

relatório **ICJBrasil**

4º TRIMESTRE / 2011

12

 FUNDÇÃO
GETULIO VARGAS



DIREITOGV
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

relatório **ICJ**Brasil

4º TRIMESTRE / 2011

3ª ONDA - ANO 3

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	06
Coleta de Dados	08
Regra de Desidentificação dos Informantes	08
Forma de Cálculo do ICJBrasil	08
ICJBrasil 4º Trimestre/2011	11
Confiança nas Instituições	13
Confiança interpessoal	14
Utilização do Poder Judiciário	14
Judiciário e Resolução de Conflitos	16
PROCON	17
Notícias sobre o Poder Judiciário	17
Gráficos	19
Notas	29
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 na internet^[2].

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

Partindo da premissa de que essas informações 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 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 demandado 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 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 na onda anterior, no quarto trimestre de 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 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 pelo 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 de idade ou mais.

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, 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

UF	POPULAÇÃO	AMOSTRA
SÃO PAULO	37.035.456	566
MINAS GERAIS	17.905.134	277
RIO DE JANEIRO	14.392.106	220
BAHIA	13.085.769	193
RIO GRANDE DO SUL	10.187.842	154
PERNAMBUCO	7.929.154	109
DISTRITO FEDERAL	2.051.146	31
RM	49.844.240	386
INTERIOR	52.742.366	1.164
TOTAL GERAL	102.586.606	1.550

No primeiro ano da pesquisa, incluindo o primeiro trimestre de 2010, 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 seguiu mais o critério de painel e sim o critério de sorteio de números telefônicos – sendo 90% dos números discados fixos e 10% móveis. Agora, no terceiro ano, voltamos ao formato de painel, entrevistando os mesmos respondentes entrevistados na segunda onda do segundo ano, tomando o cuidado para substituir trimestralmente os casos de desistência espontânea por parte do informante a partir da seleção de respondentes com o mesmo perfil de escolaridade e de idade do respondente que perdemos.

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: $ICJ_{\text{Brasil}} = 0,7 \times ICJ_p + 0,3 \times ICJ_c$.

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: 3º TRIMESTRE/2011

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

Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2011, foram entrevistadas 1.550 pessoas distribuídas por seis Estados e o Distrito Federal: São Paulo (566), Minas Gerais (277), Rio de Janeiro (220), Bahia (193), Rio Grande do Sul (154), Pernambuco (109) e Distrito Federal (31).^[4]

O *ICJBrasil* para o quarto trimestre de 2011 é de **5,3 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,7 pontos** e o subíndice de percepção é de **3,8 pontos**.

Em relação ao trimestre anterior, o Índice de Confiança na Justiça caiu de 5,6 para 5,3 pontos. O subíndice de percepção caiu de 4,3 para 3,8 pontos, enquanto o subíndice de comportamento aumentou de 8,6 para 8,7 pontos.

No que diz respeito aos Estados, os entrevistados do Rio Grande do Sul e do Distrito Federal são os que mais declararam confiar na Justiça, revelando o maior índice de confiança na Justiça para o período (5,5). Na sequência, estão os entrevistados residentes no Rio de Janeiro e Pernambuco, que apresentaram índice de confiança de 5,3, seguidos de perto por São Paulo e Bahia, que apresentaram o terceiro maior índice de confiança na Justiça (5,2). Minas Gerais apresentou o menor índice de confiança na Justiça, que chegou a 5,1 pontos.

O Estado do Rio Grande do Sul apresentou o maior subíndice de percepção (4,1), enquanto o menor subíndice de percepção foi detectado nos Estados de Minas Gerais e São Paulo (3,7). Já o maior subíndice de comportamento foi revelado pelos entrevistados residentes no Distrito Federal (9,1), em contraposição aos entrevistados da Bahia, com menor subíndice de comportamento (8,4).

: **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 (5,4), enquanto os entrevistados com mais de 60 anos apresentaram o menor índice de confiança (5,1). 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 (3,9) em contraposição ao subíndice apresentado pelos entrevistados com mais de 60 anos (3,7). De forma semelhante, os entrevistados mais jovens apresentaram maior subíndice

de comportamento (8,8), 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 (8,4).

: **VER GRÁFICO 02** [pp. XX]

Com relação à renda, houve uma diferença significativa no subíndice de comportamento. Os entrevistados que se enquadram na quarta maior faixa de renda (ou seja, os que recebem acima de 12 salários mínimos) são os que se mostraram mais dispostos a procurar o Judiciário para solucionar os seus conflitos, apresentando subíndice de comportamento de 8,7 pontos. Já os entrevistados com menor renda apresentaram subíndice de comportamento de 8,3 pontos.

: **VER GRÁFICO 03** [pp. XX]

Quanto à escolaridade, os entrevistados de escolaridade alta (universitário completo) são os que avaliaram melhor o Judiciário neste quarto trimestre de 2011, apresentando o maior índice de confiança na Justiça (5,4). Para os entrevistados de escolaridade alta, o subíndice de comportamento foi de 8,8, enquanto que para os entrevistados de escolaridade baixa, o subíndice de comportamento chegou a 8,5. O subíndice de percepção dos entrevistados com maior escolaridade é de 4,0 pontos, em contraposição aos 3,8 pontos dos entrevistados de escolaridade mais baixa.

: **VER GRÁFICO 04** [pp. XX]

Diferentemente dos trimestres anteriores, no quarto trimestre de 2011, o maior índice de confiança na Justiça foi identificado entre os entrevistados que não utilizaram o Judiciário (5,3), embora estes entrevistados tenham apresentado o menor subíndice de comportamento (8,6). Os entrevistados que já participaram de um processo judicial apresentaram índice de confiança de 5,2 pontos, porém, mostraram-se mais dispostos a recorrer ao Judiciário para solucionar os seus conflitos, apresentando subíndice de comportamento de 8,7.

: **VER GRÁFICO 05** [pp. XX]

Os dados do quarto trimestre de 2011 seguem a tendência, já identificada nos trimestres anteriores, de má avaliação do Judiciário como prestador de serviços públicos. Para 89% dos entrevistados o Judiciário é moroso, resolvendo os conflitos

de forma lenta ou muito lentamente. Além disso, 88% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 70% 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).

Não obstante a má percepção sobre o Judiciário, nas perguntas sobre comportamento, a maioria dos entrevistados (62%) declarou que “certamente” procuraria o Judiciário para resolver eventuais conflitos. A partir do relato de seis situações hipotéticas, os entrevistados responderam se ingressariam ou não no Judiciário para resolver os litígios mencionados, caso passassem por essas situações.

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 que compreendem relações com o Poder Público aparecem em segundo lugar, com 93% 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 litígios envolvendo direito de família, com 92% dos entrevistados afirmando que buscariam o Judiciário para solucionar esse tipo de conflito. Os conflitos envolvendo relações de trabalho aparecem em quarto lugar, com 89%; e os casos envolvendo prestação de serviço, como a prestação de serviços médicos, por exemplo, estão na quinta posição com 89%.

As situações que menos levariam o brasileiro a acionar o Poder Judiciário são os litígios derivados das relações de vizinhança. Mas, mesmo sendo esse litígio o que menos levaria os entrevistados ao Judiciário dentre as situações perguntadas, ainda assim 88% 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, é

preciso atentar para a adoção de uma mudança na aplicação do questionário deste quarto trimestre: trata-se da mudança na posição da pergunta sobre a confiança no Poder Judiciário. No trimestre passado, optamos por contextualizar o Poder Judiciário junto às outras instituições ao perguntar aos entrevistados sobre a confiança delas nas instituições. Neste quarto trimestre, foi avaliada a percepção dos entrevistados sobre a confiança no Judiciário de forma isolada. Ou seja, perguntamos logo no início do *survey* “De forma geral, o Sr(a) acha que o Judiciário brasileiro é uma instituição muito confiável, confiável, pouco confiável ou nada confiável?”. E apenas ao final do questionário perguntamos sobre as demais 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 sexta instituição mais confiável, ficando atrás das Forças Armadas, da Igreja Católica, do Ministério Público, das Grandes Empresas e da Imprensa Escrita. As instituições menos confiáveis apontadas pelos entrevistados foram: o Congresso Nacional (com 21%) e os Partidos Políticos (com 8%).

: **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 87% 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 (19%).

: **VER GRÁFICO 08** [pp. XX]

UTILIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

Quando perguntamos aos entrevistados se já utilizaram o Poder Judiciário, 50% deles responderam que sim.

Os dados revelam que há uma relação da utilização do Judiciário com a renda e a escolaridade. Quanto maior a escolaridade e maior a renda, maior é a utilização do 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 São Paulo.

: [VER GRÁFICO 09 \[pp. XX\]](#)

A maioria das ações judiciais mencionada pelos entrevistados é recente: 58% datam entre 2007 e 2010, 28% foram ajuizadas entre 2000 e 2006 e apenas 14% são anteriores a 2000.

Quando perguntamos aos entrevistados em qual esfera do Judiciário eles propuseram a ação, 53% responderam que ingressaram com ação na Justiça Comum; 35% afirmaram que foram à Justiça do Trabalho, enquanto 8% 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.), aos conflitos derivados das relações trabalhistas (demissão, indenização, pagamento de horas extra etc.) e aos conflitos ligados ao direito de família (divórcio, pensão, guarda de menores, inventário etc.). Diferentemente da tendência identificada nos trimestres anteriores, segundo a qual os problemas decorrentes das relações de trabalho representavam o principal motivo que levava os entrevistados a procurarem a Justiça, neste trimestre são os problemas derivados das relações de consumo que mais levam as pessoas ao Judiciário.

: [VER GRÁFICO 10 \[pp. XX\]](#)

Quanto ao resultado das decisões judiciais, dos entrevistados que declararam já ter acessado a Justiça, 49% afirmaram que o seu problema foi resolvido em seu favor; 11% informaram que perderam a ação judicial e aproximadamente 40% 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, 68% dos respondentes disseram que eles ou alguém residente em seu domicílio já consultaram um advogado. Como era de se esperar, o acesso a estes

profissionais é maior quanto maior for a renda e quanto mais alto for o grau de escolaridade da população.

: 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.

A partir do quarto trimestre de 2010, perguntamos aos entrevistados se eles ou se alguém residente em seu domicílio já foram demandados em algum processo judicial. Do total de entrevistados, cerca de 8% declararam que sim. Os entrevistados com maior renda 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 22% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, 17% vivenciaram conflitos trabalhistas e 9% já se envolveram em acidente de trânsito. Desse total, 62% procuraram a Justiça para resolver a questão.

Chama a atenção que os entrevistados que mais procuraram a Justiça ao se deparar com estes tipos de conflitos foram aqueles de menor renda.

: VER GRÁFICO 14 [pp. XX]

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 58% 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. Outros 11% declararam que não ingressaram no Judiciário por falta de argumentos.

: VER GRÁFICO 15 [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 quarto trimestre de 2011, 67% 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 com maior renda, com maior grau de escolaridade e os mais jovens.

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 16** [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 (96%).

Apesar de bastante conhecido, o PROCON não é muito utilizado – apenas 17% dos entrevistados declararam já ter utilizado seus serviços. Quanto maior a renda, maior a utilização do PROCON.

: **VER GRÁFICO 17** [pp. XX]

A maioria dos entrevistados 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, uma vez que 94% dos usuários entrevistados declararam estar satisfeitos com os serviços prestados pelo PROCON.

: **VER GRÁFICO 18** [pp. XX]

NOTÍCIAS SOBRE O PODER JUDICIÁRIO

Por fim, perguntamos aos entrevistados se, no último mês, alguma notícia sobre a Justiça ou o Judiciário havia chamado a sua atenção. A maioria dos entrevistados (24%) citou as notícias relacionadas aos crimes que tiveram grande repercussão na mídia, como o Caso Eloá, o Caso do Goleiro Bruno e da Eliza Samúdio. Em

segundo lugar, apareceram as notícias relacionadas aos supostos casos de corrupção nos Ministérios, totalizando 22% das respostas dos entrevistados. Além disso, 20% dos respondentes citaram as notícias que tratavam do assassinato da juíza Patrícia Acioli.

: **VER GRÁFICO 19** [pp. XX]

GRÁFICO 01:

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

ICJBRASIL, ESTADOS

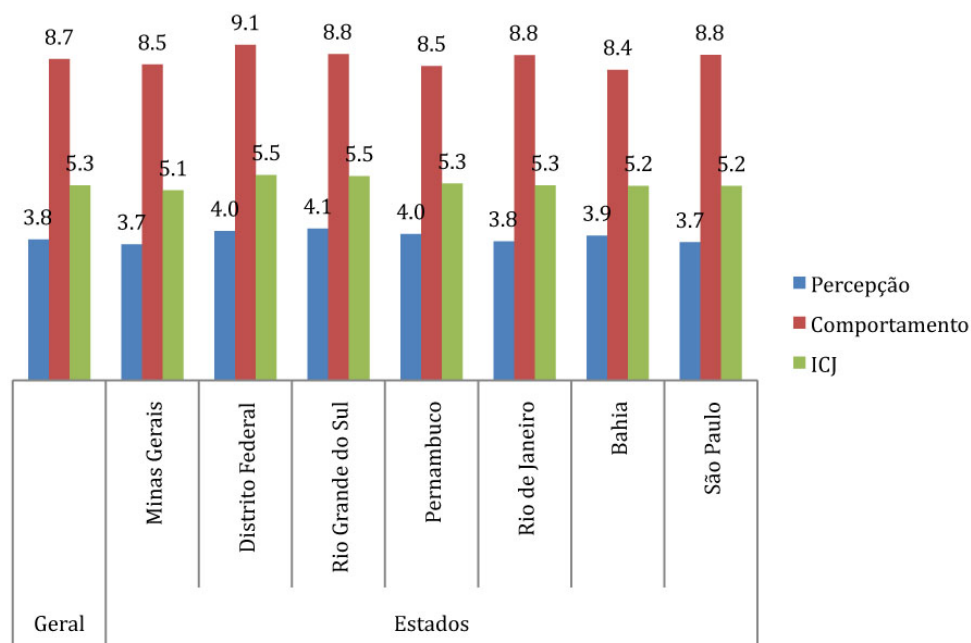


GRÁFICO 02:

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

ICJBRASIL, IDADE

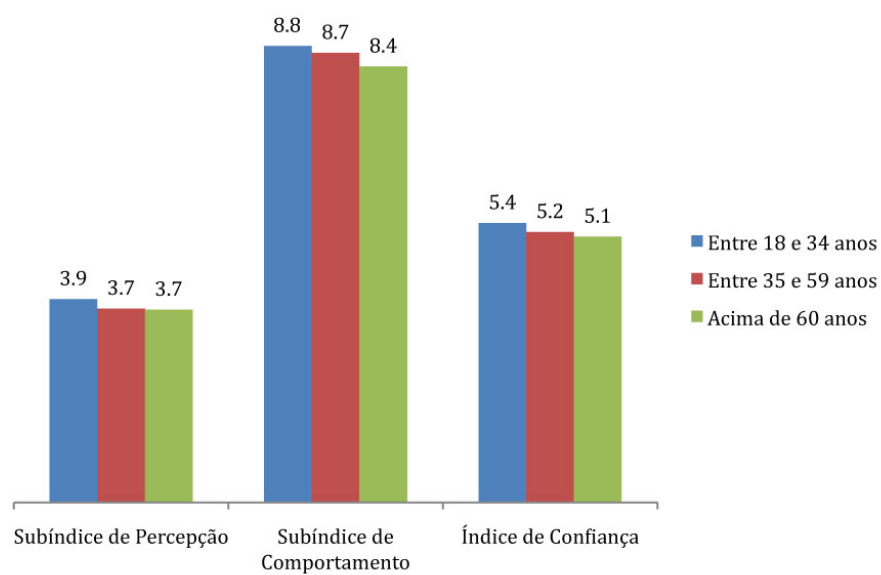


GRÁFICO 03:
ICJBRASIL, RENDA

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

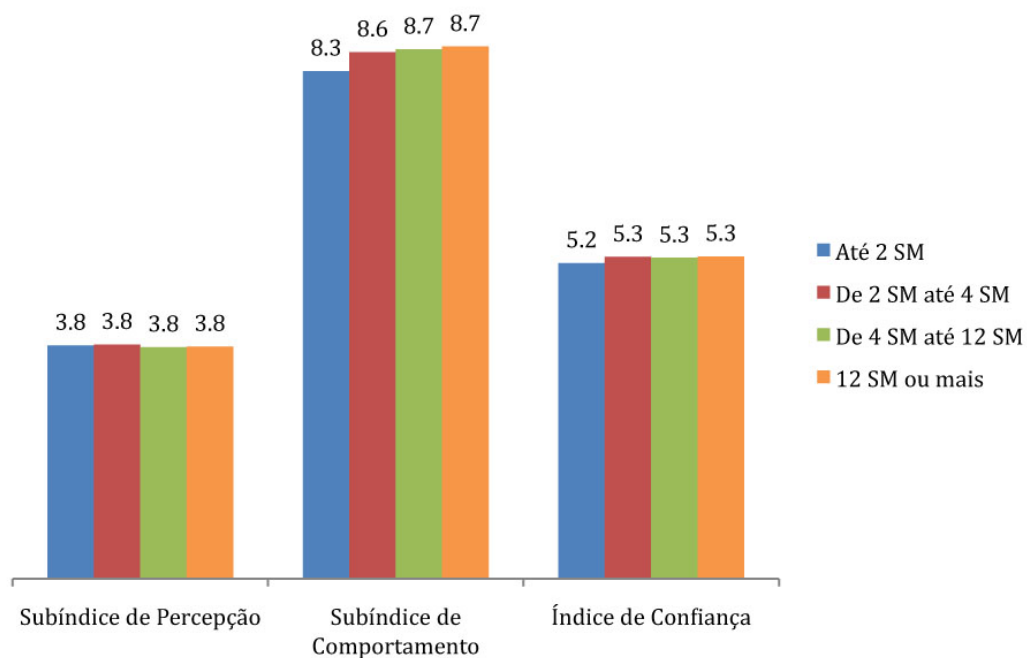


GRÁFICO 04:
ICJBRASIL, ESCOLARIDADE

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

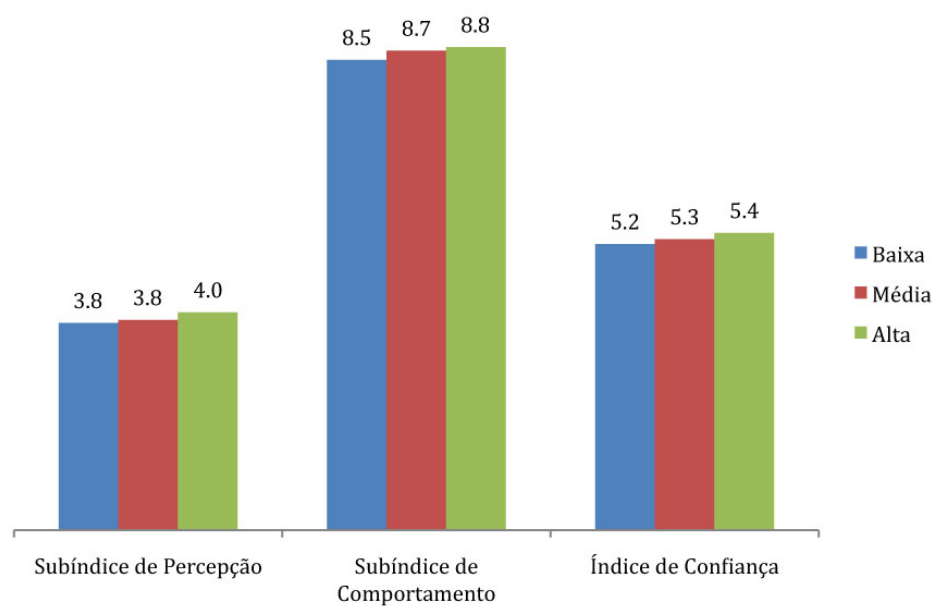


GRÁFICO 05:

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

ICJBRASIL, PARTICIPAÇÃO EM PROCESSO JUDICIAL

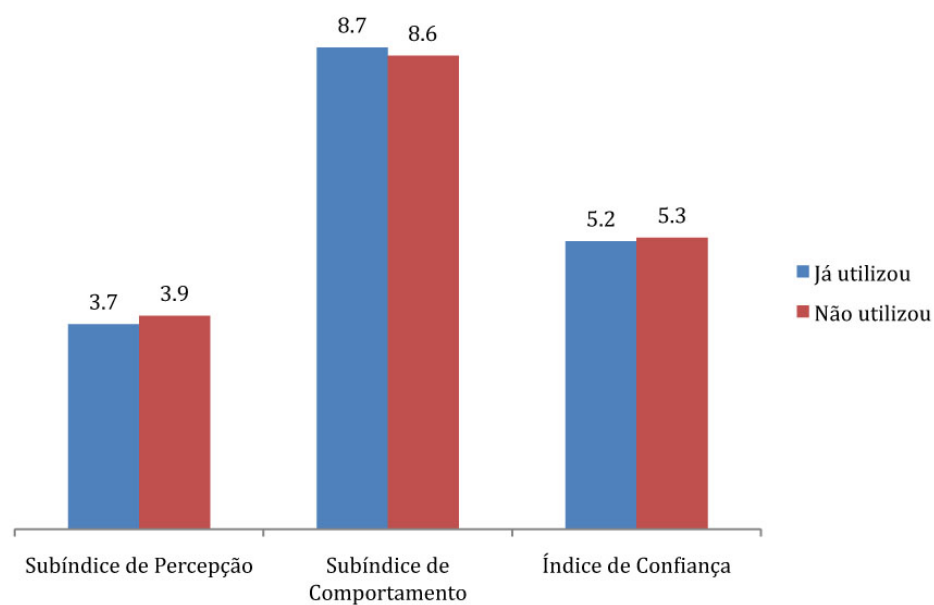


GRÁFICO 06:

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

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

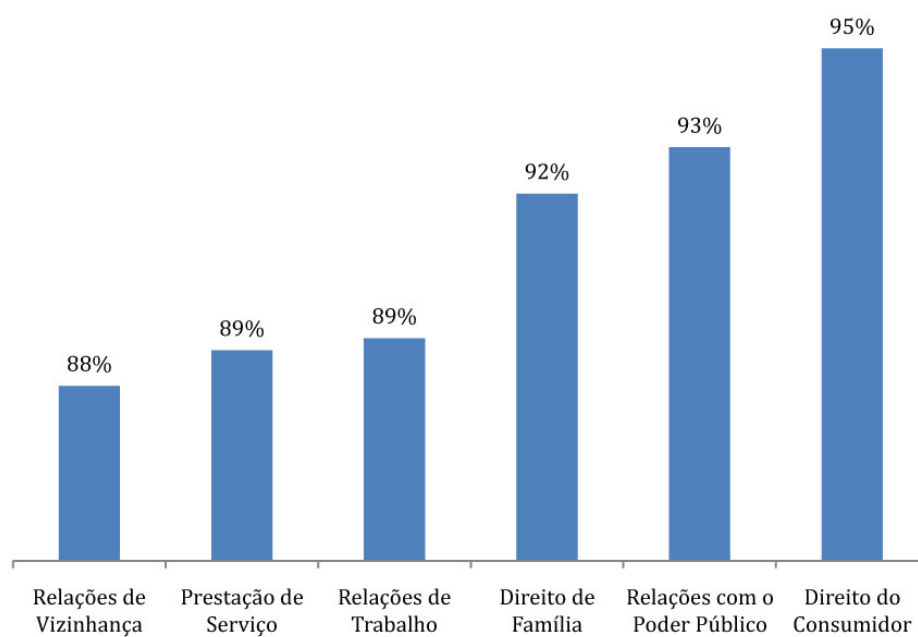


GRÁFICO 07:

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

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES^[5]

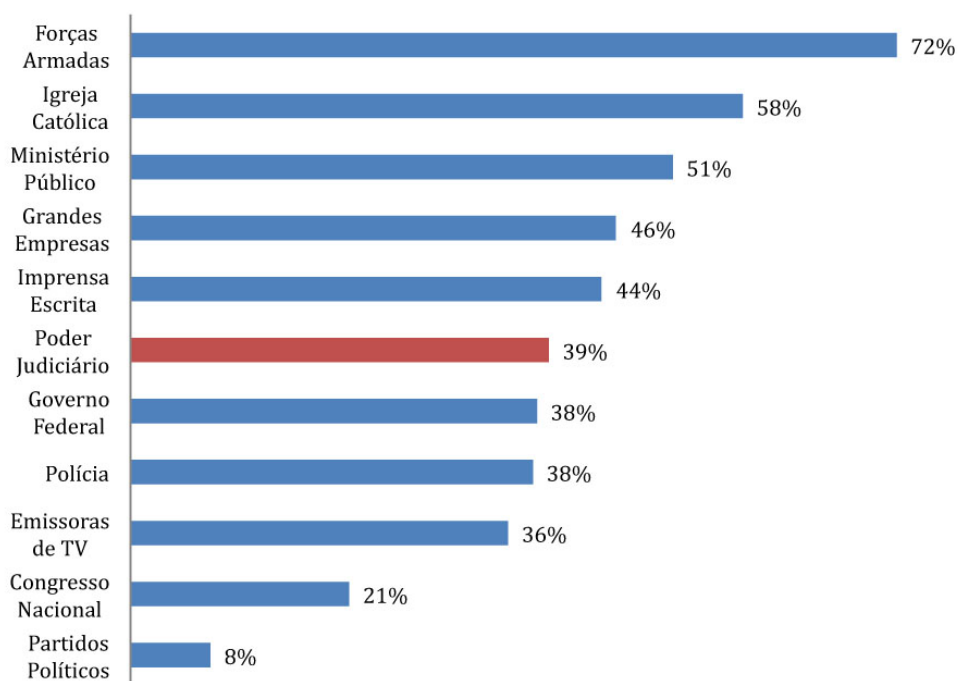


GRÁFICO 08:

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

CONFIANÇA INTERPESSOAL

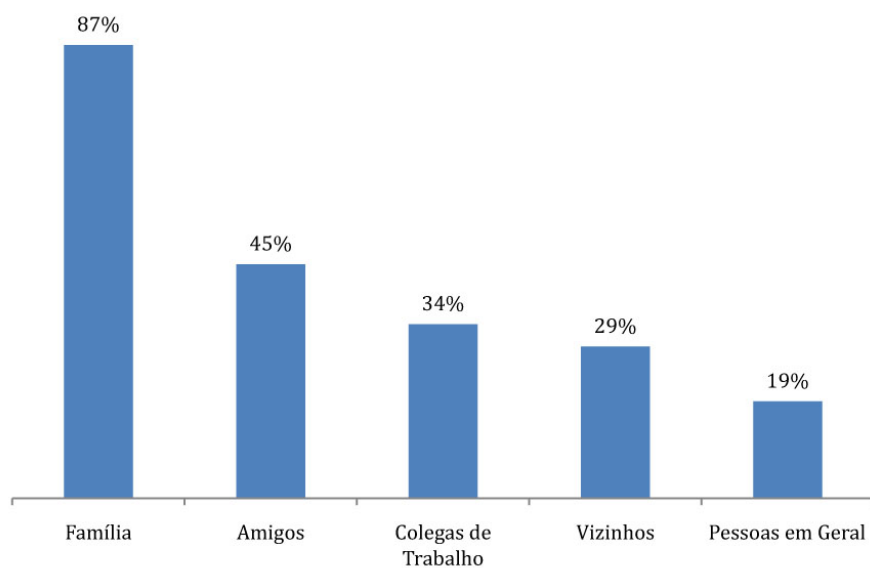
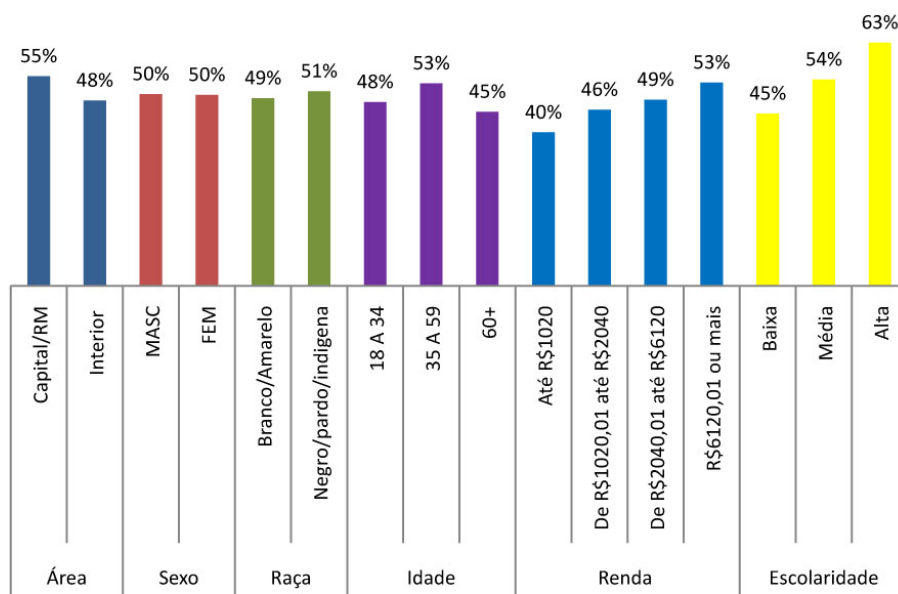


GRÁFICO 09:[\[voltar ao texto\]](#)

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

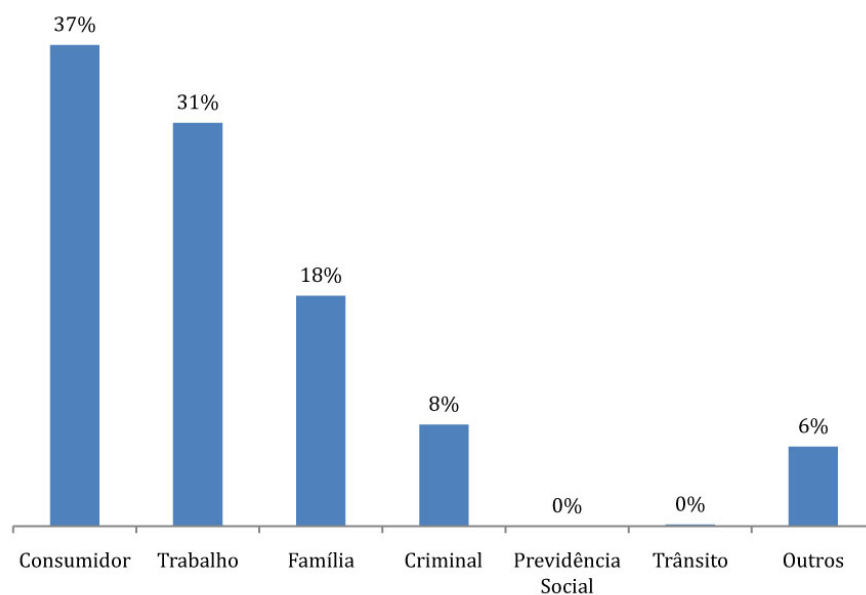


GRÁFICO 11:

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

RESULTADO DO CASO LEVADO AO PODER JUDICIÁRIO

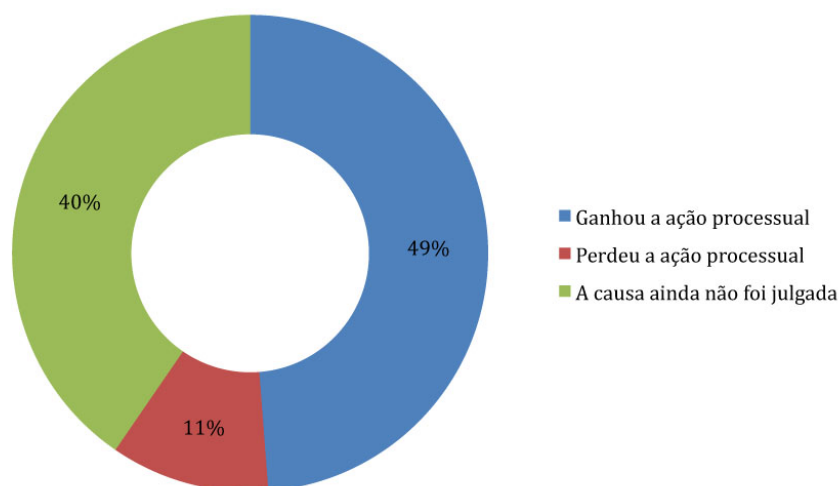


GRÁFICO 12:

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

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

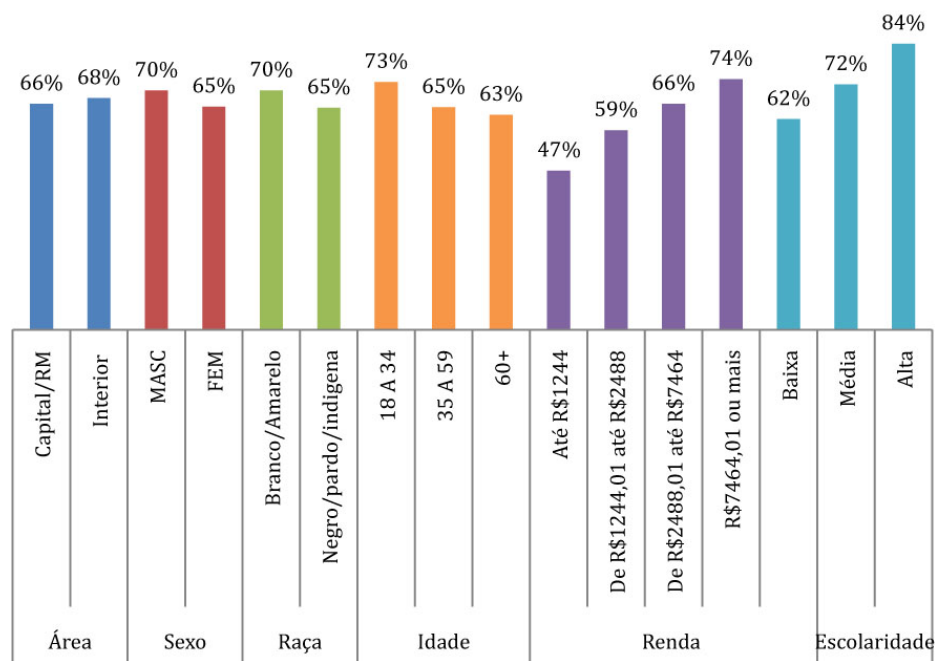
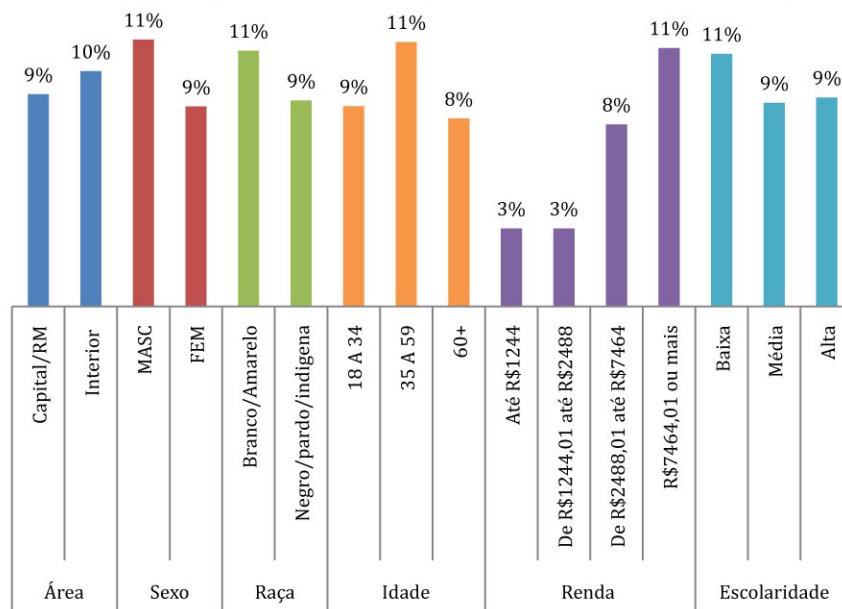


GRÁFICO 13:[\[voltar ao texto\]](#)

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

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

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

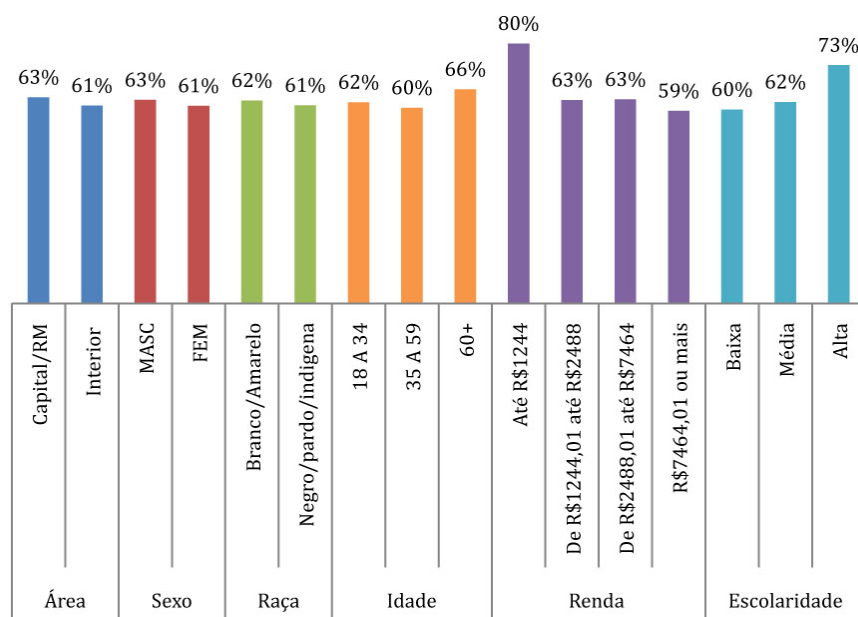


GRÁFICO 15:

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

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

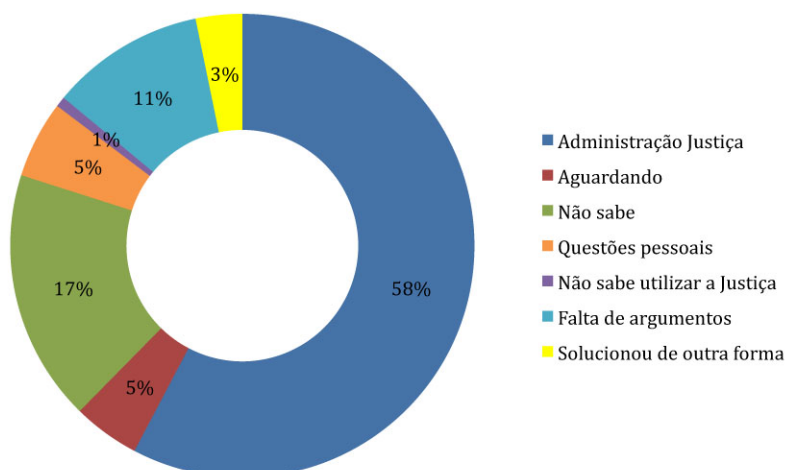


GRÁFICO 16:

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

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

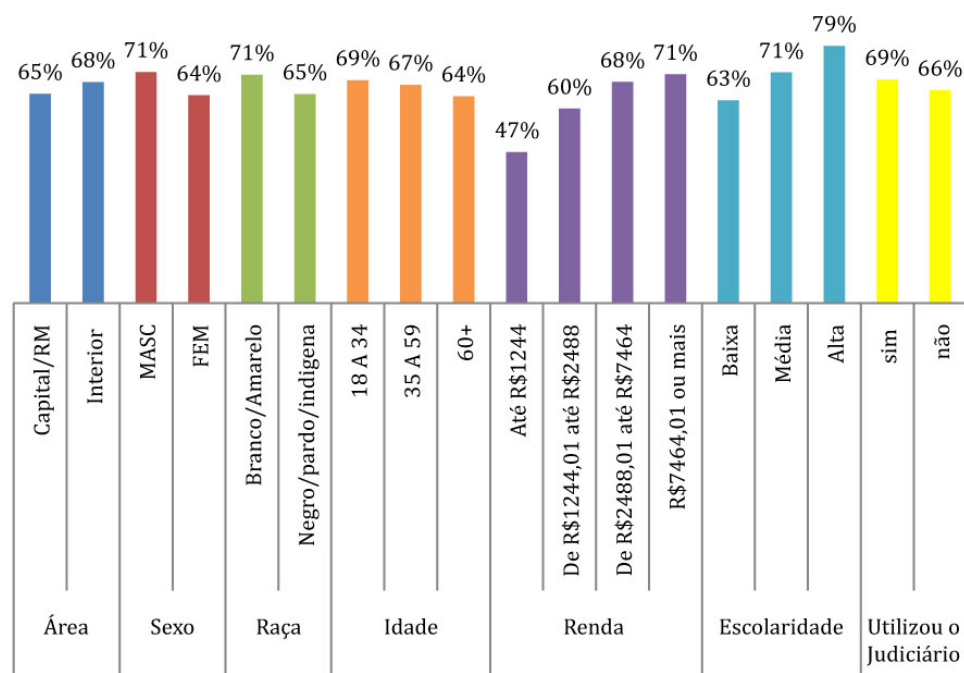


GRÁFICO 17:

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

PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE JÁ UTILIZARAM OS SERVIÇOS DO PROCON

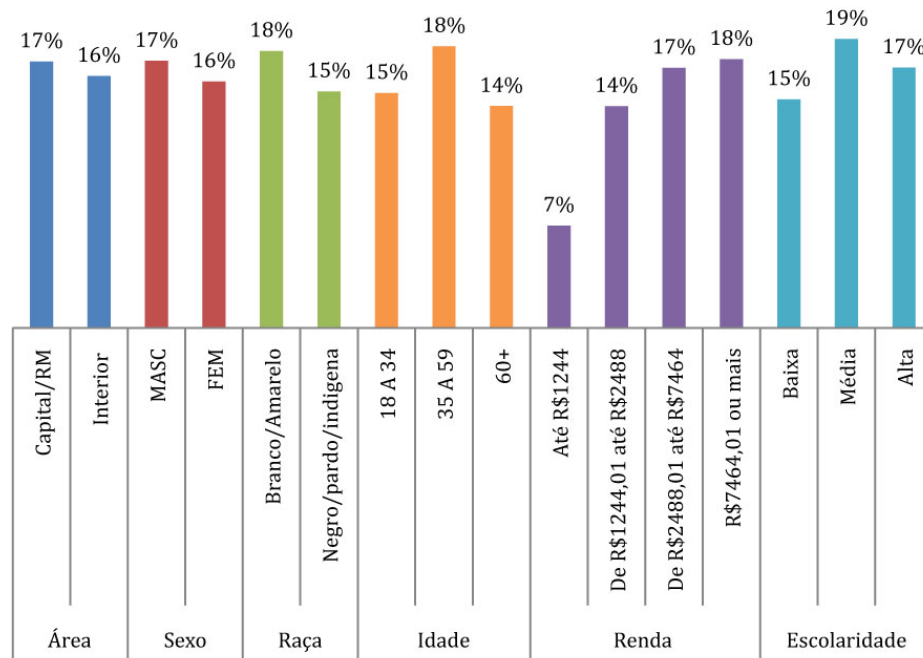


GRÁFICO 18:

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

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO PROCON

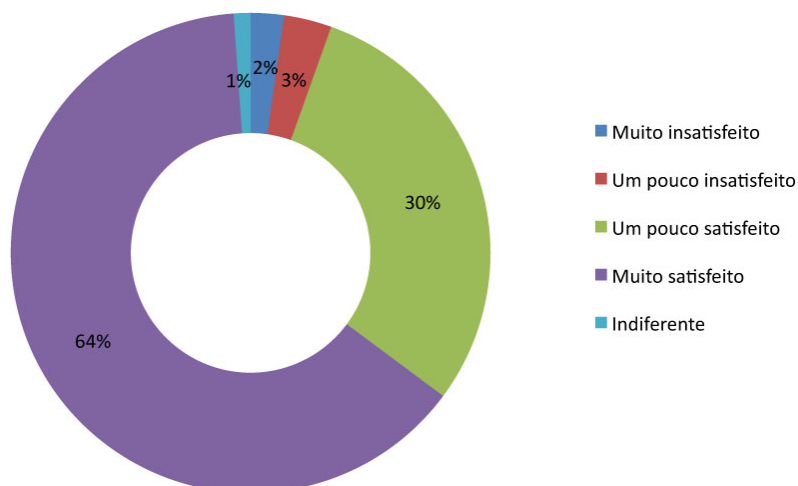
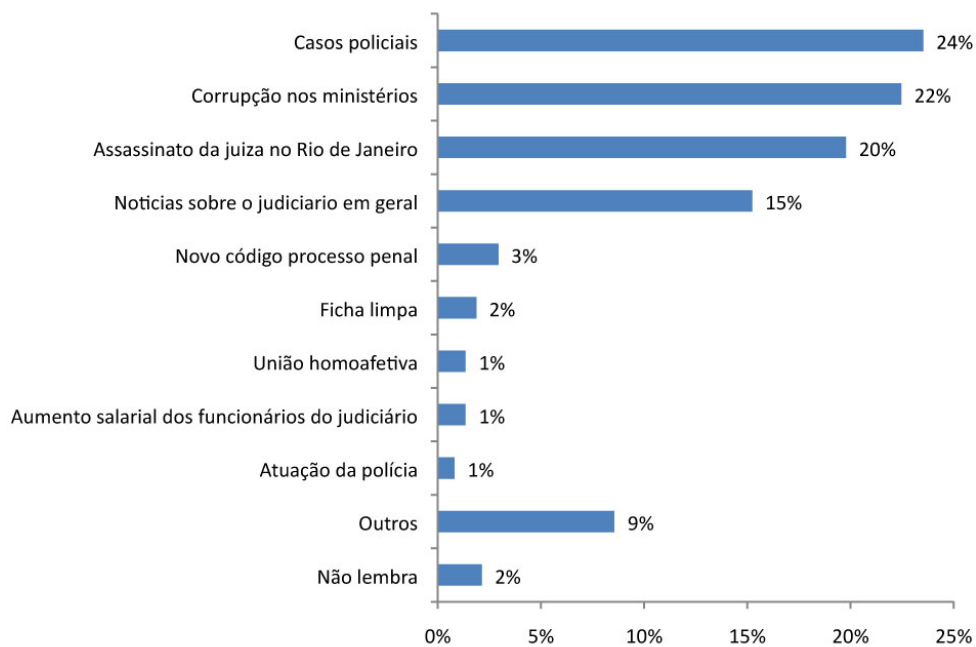


GRÁFICO 19:

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

NOTÍCIAS SOBRE O PODER JUDICIÁRIO



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] Conforme Quadro 1, constante da p. 07 deste Relatório.
- [5] Percentual de entrevistados que disseram confiar ou confiar muito nas instituições.

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

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](#)

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.FGV.BR/DIREITOGV