



DIREITOGV

ESCOLA DE DIREITO DE SÃO PAULO

Relatório *ICJBrasil*
4^o Trimestre / 2010
3^a Onda - Ano 2

Sumário

Sumário.....	2
Apresentação	3
<i>O ICJBrasil</i>	4
Aspectos Conceituais e Metodológicos.....	6
Características Gerais da Pesquisa.....	6
Amostra.....	6
Determinação do Desenho e Seleção da Amostra	7
Coleta de Dados	8
Regra de Desidentificação dos Informantes	9
Forma de Cálculo do <i>ICJBrasil</i>	9
<i>ICJBrasil</i> 4º Trimestre/2010.....	11
Confiança nas Instituições	17
Utilização do Poder Judiciário.....	19
Judiciário e Resolução de Conflitos	25
PROCON	28
Equipe.....	31

Apresentação

Uma questão que afeta profundamente o desenvolvimento econômico e social de um país é a capacidade do Judiciário de se apresentar como uma instância legítima na solução de conflitos que surgem no ambiente social, empresarial e econômico. Uma das formas de se medir essa legitimidade é através das motivações que levam os cidadãos a utilizar (ou não) e a confiar (ou não) no Judiciário, em termos de eficiência (celeridade), capacidade de resposta (competência), imparcialidade, honestidade e acesso (facilidade de uso e custos).

No caso brasileiro, a crise no sistema de Justiça não é um fenômeno recente. As pesquisas mostram que, ao menos quanto à eficiência do Judiciário, no que diz respeito ao tempo e a 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 2004¹ 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 internet².

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

Partindo da premissa de que essas informações representam uma das formas de indicar a legitimidade do Judiciário e de que essa última afeta de forma definitiva o desenvolvimento do país, o objetivo deste projeto é, através da criação e aplicação do

¹ Emenda Constitucional nº 45, aprovada em dezembro de 2004.

² *Justiça em Números*, disponível em www.cnj.org.br

Índice de Confiança na Justiça no Brasil – *ICJBrasil*, retratar sistematicamente a confiança da população no Poder Judiciário.

O *ICJBrasil*

Retratar a confiança do cidadão em uma instituição significa identificar se o cidadão acredita que essa instituição cumpre a sua função com qualidade, se faz isso de forma em que benefícios de sua atuação sejam maiores que os seus custos e se essa instituição é levada em conta no dia-a-dia do cidadão comum.

Nesse sentido, o *ICJBrasil* é composto por dois subíndices: (i) um subíndice de percepção, pelo qual é medida a opinião da população sobre a Justiça e a forma como ela presta o serviço público; e (ii) um subíndice de comportamento, pelo qual procuramos identificar a atitude da população, se ela recorre ao Judiciário para solucionar determinados conflitos ou não.

O subíndice de percepção é produzido a partir de um conjunto de nove perguntas em que o entrevistado deve emitir sua opinião sobre o Judiciário no que diz respeito a (i) confiança, (ii) rapidez na solução dos conflitos, (iii) custos do acesso, (iv) facilidade no acesso, (v) independência política, (vi) honestidade, (vii) capacidade para solucionar os conflitos levados a sua apreciação, (viii) panorama dos últimos 5 anos e (ix) perspectiva para os próximos 5 anos.

Para a produção do subíndice de comportamento, foram construídas seis situações diferentes e pede-se ao entrevistado que diga, diante de cada uma das situações, qual a chance de procurar o Judiciário para solucionar o conflito. As respostas possíveis para essas perguntas são: (i) não; (ii) dificilmente; (iii) possivelmente; (iv) sim, com certeza.

As situações hipotéticas foram construídas com o objetivo de procurar relacionar conflitos nos quais a população dos centros urbanos pode se envolver e que podem suscitar processos na Justiça Comum, deixando de fora as questões relativas à área penal, quando as pessoas envolvidas não têm liberdade de decidir se procuram ou não o Judiciário. Assim foram elaborados casos envolvendo: direito do consumidor,

direito de família, direito de vizinhança, direito do trabalho, um caso envolvendo o poder público e um caso relativo à prestação de serviço. Também houve um esforço para criar situações nas quais pessoas com rendas diferentes pudessem se envolver e situações em que os entrevistados ocupassem posições diferentes nos diversos conflitos. Assim, por exemplo, em uma das situações o entrevistado é o consumidor, sendo a parte mais fraca no conflito e em outra situação o entrevistado é o contratante na relação de prestação de serviço, sendo a parte mais forte.

Com o objetivo de produzir uma medida de acesso à Justiça os resultados apresentados no cálculo do *ICJBrasil* é acompanhado por questões sobre a efetiva utilização do Poder Judiciário pela população. Essa medida de acesso foi levantada da seguinte forma: primeiro perguntamos se o entrevistado ou alguém que resida em seu domicílio já utilizaram o Poder Judiciário como autores de uma ação. Aos que responderam positivamente, perguntamos o motivo que os levaram ao Judiciário e o grau de satisfação com o serviço recebido. Indagamos também sobre o eventual contato do entrevistado com o Poder Judiciário como réu em algum processo ou ação.

Depois listamos três situações comuns de conflito³ que podem levar a população a procurar o Judiciário e com base nestas situações perguntamos: 1) se o entrevistado já passou por uma situação similar às listadas e 2) tendo passado por essa situação, se procurou ou não o Poder Judiciário. Aos que vivenciaram a situação e não buscaram o Poder Judiciário, perguntamos quais as razões que justificaram a não ida ao Judiciário.

Por fim os entrevistados foram questionados sobre o quanto conhecem o Judiciário, ou seja, o quão familiarizados se sentem com relação ao Poder Judiciário brasileiro e se acompanham notícias sobre o Judiciário ou conversam com amigos e familiares a respeito deste assunto.

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

Aspectos Conceituais e Metodológicos

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

Na linha das sondagens de tendência, o *ICJBrasilé* um levantamento estatístico trimestral de natureza qualitativa, realizado nas regiões metropolitanas e no interior de seis Estados do país e do Distrito Federal com base em amostra representativa da população.

Características Gerais da Pesquisa

A pesquisa abrange dois tipos de quesitos:

Natureza qualitativa: relativo à avaliação do Judiciário como instituição.

Dados básicos: relativos às informações pessoais do entrevistado (Idade, renda familiar, gênero, escolaridade, profissão/ocupação, nº de pessoas residentes no domicílio), coletadas para fins de análise desagregada dos resultados.

Amostra

A população alvo da pesquisa é composta pela população de grandes capitais brasileiras, suas regiões metropolitanas e o interior dos Estados.

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

O tamanho de amostra foi determinado pelo número de habitantes em cada Estado e no Distrito Federal. O informante é um indivíduo que representa o domicílio

sorteado, de qualquer gênero (masculino ou feminino) e que possua 18 anos ou mais de idade.

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

Determinação do Desenho e Seleção da Amostra

O tipo de amostra a ser utilizado em uma pesquisa depende, fundamentalmente, do conhecimento *a priori* que se tem da população alvo. Quanto mais detalhado for este conhecimento, mais fácil e preciso se torna o trabalho de selecionar uma amostra efetivamente representativa desta população.

Na determinação de uma amostra o conceito estatístico de representatividade populacional deve ser sempre perseguido. Este conceito consiste em que a amostra contenha todos os estratos da população e na mesma proporção da população. Ou seja, as frações ou proporções dos estratos amostrais devem ser iguais às frações ou proporções dos estratos populacionais $\left(\frac{n_i}{n} = \frac{N_i}{N}\right)$, garantindo a representatividade.

No caso do *ICJBrasil* foi utilizada a PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – do IBGE), referente ao exercício de 2007, como fonte de dados na determinação da estratificação da população alvo por faixas de renda e Estados de interesse, assim como dados do último CENSO (2001).

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

Além da estratificação pelo tamanho da população, o desenho amostral leva em consideração a distribuição da população por gênero (masculino e feminino), renda domiciliar (1. Até 2SM; 2. Mais de 2SM até 4SM; 3. Mais de 4SM até 12SM; 4. Mais de 12SM), escolaridade (1. Baixa - até colegial incompleto; 2. Média - Colegial completo a universitário incompleto; 3. Alta - universitário completo ou mais), idade (1. 18 a 34

anos; 2. 35 a 59 anos; 3. 60 anos ou mais) e condição econômica (população economicamente ativa ou não).

O informante é ponderado de acordo com estas variáveis de estratificação.

Quadro 1: Distribuição das entrevistas de acordo com a proporção da população

UF	População	Amostra
São Paulo	37.035.456	564
Minas Gerais	17.905.134	270
Rio de Janeiro	14.392.106	223
Bahia	13.085.769	202
Rio Grande do Sul	10.187.842	158
Pernambuco	7.929.154	120
Distrito Federal	2.051.146	33
RM	49.844.240	774
Interior	52.742.366	796
Total geral	102.586.606	1.570

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

Coleta de Dados

Na coleta de dados, as informações são obtidas através de contato telefônico durante o período de três meses. As respostas dos questionários são preenchidas em ambiente web pelo pesquisador da DIREITO GV e carregadas para importação em sistema próprio de cálculo e apuração dos resultados.

Regra de Desidentificação dos Informantes

Com o intuito de assegurar o sigilo das informações prestadas durante a realização deste tipo de pesquisa, a DIREITO GV adota regras de desidentificação dos respondentes, de modo a evitar a individualização do informante.

Forma de Cálculo do ICJBrasil

As perguntas que formam o questionário do *ICJBrasil* têm quatro ou cinco respostas. Identifica-se cada resposta atribuindo-se a ela um indexador n , que também corresponderá a um valor atribuído àquela resposta. Assim sendo, à primeira resposta, ou seja, à resposta 0 atribui-se o valor 0. À última resposta atribui-se o valor $máx$, que pode ser 3 ou 4, dependendo se a questão tem quatro ou cinco respostas. Conseqüentemente $n = 0, 1, 2, 3$ ou $n = 0, 1, 2, 3, 4$. Por exemplo, às respostas (i) nada confiável, (ii) pouco confiável, (iii) confiável, (iv) muito confiável, atribuem-se respectivamente, os valores 0, 1, 2 e 3. Essa metodologia de atribuição de valores cardinais tem a vantagem de ser simples e direta para aferir a resposta numérica das pessoas. Tem a desvantagem de, implicitamente, assumir que a diferença entre as respostas são iguais, 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 max , 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 *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*4º Trimestre/2010

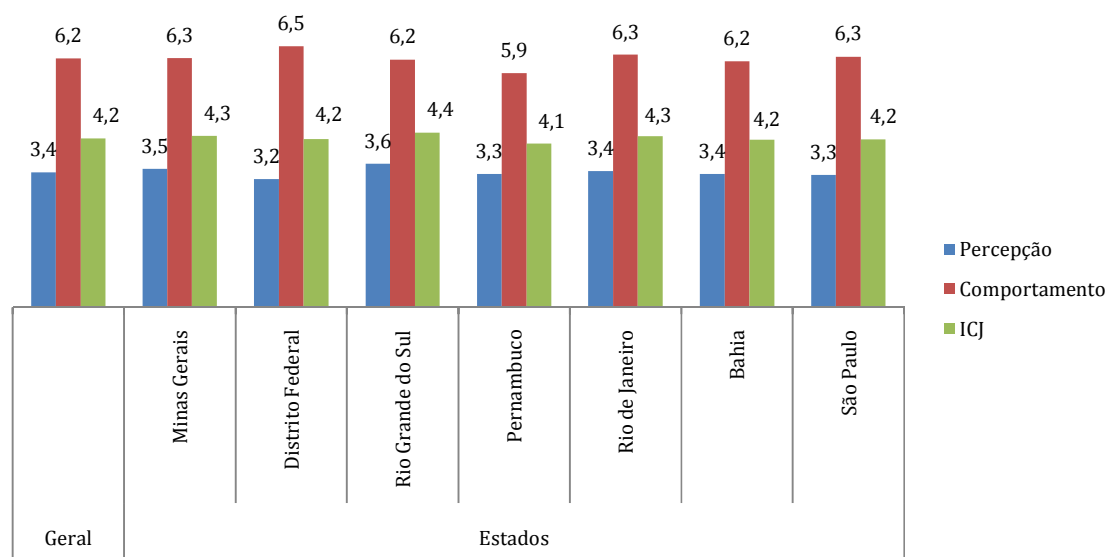
Os dados apresentados nesse relatório correspondem à coleta realizada no quarto trimestre de 2010.

Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2010, foram entrevistadas 1.570 pessoas distribuídas por 6 Estados e o Distrito Federal: Rio de Janeiro (223), São Paulo (564), Minas Gerais (270), Rio Grande do Sul (158), Pernambuco (120), Bahia (202) e Distrito Federal (33).

O *ICJBrasil* para o quarto trimestre de 2010 é de **4,2 pontos**. O subíndice de comportamento é de **6,2 pontos** e o subíndice de percepção é de **3,4 pontos**.

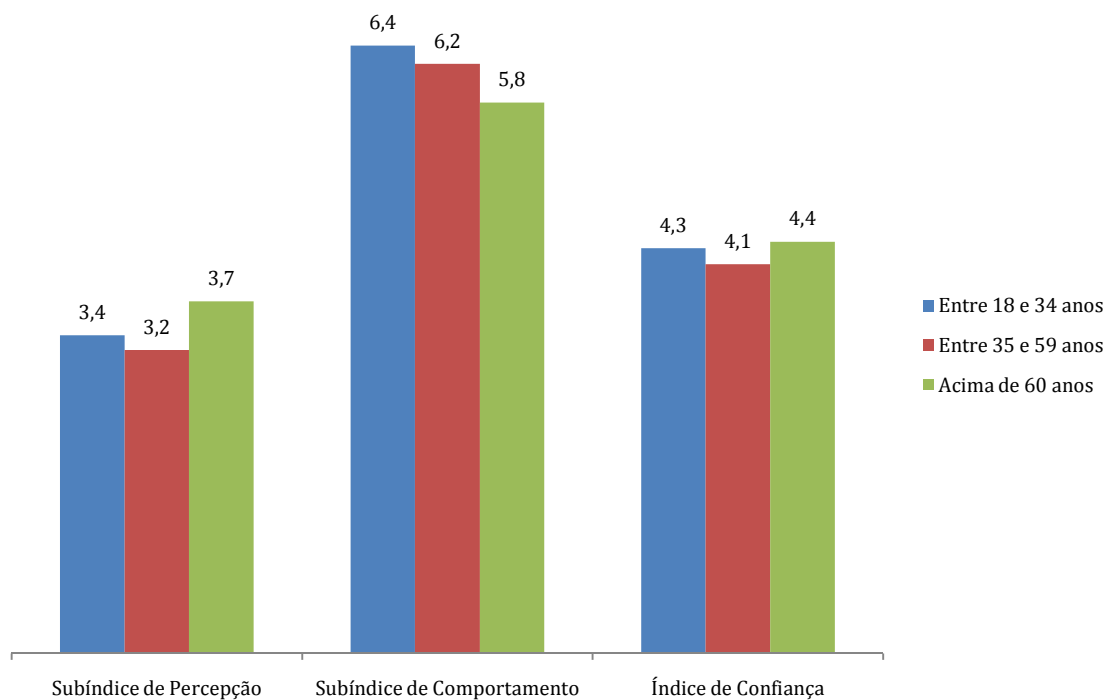
No que diz respeito às regiões, o Rio Grande do Sul apresentou o maior índice de confiança (4,4), seguido por Minas Gerais e Rio de Janeiro, que apresentaram o mesmo índice de confiança (4,3). O Estado de Pernambuco apresentou o menor índice de confiança, chegando a 4,1 pontos.

**Gráfico 01: ICJBrasil, Estados
4º Trimestre/2010**



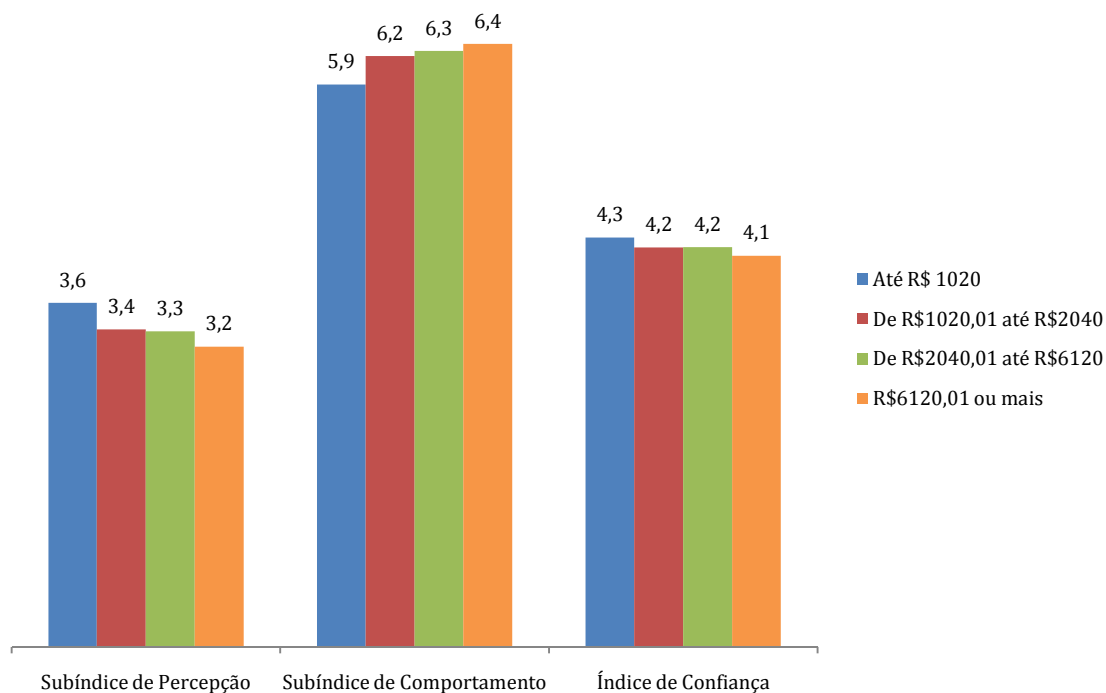
No que diz respeito à idade, os entrevistados com mais de 60 anos apresentaram o maior índice de confiança, chegando a 4,4 pontos, enquanto os entrevistados com idade entre 35 e 59 anos são os que apresentaram o menor índice de confiança, 4,1 pontos. Os entrevistados com mais de 60 anos de idade avaliam melhor o Judiciário, apresentando um subíndice de percepção de 3,7 pontos em contraposição com os 3,2 pontos apresentados entre os entrevistados com idade entre 35 e 59 anos. Quanto ao subíndice de comportamento, os entrevistados mais jovens tendem a recorrer mais ao Judiciário para resolver os seus conflitos.

**Gráfico 02: ICJBrasil, Idade
4º Trimestre/2010**



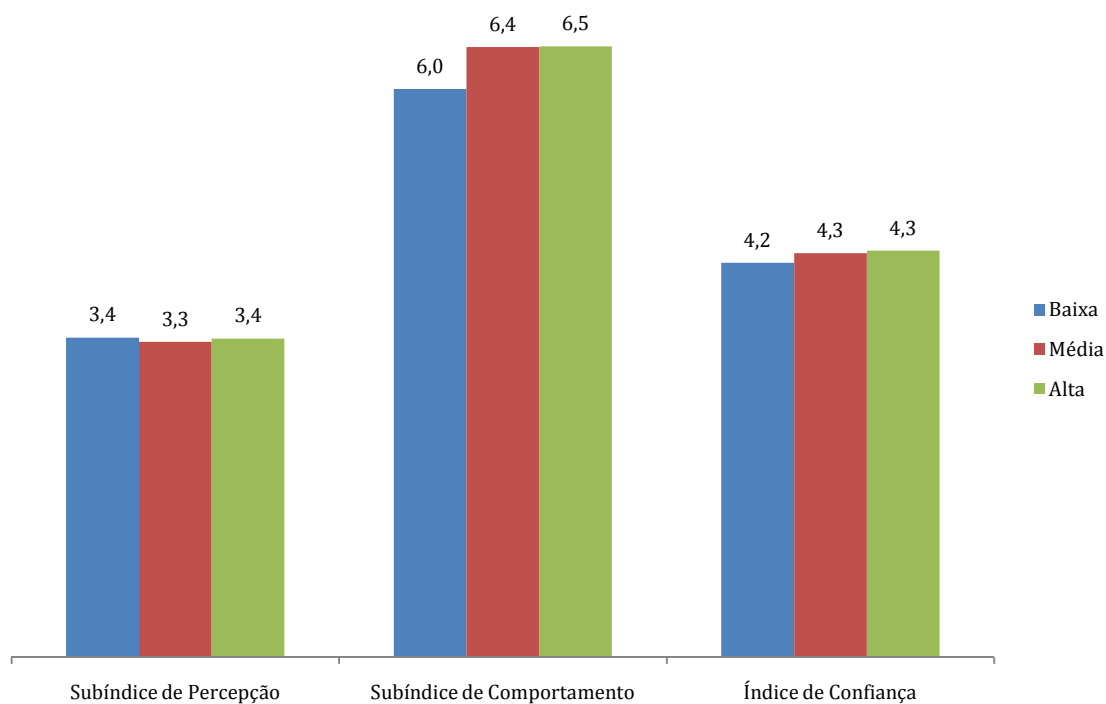
Quanto à renda, os resultados mostram que os entrevistados de maior renda tendem a avaliar pior o Judiciário, possuindo um subíndice de percepção mais baixo. Apesar disso, esses entrevistados mostraram ter maior predisposição para buscar a Justiça para solucionar os seus conflitos, pois apresentam o maior subíndice de comportamento.

**Gráfico 03: ICJBrasil, Renda
4º Trimestre/2010**



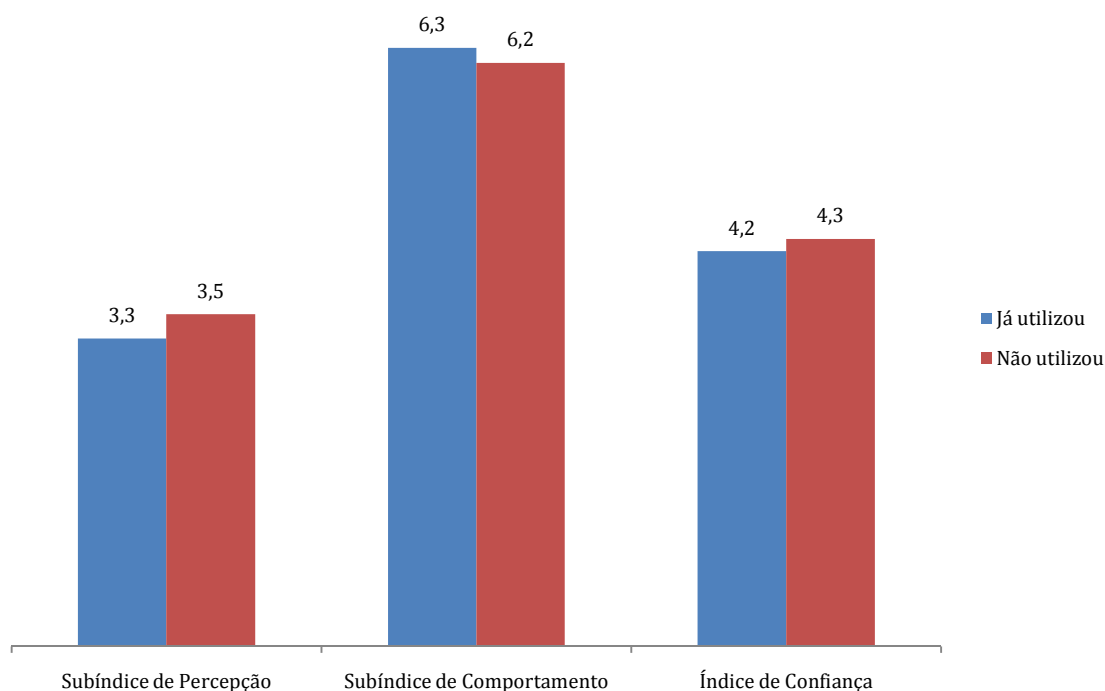
Quanto à escolaridade, os entrevistados de escolaridade mais baixa (até ensino médio incompleto) são os que disseram ter menos disposição para procurar o Judiciário para solucionar os seus conflitos apresentando o menor subíndice de comportamento (6,0).

**Gráfico 04: ICJBrasil, Escolaridade
4º Trimestre/2010**



Os entrevistados que já utilizaram a Justiça apresentaram um índice de confiança menor do que os entrevistados que nunca utilizaram a Justiça. Esse resultado é influenciado principalmente, pelo subíndice de percepção que é maior entre os entrevistados que nunca utilizaram a Justiça.

**Gráfico 05: ICJBrasil, Participação em Processo Judicial
4º Trimestre/2010**



Os dados no quarto trimestre de 2010 seguem a tendência, já identificadas nos trimestres anteriores, de má avaliação do Judiciário como prestador de serviços públicos. Para 89% dos entrevistados o Judiciário resolve os conflitos de forma lenta ou muito lentamente. 78,5% disseram que os custos para acessar o Judiciário são altos ou muito altos e 70,8% dos entrevistados acreditam que o Judiciário é difícil ou muito difícil para utilizar.

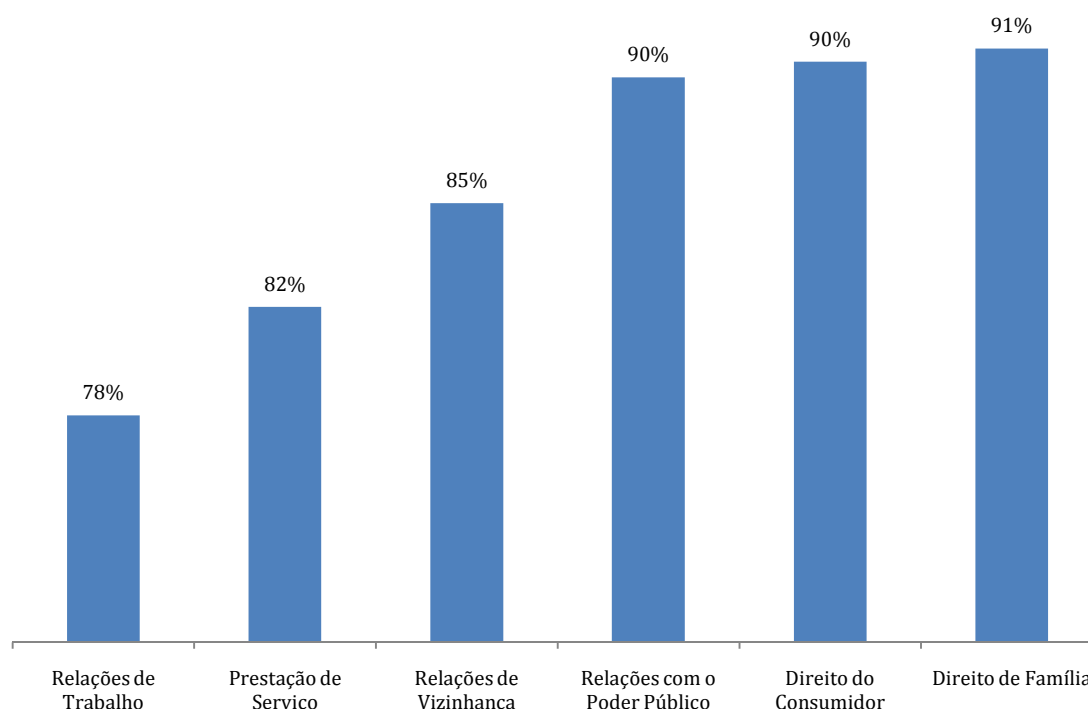
Outros três problemas apontados pelos entrevistados são a falta de honestidade (64% dos entrevistados consideram o Judiciário nada ou pouco honesto), a parcialidade (59% dos entrevistados acreditam que o judiciário é nada ou pouco independente) e a falta de competência para solucionar os casos (53% da população entrevistada classificam o Judiciário como nada ou pouco competente).

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

No caso envolvendo direito de família, 91% dos entrevistados disseram que em caso de separação do cônjuge, iriam ao Judiciário para decidir sobre a guarda dos filhos. Os casos de direito do consumidor e com o poder público aparecem em segundo lugar, com 90% dos entrevistados dizendo que iriam buscar o Judiciário para solucionar, por exemplo, danos causados a sua residência em decorrência de obras realizadas pelo poder público (como obras de saneamento, asfaltamento, etc.).

As situações que menos levariam o brasileiro a acionar o Poder Judiciário são os casos envolvendo relações trabalhistas, mas ainda assim 78% dos entrevistados declararam que “certamente” buscariam o Judiciário em casos desse tipo.

**Gráfico 06: Percentual dos entrevistados que declaram que “com certeza” buscariam o Judiciário para solucionar seus conflitos
4º Trimestre/2010**



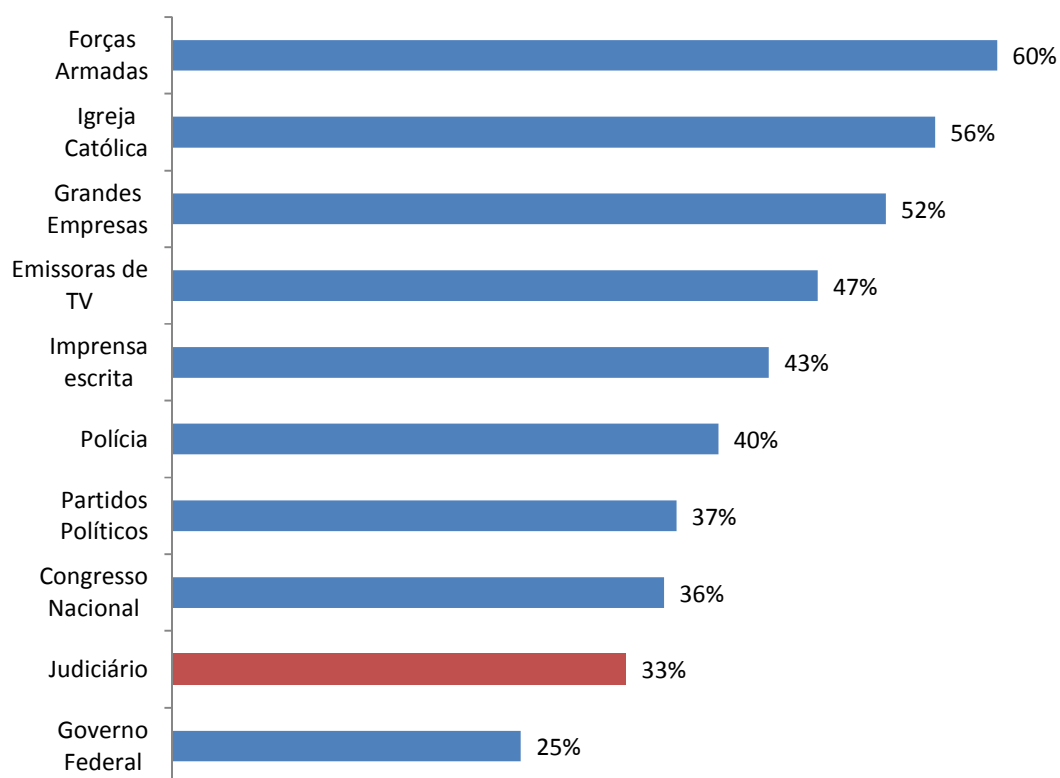
Confiança nas Instituições

Na declaração espontânea sobre o quanto confiam no Poder Judiciário, o percentual de confiança continua inalterado desde o segundo trimestre de 2010,

quando 33% dos entrevistados responderam que o Judiciário é confiável ou muito confiável.

Comparando a confiabilidade no Poder Judiciário com a confiabilidade nas outras instituições, houve uma alteração com relação ao terceiro trimestre de 2010, quando o Judiciário aparecia como uma instituição mais confiável que o Congresso Nacional e os Partidos Políticos. No quarto trimestre de 2010, o Judiciário ocupou a penúltima posição, ganhando somente do Governo Federal e atrás do Congresso Nacional e dos Partidos Políticos.

Gráfico 07: Confiança nas Instituições⁴
4º Trimestre/2010



⁴Percentual de entrevistados que disseram confiar ou confiar muito nas instituições.

Utilização do Poder Judiciário

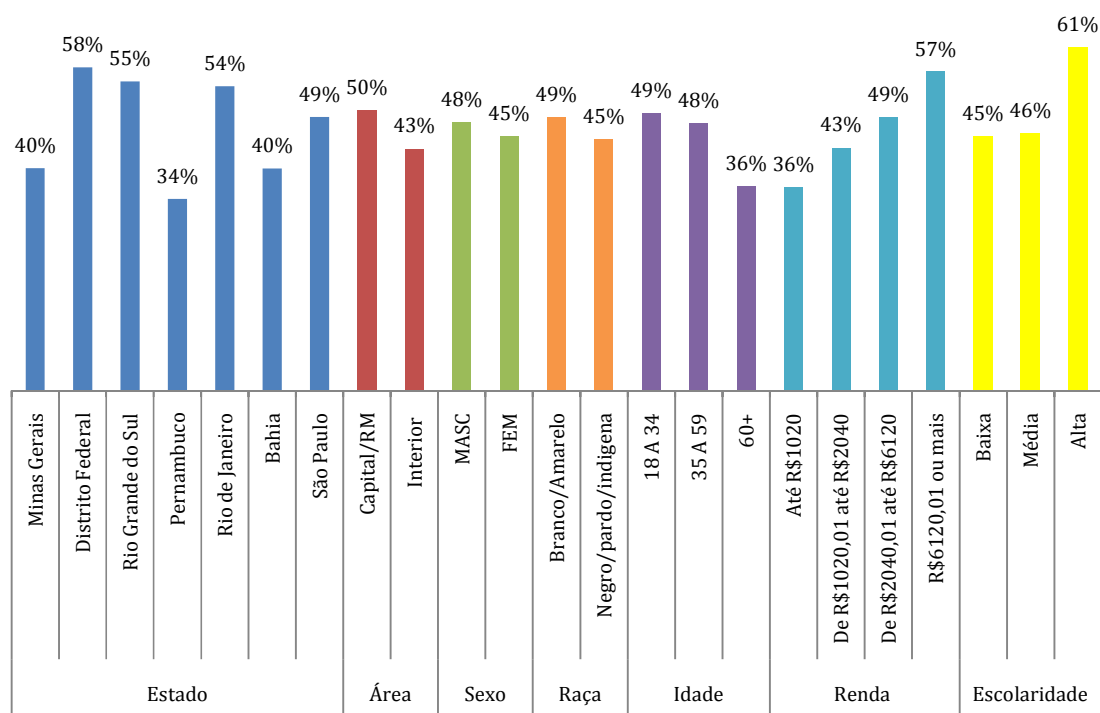
46,4% dos entrevistados declararam que já entraram com algum processo ou ação na Justiça (pessoalmente ou alguém residente em seu domicílio).

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

Os entrevistados do Distrito Federal e do Rio Grande do Sul são os que em maior quantidade declaram já terem utilizado o Judiciário, enquanto os entrevistados dos Estados de Pernambuco, Bahia e Minas Gerais são os que em menor número declaram terem utilizado o Judiciário.

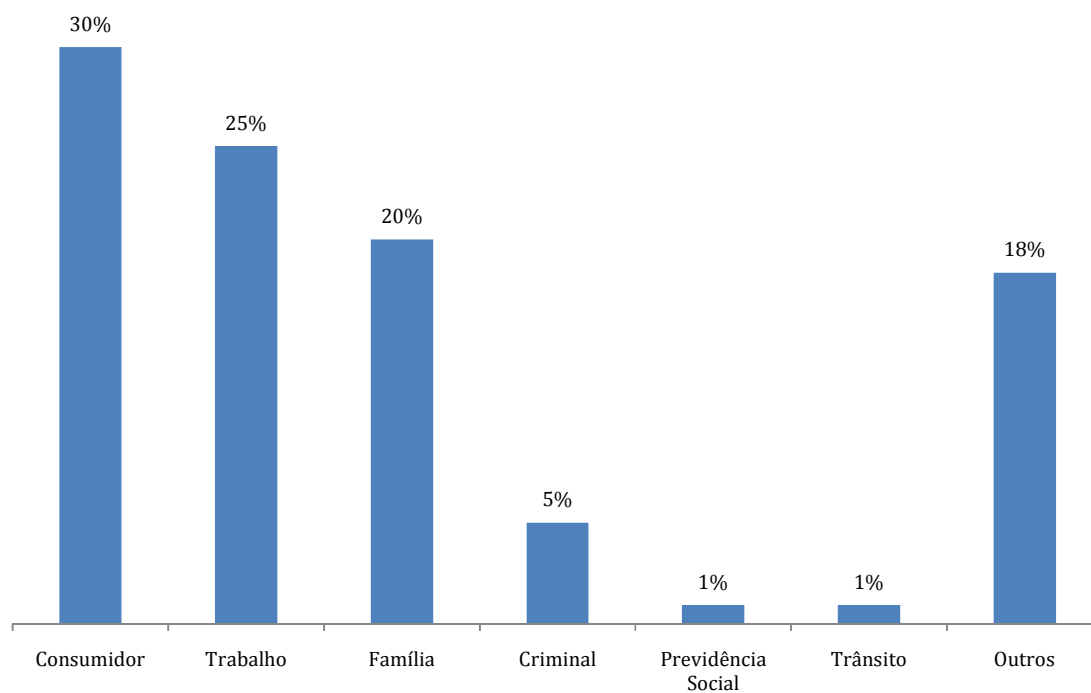
A maioria das ações judiciais apontada pelos entrevistados é recente: 55% datam entre 2007 e 2010, 30% entre 2000 e 2006 e 15% com data anterior a 2000.

Gráfico 08: Percentual de entrevistados que declaram já ter entrado com algum processo ou ação na Justiça (pessoalmente ou alguém residente em seu domicílio) 4º Trimestre/2010



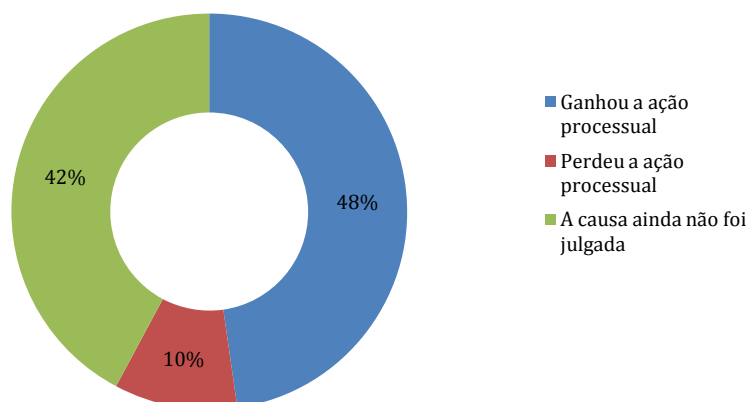
A principal motivação do uso do Judiciário pelos entrevistados está relacionada a questões relativas ao direito do consumidor (cobrança indevida, cartão de crédito, produtos com defeito, etc.), seguida de questões trabalhistas (demissão, indenização, pagamento de horas extra, etc.) e direito de família (divórcio, pensão, guarda de menores, inventário, etc.).

**Gráfico 09: Motivos para ter utilizado o Poder Judiciário
4º Trimestre/2010**



Quanto à resolução do problema pelo Judiciário, 48% dos entrevistados que declararam já ter utilizado o Judiciário, afirmaram que o problema foi resolvido e ganharam a ação judicial, 10% disseram que perderam a ação e cerca de 42% dos entrevistados disseram que a ação judicial ainda não foi julgada.

**Gráfico 10: Resultado do caso levado ao Poder Judiciário
4º Trimestre/2010**

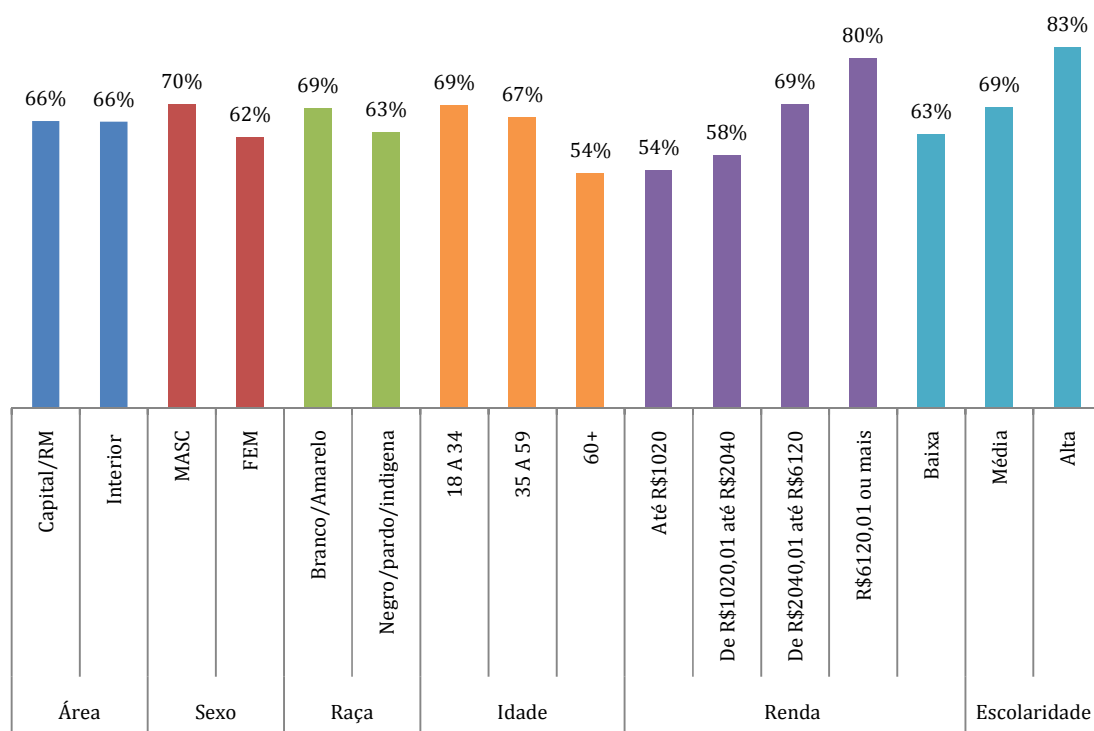


Ainda em termos de acesso e utilização do Poder Judiciário, um dado importante a ser observado é a proporção de pessoas que já consultou um advogado (pessoalmente ou alguém residente no mesmo domicílio).

66% dos entrevistados disseram que já consultaram um advogado, sendo que quanto maior a renda e a escolaridade, maior o acesso a estes profissionais. Com relação ao tipo de advogado consultado, do total dos entrevistados que disse que já consultou um advogado, 74% tiveram acesso a profissionais particulares e 26% acessaram a Defensoria Pública.

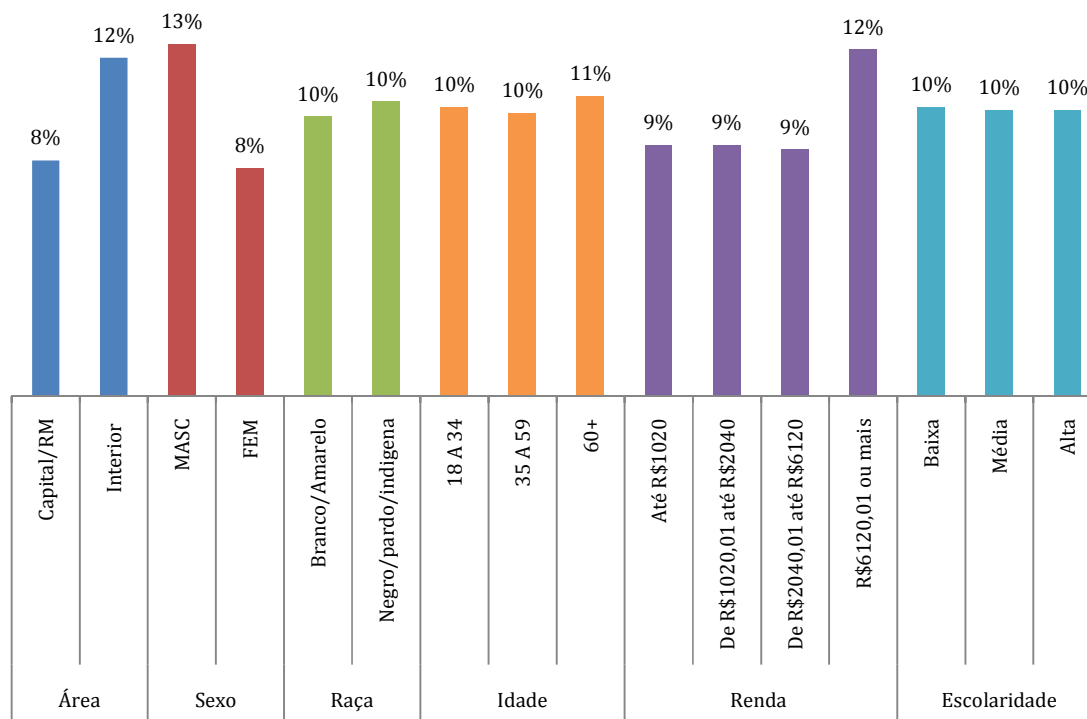
Entre os entrevistados que já utilizaram a Justiça (tem ação ou processo no Judiciário), cerca de 12% não consultaram advogado, ou seja, entraram com ação nos juizados especiais sem o intermédio de advogado.

**Gráfico 11: Percentual de entrevistados que já consultou advogado
(pessoalmente ou alguém residente em seu domicílio)
4º Trimestre/2010**



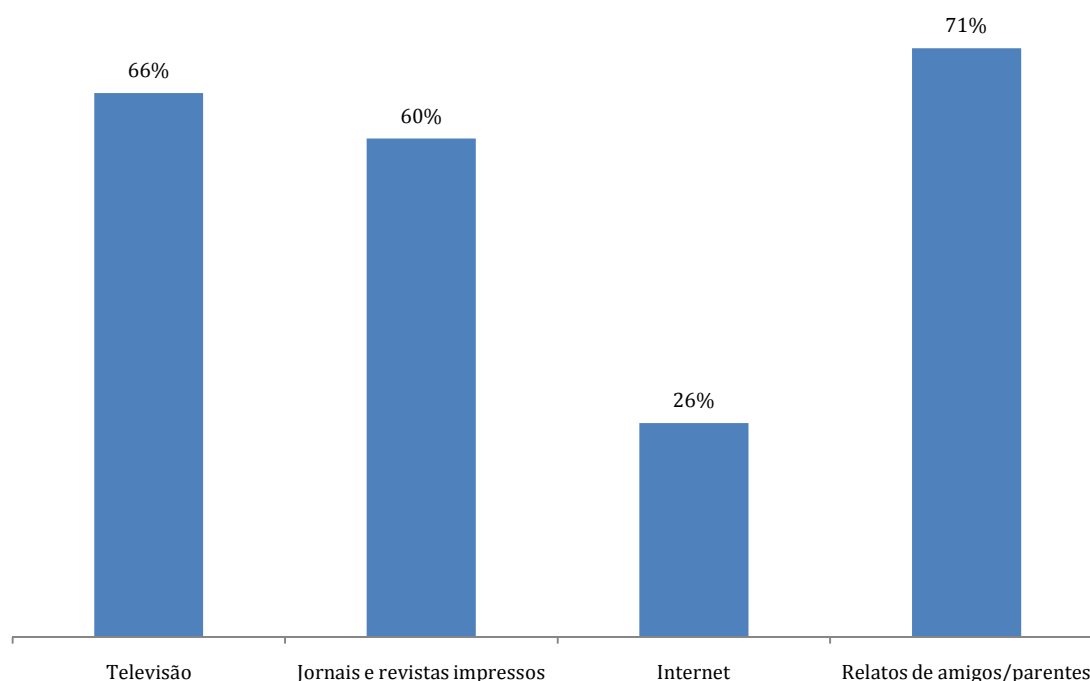
No quarto trimestre de 2010, perguntamos aos entrevistados se eles ou alguém residente no domicílio do entrevistado, já foi demandado em algum processo judicial. Do total de entrevistados, cerca de 10% declararam já ter sido chamado a responder a algum processo ou ação.

Gráfico 12: Percentual de entrevistados que declarou já ter sido demandado em processo ou ação judicial (pessoalmente ou alguém residente em seu domicílio) 4º Trimestre/2010



No quarto trimestre, acompanhamos também, os principais meios de formação de opinião da população sobre o Poder Judiciário e, de acordo com os entrevistados, a principal forma de se informar sobre o Judiciário é por relatos de amigos ou familiares.

**Gráfico 13: Percentual de entrevistados que declarou ter acompanhado notícias ou informações sobre o Poder Judiciário
4º Trimestre/2010**



Judiciário e Resolução de Conflitos

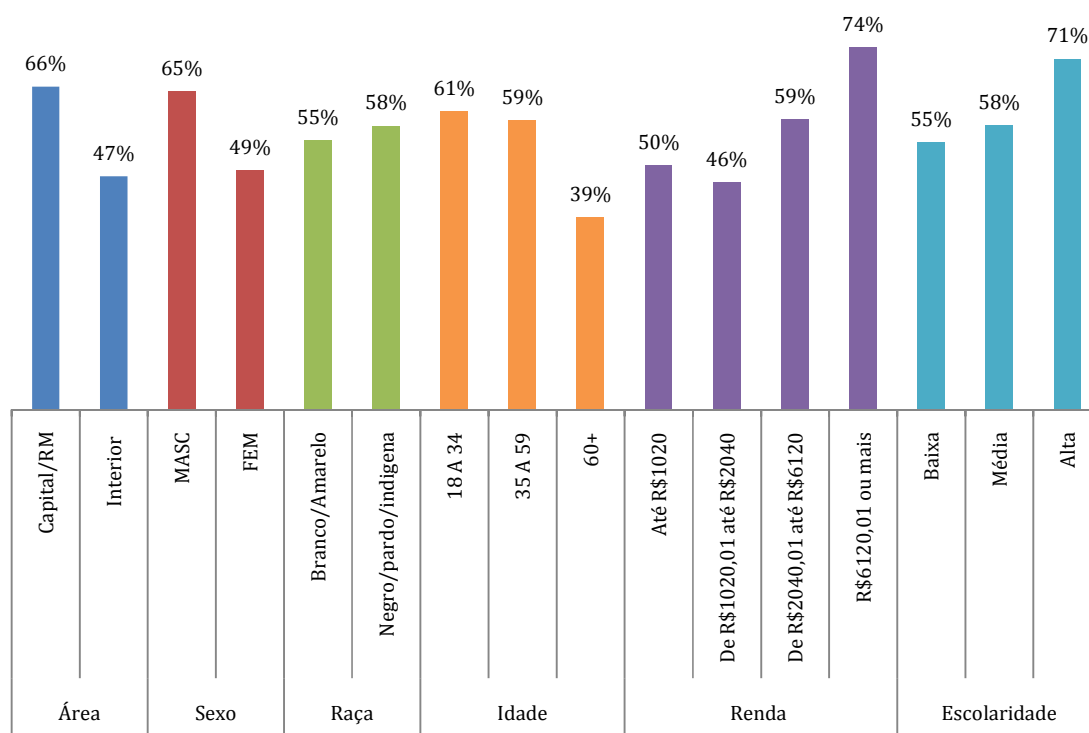
Além de mensurar a utilização do Poder Judiciário, o levantamento procurou identificar a expressão de algumas situações de conflito possíveis de serem vivenciadas pela população, tais como conflitos decorrentes de relação de trabalho (perda do emprego sem pagamento de indenização devida), conflito envolvendo relação de consumo (cobrança indevida) e acidente de trânsito.

O resultado indica que 25,5% dos entrevistados já receberam uma cobrança indevida, e destes 36% procuraram a Justiça para solucionar o problema. O conflito trabalhista foi vivenciado por 19%, sendo que entre esses entrevistados 68% procuraram o Judiciário para solucionar o conflito. O caso envolvendo acidente de trânsito ocorreu com 12% dos entrevistados, sendo que 57% deles recorreram ao Judiciário em busca de solução.

Considerando o total de entrevistados que já passaram por pelo menos um destes problemas, temos que 43% deles já vivenciaram algum conflito. E do total de entrevistados que já vivenciou algum destes conflitos, 57% procuraram a Justiça para resolver a questão.

Quem mais procurou a Justiça ao se deparar com estes tipos de conflitos foram pessoas com maior renda, escolaridade mais alta e que residem em regiões metropolitanas.

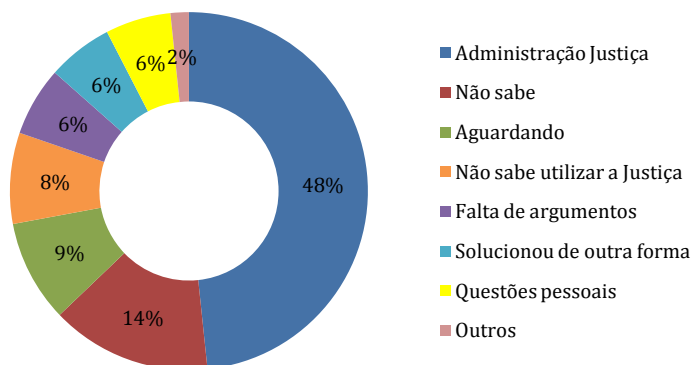
Gráfico 14: Perfil dos entrevistados que procuraram o Judiciário em conflitos envolvendo direito do trabalho, consumidor e acidente de trânsito. 4º Trimestre/2010



O argumento mais freqüente para não acionar o Judiciário para solucionar os conflitos está relacionado aos aspectos da administração da justiça, sendo que 48% dos entrevistados que enfrentaram algum dos conflitos indicados acima e não procuraram o Judiciário, não o fizeram, por julgarem que demoraria muito, seria caro

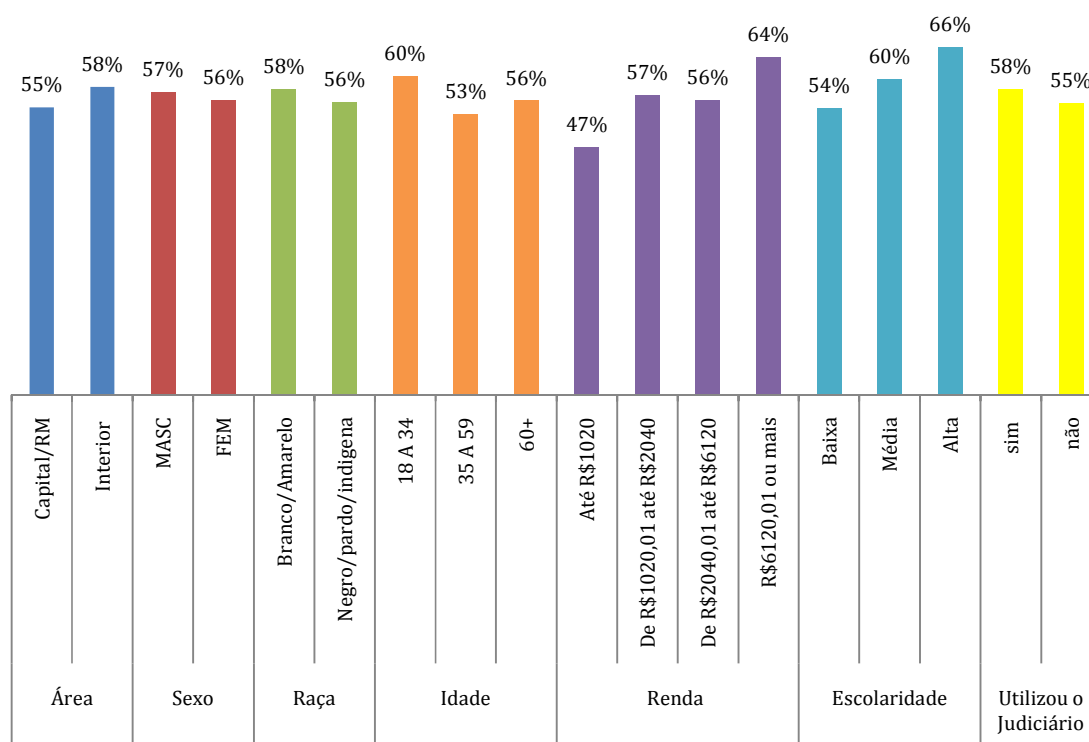
ou não confiavam no Judiciário para a solução dos conflitos. Outros 14%, não souberam responder o motivo de não ter procurado a Justiça e 9% dos entrevistados afirmam que ainda estão esperando para entrar na Justiça (estão reunindo documentação, pois o caso é recente, conversando com advogados etc.). Para 9% desses entrevistados, o que os impediu de procurar a Justiça foi o fato de que não sabiam como fazer para utilizar o Judiciário.

Gráfico 15: Motivação dos que não procuraram o Judiciário em conflitos envolvendo direito do trabalho, consumidor e acidente de trânsito 4º Trimestre/2010



Perguntamos ainda a todos os entrevistados se caso enfrentassem algum tipo de conflito que necessitasse de resolução pelo Judiciário, se eles aceitariam tentar um acordo reconhecido pelo Judiciário, mas decidido por outra pessoa que não um juiz. A maioria respondeu negativamente, sendo que apenas 30% afirmaram que aceitariam. O que indica que apesar da pouca confiança que têm no Judiciário, ainda preferem utilizá-lo se comparado a soluções alternativas (mediação, conciliação).

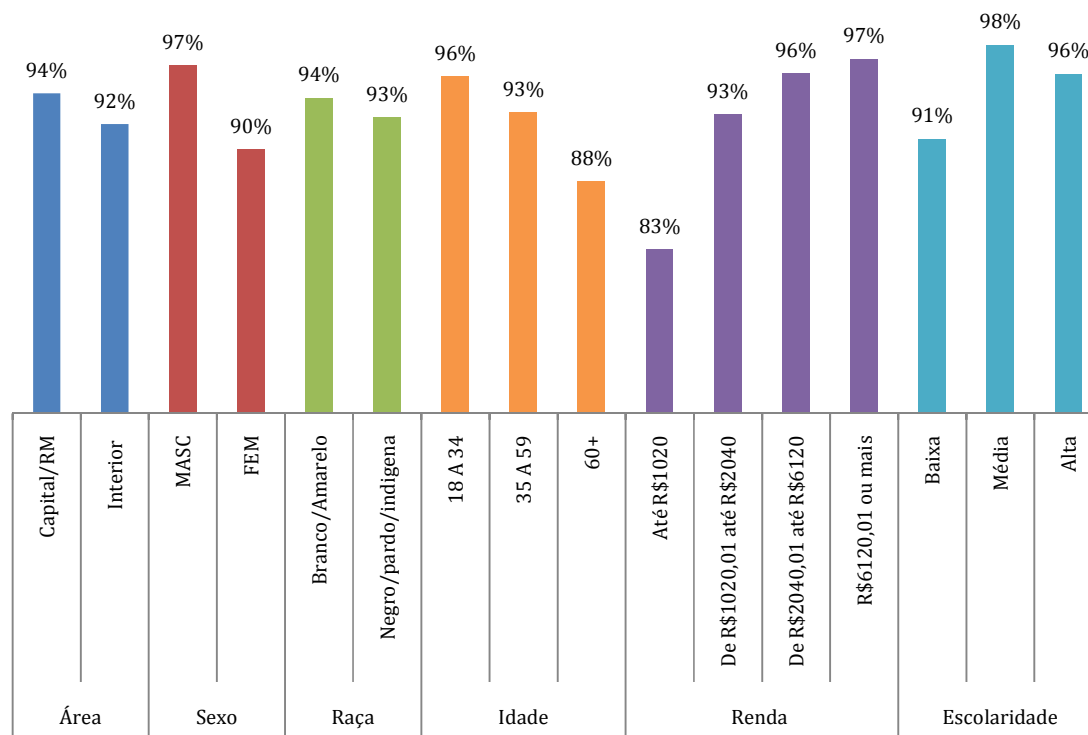
**Gráfico 16: Percentual de entrevistados que declaram que aceitariam utilizar meios alternativos de resolução de conflitos
4º Trimestre/2010**



PROCON

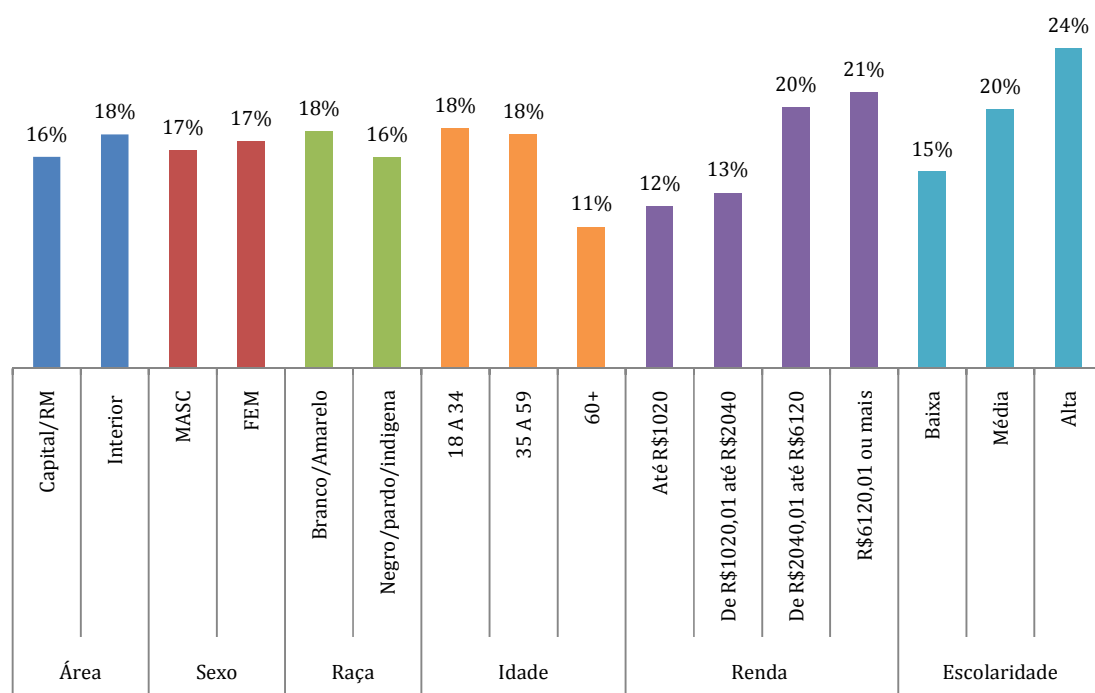
Uma via alternativa para a solução de conflitos relativos ao direito do consumidor, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor ou PROCON é conhecida da grande maioria dos entrevistados (93%).

**Gráfico 17: Percentual de entrevistados que declaram que conhecem ou já ouviram falar do PROCON
4º Trimestre/2010**



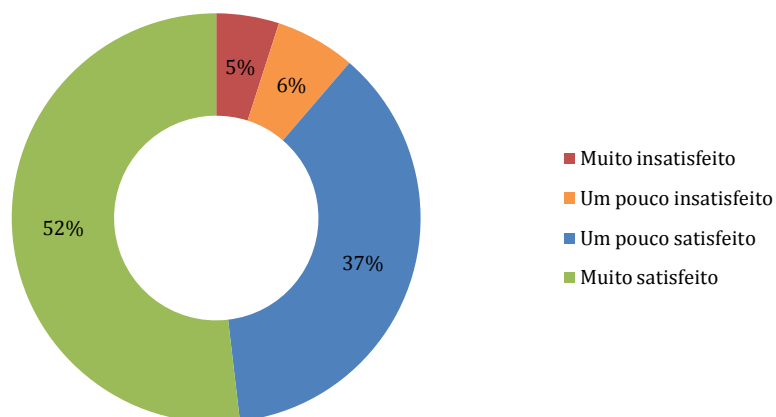
Apesar de bastante conhecido, o PROCON não é muito utilizado – apenas 17% dos entrevistados declararam já ter utilizado seus serviços. Quanto maior a renda e mais alta a escolaridade, maior a utilização. Os moradores das capitais e regiões metropolitanas também utilizam mais o serviço do que os moradores do interior.

Gráfico 18: Percentual de entrevistados que já utilizaram os serviços do PROCON 4º Trimestre/2010



A maioria dos que utilizaram o PROCON (66%) declarou ter conseguido solucionar o seu problema via instituição. E a avaliação do serviço recebido é extremamente positiva – cerca de 89% dos usuários entrevistados declararam estar satisfeitos com o serviço recebido.

**Gráfico 19: Grau de satisfação com o serviço
prestado pelo PROCON
4º Trimestre/2010**



Equipe

Luciana Gross Cunha, Coordenadora do ICJBrasil, DIREITO GV

Rodrigo De Losso Silveira Bueno, FEA/USP

Fabiana Luci de Oliveira, DIREITO RIO/FGV

Hector Montenegro Terceros, FEA/USP