relatório**ICJBrasil**

2º SEMESTRE / 2013

18

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

DIREITO GV
ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

relatórioICJBrasil

2º SEMESTRE / 2013

2ª e 3ª ONDAS - ANO 5

SUMÁRIO

Apresentação	*03*
O ICJBrasil	*03*
Aspectos Conceituais e Metodológicos	*05*
Características Gerais da Pesquisa	*06*
Amostra	*06*
Determinação do Desenho e Seleção da Amostra	*07*
Coleta de Dados	*08*
Regra de Desidentificação dos Informantes	*08*
Forma de Cálculo do ICJBrasil	*08*
ICJBrasil 2º Semestre/2013	*11*
Confiança nas Instituições	*13*
Utilização do Poder Judiciário	*14*
Judiciário e Resolução de Conflitos	*15*
Procon	*16*
Notícias sobre o Poder Judiciário	*17*
Confiança na Polícia	*18*
Gráficos	*20*
Notas	*30*
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 das 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. Aquelas 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 características compõem 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 os 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 esta 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 e na Justiça Especial do Trabalho, 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 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 fizemos duas perguntas: (i) se o entrevistado já passou por uma situação similar às listadas e (ii) 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.

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.

Por fim, os entrevistados foram questionados, de forma mais específica, sobre a confiança que depositam na polícia e se já chegaram a acioná-la. Em caso positivo, perguntou-se qual corporação foi acionada e qual o grau de satisfação em relação à atitude da polícia.

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 sete 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, número de pessoas residentes no domicílio), coletadas para fins de análise desagregada dos resultados.

Amostra

A população alvo da pesquisa é composta pelos habitantes, com 18 anos ou mais, de oito unidades federativas (UF) brasileiras: Amazonas, Pernambuco, Bahia, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande do Sul e Distrito Federal, que juntos constituem aproximadamente 55% da população brasileira com 18 anos ou mais, segundo dados do Censo 2010. Essa população foi estratificada por UF e a amostra foi alocada de forma a ter um mínimo de 150 entrevistas por UF, procurando-se ao mesmo tempo manter minimamente a proporcionalidade com relação ao número de habitantes com 18 anos ou mais.

Utilizou-se um método de seleção amostral não-probabilística denominado amostragem por cotas, utilizando-se as seguintes variáveis de controle de cotas: sexo, rendimento mensal domiciliar, escolaridade, faixa etária e condição econômica (indivíduo economicamente ativo ou não). Dessa forma, um determinado número de entrevistas foi estabelecido para cada uma das categorias dessas variáveis e procurou-se entrevistar pessoas pertencentes à população-alvo até atingir-se tal número de entrevistas em cada cota.

As cotas foram distribuídas proporcionalmente à população segundo os dados do Censo 2010 e da PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – do IBGE) 2009. Além do controle de cotas de tais variáveis econômico-demográficas, controlou-se também a mesorregião do Estado, distribuindo-se as entrevistas proporcionalmente segundo dados do Censo 2010.

Baseando-se nas estimativas da pesquisa de 2011,[4] a amostra foi dimensionada de modo a ter um erro amostral[5] absoluto de aproximadamente 2,5% com um coeficiente de confiança de 95% para a variável de confiança no Judiciário brasileiro. Dessa forma, o tamanho da amostra calculado foi de 3.325 entrevistas no total.

Determinação do Desenho e Seleção da Amostra

O tipo de amostra a ser utilizado em uma pesquisa depende, fundamentalmente, do conhecimento *a priori* que se tem da população alvo. Quanto mais detalhado for esse 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 referente ao exercício de 2009, como fonte de dados na determinação da estratificação da população alvo por faixas de renda e Estados de interesse, assim como dados do Censo de 2010.

O tamanho final da amostra foi determinado pelo perfil da população de acordo com estatísticas oficiais. O quadro 1, a seguir, mostra os dados da população com 18 anos ou mais por Unidade da Federação e a distribuição de entrevistas por UF.

Além da estratificação pelo tamanho da população, o desenho amostral leva em consideração a distribuição da população por gênero (masculino e feminino), renda domiciliar (1. Até 1SM; 2. Mais de 1SM até 4SM; 3. Mais de 4SM até 8SM; 4. Mais de 8SM), 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 as seguintes variáveis de estratificação.

QUADRO 1:
DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO E DO NÚMERO DE ENTREVISTAS POR UF PARA O 2º SEMESTRE DE 2013

UF	POPULAÇÃO	AMOSTRA
AMAZONAS	2.100.528	**299**
PERNAMBUCO	6.045.159	**304**
BAHIA	9.606.273	**400**
MINAS GERAIS	14.161.739	**600**
RIO DE JANEIRO	11.831.103	**400**
SÃO PAULO	30.411.034	**703**
RIO GRANDE DO SUL	7.932.758	**310**
DISTRITO FEDERAL	1.830.065	**309**
TOTAL GERAL	**83.918.659**	**3.325**

COLETA DE DADOS

Na coleta de dados, as informações são obtidas através de contato telefônico durante o período de seis meses, a que se refere o relatório. 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* tem 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 valor $(n_q) = n$. Por exemplo, a resposta 0 (ou primeira resposta) da questão $q = 2$ é 0, ou seja, 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 têm 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 subíndice de percepção e 30% para o subíndice de comportamento. Cada questão tem o mesmo peso individual dentro do subíndice. Portanto, o *ICJBrasil* é dado por: $ICJBrasil = 0{,}7 \times ICJ_p + 0{,}3 \times ICJ_c$.

Há, na prática, vários esquemas possíveis de ponderação, mas que alteram muito pouco os resultados qualitativos, segundo estudos preliminares. A escolha desses pesos reflete aproximadamente o número de questões de cada subíndice. Além disso, se houver necessidade, no futuro, de aumentar o número de questões, o esquema de ponderação fixo não alterará a composição do índice como um todo.

ICJBRASIL: **2º SEMESTRE/2013**

Os dados apresentados neste relatório correspondem à coleta realizada no terceiro e no quarto trimestres de 2013.

Nos meses de julho a dezembro de 2013, foram entrevistadas 3.325 pessoas distribuídas por sete Estados e o Distrito Federal: Amazonas (299), Bahia (400), Minas Gerais (600), Pernambuco (304), Rio de Janeiro (400), Rio Grande do Sul (310), São Paulo (703) e Distrito Federal (309).

O *ICJBrasil* para o 2º semestre de 2013 é de **5,1 pontos**. O subíndice de comportamento é de **8,3 pontos** e o subíndice de percepção é de **3,8 pontos**.

No que diz respeito às unidades federativas, os entrevistados do Distrito Federal são os que mais declararam confiar na Justiça, revelando o maior índice de confiança na Justiça para o período (5,7). Já o menor índice de confiança na Justiça, de 4,9 pontos, foi identificado entre os entrevistados que residem na Bahia e em Pernambuco.

O maior ICJBrasil, detectado no Distrito Federal, é influenciado pelo fato de os entrevistados residentes na capital federal terem apresentado o maior subíndice de comportamento (9,0). Já os entrevistados residentes na Bahia, por sua vez, são os que se mostraram menos dispostos a acionar o Judiciário para solucionar um conflito, revelando o menor subíndice de comportamento (7,5). Os respondentes que residem no Rio Grande do Sul apresentaram o segundo menor subíndice de comportamento (7,7). Embora estes tenham mostrado pouca disposição para acessar a Justiça, são eles os que avaliam melhor o Judiciário, tendo apresentado o maior subíndice de percepção (4,4). A pior avaliação do Judiciário foi revelada pelos entrevistados residentes em Pernambuco, com subíndice de percepção de apenas 3,5 pontos.

: VER GRÁFICO 01 [*p. 20*]

Seguindo a tendência verificada em períodos anteriores, quanto mais jovens os entrevistados, melhor é a avaliação do Judiciário. Os entrevistados com idade entre 18 e 34 anos apresentaram o maior índice de confiança (5,2) no segundo semestre de 2013. A avaliação dos serviços prestados pelo Judiciário, que compõe o subíndice de percepção, também é maior para os mais jovens (3,9) em contraposição ao subíndice de percepção apresentado pelos entrevistados com mais de 60 anos (3,7). De forma semelhante, os entrevistados mais jovens apresentaram

maior subíndice de comportamento (8,4), mostrando-se mais dispostos a recorrer ao Judiciário para resolver os seus conflitos do que os entrevistados idosos, que apresentaram o menor subíndice de comportamento (7,8).

: VER GRÁFICO 02 [p. 21]

Com relação à renda, os entrevistados que melhor avaliaram a Justiça são os de maior renda (ou seja, os que recebem acima de 8 salários mínimos), visto que apresentaram o maior índice de confiança na Justiça (5,3) e o maior subíndice de percepção (4,0). Em contrapartida, os entrevistados com menor renda (de até 1 salário mínimo) apresentaram o menor ICJBrasil para o período (4,9) e o menor subíndice de percepção (3,6). No que diz respeito ao subíndice de comportamento, os entrevistados que se encaixam nas duas maiores faixas de renda (ou seja, os que recebem mais de 4 salários mínimos) mostraram-se mais dispostos para acionar o Judiciário em caso de conflitos, indicando um subíndice de comportamento de 8,4.

: VER GRÁFICO 03 [p. 21]

Quanto ao grau de instrução, os entrevistados de escolaridade alta são os que avaliaram melhor o Judiciário, apresentando o maior índice de confiança na Justiça (5,4). São eles que apresentaram também o maior subíndice de percepção (4,1), em contraposição aos 3,6 pontos revelados pelos entrevistados de escolaridade baixa. Para os entrevistados de escolaridade alta, o subíndice de comportamento foi de 8,6, enquanto que para os entrevistados de escolaridade baixa, o subíndice de comportamento chegou a 8,1.

: VER GRÁFICO 04 [p. 22]

Os entrevistados que já participaram de um processo judicial revelaram o maior índice de confiança na Justiça (5,3) para o período, seguindo a tendência já identificada anteriormente. São também os entrevistados que já utilizaram o Judiciário que tem uma melhor percepção dos serviços prestados por esse Poder, tendo apresentado o maior subíndice de percepção (3,9), em contraposição aos que nunca participaram de um processo judicial, que apresentaram um subíndice de percepção de 3,3. São os entrevistados que já acionaram a Justiça que se mostraram mais dispostos a acionar o Judiciário em caso de conflito, pois apresentaram o maior subíndice de comportamento (8,5).

: VER GRÁFICO 05 [p. 22]

Os dados do segundo semestre de 2013 que revelam má avaliação do Judiciário como prestador de serviços públicos seguem a tendência, já identificada nos períodos anteriores. Para 90% dos entrevistados o Judiciário é moroso, resolvendo os conflitos de forma lenta ou muito lentamente. Além disso, 82% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 71% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é difícil ou muito difícil para utilizar.

Outros dois problemas apontados pelos entrevistados são a falta de honestidade (71% dos entrevistados consideram o Judiciário nada ou pouco honesto) e a parcialidade (66% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é nada ou pouco independente).

Não obstante a má percepção sobre o Judiciário, a maioria dos entrevistados, a partir do relato de seis situações hipotéticas, declarou que procuraria o Judiciário para resolver tais conflitos.

Nos casos envolvendo direito do consumidor, 91% dos entrevistados disseram que se adquirissem um produto com defeito e o fornecedor não o reparasse iriam ao Judiciário para solucionar o conflito. Os casos envolvendo relações com o Poder Público ficaram em segundo lugar, com 90% dos entrevistados respondendo que acionariam 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 seguida, ficaram os casos envolvendo relações de trabalho, com 88% afirmando que buscariam o Judiciário para solucionar litígios desse tipo. Os conflitos que compreendem direito de família apareceram em quarto lugar, com 86%.

As situações que menos levariam o brasileiro a acionar o Poder Judiciário são os litígios derivados de erros médicos e das relações de vizinhança. Mas, mesmo sendo esses litígios os que menos levariam os entrevistados ao Judiciário dentre as situações perguntadas, ainda assim, 84% deles declararam que buscariam solucionar os casos relativos a erros nas prestações de serviços na Justiça e 83% afirmaram que acessariam o Judiciário para resolver conflitos com os vizinhos.

: VER GRÁFICO 06 [*p. 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 29%. Vale notar que a confiança no Judiciário diminuiu se comparado ao primeiro semestre de 2013, passando de 34% para 29%. Comparando-se com o segundo semestre de 2012, a confiança no Judiciário caiu de 39% para 29%.

Comparando-se a confiabilidade no Poder Judiciário com a confiabilidade nas outras instituições no segundo semestre, o Judiciário caiu da sexta para a oitava posição. Dentre as 11 instituições avaliadas, o Judiciário ficou atrás, em ordem decrescente, das Forças Armadas, da Igreja Católica, do Ministério Público, da Imprensa Escrita, das Grandes Empresas, da polícia e das emissoras de TV. Nesse segundo semestre de 2013, o Judiciário foi considerado mais confiável do que o Governo Federal, o Congresso Nacional e os partidos políticos (estes sempre na última posição).

: VER GRÁFICO 07 [*p. 23*]

Utilização do Poder Judiciário

Quando perguntamos aos entrevistados se já utilizaram o Poder Judiciário, 43% deles responderam que sim. Os dados revelam que há uma relação da utilização do Judiciário com a escolaridade e a renda. Quanto maior a escolaridade e maior a renda, maior é a utilização do Judiciário.

Os entrevistados entre 35 e 59 anos de idade são os que mais afirmaram ter utilizado o Judiciário (48%). Além disso, entre os entrevistados residentes no Distrito Federal, 51% deles declararam já ter utilizado o Judiciário.

: VER GRÁFICO 08 [*p. 24*]

A maioria das ações judiciais mencionada pelos entrevistados é recente: 71% das ações datam entre 2007 e 2010, 19% foram ajuizadas entre 2000 e 2006 e apenas 10% são anteriores a 2000.

Mas o que de fato leva os brasileiros a utilizarem a Justiça? A principal motivação do uso do Judiciário pelos entrevistados está relacionada aos conflitos derivados das relações de trabalho (demissão, indenização, pagamento de horas extras etc.) com 32%, seguidos de perto pelos conflitos envolvendo as relações de consumo (cobrança indevida, cartão de crédito, produtos com defeito etc.), com 25%. Em terceiro lugar, estão os problemas relacionados ao direito de família (19%).

: VER GRÁFICO 09 [*p. 24*]

Quanto ao resultado das decisões judiciais, dos entrevistados que declararam já terem acessado a Justiça, 49% afirmaram que o seu problema foi resolvido em seu favor; 9% informaram que perderam a ação judicial e aproximadamente 42% dos entrevistados disseram que a ação ainda não foi julgada.

: VER GRÁFICO 10 [p. 25]

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. O acesso a estes profissionais é maior entre os entrevistados com maior renda (74%) e entre os entrevistados com maior grau de escolaridade (84%).

: VER GRÁFICO 11 [p. 25]

Com relação ao tipo de advogado consultado, 79% afirmaram que tiveram acesso a profissionais particulares, enquanto 21% consultaram a Defensoria Pública.

Do total de entrevistados, cerca de 12% declararam que eles ou alguém residente em seu domicilio já foram demandados em algum processo judicial. Entre os respondentes com maior renda, 16% afirmaram já terem sido colocados nesta posição. Além disso, os entrevistados com idade entre 35 e 59 anos, 14% deles responderam já terem sido chamados a responder a uma ação judicial.

: VER GRÁFICO 12 [p. 26]

Judiciário e Resolução de Conflitos

Além de mensurar a utilização do Poder Judiciário, o levantamento procurou identificar também a expressão de algumas situações de conflitos 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 19% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, 14% vivenciaram conflitos trabalhistas e 9% já se envolveram em acidente de trânsito. Desse total, 62% procuraram a Justiça para resolver a questão.

Para aqueles que não acionaram o Judiciário para solucionar esses tipos de conflitos, o argumento mais frequente está relacionado aos aspectos da administração

da justiça, visto que 60% 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. Além disso, 9% dos entrevistados afirmaram que não sabiam utilizar a Justiça. E 6% não ingressaram no Judiciário por razões pessoais.

: VER GRÁFICO 13 [p. 26]

Ao final do conjunto de questões sobre o Judiciário e a resolução de conflitos, perguntamos aos entrevistados se, na hipótese de enfrentarem algum tipo de conflito, eles aceitariam tentar um acordo reconhecido pelo Judiciário, mas decidido por outra pessoa que não um juiz. No segundo semestre de 2013, 70% dos entrevistados responderam positivamente à questão, declarando que aceitariam procurar solucionar o seu conflito por meios alternativos.

Os entrevistados com maior renda e escolaridade se mostraram mais dispostos a utilizar métodos alternativos de resolução de conflitos. Entre os que já utilizaram o Judiciário, 74% aceitariam realizar acordos extrajudiciais.

: VER GRÁFICO 14 [p. 27]

PROCON

Além dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos em geral, há uma instância administrativa voltada para a resolução 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 (94%).

Apesar de bastante conhecido, o PROCON é pouco utilizado – apenas 18% dos entrevistados declararam já ter utilizado seus serviços.

A maioria dos entrevistados que procuraram o PROCON (65%) declarou ter conseguido solucionar o seu problema por meio desta instituição. E a avaliação do serviço recebido é positiva, uma vez que 55% dos usuários entrevistados declararam estar muito satisfeitos com os serviços prestados pelo PROCON e 33% declararam estar um pouco satisfeitos com a instituição.

: VER GRÁFICO 15 [p. 27]

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, 25% deles mencionaram alguma notícia. Entre os que mencionaram, a maioria citou o julgamento no STF da Ação Penal 470, conhecida como "mensalão". Durante a segunda fase do julgamento ocorrida no segundo semestre de 2013, 52% desses entrevistados citaram notícias sobre o mensalão, o que representa um aumento significativo do número de menções em relação ao primeiro semestre de 2013, quando apenas 29% dos respondentes citaram notícias envolvendo o julgamento do mensalão.

: VER GRÁFICO 16 [*p. 28*]

Em segundo lugar, 10% dos respondentes lembraram-se dos casos criminais de grande repercussão na mídia, como o caso do assassinato de Eliza Samudio, do diretor executivo da Yoki, Marcos Matsunaga, de Isabela Nardoni e o desaparecimento do pedreiro Amarildo de Souza, no Rio de Janeiro. Em seguida, aparecem as menções aos casos de corrupção em geral, como superfaturamento e desvio de dinheiro em obras da Copa do Mundo, envolvimento de policiais e políticos com o narcotráfico, entre outras menções. Com 6% das respostas, estão as notícias envolvendo alteração na legislação, tais como a PEC-37, projeto de lei para acabar com o voto secreto na Câmara dos Deputados em caso de cassação dos pares, alterações na lei trabalhista, entre outras. Notícias sobre as manifestações foram citadas por 5% dos respondentes. E 4% dos entrevistados fizeram críticas à atuação das instituições de justiça, incluindo o Judiciário, o ministério público e a polícia.

Relacionadas ao mensalão, a menção expressa à atuação e às declarações do Ministro Joaquim Barbosa no julgamento da AP 470 aparece em sétimo lugar, com 3% das respostas. Enquanto a menção às notícias sobre o mensalão aumentou de 29% para 52%, as notícias referentes unicamente ao Ministro Joaquim Barbosa diminuíram, passaram de 9%, no primeiro semestre de 2013, para 3% no segundo semestre.

QUADRO 2:
NOTÍCIAS SOBRE O PODER JUDICIÁRIO QUE OS ENTREVISTADOS DECLARARAM TER CHAMADO A SUA ATENÇÃO NOS ÚLTIMOS MESES

NOTÍCIAS	PERCENTUAL
MENSALÃO	52%
CASOS DE VIOLÊNCIA COM REPERCUSSÃO NA MÍDIA	10%
CORRUPÇÃO EM GERAL	9%
LEGISLAÇÃO	6%
MANIFESTAÇÕES	5%
CRÍTICAS À ATUAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE JUSTIÇA	4%
MINISTRO JOAQUIM BARBOSA	3%
VIOLÊNCIA EM GERAL	2%
ATUAÇÃO ESPERADA/POSITIVA DAS INSTITUIÇÕES DE JUSTIÇA	2%
CASO DONADON	1%
REFORMA POLÍTICA E PARTIDOS	1%
OUTROS CASOS	5%

Base: 843 respondentes que citaram alguma notícia.

CONFIANÇA NA POLÍCIA

Quando perguntamos aos entrevistados se eles ou alguém de seu domicílio já procuraram a polícia para denunciar um crime, fazer uma reclamação ou pedir algum tipo de ajuda, 32% responderam que sim.

Entre os entrevistados que declararam ter procurado a polícia, 87% deles acionaram a polícia militar. 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 somente 30% declararam ter ficado muito satisfeitos com a resposta que obtiveram da polícia. Por outro lado, o grau de insatisfação com a atuação da polícia chegou a 38%, seguindo a tendência verificada nos períodos anteriores.

: VER GRÁFICO 17 [*p. 28*]

Por fim, a confiança dos entrevistados na polícia manteve-se inalterada se comparada ao 1º semestre de 2013: 31% declararam que a polícia é uma instituição confiável ou muito confiável. Os entrevistados mais velhos e com maior grau de escolaridade são os que mais declararam confiar na policia.

: VER GRÁFICO **18** [*p. 29*]

GRÁFICOS[6]

GRÁFICO 01: [*voltar ao texto*]

ICJBrasil, UNIDADES DA FEDERAÇÃO

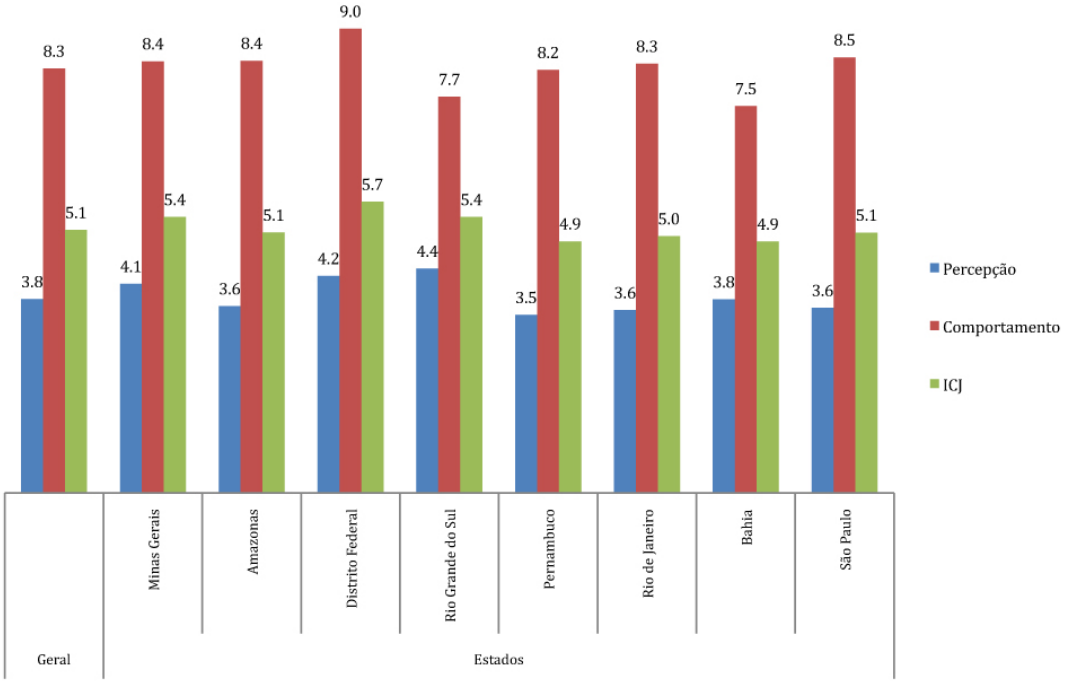


GRÁFICO 02: [*voltar ao texto*]

ICJBrasil, IDADE

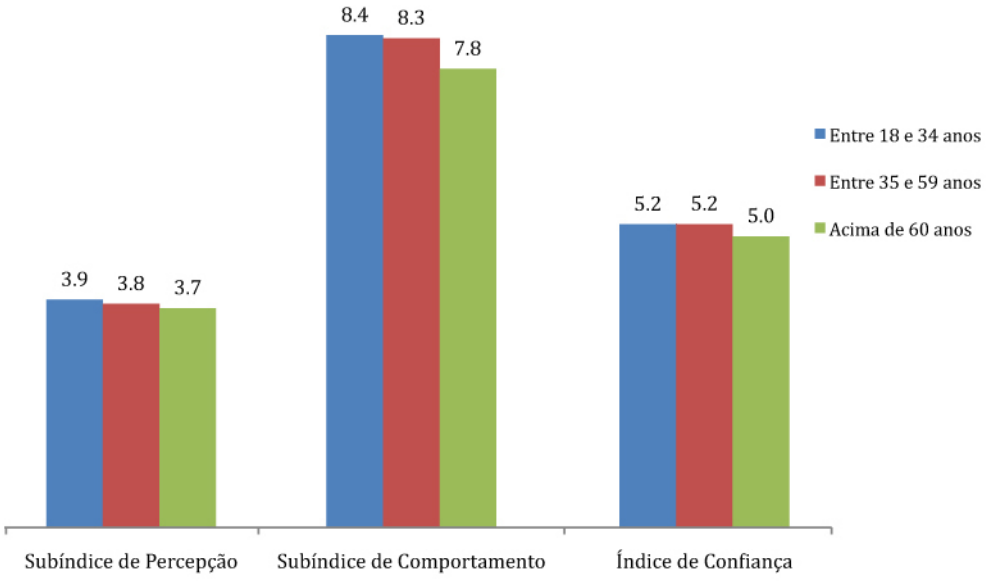


GRÁFICO 03: [*voltar ao texto*]

ICJBrasil, RENDA

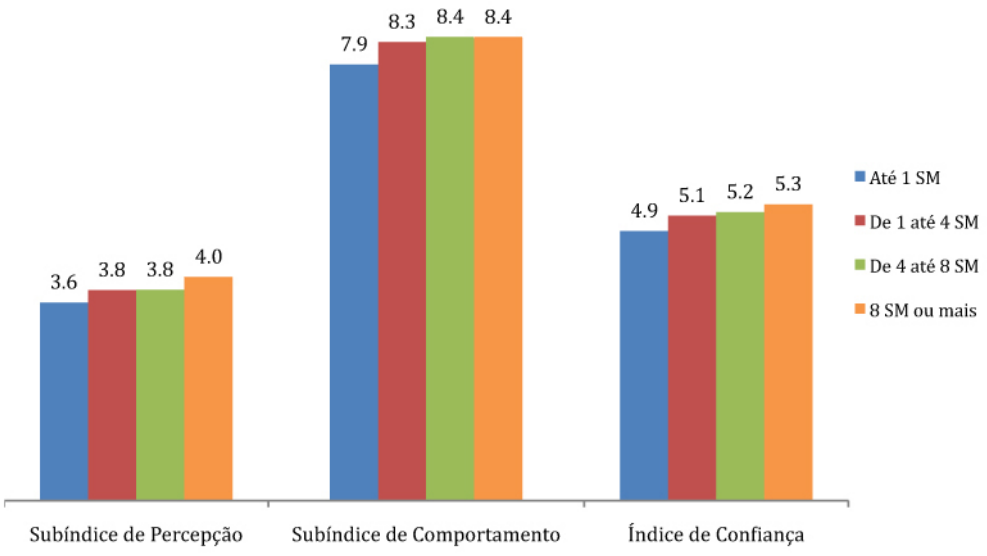


GRÁFICO 04: [*voltar ao texto*]

ICJBrasil, ESCOLARIDADE

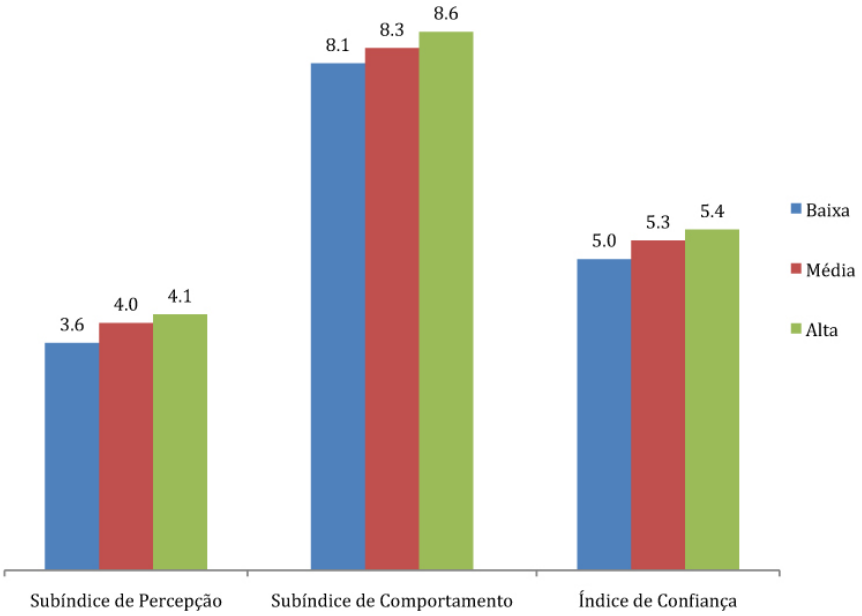


GRÁFICO 05: [*voltar ao texto*]

ICJBrasil, DE ACORDO COM PARTICIPAÇÃO OU NÃO EM PROCESSO JUDICIAL (RESPONDENTE OU PESSOA RESIDENTE NO DOMICÍLIO)

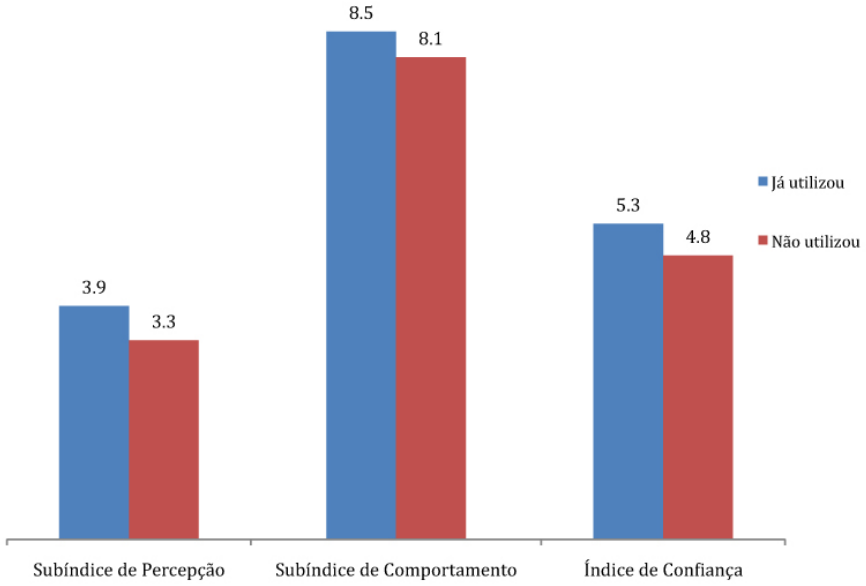


Gráfico 06:

[*voltar ao texto*]

Percentual dos entrevistados que declaram que buscariam o Judiciário para solucionar seus conflitos

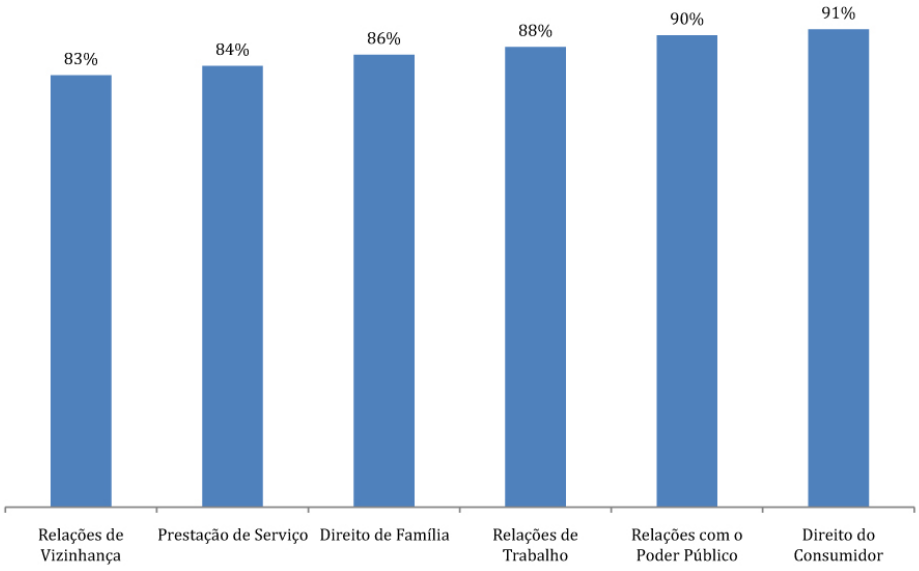


Gráfico 07:

[*voltar ao texto*]

Confiança nas Instituições[7]

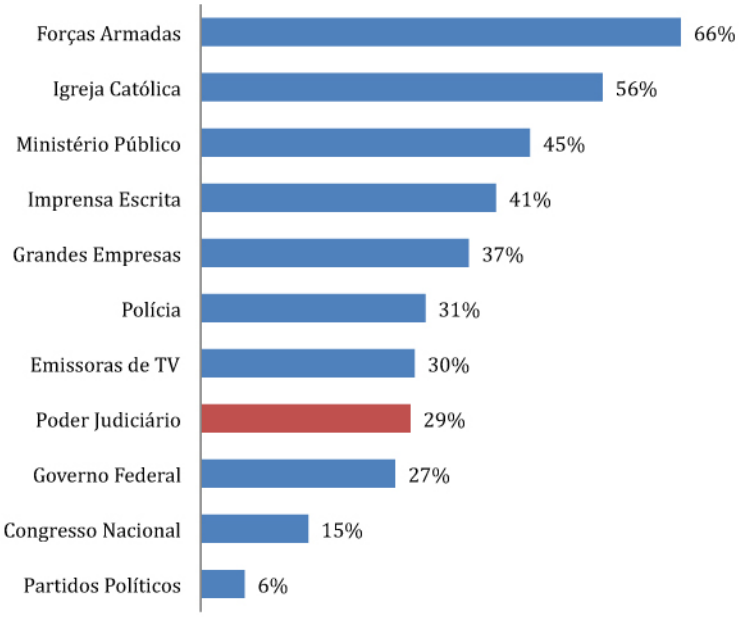


GRÁFICO 08:

[*voltar ao texto*]

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

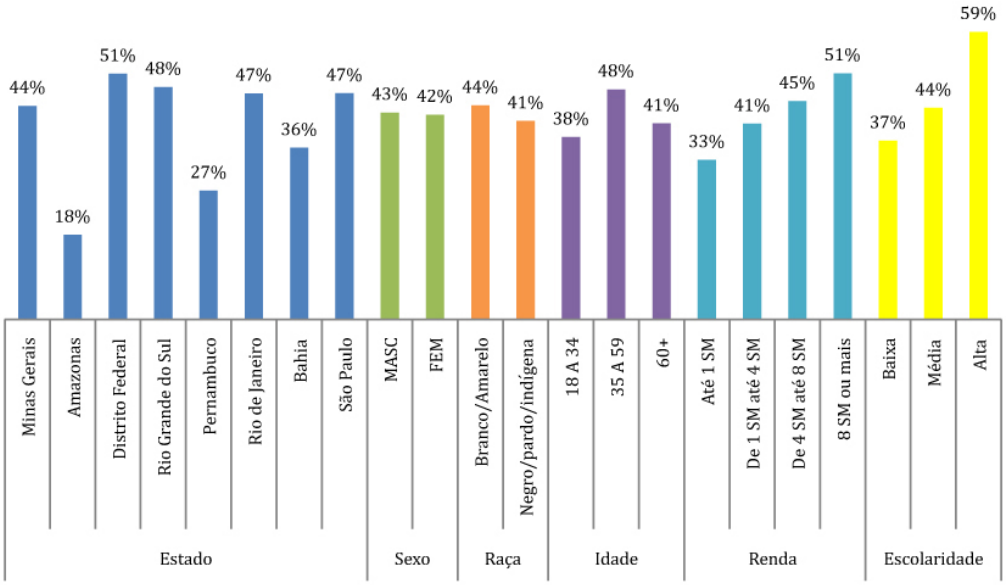


GRÁFICO 09:

[*voltar ao texto*]

MOTIVOS PARA TER UTILIZADO O PODER JUDICIÁRIO

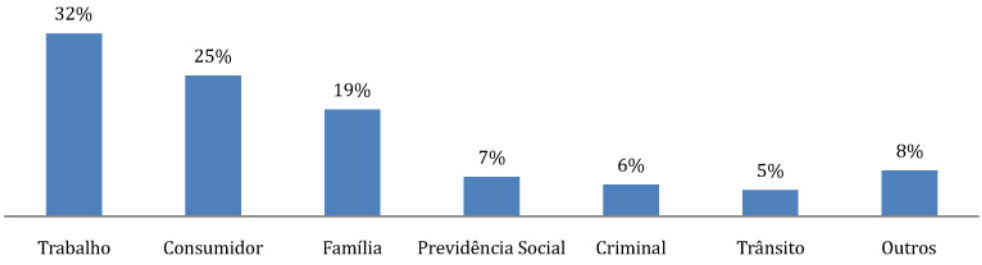


GRÁFICO 10: [*voltar ao texto*]

RESULTADO DO CASO LEVADO AO PODER JUDICIÁRIO

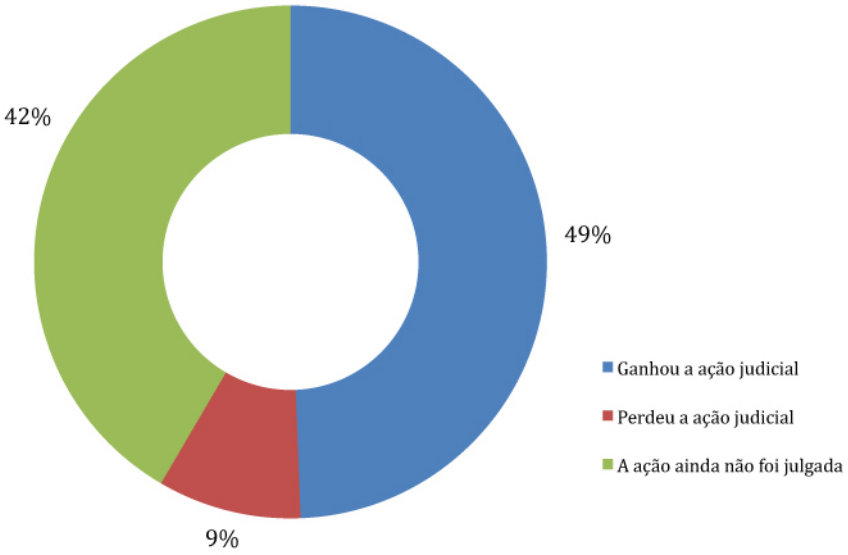


GRÁFICO 11: [*voltar ao texto*]

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

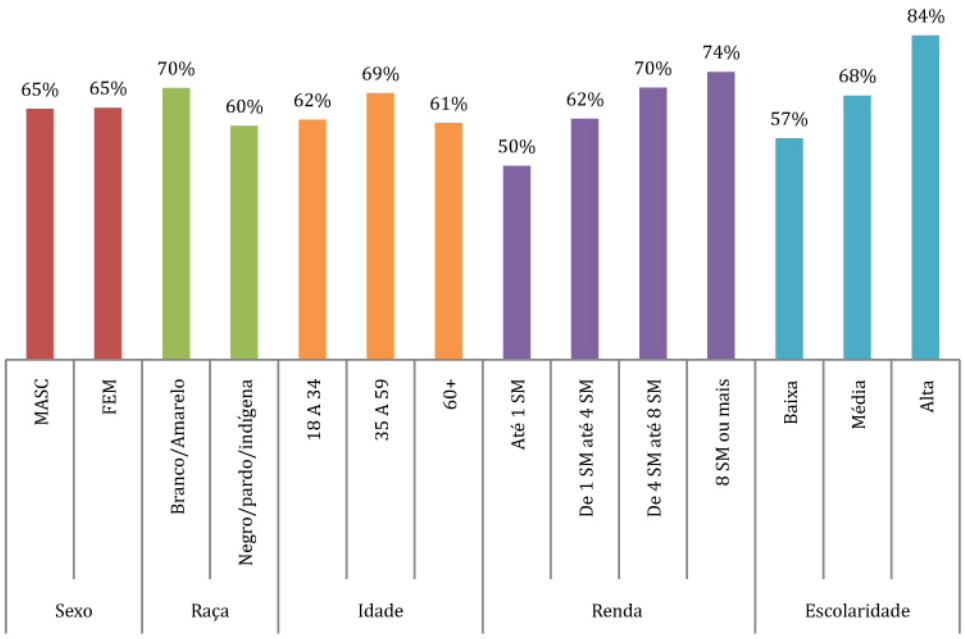


GRÁFICO 12: [*voltar ao texto*]

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE DECLARARAMJÁ TEREM SIDO DEMANDADOS EM AÇÃO JUDICIAL (PESSOALMENTE OU ALGUÉM RESIDENTE EM SEU DOMICÍLIO)

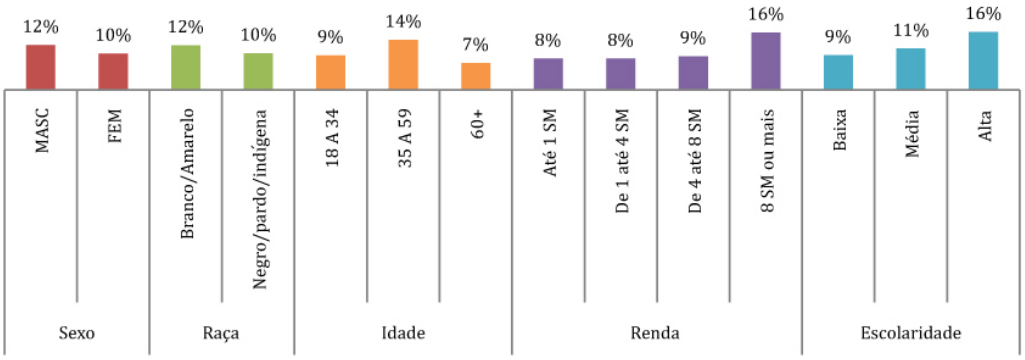


GRÁFICO 13: [*voltar ao texto*]

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

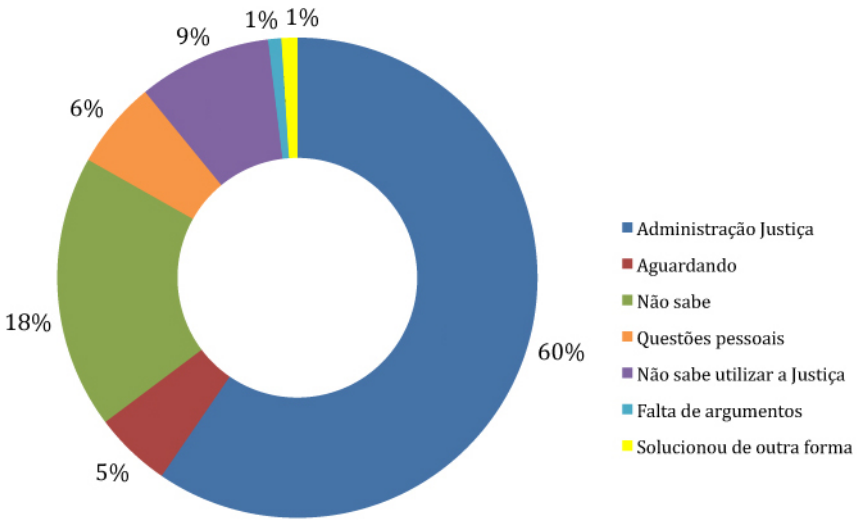


GRÁFICO 14: [*voltar ao texto*]

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

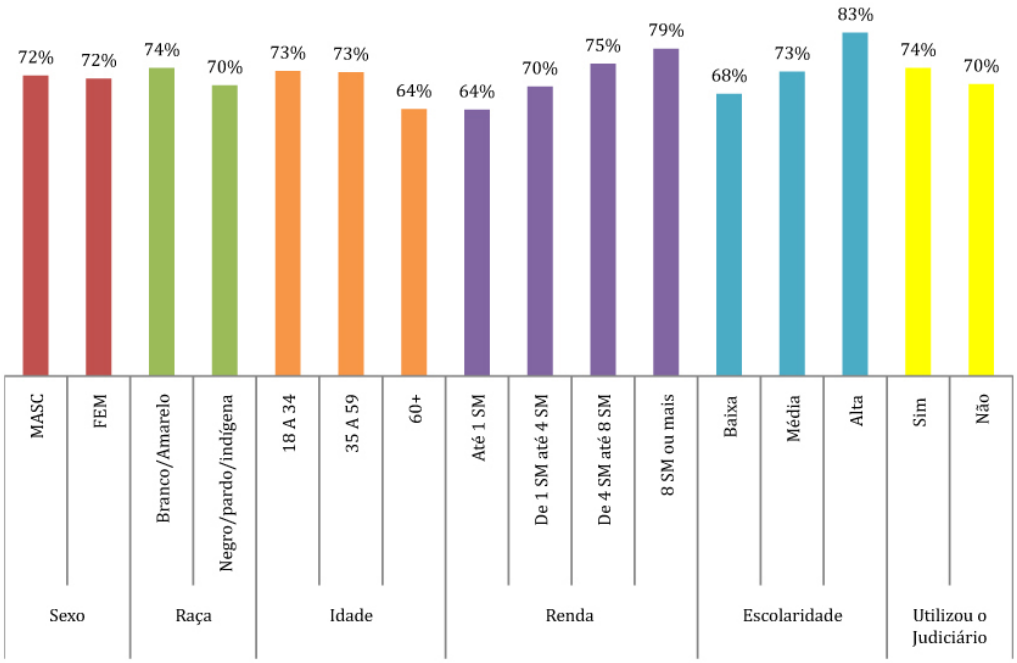


GRÁFICO 15: [*voltar ao texto*]

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELO PROCON

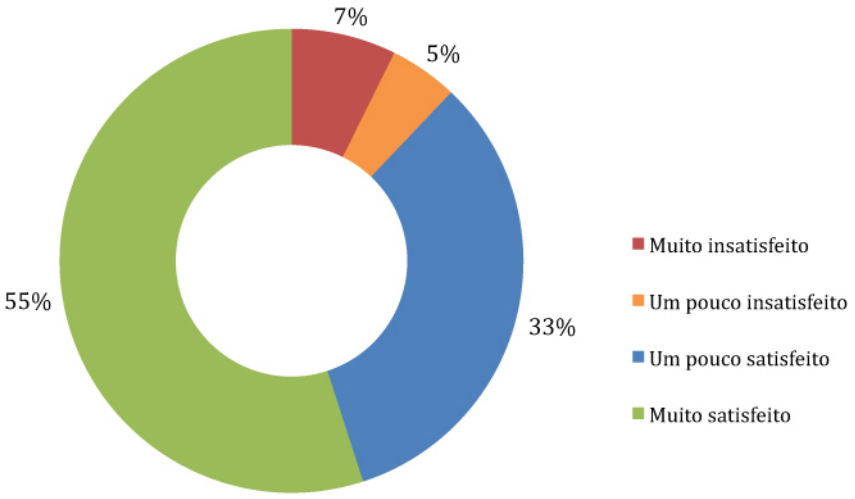


GRÁFICO 16: [*voltar ao texto*]

COMPARAÇÃO DE NOTÍCIAS SOBRE O JULGAMENTO DO MENSALÃO NO PRIMEIRO E NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

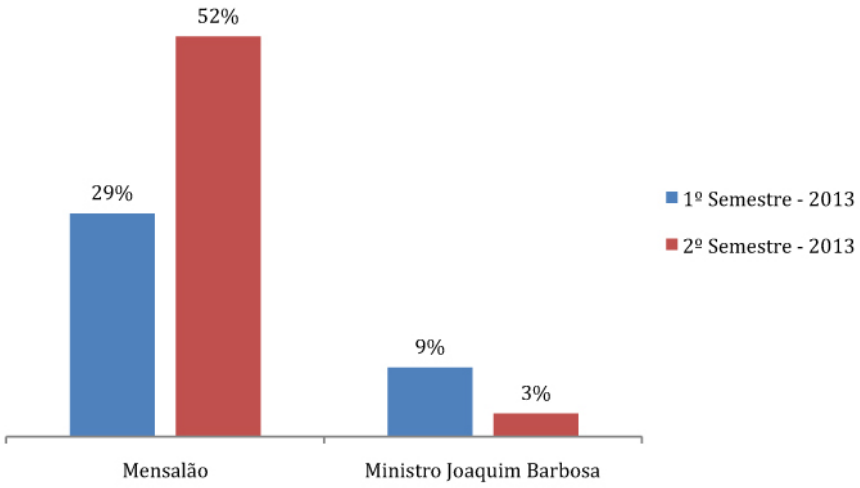


GRÁFICO 17: [*voltar ao texto*]

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A ATUAÇÃO DA POLÍCIA

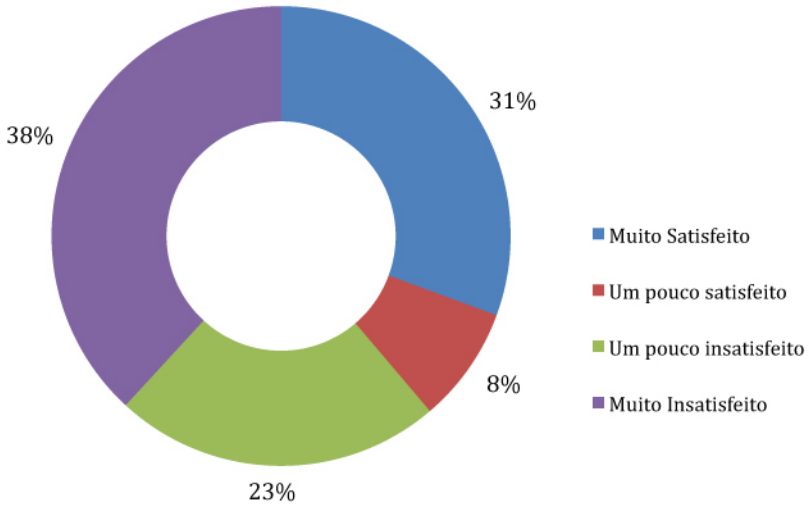
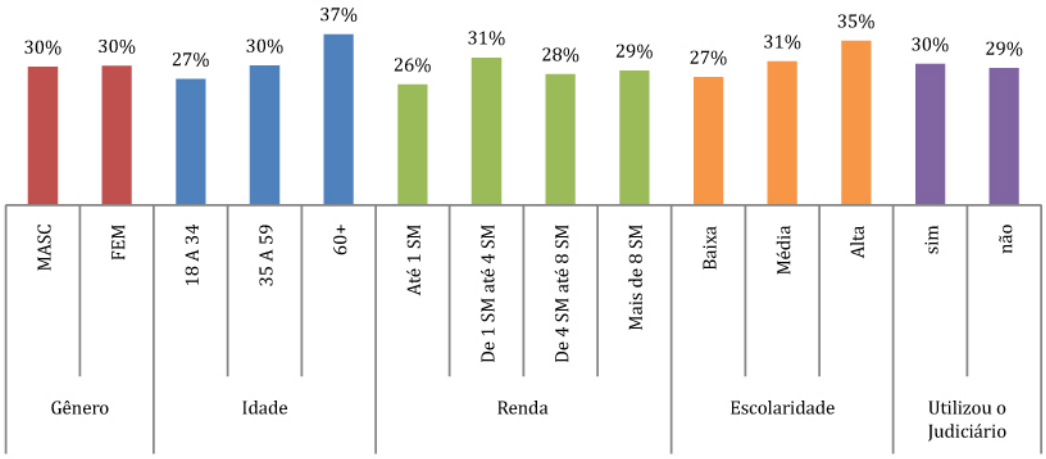


GRÁFICO 18: [*voltar ao texto*]

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE RESPONDERAM QUE CONFIAM NA POLÍCIA



NOTAS

[*clique na nota para voltar ao texto*]

[1] Emenda Constitucional nº 45, publicada em 31 de dezembro de 2004.

[2] Relatório *Justiça em Números*, disponível em http://www.cnj.jus.br/.

[3] Essas situações tratam de questões envolvendo direito do trabalho, direito do consumidor e acidente de trânsito.

[4] Como Amazonas não fazia parte da amostra em 2011, utilizou-se a estimativa referente ao total da população-alvo.

[5] Por ser uma amostra não probabilística para o cálculo de medidas de variabilidade amostral, como o erro amostral, utiliza-se uma abordagem de inferência baseada em modelos, em que são feitas algumas suposições em relação às variáveis em estudo. No presente estudo, para o cálculo dos erros amostrais utiliza-se um modelo em que se supõe que as observações em cada região são variáveis aleatórias independentes, com valor esperado igual à proporção estimada na pesquisa ICJBrasil 2010/2011.

[6] Todos os gráficos de coluna e barra apresentados nesse relatório possuem um padrão para o valor máximo do eixo das ordenadas (eixo *y*): nos gráficos de porcentagem, o valo máximo é 100% e, nos gráficos 1 a 5, o valor máximo é de 10 pontos.

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

relatório**ICJ**Brasil – **EDIÇÕES ANTERIORES** [*links*]

2009	2010	2011	2012	2013
2º TRI	1º TRI	1º TRI	1º TRI	ANO 4
3º TRI	2º TRI	2º TRI	2º e 3º TRI	1º SEM
4º TRI	3º TRI	3º TRI	4º TRI	
	4º TRI	ANO 2		
		4º TRI		

EQUIPE

Luciana Gross Cunha
Coordenadora do *ICJBrasil*, DIREITO GV/FGV

Rodrigo De Losso Silveira Bueno
FEA/USP

Fabiana Luci de Oliveira
DS/UFSCAR

Joelson de Oliveira Sampaio
FEA/USP

Luciana de Oliveira Ramos
DIREITO GV/FGV

Gabriel Hideo Sakai de Macedo
DIREITO GV/FGV

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

DIREITO GV

ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

RUA ROCHA, 233
SÃO PAULO SP BRASIL

TEL (11) 3799.2233
(11) 3799.2231

DIREITOGV.FGV.BR