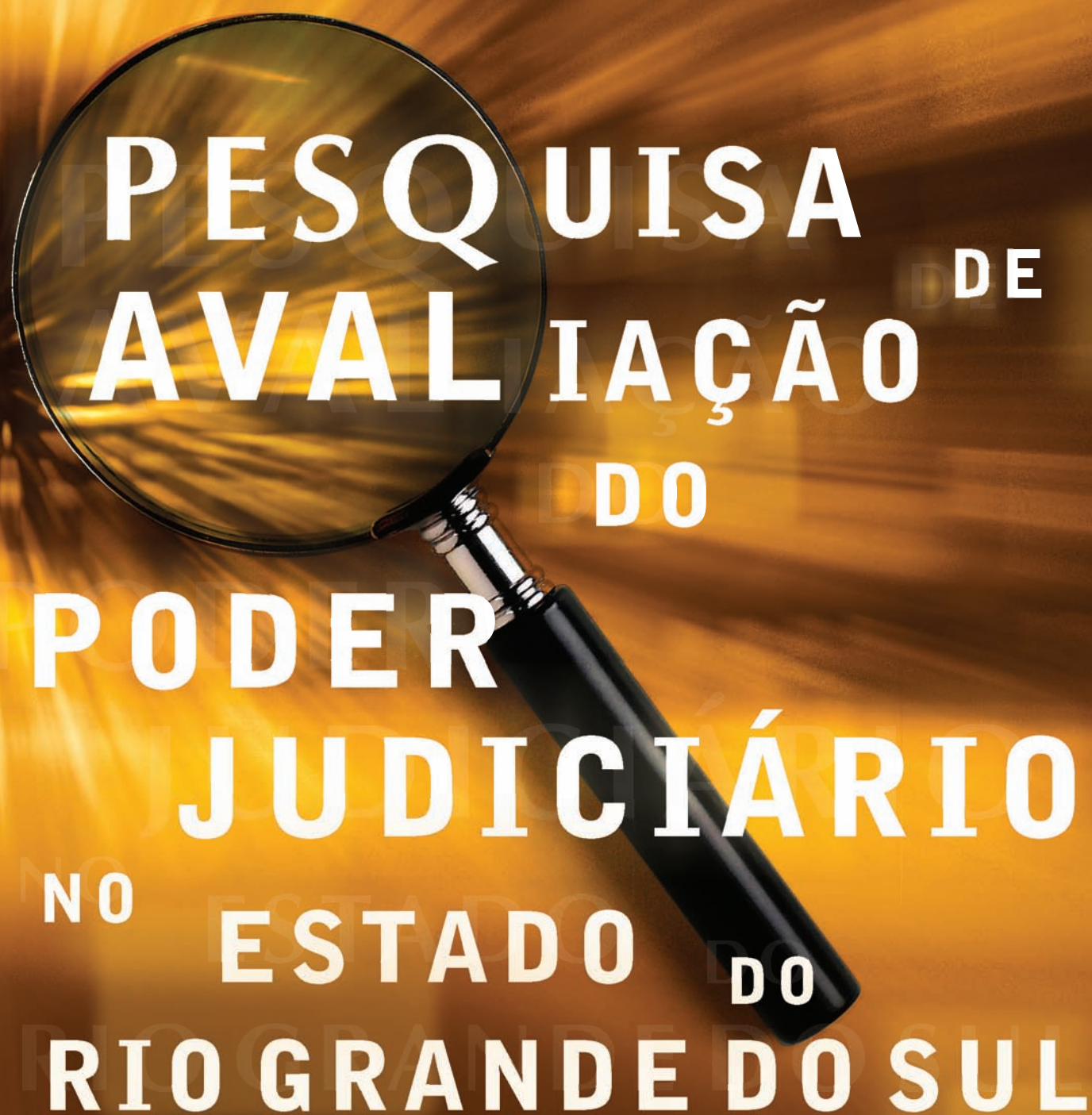





Estado do Rio Grande do Sul
Poder Judiciário
Tribunal de Justiça

A magnifying glass with a black handle and a silver rim is positioned over the text. The lens is focused on the word 'PESQUISA'. The background is a warm, golden-brown gradient with a sunburst effect on the left side.

PESQUISA
DE
AVALIAÇÃO
DO
PODER
JUDICIÁRIO
NO
ESTADO
DO
RIO GRANDE DO SUL



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A magnifying glass is positioned over the text, with its lens covering the words 'PESQUISA' and 'AVALIAÇÃO'. The handle of the magnifying glass is black and extends diagonally across the page.

PESQUISA DE
AVALIAÇÃO
DO
PODER
JUDICIÁRIO
NO **ESTADO** DO
RIO GRANDE DO SUL

Porto Alegre, novembro de 2009.

EXPEDIENTE

Responsável Técnico: Tarson Núñez

E-mails: assplan@tjrs.jus.br e tarson_nunez@hotmail.com

Revisão: Ester Lopes Peixoto e Departamento de Artes Gráficas – TJRS

Arte da Capa: Paulo Guilherme de Vargas Marques – DAG/TJRS

Diagramação e Impressão: Departamento de Artes Gráficas

Tiragem: 2.000 exemplares

Pesquisa de avaliação do Poder Judiciário no Estado do Rio Grande do Sul – Porto Alegre : Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2009.
60 p.

Coordenador técnico da pesquisa : Tarson Núñez.

1. Poder Judiciário – Avaliação – Pesquisa. 2. Poder Judiciário – Credibilidade. 3. Poder Judiciário – Funcionamento. 4. Poder Judiciário – Imagem. I. Núñez, Tarson. II. Rio Grande do Sul. Tribunal de Justiça.

CDU 347.97/.99(049.5)

**ADMINISTRAÇÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GESTÃO 2008-2009**

**PRESIDENTE
DESEMBARGADOR ARMINIO JOSÉ ABREU LIMA DA ROSA**

**1º VICE-PRESIDENTE
DESEMBARGADOR ROQUE MIGUEL FANK**

**2º VICE-PRESIDENTE
DESEMBARGADOR JORGE LUÍS DALL'AGNOL**

**3º VICE-PRESIDENTE
DESEMBARGADOR LUIZ ARI AZAMBUJA RAMOS**

**CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA
DESEMBARGADOR LUIZ FELIPE BRASIL SANTOS**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	07
INTRODUÇÃO	09
NOTA TÉCNICA	11
I. CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO	13
I.1. Conhecimento e Informação sobre o Poder Judiciário	13
I.2. Meios e Conteúdo da Informação	17
II. PERCEPÇÃO ACERCA DE LEIS E DIREITOS E CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES	21
II.1. Conhecimento de Leis e Direitos	21
II.2. Disposição para Acessar o Poder Judiciário	22
II.3. O Poder Judiciário em um Contexto Mais Geral	25
III. A IMAGEM DO PODER JUDICIÁRIO	27
III.1. Os Cidadãos e as Leis	27
III.2. O Poder Judiciário no Imaginário dos Cidadãos	27
III.3. O Papel dos Advogados	29
IV. AVALIAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO	31
IV.1. Experiência com a Justiça	31
IV.2. Juizados Especiais	33
IV.3. Perfil dos Entrevistados que Utilizaram os Serviços do Poder Judiciário	34
IV.4. Acessibilidade	35
IV.5. Atendimento	38
IV.6. Resolutividade	41
IV.7. Tempo	42
IV.8. Custo	43
IV.9. Identificação Espontânea de Problemas	45
IV.10. Elementos para uma Avaliação Geral	46
V. CONCLUSÕES	51
ANEXO	57

APRESENTAÇÃO

Assim como as pessoas, também as instituições têm conceitos sobre si mesmas, por vezes extremamente generosos, até porque formados no universo limitado do seu interior.

Notadamente, quando se pretende definir os passos a serem trilhados num trajeto que não se quer pequeno.

Se a aquelas se pode perdoar, por limitações humanas, a insuficiência conceitual, isso é intolerável quanto às organizações sociais, em especial quando correspondem a um dos Poderes do Estado.

Não por outra razão, entender o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul de promover pesquisa científica, para saber o que a sociedade gaúcha pensa sobre o seu Judiciário e o que dele espera.

Sob pena de absoluta inutilidade, não se abriu mão de total independência daqueles que a conduziram.

Os resultados colhidos espelham bem o alcance da pesquisa e a revisão de conceitos que propõe.

Mostra, sem sombra de dúvida, quanto há de preconceito, que se há de afastar quando se planeja o porvir do Poder Judiciário.

Assim, não há como deixar de realçar a visão mais favorável sobre a eficiência do Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul, daqueles que já se utilizaram de seus serviços, relativamente a quem nunca frequentou as casas da Justiça.

Por fim, há de se registrar ter este trabalho a participação de vários colegas, com ativa contribuição, especialmente na formulação dos questionários, contando com a privilegiada coordenação do sociólogo Flávio Koutzii (hoje formalmente reconhecida a titulação numa das mais destacadas escolas de Sociologia do mundo) e a gratíssima afirmação do também sociólogo Tarson Núñez, cujo talento, lido o texto, não é preciso afirmar.

Esta pesquisa, que ora se entrega à sociedade, servirá como elemento decisivo no nosso planejamento estratégico, vital à maturidade do Poder Judiciário como instituição respeitada e respeitável da vida brasileira.

Porto Alegre, 30 de outubro de 2009.

Des. Arminio José Abreu Lima da Rosa

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

INTRODUÇÃO

A idéia de realizar uma pesquisa sobre o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul nasce da sensibilidade de que ouvir a opinião da população em geral, bem como dos usuários e operadores do sistema judicial, poderia fornecer elementos úteis para captar e conhecer melhor como vêm, percebem e opinam os cidadãos gaúchos sobre o nosso Judiciário. E também o que esperam do Poder Judiciário.

Alimentou também esta iniciativa a percepção de que as instituições brasileiras, em diferentes graus, vivem, nos últimos anos, um certo desgaste, especialmente em função das sucessivas crises que têm abalado a confiança nelas depositada e erosionado sua autoridade.

É muito perceptível, embora se trate de Poderes autônomos e independentes, a vaso comunicação entre os cenários dos executivos, dos parlamentos e da esfera judicial. Por isso, para o cidadão comum as fronteiras entre os distintos Poderes e suas respectivas competências não são tão nítidas quanto se poderia desejar. Nesse sentido, a pesquisa traz elementos úteis em relação ao espaço específico da instituição judicial.

Se uma das nossas motivações emana da situação, da pulsação (para o bem e para o mal) da sociedade brasileira, ou seja, de fora para dentro, igualmente útil é a pesquisa que dá conta do funcionamento do Poder Judiciário (de dentro para fora) na visão dos seus usuários.

Ao prepararmos esta pesquisa, verificamos que já existem alguns trabalhos nesse sentido, mas, pelo que nos foi dado observar na bibliografia existente, essas iniciativas ainda são poucas e raras e quase inexistentes a nível regional. Ao materializá-la no Rio Grande do Sul talvez se esteja abrindo um caminho inédito, bem como entregando aos magistrados uma base qualificada que auxilie na sua reflexão e em suas elaborações acerca do funcionamento da Justiça gaúcha.

Porto Alegre, 12 de agosto de 2009.

Flávio Koutzii

Assessor da Presidência

NOTA TÉCNICA

O relatório a seguir apresenta o resultado da pesquisa realizada entre os dias 25 de março e 2 de abril de 2009 com o objetivo de avaliar a imagem do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul. Nesta versão resumida são apresentadas apenas as tabelas com as respostas obtidas, sem os comentários e as análises que acompanham o relatório completo. A pesquisa foi composta a partir de uma combinação de três amostras distintas:

A) Uma primeira amostra, representativa do conjunto da população do Estado, foi composta de 1.000 questionários aplicados de forma domiciliar, sorteados proporcionalmente a partir das unidades censitárias do IBGE em 35 cidades de todas as regiões do Estado¹.

B) Uma segunda amostra, que foi composta de 500 usuários entrevistados diretamente nas comarcas. Esta amostra foi construída tendo como base a estrutura do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, abrangendo todas as 10 regionais e buscando cobrir comarcas pequenas de Municípios do interior, as entrâncias intermediárias nas cidades-pólo das regiões e a Capital. No caso da Capital, as entrevistas foram realizadas no F. Central e em dois Foros Regionais, dos quais foram selecionados o F. Tristeza e o F. Restinga.

C) Uma terceira amostra, representativa de profissionais (advogados e estagiários de Direito), composta de 300 entrevistas realizadas nas mesmas comarcas.

Desta forma, nas tabelas que compõem este relatório teremos em muitos casos respostas de três tipos: uma opinião do conjunto da população (chamada de ora em diante “amostra geral”); a opinião daqueles que, dentro deste mesmo grupo, afirmaram que utilizaram em algum momento os serviços do Poder Judiciário (“% da pop. que usou”); e a opinião colhida nas comarcas entre os usuários e os advogados (“amostra de usuários” e “amostra de advogados”). Nas tabelas em que foram realizados cruzamentos de variáveis foram aplicados testes estatísticos com o objetivo de identificar a significância² das respostas obtidas. Os resultados destes testes acompanham as tabelas, com os seus resultados apresentados entre parênteses abaixo das tabelas, juntamente com o número de casos analisados em cada uma delas, representado por “n”.

Em uma seção final, o relatório apresenta uma síntese conclusiva dos elementos levantados pela pesquisa, que resume, em linhas gerais, as principais constatações e reflexões originadas pelo trabalho. O relatório completo da pesquisa, com as tabelas acompanhadas por comentários mais analíticos, está disponível em formato digital no *site* do Tribunal de Justiça, afora edição impressa.

Tarson Núñez

Responsável Técnico

1 - Ver no Anexo ao final do trabalho a lista das cidades que compuseram as amostras.

2 - Ver no Anexo a explicação técnica acerca dos testes estatísticos de significância.

I. CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO

I.1. Conhecimento e Informação sobre o Poder Judiciário

O(A) Sr.(a.) conhece bem, conhece mais ou menos, conhece só de ouvir falar, ou não conhece o funcionamento da Justiça no Rio Grande do Sul?

(amostra geral)

RESPOSTA	%
Conhece bem	8,5
Conhece mais ou menos	35,3
Conhece só de ouvir falar	40,6
Não conhece	13,7
Ns/nr	1,9

(n = 1.000)

O(A) Sr.(a.) conhece bem, conhece mais ou menos, conhece só de ouvir falar, ou não conhece o funcionamento da Justiça no Rio Grande do Sul?

(amostra geral comparada com amostra de usuários)

RESPOSTA	% POP. TOTAL (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)
Conhece bem	8,5	9,0
Conhece mais ou menos	35,3	47,8
Conhece só de ouvir falar	40,6	29,0
Não conhece	13,7	13,8
Ns/nr	1,9	0,4

Conhecimento do funcionamento do Poder Judiciário por renda

(amostra geral)

	ATÉ 2 SMs	2 A 5 SMs	+ DE 5 SMs	MÉDIA GERAL
Conhece	37,5%	52,6%	57,0%	43,8%
Não conhece	60,4%	45,1%	42,3%	44,3%
Ns/nr	2,1%	2,2%	0,7%	1,9%

(n = 1.000; Qui quadrado = 21,051; significância 0,000)

Conhecimento do funcionamento do Poder Judiciário por renda

(amostra de usuários)

	ATÉ 2 SMs	2 A 5 SMs	+ DE 5 SMs	MÉDIA GERAL
Conhece	52,2%	59,7%	77,2%	57,5%
Não conhece	47,8%	40,3%	22,8%	42,5%

(n = 500; Qui quadrado = 12,511; significância 0,002)

Conhecimento do funcionamento do Poder Judiciário por escolaridade

(amostra geral)

	FUNDAMENTAL INCOMPLETO	MÉDIO INCOMPLETO	MÉDIO COMPLETO	SUPERIOR	MÉDIA GERAL
Conhece	31,4%	42,2%	48,3%	68,6%	43,8%
Não conhece	63,2%	57,2%	51,0%	30,5%	44,3%
Ns/nr	5,0%	0,6%	0,7%	1,0%	1,9%

(n = 1.000; Qui quadrado = 62,317; significância 0,000)

Conhecimento do funcionamento do Poder Judiciário por escolaridade

(amostra de usuários)

	FUNDAMENTAL INCOMPLETO	MÉDIO INCOMPLETO	MÉDIO COMPLETO	SUPERIOR	MÉDIA GERAL
Conhece	43,5%	51,2%	67,4%	76,0%	57,5%
Não conhece	56,5%	48,8%	32,6%	24,0%	42,5%

(n = 500; Qui quadrado = 30,893; significância 0,000)

Conhecimento do funcionamento do Poder Judiciário por gênero

(amostra geral)

	HOMENS	MULHERES	MÉDIA GERAL
Conhece	47,3%	40,5%	43,8%
Não conhece	51,2%	57,1%	44,3%
Ns/nr	1,5%	2,4%	1,9%

(n = 1.000; Qui quadrado = 15,09; significância 0,007)

Conhecimento do funcionamento do Poder Judiciário por gênero

(amostra de usuários)

	HOMENS	MULHERES	MÉDIA GERAL
Conhece	62,6%	50,6%	57,5%
Não conhece	37,4%	49,4%	42,5%

(n = 500; Qui quadrado = 7,283; significância 0,007)

Conhecimento do funcionamento do Poder Judiciário por tipo de cidade

(amostra de usuários)

	PEQUENAS COMARCAS	CIDADES-PÓLO	CAPITAL	MÉDIA GERAL
Conhece bem	65,5%	58,1%	50,5%	57,5%
Não conhece	34,5%	41,9%	49,5%	42,5%

(n = 500; Qui quadrado = 6,658; significância 0,03)

Conhecimento por tipo de comarca

(amostra de usuários)

	PEQUENAS COMARCAS	CIDADES-PÓLO	POA F. CENTRAL	POA F. TRISTEZA	POA F. RESTINGA	MÉDIA GERAL
Conhece	65,5%	58,1%	64,2%	37,8%	34,1%	57,5%
Não conhece	34,5%	41,9%	35,8%	62,2%	65,9%	42,5%

(n = 500; Qui quadrado = 21,753; significância 0,000)

Quando falamos no Poder Judiciário, você se considera uma pessoa bem ou mal-informada?

(amostra de usuários)

RESPOSTA	% USUÁRIOS
Se considera bem-informado	13,6
Mais ou menos informado	49,8
Mal-informado	35,8
Ns/nr	0,8

(n = 500)

Quanto às instituições que têm relação com a Justiça, citadas abaixo, gostaria que você me dissesse o quanto você conhece desta instituição:

(amostra geral)

	CONHECE BEM, TEM INFORMAÇÕES	CONHECE POUCO, SÓ DE OUVIR FALAR	NÃO CONHECE	NS/NR
Justiça do Trabalho	21,8%	70,2%	7,1%	0,9%
Juizados Especiais	17,2%	71,2%	10,6%	1,0%
Defensoria Pública	12,7%	73,5%	12,8%	1,0%
Ministério Público	9,4%	75,8%	13,6%	1,2%
Supremo Tribunal Federal	6,9%	74,1%	18,1%	0,9%

(n = 1.000)

Quanto às instituições que têm relação com a Justiça, citadas abaixo, gostaria que você me dissesse o quanto conhece desta instituição:

(amostra de usuários)

	CONHECE BEM, TEM INFORMAÇÕES	CONHECE POUCO, SÓ DE OUVIR FALAR	NÃO CONHECE	NS/NR
Defensoria Pública	17,0%	68,0%	14,8%	0,2%
Justiça do Trabalho	16,6%	64,6%	18,6%	0,2%
Juizados Especiais	14,6%	65,8%	19,4%	0,2%
Ministério Público	10,4%	62,6%	26,2%	0,8%
Supremo Tribunal Federal	5,2%	65,8%	28,8%	0,2%

(n = 500)

Quanto às instituições que têm relação com a Justiça, citadas abaixo, gostaria que você me dissesse o quanto conhece desta instituição:

(amostra de advogados)

	CONHECE BEM, TEM INFORMAÇÕES	CONHECE POUCO, SÓ DE OUVIR FALAR	NÃO CONHECE
Juizados Especiais	87,0%	12,7%	0,3%
Ministério Público	83,3%	16,3%	0,3%
Justiça do Trabalho	77,3%	21,0%	1,7%
Defensoria Pública	74,7%	23,3%	2,0%
Supremo Tribunal Federal	67,3%	31,7%	1,0%

(n = 300)

I.2. Meios e Conteúdo da Informação

Através de que meios você se informa sobre o Poder Judiciário?

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% GERAL POP.	% USUÁRIOS	% ADVOGADOS
Televisão	74,5	66,4	35,7
Jornais	39,6	31,8	41,7
Rádio	36,1	31,8	9,0
Internet	15,3	17,0	79,0
Amigos, conhecidos ou familiares que têm mais contato	10,6	14,8	5,3
Reuniões de sindicatos ou associações profissionais	2,8	2,6	2,3
Revistas	2,2	3,6	11,0
Reuniões de igreja	0,4	0,6	-
Não se informa	16,5	18,8	-
Pela sua prática profissional	-	-	69,0

Questão de respostas múltiplas: cada entrevistado poderia indicar até 3 alternativas.

* Percentual estimado sobre o total da amostra: n = 1.000 entrevistados.

Qual a última notícia relativa ao Poder Judiciário que você lembra de ter assistido recentemente na imprensa, rádio ou TV?

(amostra geral e amostra de usuários)

CITAÇÃO	AMOSTRA GERAL (N = 1.000)		AMOSTRA DE USUÁRIOS (N = 500)	
	% S/TOTAL	% S/RESPOSTAS	% S/TOTAL	% S/RESPOSTAS
O caso Isabela Nardoni	15,9	29,8	14,2	33,0
Notícias sobre crimes variados	10,0	18,7	5,8	13,5
Casos de corrupção política e empresarial	9,5	17,8	8,0	18,6
Notícias explicitamente relativas ao Poder Judiciário	8,9	16,6	8,0	18,5
Notícias relativas ao caso Daslu	6,6	12,4	4,2	9,6
Notícias relativas aos presídios	1,3	2,4	2,8	6,5
Outros	1,1	2,1	-	-
Total	53,3	100,0	43,0	100,0

Qual a última notícia relativa ao Poder Judiciário que você lembra de ter assistido recentemente na imprensa, rádio ou TV? (% apenas dos que citaram respostas diretamente relacionadas ao PJ)

(amostra geral e amostra de usuários)

CITAÇÃO	% AMOSTRA GERAL (N = 89)	% USUÁRIOS (N = 40)
Notícias referentes a resultados da ação do PJ	19,8	30,0
Notícias relativas à percepção de impunidade relacionadas ao PJ	16,8	7,5
Demarcação da reserva Raposa Serra do Sol	12,0	20,0
Notícias relativas à corrupção no PJ	12,0	7,5
Notícias relativas ao PJ em nível local	10,8	10,0
Notícias relativas ao STF	5,4	5,0
Notícias relativas à percepção de injustiça na ação do PJ	4,8	-
Citações à greve de Juízes	4,8	7,5
Mudanças em legislação	4,8	-
Notícias relativas a salários no PJ	3,0	2,5
Notícias relativas à demora nas decisões do PJ	3,0	5,0
Citações do caso Batisti	1,2	2,5
Grampos contra Juízes	-	2,5

Conhece a TV Justiça? Já assistiu?

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
Não conhece a TV Justiça	72,1	74,0	8,3
Sabe que existe, mas nunca assistiu	20,1	14,8	20,3
Sim, já assistiu	7,0	10,6	71,3
Ns/nr	0,8	0,6	-

Você conhece a página do Poder Judiciário do RS na *Internet*? Já acessou esta página?

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
Não conhece	63,2	60,8	1,3
Conhece, ouviu falar que existe, mas não acessou	26,0	18,6	3,0
Conhece e já acessou	10,1	20,6	95,7
Ns/nr	0,7	-	-

II. PERCEPÇÃO ACERCA DE LEIS E DIREITOS E CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

II.1. Conhecimento de Leis e Direitos

Agora vou fazer algumas perguntas sobre vários aspectos das leis e direitos dos cidadãos brasileiros. Na sua opinião, de acordo com a lei brasileira:

(amostra geral)

	% SIM	% NÃO	% NS/NR
A Justiça pode condenar um homem por bater na sua mulher?	92,6	3,6	3,8
Uma pessoa pode recorrer à Justiça contra um comerciante que vendeu produtos em mau estado?	91,0	4,7	4,3
Uma pessoa pode recorrer à Justiça contra uma fábrica que esteja prejudicando o meio ambiente na sua vizinhança?	90,1	1,8	8,1
Uma pessoa pode recusar a entrada da Polícia em sua casa sem um mandado?	85,9	10,7	3,4
Um trabalhador pode apresentar queixa na Justiça contra o patrão por falta de higiene em seu local de trabalho?	84,2	6,7	9,1
O patrão pode demitir uma empregada porque ela engravidou?	8,9	87,8	3,3
A Polícia pode instalar escutas telefônicas sem a autorização de um Juiz?	6,9	87,7	5,4

(n = 1.000)

Agora vou fazer algumas perguntas sobre vários aspectos das leis e direitos dos cidadãos brasileiros. Na sua opinião, de acordo com a lei brasileira:

(amostra de usuários)

	% SIM	% NÃO	% NS/NR
A Justiça pode condenar um homem por bater na sua mulher?	96,6	2,6	0,8
Uma pessoa pode recorrer à Justiça contra um comerciante que vendeu produtos em mau estado?	92,6	2,0	5,4
Uma pessoa pode recorrer à Justiça contra uma fábrica que esteja prejudicando o meio ambiente na sua vizinhança?	88,8	1,6	9,6
Uma pessoa pode recusar a entrada da Polícia em sua casa sem um mandado?	82,0	14,0	4,0
Um trabalhador pode apresentar queixa na Justiça contra o patrão por falta de higiene em seu local de trabalho?	85,2	3,0	11,8
O patrão pode demitir uma empregada porque ela engravidou?	7,8	90,0	2,2
A Polícia pode instalar escutas telefônicas sem a autorização de um Juiz?	6,2	89,2	4,6

(n = 500)

II.2. Disposição para Acessar o Poder Judiciário

Em sua experiência de vida, você já viveu uma situação na qual comprou um produto que apresentou problema ou utilizou de um serviço que foi mal realizado?

(amostra geral)

	%
Sim	30,1
Não	69,9
Total	100,0

(n = 1.000)

Neste caso, qual foi a solução que você deu a este problema?

(amostra geral)

	%	% S/RESP.
Negociou diretamente com a loja, ou com o prestador de serviços	16,2	53,8
Deixou por isso mesmo, não adianta reclamar	5,9	19,6
Apresentou queixa no PROCON	4,6	15,3
Ajuizou uma ação	2,9	9,6
Recorreu a um amigo ou familiar que o ajudou a resolver o problema	0,2	0,7
Deu queixa na Polícia	0,1	0,3

(n = 301)

Por que você não recorreu à Justiça?

(amostra geral)

	%	% S/RESP.
O caso não era tão grave, não valia a pena	11,3	41,5
Demora muito tempo	6,3	23,2
Não gosta de se envolver com a Justiça	2,2	8,0
O custo da Justiça é muito alto	2,0	7,4
Entrou em acordo	1,6	5,8
Não queria criar conflito com o comerciante	1,4	5,1
Não tinha informação sobre como fazer	0,5	1,8
Nr	1,9	7,0

(n = 272)

Em sua experiência de vida, você já viveu uma situação de agressão ou violência na rua, no bairro onde você mora ou no seu trabalho?

(amostra geral)

	%
Sim	19,0
Não	81,0
Total	100,0

(n = 1.000)

Neste caso, qual foi a solução que você deu a este problema?

(amostra geral)

	%	% S/RESP.
Não fez nada, não adianta	7,0	36,8
Pedi ajuda a amigos e/ou parentes	1,3	6,8
Deu queixa na Polícia	7,5	39,5
Ajuizou uma ação	2,4	12,6
Ns/nr	0,8	4,2

(n = 190)

Por que você não recorreu à Justiça?

(amostra geral)

	%	% S/RESP.
O caso não era tão grave	4,6	27,7
A Justiça não resolve	2,9	17,7
Demora muito tempo	2,5	15,1
Não gosta de se envolver com a Justiça	1,6	9,6
O custo da Justiça é muito alto	1,3	7,8
O caso era para a Polícia	1,2	7,2
Não queria enfrentar o conflito	0,9	5,4
Foi para a Justiça independente da minha vontade	0,3	1,8
Ns/nr	1,3	7,8

(n = 166)

Em sua experiência de vida, você já teve que enfrentar uma situação de ter de cobrar uma dívida de alguém que resistia a pagar?

(amostra geral)

	%
Sim	26,8
Não	73,2

(n = 1.000)

Neste caso, qual foi a solução que você deu a este problema?

(amostra geral)

	%	% S/RESP.
Negociou diretamente com a outra parte e resolveu o problema	12,8	47,8
Ajuizou uma ação	11,8	44,0
Pediu ajuda a amigos e parentes e pressionou o devedor	2,2	8,2

(n = 268)

Por que você não recorreu à Justiça?

(amostra geral)

	%	% S/RESP.
Não valia a pena/desistiu/evitar conflito/ficou com receio	7,9	52,6
Demora muito tempo	2,7	18,0
Não gosta de se envolver com a Justiça	2,2	14,7
O custo da Justiça é muito alto	1,3	8,7
Conseguiu chegar a um acordo antes	1,1	7,3
Ns/nr	0,9	6,0

(n = 150)

Por que você não recorreu à Justiça?

(consolidação dos três temas)

	DISPUTAS FINANCEIRAS (N= 150)	DIREITOS DO CONSUMIDOR (N = 272)	VIOLÊNCIA (N= 166)
Desistiu/o caso não era tão grave/não valia a pena	52,6%	41,5%	27,7%
Por causa da demora	15,1%	23,2%	18,0%
Não gosta de se envolver com a Justiça	9,6%	8,0%	14,7%
O custo é muito alto	7,8%	7,4%	8,7%
A Justiça não resolve	-	-	17,7%

II.3. O Poder Judiciário em um Contexto Mais Geral

Agora vou perguntar sobre várias instituições e gostaria que você me dissesse se confia ou não confia nelas:

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

POPULAÇÃO EM GERAL (N = 1.000)		USUÁRIOS (N = 500)		ADVOGADOS (N = 300)	
INSTITUIÇÃO	% CONFIA	INSTITUIÇÃO	% CONFIA	INSTITUIÇÃO	% CONFIA
Exército	74,2	Exército	84,2	Poder Judiciário	82,3
Igreja	70,5	Poder Judiciário	80,0	Polícia Federal	80,3
Polícia Federal	64,5	Polícia Federal	77,6	Exército	75,7
Poder Judiciário (Justiça)	57,3	Igreja	65,2	Igreja	55,7
Sindicatos de trabalhadores	57,1	Sindicatos de trabalhadores	62,6	Imprensa	52,7
Imprensa	56,9	Imprensa	62,4	Governo Federal	46,0
Governo Federal	38,6	Governo Federal	52,6	Sindicatos de trabalhadores	45,7
Governo do Estado	31,0	Governo do Estado	41,6	Governo do Estado	43,3
Congresso Nacional	24,6	Congresso Nacional	35,2	Congresso Nacional	29,3
Partidos políticos	10,3	Partidos políticos	19,4	Partidos políticos	20,0

Dos seguintes problemas, indique os três que na sua opinião são os mais importantes

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

POPULAÇÃO (N = 1.000)		USUÁRIOS (N = 500)		ADVOGADOS (N = 300)	
PROBLEMA	%	PROBLEMA	%	PROBLEMA	%
A saúde pública	70,1	A saúde pública	71,8	A corrupção	64,7
O desemprego	52,8	A falta de segurança	53,8	A saúde pública	60,0
A falta de segurança	49,3	O desemprego	52,6	A falta de segurança	55,7
A corrupção	39,7	A pobreza	38,4	O desemprego	34,0
A pobreza	31,3	A corrupção	34,8	A pobreza	32,0
A falta de moradia	21,3	A lentidão da Justiça	20,0	A lentidão da Justiça	28,0
A lentidão da Justiça	18,3	A falta de moradia	17,4	A poluição	14,3
A poluição	13,1	A poluição	9,6	A falta de moradia	8,7

Questão de respostas múltiplas: cada entrevistado poderia indicar até 3 alternativas.

* Percentual estimado sobre o total da amostra: 1.000 entrevistados.

III. A IMAGEM DO PODER JUDICIÁRIO

III.1. Os Cidadãos e as Leis

Com qual das duas afirmações você concorda mais?

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
As leis devem ser sempre obedecidas	69,0	72,2	77,0
Só as leis justas devem ser obedecidas	26,5	24,4	18,0
Não tem opinião sobre o tema	4,5	3,4	5,0

Com qual das duas afirmações você concorda mais?

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
É aceitável que uma pessoa encubra a verdade na Justiça para proteger uma pessoa amiga	5,5	4,8	6,7
Perante a Justiça deve-se sempre dizer a verdade sejam quais forem as consequências	89,9	92,6	87,3
Não tem opinião sobre o tema	4,6	2,6	6,0

III.2. O Poder Judiciário no Imaginário dos Cidadãos

Agora vou dizer uma série de frases que se costuma utilizar quando se fala da Justiça. Em relação às afirmações abaixo, no caso de você ter uma opinião, diga se você concorda ou discorda das mesmas:

(amostra geral)

	% CONCORDA	% DISCORDA	% NS/NR
1. Uma pessoa culpada sempre é condenada pela Justiça	19,7	74,9	5,4
2. Todos os cidadãos são tratados de forma igual pela lei	21,8	74,9	3,3
3. O custo de um processo não impede ninguém de recorrer à Justiça	43,8	49,8	6,4
4. As decisões são tão lentas que não vale a pena recorrer à Justiça	46,2	47,2	6,6

Continua...

Continuação

	% CONCORDA	% DISCORDA	% NS/NR
5. Os Juízes são influenciados em suas decisões pelas suas preferências ou amizades	52,6	37,8	9,6
6. A Justiça não condena crimes cometidos por pessoas com poder e com dinheiro	58,8	34,8	6,4
7. Com dinheiro e um bom advogado uma pessoa consegue o que quer da Justiça	68,0	25,7	6,3

(n = 1.000)

Percentagem de concordância com as frases:

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO CONCORDA (N = 1.000)	% USUÁRIOS CONCORDA (N = 500)	% ADVOGADOS CONCORDA (N = 300)
1. Uma pessoa culpada sempre é condenada pela Justiça	19,7	17,0	6,3
2. Todos os cidadãos são tratados de forma igual pela lei	21,8	25,6	30,0
3. O custo de um processo não impede ninguém de recorrer à Justiça	43,8	42,4	41,3
4. As decisões são tão lentas que não vale a pena recorrer à Justiça	46,2	24,0	10,0
5. Os Juízes são influenciados em suas decisões pelas suas preferências ou amizades	52,6	33,3	31,3
6. A Justiça não condena crimes cometidos por pessoas com poder e com dinheiro	58,8	42,0	25,7
7. Com dinheiro e um bom advogado uma pessoa consegue o que quer da Justiça	68,0	55,8	27,0

Com qual das duas afirmações você concorda mais?

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
Ricos e pobres são tratados igualmente pela Justiça	9,5	11,6	32,0
Os ricos são mais bem tratados pela Justiça do que os pobres	87,1	82,6	56,3
Não tem opinião sobre o tema	3,4	5,8	11,7

III.3. O Papel dos Advogados

Com qual das duas afirmações você concorda mais?

(amostra geral)

	%
Os advogados se empenham na defesa dos seus clientes mesmo que estes não possam pagar bem	15,3
Os advogados olham mais o dinheiro que podem ganhar do que os interesses dos clientes	77,4
Não tem opinião sobre o tema	7,3

(n = 1.000)

IV. AVALIAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

Em relação ao Poder Judiciário (a Justiça Estadual) aqui no Rio Grande do Sul,

você diria que, na sua avaliação, a sua atuação é:

(amostra geral, destacando nesta os que utilizaram, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
Ótima	1,8	2,2	4,6	14,3
Boa	25,6	27,1	43,2	48,7
Regular	43,7	47,3	41,2	31,0
Ruim	10,9	9,6	4,0	3,7
Péssima	12,2	10,1	2,6	2,0
Ns/nr	5,8	3,7	4,4	0,3

Opinião por tamanho de cidade

(amostra geral)

	CAPITAL	GRANDES	MÉDIAS	PEQUENAS	MÉDIA GERAL
Ótimo + bom	29,1%	27,8%	20,9%	30,8%	27,4%
Regular	41,0%	36,3%	43,4%	49,5%	43,7%
Ruim + Péssimo	29,1%	29,5%	29,7%	12,6%	23,1%
Ns/nr	0,7%	6,3%	6,0%	7,1%	5,8%

(n = 1.000; Qui quadrado = 49,957; significância 0,000)

IV.1. Experiência com a Justiça

Você já utilizou os serviços da Justiça, seja como autor de uma ação, ou réu, ou testemunha, ou até mesmo como representante de alguma parte em uma ação? Quando?

(amostra geral)

	%
Sim, nos últimos 12 meses	11,1
Sim, nos últimos 5 anos	17,0
Sim, há mais tempo	12,5
Não	59,4
Total	100,0

(n = 1.000)

Nas suas relações mais próximas, entre seus amigos, parentes e conhecidos, você conhece alguém que precisou utilizar os serviços da Justiça recentemente?

(amostra geral)

	%
Sim	48,2
Não	50,4
Ns	1,4

(n = 1.000)

Que tipo de causa?

(amostra geral e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)
De família	19,7	31,6
Cível	18,5	24,6
Trabalhista	18,2	-
Criminal	17,0	26,8
Juizado Especial	15,8	13,6
Previdenciária	3,7	-
Foram várias vezes, em diferentes causas	2,7	-
Da Fazenda	0,7	2,4
Não sabe/não lembra	0,5	-
Não informou	3,2	1,0

Qual era a sua posição neste caso?

(amostra geral e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)
Como demandante, é autor da ação	60,6	48,2
Como testemunha	19,5	21,2
Como réu, está respondendo a uma ação	13,8	20,8
Como representante de uma das partes	2,5	9,2
Não informou	3,6	0,6

IV.2. Juizados Especiais

Em relação às instituições citadas, gostaria que você dissesse o quanto conhece desta instituição (Juizados Especiais)

(amostra geral, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
Conhece bem, tem informações	17,2	14,6	87,0
Conhece pouco, só de ouvir falar	71,2	65,8	12,7
Não conhece	10,6	19,4	0,3
Ns/nr	1,0	0,2	-

Para ingressar no Juizado Especial, você:

(amostra de usuários – respostas dos que utilizaram Juizados Especiais)

	%
Realizou o pedido (ou a defesa) pessoalmente	48,5
Utilizou advogado porque o valor da ação superou 20 SMs	25,0
Utilizou advogado por opção, mesmo que não houvesse necessidade	19,1
Ns/nr	7,4

(n = 68)

Do ponto de vista do tempo

(amostra de usuários)

	MÉDIA USUÁRIOS (N = 500)	USUÁRIOS DOS JUIZADOS ESPECIAIS (N = 68)
A Justiça não é lenta	27,1%	43,3%
A Justiça é lenta	72,9%	54,7%

(Qui quadrado = 19,646; significância 0,001)

Do ponto de vista do custo

(amostra de usuários)

	MÉDIA USUÁRIOS (N = 500)	USUÁRIOS JECS (N = 68)
Não é alto	26,2%	41,3%
É alto	73,8%	58,7%

(Qui quadrado = 19,262; significância 0,002)

IV.3. Perfil dos Entrevistados que Utilizaram os Serviços do Poder Judiciário**Utilização dos serviços do Poder Judiciário por gênero**

(amostra geral)

	HOMENS	MULHERES	MÉDIA GERAL
Utilizou	44,0%	37,5%	40,6%
Não utilizou	56,0%	62,5%	59,4%

(n = 1.000; Qui quadrado = 7,317; significância 0,03)

Utilização dos serviços do Poder Judiciário por renda

(amostra geral)

	ATÉ 2 SMs	2 A 5 SMs	+ DE 5 SMs	MÉDIA GERAL
Utilizou	37,9%	42,5%	49,0%	40,6%
Não utilizou	62,1%	57,5%	51,0%	59,4%

(n = 1.000; Qui quadrado = 6,529; significância 0,003)

Utilização dos serviços do Poder Judiciário por idade

(amostra geral)

	16 A 24 ANOS	25 A 39 ANOS	40 A 60 ANOS	+ DE 60 ANOS	MÉDIA GERAL
Utilizou	28,8%	35,9%	51,4%	43,4%	40,6%
Não utilizou	71,2%	64,1%	48,6%	56,1%	59,4%

(n = 1.000; Qui quadrado = 31,326; significância 0,000)

IV.4. Acessibilidade

O acesso à Justiça (aos serviços do Poder Judiciário) é fácil ou é difícil?

(amostra geral, destacando nesta os que utilizaram, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% POP. QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
É fácil	24,8	41,6	44,4	53,0
Mais ou menos	38,7	31,3	35,8	36,7
É difícil	35,5	26,6	16,4	9,0
Ns/nr	1,0	0,5	3,4	1,3

Acesso por gênero

(amostra geral)

	HOMENS	MULHERES	MÉDIA GERAL
É fácil	28,8%	21,5%	24,8%
Mais ou menos	38,3%	38,8%	38,7%
É difícil	32,5%	38,5%	35,5%
Ns/nr	0,8%	1,2%	1,0%

(n = 1.000; Qui quadrado = 17,4; significância 0,005)

Acesso por renda

(amostra geral)

	ATÉ 2 SMs	2 A 5 SMs	+ DE 5 SMs	MÉDIA GERAL
É fácil	22,7%	24,3%	34,2%	24,8%
Mais ou menos	38,9%	41,6%	32,9%	38,7%
É difícil	37,3%	33,2%	32,2%	35,5%
Ns/nr	1,1%	0,9%	0,7%	1,0%

(n = 1.000; Qui quadrado = 18,812; significância 0,02)

Acesso por renda
(amostra de usuários)

	ATÉ 2 SMs	2 A 5 SMs	+ DE 5 SMs	MÉDIA GERAL
É fácil	42,9%	43,3%	54,4%	44,4%
Mais ou menos	33,1%	38,7%	42,1%	35,9%
É difícil	20,0%	15,3%	3,5%	16,6%
Ns/nr	4,0%	2,7%	-	3,1%

(n = 500; Qui quadrado = 13,505; significância 0,036)

Quantas vezes você teve que se deslocar ao Fórum até resolver o caso?

(amostra geral e amostra de usuários)

	% AMOSTRA GERAL (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)
Poucas vezes, não chegou a ser um problema	44,6	56,6
Várias vezes, mas acha que não tem problema	24,9	19,6
Muitas vezes, isso representou um problema	29,6	20,0
Ns	1,0	3,8

Você chegou a perder dias de trabalho em função de comparecer ao Fórum?

(entrevistados na amostra geral que utilizaram e amostra de usuários)

	% POP. QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)
Sim	39,9	39,6
Não	58,4	60,4
Ns/nr	1,7	-

Pelo que você conhece ou ouviu falar, você acha que as pessoas que recorrem aos serviços da Justiça precisam se deslocar ao Fórum?

(amostra geral – pessoas que não utilizaram)

	% S/RESPOSTA
Poucas vezes, não chegou a ser um problema	12,6
Várias vezes, mas acha que não tem problema	30,5
Muitas vezes, isso representou um problema	45,8
Ns/nr	11,1

(n = 594)

Em relação à documentação que você precisou apresentar no seu caso, você diria que:

(amostra de usuários)

	% USUÁRIOS
É relativamente simples e foi fácil de reunir e apresentar	72,6
É um problema, porque são muitos documentos e custa caro reuni-los	21,6
Ns/nr	5,8

(n = 500)

Em relação à linguagem utilizada pelos Juízes, Promotores e advogados

(amostra de usuários)

	%
É compreensível, não vi nenhum problema para entender as decisões	63,0
É muito complexa e tem termos técnicos demais, fica difícil compreender	30,6
Ns/nr	6,4

(n = 500)

Agora vou apresentar uma lista de pessoas que podem tratar do seu caso aqui na Justiça e gostaria que você me dissesse como é a sua comunicação com elas

(amostra de usuários)

	É ACESSÍVEL, CONSIGO FALAR E RECEBO TODAS AS INFORMAÇÕES DE QUE NECESSITO	TENHO DIFICULDADE EM SER OUVIDO, POUCAS VEZES CONSEGUI FALAR	NUNCA CONSEGUI SER OUVIDO OU FALAR COM ELE	NUNCA TENTEI FALAR COM ELE	NS/NR
Os funcionários da Justiça	75,4%	8,4%	1,8%	13,4%	1,0%
O seu advogado	64,4%	13,6%	4,2%	14,0%	3,8%
O Juiz	20,0%	6,2%	10,8%	60,6%	2,4%
O Promotor	16,6%	7,8%	10,6%	61,6%	3,4%
O advogado da outra parte	9,2%	6,4%	8,8%	70,0%	5,6%

(n = 500)

Agora vou apresentar uma lista de pessoas que podem tratar do seu caso aqui na Justiça e gostaria que você me dissesse como é a sua comunicação com elas

(amostra de advogados)

	É ACESSÍVEL, CONSIGO FALAR E RECEBO TODAS AS INFORMAÇÕES DE QUE NECESSITO	TENHO DIFICULDADE EM SER OUVIDO, POUCAS VEZES CONSEGUI FALAR	NUNCA CONSEGUI SER OUVIDO OU FALAR COM ELE	NUNCA TENTEI FALAR COM ELE	NS/NR
Os funcionários da Justiça	84,0%	14,7%	-	1,3%	-
O advogado da outra parte	69,3%	16,7%	1,0%	11,3%	1,7%
O Juiz	59,3%	25,0%	2,0%	13,7%	-
O Promotor	47,7%	23,3%	4,0%	24,0%	1,0%

(n = 300)

IV.5. Atendimento

Satisfação com o atendimento

(amostra geral)

	%
Muito satisfeito	2,5
Satisfeito	36,2
Insatisfeito	28,4
Muito insatisfeito	9,8
Ns/nr	23,1
Total	100,0

(n = 1.000)

Satisfação com o atendimento por gênero

(amostra geral)

	HOMENS	MULHERES	MÉDIA GERAL
Satisfeito	43,3%	34,4%	38,7%
Insatisfeito	35,4%	40,8%	38,2%
Ns/nr	21,3%	24,8%	23,1%

(n = 1.000; Qui quadrado = 8,360; significância 0,015)

Satisfação com o atendimento por escolaridade

(amostra geral)

	FUNDAMENTAL INCOMPLETO	FUNDAMENTAL COMPLETO	MÉDIO COMPLETO	SUPERIOR	MÉDIA GERAL
Satisfeito	40,0%	37,4%	36,1%	46,7%	38,7%
Insatisfeito	32,1%	36,4%	46,4%	36,2%	38,2%
Ns/nr	27,9%	26,2%	17,5%	17,1%	23,1%

(n = 1.000; Qui quadrado = 20,520; significância 0,002)

Satisfação com o atendimento por tipo de cidade

(amostra geral)

	CAPITAL	GRANDES	MÉDIAS	PEQUENAS	MÉDIA GERAL
Satisfeito	47,8%	46,8%	28,9%	36,8%	38,7%
Insatisfeito	41,0%	42,6%	41,0%	32,6%	38,2%
Ns/nr	11,2%	10,5%	30,1%	30,5%	23,1%

(n = 1.000; Qui quadrado = 57,242; significância 0,000)

Satisfação com o atendimento

(amostra geral)

	DE MANEIRA GERAL, QUAL FOI (OU ESTÁ SENDO) O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO RECEBIDO? (N = 406)		NA SUA OPINIÃO, DE MANEIRA GERAL, QUAL É O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DAS PESSOAS QUE RECORREM À JUSTIÇA COM O ATENDIMENTO RECEBIDO? (N = 594)	
	% S/TOTAL	% S/RESPOSTA	% S/TOTAL	% S/RESPOSTA
Muito satisfeito	2,3	5,7	0,2	0,3
Satisfeito	21,8	53,7	14,4	24,2
Insatisfeito	10,2	25,1	18,2	30,6
Muito insatisfeito	3,0	7,4	6,8	11,4
Ns/nr	3,3	8,1	19,8	33,3
Total	40,6	100,0	59,4	100,0

Em relação ao atendimento por parte dos funcionários, você diria que:

(amostra de usuários e amostra de advogados)

	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
Foi bem atendido, sempre teve um acesso fácil e uma solução	54,6	43,0
Foi bem atendido, mas tudo é sempre muito demorado	40,4	49,7
Foi mal atendido, mas mesmo assim as coisas andaram bem	2,0	4,3
Foi mal atendido	1,0	3,0
Ns/nr	2,0	-

Satisfação com o atendimento

(amostra geral, destacando nesta os que utilizaram, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% POP. QUE USOU (N = 406)	USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
Muito satisfeito	2,5	5,7	16,2	18,0
Satisfeito	36,2	53,7	67,6	67,3
Insatisfeito	28,4	25,1	10,2	12,7
Muito satisfeito	9,8	7,4	1,4	1,7
Ns/nr	23,1	8,1	4,6	0,3

Satisfação com o atendimento por tipo de cidade

(amostra de usuários)

	PEQUENAS COMARCAS	CIDADES- -PÓLO	CAPITAL	MÉDIA GERAL
Satisfeito	95,6%	91,1%	79,2%	87,8%
Insatisfeito	4,4%	8,9%	20,8%	12,2%

(n = 500; Qui quadrado = 20,347; significância 0,000)

Satisfação com o atendimento por tipo de cidade

(amostra de usuários)

	PEQUENAS COMARCAS	CIDADES- -PÓLO	POA F. CENTRAL	POA F. TRISTEZA	POA F. RESTINGA	MÉDIA GERAL
Satisfeito	95,6%	91,1%	88,2%	68,2%	72,7%	87,8%
Insatisfeito	4,4%	8,9%	11,8%	31,8%	27,3%	12,2%

(n = 500; Qui quadrado = 33,571; significância 0,000)

IV.6. Resolutividade

Nível de satisfação com os resultados obtidos

(amostra geral)

	%
Muito satisfeito	2,8
Satisfeito	34,8
Insatisfeito	28,6
Muito insatisfeito	11,7
Ns/nr	22,1
Total	100,0

(n = 1.000)

Satisfação com os resultados por escolaridade

(amostra geral)

	FUNDAMENTAL INCOMPLETO	FUNDAMENTAL COMPLETO	MÉDIO COMPLETO	SUPERIOR	MÉDIA GERAL
Satisfeito	36,1%	37,7%	34,4%	50,5%	37,6%
Insatisfeito	36,8%	36,7%	49,0%	35,2%	40,3%
Ns/nr	27,1%	25,6%	16,6%	14,3%	22,1%

(n = 1.000; Qui quadrado = 25,816; significância 0,000)

Satisfação com os resultados por renda

(amostra geral)

	ATÉ 2 SMs	2 A 5 SMs	+ DE 5 SMs	MÉDIA GERAL
Satisfeito	34,1%	40,7%	47,7%	37,6%
Insatisfeito	42,7%	36,3%	36,2%	40,3%
Ns/nr	23,2%	23,0%	16,1%	22,1%

(n = 1.000; Qui quadrado = 11,913; significância 0,018)

Satisfação com os resultados por tipo de cidade

(amostra geral)

	CAPITAL	GRANDES	MÉDIAS	PEQUENAS	MÉDIA GERAL
Satisfeito	49,3%	45,1%	22,1%	38,9%	37,6%
Insatisfeito	42,5%	45,1%	47,8%	31,6%	40,3%
Ns/nr	8,2%	9,7%	30,1%	29,5%	22,1%

(n = 1.000; Qui quadrado = 81,519; significância 0,000)

Nível de satisfação com os resultados obtidos

(amostra geral, destacando nesta os que utilizaram, e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% POP. QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)
Muito satisfeito	2,8	5,9	5,6
Satisfeito	34,8	50,0	59,6
Insatisfeito	28,6	26,6	19,2
Muito insatisfeito	11,7	9,6	4,6
Ns/nr	22,1	7,9	11,0

IV.7. Tempo**Em relação ao tempo de tramitação dos processos você considera que:**

(amostra geral)

	%
A Justiça atua de forma rápida e ágil	9,0
A Justiça pode demorar, mas isso é porque o processo é complicado	22,3
A Justiça é muito lenta e demorada	66,3
Ns/nr	2,4

(n = 1.000)

Percepção do tempo por tipo de cidade

(amostra geral)

	CAPITAL	GRANDES	MÉDIAS	PEQUENAS	MÉDIA GERAL
A Justiça atua de forma rápida e ágil	14,2%	12,7%	6,0%	6,8%	9,0%
A Justiça pode demorar, mas isso é porque o processo é complicado	33,6%	18,6%	23,7%	19,7%	22,3%
A Justiça é muito lenta e demorada	52,2%	67,9%	68,7%	68,7%	66,3%
Ns/nr	-	0,8%	1,6%	4,7%	2,4%

(n = 1.000; Qui quadrado = 41,9; significância 0,000)

Em relação ao tempo de tramitação dos processos você considera que:

(amostra geral, destacando nesta os que utilizaram, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% POP. QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
A Justiça atua de forma rápida e ágil	9,0	19,5	26,0	15,0
A Justiça pode demorar, mas isso é porque o processo é complicado	22,3	24,6	17,2	31,3
A Justiça é muito lenta e demorada	66,3	54,4	52,8	53,3
Ns/nr	2,4	1,5	4,0	0,3

Em relação aos prazos do seu processo, você diria que:

(amostra de usuários e amostra de advogados)

	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
São suficientes para garantir o direito de defesa	52,2	65,0
São curtos demais para que eu pudesse apresentar meus argumentos	9,0	18,3
São longos demais, meu caso demora a se resolver	32,0	15,7
Ns/nr	6,8	1,0

IV.8. Custo

Na sua opinião, o custo para ingressar com uma ação na Justiça, do ponto de vista financeiro:

(amostra geral)

	%
É alto demais, impede que as pessoas mais pobres possam acessar	64,2
É alto, mas está correto	10,6
É justo	12,4
Não é alto	7,6
Ns/nr	5,2

(n = 1.000)

Opinião sobre o custo para acessar a Justiça por gênero

(amostra geral)

	HOMENS	MULHERES	MÉDIA GERAL
É alto	70,6%	78,7%	74,8%
Não é alto	23,5%	16,7%	20,0%
Ns/nr	5,8%	4,6%	5,2%

(n = 1.000; Qui quadrado = 8,652; significância 0,013)

Opinião sobre o custo para acessar a Justiça por escolaridade

(amostra geral)

	FUNDAMENTAL INCOMPLETO	FUNDAMENTAL COMPLETO	MÉDIO COMPLETO	SUPERIOR	MÉDIA GERAL
É alto	69,6%	80,8%	79,1%	58,1%	74,8%
Não é alto	22,1%	16,3%	15,2%	39,0%	20,0%
Ns/nr	8,2%	2,9%	5,6%	2,9%	5,2%

(n = 1.000; Qui quadrado = 41,828; significância 0,000)

Opinião sobre o custo para acessar a Justiça por renda

(amostra geral)

	ATÉ 2 SMs	2 A 5 SMs	+ DE 5 SMs	MÉDIA GERAL
É alto	77,9%	72,1%	65,8%	74,8%
Não é alto	18,2%	18,6%	29,5%	20,0%
Ns/nr	3,8%	9,3%	4,7%	5,2%

(n = 1.000; Qui quadrado = 20,187; significância 0,000)

Em relação ao custo para acessar a Justiça

(amostra geral, destacando nesta os que utilizaram, amostra de usuários e amostra de advogados)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% POP. QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
É alto demais, impede que as pessoas mais pobres possam acessar	64,2	59,6	64,8	48,0
É alto, mas está correto	10,6	9,6	6,8	13,7
É justo	12,4	15,8	14,4	30,3
Não é alto	7,6	11,1	11,0	7,3
Ns/nr	5,2	3,9	3,0	0,7

Opinião sobre o custo por tipo de cidade

(amostra de usuários)

	PEQUENAS COMARCAS	CIDADES- -PÓLO	CAPITAL	MÉDIA GERAL
É alto	62,6%	70,7%	84,4%	71,6%
Não é alto	37,4%	20,3%	15,6%	25,4%

(n = 500; Qui quadrado = 20,347; significância 0,000)

Satisfação com o custo por tipo de cidade

(amostra de usuários)

	PEQUENAS COMARCAS	CIDADES- -PÓLO	POA F. CENTRAL	POA F. TRISTEZA	POA F. RESTINGA	MÉDIA GERAL
É alto	62,6%	70,7%	80,0%	84,4%	93,2%	71,6%
Não é alto	37,4%	20,3%	20,0%	15,6%	6,8%	25,4%

(n = 500; Qui quadrado = 33,571; significância 0,000)

IV.9. Identificação Espontânea de Problemas

Na sua opinião, quais foram as principais dificuldades que você enfrentou

em relação à Justiça? Citação espontânea

(amostra geral e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)
Nenhuma	35,5	47,6
Demora para a resolução dos problemas	29,8	37,1
Custo para acessar a Justiça (custo dos advogados e das ações)	8,1	4,6
Acesso (físico e institucional)	7,9	5,7
Burocracia (os procedimentos são complexos e demorados)	4,2	6,9
Atendimento por parte de funcionários e Juizes	3,1	11,1
Dificuldades em relação aos advogados (qualidade)	3,1	11,5
Entraves (encontrar testemunhas, citação de demandados, etc.)	2,6	3,0
Injustiça (insatisfação com os resultados)	1,9	4,2
Informação (problemas com a linguagem ou com a falta de informação)	1,9	11,5
Resultados (as decisões não foram cumpridas)	1,1	1,1
Outros	0,8	3,0

Resposta sobre os problemas frente a uma lista apresentada aos entrevistados

(amostra geral, destacando nesta os que utilizaram, amostra de usuários e amostra de advogados)

RESPOSTA	% MÉDIA POP. (N = 1.000)	% POP. QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)	% ADVOGADOS (N = 300)
A demora para resolver o problema	36,9	41,4	49,2	60,7
O custo com advogados	25,0	18,5	19,2	-
A falta de informações	8,9	7,1	7,8	7,7
Entender a linguagem utilizada	5,1	7,4	5,4	-
Ir muitas vezes ao Fórum	3,9	5,7	6,6	17,0
O atendimento recebido	2,2	1,7	0,8	2,3
A corrupção	1,4	1,5	2,4	4,0
Outros	2,2	3,7	6,0	7,0
Ns/nr	14,4	13,1	2,6	1,3

IV.10. Elementos para uma Avaliação Geral**Percepção das dimensões de avaliação**

(amostra geral)

	NEGATIVA	POSITIVA
Tempo para a resolução dos problemas	66,3%	9,0%
Custo	64,2%	20,0%
Resolutividade	40,3%	37,6%
Acesso	35,5%	24,8%
Atendimento	38,2%	38,7%

(n = 1.000)

Percepção das dimensões de avaliação

(amostra geral e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO (N = 1.000)		% USUÁRIOS (N = 500)	
	NEGATIVA	POSITIVA	NEGATIVA	POSITIVA
Tempo	66,3	9,0	70,0	26,0
Custo	64,2	20,0	71,6	25,4
Resolutividade	40,3	37,6	23,8	65,2
Acesso	35,5	24,8	16,6	44,4
Atendimento	38,2	38,7	14,4	85,3

Como você avalia a atuação do Poder Judiciário considerando a solução que foi dada (ou está sendo dada) ao caso?

(entrevistados da amostra geral que utilizaram e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)
Ótimo	7,4	7,2
Bom	41,9	44,8
Regular	26,8	21,8
Ruim	9,1	6,2
Péssimo	9,1	4,0
Ns/nr	5,7	16,0

Como você avalia a atuação do Poder Judiciário considerando o trabalho desenvolvido pelo advogado?

(entrevistados da amostra geral que utilizaram e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)
Ótimo	10,1	14,2
Bom	54,7	51,6
Regular	16,5	13,2
Ruim	5,7	2,8
Péssimo	4,9	2,0
Ns/nr	8,1	16,2

Como você avalia a atuação do Poder Judiciário considerando o exercício das funções do Juiz no seu caso?

(entrevistados da amostra geral que utilizaram e amostra de usuários)

	% POPULAÇÃO QUE USOU (N = 406)	% USUÁRIOS (N = 500)
Ótimo	8,9	9,4
Bom	49,8	46,4
Regular	18,0	14,2
Ruim	8,1	3,6
Péssimo	4,7	1,6
Ns/nr	10,6	24,8

Em relação a estas pessoas, gostaria que você dissesse**como considera a sua atuação:**

(amostra de usuários)

	ÓTIMO+BOM	REGULAR	RUIM+PÉSSIMO	NS/NR
Os funcionários da Justiça	83,6%	10,4%	1,4%	4,6%
O seu advogado	71,0%	10,8%	6,0%	12,2%
O Juiz	61,0%	14,0%	3,8%	21,2%
O Promotor	53,2%	20,6%	3,2%	22,8%
O advogado da outra parte	39,6%	21,0%	7,4%	32,0%

(n = 500)

Em relação a estas pessoas, gostaria que você dissesse**como considera a sua atuação:**

(amostra de advogados)

	ÓTIMO+BOM	REGULAR	RUIM+PÉSSIMO	NS/NR
Os funcionários da Justiça	79,7%	17,3%	2,7%	0,3%
O Juiz	77,7%	17,3%	1,3%	3,7%
O advogado da outra parte	69,4%	19,3%	3,0%	8,3%
O Promotor	67,3%	21,7%	3,7%	7,3%

(n = 300)

Na sua opinião, vale a pena procurar os serviços do Poder Judiciário?

(amostra geral)

	%
Sim	35,7
Depende do caso	52,8
Não	7,9
Ns/nr	3,6
Total	100,0

(n = 1.000)

**Se você pudesse fazer uma sugestão para melhorar o funcionamento da
Justiça, o que você considera que seria mais importante?**

(amostra geral e amostra de usuários)

	% AMOSTRA GERAL (N = 1.000)	% USUÁRIOS (N = 500)
Medidas para dar mais agilidade à Justiça	31,9	26,8
Aumento de pessoal (Juízes e funcionários)	11,3	18,0
Alteração das normas e leis de forma a agilizar o processo	9,7	4,0
Estrutura para ampliar o acesso (mais comarcas, mais equipamentos)	8,4	0,2
Qualificar o atendimento (de funcionários e Juízes)	6,4	5,0
Qualificar e ampliar a informação sobre a Justiça e a linguagem usada	5,3	5,0
Medidas que reduzam o custo	4,0	3,6
Igualdade de tratamento entre pobres e ricos	3,4	1,6
Qualificar o trabalho dos advogados	2,4	1,0
Respostas associadas à segurança pública	1,2	0,2
Honestidade/combate à corrupção	1,0	0,2
Mais rigor no cumprimento efetivo das sentenças	0,6	0,8
Outros	0,6	1,6
Nenhuma	5,3	8,2
Ns	8,5	21,6

V. CONCLUSÕES

Os resultados da pesquisa apontam uma série de questões importantes no sentido de se identificar os principais elementos que compõem a imagem do Poder Judiciário junto aos cidadãos do Rio Grande do Sul. Nesta medida, as informações obtidas podem ser um ponto de referência para, a partir do conhecimento mais profundo desta imagem, pensar ações voltadas para a qualificação da atuação da instituição. Este capítulo de conclusão tem como objetivo sistematizar estas questões e, na medida do possível, avançar para uma dimensão propositiva, apresentando algumas sugestões de ação que possam contribuir para enfrentar os problemas e potencializar os pontos positivos que foram identificados.

Uma primeira constatação que fica evidenciada diz respeito ao baixo nível de conhecimento dos cidadãos acerca da instituição Poder Judiciário. Este baixo conhecimento, certamente, deve estar associado a uma carência de informação sistematizada e didática sobre o tema. Fica evidente, nos dados apresentados, que existe um descompasso entre um alto índice de utilização dos serviços do Poder Judiciário e um nível muito precário de conhecimento efetivo acerca do seu funcionamento e de suas características. A constatação deste descompasso entre a utilização dos serviços do Poder Judiciário, que é intensa, e o baixo índice de conhecimento e familiaridade dos cidadãos em relação ao funcionamento da instituição sinaliza com um primeiro problema a ser enfrentado. Muita gente utiliza estes serviços em nosso Estado, mas isso não implica que a instituição seja efetivamente conhecida.

Aparentemente a imagem da instituição é muito mais determinada por um tipo de informação estereotipada veiculada pelos meios de comunicação e pela tradição de seu funcionamento, que historicamente tendeu a ser relativamente fechada e pouco acessível, do que pelos resultados da experiência concreta dos cidadãos. Isso de certa forma explica o descompasso entre um tipo de opinião expressa por aqueles que utilizam de fato os serviços do Poder Judiciário e os que não o utilizam. A opinião dos cidadãos é tanto mais favorável quando mais próxima é a sua experiência com a instituição. Neste sentido a variável informação tende a ser um elemento decisivo na formação da imagem do Poder Judiciário, na medida em que se constata que as pessoas que opinam a partir de sua experiência concreta tendem a ter opiniões mais favoráveis.

Isso nos leva a uma segunda constatação, a de que existe uma nítida distinção de três níveis de avaliação do Poder Judiciário, complementares entre si, mas ao mesmo tempo contraditórios. Num primeiro nível de avaliação do Judiciário, temos uma imagem abstrata e difusa, e predominantemente negativa. O Poder Judiciário é visto como classista (trata desigualmente os cidadãos segundo um recorte socioeconômico), influenciado por preferências pessoais dos Juízes e pela capacidade menor ou maior dos advogados em se movimentar no seu interior, independentemente do mérito das questões. Esta é, via de regra, o que se poderia chamar de imagem do Judiciário “vista de longe”. A imagem da instituição, olhada de fora e de maneira global, ou seja, a distância, é fortemente marcada por esse viés crítico.

Esta crítica se materializa em uma concordância muito forte com definições contidas nas frases testadas, do tipo “a Justiça não condena crimes cometidos por pessoas com poder e com dinheiro”, ou com a discordância com frases como “uma pessoa culpada sempre é condenada pela Justiça”. Isso indica que a imagem difusa da instituição Poder Judiciário está profundamente vinculada a uma percepção de que o mesmo não consegue materializar na prática a sua função social. Esse tipo de percepção pode ser

considerado um problema significativo do ponto de vista de legitimidade da instituição enquanto parte da estrutura do estado democrático.

No entanto, quando a avaliação se volta para uma análise mais concreta do seu funcionamento, pode-se perceber que esta visão amplamente negativa adquire contornos menos rigorosos. Assim como nas questões relativas à imagem “vista de longe”, há também uma opinião predominantemente crítica acerca das distintas variáveis que se utilizou para avaliar a instituição na pesquisa: o acesso, o custo, o tempo, o atendimento e a resolutividade. Mas neste âmbito a distância entre as opiniões negativas e as positivas é significativamente menor. A crítica se torna mais matizada. E esta distinção entre a avaliação genérica e abstrata e uma avaliação mais objetiva fica ainda mais nítida quando se verifica que as opiniões são tão mais favoráveis quanto maior a proximidade do emissor com o fenômeno concreto: as pessoas que utilizam (utilizaram) os serviços têm sistematicamente uma opinião melhor sobre o Poder Judiciário.

E, por fim, quando se solicita uma avaliação mais direta da instituição, com perguntas explícitas de avaliação do desempenho, verifica-se que as opiniões se tornam ainda mais positivas e mais ainda quando se pede uma avaliação da ação dos Juízes, dos advogados e dos resultados obtidos. Quando perguntados de forma direta qual a sua opinião sobre o Poder Judiciário em termos mais explícitos, a opinião tende a ser mais favorável. Na avaliação geral as opiniões positivas (27,3% ótimo + bom) superam as negativas (23,4%). E, sobretudo entre aqueles entrevistados que efetivamente utilizaram os serviços do Poder Judiciário, temos uma opinião ainda mais favorável, com 57,3% de opiniões positivas em relação à solução dada ao caso, 65,8% de opiniões positivas em relação à atuação do advogado e 58,7% em relação à atuação do Juiz no caso. Toda esta percepção positiva é corroborada pela opinião final acerca de se vale a pena recorrer ao Poder Judiciário, onde 35,7% responderam afirmativamente contra apenas 7,9%, que responderam negativamente.

Esta contradição entre uma percepção marcada por uma sensação de “não-justiça”, que se reflete na imagem difusa da instituição, e uma avaliação tendencialmente positiva do funcionamento é o ponto mais importante que a pesquisa coloca em termos de reflexão. Isso ocorre na medida em que a percepção mais geral é a de que existe um tratamento diferenciado (“a Justiça trata melhor os ricos”), que contrasta com uma tendência a manifestar uma opinião mais positiva quando os entrevistados são instados a se posicionar de forma mais direta (“como você avalia a ação do Poder Judiciário?” ou “como avalia a atuação do Juiz?”). Duas hipóteses podem ser levantadas a partir desta constatação:

a) De um lado a imagem mais geral e difusa pode ser marcada por um senso comum influenciado pela mídia e contaminado pela crise geral de legitimidade das instituições brasileiras, resultante de iniquidades seculares e que tende a se projetar sobre todas as instituições. Esta imagem difusa tende a perder força quando o entrevistado é convidado a refletir sobre a sua experiência concreta, respondendo de forma direta a sua opinião sobre a instituição, onde se revela uma opinião mais favorável.

b) De outro lado se poderia também argumentar que neste momento de se posicionar de forma mais direta sobre a instituição (“como você avalia a ação do Juiz”) é possível que parte dos entrevistados se sinta de certa forma obrigada a “elogiar”, manifestando um respeito pela instituição que tende a obscurecer uma visão mais crítica. Assim, as avaliações mais diretas poderiam representar respostas mais formais do que convicções. E nesse sentido esta avaliação positiva apenas superficialmente ocultaria uma percepção mais profunda do Poder Judiciário como uma instituição distante e classista.

É possível também que ambas as hipóteses tenham o seu quinhão de verdade em algum aspecto. Um tratamento mais aprofundado dos dados obtidos e alguns testes estatísticos mais complexos podem, eventualmente, dissolver essas dúvidas. Mas o que é importante destacar é que a imagem do Poder Judiciário não é unívoca e monolítica. Há uma ambiguidade na percepção dos cidadãos em relação à instituição que torna muito complexa a avaliação do problema.

De todas as formas os resultados obtidos na pesquisa mostram de forma muito clara elementos mais concretos de avaliação. Quando as perguntas feitas se dirigem a aspectos objetivos do funcionamento do Poder Judiciário, a ambiguidade se reduz, e aparece de forma muito nítida um quadro de problemas objetivos. Independentemente da constatação, já comentada, de que há uma distinção nas opiniões de quem utilizou em relação aos que opinam sem conhecer, os dados obtidos sinalizam que existem aspectos que incidem de forma muito direta na avaliação da instituição. E esses mesmos problemas são percebidos, em maior ou menor grau, tanto por um grupo quanto pelo outro.

A demora no atendimento e na resolução dos processos é, sem dúvida nenhuma, o principal ponto crítico na avaliação do Poder Judiciário. Há uma percepção muito nítida de que a variável tempo, seja ele o tempo mais imediato do atendimento nas dependências do Poder Judiciário, seja (de forma muito mais intensa) o tempo decorrido entre o início e o resultado da ação, é o principal motivo de insatisfação em relação ao Judiciário. Nesta dimensão da análise inclusive as distinções das opiniões em termos de gênero, renda e escolaridade se reduzem, o que mostra que este problema é sentido de forma mais ou menos igual por todos os entrevistados. Isso indica que o problema é mesmo muito significativo.

As respostas mostram de uma forma muito clara que, apesar das opiniões das pessoas que têm a experiência concreta de utilização serem tendencialmente melhores do que as das pessoas que opinam sem conhecer, mesmo entre os usuários, a percepção da lentidão é bastante evidente. Portanto, o enfrentamento dos pontos de estrangulamento relativos à variável tempo é decisivo, na medida em que a insatisfação em relação ao desempenho da instituição em relação a esta dimensão contribui para fortalecer a imagem de um Poder Judiciário insensível e distante da população, fortalecendo a imagem difusa a que nos referimos anteriormente.

E, se a alteração de uma imagem difusa, constituída historicamente e muitas vezes reforçada pelos meios de comunicação, é um processo difícil e de longo curso, a alteração dos mecanismos e procedimentos que ocasionam a lentidão é uma tarefa mais factível. Esse processo se relaciona tanto à dimensão administrativa como à dimensão jurisdicional. A pesquisa indica claramente uma percepção dos cidadãos na qual a insatisfação está relacionada ao que é visto como excesso de burocracia, procedimentos repetitivos, existência de inúmeros mecanismos jurídicos e administrativos que levam ao alongamento dos prazos. Queixas quanto aos prazos de citação de réus, quanto à necessidade de apresentação de muita documentação e adiamentos de audiências aparecem nas respostas dos entrevistados quando solicitados a opinar de maneira espontânea sobre sua avaliação em relação ao Poder Judiciário.

Nesse sentido, toda e qualquer iniciativa existente no sentido de qualificar o planejamento e a gestão, do ponto de vista administrativo, assim como de qualificação dos procedimentos, da adoção de mecanismos processuais mais efetivos, do ponto de vista jurisdicional, certamente poderá contribuir para uma melhor avaliação da instituição. Esses pontos podem vir a ser decisivos na medida em que podem contribuir para a redução do tempo de tramitação dos processos, que, conforme constatamos, se constitui

no principal problema objetivo identificado pelos cidadãos entrevistados quando avaliam o Poder Judiciário. Experiências que já vêm sendo feitas em diferentes comarcas, voltadas para uma agilização do funcionamento da Justiça, são iniciativas importantes nesse sentido e precisam ser valorizadas.

O segundo problema mais sentido diz respeito ao custo do acesso à Justiça. Para um contingente significativo dos entrevistados, o tema do custo é um dos maiores entraves. Esta percepção, ainda que no caso dos entrevistados da faixa de renda até 2 salários mínimos haja uma queixa menor (provavelmente em função do acesso à Defensoria Pública), é provavelmente um dos elementos que mais contribuam com a consolidação de uma imagem da instituição associada a um tratamento desigual a ricos e pobres. Nesta medida o tema do custo da Justiça não pode ser tratado apenas como um problema concreto enfrentado pelos cidadãos, mas também como um dos elementos que incidem no imaginário popular, fortalecendo esta percepção de uma Justiça que trata desigualmente os cidadãos segundo sua condição socioeconômica.

O custo é percebido como um problema mesmo entre aqueles cidadãos que poderiam utilizar os mecanismos existentes, como a Defensoria Pública. Isso porque, em muitos casos, o acesso aos Defensores é relativamente limitado, dada a insuficiência de profissionais disponíveis. Nas respostas às perguntas espontâneas sobre os problemas enfrentados, foram diversos os relatos acerca da dificuldade em obter um Defensor, assim como de que o trabalho do mesmo seja mais eficaz em função do acúmulo de casos a atender. Isso faz com que o tema do custo seja sentido de forma intensa mesmo por aqueles que poderiam ter um acesso gratuito.

E entre aqueles entrevistados cujo perfil socioeconômico permite a contratação de advogados, o tema do custo também aparece como um problema, ainda que este problema seja menos relevante para aqueles das faixas de renda mais alta. Nesse sentido novamente a adoção de medidas administrativas e jurisdicionais de racionalização e a qualificação dos procedimentos se fazem necessárias. Tanto do ponto de vista da dimensão administrativa, com possibilidade de redução de taxas, ou a diminuição da demanda de apresentação de documentos, como também do ponto de vista da redução do tempo de tramitação. Uma Justiça mais simples, mais rápida e mais eficiente reduziria os custos de pagamento dos honorários advocatícios, tornando o acesso à Justiça mais barato.

Por outro lado, é importante destacar que dois aspectos vinculados a variáveis bem concretas relacionadas à avaliação do funcionamento do Poder Judiciário tendem a resultados mais favoráveis. Os aspectos relativos ao atendimento e à resolutividade, ou seja, a capacidade da instituição de dar uma solução que seja satisfatória para os seus usuários, foram os que demonstraram os índices mais favoráveis. Este resultado sinaliza com uma dimensão concreta de eficiência que precisa ser potencializada em termos da ampliação da legitimidade do Poder Judiciário. Mesmo com todas as críticas as pessoas se sentem relativamente bem atendidas e percebem como positivos os resultados obtidos.

Uma terceira constatação importante diz respeito às distinções de opinião segundo as variáveis de gênero, idade, renda, escolaridade e localidade. O cruzamento das questões aplicadas segundo as variáveis socioeconômicas utilizadas na caracterização dos entrevistados permite identificar claramente distinções na percepção segundo estas variáveis. Estas distinções são importantes na medida em que podem permitir uma abordagem mais focalizada das ações de gestão da instituição, dirigindo as iniciativas de maneira mais consistente com relação às diferentes percepções identificadas pela pesquisa.

Do ponto de vista de gênero, fica evidenciado que o Poder Judiciário tende a ser percebido de uma forma muito mais negativa pelas entrevistadas do sexo feminino. Entre as mulheres existe um maior desconhecimento em relação ao funcionamento do Poder Judiciário, uma tendência a utilizar menos a Justiça, uma percepção maior relativa à dificuldade de acesso, uma menor satisfação em relação ao atendimento e uma maior percepção do custo como um entrave à utilização dos serviços da Justiça. Todos esses elementos ficaram muito evidentes nos cruzamentos pela variável gênero, o que indica claramente a necessidade de que se pensem em ações especificamente voltadas para esta variável.

Considerando as variáveis de renda e de escolaridade, também ficou evidente uma nítida distinção de opiniões. E, neste caso, dada a simetria de evolução destas duas variáveis (via de regra pessoas de renda menor tem menor escolaridade), é possível tratar de forma unificada as opiniões segundo estas duas variáveis, distinguindo claramente as opiniões dos mais ricos e dos mais pobres. Entre os mais pobres existe menos informação em relação ao funcionamento do Poder Judiciário, uma tendência a uma utilização proporcionalmente menor, uma percepção maior em relação à dificuldade de acesso, uma maior percepção do custo como um problema que limita este acesso e uma menor satisfação em relação a variáveis como atendimento e resultados. Estes indicadores são consistentes com a imagem geral do Poder Judiciário como uma instituição que trata de maneira diferente os pobres e os ricos.

Em termos de síntese conclusiva, podemos afirmar que a variável informação pode ser um dos elementos decisivos para uma ação inspirada pelos resultados da pesquisa. É a informação que pode aproximar os cidadãos do Poder Judiciário, é a informação que pode reduzir a sensação de injustiça vivida por muitos cidadãos, é a informação que pode esclarecer os limites e potencialidades do Poder Judiciário, contribuindo para contextualizar melhor os problemas.

Esta informação, contudo, precisa ser direcionada e focalizada de acordo com as especificidades da relação de cada contingente do público com a instituição. Um esforço direcionado para as mulheres, por exemplo, é um tipo de decorrência que se poderia tirar das constatações da pesquisa. Da mesma forma, um processo de comunicação direcionado para aqueles setores de renda e escolaridade mais baixas, informando e esclarecendo, estimulando o exercício dos direitos e a busca da justiça, também contribuiria de forma decisiva para aproximar o Judiciário dos cidadãos.

Este esforço pode-se dar, de um lado, pela via convencional, através de uma ação mais intensa junto aos meios de comunicação. No entanto, esta via não necessariamente é a mais eficiente, na medida em que a forma com que a mídia trata os temas vinculados à Justiça, como pudemos ver, tende a deslocar a abordagem do tema no sentido de uma visão distorcida do que é a Justiça. Por outro lado, a pesquisa mostra que em termos quantitativos há um contingente significativo dos cidadãos que se relaciona de forma direta com a Justiça. E, nesta medida, há todo um processo de contato direto que pode vir a ser também um processo comunicativo estrito senso, que pode incidir de maneira bastante eficiente sobre as opiniões dos usuários.

Por outro lado, fica evidente também a necessidade de se enfrentar de maneira mais direta os desafios relativos aos dois maiores problemas constatados, o do tempo e o do custo. Uma melhor comunicação e uma maior informação são condições necessárias, mas não suficientes no sentido de qualificar a relação entre a instituição e os seus usuários. A adoção de mecanismos que permitam

agilizar os procedimentos, reduzir a demora, dotar o Poder Judiciário de uma maior efetividade é um passo essencial para permitir que se inicie um processo de mudança da imagem do Poder Judiciário. Se, como pudemos constatar nas respostas obtidas, a experiência concreta dos cidadãos em relação à instituição gera uma opinião tendencialmente mais favorável, medidas objetivas que garantam uma maior satisfação do cidadão que recorre ao Poder Judiciário são decisivas para alterar o quadro de insatisfação constatado.

Este foco nas medidas gerenciais e jurisdicionais que permitam uma maior agilidade de resposta é um elemento decisivo, no sentido de sinalizar para o enfrentamento dos principais problemas identificados pelos cidadãos entrevistados. A racionalização dos procedimentos administrativos, o envolvimento dos servidores, a criação de mecanismos de consulta aos usuários, a construção de indicadores de desempenho, eventuais mudanças até mesmo em termos da própria legislação no sentido de diminuir a demora na tramitação dos processos são os principais desafios que se colocam, na medida em que sinalizam para uma maior eficiência e agilidade no funcionamento da instituição.

Por outro lado, a realização de um trabalho informativo focalizado entre os usuários, voltado de maneira mais específica para as mulheres e para as pessoas de renda e de escolaridade mais baixas, pode ter um importante papel no sentido de melhorar a percepção destas parcelas da população sobre o Poder Judiciário. E este tipo de comunicação, mais focada, poderia também ser direcionado para um público mais amplo, a partir de um processo de difusão de informação que busque aproximar o Poder Judiciário dos cidadãos. Este tipo de ação, associado a medidas mais concretas de gestão voltadas para a busca de uma maior agilidade e rapidez, pode contribuir de forma efetiva para uma melhoria da percepção dos cidadãos em relação ao Poder Judiciário.

ANEXO

A) Lista das cidades que compõem a amostra geral:

Alvorada, Bagé, Bento Gonçalves, Campinas do Sul, Campo Bom, Canoas, Capela de Santana, Carazinho, Caxias do Sul, Cidreira, Cristal, Cruzeiro do Sul, Encantado, Erechim, Gramado, Gravataí, Guaíba, Ijuí, Ivoti, Lavras do Sul, Marau, Novo Hamburgo, Passo Fundo, Pelotas, Porto Alegre, Santa Maria, Santana do Livramento, Santiago, Santo Antônio da Patrulha, São Leopoldo, Sapucaia, Sarandi, Veranópolis e Viamão.

B) Lista das cidades que compõem a amostra dos usuários e dos advogados:

Porto Alegre (F. Central, F. Restinga e F. Tristeza)

Cidades-pólo das regiões: Osório, Pelotas, Uruguaiana, Santa Maria, Santo Ângelo, Passo Fundo, Caxias do Sul e Novo Hamburgo.

Pequenas Comarcas: Arroio Grande, Getúlio Vargas, Tramandaí, Giruá, Parobé, Quaraí e Restinga Seca.

TESTES DE SIGNIFICÂNCIA

Os testes aplicados nos cruzamentos foram os chamados testes de *Chi Square* (Qui quadrado), que verifica se os dados obtidos podem ou não ser frutos do acaso. Este teste permite um cálculo da significância do cruzamento; quanto mais próximo de zero maior a significância, ou seja, menor a possibilidade de que o resultado obtido seja fruto do acaso. Índices acima de 0,5 indicam ausência de significância, ou seja, uma maior possibilidade de que o resultado obtido pode ter sido resultado de variações ocasionais e aleatórias (ver BARBETTA, Pedro A. *Estatística Aplicada às Ciências Sociais*. Florianópolis, Editora da UFSC, 2001, pp. 244/273).

