

relatório **ICJBrasil**

1º TRIMESTRE / 2012

13

 FUNDAÇÃO
GETÚLIO VARGAS



DIREITOGV
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

relatório **ICJ**Brasil

1º TRIMESTRE / 2012

4ª 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 1º Trimestre/2012	11
Confiança nas Instituições	13
Confiança interpessoal	14
Utilização do Poder Judiciário	14
Judiciário e Resolução de Conflitos	15
PROCON	16
Notícias sobre o Poder Judiciário	17
Confiança na Polícia	17
Conselho Nacional de Justiça	18
Gráficos	21
Notas	33
Equipe	35

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 em situações em que os entrevistados ocupassem posições diferentes nos diversos conflitos. Assim, por exemplo, em uma das situações o entrevistado é o consumidor, sendo a parte mais fraca no conflito, e em outra situação o entrevistado é o contratante na relação de prestação de serviço, sendo a parte mais forte.

Com o objetivo de produzir uma medida de acesso à Justiça os resultados apresentados no cálculo do *ICJBrasil* são acompanhados por questões sobre a efetiva utilização do Poder Judiciário pela população. Essa medida de acesso foi levantada da seguinte forma: primeiro perguntamos se o entrevistado ou alguém que resida

em seu domicílio já utilizou o Poder Judiciário como autores de uma ação. Aos que responderam positivamente, perguntamos o motivo que os levaram ao Judiciário e o grau de satisfação com o serviço recebido. Indagamos também sobre o eventual contato do entrevistado com o Poder Judiciário como demandado em algum processo ou ação.

Depois listamos três situações comuns de conflito^[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 no último 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 CENSO de 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 ente da Federação.

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: 1º TRIMESTRE/2012

Os dados apresentados nesse relatório correspondem à coleta realizada no primeiro trimestre de 2012.

Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2012, foram entrevistadas 1.550 pessoas distribuídas por seis Estados e o Distrito Federal: São Paulo (559), Minas Gerais (270), Rio de Janeiro (217), Bahia (199), Rio Grande do Sul (154), Pernambuco (120) e Distrito Federal (31).^[4]

O *ICJBrasil* para o primeiro trimestre de 2012 é de **5,2 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,6 pontos** e o subíndice de percepção é de **3,8 pontos**.

Em relação ao trimestre anterior, o Índice de Confiança na Justiça caiu de 5,3 para 5,2 pontos. O subíndice de percepção se manteve em 3,8 pontos, enquanto o subíndice de comportamento caiu de 8,7 para 8,6 pontos.

No que diz respeito aos Estados, os entrevistados 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 Rio Grande do Sul, que apresentaram índice de confiança de 5,4, seguidos pelos outros quatro Estados, que apresentaram o terceiro maior índice de confiança na Justiça (5,2).

O Estado do Rio Grande do Sul apresentou o maior subíndice de percepção (4,0), enquanto o menor subíndice de percepção foi detectado no Estado de São Paulo (3,7). Já o maior subíndice de comportamento foi revelado pelos entrevistados residentes no Distrito Federal (9,1), em contraposição aos entrevistados de Pernambuco e Minas Gerais, com menor subíndice de comportamento (8,4).

: **VER GRÁFICO 01** [pp. 21]

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 (5,0). 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 entre 35 e 59 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 (7,9), só que neste caso houve uma diferença significativa.

: **VER GRÁFICO 02** [pp. 21]

Com relação à renda, os entrevistados que apresentaram o maior subíndice de comportamento na justiça foram os de menor faixa de renda (ou seja, os que recebem até de R\$1.244,00) com 8,8 pontos. Os que apresentaram o maior índice de confiança na justiça foram os entrevistados que se enquadram na terceira faixa de renda (5,3), enquanto que os entrevistados que apresentaram o menor índice de confiança na justiça (5,1) se enquadram na segunda faixa de renda (ou seja, os que recebem de R\$1244,01 a R\$2.488,00).

: **VER GRÁFICO 03** [pp. 22]

Quanto à escolaridade, os entrevistados de escolaridade média (colegial completo a universitário incompleto) são os que avaliaram melhor o Judiciário neste primeiro trimestre de 2012, apresentando o maior índice de confiança na Justiça (5,3). Para os entrevistados de escolaridade alta, o subíndice de comportamento foi de 8,7, enquanto que para os entrevistados de escolaridade baixa, o subíndice de comportamento chegou a 8,3. O subíndice de percepção dos entrevistados com maior escolaridade é de 3,7 pontos, em contraposição aos 3,8 pontos dos entrevistados de escolaridade mais baixa.

: **VER GRÁFICO 04** [pp. 22]

Seguindo a projeção do trimestre anterior, no primeiro trimestre de 2012, 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 (8,4). 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. 23]

Os dados do primeiro trimestre de 2012 seguem a tendência, já identificada nos trimestres anteriores, de má avaliação do Judiciário como prestador de serviços

públicos. Para 91% dos entrevistados o Judiciário é moroso, resolvendo os conflitos de forma lenta ou muito lentamente. Além disso, 89% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 69% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é difícil ou muito difícil para utilizar.

Outros dois problemas apontados pelos entrevistados são a falta de honestidade (62% dos entrevistados consideram o Judiciário nada ou pouco honesto) e a parcialidade (61% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é nada ou pouco independente).

Não obstante a má percepção sobre o Judiciário, nas perguntas sobre comportamento, a maioria dos entrevistados (69%) declarou que 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, 93% dos entrevistados disseram que se adquirissem um produto com defeito e o fornecedor não o reparasse iriam ao Judiciário para solucionar o conflito, mesma porcentagem encontrada nos casos que compreendem relações com o Poder Público, 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 segundo lugar estão os litígios envolvendo direito de família, com 91% dos entrevistados afirmando que buscariam o Judiciário para solucionar esse tipo de conflito e os conflitos envolvendo relações de trabalho aparecem em terceiro lugar, com 88%.

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

: VER GRÁFICO 06 [pp. 23]

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

No que diz respeito à mensuração da confiança da população nas instituições, na declaração espontânea sobre o quanto os entrevistados confiam no Poder Judiciário, o percentual de confiança chegou a 42%.

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 22%) e os Partidos Políticos (com 5%).

: **VER GRÁFICO 07** [pp. 24]

CONFIANÇA INTERPESSOAL

Com o objetivo de identificar a confiança interpessoal da população brasileira, os entrevistados foram questionados sobre a confiança que depositam em determinados grupos de pessoas, como amigos, vizinhos, familiares, colegas de trabalho e as pessoas em geral. Assim como no trimestre anterior, a maior parte dos brasileiros confia mais na sua família, tendo em vista que 89% deles responderam que confiam ou confiam muito em seus familiares. Em segundo lugar, aparecem os amigos, seguidos pelos colegas de trabalho, pelos vizinhos e, por último, pelas pessoas em geral (22%).

: **VER GRÁFICO 08** [pp. 24]

UTILIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

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

Os dados revelam que há uma relação da utilização do Judiciário com a renda e com a escolaridade. Quanto maior a escolaridade e 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 Distrito Federal.

: **VER GRÁFICO 09** [pp. 25]

A maioria das ações judiciais mencionada pelos entrevistados é recente: 68% datam entre 2007 e 2010, 22% foram ajuizadas entre 2000 e 2006 e apenas 10% são anteriores a 2000.

Quando perguntamos aos entrevistados em qual esfera do Judiciário eles propuseram a ação, 54% responderam que ingressaram com ação na Justiça Comum;

30% afirmaram que foram à Justiça do Trabalho, enquanto 14% 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.) e os conflitos derivados das relações trabalhistas (demissão, indenização, pagamento de horas extra etc.) com 33% cada um, seguidos pelos problemas derivados das relações de família (17%).

: [VER GRÁFICO 10 \[pp. 25\]](#)

Quanto ao resultado das decisões judiciais, dos entrevistados que declararam já terem acessado a Justiça, 48% afirmaram que o seu problema foi resolvido em seu favor; 8% informaram que perderam a ação judicial e aproximadamente 44% dos entrevistados disseram que a ação ainda não foi julgada.

: [VER GRÁFICO 11 \[pp. 26\]](#)

Ainda no que concerne ao acesso e à utilização do Poder Judiciário pelos entrevistados, 69% 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 \[pp. 26\]](#)

Com relação ao tipo de advogado consultado, 80% afirmaram que tiveram acesso a profissionais particulares, enquanto 20% consultaram a Defensoria Pública.

Do total de entrevistados, cerca de 10% declararam que eles ou alguém residente em seu domicílio já foram demandados em algum processo judicial. Os entrevistados com maior renda e maior escolaridade são os que em maior quantidade declararam 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 22% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, 16% vivenciaram conflitos trabalhistas e 11% já se envolveram em acidente de trânsito. Desse total, 61% procuraram a Justiça para resolver a questão.

: **VER GRÁFICO 14** [pp. 27]

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.

: **VER GRÁFICO 15** [pp. 28]

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 primeiro trimestre de 2012, 69% 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. 28]

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 20% dos entrevistados declararam já ter utilizado seus serviços. Quanto maior a escolaridade, maior a utilização do PROCON.

: [VER GRÁFICO 17](#) [pp. 29]

A maioria dos entrevistados que utilizaram o PROCON (66%) declarou ter conseguido solucionar o seu problema por meio desta instituição. E a avaliação do serviço recebido é positiva, uma vez que 88% dos usuários entrevistados declararam estar satisfeitos com os serviços prestados pelo PROCON.

: [VER GRÁFICO 18](#) [pp. 29]

NOTÍCIAS SOBRE O PODER JUDICIÁRIO

Quando perguntamos aos entrevistados se, no último mês, alguma notícia sobre a Justiça ou o Judiciário havia chamado a sua atenção, a maioria dos entrevistados (56%) citou as notícias relacionadas aos crimes com repercussão na mídia, tais como o caso Eloá, Caso Nardoni, caso do goleiro Bruno, entre outros. Além disso, 12% dos respondentes fizeram menção às notícias relacionadas à corrupção.

: [VER GRÁFICO 19](#) [pp. 30]

CONFIANÇA NA POLÍCIA

Nesse primeiro trimestre de 2012, buscamos conhecer a percepção da população sobre a polícia.

Quando perguntamos aos entrevistados se eles ou alguém de seu domicílio já procuraram a polícia para denunciar um crime, fazer uma reclamação ou pedir algum tipo de ajuda, 34% responderam que sim.

Entre os entrevistados que procuraram a polícia, 88% deles acionaram a polícia militar (88%). Apenas 11% contataram a polícia civil, enquanto 1% acionou a polícia rodoviária. A atuação da polícia não foi bem avaliada por esses entrevistados, uma vez que 63% declararam terem ficado pouco ou muito insatisfeitos com a resposta que obtiveram da polícia.

: [VER GRÁFICO 20](#) [pp. 30]

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

: **VER GRÁFICO 21** [pp. 31]

Por fim, os entrevistados foram questionados sobre a confiança que depositam na polícia: 38% declararam que a polícia é uma instituição confiável ou muito confiável. Os entrevistados mais velhos confiam mais na polícia do que os jovens. Quanto maior a renda e maior a escolaridade, maior é a confiança na polícia.

: **VER GRÁFICO 22** [pp. 31]

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Depois de as suas atribuições constitucionais terem sido questionadas pelo Supremo Tribunal Federal, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ocupou espaço de destaque na mídia nacional. Por essa razão, no primeiro trimestre de 2012, perguntamos aos entrevistados se eles conhecem ou já ouviram falar neste órgão do Judiciário: 67% responderam que sim.

Caso conhecessem, questionamos os respondentes se eles tinham ouvido alguma notícia recente sobre o CNJ que lhes chamou a atenção. 35% dos entrevistados mencionaram notícias referentes a investigações feitas sobre o CNJ, enquanto 23% lembraram-se de notícias relacionadas à autonomia da atuação do CNJ, assunto bastante recorrente nos meios de comunicação no período analisado.

: **VER GRÁFICO 23** [pp. 32]

Com o intuito de saber se os entrevistados são favoráveis ou não aos poderes de investigação atribuídos ao CNJ, perguntamos a eles quem deveria fiscalizar a atuação de um juiz em caso de uma suposta irregularidade no desempenho de suas funções, 48% responderam que deveria ser um órgão do Judiciário diferente do Tribunal ao qual este magistrado estivesse vinculado. Em contrapartida, 45%

dos entrevistados acreditam que a fiscalização de irregularidades poderia sim ser feita pelo próprio Tribunal ao qual o juiz está subordinado. Isso mostra que a questão é polêmica e os entrevistados estão bem divididos a respeito do assunto.

: **VER GRÁFICO 24** [pp. 32]

GRÁFICO 01:

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

ICJBRASIL, ESTADOS

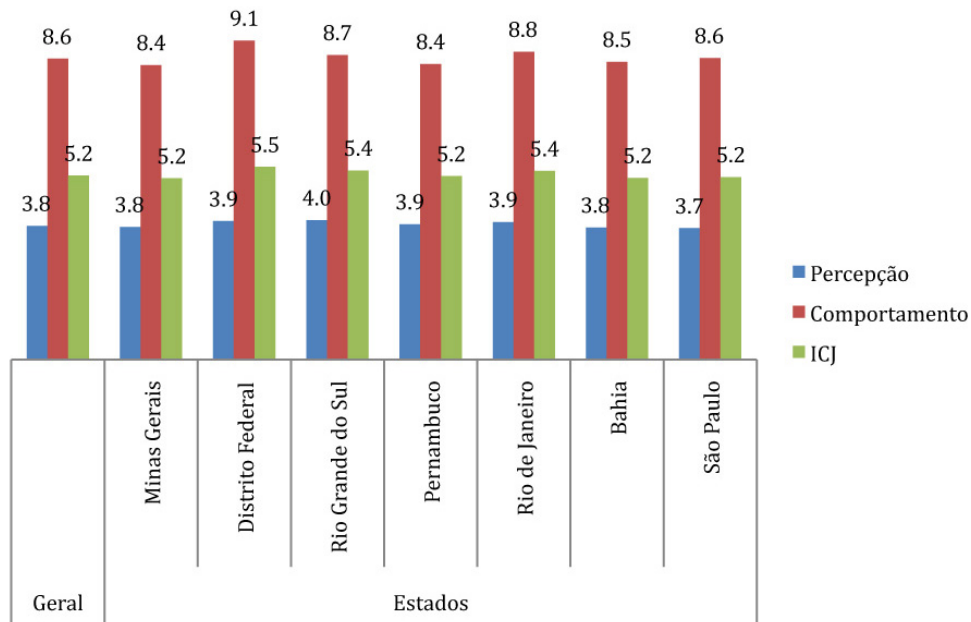


GRÁFICO 02:

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

ICJBRASIL, IDADE

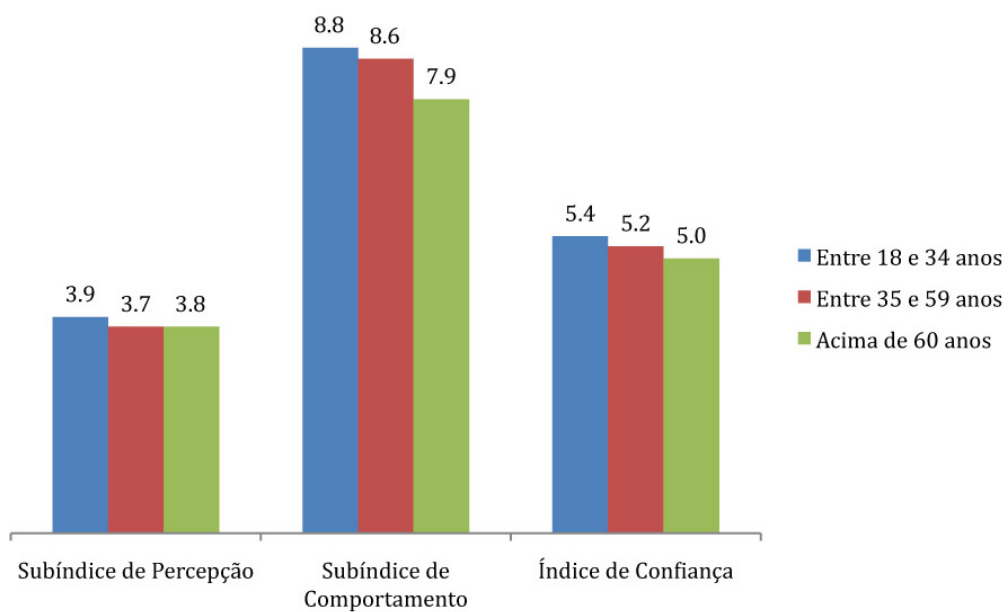


GRÁFICO 03:

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

ICJBRASIL, RENDA

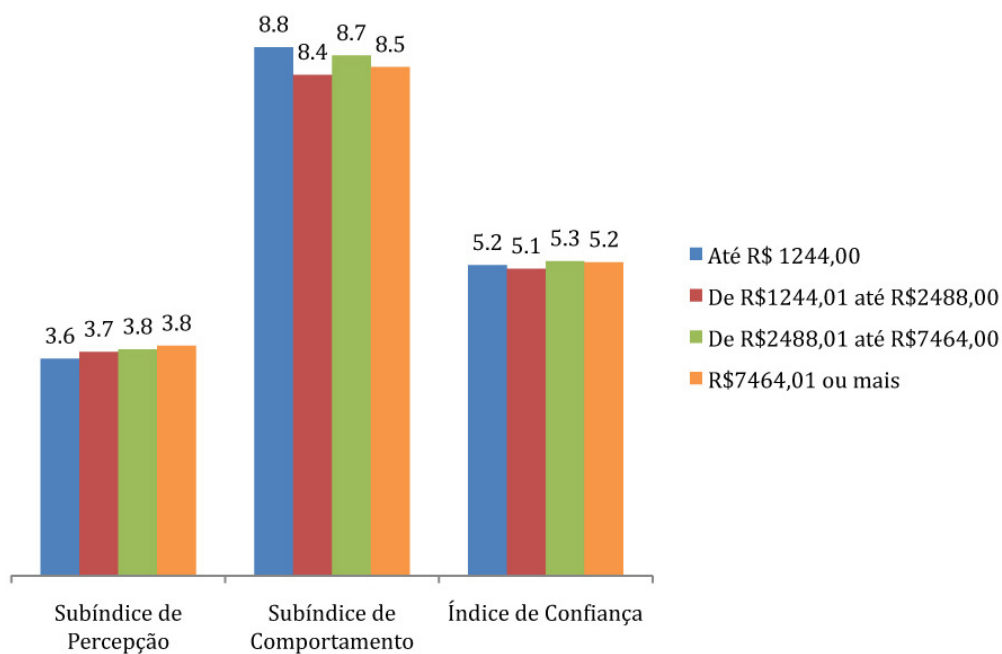


GRÁFICO 04:

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

ICJBRASIL, ESCOLARIDADE

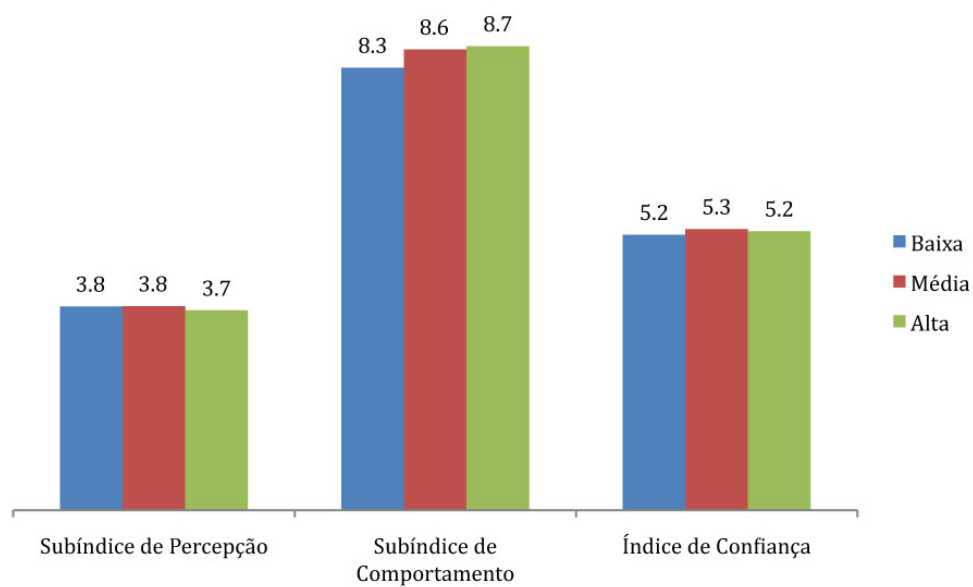


GRÁFICO 05:

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

ICJBRASIL, PARTICIPAÇÃO EM PROCESSO JUDICIAL

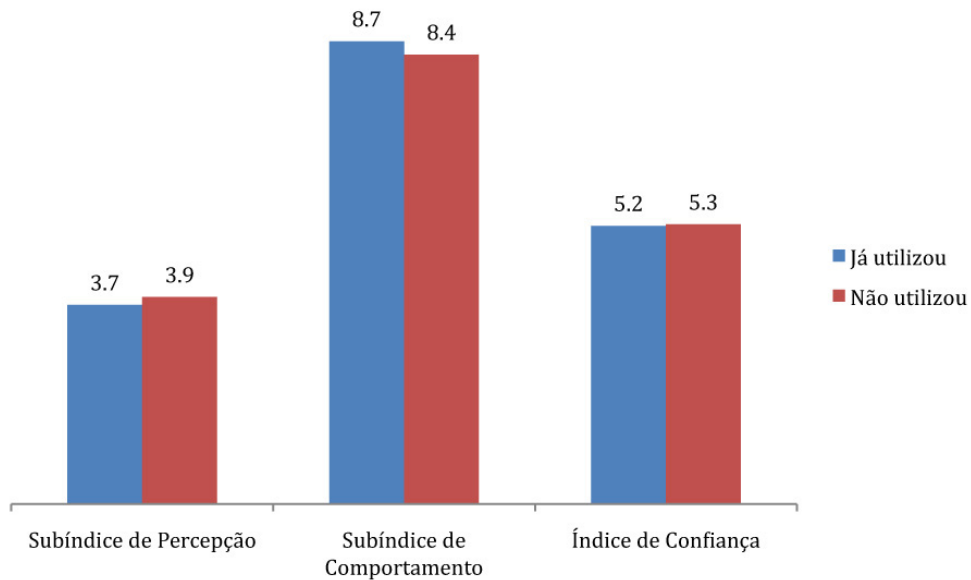


GRÁFICO 06:

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

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

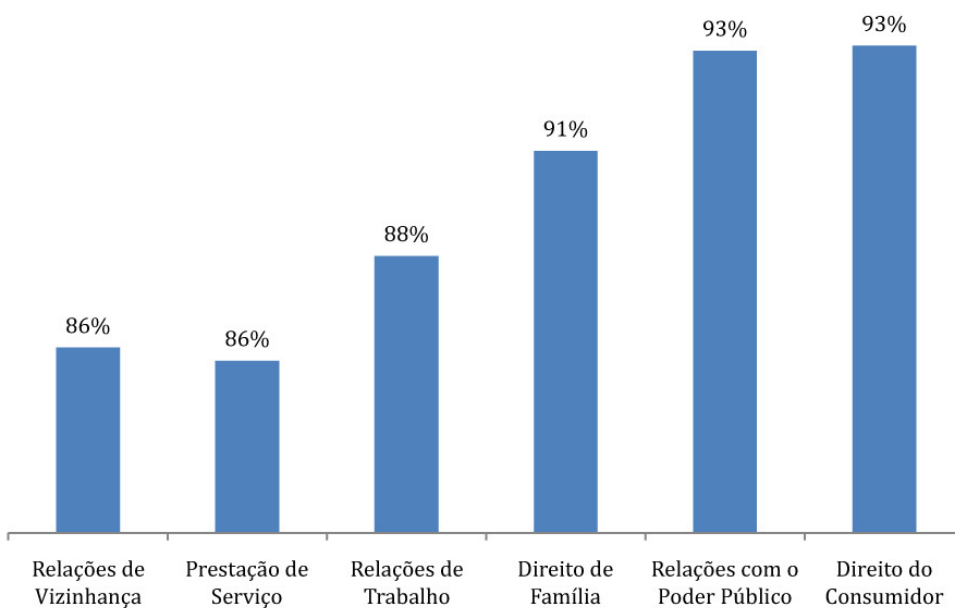


GRÁFICO 07:

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

CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES^[5]

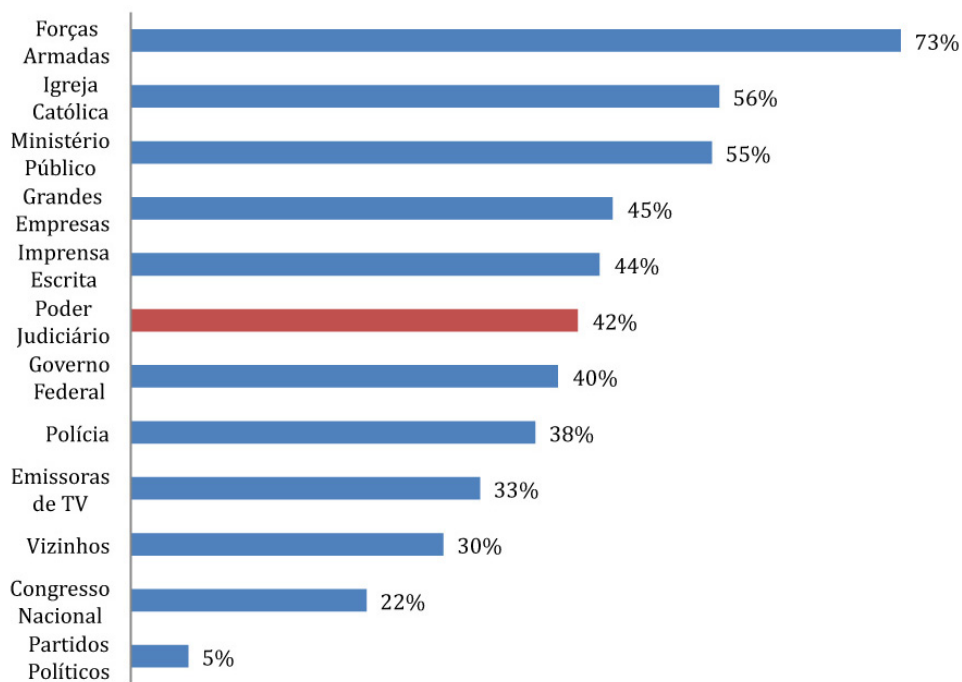


GRÁFICO 08:

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

CONFIANÇA INTERPESSOAL

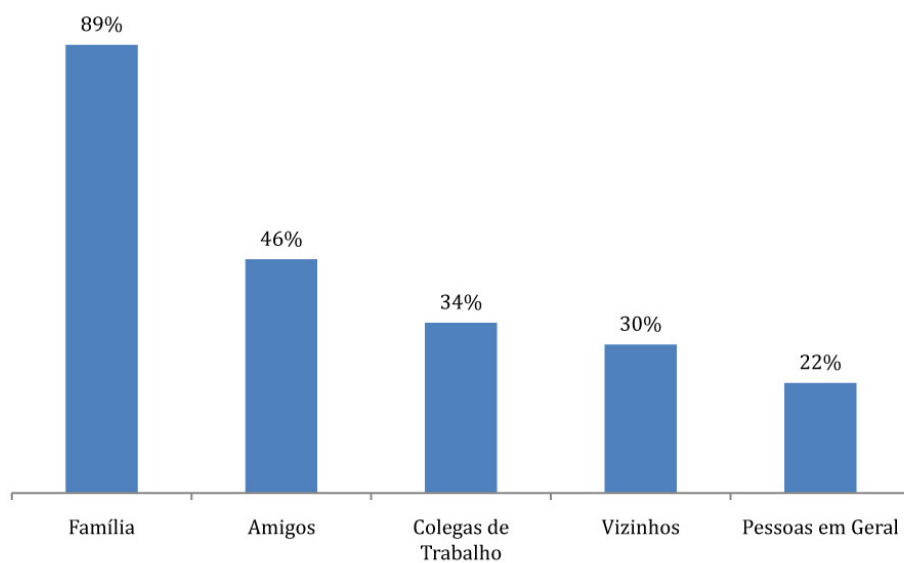
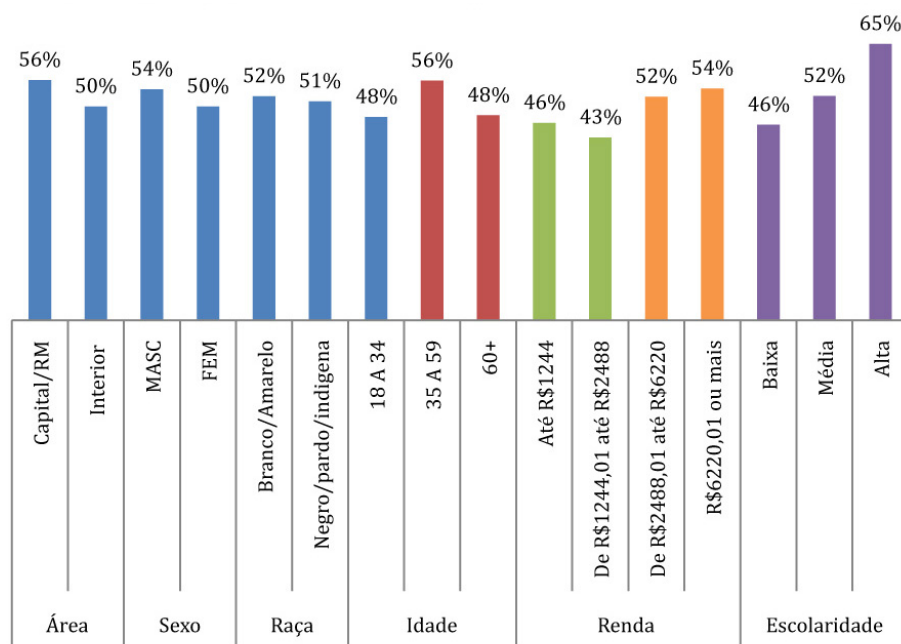


GRÁFICO 09:[\[voltar ao texto\]](#)

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

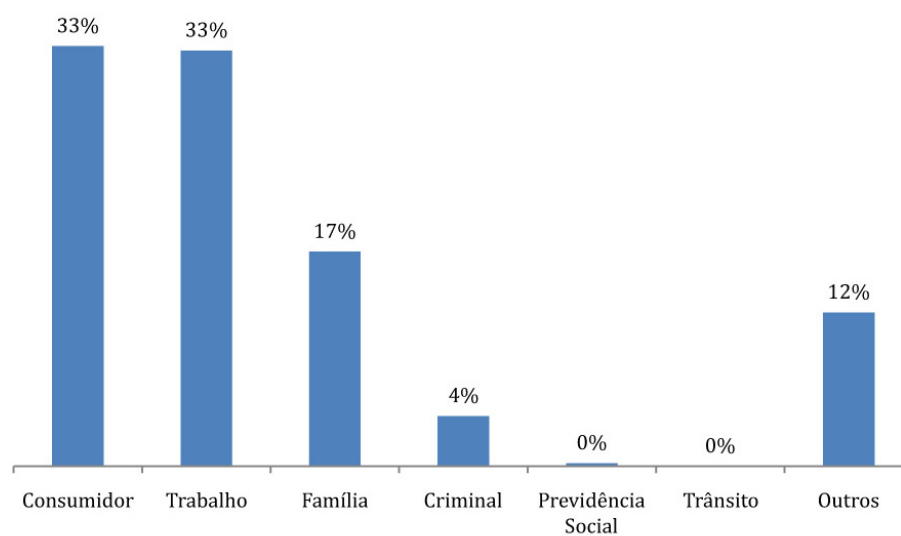


GRÁFICO 11:

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

RESULTADO DO CASO LEVADO AO PODER JUDICIÁRIO

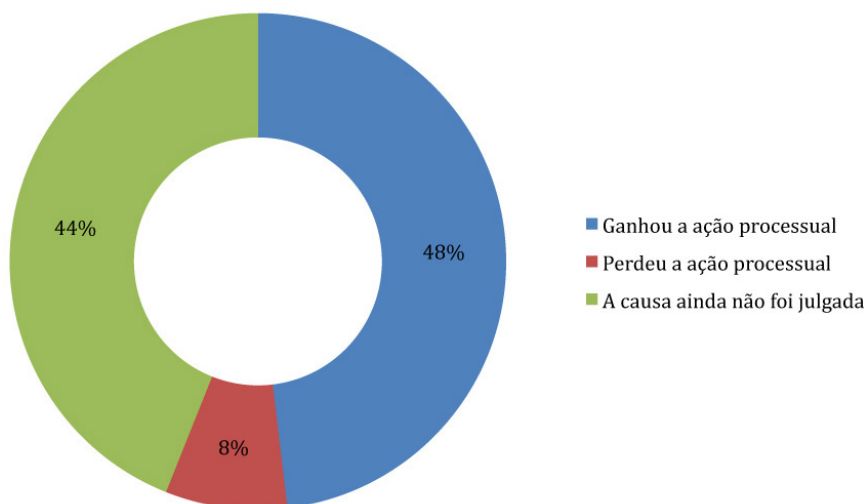


GRÁFICO 12:

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

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

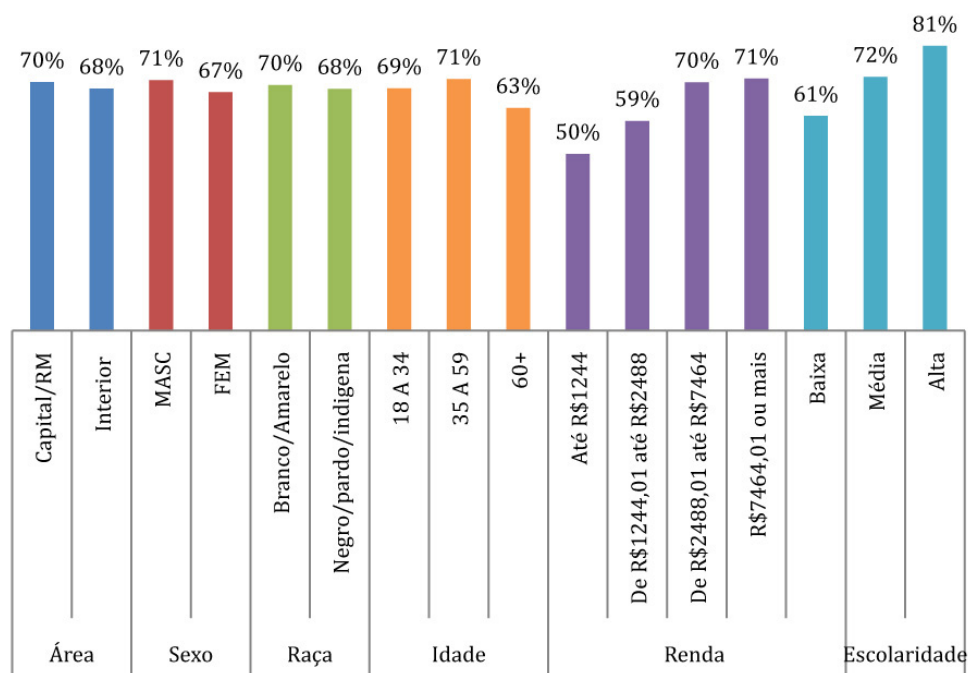
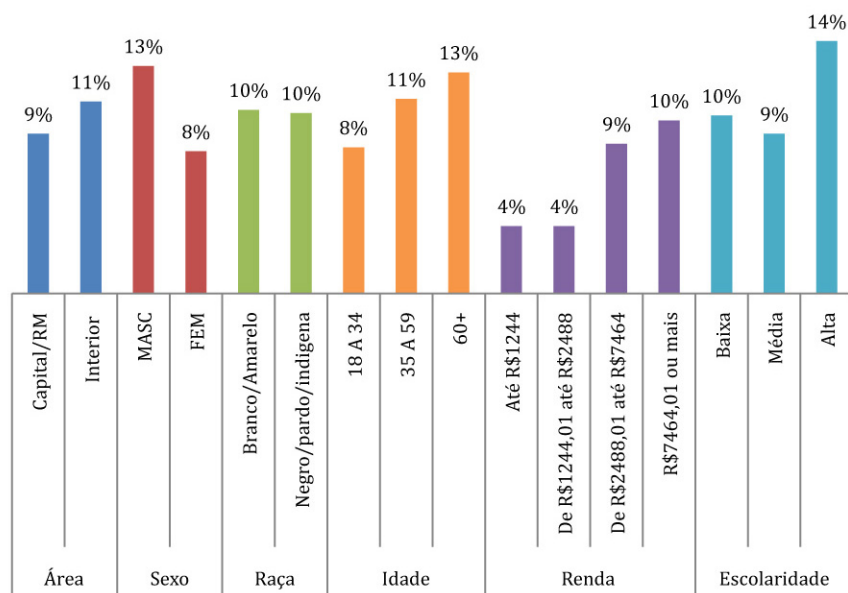


GRÁFICO 13:[\[voltar ao texto\]](#)

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.

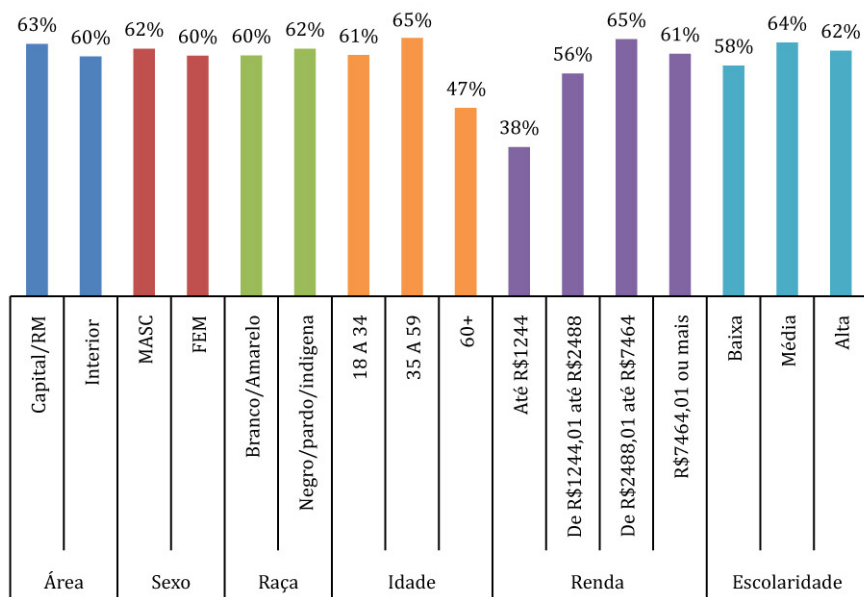


GRÁFICO 15:

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

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

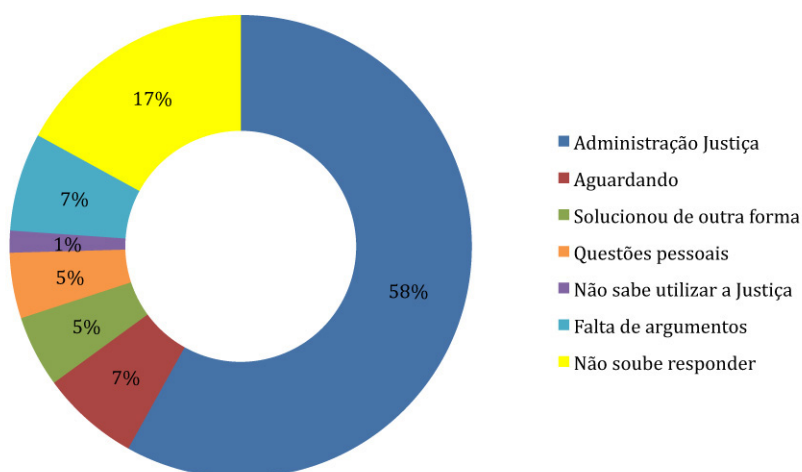


GRÁFICO 16:

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

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

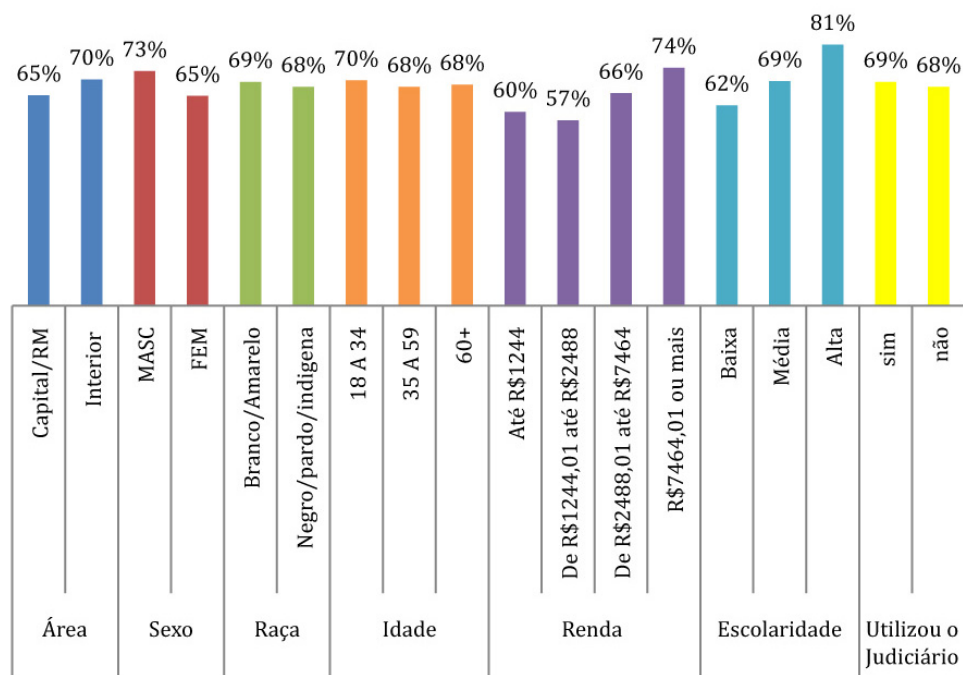


GRÁFICO 17:

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

PERFIL DE ENTREVISTADOS QUE JÁ UTILIZARAM OS SERVIÇOS DO PROCON

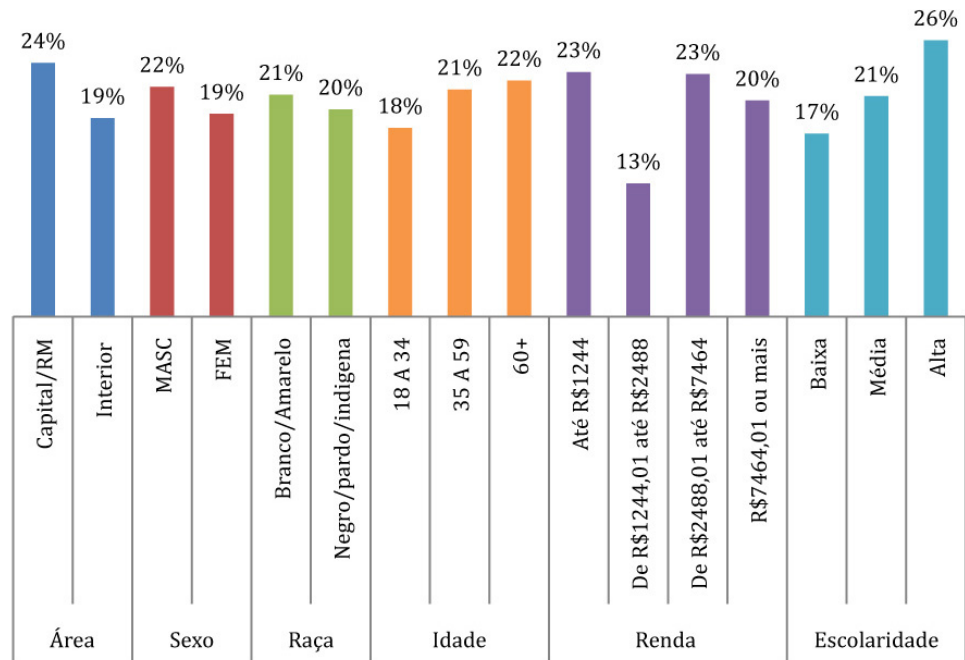


GRÁFICO 18:

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

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO PROCON

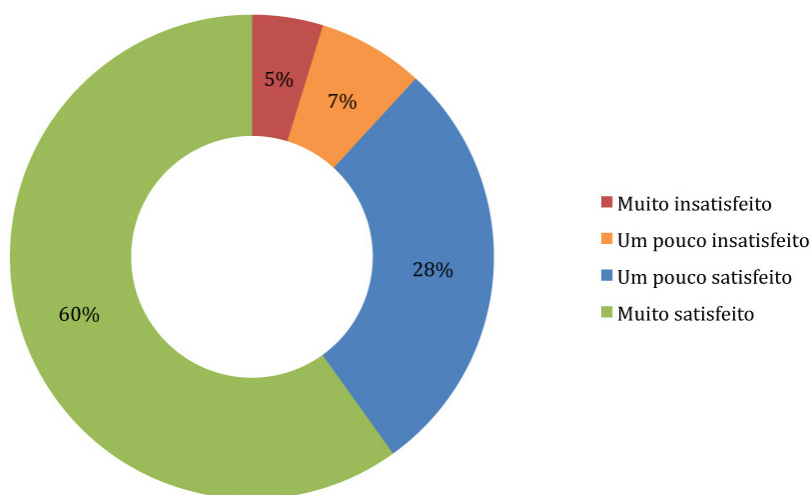


GRÁFICO 19:

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

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

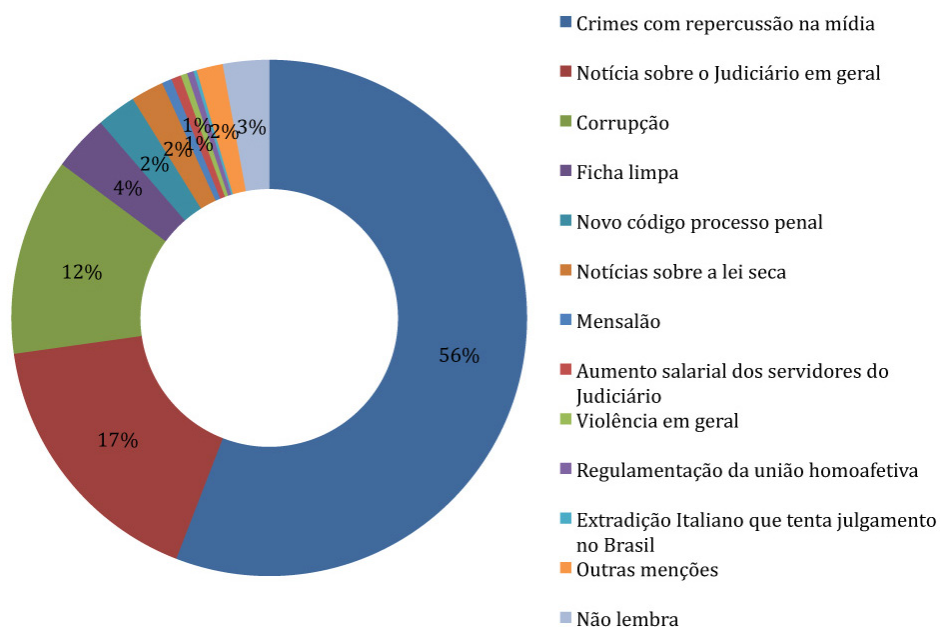


GRÁFICO 20:

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

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA POLÍCIA

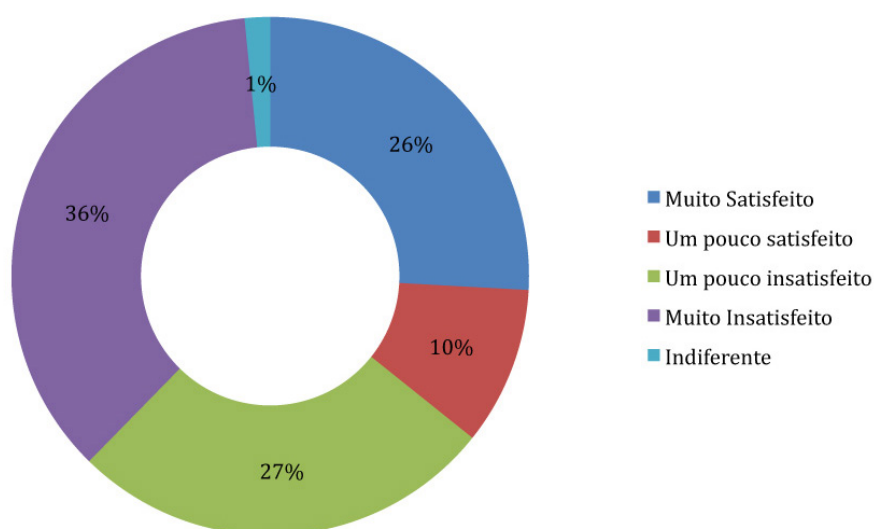
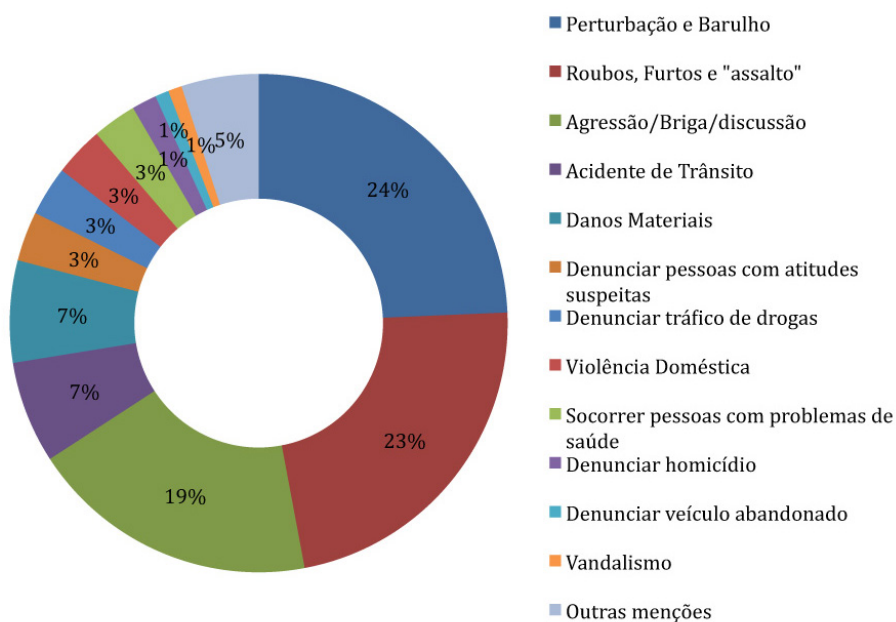


GRÁFICO 21:[\[voltar ao texto\]](#)

MOTIVOS QUE LEVARAM OS ENTREVISTADOS A ACIONAREM A POLÍCIA

**GRÁFICO 22:**[\[voltar ao texto\]](#)

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE RESPONDERAM QUE CONFIAM NA POLÍCIA

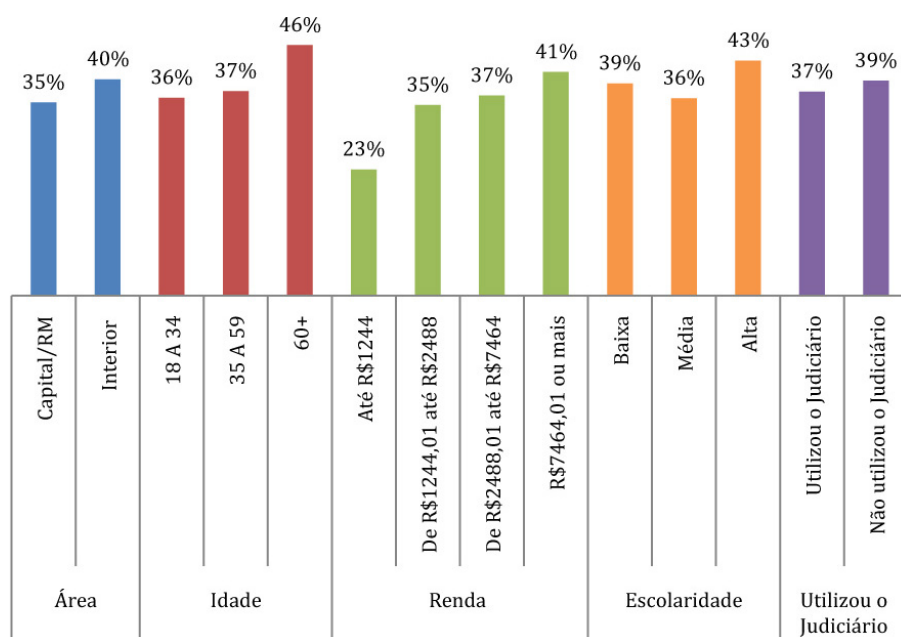


GRÁFICO 23:

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

NOTÍCIAS SOBRE O CNJ QUE OS ENTREVISTADOS DECLARARAM TER CHAMADO A SUA ATENÇÃO NOS ÚLTIMOS DIAS

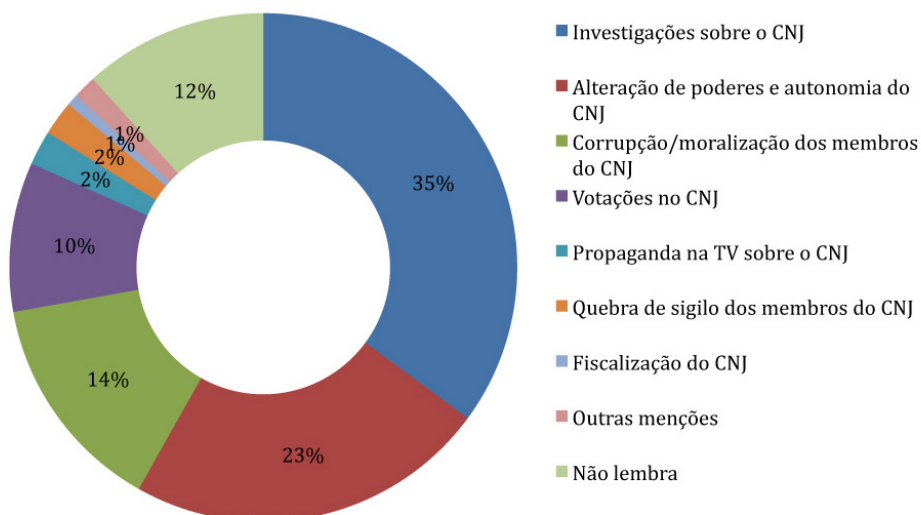
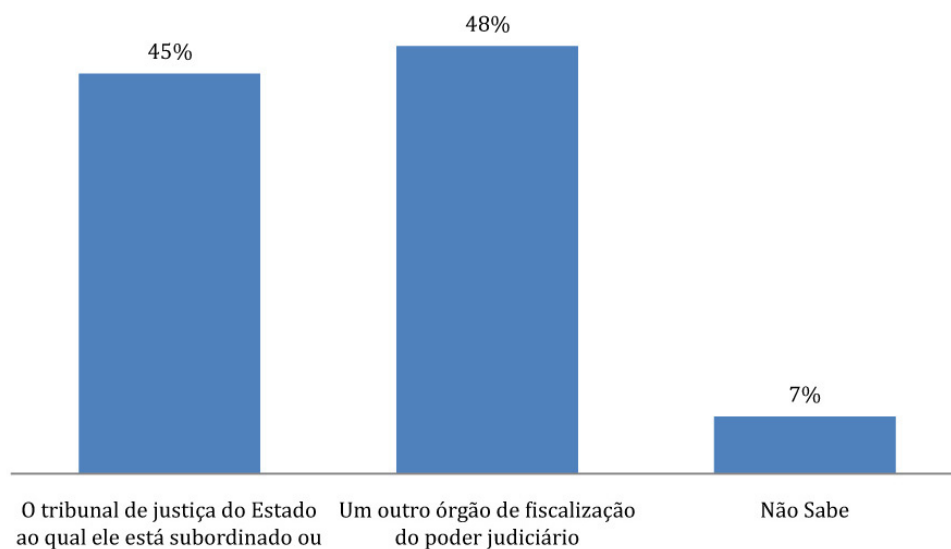


GRÁFICO 24:

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

PERCEPÇÃO DOS ENTREVISTADOS SOBRE QUEM DEVERIA INVESTIGAR UM JUIZ CASO ELE SEJA SUSPEITO DE COMETER IRREGULARIDADES NO EXERCÍCIO DE SUA FUNÇÃO



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.

2009

[2º TRIMESTRE](#)

[3º TRIMESTRE](#)

[4º TRIMESTRE](#)

2010

[1º TRIMESTRE](#)

[2º TRIMESTRE](#)

[3º TRIMESTRE](#)

[4º TRIMESTRE](#)

2011

[1º TRIMESTRE](#)

[2º TRIMESTRE](#)

[3º TRIMESTRE](#)

[ANO 2/ 2º TRIM 2010–1º TRIM 2011](#)

[4º TRIMESTRE](#)

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



ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

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

WWW.DIREITOGV.COM.BR