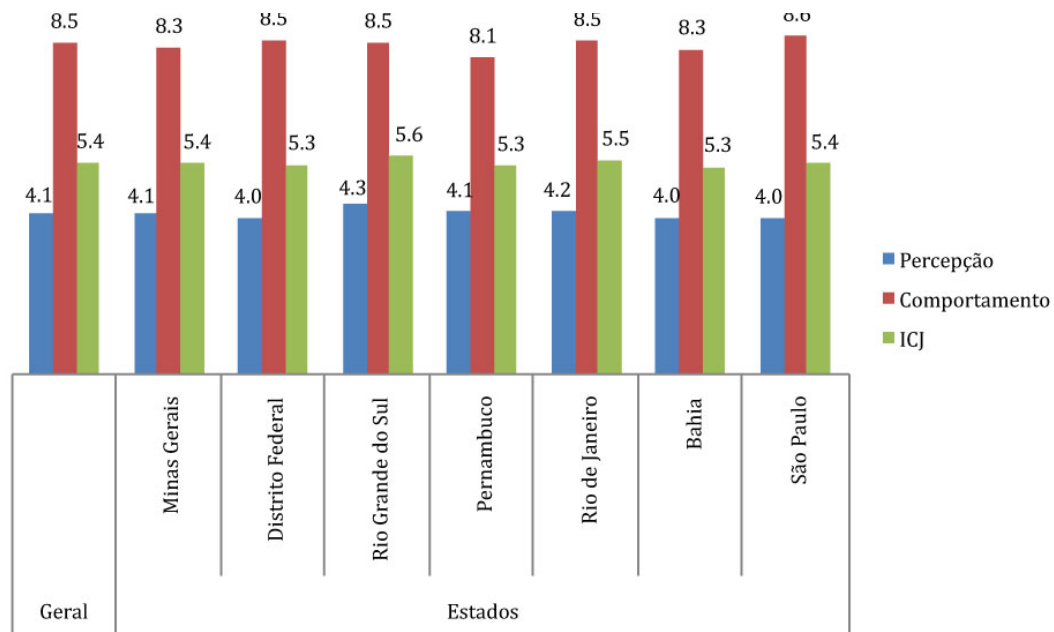
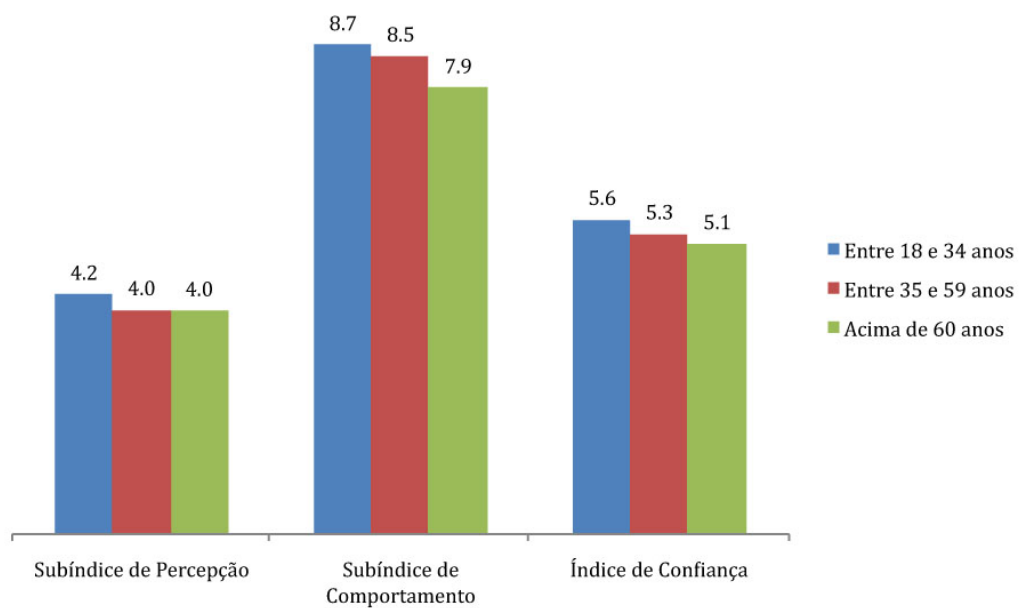


GRÁFICO 02:

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

ICJBRASIL, IDADE - ANO 02



ANO 02

GRÁFICO 03:

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

ICJBRASIL, RENDA - ANO 02

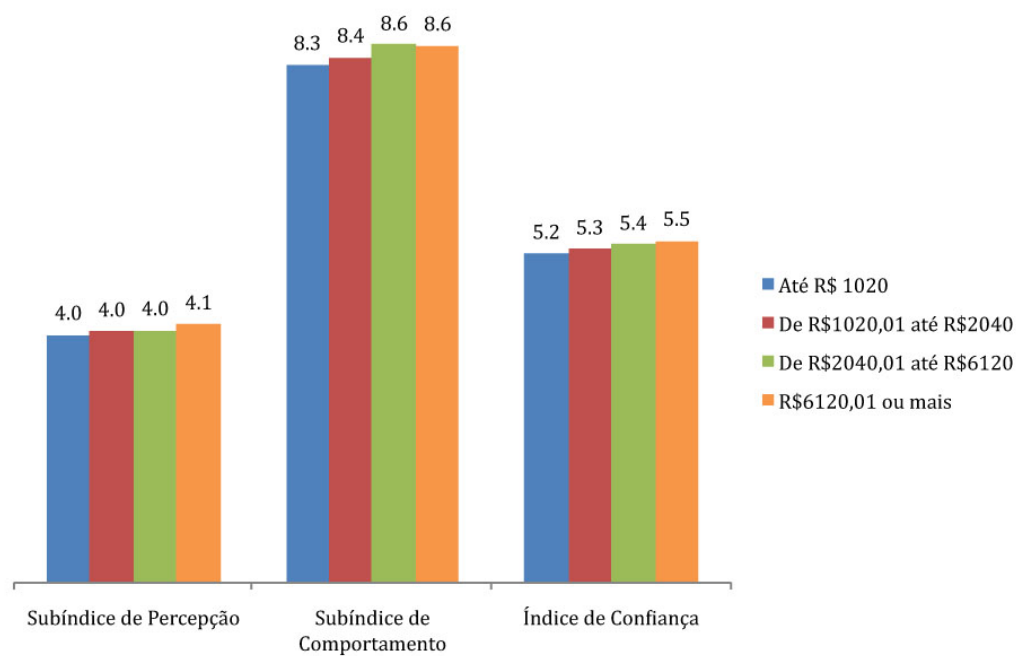


GRÁFICO 04:

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

ICJBRASIL, ESCOLARIDADE - ANO 02

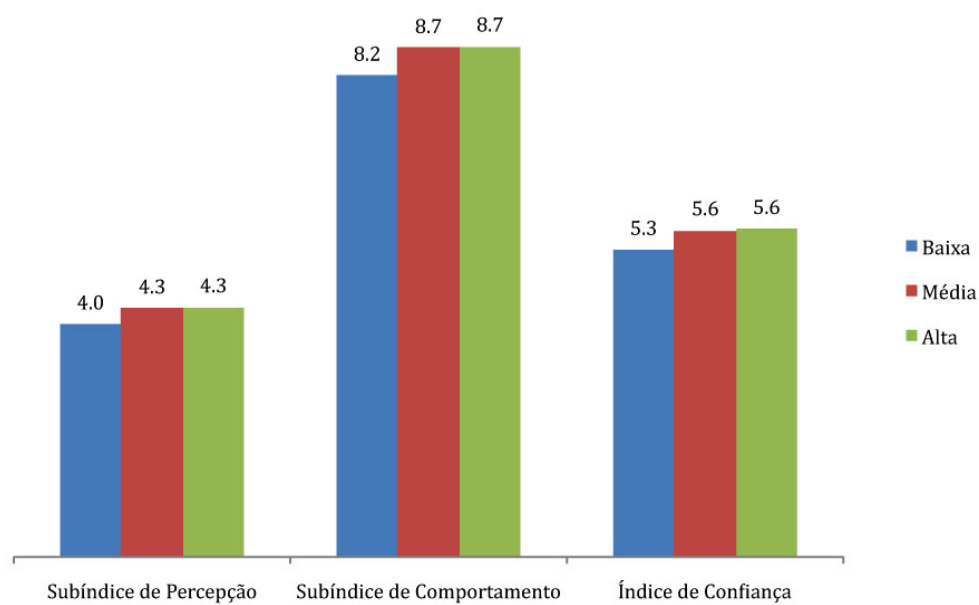


GRÁFICO 05:

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

ICJBRASIL, UTILIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO - ANO 02

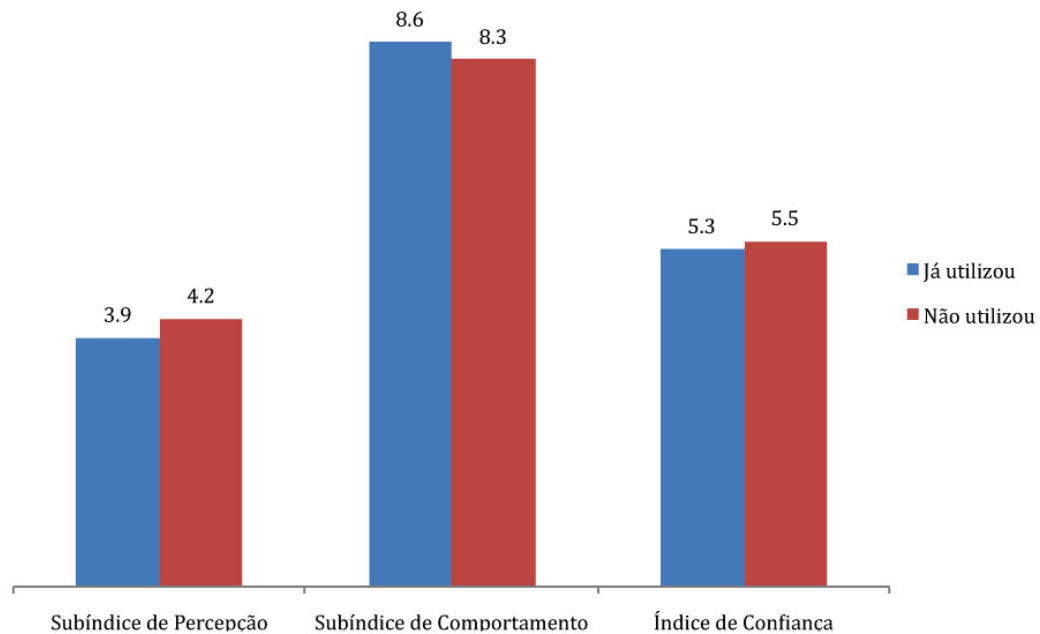


GRÁFICO 06:

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

MOTIVOS QUE LEVARIAM OS ENTREVISTADOS A BUSCAR O JUDICIÁRIO,
POR TIPO DE CONFLITO - ANO 02

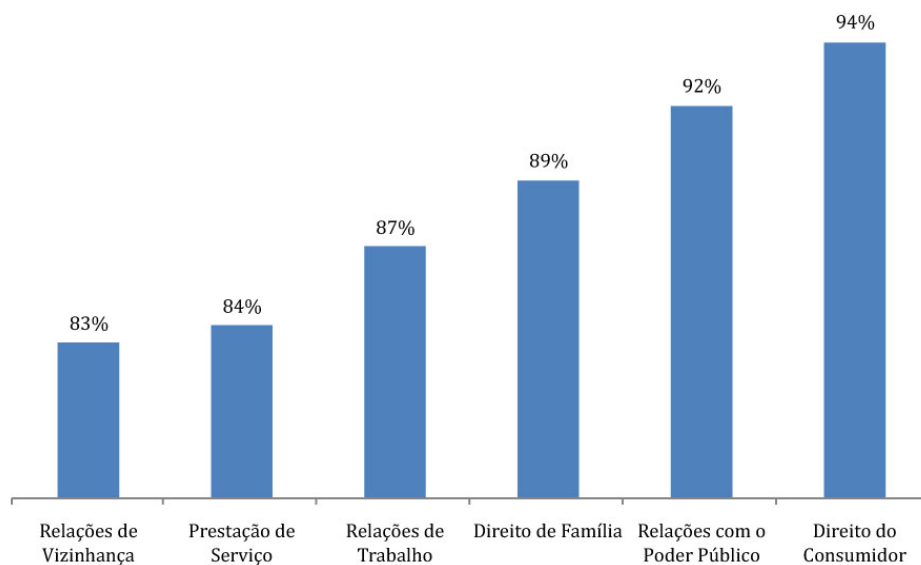
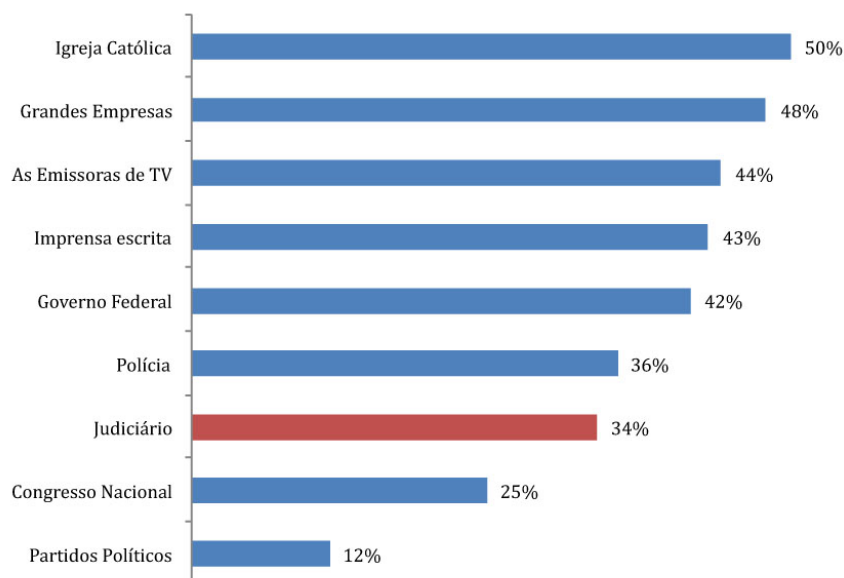


GRÁFICO 07:[\[voltar ao texto\]](#)CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES^[4] - ANO 02**GRÁFICO 08:**[\[voltar ao texto\]](#)

PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLARAM JÁ TER ENTRADO COM ALGUM PROCESSO OU AÇÃO NA JUSTIÇA (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO) - ANO 02

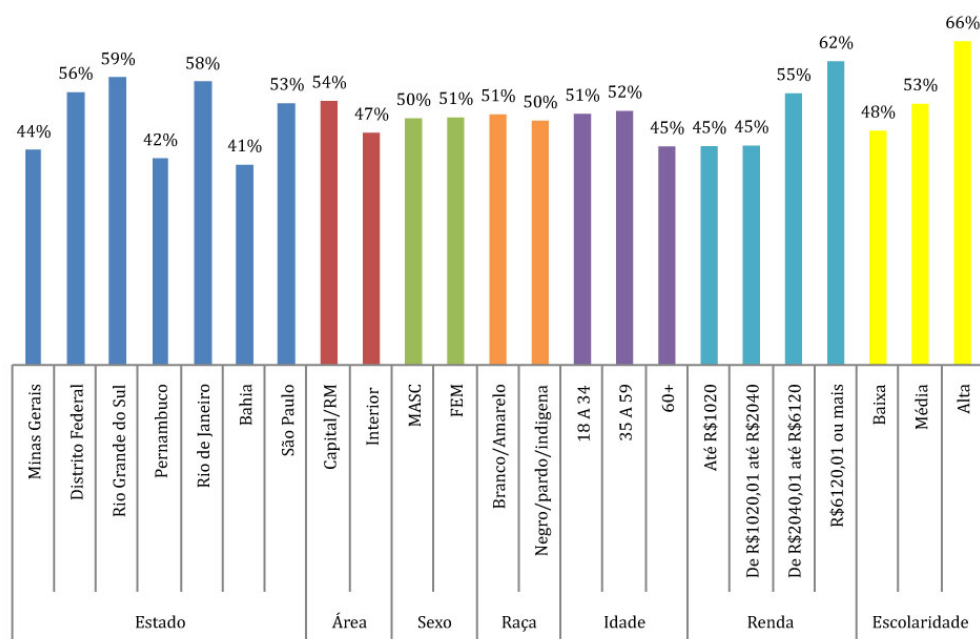


GRÁFICO 09:

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

MOTIVOS PARA TER UTILIZADO O PODER JUDICIÁRIO - ANO 02

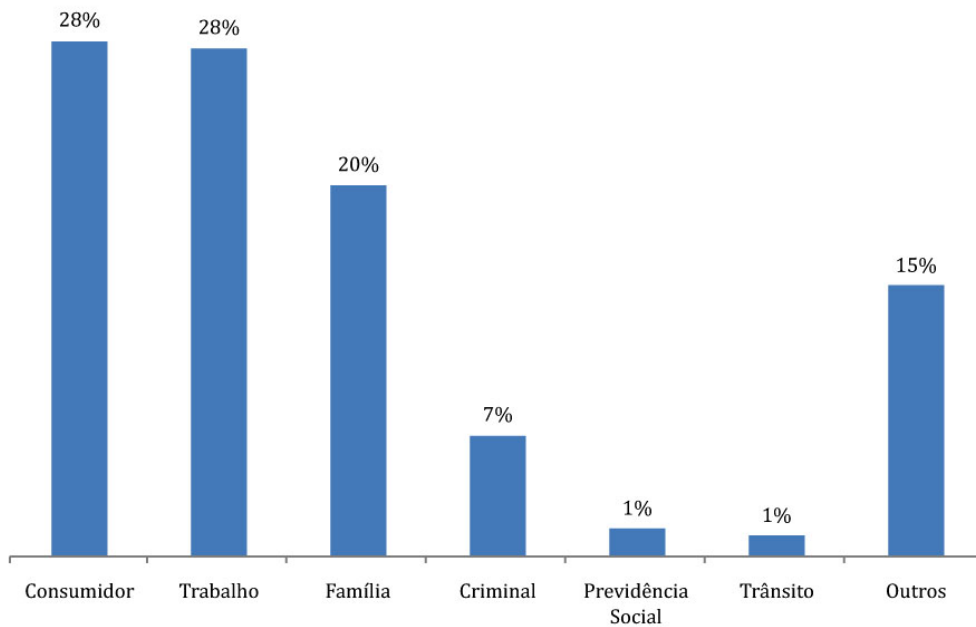


GRÁFICO 10:

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

RESULTADO DO CASO LEVADO AO PODER JUDICIÁRIO - ANO 02

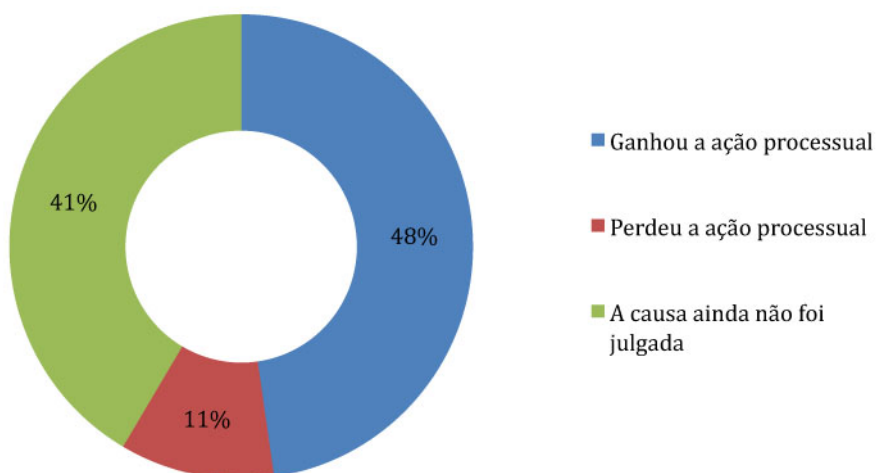
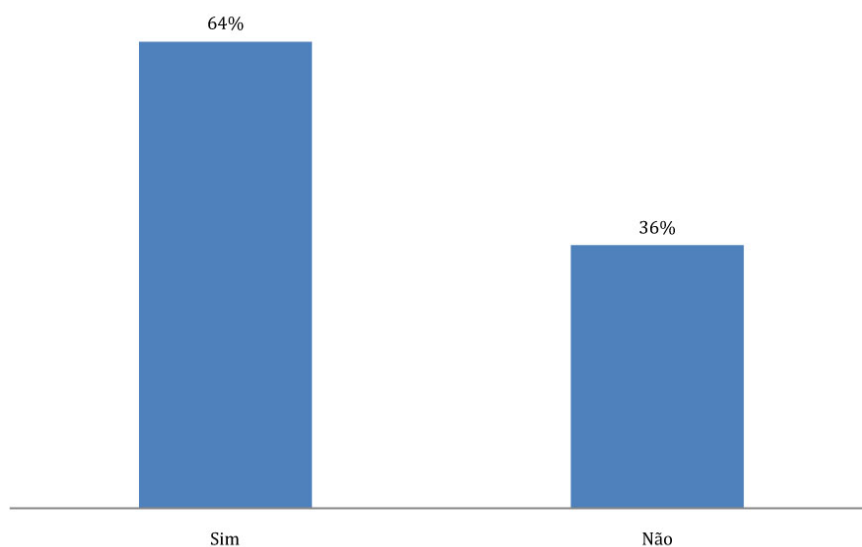


GRÁFICO 11:[\[voltar ao texto\]](#)

PERCENTUAL DE ENTREVISTADOS QUE JÁ CONSULTOU ADVOGADO (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO) - ANO 02

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

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE JÁ CONSULTARAM ADVOGADO (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO) - ANO 02

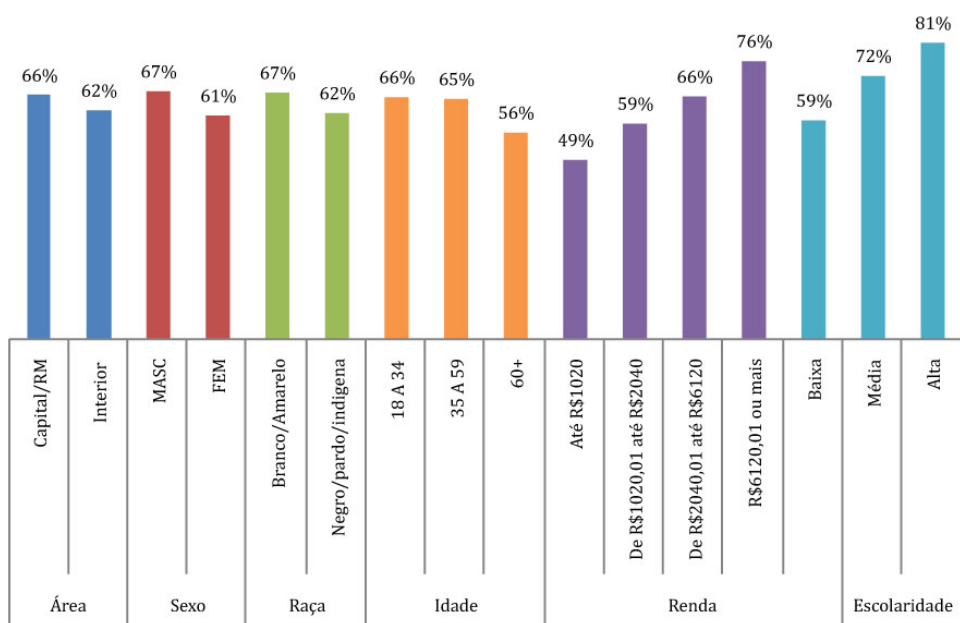
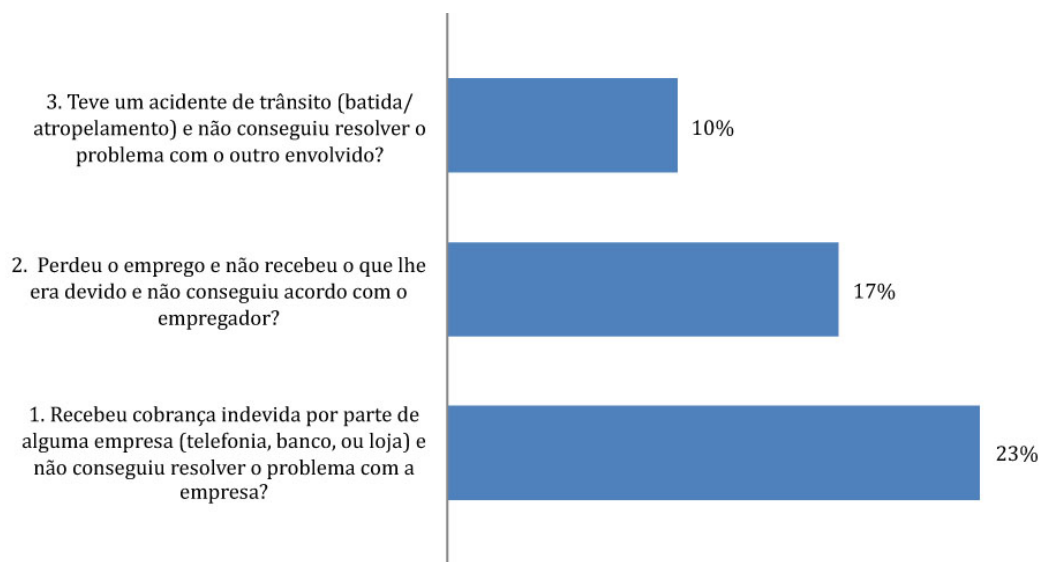


GRÁFICO 13:[\[voltar ao texto\]](#)

SITUAÇÕES JÁ VIVENCIADAS PELOS ENTREVISTADOS - ANO 02

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

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE PROCURARAM O JUDICIÁRIO EM CONFLITOS

ENVOLVENDO DIREITO DO TRABALHO, CONSUMIDOR E ACIDENTE DE TRÂNSITO - ANO 02

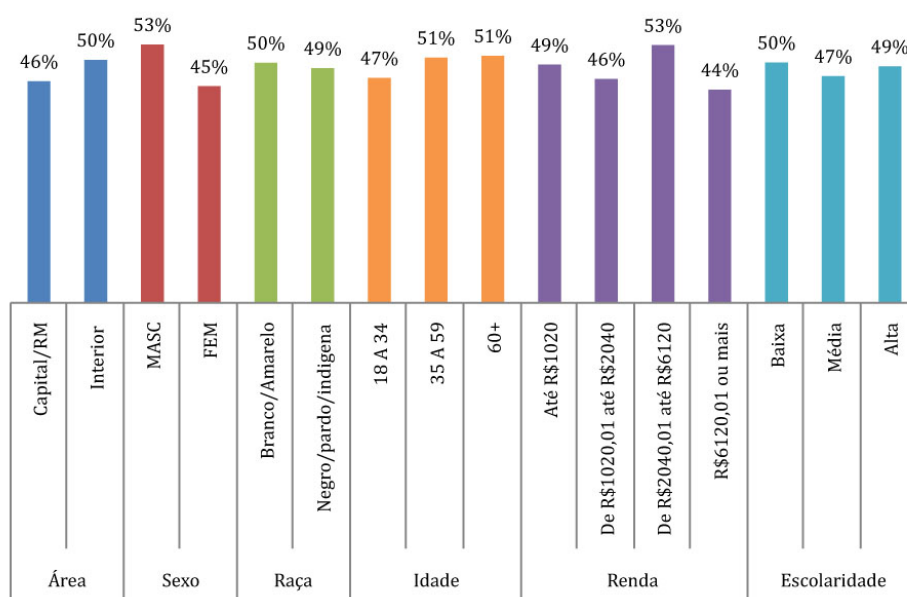
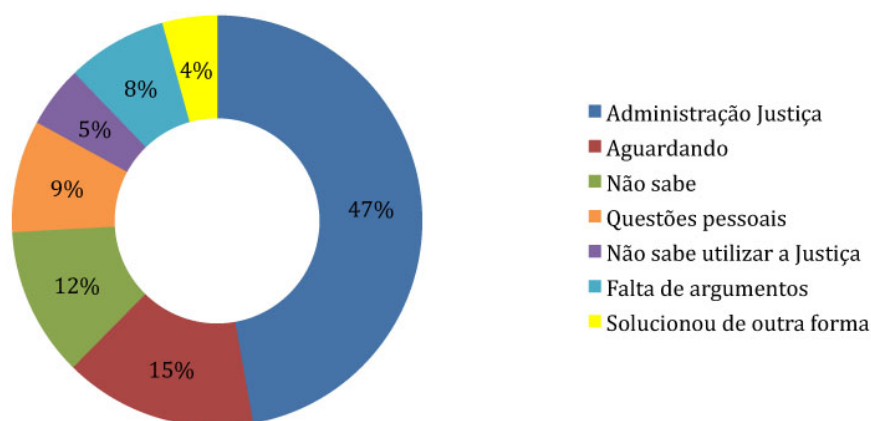


GRÁFICO 15:[\[voltar ao texto\]](#)

MOTIVAÇÃO DOS ENTREVISTADOS QUE NÃO PROCURARAM O JUDICIÁRIO - ANO 02

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

PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLARAM QUE ACEITARIAM UTILIZAR MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS - ANO 02

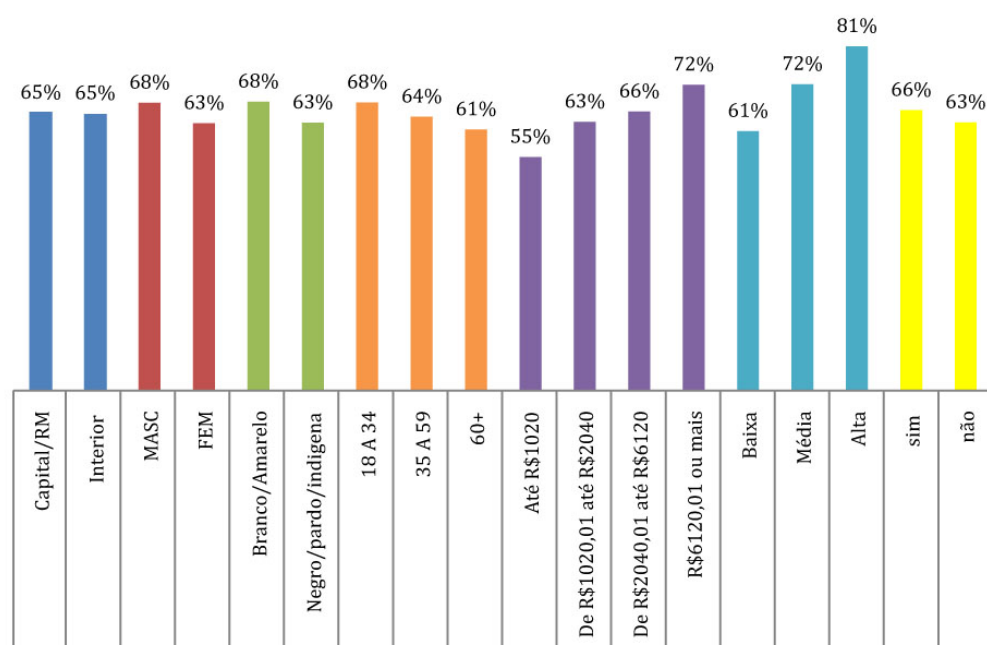
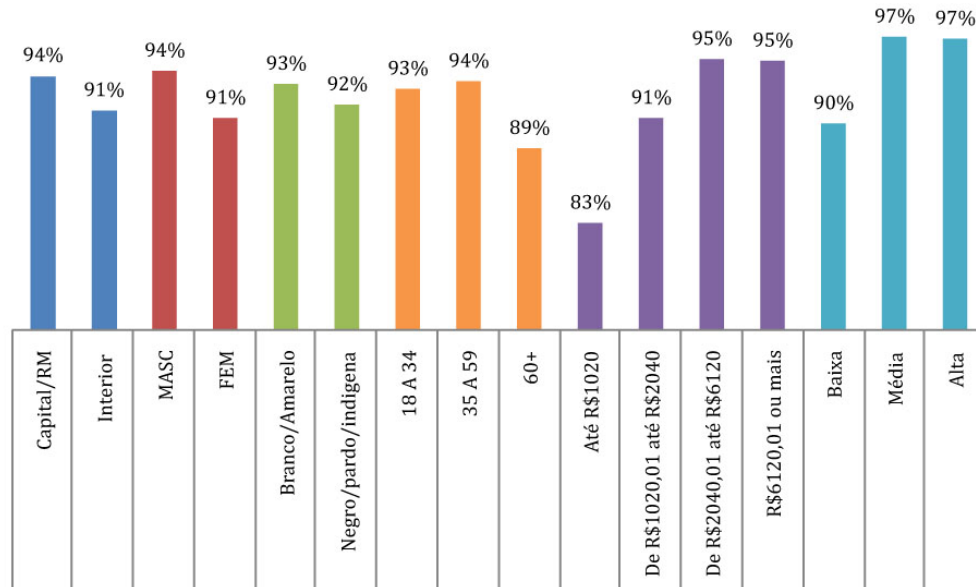


GRÁFICO 17:[\[voltar ao texto\]](#)

PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE DECLARAM QUE CONHECEM OU JÁ OUVIRAM FALAR DO PROCON - ANO 02

**GRÁFICO 18:**[\[voltar ao texto\]](#)

PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE JÁ UTILIZARAM OS SERVIÇOS DO PROCON - ANO 02

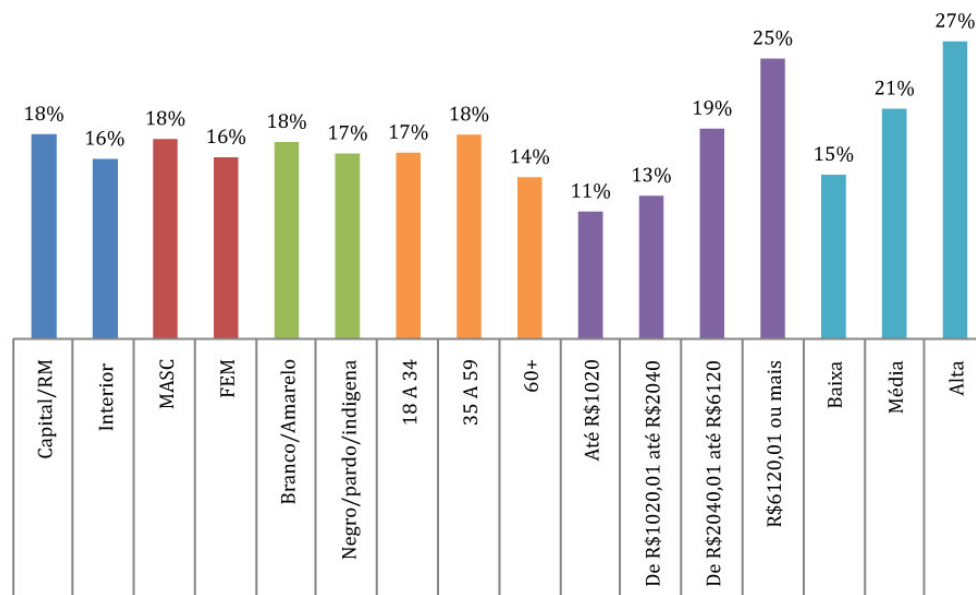
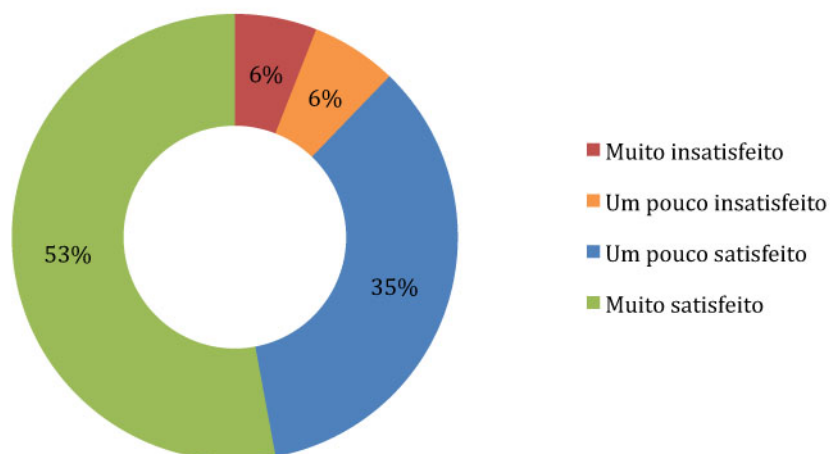


GRÁFICO 19:

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

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO PROCON - ANO 02



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

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