

# Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro



**LIODS**

**CNJ**

CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA

Brasília, 2023



## CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

### Presidente

Ministra Rosa Maria Weber

### Corregedora Nacional de Justiça

Ministro Luis Felipe Salomão

### Conselheiros

Ministro Vieira de Mello Filho

Mauro Martins

Salise Sanhotene

Jane Granzoto

Richard Pae Kim

Marcio Luiz Freitas

Giovanni Olsson

Sidney Pessoa Madruga

João Paulo Santos Schoucair

Marcos Vinícius Jardim

Marcello Terto e Silva

Mário Goulart Maia

Luiz Fernando Bandeira de Mello

### Secretário-Geral

Gabriel da Silveira Matos

### Secretário Especial de Programas, Pesquisas e Gestão Estratégica

Ricardo Fioreze

### Diretor Geral

Johaness Eck

### SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

#### Secretária de Comunicação Social

Cristine Marques Genú

#### Projeto gráfico

Jeovah Herculano Szervinsk Junior

#### Diagramação

Ricardo Marques

### DEPARTAMENTO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS

#### Juizas Coordenadoras

Ana Lúcia Andrade de Aguiar

Lívia Cristina Marques Peres

#### Diretora Executiva

Gabriela de Azevedo Soares

#### Diretor de Projetos

Isabely Fontana da Mota

#### Diretor Técnico

Igor Tadeu Silva Viana Stemler

#### Pesquisadores e pesquisadoras

Danielly dos Santos Queirós

Elisa Sardão Colares

Wilfredo Enrique Pires Pacheco

Alexander da Costa Monteiro

#### Estatísticos e Estatística

Davi Borges

Filipe Pereira

Jaqueline Barbão

#### Apoio à Pesquisa

Lílian Bertoldi

Pedro Henrique de Pádua Amorim

Ricardo Marques

#### Estagiário e Estagiária

Fausto Augusto Junior

Ninive Helen Horacio da Silva

Renan Gomes Silva

### COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E MEMÓRIA DO PODER JUDICIÁRIO (COIN)

#### Juíza Coordenadora

Ana Lúcia Andrade de Aguiar

#### Coordenadora

Pâmela Tieme Barbosa Aoyama

#### Equipe Coin

Julianne Mello Oliveira Soares

Renata Lima Guedes Peixoto

Rodrigo Franco de Assunção Ramos

#### Estagiário e Estagiária

Alicia Emilly Rodrigues Silva

Bruna Ferreira Cardoso

#### Colaboradores

Bruna Leite Borges Correia

Gabriel Pereira

Jason Ribeiro de Souza

# Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro



**LIODS** **CNJ**

CONSELHO  
NACIONAL  
DE JUSTIÇA

Brasília, 2023

**EQUIPE PROJETO PNUD E CNJ 19/012  
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO  
MATERIAL**

Andreia de Oliveira Macedo  
Andressa Kutschenko Nahas  
Bruna Braz Cavalcante Marques Ramalho  
Daniela Dora Eilberg  
Karolina Alves Pereira de Castro  
Lucia Sestokas  
Marvin Cáceres Edwards  
Rafaela Bueno  
Paulo José Pereira  
Wesley de Jesus Silva

---

C755p

Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro /  
Conselho Nacional de Justiça; Programa das Nações Unidas para o Desenvolvi-  
mento. – Brasília: CNJ, 2023.

171 p.

ISBN: 978-65-5972-101-6

1. Poder Judiciário, estatística 2. Poder Judiciário, avaliação I. Título II. Pro-  
grama das Nações Unidas para o Desenvolvimento

CDD: 340

---

## LISTAS DE FIGURAS

Figura 1. Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões prévias para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça para cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos. ....	35
Figura 2. Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota. ....	35
Figura 3. Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores do Direito. ....	36
Figura 4. Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota. ....	37
Figura 5. Relação dos Índices de Percepção à Justiça desenvolvidos. ....	38
Figura 6. Sexo declarado dos(as) respondentes. ....	41
Figura 7. Nuvem de palavras das respostas abertas sobre o assunto da última ação movida pelos(as) cidadãos(ãs). ....	49
Figura 8. Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as). ....	53
Figura 9. Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os meios de comunicação do fórum/tribunal durante o curso do processo. ....	54
Figura 10. Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça. ....	56
Figura 11. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas. ....	58
Figura 12. Nuvem de palavras (150 mais frequentes) da categoria “outros” respondida por advogados(as). ....	61
Figura 13. Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para a categoria “outros” respondida por membros(as) do Ministério Público. ....	62
Figura 14. Nuvens de palavras (150 mais frequentes) para a categoria “outros” respondida por defensores(as) públicos(as). ....	62
Figura 15. Outras dificuldades enfrentadas por advogados(as) na propositura e tramitação dos processos judiciais. ....	69
Figura 16. Outras dificuldades enfrentadas por membros(as) do Ministério Público na propositura e tramitação dos processos judiciais. ....	69
Figura 17. Outras dificuldades enfrentadas por defensores(as) públicos(as) na propositura e tramitação dos processos judiciais. ....	70
Figura 18. Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para categoria “outros” sobre sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizados por advogados(as). ....	72
Figura 19. Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para categoria “outros” sobre sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizados por membros(as) do Ministério Público. ....	72
Figura 20. Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para categoria “outros” sobre sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizados por defensores(as) públicos(as). ....	73
Figura 21. Grau de concordância dos(as) operadores(as) do direito com os aspectos considerando os gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional. ....	74
Figura 22. Grau de concordância dos(as) operadores(as) do direito quanto aos fatores que dificultam a realização de mais audiências de conciliação e mediação. ....	76
Figura 23. Percepção dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público da relevância dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação. ....	78

Figura 24. Avaliação dos(as) operadores(as) do direito que conhecem e já utilizaram o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual, respectivamente, em relação aos serviços. ....	81
Figura 25. Dimensões do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito. ....	82
Figura 26. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito para cada dimensão. ....	83
Figura 27. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) na Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	84
Figura 28. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) - Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	86
Figura 29. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) na Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	88
Figura 30. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)- Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	90
Figura 31. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) na Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	91
Figura 32. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) na dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	92
Figura 33. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público na Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	93
Figura 34. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público na Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	94
Figura 35. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público na Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	95
Figura 36.- Opinião dos(as) cidadãos(ãs) em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo. ....	97
Figura 37. Índices de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) desenvolvidos. ....	98
Figura 38. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	99

Figura 39. Opinião dos(as) operadores(as) do direito em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.....	101
Figura 40. Índices de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito desenvolvidos. ....	102
Figura 41. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(a) do direito: trâmites pela modalidade remota entre os públicos. ....	103
Figura 42. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.....	105
Figura 43. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal. ....	107
Figura 44. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.....	108
Figura 45. Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade ao fórum. ....	110
Figura 46. Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade no fórum.....	110
Figura 47. Avaliação dos(as) operadores(as) do direito em relação à estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência.....	112

## LISTAS DE TABELAS

Tabela 1. Parâmetros da amostragem para estimativa de proporções considerando 95% de nível de confiança. ....	32
Tabela 2. Características de perfil dos públicos de estudo. ....	42
Tabela 3. Características de perfil social dos(as) cidadãos(ãs).....	43
Tabela 4. Regiões do Brasil e estados de residência dos públicos de estudo.....	45
Tabela 5. Característica dos municípios de residência dos públicos de estudo. ....	46
Tabela 6. Características do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs). ....	48
Tabela 7. Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) do tempo de duração dos processos judiciais.....	50
Tabela 8. Percepções da audiência de conciliação do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs).51	
Tabela 9. Satisfação da audiência de conciliação/mediação do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs). ....	52
Tabela 10. Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre ferramentas de consulta ao processo.....	54
Tabela 11. Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre custos envolvidos no processo.....	55
Tabela 12. Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre os custos envolvidos no processo por tentativa de gratuidade. ....	56
Tabela 13. Principal área de atuação dos(as) operadores(as) do direito. ....	60
Tabela 14. Principal sistema de processo eletrônico utilizado por operadores(as) do direito. ....	61
Tabela 15. Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos relatadas por operadores(as) do direito.....	66
Tabela 16. Principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro da área de atuação profissional dos(as) operadores(as) do direito. ....	67
Tabela 17. Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos relatadas por operadores(as) do direito pelos sistemas mais utilizados.....	68
Tabela 18. Sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizado(s) por operadores(as) do direito.71	
Tabela 19. Opinião dos(as) operadores(as) do direito sobre promoção de audiências de conciliação/mediação pelo Poder Judiciário.....	75

Tabela 20. Formas de comunicação processual existentes preferenciais entre os(as) operadores(as) do direito e o Poder Judiciário.....	79
Tabela 21. Conhecimento e utilização pelos(as) operadores(as) do direito quanto ao Juízo 100% Digital e Balcão Virtual .....	81
Tabela 22. Opinião dos(as) operadores(as) do direito em relação ao cadastro, às dificuldades referentes à escolha das classes/assuntos da TPU do CNJ de processos judiciais eletrônicos.....	102
Tabela 23. Distância e Estruturas físicas (prédios, salas etc.) do tribunal/fórum utilizadas pelos(as) cidadãos(ãs).....	109
Tabela 1B. AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) com extração da dimensão provenientes por meio do método dos eixos principais, sem rotação*.....	130
Tabela 2B. AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito com extração das dimensões por meio do método dos eixos principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”.....	133
Tabela 3B. Indicadores de confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito em cada dimensão.....	134
Tabela 4B. AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota com extração da dimensão por meio do método dos eixos principais.....	137
Tabela 5B. AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota com extração das dimensões por meio do método dos eixos principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”.....	138
Tabela 6B. Número total da população-alvo, número de participantes da pesquisa e a respectiva proporção de respostas para o público de advogados(as) por estado brasileiro.....	140
Tabela 7B. O número total da população-alvo, o número de participantes da pesquisa e a respectiva proporção de respostas para o público de defensores(as) públicos(as) por estado brasileiro - quando servidores(as) da Defensoria Pública de Estado e/ou do Distrito Federal - e da União - quando servidores(as) da DPU.....	141
Tabela 8B. O número total da população-alvo, o número de participantes da pesquisa e a respectiva proporção de respostas para o público de membros(as) do Ministério Público por estado brasileiro - quando membros(as) do Ministério Público Estadual - e Federal - quando membros(as) do Ministério Público Federal*.....	142
Tabela 9B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs).....	143
Tabela 10B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas.....	144
Tabela 11B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito para cada dimensão do instrumento.....	145
Tabela 12B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito para cada dimensão do instrumento.....	146
Tabela 13B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.....	146
Tabela 14B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.....	147
Tabela 15B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.....	147
Tabela 16B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.....	148



Tabela 17B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.....	149
Tabela 18B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.....	150
Tabela 19B. Resultados regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)- Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas. ....	151
Tabela 20B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)- Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação. ....	151
Tabela 21B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)- Dimensão 3: Relevância dos programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.....	152
Tabela 22B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas. ....	153
Tabela 23B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação..	154
Tabela 24B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação. ....	155
Tabela 25B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público- Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas. ....	156
Tabela 26B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público– Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.....	156
Tabela 27B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.....	157
Tabela 28B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.....	158
Tabela 29B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.....	159
Tabela 30B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação. ....	160
Tabela 31B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota. ....	161
Tabela 32B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.....	162
Tabela 33B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores do direito: trâmites pela modalidade remota. ....	163
Tabela 34B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas. ....	163
Tabela 35B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota. ....	164

Tabela 36B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.....	165
Tabela 37B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota. ....	166
Tabela 38B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.....	167
Tabela 39B. Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: Trâmites pela Modalidade Remota. ....	168
Tabela 40B. Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.....	169

## **LISTAS DE QUADROS**

Quadro 1. Relação dos Índices de Percepção à Justiça desenvolvidos e as respectivas categorias de resposta.....	38
Quadro 1B. Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs).....	131
Quadro 2B. Categorização da pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça.....	132
Quadro 3B. Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito.....	135
Quadro 4B. Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota. ....	137
Quadro 5B. Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota. ....	139

## LISTA DE SIGLAS

<b>AFE</b>	Análise Fatorial Exploratória
<b>AGU</b>	Advocacia-Geral da União
<b>AMB</b>	Associação dos Magistrados Brasileiros
<b>BNPR</b>	Banco Nacional de Dados de Demandas Repetitivas
<b>CEPEJ</b>	Comissão Europeia pela Eficiência na Justiça
<b>CJF</b>	Conselho da Justiça Federal
<b>CNJ</b>	Conselho Nacional de Justiça
<b>Condege</b>	Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais
<b>CNMPP</b>	Conselho Nacional do Ministério Público
<b>DCP</b>	Sistema de Distribuição e Controle de Processos
<b>DEA</b>	Análise Envoltória de Dados
<b>DPDF</b>	Defensoria Pública do Estado e do Distrito Federal
<b>DPJ</b>	Departamento de Pesquisas Judiciárias
<b>DPU</b>	Defensoria Pública da União
<b>e-Proc</b>	Sistema de Transmissão Eletrônica de Atos Processuais da Justiça Federal
<b>FGV</b>	Fundação Getúlio Vargas
<b>GESPÚBLICA</b>	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
<b>IA</b>	Inteligência Artificial
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
<b>ICJBrasil</b>	Índice de Confiança na Justiça no Brasil
<b>INEP</b>	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
<b>Ipea</b>	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
<b>IPESPE</b>	Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas
<b>IPPS</b>	Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação
<b>LIBRA</b>	Sistema de Gestão de Processos Judiciais
<b>Libras</b>	Língua Brasileira de Sinais
<b>LIODS</b>	Laboratório de Inovação e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
<b>MPDFT</b>	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
<b>MPF</b>	Ministério Público Eleitoral e Federal
<b>MPM</b>	Ministério Público Militar
<b>MPT</b>	Ministério Público do Trabalho
<b>MPU</b>	Ministério Público do Trabalho
<b>NUGEP</b>	Ministério Público da União
<b>OAB</b>	Núcleo de Gerenciamento de Precedentes
<b>ODS</b>	Ordem dos Advogados do Brasil
<b>OECD</b>	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

<b>ONU</b>	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
<b>PCD</b>	Organização das Nações Unidas
<b>PDPJ-Br</b>	Pessoa com Deficiência
<b>PGR</b>	Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro
<b>PGFN</b>	Procuradoria-Geral da República
<b>PID</b>	Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
<b>PJe</b>	Ponto de Inclusão Digital
<b>Pnad</b>	Processo Judicial Eletrônico
<b>Projudi</b>	Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio
<b>SAJ</b>	Processo Judicial Digital
<b>SEEU</b>	Sistema de Automação da Justiça
<b>SEJI</b>	Sistema Eletrônico de Execução Unificado
<b>SIPS</b>	Serviço da Justiça Itinerante
<b>SRUE</b>	Sistema de Indicadores de Percepção Social Sistema de Registro Único Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais
<b>STJ</b>	Superior Tribunal de Justiça
<b>TNU</b>	Turma Nacional de Uniformização
<b>TPU</b>	Tabela Processual Unificada
<b>TRF</b>	Tribunal Regional Federal
<b>TST</b>	Tribunal Superior do Trabalho

# SUMÁRIO

1	Introdução .....	15
2	Referencial Teórico .....	18
	2.1 Percepção .....	18
	2.2 Avaliação e Satisfação .....	26
3	Objetivos e Métodos da Pesquisa. ....	31
4	Resultados: perfil dos(as) respondentes .....	40
5	Resultados: Percepção sobre o Funcionamento do Poder Judiciário ..	47
	5.1 Cidadãos(ãs). ....	47
	5.2 Operadores do Direito .....	59
	5.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as). ....	83
	5.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) ..	89
	5.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público	92
6	Resultados: percepção sobre trâmites do processo pela modalidade remota .....	96
	6.1 Cidadãos(ãs). ....	96
	6.2 Operadores(as) do direito. ....	100
	6.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota .....	104
	6.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota .....	106
	6.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota .....	107
7	Resultados: percepção sobre acessibilidade .....	109
	7.1 Cidadãos(ãs). ....	109
	7.2 Operadores(as) do direito .....	111
8	Considerações Finais .....	113

9	Recomendações .....	119
10	Referências .....	121
	APÊNDICE A - Aprofundamentos metodológicos .....	128
	A.1 Técnicas de análises de dados .....	128
	A.1.1 Análise exploratória .....	128
	A.1.2 Análise Fatorial Exploratória (AFE) .....	128
	A.1.3 Alfa de Cronbach .....	129
	A.1.4 Regressão logística multinomial ordinal .....	129
	APÊNDICE B - Aprofundamentos dos Resultados .....	130
	B.1 Resultados dos Índices .....	130
	B.1.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) .....	130
	B.1.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito .....	132
	B.1.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota .....	136
	B.1.4 Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito .....	138
	B.2 Resultados da Amostragem .....	139
	B.3 Resultados dos Índices de Percepção à Justiça .....	143

## 1 INTRODUÇÃO

A Constituição de 1988 trouxe ao Brasil uma grande e complexa transformação na sociedade. Como disserta Sadek (2008), a institucionalidade democrática foi formalizada com base em princípios de igualdade e de liberdade. Com o passar dos anos, ao mesmo tempo que surge a necessidade de reforma, cresce o protagonismo do Poder Judiciário brasileiro. Recomendações de órgãos internacionais, como a Comissão Europeia pela Eficiência na Justiça (CEPEJ) (no original, *European Commission for the Efficiency of Justice - CEPEJ*) (JEAN; JORRY, 2009), foram seguidas com o objetivo de buscar a melhor eficiência do sistema de justiça nacional. As diretrizes, então, passam pela produção de estatísticas confiáveis que permitam o planejamento estratégico adequado com a realização e o acompanhamento de ações direcionadas à melhoria dos serviços prestados pela instituição.

No arcabouço da Reforma do Judiciário por meio da Emenda Constitucional n. 45, de 30 de dezembro de 2004, o marco da eficiência pautou-se em princípios como o controle e a transparência administrativa e processual reforçadas pela instalação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2005. O CNJ tem como missão desenvolver políticas judiciárias que promovam a efetividade e a unidade do Poder Judiciário, orientadas para os valores de justiça e paz social. Essa eficiência dos serviços judiciais consiste em:

Realizar, fomentar e disseminar melhores práticas que visem à modernização e à celeridade dos serviços dos órgãos do Judiciário. Com base no relatório estatístico sobre movimentação processual e outros indicadores pertinentes à atividade jurisdicional em todo o País, formular e executar políticas judiciárias, programas e projetos que visam à eficiência da justiça brasileira. (CNJ, 2022c)

O CNJ vem atuando no sentido de construir normativas que contribuam para o monitoramento de aspectos relacionados ao desempenho dos tribunais brasileiros. Vale destacar a Resolução CNJ n. 296/2019, que se mostra especialmente relevante no âmbito do acompanhamento da atuação do Judiciário ao criar a Comissão Permanente de Democratização e Aperfeiçoamento dos Serviços Judiciários. A Resolução prevê a atuação da Comissão na ampliação e no aperfeiçoamento de estudos que objetivam a democratização do acesso à Justiça.

Algumas pesquisas foram produzidas na última década com o objetivo de avaliar a percepção da sociedade em relação ao trabalho desenvolvido pelo Poder Judiciário. No Brasil, os levantamentos mais recentes realizados, em termos de magnitude e representatividade amostral, foram os seguintes, em ordem cronológica: os suplementos de Justiça e Vitimização da Pesquisa

Nacional por Amostra de Domicílio (Pnad) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aplicados nos anos de 1988 e 2009 (IBGE 1988, 2009); o Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS) do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, de 2010 (IPEA, 2011); o Índice de Confiança na Justiça Brasileira (ICJBrasil) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), desenvolvido entre os anos de 2009 e 2021 (FGV SP 2009-); e o Estudo da Imagem do Poder Judiciário Brasileiro, de 2019 (AMB, 2020), também produzido pela FGV com recursos da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB).

Nesse sentido, a institucionalização da Agenda 2030 no planejamento estratégico do Poder Judiciário brasileiro deve ser considerada um avanço importante para diminuir os gargalos existentes e as desconfianças da população em relação a instituição.

O pacto foi concretizado com a Organização das Nações Unidas (ONU) em agosto de 2019, buscando a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Como consequência, veio a aprovação da Meta 9, no XIII Encontro Nacional do Poder Judiciário, realizado em novembro de 2019, que confirma a importância da Agenda 2030 para o Poder Judiciário e institucionaliza a participação de todos os tribunais para sua obtenção. Nessa perspectiva, os tribunais devem realizar ações de prevenção ou desjudicialização de litígios.

Para contribuir com a realização da meta proposta foi criado o Laboratório de Inovação e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS). O LIODS é um programa que une o conhecimento institucional, a inovação e a cooperação, sendo “espaço administrativo e horizontal de diálogo e articulação de políticas públicas entre o Poder Judiciário, os entes federativos e a sociedade civil” (CNJ, 2019). Entre suas competências está o incentivo a pesquisas, artigos e estudos sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) no Poder Judiciário e, segundo o próprio CNJ, a participação de pesquisadores externos e independentes na execução de pesquisas poderá garantir o ingresso de novas percepções sobre os fenômenos a serem investigados e assegura, pela posição externa, um olhar crítico sobre os objetos de pesquisa.

É nesse contexto de novas pesquisas que este projeto se apresenta, tendo como temas principais a percepção e a avaliação dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, desenvolvida no âmbito do “Projeto BRA 19/012 – Consolidação dos Laboratórios de Inovação no Poder Judiciário” por meio da parceria entre o Laboratório de Inovação e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS) do CNJ, em parceria com o Programa das Nações Unidas (Pnud) para o Desenvolvimento. Sendo assim, esta proposta se apresenta como uma oportunidade para a produção de conhecimento acerca dos diferentes públicos (cidadãos(ãs), usuários(as) e colaboradores(as)) afetados direta ou indireta-



mente pelo sistema de justiça brasileiro. Muito embora, como demonstrado anteriormente, tenham existido esforços para a realização de levantamentos nacionais coordenados por diferentes agentes acerca de temas tais como percepção e avaliação sobre o Judiciário e acesso à Justiça, esses esforços ainda não se constituíram, até o momento, como permanentes e comparativos entre si.

A proposição deste relatório, diante dessa constatação, é o diálogo com diferentes bases de dados já produzidas, bem como o avanço em relação à coleta de informações – em temas tais como qualidade dos serviços prestados pelo Judiciário, condições estruturais e de acessibilidade, acesso e uso da informação, sentimentos e impressões de cidadãos(ãs), usuários(as) e colaboradores(as), entre outros - que subsidiem o trabalho de indução e de monitoramento de políticas públicas para o setor, em caráter estruturante e perene. Essa proposta se insere no contexto da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, prevista na Resolução n. 325/2020, que indica a adoção de instrumentos de monitoramento e avaliação como indicadores de desempenho, análise de resultados das Metas Nacionais e Específicas e a verificação da realização de programas, projetos ou ações implementadas pelos órgãos do Poder Judiciário.

Para esse fim, este relatório apresenta o referencial teórico e metodológico utilizado para realização da pesquisa de percepção e avaliação do Judiciário, considerando o debate em torno das pesquisas de percepção social e avaliação/satisfação do Judiciário. São apresentados também como o estudo foi delineado, o público a que se dirigiu, bem como as técnicas utilizadas para análise desses dados, considerando seus alcances e limitações. Em seguida, são apresentados os resultados encontrados de forma a comporem os Índices de Percepção à Justiça, considerando os distintos públicos respondentes, a saber, os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito. Os resultados permitem apresentar a percepção sobre o funcionamento do Poder Judiciário, os trâmites do processo por meio da modalidade remota, bem como a acessibilidade encontrada. Por último esse relatório apresenta algumas importantes considerações finais e recomendações para que o Judiciário aprimore sua prestação jurisdicional e se aproxime do que cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito buscam encontrar quando em contato com o Poder Judiciário brasileiro. Ainda, é possível acessar os resultados da pesquisa por meio de dois painéis interativos: o painel “Percepção dos(as) Cidadãos(ãs)” e o painel “Percepção dos(as) operadores(as) do direito” por meio dos endereços eletrônicos <https://cnj.jus.br/painel-percepcao-cidadaos> e <https://cnj.jus.br/painel-percepcao-operadores-direito>, respectivamente.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

No sentido de embasar a construção de uma pesquisa sobre percepção e avaliação do Judiciário, há de se perpassar alguns temas. Buscou-se assim organizar o referencial teórico em torno de conceitos e experiências sobre percepção, avaliação e satisfação, percorrendo temas como percepção social, opinião pública, avaliação de programas, políticas ou projetos, especialmente no setor público e, de forma mais aprofundada, no sistema judiciário.

### 2.1 PERCEPÇÃO

No âmbito das pesquisas organizacionais conduzidas para a avaliação de programas, políticas ou projetos, há uma forma de abordagem para a mensuração de indicadores subjetivos, normalmente coletados pelo *survey*<sup>1</sup>, que busca averiguar, de maneira sistemática, padronizada e quantificável, comportamentos, impressões, valores e atitudes dos respondentes. Nesse tipo de levantamento, podem estar contidos os indicadores de percepção que, nesta parte do texto, representam um tipo de enquete frequentemente nomeada como de “opinião pública”.

Segundo definição do Dicionário de Sociologia:

Opinião Pública consiste das ideias agregadas de membros de uma população sobre vários assuntos. Poderia, por exemplo, ser expressada como a percentagem de adultos que aprovam o desempenho de um líder político, ou a percentagem dos que são favoráveis à legalização de drogas, como a cocaína ou a maconha.

(...) Embora a opinião pública reflita muitas vezes ideias culturais, como valores e atitudes, ela se distingue de Cultura. A opinião pública é medida como a simples soma de ideias individuais em um dado tempo, ao passo que a cultura é parte do sistema social no qual as opiniões individuais tomam forma. A opinião pública radica-se em indivíduos e em suas mutáveis percepções e julgamentos pessoais. (JOHNSON, 1997, p. 162)

Este tipo de enquete ou levantamento visa abordar aspectos da atuação organizacional que não são passíveis de avaliação ou mensuração mediante o recurso exclusivo aos dados de produtividade gerencial ou administrativos. Assim, torna-se imprescindível realizar pesquisa direta com o público de interesse do órgão ou agência financiadora para medir elementos de percepção sobre os serviços prestados e para uma visão sobre os olhares e impressões dos usuári(as)os (diretos ou potenciais) de um serviço ou produto.

1. Mas que também pode comportar estratégias dialógicas e narrativas, por meio do uso de técnicas de pesquisa de natureza qualitativa, tais como entrevistas e grupos focais.

Também pode ser de interesse da organização conhecer as experiências, sentimentos e sugestões de funcionários(as) e colaboradores(as). Uma abordagem sobre percepção social normalmente contempla, em seus instrumentos de pesquisa, questionamentos sobre vivências, impressões, julgamentos e avaliações acerca do fenômeno que se pretende investigar. Nesse sentido, agrega elementos de pesquisas sobre o comportamento social e a avaliação de serviços.

Segundo Schwandt e Abma (2015), as tendências de avaliação organizacional podem ser divididas da seguinte forma:

Avaliação para melhorar o desempenho e a responsabilização, centrado na aferição de resultados ou baseado neles;

Avaliação para a geração de conhecimento, centrado na busca de explicações sobre as dimensões (como, porque e em quais circunstâncias) de funcionamento de um programa ou política;

Avaliação por desenvolvimento, focado na apropriação de seus membros quanto aos processos e resultados, bem como no aprendizado organizacional;

Avaliação para compreensão, aplicado em profissionais que lidam com questões sensíveis, tais como professores, assistentes sociais e médicos. Esse tipo de avaliação busca induzir uma problematização sobre a qualidade e significados de suas práticas laborais;

Avaliação para crítica e transformação social, voltada a mitigar ou suprimir as manifestações de marginalização ou desigualdade de tratamento de grupos sociais sobre outros.

Uma das abordagens possíveis das pesquisas de percepção social refere-se às medidas de confiança. Segundo Oliveira Junior, “a confiança é o elo entre os cidadãos e as instituições que devem representar o interesse público, intensificando tanto a legitimidade quanto a efetividade dos governos democráticos” (OLIVEIRA JUNIOR, 2011, p. 8).

Ao tratar de análise sobre os dados coletados pelo Ipea acerca da percepção dos brasileiros sobre o trabalho policial, o autor aborda a diferença entre “percepções específicas” e “percepções difusas”:

Quando cidadãos referem-se a episódios em que foram atendidos por policiais, avaliando a qualidade dos serviços ou emitindo impressões sobre a situação, estão dando opiniões específicas sobre o comportamento de membros de determinada corporação policial. Essas percepções específicas podem modificar opiniões mais gerais que portavam a respeito das instituições policiais, que, por sua vez, correspondem às percepções difusas sobre a polícia. Esses dois níveis de julgamento não podem ser confundidos, dada a importância de se estudar como interagem entre si. Saber o peso relativo desses dois tipos de opinião permite identificar o que está na base da imagem construída sobre a polícia: as informações gerais

ou difusas, dadas principalmente pela mídia, ou os contatos com policiais. Isso possui relevância óbvia para as políticas de relações públicas e para as estratégias de interação das organizações policiais com a população. (*Idem*)

No âmbito da prestação de serviços públicos, as pesquisas de opinião, usualmente aplicadas para medir percepção pública, são elementos fundamentais no processo de avaliação e controle social, além de servirem à ordenação de prioridade das políticas públicas, ao planejamento, implementação e monitoramento de programas e projetos específicos, bem como para a avaliação de desempenho de Operadores e funcionários e de sua relação com a população.

Com relação aos sistemas de justiça e às enquetes sobre percepção social, a confiança pública tem se mostrado como um tema de relevante importância e objeto de interesse de inúmeras pesquisas internacionais, uma vez que é entendida como um princípio dos regimes democráticos para o efetivo funcionamento e legitimação da autoridade jurídica. Em termos metodológicos, entretanto, é importante ressaltar a sensibilidade do tema como objeto de investigação, visto que pode ser de complexa definição ou apreensão. Segundo Mack, Anleu & Tutton (2018),

(...) a natureza dessa confiança pública é difícil de identificar. Algumas vezes é abordada como um fato empírico passível de mensuração, principalmente mediante *surveys* de opinião pública. A confiança pública é também frequentemente invocada como uma noção abstrata ou auto-evidente, sem interrogatório ou explicação, especialmente em relação aos tribunais. (...)

Enquanto cuidadosa pesquisa social e legal pode tornar explícitas as definições e identificar indicadores de confiança pública, elas não são conclusivas, e os potenciais significados são raramente reportados nos tratados legais ou judiciais que invocam a confiança do público<sup>2</sup>. [livre tradução] (MACK, ANLEU & TUTTON, 2018, pp. 4-5)

De todo modo, o aprimoramento conceitual e metodológico das pesquisas de opinião pública acerca da percepção e confiança nos sistemas de justiça advém da produção de dados com representatividade nacional e da preocupação em tornar as informações comparáveis e aplicadas, de modo a incrementar os debates e achados sobre esse campo do conhecimento. No contexto nacional, uma via possível é o financiamento de enquetes, *surveys* e outras técnicas mediante contratação de institutos de pesquisa ou outras instâncias competentes com o uso de recursos públicos.

2. No original: "the nature of this public confidence is difficult to identify. It is sometimes approached as an empirical fact capable of measurement, especially through public opinion *surveys*. Public confidence is also often invoked as an abstract or self-evident notion, without interrogation or explanation, specially in relation to courts. (...)While careful social and legal research can make definitions explicit, and identify indicators of public confidence, these are not conclusive, and the varied potential meanings are rarely addressed in the legal or judicial commentary which invokes public confidence".

O Sistema de Indicadores de Percepção Social, desenvolvido pelo Ipea, buscou implementar, inicialmente, indicadores para acompanhamento periódico de serviços nas seguintes áreas de atuação do estado: justiça, segurança pública, mulheres, crianças, igualdade de gênero, saúde, educação, cultura, mobilidade urbana, inclusão financeira e bancarização, mercado de trabalho, ocupação e renda. A primeira edição da pesquisa foi realizada em 2010 e a previsão, naquele momento, era de que houvesse novas aplicações em anos continuados, não só sobre os temas abordados no primeiro levantamento, como também de outros objetos de atuação das políticas públicas. Entretanto, o SIPS teve seu desenvolvimento descontinuado a partir de 2012, sem novas sinalizações de retomada. No âmbito do SIPS, aspectos da percepção social da justiça foram destacados em publicações nos anos de 2010 e 2011<sup>3</sup>.

No relatório para apresentação dos resultados das pesquisas de percepção realizadas ao longo de 2010, são apresentados os objetivos:

O SIPS nasceu, dessa forma, com o objetivo de se tornar um sistema de indicadores de percepção social que seja capaz de fornecer ao próprio Ipea, para o aprimoramento de seus estudos e suas pesquisas, um banco de dados primários confiável e com abordagem complementar aos dados hoje disponíveis nas instituições parceiras. Serve também ao Estado como dado – no caso do acesso direto ao banco de dados – ou informação – no caso de consulta direta a estudos e pesquisas produzidos pelo Ipea – para subsidiar análises e decisões sobre formulação, implementação e avaliação de suas políticas públicas. Ainda informa a sociedade, fornecendo-lhe condições para melhor conhecer e avaliar os resultados alcançados pelas políticas públicas vigentes e com isso propiciar-lhe a construção de argumentos mais consistentes para efetuar suas demandas. (Ipea, 2011, p. 10)

O SIPS foi desenvolvido como pesquisa de tipo *survey* e realizado por meio da técnica de amostragem por cotas (idade, sexo, escolaridade, renda, unidade da Federação, e porte do município – região metropolitana ou não), aplicada nas residências dos setores censitários sorteados. Estava habilitado(a) a responder qualquer um(uma) dos(as) membros(as) da família com idade igual ou superior a 18 anos de idade e que fizesse parte de um dos perfis predeterminados. As questões faziam referência apenas à percepção do(a) entrevistado(a). O formulário do SIPS<sup>4</sup> também apresentou questões adicio-

3. Para acessar a primeira edição do SIPS cf. Ipea, 2010.

4. Ipea. Questionário SIPS - Justiça. Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/questionario\\_justica.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/questionario_justica.pdf). Data de acesso: 06 de setembro de 2020.

nais sobre experiência com a justiça<sup>5</sup> e alternativas de resolução de conflitos<sup>6</sup>. Entretanto, os resultados e as análises decorrentes das respostas não foram contempladas no documento de referência. A parte da pesquisa que buscou averiguar a percepção da população sobre os temas “justiça”, “segurança pública” e “cultura” foi aplicada em 151 municípios brasileiros, com o total de 2.888 entrevistas realizadas. Os principais achados da pesquisa foram a avaliação geral negativa sobre a Justiça, com piores escores nas percepções de honestidade dos integrantes da Justiça e na capacidade de punir os(as) envolvidos(as) em corrupção e agravamento dessa percepção no caso de pessoas que buscaram ativamente a justiça para a resolução de conflitos ou a realização de direitos. Também foram propostas sugestões de melhorias para futuras pesquisas (Ipea, 2011).

Diante das conclusões dessa referida pesquisa do Ipea, o relatório aponta que ao menos três direções deveriam ser seguidas no que diz respeito ao processo de reforma e modernização do setor. A primeira está associada à imagem pública das instituições da justiça, na qual se destacava de forma negativa a rapidez, a imparcialidade e a honestidade. Nesse sentido, o próprio instituto reforça que essa situação não será alterada apenas com o crescimento da produtividade. A segunda, e talvez a mais preocupante, está associada à avaliação negativa generalizada na população, sendo mais intensa entre aqueles(as) que buscaram a justiça para resolução de conflitos ou realização de direitos. A terceira está relacionada com a importância de identificação de novas questões prioritárias tanto para pesquisas/estudos quanto para proposição de políticas públicas, buscando a aproximação entre o cidadão e o Poder Judiciário.

Ainda na perspectiva de identificar a percepção do(a) cidadão(ã) sobre a atuação do Judiciário, foi criado pela FGV, o Índice de Confiança na Justiça no Brasil, o ICJBrasil<sup>7</sup>. O estudo é conduzido desde 2009, sendo a publicação mais recente do ano de 2021 (FGV SP, 2009-). O último relatório apresenta a continuidade do índice obtido em 2017, que, então, mostrava queda na avaliação de confiança sobre o Judiciário.

O índice foi sistematizado por meio de levantamento estatístico não probabilístico, visando à realização de sondagem sobre o desempenho judicial com uma amostra da população brasileira, a partir de 18 anos de idade e residentes em regiões metropolitanas. A pesquisa foi distribuída pelos estados

5. Questões não abordadas no relatório: “No caso mais importante para você, como você avalia o atendimento que recebeu ou tem recebido?”; “Você já utilizou algum tipo de apoio jurídico?”; “No caso mais importante para você, como obteve apoio jurídico?”; “Como você avalia o apoio jurídico que recebeu?”; “Qual o motivo para você não nunca ter utilizado nenhuma forma de apoio jurídico?”

6. Questão não abordada no relatório: “Por que não procurou ninguém ligado à Justiça (ou seja, advogado(a), Ministério Público, Defensoria Pública ou Poder Judiciário, incluindo Juizado Especial) para resolvê-lo?”.

7. Para acessar os relatórios do ICJBrasil cf. FGV SP, 2009.

de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Pernambuco, Bahia, Rio Grande do Sul e Amazonas (a partir de 2012) e Distrito Federal, os quais, de acordo com dados do Censo do IBGE de 2010, representavam cerca de 65% da população do país. A base de amostragem foi construída por meio de um intervalo de 95% de confiança e erro absoluto de 2,5%, estimando o tamanho da amostra em cerca de 1.650 respondentes a cada trimestre. As entrevistas foram realizadas por meio de questionário, aplicado via telefone (móvel ou fixo), e o perfil amostral foi estabelecido mediante a seleção por cotas, considerando-se as seguintes variáveis: sexo, rendimento mensal domiciliar, escolaridade, idade e condição econômica do respondente (economicamente ativo ou não).

O ICJBrasil varia de 0 a 10 e é composto por dois subíndices, o de percepção e o de comportamento. O primeiro mede a opinião da população sobre a Justiça e a forma como ela presta o serviço. O segundo identifica a predisposição da população em recorrer ou não ao Judiciário para resolução de conflitos.

Conforme explica o último relatório publicado, “o subíndice de percepção é produzido por meio de um conjunto de oito perguntas nas quais o(a) entrevistado(a) deve emitir sua opinião sobre o Judiciário no que diz respeito (i) à confiança; (ii) à rapidez na solução dos conflitos; (iii) aos custos do acesso; (iv) à facilidade no acesso; (v) à independência política; (vi) à honestidade; (vii) à capacidade para solucionar os conflitos levados a sua apreciação; e (viii) ao panorama dos últimos 5 anos” (FGV SP, 2017, p. 5).

Como pode ser percebido, a forma como o levantamento da FGV aborda o termo “percepção” coaduna-se com a perspectiva de enquête temática sobre opinião pública. Segundo o último relatório divulgado pela FGV sobre o ICJBrasil, os dados referentes a 2021 mostram uma continuidade do índice de 2017, que, por sua vez, apresentava uma queda na avaliação da Justiça em relação aos anos anteriores. Os estados do Amazonas e Rio Grande do Sul apresentaram o maior índice (4,7), enquanto o Distrito Federal apresentou o menor (4,2). Como apontado no relatório, o índice de confiança mais elevado no Amazonas é explicado pelo maior subíndice de comportamento (8,3). No caso do Rio Grande do Sul, o maior índice de confiança se deve ao alto subíndice de percepção (3,3). Foi, ainda, possível identificar que o índice de confiança, incluindo ambos os subíndices de comportamento e percepção, não apresentou grandes variações em função da faixa-etária, renda e escolaridade dos(as) entrevistados(as). Outro resultado importante foi a manutenção da tendência em relação aos dois subíndices.

Outro resultado importante foi a manutenção da tendência em relação aos dois subíndices tanto aquele referente à percepção quanto aquele referente ao comportamento. O de comportamento apresentando um valor alto, 8,4, enquanto o de percepção com um valor muito baixo, 2,8 pontos.

Segundo a publicação, um padrão foi identificado. Apesar de avaliarem mal o Poder Judiciário, os(as) entrevistados(as) têm alto grau de disposição para resolverem seus conflitos por meio da Justiça. Esse fato é exemplificado com os resultados encontrados no estado do Amazonas, que possui baixo índice de percepção, de 2,3, e alto valor na predisposição, de 9,1 pontos. Oliveira e Cunha (2016) apontam, a partir de uma retrospectiva sobre pesquisas voltadas à mensuração do acesso à justiça e avaliação sobre os serviços do Judiciário no Brasil – incluindo-se as alterações aplicadas em diferentes edições do ICJBrasil –, que é necessário olhar para os indicadores de natureza subjetiva considerando alguns aspectos fundamentais: “uma medida abordando as diferentes dimensões de acesso, invertendo a prioridade das situações e incorporando a dimensão da busca efetiva das instituições e o conhecimento de direitos” (Idem, p. 345).

Outro levantamento recente foi o “Estudo da Imagem sobre o Judiciário Brasileiro” (AMB, FGV & IPESPE, 2019), publicado em dezembro de 2019, cujo enfoque foram as dimensões da percepção social e da confiança pública sobre o campo de pesquisas em questão. Financiado pela AMB e realizado pela FGV, o estudo recorreu a uma série de abordagens metodológicas interpelando públicos diversos. As técnicas utilizadas foram, segundo o relatório final da pesquisa, as seguintes: realização de 50 grupos focais com usuários(as) (demandantes e demandados) e não usuários(as) em todas as regiões do país; entrevistas em profundidade com formadores de opinião; aplicação de 2.000 questionários face a face com usuários(as) e não usuários(as) da Justiça (demandantes e demandados), com representatividade estatística nacional; entrevistas telefônicas com 400 advogados(as) e 100 defensores(as) públicos(as); e análise sobre imagem pública do judiciário nas mídias sociais nacionais (tweets e engajamentos no *Facebook*) e postagens de veículos de imprensa em inglês, francês e espanhol.

Como pode ser observado por meio das abordagens metodológicas escolhidas, o estudo amplia, em comparação às pesquisas anteriormente citadas, a ideia de percepção social do Judiciário abarcando as mensagens difundidas pelos veículos de comunicação de massa. Conforme explica o relatório, “vale lembrar que a opinião pública sobre o judiciário se constrói de duas formas: por meio da exposição a informações da mídia, nas suas plataformas tradicionais e digitais, e por meio da experiência direta ou indireta com os serviços” (Idem, p. 30). Sendo assim, busca detectar crenças, experiências, imaginários e informações dos(as) entrevistados(as), mobilizados em parte pelo contato e acesso a mídias e redes sociais, que possuem uma participação na construção das suas percepções sobre o judiciário.

Entre os três poderes, o Judiciário é o que goza de maior confiança entre os respondentes. De forma ampla, o percentual de confiança é de 52%, contra



44% que não confiam. Esse patamar cresce conforme diminui a faixa etária e à proporção que se reduz a escolaridade dos entrevistados. Em termos de avaliação sobre a atuação dos três poderes, o Judiciário tem resultado mais favorável que os demais: 21% veem sua atuação como ótima ou boa; 41% como regular; e 35% como ruim ou péssima.

Sobre as autonomias dos poderes, o Judiciário é considerado aquele que mais sofre interferências do Legislativo e do Executivo (28%). A pesquisa também aborda os sentimentos (positivos e negativos) em relação ao Judiciário. Os mais mencionados pelos(as) entrevistados(as) foram os seguintes: preocupação (26%); tristeza (13%); indignação (12%); esperança (12%); vergonha (11%); e medo (6%). A maioria dos respondentes considera que o Judiciário contribui para a consolidação da democracia no país (47%), enquanto um terço julga que atrapalha (27%).

A pesquisa aponta alto percentual de desinformação entre os(as) entrevistados(as) sobre o funcionamento da justiça: 42% reconhecem que são mal-informados – percentual que aumenta para 49% entre os jovens; 50% entre os que têm instrução de ensino fundamental; e 49% na faixa de renda até dois salários-mínimos. Apenas 5% da sociedade se considera bem-informada a respeito e 50% se autotransformam como relativamente informados.

Com impressões gerais sobre o estudo como um todo, e não apenas sobre o levantamento acerca especificamente do Judiciário:

(...) a fase qualitativa já havia antecipado um clima de desconfiança, indignação e vergonha dos cidadãos em relação às instituições públicas; além do medo declarado quanto ao futuro do país e de suas próprias vidas. Visto em seu conjunto, o aparato estatal lhes parece pouco confiável, seja do ponto de vista de práticas internas viciosas, não-republicanas, seja com relação à autoridade e à capacidade de resposta às demandas mais elementares da cidadania. Assim, foram incluídas na Pesquisa Quantitativa perguntas capazes de mensurar esses sentimentos e percepções. (AMB, FGV & IPESPE, 2019, p. 19)

A apresentação das escolhas metodológicas e os resultados encontrados nas três pesquisas relatadas anteriormente permitem um olhar comparativo sobre possibilidades de levantamentos ou enquetes públicas de percepção do Judiciário, considerando-se as experiências brasileiras mais abrangentes e representativas já realizadas sobre essa abordagem. Contudo, ainda se faz necessário, por meio do CNJ, a proposição da realização de estudos permanentes para identificar a percepção dos brasileiros em relação aos serviços prestados pelo Poder Judiciário e dessa maneira encontrar novos caminhos para que o(a) cidadão(ã) possa não apenas se aproximar, mas também confiar cada vez mais no trabalho desenvolvido pelos órgãos que compõem esse importante Poder da democracia brasileira.

## 2.2 AVALIAÇÃO E SATISFAÇÃO

Estudos sobre a satisfação e os métodos de sua identificação, apesar de surgirem no âmbito do setor privado, têm sido ao longo dos tempos apropriados pelo serviço público, tendo o seu uso um objetivo claro: encontrar lacunas na sua prestação e avançar na sua melhoria. Assim, além de tornar essas melhorias mensuráveis, pesquisas sobre satisfação, relacionadas a serviços públicos, surgem da especialização do próprio serviço público em buscar seu aperfeiçoamento.

Os serviços prestados pelo Poder Judiciário se inserem como um serviço-chave no âmbito público por serem estes indelegáveis à esfera privada, além de que o direito à justiça e ao processo legal se situam como um direito fundamental. Em relação às prestações jurisdicionais do Poder Judiciário como serviço público, vale a lição de Silva:

(...) o Estado, no desempenho da função jurisdicional, desenvolve um serviço público – o que temos por irrecusável e óbvio – depreende-se que o Estado-jurisdicção é tão responsável pelos seus atos lesivos, quanto o é, no respeitante aos seus, o Estado-administração. Realmente, todo serviço público implica a ideia de responsabilidade de quem o executa, em qualquer modalidade, em face da juridicização da atividade estatal e da submissão do Estado ao Direito, nos moldes do constitucionalismo subseqüente à Revolução Francesa (SILVA, 1985, p. 119).

Ainda sobre o tema, Silva (1985) destaca que não há diferenciação entre serviço público e serviço judiciário, estando a diferença da prestação tão somente relacionada ao poder que o desenvolve, sendo o serviço judiciário apenas uma espécie do gênero serviço público.

Assim, seja no Brasil, ou em outros países, a formulação de pesquisas de satisfação em relação ao serviço estão inerentemente relacionadas ao anseio do agente público em compreender não só a forma como seus serviços são prestados, mas a percepção do(a) usuário(a) e a forma como este avalia essas prestações.

Nesse sentido, aduzem Dinsdale e demais autores no livro *Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redeseñando roteiros*:

A necessidade de se acompanhar o nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos e a utilização dessa informação para a melhoria contínua dos serviços prestados confere crescente importância a instrumentos que possibilitem a medição dessa satisfação como uma ferramenta de gestão. (DINSDALE et al., 2000, p. 11)

Contudo, alguns pontos merecem atenção no desenho de pesquisas de satisfação no serviço público. O primeiro relaciona-se à diferenciação entre consumidor(a) no âmbito de serviços privados e cidadão(ã) como usuário(a) do serviço público. Em primeiro lugar, tem-se o fator jurídico, pois a própria Constituição Federal distingue os(as) usuários(as) de serviços públicos dos consumidores. Em segundo, tem-se a questão monetária, uma vez que a prestação jurisdicional, apesar de envolver custas judiciais, não estabelece relação direta de consumo, sendo o(a) cidadão(ã) um(a) usuário(a) do sistema e não um(a) consumidor(a) no sentido comercial.

Nesse sentido, há distinções básicas entre o(a) usuário(a)-consumidor(a) e o(a) usuário(a)-cidadão(ã), apontando para o fato de que os serviços prestados pelo serviço público, inclusive a prestação jurisdicional, deve ter caráter universal, enquanto usuários(as) de serviços privados não têm este fator como absoluto (GESPÚBLICA, 2013).

Além desses fatos, é importante também a consideração daquele que será o foco da pesquisa ora apresentada. Se o que se tem em mente é a avaliação dos serviços prestados, essa avaliação só pode ser dirigida àqueles que experimentaram de forma direta tais serviços e podem avaliá-los de forma concreta, o que difere de outras pesquisas de opinião de forma geral. Nesse sentido:

Consequentemente, as pesquisas de usuários concentram-se nas percepções que eles têm de um serviço, de acordo com a informação de suas experiências com o mesmo. As pesquisas de cidadãos, por outro lado, envolvem os eleitores dentro de uma dada jurisdição e focalizam mais as questões gerais de governabilidade (gastos e prioridades do programa, direcionamento estratégico e alocação de recursos, por exemplo), que não exigem necessariamente contato prévio com um serviço específico (DINSDALE et al., 2000, p. 23).

Outro ponto fundamental ao tratar de pesquisas de satisfação nos serviços públicos é a importância de que esta não seja embasada tão somente na necessidade de medir o nível de satisfação do(a) usuário(a)-cidadão(ã), mas sim traçar pontos críticos de melhorias. Este tipo de pesquisa também leva em conta a importância de se analisar as expectativas que o corpo social tem do Judiciário.

Dessa forma, a atividade prestada pelo Poder Judiciário, ao considerarmos como serviço público, é regida pelo princípio da eficiência, justificando, assim, a busca constante pelo aperfeiçoamento de seus serviços.

Na Europa, a experiência mais consolidada e de maior escala pode ser considerada as realizadas pelos estados-membros da CEPEJ, que, por meio

do trabalho desenvolvido pelo Grupo de Trabalho sobre Qualidade da Justiça da CEPEJ, elaborou manual descrevendo os caminhos encontrados pelos(as) membros(as) para a melhor maneira de realizar pesquisas de satisfação com usuários(as) das cortes. Neste manual estão descritas as experiências de seus Estados-membros, buscando experiências concretas a fim de traçar o melhor modelo adaptável para formulação deste tipo de pesquisas.

Enquanto internacionalmente podemos citar a experiência da CEPEJ, no Brasil, as pesquisas de satisfação em larga escala e continuidade relacionadas ao Judiciário estão, por vezes, concentradas em experiências regionais, ou fragmentadas em diversos órgãos.

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização<sup>8</sup> (GESPÚBLICA) desenvolveu em 2013 um guia metodológico com vistas a orientar a elaboração de pesquisas de satisfação na prestação de serviços públicos. Este guia, aliado às mais diversas experiências internacionais, mostra a importância de abordar não somente as relações mais diretas como a descrição dos resultados, mas também explorar relações mais complexas de causalidade, levando em conta discussões mais profundas sobre o tema (GESPÚBLICA, 2013).

A proposta de realização de pesquisa de satisfação em âmbito nacional, portanto, tem como ponto fundamental estabelecer paradigma de comparação plausível para o próprio Poder Judiciário. Para tanto, faz-se necessária a realização da pesquisa de forma padronizada e em caráter contínuo.

A experiência colhida pelo CEPEJ, por meio de seu manual de elaboração para condução de pesquisas de satisfação do(a) usuário(a) de sistemas judiciais é enfático ao abordar a necessidade de comparabilidade entre os períodos de aplicação dos questionários. Para tanto os *surveys* devem manter a padronização dos questionários ou estabelecer indicadores chaves que permitam que as questões possam ser alteradas, porém mantendo a comparabilidade a partir da medição de índices específicos (JEAN; JORRY, 2009).

São diversas as opções de mensuração de satisfação, porém em relação à satisfação do(a) usuário(a) deve-se considerar a "Expectativa" e a qualidade "Percebida" em relação aos serviços. Ao analisar a lacuna existente entre elas encontra-se a média alcançada. A metodologia de pesquisa de satisfação que buscam diferenciar os níveis de expectativa em relação à percepção, utilizando a média entre essas duas escalas, é conhecida como o "Paradigma da

8. O GESPÚBLICA, criado pelo decreto 378, de 23 de fevereiro de 2005, era coordenado pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a iniciativa tinha intuito de trabalhar no constante aperfeiçoamento e gestão dos serviços públicos, com a produção de manuais e painéis com treinamentos para gestores, o programa foi descontinuado a partir de 2017, pelo decreto 9,094/17.

Desconformidade”. As expectativas dizem respeito a uma concepção prévia que o(a) usuário(a) tem sobre o serviço prestado, pode servir também para avaliar uma imagem prévia daqueles que ainda não tiveram experiência anterior com o serviço.

Nesse sentido, argumenta Medeiros que:

Os modelos baseados na desconformidade visam principalmente à avaliação por atributos, que permitem verificar particularidades da operação das empresas. Oferecem a possibilidade de trabalhar com indicadores operacionais para a empresa e seus diversos setores. Também propiciam a avaliação comparativa dos resultados referenciados às expectativas do consumidor, no modelo dos gaps, o que torna os resultados sempre atrelados às perspectivas de mudanças do mercado com a visão dinâmica das modificações e evoluções das expectativas dos clientes das empresas. Outro ponto forte dessa abordagem refere-se à facilidade no entendimento dos itens da escala, já que todos eles estão associados a produtos, serviços e outros atributos perfeitamente observáveis pelos consumidores durante o processo de utilização de produtos e serviços (MEDEIROS, 2007, p. 24)

Dentro dos modelos de questionários que podem ser adotados a fim de conduzir as pesquisas de satisfação é importante ponderar dois deles, os mais usuais, o modelo SERVQUAL e o SERVPERF.

O Modelo SERVQUAL, desenvolvido por Berry, Parasuraman e Zeithaml (1994), se baseia em critérios chave (confiabilidade; capacidade de resposta; segurança; empatia; tangibilidade) que usuários(as) usam para avaliar a qualidade de um serviço ou produto, independente do serviço prestado. Na versão original da escala proposta pelo modelo as questões são distribuídas em dois blocos: o primeiro visa a mensuração das expectativas; e o segundo visa a análise da performance percebida, apesar de existir um modelo pré-determinado, é considerado um modelo adaptativo podendo contemplar além dos índices pré-definidos outros determinados pelo(a) pesquisador(a).

Por outro lado, o modelo SERVPERF se baseia tão somente na análise da percepção dos serviços prestados de acordo com dimensões que dizem respeito a qualidade, com base na simplificação do modelo SERVQUAL, não considerando as expectativas do(a) usuário(a) frente aos produtos ou serviços.

Algumas escalas alternativas buscam simplificar o SERVQUAL, particularmente simplificando a forma como o questionário se apresenta ao usuário final. Por exemplo, como resposta, surge a escala SERVPERF que é uma alternativa mais simples e concisa do SERVQUAL, uma vez que mantém os 22 itens relativos às dimensões de qualidade em serviços, mas não considera as expectativas,

considerando que estas se referem a uma atitude do consumidor tendo em vista as dimensões de qualidade (GESPÚBLICA, 2013, p. 34)

Algumas experiências internacionais fizeram uso de grupos focais a fim de identificar anseios mais subjetivos de usuários(as) do sistema. Os grupos focais têm o objetivo de inserir todos(as) os(as) participantes na discussão sobre determinado tema a fim de que estes possam contribuir com diversas visões. Em Portugal, por exemplo<sup>9</sup> - que nasceu como um programa de simplificação legislativa e administrativa em 2006 -, foram formados grupos de discussões com cidadãos(ãs) e empresários(as) a fim de discutir sobre os principais pontos de impacto burocrático da administração federal.

As experiências com pesquisas de satisfação do serviço público, portanto, fazem parte da tentativa de constante aperfeiçoamento por parte do agente público. No caso dos serviços judiciários, essas pesquisas permitem conhecer as realidades com as quais os(as) jurisdicionados(as) esperam encontrar e como esses são prestados. Assim, a tentativa de compreender as falhas ou pontos de vulnerabilidades na prestação de serviços deve ter como uma de suas bases a compreensão da forma como seus(suas) usuários(as) a avaliam. Surge assim, a grande demanda por pesquisa de satisfação no Poder Judiciário com caráter multi-metodológico capaz de compreender as diversas realidades experimentadas por seus(suas) usuários(as)-cidadãos(ãs) visando promover melhoria constante de seus serviços.

Cabe destacar o contínuo esforço do CNJ no sentido de conduzir uma pluralidade de pesquisas com o intuito de medir a avaliação da atuação do sistema judiciário e o acesso à Justiça<sup>10</sup>. A pesquisa aqui apresentada, contudo, tem caráter inédito em seu objetivo de compreender a percepção do público sobre o Poder Judiciário, incluindo para tal tanto cidadãos(ãs) quanto operadores(as) do direito. Essa iniciativa está em consonância com os ODS da ONU, especialmente no que toca ao objetivo 16 de construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis, bem como com a Missão Estratégica do CNJ para o período de 2021 a 2026 de promover o desenvolvimento do Poder Judiciário em benefício da sociedade, por meio de políticas judiciárias e do controle da atuação administrativa e financeira.

9. Dados sobre o programa disponíveis em: <https://www.simplex.gov.pt/>, acesso em 07 de setembro de 2020.

10. Destacam-se pesquisas produzidas ao longo de décadas, tais como "Panorama do acesso à justiça no Brasil, 2004 a 2009", "A Atuação do Poder Judiciário na Aplicação da Lei Maria da Penha", "100 Maiores Litigantes", "Indicadores de Produtividade dos Magistrados e Servidores no Poder Judiciário", CNJ em Números, "Diagnóstico sobre o Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento 2020".

### 3 OBJETIVOS E MÉTODOS DA PESQUISA

Essa seção dedica-se aos objetivos da presente pesquisa e aos métodos utilizados para sua realização. São aqui apresentadas informações referentes aos objetivos, gerais e específicos, ao público participante da pesquisa, bem como às formas de obtenção dos dados e métodos da pesquisa.

O presente estudo objetiva consolidar metodologias e instrumentos de referência para realização de diagnósticos nacionais que busquem captar a percepção das pessoas sobre o Poder Judiciário e avaliar os serviços prestados pelo Judiciário brasileiro. Como objetivos específicos, tem-se:

- Obter perfis sociodemográfico dos(as) jurisdicionados(as).
- Formular um Índice de Percepção à Justiça para cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito.
- Identificar se há diferença nos níveis de satisfação entre os públicos pesquisados.
- Verificar se os procedimentos do Poder Judiciário são conhecidos e utilizados pelos(as) cidadãos(ãs).
- Avaliar o nível de conhecimento sobre a atuação dos diferentes atores institucionais do sistema judiciário.
- Obter as percepções de cada uma das etapas envolvidas no caminho processual.

Para a coleta de dados, foram aplicados questionários eletrônicos para quatro públicos: cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos, advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público. Tendo em vista o objetivo de avaliação e percepção dos serviços prestados pelo Poder Judiciário brasileiro, é de grande interesse que as diversas partes envolvidas em um processo judicial sejam ouvidas. Vale destacar que participaram da pesquisa defensores(as) públicos(as) da Defensoria Pública da União (DPU) e Defensoria Pública do Estado e do Distrito Federal (DPDF) e os(as) membros(as) do Ministério Público Estadual e Federal (Ministério Público da União (MPU), Ministério Público Federal e Eleitoral (MPF), Ministério Público Militar (MPM), Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) e Ministério Público do Trabalho (MPT).

Os parâmetros da amostragem são apresentados na Tabela 1, sendo eles o número de participantes respondentes da pesquisa em comparação com o número da população-alvo de cada público e as respectivas proporções de respondentes junto ao erro amostral. O tamanho de cada população-alvo foi considerado a partir dos números disponibilizados pelos órgãos oficiais, a saber: o número de advogados(as) divulgado pela Ordem dos Advogados do

Brasil<sup>11</sup> (OAB), os números de defensores(as)<sup>12</sup> e promotores(as)<sup>13</sup> constando nas folhas de pagamento disponibilizadas no portal de cada unidade da Defensoria Pública e Ministério Público.

No caso dos(as) cidadãos(ãs), não é possível alcançar o número real de cidadãos(ãs) que são parte de um processo judicial. Apesar de haver dados sistematizados sobre cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos, como é o caso, por exemplo, das publicações Justiça em Números, os dados ali apresentados podem não espelhar a informação necessária para a presente pesquisa, pois: a) cada processo poderá ter mais de dois(duas) cidadãos(ãs) como parte; b) o(a) mesmo(a) cidadão(ã) poderá ser parte em diversos processos; e c) não inclui todos os segmentos de justiça a que o(a) cidadão(ã) pode configurar como parte. No caso dos(as) cidadãos(ãs), não há dados sistematizados disponíveis do número de pessoas com processos nos últimos cinco anos.

**Tabela 1.** Parâmetros da amostragem para estimativa de proporções considerando 95% de nível de confiança.

Público	Número de participantes	População - Alvo	Proporção de Resposta (%)	Erro Relativo*
Advogados(as)	8.562	1.280.240	0,67	1,1%
Cidadãos(ãs)	2.370	-	-	-
Defensores(as) Públicos(as)	291	6.956	4,18	5,7%
Membros(as) do Ministério Público	218	15.254	1,43	6,6%

\*Erro relativo: margem de erro máximo tolerado na amostra.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Foram elaborados questionários específicos para cada público<sup>14</sup>, haja vista suas diferentes funções, interesses e percepções quanto às instituições do Judiciário. A coleta das respostas de todos os públicos envolvidos ocorreu no período de 18 de abril a 18 de maio de 2022, período em que, vale ressaltar, ainda estava em vigor o contexto de pandemia de covid-19 no Brasil. Ademais, todos(as) os(as) respondentes foram informados(as) antes do início da pesquisa de que os dados coletados seriam tratados com sigilo e confidencialidade,

11. Para a obtenção do número total de representantes da população-alvo de advogados(as), foram utilizados dados da OAB (2022).

12. Para a obtenção do número total de representantes da população-alvo de defensores(as) públicos(as), foram utilizados dados da Pesquisa Nacional de Defensoria (2022).

13. Para a obtenção do número total de representantes da população-alvo de membros(as) do Ministério Público, foram utilizados dados do MPF (2022), MPM (2022), MPT (2022), MPDFT (2022) e do CNMP (2022).

14. Os questionários encontram-se disponíveis para consulta por meio dos links:

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-cidadaos/>

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-advogados/>

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-defensor-publico/>

<https://formularios.cnj.jus.br/pesquisa-percepcao-ministerio-publico/>



não sendo expostos nem divulgados a terceiros sob nenhuma condição, sendo processados e utilizados de acordo com as regulações aplicáveis de proteção e segurança de dados pessoais.

O compartilhamento e a divulgação dos questionários foram realizados de diversas formas, de acordo com o público envolvido. Em março de 2022, foi realizado o envio de ofícios aos tribunais e órgãos parceiros (Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Procuradoria-Geral da República (PGR), Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (Condege), DPU, Advocacia-Geral da União (AGU), Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), OAB Nacional e suas Seccionais) com convite para reunião realizada para explicar a pesquisa e compartilhar o kit de peças de divulgação. Publicou-se na página do CNJ todo o material de divulgação<sup>15</sup>. Também foram realizadas reuniões com todas as comunicações sociais dos tribunais e do CNJ e enviado o plano de comunicação aos pontos focais de cada órgão e às assessorias de comunicação. Quanto à divulgação aos(as) cidadãos(ãs), foi disponibilizado o endereço de acesso, divulgado nas redes sociais do CNJ.

Por meio dos questionários foram coletadas informações referentes a aspectos tais como acesso à Justiça, satisfação quanto à eficiência dos serviços, nível de conhecimento sobre conciliação/ mediação, resolução dos conflitos, atuação da defesa por parte de advogados(as) e defensores(as) públicos(as) e outras características do sistema Judiciário, além de dados sociodemográficos dos públicos respondentes. Os resultados e as análises por meio dessa coleta serão expostos a seguir.

As informações coletadas possibilitaram a construção de dois Índices de Percepção à Justiça: um específico aos(as) cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos e outro direcionado aos(as) operadores(as) do direito, ou seja, advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público. Essa definição se justifica pela diferença de conteúdo das questões abordadas entre os questionários.

Foi ainda elaborado outro índice, o Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota, com o objetivo de avaliar as modalidades remotas analisadas, também com especificações para cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito. Dessa forma, são aqui apresentados quatro índices: o Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), o Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota, o Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito e o Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota.

15. Disponíveis em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/pesquisa-sobre-percepcao-e-avaliacao-do-poder-judiciario-brasileiro/peças-de-divulgacao/>

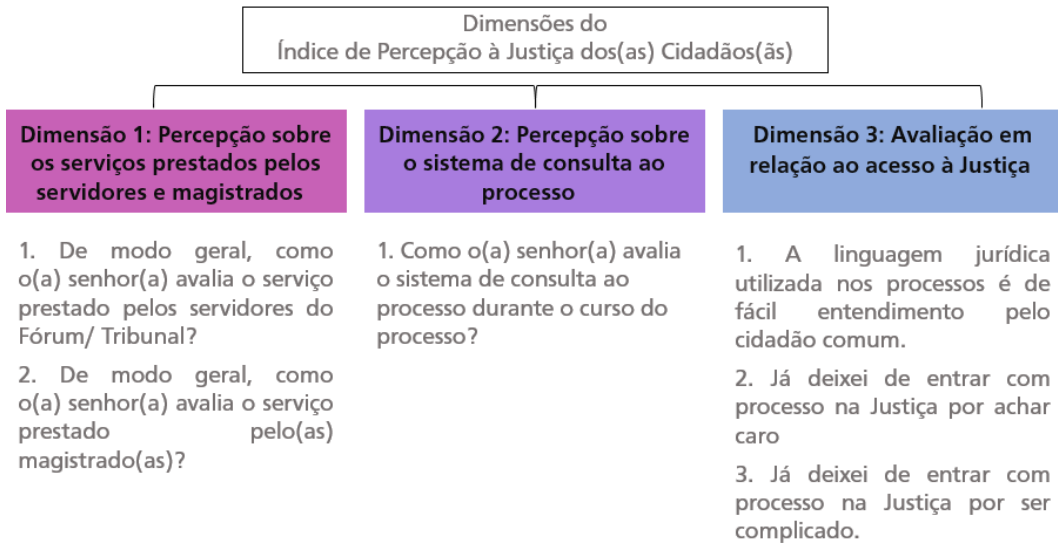
O índice ou indicador é recurso metodológico que tem por principal finalidade traduzir, de forma mensurável, o conjunto de dados de forma sintética e operacional. Ele pode ser usado como apoio em diagnósticos nas mais variadas áreas, além do monitoramento e da avaliação de políticas públicas e pesquisas de um modo geral.

Na presente pesquisa, o desenvolvimento dos Índices de Percepção à Justiça tem por objetivo mensurar a percepção e avaliação dos(as) cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito em relação ao Poder Judiciário Brasileiro. Ademais, esses resultados servirão como apoio para recomendações direcionadas ao monitoramento de resoluções e a ações de melhoria direcionadas ao Judiciário no âmbito da organização e da estrutura do sistema de justiça, da implementação de tecnologias e sistemas eletrônicos, do planejamento de comunicação e do aprimoramento da prestação jurisdicional. No futuro, esta pesquisa poderá ser replicada para verificação da evolução das recomendações aplicadas por meio da comparação dos índices entre os períodos de aplicação.

O processo de construção dos Índices de Percepção à Justiça foi composto pelas seguintes etapas: seleção inicial das variáveis e predefinições das dimensões de cada índice; validação dessas variáveis e dimensões; verificação da confiabilidade interna de cada índice/dimensão; e, finalmente, a aplicação e o cálculo do respectivo índice. As dimensões, ou constructos, de um índice são subconjuntos de variáveis correlacionadas entre si, que são obtidas pela análise de dados multivariada e que fornecem informações mais detalhadas sobre os resultados do indicador, permitindo uma análise mais precisa.

Na elaboração de cada índice, a primeira etapa consistiu na seleção inicial das variáveis e nas predefinições das dimensões de cada índice. No caso do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(as), foram selecionadas seis questões, divididas previamente em três dimensões, conforme mostra a Figura 1.

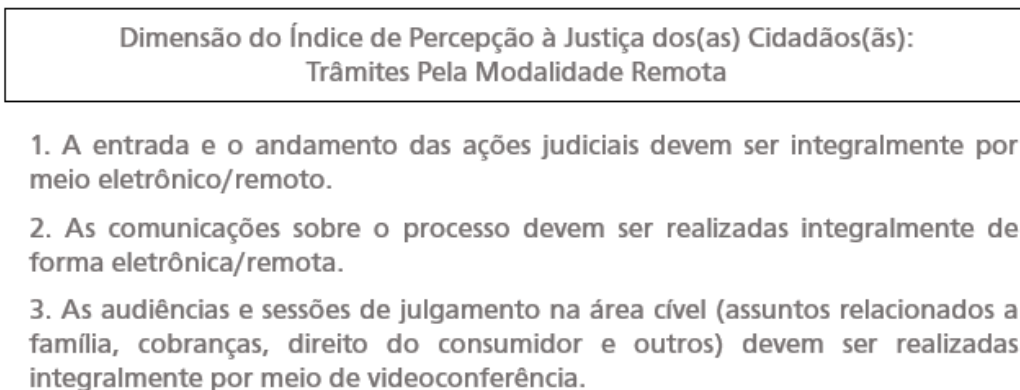
**Figura 1.** Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões prévias para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça para cidadãos(ãs) que já tenham sido parte em algum processo judicial nos últimos cinco anos.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Especificamente para avaliar os trâmites pela modalidade remota, foram selecionadas três questões. A construção do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota foi feita por meio do grau de concordância com três afirmativas, conforme mostra a Figura 2.

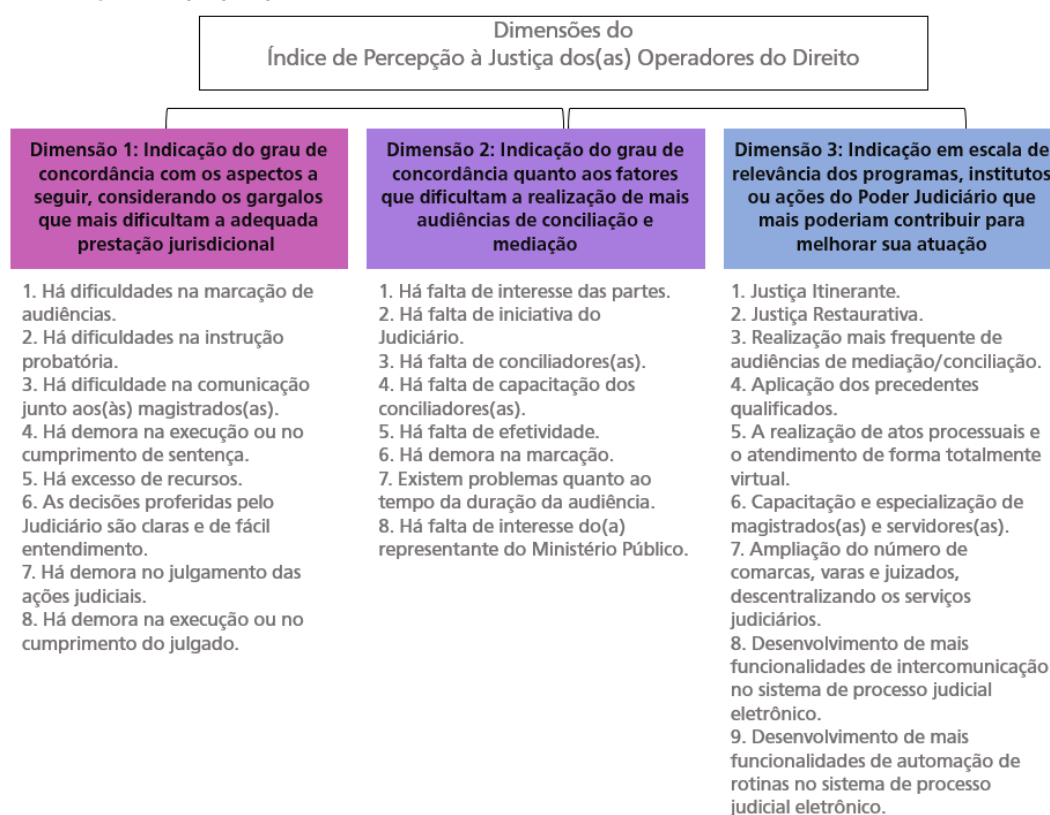
**Figura 2.** Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

No caso do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito, foram selecionadas 25 questões, também organizadas em três dimensões, para a orientação da construção do Índice, conforme mostra a Figura 3.

**Figura 3.** Relação das questões selecionadas em suas respectivas dimensões para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores do Direito.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Por fim, foram selecionadas cinco questões especificamente para avaliar os trâmites pela modalidade remota. A construção do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota foi feita por meio do grau de concordância com cinco afirmativas, conforme mostra a Figura 4.

**Figura 4.** Relação das questões selecionadas para seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota.

**Dimensão do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Operadores do Direito:  
Trâmites Pela Modalidade Remota**

1. O atendimento prestado pelo Poder Judiciário deve ser integralmente por meio eletrônico/remoto.
2. O ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto.
3. A citação, notificação e intimação devem ser realizadas de forma integralmente eletrônica/remota.
4. As audiências e sessões de julgamento na área cível devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência.
5. A comunicação com o(a) magistrado(a) somente deve ser feita por meio eletrônico/remoto.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Posteriormente à etapa de seleção inicial das variáveis e predefinições das dimensões de cada índice, foram realizadas as etapas de validação dessas variáveis e dimensões, de verificação da confiabilidade interna de cada índice/dimensão e de aplicação e cálculo do respectivo índice. A validação das variáveis e dimensões foi realizada por meio da Análise Fatorial Exploratória (AFE), metodologia estatística multivariada mais utilizada na construção de indicadores. Aponta-se que a análise validou as variáveis previamente selecionadas para todos os Índices, entretanto sugeriu não manter as três dimensões previamente estabelecidas para o Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), estabelecendo um Índice com um único constructo.

Na sequência, foi usado o índice alfa de Cronbach para verificar a confiabilidade interna de cada Índice e de suas respectivas dimensões. O indicador de confiabilidade de cada um dos índices construídos indicou a adequação e a satisfatoriedade recomendadas.

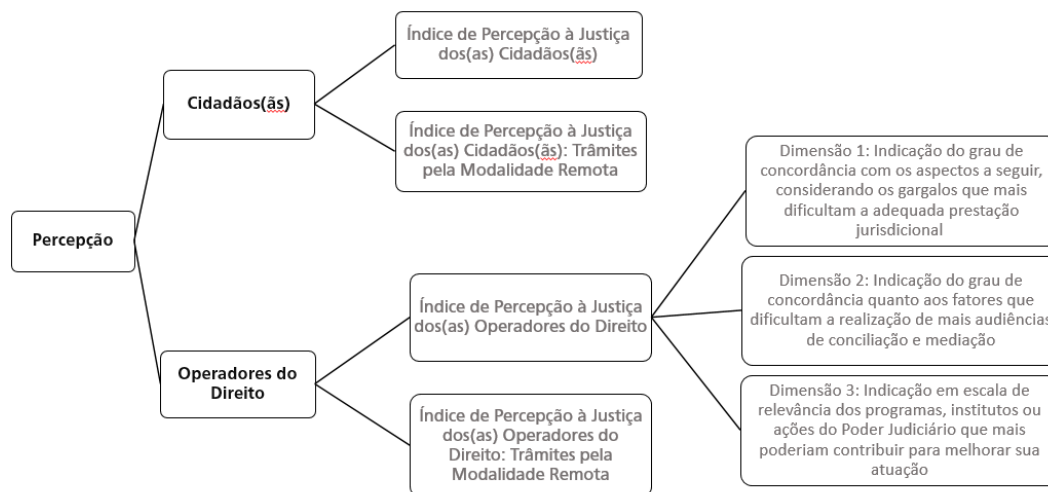
Para finalizar o processo de criação de cada Índice (Figura 5), foi estruturado o modelo para aplicação e cálculo de cada Índice e de suas respectivas dimensões. O cálculo dos Índices foi feita por meio da média das pontuações das questões, de modo que cada questão pontua de 1 a 4. Então, aplica-se a categorização para obtenção da resposta final de cada Índice. Dessa maneira, segue no Quadro 1 as categorias de resposta de cada Índice de Percepção à Justiça.

**Quadro 1.** Relação dos Índices de Percepção à Justiça desenvolvidos e as respectivas categorias de resposta.

Índice de Percepção à Justiça		Categorias de resposta			
1	Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs)	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
2	Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do Direito				
	Dimensão 1- Dificuldades na prestação jurisdicional adequada	Concordo Plenamente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo completamente
	Dimensão 2- Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação	Concordo Plenamente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo completamente
	Dimensão 3- Relevância dos programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação	Extremamente relevante	Muito relevante	Pouco relevante	Nada relevante
3	Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota.	Discordo completamente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo plenamente
4	Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota.	Discordo completamente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo plenamente

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 5.** Relação dos Índices de Percepção à Justiça desenvolvidos.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Por meio da construção e do cálculo dos Índices de Percepção à Justiça buscou-se investigar variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção dos(as) cidadãos(ãs), como sexo, idade, raça/cor autodeclarada, região do Brasil de moradia, região de influência do município de moradia<sup>16</sup>, indicador de capital, escolaridade e renda e variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção dos(as) operadores(as) do direito, como sexo, idade, raça/cor autodeclarada, região do Brasil, regiões de influência das cidades, indicador de capital e ano de início de atuação no cargo. Para atingir esse objetivo, foi utilizada a regressão logística ordinal, metodologia estatística que tem por finalidade verificar possíveis fatores associados a uma variável dependente de natureza nominal com mais de dois níveis.

A descrição em profundidade acerca das técnicas de análise de dados utilizadas na pesquisa, assim como o processo de construção dos Índices de Percepção à Justiça, pode ser acessada no Apêndice A: “Aprofundamentos metodológicos”. Já os resultados aprofundados da aplicação das técnicas utilizadas estão dispostos no Apêndice C: “Aprofundamentos dos Resultados”.

---

16. O IBGE propõe uma definição para “Regiões de Influência das Cidades”, definindo a hierarquia dos centros urbanos brasileiros. Essa definição é realizada a partir de “aspectos de gestão pública e empresarial e da dotação de equipamentos e serviços, de modo a identificar os pontos do território a partir dos quais são emitidas decisões e é exercido o comando em uma rede de cidades” (IBGE, 2020, p.196). Por meio da identificação de ofertas diferenciadas de bens e serviços entre as cidades, é possível compreender as relações entre as cidades brasileiras com base na análise dos fluxos de bens, serviços e gestão.

## 4 RESULTADOS: PERFIL DOS(AS) RESPONDENTES

Este capítulo busca explorar analiticamente os dados referentes à identificação sociodemográfica dos(as) respondentes. Foram analisadas características socioeconômicas, tais como idade, raça/cor autodeclarada, sexo declarado e gênero, além de renda e escolaridade dos(as) cidadãos(ãs), bem como características regionais do público-alvo. A Tabela 2 dispõe as características de perfil dos públicos de estudo como sexo, identidade de gênero, idade, raça/cor autodeclarada dos(as) respondentes dos(as) cidadãos(ãs), advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público.

A maior parte dos(as) respondentes tem idade entre 30 e 49 anos, de cor/raça autodeclarada branca e sexo masculino - com exceção dos(as) defensores(as), em que a maioria é do sexo feminino (Figura 6).

Vale ressaltar que, especialmente entre os(as) operadores(as) do direito, as respostas envolvendo as perguntas sobre sexo<sup>17</sup> e identidade de gênero<sup>18</sup> merecem atenção. Na pergunta referente ao sexo declarado, observa-se pela Figura 6 que responderam "masculino" 58,8% dos(as) advogados(as), 48,1% dos(as) defensores(as) públicos(as) e 67% dos(as) membros(as) do Ministério Público; e responderam "feminino" 40,7% dos(as) advogados(as), 50,9% dos(as) defensores(as) e 32,1% dos(as) membros(as) do Ministério Público. Em relação à identidade de gênero observa-se pela Tabela 2 que a maioria dos(as) cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito se declararam cisgênero, seguido de respondentes que preferiram não responder a questão. Os demais gêneros respondidos foram: intersexual, transgênero, travesti e outros. Na descrição da categoria "outros", tanto da categoria "sexo" quanto da categoria "identidade de gênero", houve grande quantidade de comentários ironizando ou criticando as respectivas perguntas.

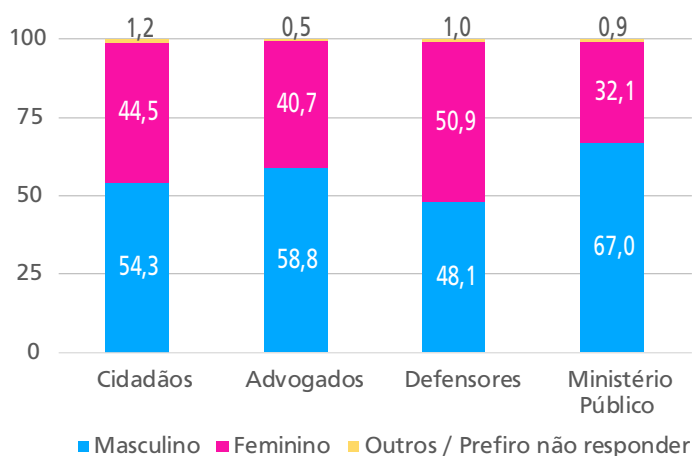
17. Os questionários aplicados utilizaram a categoria "sexo", incluindo as alternativas "feminino", "masculino", "prefiro não responder" e "outros", sem, contudo, diferenciar as categorias "sexo" e "gênero".

18. Os questionários aplicados utilizaram a categoria "identidade de gênero", oferecendo as alternativas "cisgênero", "gênero fluido", "intersexual", "transgênero", "travesti", "não desejo informar" e "outros". As alternativas são providas de explicações, que podem ser acessadas em sua integralidade no Apêndice A.



Em relação à cor/raça autodeclarada, observa-se uma proporção de respondentes de cor/raça branca maior entre os(as) operadores(as) do direito, representando 59,5% dos(as) cidadãos(ãs) respondentes, 67,6% dos(as) advogados(as) respondentes, 75,6% dos(as) defensores(as) públicos(as) respondentes e 68,4% dos(as) promotores(as) de justiça respondentes.

**Figura 6.** Sexo declarado dos(as) respondentes.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 2.** Características de perfil dos públicos de estudo.

Variável	Cidadãos		Advogados		Defensores		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Sexo</b>								
Masculino	1286	54.3	5030	58.8	140	48.1	146	67.0
Feminino	1055	44.5	3487	40.7	148	50.9	70	32.1
Prefiro não responder	29	1.2	45	0.5	3	1.0	2	0.9
<b>Identidade de gênero</b>								
Cisgênero	2097	88.5	7787	91.0	276	94.9	201	92.2
Não desejo informar	159	6.7	463	5.4	13	4.5	6	2.8
Gênero fluido	24	1.0	43	0.5	0	0.0	2	0.9
Intersexual	2	0.1	8	0.1	1	0.3	0	0.0
Transgênero	1	0.0	8	0.1	0	0.0	0	0.0
Travesti	0	0.0	2	0.0	0	0.0	0	0.0
Outros	87	3.6	251	2.7	1	0.3	9	4.1
<b>Idade</b>								
Até 29 anos	245	10.3	1270	14.8	15	5.2	2	0.9
Entre 30 e 39 anos	632	26.7	2449	28.6	103	35.4	55	25.2
Entre 40 e 49 anos	677	28.6	2326	27.2	108	37.1	97	44.5
Entre 50 e 59 anos	506	21.4	1452	17.0	42	14.4	49	22.5
Entre 60 e 69 anos	247	10.4	807	9.4	23	7.9	15	6.9
Acima de 70 anos	63	2.7	258	3.0	0	0.0	0	0.0
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>								
Branco(a)	1410	59.5	5785	67.6	220	75.6	149	68.4
Pardo(a)	694	29.3	1998	23.3	55	18.9	49	22.5
Preto(a)	154	6.5	427	5.0	11	3.8	4	1.8
Amarelo(a)	48	2.0	141	1.7	2	0.7	5	2.3
Indígena	8	0.3	25	0.3	1	0.3	0	0.0
Não sei/Não desejo informar	56	2.4	186	2.2	2	0.7	11	5.1
<b>Total</b>	<b>2370</b>	<b>100</b>	<b>8562</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Abordar a temática de acesso à justiça demanda adentrar na temática racial e perceber o perfil de quem acessa ao Judiciário. E não apenas o indicativo racial de autores(as) de ação que reclamam seus direitos é fundamental de se atentar, como também o dos(as) operadores(as) do direito. Mais do que isso, para falar em acesso à justiça é preciso “buscar compreender o processo através do qual se entrelaçam igualdade jurídico-formal e desigualdades” (PIRES; LYRIO, 2019). Apesar de nos últimos anos, de maneira geral, haver crescimento do percentual de pessoas que se autodeclararam como negras e indígenas no Judiciário, esse número ainda segue muito baixo. Pesquisa realizada em 2020

pelo CNJ com estagiários(as), servidores(as) e magistrados(as) aponta que “o grupo de estagiários(as) é o de maior percentual de pessoas negras (33,9%), seguido do grupo de servidores(as) com 30% e magistrados(as) com 12,8%” (CNJ, 2021e, p,55). Por sua vez, o número de pessoas indígenas fica em torno de 0,1% em todas as categorias.

Em seguida, a Tabela 3 apresenta informações sobre escolaridade e renda dos(as) cidadãos(ãs). A maioria dos(as) cidadãos(ãs) afirmaram possuir ao menos ensino superior completo (79,2%) e renda acima de R\$5.500 (47,5%). Esse dado se trata de importante indicativo: os números identificados no perfil dos(as) respondentes não correspondem à realidade da população brasileira, já que a proporção de adultos de 25 a 34 anos de idade com diploma do ensino superior no Brasil não ultrapassa os 21% conforme Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2020), e a renda média mensal em 2021 é de R\$ 1.353,00 – a mais baixa desde 2012 (IBGE, 2021).

**Tabela 3.** Características de perfil social dos(as) cidadãos(ãs).

Variável	n	%
<b>Escolaridade</b>		
Até ensino médio completo	256	10,8
Ensino superior incompleto	237	10,0
Ensino superior completo	688	29,0
Pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto	356	15,0
Pós-graduação, mestrado ou doutorado completo	833	35,2
<b>Renda</b>		
Até R\$ 1.100,00	210	8,9
Entre R\$ 1.100,00 e R\$ 3.300,00	456	19,2
Entre R\$ 3.300,00 e R\$ 5.500,00	377	15,9
Entre R\$ 5.500,00 e R\$ 11.000,00	590	24,9
Mais de R\$ 11.000,00	535	22,6
Prefere não responder	202	8,5
<b>Total</b>	<b>2.370</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A pesquisa contemplou uma parcela da população mais restrita, que possui acesso ao estudo e renda. Isso pode ser decorrente de que as pessoas que tiveram acesso ao formulário possuem acesso à educação - e, portanto, alfabetizadas -, bem como à renda - uma vez que tiveram condições de acessar ao formulário por meio da internet. Em contrapartida, o país ainda contabiliza 35,5 milhões de pessoas sem acesso à internet e da queda de quantidade de computadores em domicílios das classes B, C, D (CETIC.BR, 2021). Assim, tendo em vista que o acesso à pesquisa pode constituir uma seleção dos(as)



respondentes, é necessário atentar ao fato de que o universo de cidadãos(ãs) respondentes não corresponda ao perfil do(a) jurisdicionado(a) brasileiro(a), especialmente levando-se em conta que a aplicação do questionário se deu por aplicação de *survey online*, sem cálculo de amostra probabilística e representativa da população.

As Tabelas 4 e 5 apontam que houve respondentes de todas as regiões do Brasil e de todos os tipos de municípios classificados pela região de influência que possuem em todos os públicos. As Tabelas 6C, 7C, 8C e 9C dispostas no item C.2 do Apêndice C apresentam o número total da população-alvo, número de participantes e a respectiva proporção de respostas por estado e região brasileira de cidadãos(ãs), advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público, respectivamente.

**Tabela 4.** Regiões do Brasil e estados de residência dos públicos de estudo.

Região do Brasil e Estado	Cidadãos (ãs)		Advogados (as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Norte</b>	<b>196</b>	<b>8,3</b>	<b>471</b>	<b>5,5</b>	<b>21</b>	<b>7,2</b>	<b>35</b>	<b>16,1</b>
Rondônia	102	4,3	193	2,3	9	3,1	13	6,0
Acre	16	0,7	14	0,2	8	2,8	1	0,5
Amazonas	24	1,0	57	0,7	0	0,0	3	1,4
Roraima	5	0,2	6	0,1	0	0,0	0	0,0
Pará	26	1,1	117	1,4	3	1,0	16	7,3
Amapá	14	0,6	19	0,2	1	0,3	1	0,5
Tocantins	9	0,4	65	0,8	0	0,0	1	0,5
<b>Nordeste</b>	<b>426</b>	<b>18,0</b>	<b>1.451</b>	<b>17,0</b>	<b>71</b>	<b>24,4</b>	<b>35</b>	<b>16,1</b>
Maranhão	22	0,9	84	1,0	1	0,3	4	1,8
Piauí	26	1,1	95	1,1	3	1,0	1	0,5
Ceará	68	2,9	251	2,9	3	1,0	4	1,8
Rio Grande do Norte	38	1,6	124	1,5	16	5,5	3	1,4
Paraíba	14	0,6	41	0,5	8	2,8	0	0,0
Pernambuco	76	3,2	286	3,3	4	1,4	11	5,1
Alagoas	40	1,7	72	0,8	0	0,0	1	0,5
Sergipe	12	0,5	57	0,7	7	2,4	3	1,4
Bahia	130	5,5	441	5,2	29	10,0	8	3,7
<b>Sudeste</b>	<b>1.039</b>	<b>43,8</b>	<b>3.860</b>	<b>45,1</b>	<b>116</b>	<b>39,9</b>	<b>83</b>	<b>38,1</b>
Minas Gerais	320	13,5	897	10,5	5	1,7	55	25,2
Espírito Santo	53	2,2	240	2,8	2	0,7	1	0,5
Rio de Janeiro	179	7,6	945	11,0	80	27,5	8	3,7
São Paulo	487	20,6	1778	20,8	29	10,0	19	8,7
<b>Sul</b>	<b>345</b>	<b>14,6</b>	<b>1.947</b>	<b>22,7</b>	<b>37</b>	<b>12,7</b>	<b>40</b>	<b>18,4</b>
Paraná	160	6,8	908	10,6	4	1,4	23	10,6
Santa Catarina	66	2,8	430	5,0	1	0,3	9	4,1
Rio Grande do Sul	119	5,0	609	7,1	32	11,0	8	3,7
<b>Centro-Oeste</b>	<b>364</b>	<b>15,4</b>	<b>833</b>	<b>9,7</b>	<b>46</b>	<b>15,8</b>	<b>25</b>	<b>11,5</b>
Mato Grosso do Sul	32	1,4	208	2,4	33	11,3	0	0,0
Mato Grosso	37	1,6	132	1,5	0	0,0	1	0,5
Goiás	105	4,4	256	3,0	9	3,1	7	3,2
Distrito Federal	190	8,0	237	2,8	4	1,4	17	7,8
<b>Total</b>	<b>2.370</b>	<b>100</b>	<b>8.562</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 5.** Característica dos municípios de residência dos públicos de estudo.

Característica dos Municípios	Cidadãos(ãs)		Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Regiões de Influência</b>								
Metrópole	989	41,7	3.363	39,3	109	37,5	81	37,2
Capital regional	560	23,6	2.096	24,5	85	29,2	37	17,0
Centro Sub-regional	237	10,0	1.084	12,7	27	9,3	38	17,4
Centro de zona	79	3,3	372	4,3	11	3,8	11	5,1
Centro local	176	7,4	574	6,7	23	7,9	31	14,2
Sem influência	329	13,9	1.073	12,5	36	12,4	20	9,2
<b>Indicador de capital</b>								
Sim	1.186	50,0	4.624	54,0	133	45,7	127	58,3
Não	1.184	50,0	3.938	46,0	158	54,3	91	41,7
<b>Total</b>	<b>2.370</b>	<b>100</b>	<b>8.562</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## 5 RESULTADOS: PERCEPÇÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

Nessa seção são apresentados os resultados referentes à percepção sobre o funcionamento do Poder Judiciário entre cidadãos(ãs) e entre operadores(as) do direito<sup>19</sup>. Entre os(as) cidadãos(ãs) foram coletados dados referentes ao último processo judicial, às audiências de conciliação, aos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), aos meios de comunicação do fórum/tribunal, às ferramentas de consulta utilizadas, aos custos envolvidos no processo, à avaliação em relação ao acesso à Justiça, entre outros aspectos. Entre os(as) operadores(as) do direito foram coletados dados referentes à área de atuação, aos sistemas de processo eletrônico utilizados, aos sistemas de consulta de jurisprudência utilizados, às dificuldades encontradas na utilização, aos gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional, às formas de comunicação processual, à avaliação das audiências de conciliação e dos programas, institutos e ações do Poder Judiciário, entre outros aspectos.

### 5.1 CIDADÃOS(ÃS)

A seguir são apresentados os resultados das questões relativas às características do último processo judicial, tal como disposto na Tabela 6. Prevaleram na pesquisa os(as) autores(as) de processos judiciais (82,2%) que foram atendidos(as) pela modalidade virtual/remota (60%) com tratativas relacionadas à família (22,7%), questões trabalhistas (15,4%) ou bancos/instituições financeiras (9,4%).

19. Aprofundamentos sobre os resultados por meio da aplicação dos questionários que levaram à construção dos índices disponíveis no Apêndice C. Nesta seção são apresentados o processo de seleção das questões, validade e confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça tanto dos(as) cidadãos(ãs) quanto dos(as) operadores(as) do direito, assim como a aplicação e o cálculo dos respectivos índices.

**Tabela 6.** Características do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs).

Características do último processo judicial	n	%
<b>Referente ao último processo judicial em que foi parte, o(a) senhor(a) foi:</b>		
Autor: promove a ação contra outra pessoa/ente	1.949	82,2
Réu: o pedido do autor foi apresentado contra mim	295	12,5
Vítima	126	5,3
<b>Em relação ao último processo judicial em que foi parte, predominantemente qual foi a modalidade de atendimento utilizada?</b>		
Virtual/Remoto	1.422	60,0
Presencial	948	40,0
<b>Sobre o que se tratava esse processo judicial?<sup>20</sup></b>		
Família	538	22,7
Trabalhista	364	15,4
Bancos ou instituições financeiras	222	9,4
Serviços de água, luz ou telefone	176	7,4
Terras ou moradia	175	7,4
Criminal	141	6,0
Benefícios do INSS ou Previdência	88	3,7
Impostos ou tributação	60	2,5
Outros	606	25,57
<b>Total</b>	<b>2.370</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A maioria dos(as) cidadãos(ãs) respondentes (82,2%) são pessoas autoras de ações. Perspectiva que torna essencial a análise de parâmetros de acesso à justiça como garantia para a efetivação dos direitos dos(as) cidadão(ãs).

20. Família – quando envolveu problemas relativos à separação conjugal, investigação de paternidade e divisão de bens e direitos, tais como: herança, pensão alimentícia e guarda de filhos;

Trabalhista – quando envolveu dificuldade relacionada a emprego, salário ou condições de trabalho;

Bancos ou instituições financeiras – quando envolveu cobranças de taxas abusivas ou erradas, demora na prestação dos serviços solicitados, ou segurança de dados e informações;

Serviços de água, luz ou telefone – quando envolveu falta, interrupção ou qualquer outro problema no fornecimento dos serviços de água, luz ou telefone. Cobranças excessivas desses serviços; ou incidentes, como queima de aparelhos eletrodomésticos ou inclusão de nome em bancos de dados de inadimplentes, como o SPC e o SERASA;

Terras ou moradia – quando envolveu disputa pela posse ou propriedade de bens imóveis (casa, apartamento, terreno, lavoura ou pasto), como usucapião urbano ou rural, bem como os relativos a aluguéis e demais conflitos com vizinhos, resultantes da utilização de bens imóveis;

Criminal – quando envolveu situações mais sérias e, muitas vezes, de violência (homicídio, sequestro, latrocínio, roubo, furto, estupro, tráfico de drogas, estelionato), descritas no Código Penal e em legislação especial, tais como: Lei das Contravenções Penais, Lei dos Crimes Hediondos, Lei Antidrogas, Estatuto do Desarmamento, Lei de Lavagem de Dinheiro, Lei dos Crimes Ambientais, entre outras;

Benefícios do INSS ou Previdência – quando envolveu benefícios relativos à previdência social, tais como: aposentadoria, licença, auxílio em caso de gestação, de acidente de trabalho, decorrente de incapacidade para o trabalho etc.; Impostos ou tributação – quando envolveu discordância da cobrança de multas, do próprio valor dos impostos, das restituições etc.;

Outros – quando a situação de conflito mais grave que a pessoa teve não se enquadra nas áreas descritas, como, por exemplo, problemas com mensalidades de instituições de ensino e planos de saúde.

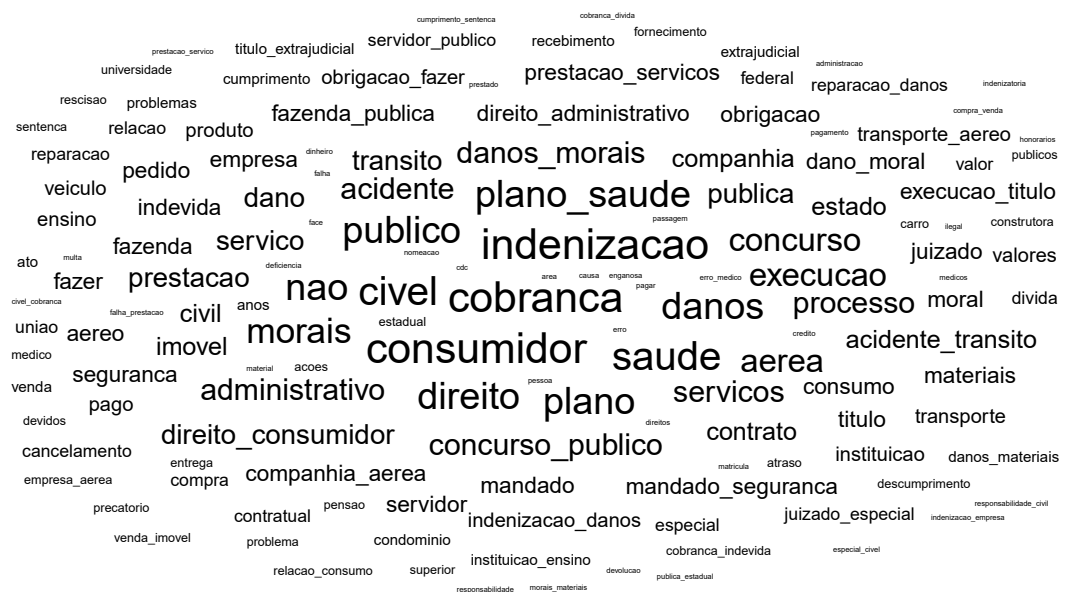


Também vale observar os dados e quais questões foram judicializadas: 22,7% das respostas apontaram por questões de família que foram judicializadas. A judicialização das relações familiares pode demonstrar a formalização de relações informais, mas também representar a judicialização do próprio cotidiano. Diversos autores exploram como o Judiciário tem assumido um “papel ativo na vida institucional brasileira (BARROSO, 2008, p,1)”. Garapon (2001) chamou atenção para a descentralização da justiça nos países democráticos caminhando, no século XXI, para o Poder Judiciário. Outros autores, ainda, contribuíram na literatura para a compreensão de como a família envolve os conflitos, as garantias e as violações de direitos (VIANNA, 1999; OLIVEIRA, 2011).

O direito trabalhista aparece como a segunda temática mais frequente, com 15,4%. Essa representatividade também é importante ao observarmos as inúmeras mudanças e desregulamentações apresentadas com as reformas trabalhistas. Outra hipótese, é a de que o(a) trabalhador(a) assume o ius postulandi com mais facilidade, já que são exigidos menos requisitos.

A partir da pergunta sobre o tema do processo judicial, vale atentar para a resposta “Outros”, que apresentou o maior percentual de respostas. Entre as especificações, conforme apresenta a nuvem de palavras da Figura 7, foram nomeadas diversas ações, sendo as mais frequentes defesa do consumidor, cobrança, indenização, planos de saúde, danos morais, concurso público, entre outros.

**Figura 7.** Nuvem de palavras das respostas abertas sobre o assunto da última ação movida pelos(as) cidadãos(ãs).



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 7 dispõe de dados sobre a avaliação do tempo de duração do processo pelos(as) cidadãos(ãs). Foram coletadas respostas dos(as) cidadãos(ãs) com processos finalizados, representando 57,3% dos(as) respondentes. No caso dos(as) cidadãos(ãs) com processo finalizado, 65,1% avaliaram que o processo teve tempo maior que o esperado.

**Tabela 7.** Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) do tempo de duração dos processos judiciais.

Como avalia o tempo de duração desse processo*	n	%
Em tempo maior que o esperado	883	65,1
No tempo esperado	314	23,1
Mais rápido que o esperado	160	11,8
<b>Total</b>	<b>1.357</b>	<b>100</b>

\*Considerando apenas cidadãos(ãs) com processos finalizados

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A morosidade é ponto relevante na avaliação sobre o acesso à justiça. Parte da descrença institucional no Poder Judiciário decorre justamente do tempo de andamento de uma ação judicial. Há quem sustente que a própria abertura democrática a partir da Constituição de 1988, ao dispor do acesso à justiça de forma mais ampla, provocou uma busca maior pelo Judiciário, de modo a gerar congestionamento das demandas (PONCIANO, 2009).

A necessidade da duração razoável do processo foi, inclusive, foco da Emenda Constitucional n. 45/2004, ao dispor no inciso LXXVIII do artigo 5º da Constituição Federal que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. A qualidade da prestação jurisdicional, no entanto, não necessariamente deve ser associada ao tempo, já que é necessário garantir o contraditório, a ampla defesa e o devido processo.

A morosidade e a burocracia já foram enfoque de inúmeras pesquisas, sendo consideradas as principais problemáticas associadas ao Judiciário e razões pelas quais muitos(as) dos(as) cidadãos(ãs) não recorrem à Justiça (AMB, 2021, p. 26). Já em 2011, o CNJ elencou diversas propostas para pautar políticas judiciárias com foco no aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, inclusive abordando o tema da morosidade da justiça (CNJ, 2011).

Durante o andamento do último processo, apenas 43,5% dos(as) cidadãos(ãs) participaram de audiência de conciliação. A percepção dos(as) cidadãos(ãs) em relação às audiências de conciliação do último processo judicial estão apresentadas na Tabela 8.

**Tabela 8.** Percepções da audiência de conciliação do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs).

Percepções da Audiência de conciliação	n	%
<b>Quão satisfeito(a) o(a) senhor(a) ficou com a audiência de conciliação/ mediação desse último processo judicial?</b>		
Muito satisfeito	88	8,5
Satisfeito	287	27,8
Insatisfeito	333	32,3
Muito insatisfeito	270	26,2
Não sei avaliar/Não se aplica	53	5,1
<b>Em relação à audiência de conciliação, houve acordo entre as partes?</b>		
Não	782	75,9
Sim	249	24,2
<b>O acordo foi cumprido de espontânea vontade pelas partes?</b>		
Não	642	62,3
Não, foi necessário entrar com ação para cumprimento do acordo	185	17,9
Sim	204	19,8
<b>Total</b>	<b>1.031</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Percebe-se que a maioria dos(as) cidadãos(ãs) que participaram da audiência de conciliação apresentaram avaliação negativa, alcançando 58,5% de insatisfeitos(as) (sendo 32,3% insatisfeito e 26,2% muito insatisfeito). Apenas 24,2% dos(as) cidadãos(ãs) tiveram acordo em suas audiências de conciliação, de modo que, quando houve acordo, apenas 19,8% dos(as) cidadãos(ãs) indicaram que o acordo foi cumprido de espontânea vontade pelas partes.

O perfil dos(as) cidadãos(ãs) muito satisfeitos(as) com a audiência de conciliação no último processo judicial é definido majoritariamente por cidadãos(ãs) que tiveram acordo entre as partes, com acordo cumprido de espontânea vontade pelas partes e que acharam o tempo de duração desse processo mais rápido que o esperado. Já os(as) cidadãos(ãs) que responderam insatisfeitos(as) ou muito insatisfeitos(as) com o último processo judicial não tiveram, em sua maioria, acordo entre as partes, não tiveram acordo cumprido de espontânea vontade pelas partes, acharam o tempo de duração desse processo maior que o esperado ou estão com processos ainda em tramitação, tal como disposto na Tabela 9.

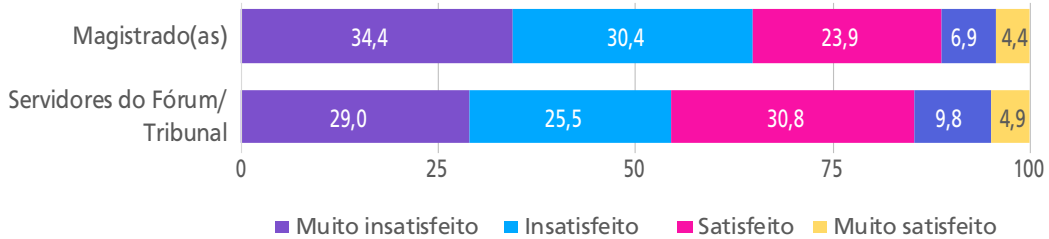
**Tabela 9.** Satisfação da audiência de conciliação/ mediação do último processo judicial dos(as) cidadãos(ãs).

Quão satisfeito(a) o(a) senhor(a) ficou com a audiência de conciliação/mediação desse último processo judicial?	Muito satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Muito insatisfeito		Não sei avaliar/ Não se aplica	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Em relação à audiência de conciliação houve acordo entre as partes?</b>										
Sim	46	52,3	100	34,8	43	12,9	54	20,0	6	11,3
Não	42	47,7	187	65,2	290	87,1	216	80,0	47	88,7
<b>O acordo foi cumprido de espontânea vontade pelas partes?</b>										
Sim	45	51,1	83	28,9	27	8,1	44	16,3	5	9,4
Não, foi necessário entrar com ação para cumprimento do acordo	8	9,1	58	20,2	63	18,9	43	15,9	13	24,5
Não	35	39,8	146	50,9	243	73,0	183	67,8	35	66,0
<b>Como avalia o tempo de duração desse processo?</b>										
Mais rápido que o esperado	27	30,7	23	8,0	10	3,0	17	6,3	3	5,7
No tempo esperado	22	25,0	84	29,3	26	7,8	30	11,1	9	17,0
Em tempo maior que o esperado	22	25,0	114	39,7	144	43,2	108	40,0	18	34,0
O processo ainda está em tramitação	17	19,3	66	23,0	153	46,0	115	42,6	23	43,4
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>287</b>	<b>100</b>	<b>333</b>	<b>100</b>	<b>270</b>	<b>100</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Como demonstra a Figura 8, as avaliações sobre os serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as) do fórum ou do tribunal foram divergentes. Enquanto as percepções sobre o serviço prestado por servidores(as) oscilaram pouco entre “satisfeitos” (30,8%) e “muito insatisfeitos” (29%), as percepções sobre o serviço de magistrados(as) se concentraram mais nas categorias “insatisfeito” (30,4%) e “muito insatisfeito” (34,4%). Além disso, enquanto 41,6% apontam avaliação positiva (satisfeito ou muito satisfeito) sobre o serviço prestado pelos(as) servidores(as), este percentual é de 31,8% entre para os(as) magistrados(as).

**Figura 8.** Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as).



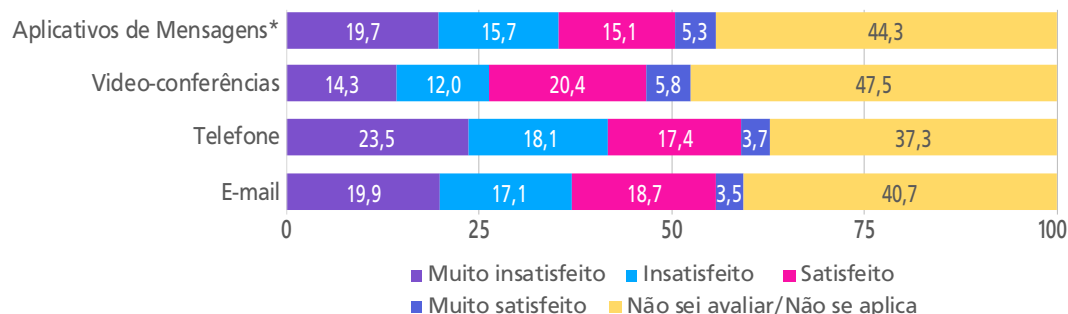
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A avaliação negativa dos(as) respondentes em relação à figura do(a) juiz(a) frente à população é corroborada pela pesquisa “Estudo da imagem do Judiciário Brasileiro” (AMB, 2020). A pesquisa mostra que os principais atributos para a caracterização de boas autoridades judiciais foram: confiáveis, imparciais, justos e transparentes. As médias de avaliação sobre os(as) magistrados(as), numa escala de notas de 0 a 10, foram baixas, pontuando 3,2 para confiáveis, 3,2 para imparciais, 3,0 para justos e 2,9 para transparentes (AMB, 2020, p. 25).

A avaliação dos meios de comunicação do fórum e do tribunal durante o curso do processo, incluindo aplicativo de mensagens, videoconferências, telefone e e-mail, é apresentada na Figura 9. Vale reforçar que a maior parte dos(as) respondentes afirmou não saber avaliar ou que a questão não seria aplicável ao seu caso. O que pode indicar não serem esses os meios comumente utilizados para esse público de respondentes que apresentaram ter acesso à internet (para preenchimento da pesquisa) e que possuem renda maior que a média da população.

De maneira geral, os dados se mostraram equilibrados entre “muito insatisfeito”, “insatisfeito” e “satisfeito”. Especialmente no caso do uso de aplicativos de mensagens e do telefone, prevaleceu a categoria “muito insatisfeito” (19,7% e 23,5%, respectivamente), seguido por “insatisfeito” (15,7% e 18,1%, respectivamente). No caso dos e-mails, “muito insatisfeito” (19,9%) foi seguido por “satisfeito” (18,7%). A avaliação sobre o uso das videoconferências foi vista com maior satisfação, apontando 20,4% de satisfeitos.

**Figura 9.** Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) sobre os meios de comunicação do fórum/tribunal durante o curso do processo.



\*Aplicativos de mensagens como *WhatsApp*, *Telegram*.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Em relação à percepção sobre a acessibilidade das ferramentas de pesquisa de processo, ficou marcada a avaliação positiva dos(as) cidadãos(ãs), com 47,3% das respostas satisfeitos e 10,5% como muito satisfeitos, como disposto na Tabela 10. Contudo, nota-se um percentual significativo que indicou estar insatisfeito ou muito insatisfeito, respectivamente 21,6% e 15,5%, com as referidas ferramentas.

**Tabela 10.** Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre ferramentas de consulta ao processo.

Percepção sobre o sistema de consulta ao processo	n	%
Muito satisfeito	248	10,5
Satisfeito	1.121	47,3
Insatisfeito	512	21,6
Muito insatisfeito	367	15,5
Não sei avaliar/Não se aplica	122	5,2
<b>Total</b>	<b>2.370</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Sobre a percepção em relação aos custos envolvidos no processo, indicada na Tabela 11, há alguns elementos que valem ser observados. Consta que aproximadamente metade dos(as) cidadãos(ãs) (50,8%) tentou a gratuidade no seu processo, sendo que, desses, mais de dois terços (75,7%) teve sucesso.

Cerca de 2,5% dos(as) respondentes informou não saber da possibilidade de acessar a gratuidade do processo. É alto o percentual (46,3%) que considerou caras as taxas cobradas pelo Judiciário, de modo que a insatisfação é maior para aqueles que tentaram a gratuidade, mas não conseguiram e tiveram que pagar: 82,5% destes cidadãos(ãs) consideraram caras as taxas cobradas pelo Judiciário (Tabela 10). Esse dado se mostra especialmente relevante,

visto que o custo “representa um dos principais entraves à universalização da prestação jurisdicional” (CNJ, 2010, p,7). Portanto, observar as previsões normativas acerca da gratuidade da justiça é essencial para que mais cidadãos(ãs) possam acessar apropriadamente seus direitos, conforme determina o Código de Processo Civil de 2015, nos dispositivos 98 a 102 tanto para brasileiros(as) como para estrangeiros(as).

Observa-se também que grande parte dos cidadãos(ãs) que não tiveram custas no processo responderam sobre a percepção dos custos envolvidos no processo. Este achado provavelmente denota uma dificuldade do jurisdicionado em compreender as diferenças entre valores cobrados pelos tribunais dos valores cobrados pelo exercício da advocacia, muito embora a pergunta fosse explícita ao excluir honorários.

**Tabela 11.** Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre custos envolvidos no processo.

Percepção sobre custos envolvidos no processo	n	%
<b>O(A) senhor(a) tentou conseguir gratuidade de custos no seu processo?</b>		
Sim	1.204	50,8
Sim e consegui	912	38,5
Sim, mas não consegui e tive que pagar	292	12,3
Não	997	42,1
Não, tive que pagar	617	26,0
Não, mas meu processo não tinha custas	321	13,5
Não sabia que existia essa possibilidade	59	2,5
Não sei informar	169	7,1
<b>Em relação às taxas cobradas pelo Judiciário, excluído o custo com seu(sua) advogado(a).</b>		
Achei barato	47	2,0
Achei o preço justo	286	12,1
Achei caro	1.098	46,3
Não sei avaliar/Não se aplica	939	39,6
<b>Total</b>	<b>2.370</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

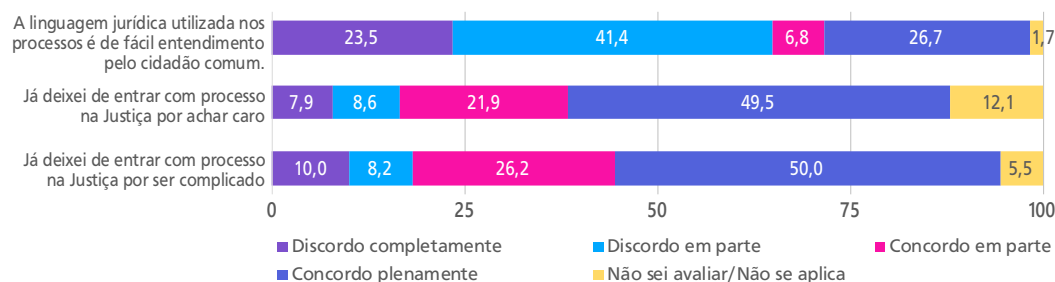
**Tabela 12.** Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre os custos envolvidos no processo por tentativa de gratuidade.

Em relação às taxas cobradas pelo Judiciário, excluído o custo com seu(sua) advogado(a).	Gratuidade de custos no processo					
	Sem Gratuidade			Com gratuidade		
	Não, tive que pagar	Sim, mas não consegui e tive que pagar	Não sabia que existia essa possibilidade	Não, mas meu processo não tinha custas	Sim e consegui	Não sei informar
<b>Achei barato</b>	3.2	0.7	0.0	2.8	1.6	0.6
<b>Achei o preço justo</b>	22.5	8.6	6.8	5.6	9.5	7.7
<b>Achei caro</b>	61.3	82.5	59.3	24.3	33.7	34.9
<b>Não sei avaliar/Não se aplica</b>	13.0	8.2	33.9	67.3	55.2	56.8
<b>Total (n)</b>	<b>617</b>	<b>292</b>	<b>59</b>	<b>321</b>	<b>912</b>	<b>169</b>
<b>Total (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Também vale ser analisado sob a ótica da acessibilidade as opiniões acerca da linguagem utilizada pelo Judiciário, como mostram os dados da Figura 10. Avaliando sobre se a linguagem jurídica utilizada nos processos é de fácil entendimento, cerca de 41,4% dos(as) respondentes apontaram discordar em parte e 23,5% discordam totalmente. Ainda, 50% dos respondentes concordaram plenamente que já deixaram de entrar na Justiça por considerarem o processo complicado.

**Figura 10.** Avaliação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao acesso à Justiça.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

E finalmente, os últimos resultados a serem apresentados no âmbito da percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre o funcionamento do Poder Judiciário se referem às análises do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), conforme especificações do processo de construção no Capítulo 3.

Por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal foi evidenciado que o Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs) variou de acordo com algumas características sociodemográficas. Isso significa que houve diferença



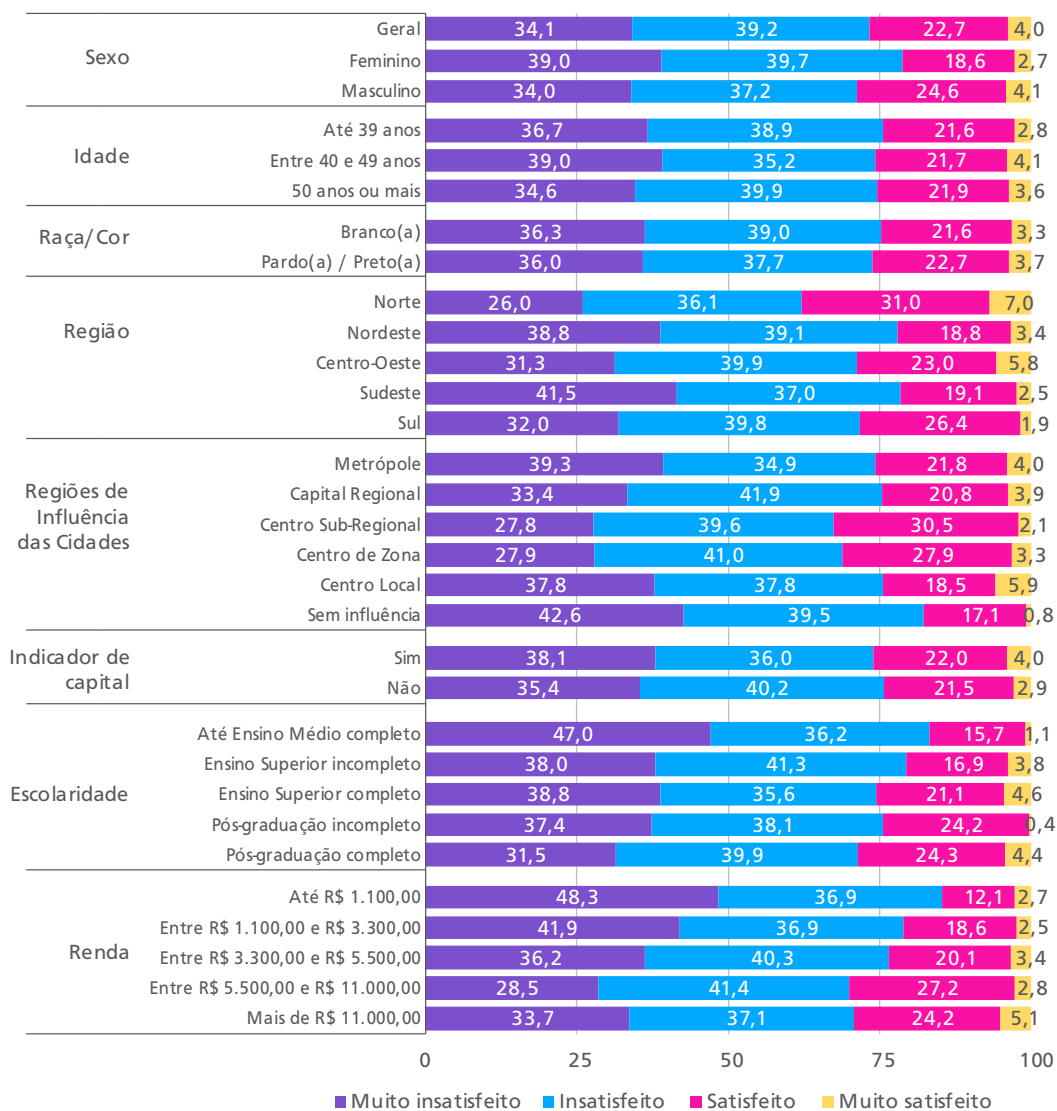
significativa na percepção de cidadãos(ãs) referente aos serviços prestados pelos(as) servidores(as) e magistrados(as), ao sistema de consulta do processo e ao acesso à Justiça em relação a algumas variáveis avaliadas.

A Figura 11 mostra as variáveis sociodemográficas que mais influenciaram a percepção à Justiça no Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs)<sup>21</sup>. Observa-se que a percepção à Justiça diverge de acordo com o sexo, a região do Brasil, a região de influência das cidades, a escolaridade e a renda. Entre os(as) mais insatisfeitos(as), destacaram-se cidadãs, cidadãos(ãs) das regiões do Nordeste ou Sudeste, moradores(as) de metrópoles, centros locais ou em municípios sem influência em outras cidades, com escolaridade até o ensino médio completo. Em relação à renda, observa-se que quanto menor a renda declarada, maior a insatisfação.

---

21. Para verificar como variou a percepção de cidadãos(ãs) de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos cidadãos(ãs) podem ser encontrados no Apêndice C.

**Figura 11.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## 5.2 OPERADORES DO DIREITO

A seguir são apresentados os resultados das questões relativas à área de atuação, sistemas de processos eletrônicos utilizados, principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos e sistemas de consulta de jurisprudência mais utilizados dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público.

As respostas foram analisadas também considerando variáveis sociodemográficas de cada público. Estão dispostas nas tabelas a seguir as variáveis que apresentaram disparidades mais significativas nas respostas coletadas.

A Tabela 13 apresenta dados referentes à principal área de atuação dos(as) operadores(as) do direito respondentes da pesquisa. A partir dela, é possível observar maior prevalência das áreas Civil e Trabalhista entre os(as) advogados(as) respondentes da pesquisa, das áreas Civil e Penal entre os(as) defensores(as) respondentes e das áreas Penal e do Direito da Criança e do Adolescente entre os(as) membros(as) do Ministério Público respondentes da pesquisa.

Essa informação é importante para interpretar os dados que serão apresentados adiante, tendo em vista que a percepção da justiça pode variar conforme a estrutura e o funcionamento do Judiciário em cada uma das áreas. O próprio uso das novas tecnologias pode ser muito recomendável em termos de promoção de justiça e melhora da prestação jurisdicional quando se trata de áreas específicas do Direito (administrativo, tributário etc.) mas, em contrapartida, trata-se de ferramenta problemática, impessoal e potencializadora de desigualdades quando utilizada em outras áreas (como o direito da família, da criança e do adolescente e do penal).

**Tabela 13.** Principal área de atuação dos(as) operadores(as) do direito.

Nos últimos cinco anos, qual foi a sua principal área de atuação?	Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Direito Civil	4.437	51,8	93	32,0	17	7,8
Direito Trabalhista	1.049	12,3	1	0,3	2	0,9
Direito do Consumidor	760	8,9	7	2,4	3	1,4
Direito Penal	470	5,5	90	30,9	108	49,5
Direito Previdenciário	638	7,5	2	0,7	0	0,0
Direito Administrativo	446	5,2	5	1,7	14	6,4
Direito Tributário	231	2,7	1	0,3	2	0,9
Direito à Saúde	78	0,9	28	9,6	9	4,1
Direito da Criança e do Adolescente Infância e Juventude	45	0,5	19	6,5	18	8,3
Direito Ambiental	52	0,6	0	0,0	11	5,1
Violência doméstica	38	0,4	9	3,1	5	2,3
Direito Eleitoral	38	0,4	0	0,0	4	1,8
Tribunal do Júri	8	0,1	8	2,8	2	0,9
Direito Assistencial	8	0,1	3	1,0	0	0,0
Direito Penal Militar	8	0,1	0	0,0	3	1,4
Direito à Educação	9	0,1	0	0,0	1	0,5
Direito Internacional	4	0,1	0	0,0	0	0,0
Outro	243	2,8	25	8,6	19	8,7
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 14 mostra maior prevalência do uso do sistema Processo Judicial Eletrônico<sup>22</sup> (PJe) entre advogados(as), defensores(as) e membros(as) do Ministério Público. O segundo sistema mais utilizado entre advogados(as) e defensores(as) foi o Sistema de Automação da Justiça (SAJ).

Vale apontar que grande percentual de respondentes indicou utilizar sistema diferente daqueles listados no questionário de perguntas, incluindo 4% dos(as) advogados(as), 26,5% dos(as) defensores(as) e 12,4% dos(as) membros(as) do Ministério Público. Contudo, ao analisar as respostas fornecidas pelos(as) respondentes na categoria “outros”, são indicados sistemas como o PJe e o Processo Judicial Digital<sup>23</sup> (Projudi), que constavam no questionário. Como apontam as nuvens de palavras das Figuras 12, 13 e 14, outros sistemas descritos incluem: Sistema de Registro Único Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais(SRUE) (no caso dos(as) membros(as) do Ministério Público)

22. O PJe é uma plataforma digital desenvolvida pelo CNJ. Mais informações acerca do sistema estão disponíveis na página oficial do CNJ.

23. O Projudi é um software de tramitação de processos judiciais mantido pelo CNJ. Mais informações acerca do sistema estão disponíveis na página oficial do CNJ.

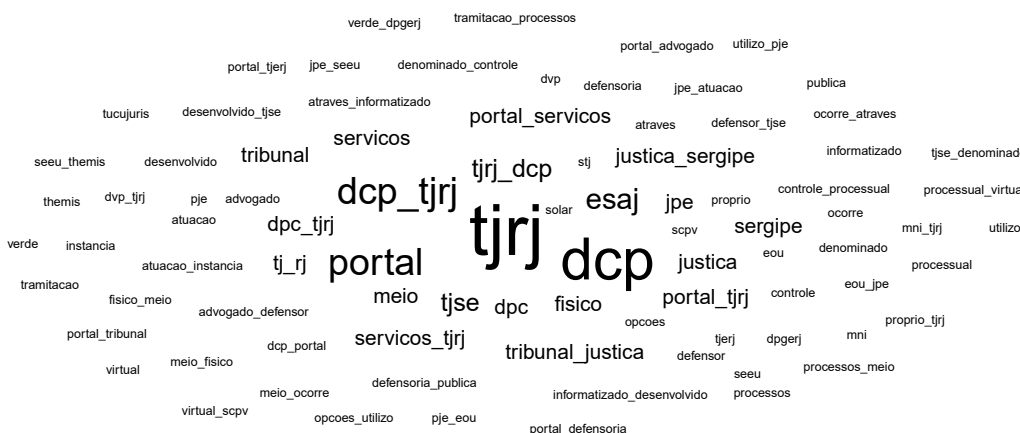


**Figura 13.** Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para a categoria “outros” respondida por membros(as) do Ministério Público.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 14.** Nuvens de palavras (150 mais frequentes) para a categoria “outros” respondida por defensores(as) públicos(as).



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 15 mostra as principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos. Trata-se de uma questão com resposta única ou múltipla, ou seja, os(as) respondentes poderiam citar uma ou mais alternativas. Sobre as dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos, foram avaliados os seguintes aspectos: falhas operacionais, usabilidade e recursos humanos. Entre 8,3% e 10,1% dos(as) respondentes relataram não haver fatores que dificultassem a utilização dos sistemas.

A dificuldade mais pontuada por advogados(as) (71,6%) e defensores(as) (85,6%) foi relacionada a falhas operacionais. Vale ressaltar que não houve nenhuma resposta de membros(as) do Ministério Público indicando esse tipo de dificuldade. Nesse âmbito, o aspecto mais recorrente foi a instabilidade do

sistema, seguido pela dificuldade para o envio de arquivos. Menos recorrentes foram as menções a problemas de tráfego de rede e internet e problemas com certificado digital.

Dificuldades referentes à usabilidade foram mencionadas com recorrência por advogados(as) (43,5%), defensores(as) (49,1%) e membros(as) do Ministério Público (59,6%). Nesse âmbito foi mais recorrente a ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros. Outros aspectos como a falta de automação em alguns procedimentos, a dificuldade de uso e navegação e a dificuldade com formatação e edição de textos foram mencionados por menos de 20% dos(as) respondentes.

Finalmente foram apontadas dificuldades referentes a recursos humanos por advogados(as) (39,1%), defensores(as) (25,1%) e membros(as) do Ministério Público (14,7%), no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico e à falta de capacitação do Poder Judiciário.

Vale também mencionar que as dificuldades menos mencionadas entre os(as) advogados(as) foram a dificuldade com formatação e edição de textos (8,2%), problemas de tráfego de rede e internet (12,9%) e falta de automação de alguns procedimentos (15,9%). Já os(as) defensores(as) tiveram menos apontamentos de problemas com certificados digitais (7,9%), dificuldade com formatação e edição de textos (9,3%) e dificuldade de uso e navegação relacionada a *layout*, informação e afins (10,3%). E, por fim, entre membros(as) do Ministério Público, a falta de capacitação do Poder Judiciário (8,3%) e a ausência de pessoal responsável para realizar o apoio técnico (10,1%) foram as dificuldades com menor percentual de respostas.

A Tabela 16 mostra as principais dificuldades encontradas na propositura e tramitação dos processos judiciais, respectivamente. Foram avaliados os seguintes aspectos: comunicação com o(a) magistrado(a), comunicação com o cartório/unidade judiciária, cumprimento de prazos, comunicação de atos processuais, juntada de documentos ao processo, ajuizamento de ação, acompanhamento dos atos processuais e acesso ao processo.

A dificuldade mais registrada entre advogados(as) foi a comunicação com o(a) magistrado(a) (56,1%), seguida pela comunicação com o cartório/unidade judiciária (52,6%). Entre defensores(as) a dificuldade mais mencionada foi referente ao acesso ao processo (37,8%), mas também houve menção a cumprimento de prazos (30,2%), juntada de documentos ao processo (25,4%) e acompanhamento dos atos processuais (24,7%). Membros(as) do Ministério Público mencionaram dificuldades relacionadas ao ajuizamento de ação (36,2%) e à juntada de documentos ao processo (35,8%). Entre advogados(as), 9,3%

mencionaram não ter dificuldades. Entre defensores(as) e membros(as) do Ministério Público o percentual aumenta ligeiramente para 15,5% e 18,8%, respectivamente.

A Tabela 17 mostra as principais dificuldades relacionadas aos sistemas de processos eletrônicos, especificamente no que toca ao uso do PJe, SAJ, e-Proc e Projudi – sistemas mais utilizados pelos(as) operadores(as) do direito.

Entre advogados(as), o PJe foi o sistema que mais suscitou problemas relacionados a falhas operacionais (79%), seguido pelo Projudi (74%). Entre defensores(as) a ordem se inverteu, sendo o Projudi (91,7%) mais frequente do que o PJe (90,3%) nos relatos de falhas operacionais. Em ambos os casos, a instabilidade do sistema apareceu como maior dificuldade. Membros(as) do Ministério Público não apontaram falhas operacionais em nenhum dos sistemas.

As dificuldades relacionadas a recursos humanos apareceram de forma mais balanceada entre os sistemas. Entre advogados(as), houve ligeira prevalência do PJe (41,6%) tanto no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico quanto à falta de capacitação do Poder Judiciário, seguido pelo Projudi (38,3%). Entre defensores(as) a prevalência foi do Projudi (33,3%), seguido pelo e-Proc (28,6%). No caso da ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico, prevaleceu o Projudi (25%) e no caso da falta de capacitação do Poder Judiciário prevaleceu o e-Proc (20%). Entre membros(as) do Ministério Público, a prevalência foi do e-Proc (20%), tanto no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico quanto à falta de capacitação do Poder Judiciário, seguido pelo PJe (14,8%).

As dificuldades relacionadas à usabilidade variaram principalmente conforme os públicos. O público de advogados(as) indicou essa dificuldade de maneira majoritariamente uniforme entre os sistemas, variando entre 42,4% (SAJ) e 44,3% (PJe). O Projudi foi o mais indicado no que toca à ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros (26,7%). O PJe foi o mais indicado no que toca à dificuldade com formação e edição de textos (10,4%) e com o uso e navegação relacionada a *layout*, informação e afins (14,1%). O e-Proc foi o mais indicado no que toca à falta de automação em alguns procedimentos (16,1%). Entre defensores(as), o sistema mais indicado foi o Projudi (66,7%), seguido pelo PJe (51,6%). A proporção se manteve entre todas as dificuldades relacionadas à usabilidade. Entre membros(as) do Ministério Público prevaleceu o PJe (68,9%), seguido pelo Projudi (56,5%). O PJe foi o mais indicado no que toca à ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros (45,1%) e à dificuldade de uso e navegação relacionada a *layout*, informação e afins (23%). O SAJ foi o mais indicado no que toca à dificuldade



com formação e edição de textos e à falta de automação em alguns procedimentos (28,6% em ambos os casos).

Essas diferentes percepções apresentam questões afetas a cada instituição de que esses operadores são provenientes. A inacessibilidade da magistratura por parte da advocacia costuma ser um ponto evidenciado como problema operacional, principalmente no que diz respeito à conversa direta com o(a) juiz(a) (TORON E SZAFIR, 2006, p. 179).

No caso da Defensoria Pública, ainda que seu papel seja imprescindível para o acesso à justiça, a precariedade de recursos costuma ser uma constante. A previsão do artigo 134 da Constituição Federal define a "A Defensoria Pública [como] [...] instituição à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, LXXIV, da CF". No entanto, trata-se de instituição nova em comparação às demais e, ainda sem tantos recursos, de modo a restar mais suscetível ao volume de trabalho.

Houve ainda percentual entre 4,1% e 7,8% de respondentes que indicaram "outras" dificuldades. Nesse sentido, observando as nuvens de palavras nas Figuras 15, 16 e 17 é possível perceber grandes ocorrências das palavras "demora" e "morosidade" nas respostas dos(as) advogados(as); palavras como "processo", "sistema" e "falta", da parte dos(as) membros(as) do Ministério público; e, por último, entre as "outras" dificuldades relatadas por defensores(as) públicos(as) destacam-se termos como "intimações", "portal + intimações", "acesso adequado", "demora", "prazo", "sistema" e "portal".

**Tabela 15.** Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos relatadas por operadores(as) do direito.

Quais são as principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos?	Advogados(as)		Defensores(as)		Membros(as) do Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
<b>Falhas Operacionais</b>	<b>6.128</b>	<b>71,6</b>	<b>249</b>	<b>85,6</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
Falhas Operacionais – Instabilidade do sistema	4.745	55,4	236	81,1	0	0,0
Falhas Operacionais – Dificuldade para envio de arquivos	2.598	30,3	116	39,9	0	0,0
Falhas Operacionais – Problemas com certificados digitais	1.612	18,8	23	7,9	0	0,0
Falhas Operacionais – Problemas de tráfego de rede e internet	1.102	12,9	83	28,5	0	0,0
<b>Usabilidade</b>	<b>3.726</b>	<b>43,5</b>	<b>143</b>	<b>49,1</b>	<b>130</b>	<b>59,6</b>
Usabilidade – Ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros	2.082	24,3	98	33,7	87	39,9
Usabilidade – Falta de automação em alguns procedimentos	1.359	15,9	55	18,9	33	15,1
Usabilidade – Dificuldade de uso e navegação relacionada a <i>layout</i> , informações e afins	1.131	13,2	30	10,3	34	15,6
Usabilidade – Dificuldade com formatação e edição de textos	703	8,2	27	9,3	44	20,2
<b>Recursos Humanos</b>	<b>3.351</b>	<b>39,1</b>	<b>73</b>	<b>25,1</b>	<b>32</b>	<b>14,7</b>
Recursos Humanos – Ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico	2.261	26,4	42	14,4	22	10,1
Recursos Humanos – Falta de capacitação do Poder Judiciário	1.879	22,0	42	14,4	18	8,3
<b>Não há fatores que dificultam a utilização dos sistemas</b>	<b>866</b>	<b>10,1</b>	<b>24</b>	<b>8,3</b>	<b>22</b>	<b>10,1</b>
<b>Não sei responder/Não utilizo</b>	<b>46</b>	<b>0,5</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	<b>-</b>	<b>291</b>	<b>-</b>	<b>218</b>	<b>-</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 16.** Principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro da área de atuação profissional dos(as) operadores(as) do direito.

Quais as principais dificuldades na propositura e tramitação dos processos judiciais, dentro de sua área de atuação profissional?	Advogados(as)		Defensores(as)		Membros(as) do Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Comunicação com o(a) magistrado(a)	<b>4.807</b>	<b>56,1</b>	46	15,8	12	5,5
Comunicação com o cartório/unidade judiciária	<b>4.504</b>	<b>52,6</b>	59	20,3	0	0,0
Cumprimento de prazos/respeito aos prazos	2.729	31,9	<b>88</b>	<b>30,2</b>	0	0,0
Comunicação de atos processuais	1.322	15,4	48	16,5	18	8,3
Juntada de documentos ao processo	1.174	13,7	74	25,4	<b>78</b>	<b>35,8</b>
Ajuizamento de ação	1.098	12,8	60	20,6	<b>79</b>	<b>36,2</b>
Acompanhamento dos atos processuais	1.119	13,1	72	24,7	39	17,9
Acesso ao processo	967	11,3	<b>110</b>	<b>37,8</b>	47	21,6
Não há dificuldades	800	9,3	45	15,5	41	18,8
Outras	404	4,7	12	4,1	17	7,8
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	-	<b>291</b>	-	<b>218</b>	-

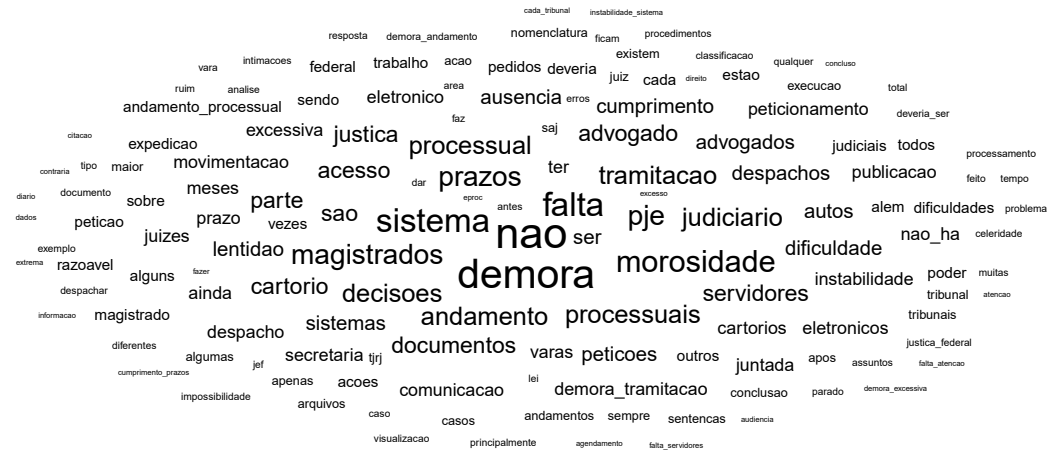
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 17.** Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos relatadas por operadores(as) do direito pelos sistemas mais utilizados.

Quais são as principais dificuldades encontradas nos sistemas de processos eletrônicos?	Advogados(as) (%)				Defensores(as) (%)				Membros(as) do Ministério Público (%)			
	PJe	SAJ	e-Proc	Projudi	PJe	SAJ	e-Proc	Projudi	PJe	SAJ	e-Proc	Projudi
<b>Falhas Operacionais</b>	<b>79,0</b>	<b>60,9</b>	<b>48,4</b>	<b>74,0</b>	<b>90,3</b>	<b>75,0</b>	<b>74,3</b>	<b>91,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Dificuldade para envio de arquivos	35,7	22,6	18,4	25,9	49,5	18,3	31,4	33,3	0	0	0	0
Instabilidade do sistema	63,0	42,9	32,6	57,4	85,0	70,0	62,9	91,7	0	0	0	0
Problemas com certificados digitais	21,9	14,1	13,1	18,9	12,9	1,7	8,6	8,3	0	0	0	0
Problemas de tráfego de rede e internet	12,9	12,3	10,0	12,6	28,0	20,0	8,6	25,0	0	0	0	0
<b>Recursos Humanos</b>	<b>41,6</b>	<b>33,6</b>	<b>37,0</b>	<b>38,3</b>	<b>25,8</b>	<b>13,3</b>	<b>28,6</b>	<b>33,3</b>	<b>14,8</b>	<b>7,1</b>	<b>20,0</b>	<b>13,0</b>
Ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico	28,9	22,2	22,4	25,7	16,1	11,7	11,4	25,0	10,7	7,1	16,0	8,7
Falta de capacitação do Poder Judiciário	23,0	17,7	22,7	20,9	14,0	3,3	20,0	8,3	5,7	7,1	16,0	8,7
<b>Usabilidade</b>	<b>44,3</b>	<b>42,4</b>	<b>42,7</b>	<b>42,5</b>	<b>51,6</b>	<b>46,7</b>	<b>42,9</b>	<b>66,7</b>	<b>68,9</b>	<b>50,0</b>	<b>32,0</b>	<b>56,5</b>
Ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros	23,5	24,6	24,2	26,7	34,4	31,7	28,6	41,7	45,1	28,6	24,0	34,8
Dificuldade com formatação e edição de textos	10,4	5,3	5,5	5,8	11,8	10,0	2,9	16,7	22,1	28,6	16,0	26,1
Dificuldade de uso e navegação relacionada a <i>layout</i> , informações e afins	14,1	12,5	11,9	10,2	8,6	6,7	8,6	25,0	23,0	14,3	4,0	4,4
Falta de automação em alguns procedimentos	15,9	15,2	16,1	15,2	20,4	18,3	17,1	25,0	16,4	28,6	4,0	26,1
<b>Não há fatores que dificultam a utilização do(s) sistema(s)</b>	<b>5,9</b>	<b>16,7</b>	<b>21,1</b>	<b>9,1</b>	<b>6,5</b>	<b>16,7</b>	<b>2,9</b>	<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>17,4</b>
<b>Não sei responder/ Não utilizo</b>	<b>0,4</b>	<b>0,84</b>	<b>0,54</b>	<b>0,18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total (n)</b>	<b>4.474</b>	<b>1.436</b>	<b>1.113</b>	<b>1.123</b>	<b>93</b>	<b>60</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>122</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>23</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 15.** Outras dificuldades enfrentadas por advogados(as) na propositura e tramitação dos processos judiciais.



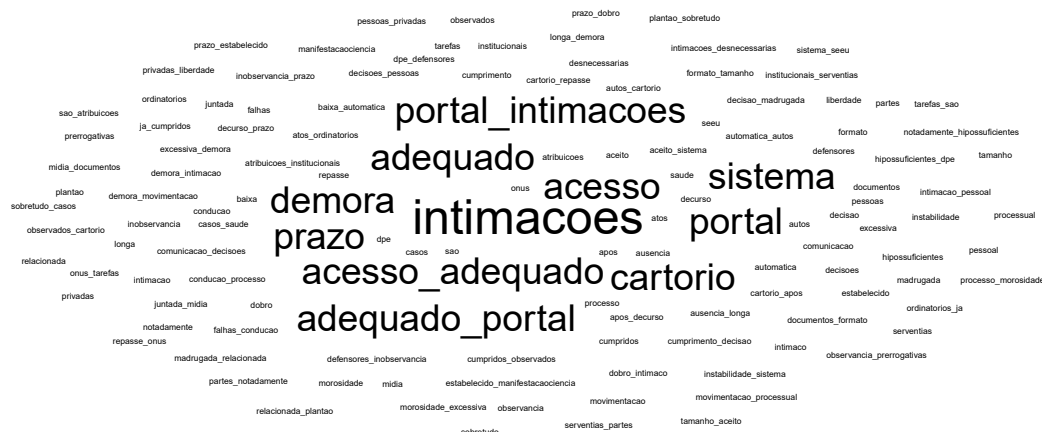
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 16.** Outras dificuldades enfrentadas por membros(as) do Ministério Público na propositura e tramitação dos processos judiciais.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 17.** Outras dificuldades enfrentadas por defensores(as) públicos(as) na propositura e tramitação dos processos judiciais.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 18 explicita os sistemas de consulta de jurisprudência mais utilizados por operadores(as) do direito. É possível observar que sites de notícias jurídicas aparecem como mais utilizados entre advogados(as). Ainda, a página de jurisprudência do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) aparece como um dos principais acessos entre os três públicos, seguida pela página de jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos Estados e pelo Boletim de jurisprudência do Tribunal. Esse dado tem consonância com achado de pesquisa realizada em 2022 pelo CNJ sobre satisfação no uso de páginas de jurisprudência do Poder Judiciário, na qual o Tribunal Superior do Trabalho (STJ) apareceu como o órgão que presta o melhor serviço na pesquisa de jurisprudência (CNJ, 2022b, p,21).

Foram ainda mencionados diversos outros sistemas, que se mostraram menos representativos, com menos de 10% de respostas, como páginas de jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais (TRF), dos Tribunais Regionais do Trabalho (TRT), a página do Núcleo de Gestão de Precedentes (NUGEP) do STJ, da Turma Nacional de Uniformização (TNU) do Conselho da Justiça Federal (CJF), do NUGEP do STF, o Banco Nacional de Dados de Demandas Repetitivas e Precedentes Obrigatórios (BNPR) do CNJ, a Jurisprudência Unificada do CJF e o Corpus 927 da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam). A página de jurisprudência da OAB e do TST, apesar de mais recorrentes entre advogados(as) (14,7% e 11,4%, respectivamente), apresentou baixa adesão entre os outros públicos. Vale ressaltar que, para além das opções listadas, foram ainda mencionados outros sistemas pelos(as) respondentes, indicando uma grande variedade de iniciativas, ainda que pouco utilizadas.

Como mostram as nuvens de palavras das Figuras 18, 19 e 20 ao analisar a categoria "outros", foi possível identificar algumas diferenças nos sistemas

acessados entre os(as) operadores(as) do direito. Entre advogados(as) se destacaram “JusBrasil”, “Magister” e “AASP”; entre membros(as) do Ministério Público ressaltaram os sites “Dizer o Direito” e “Magister”; finalmente, para defensores(as) públicos(as) se sobressaíram “Magister” e “JusBrasil”. Os sites “JusBrasil” e “Dizer o Direito” também apareceram como referências em serviços oferecidos para a pesquisa de jurisprudência em levantamentos anteriores (CNJ, 2022b, p.22).

**Tabela 18.** Sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizado(s) por operadores(as) do direito.

Qual(is) o(s) sistema(s) de consulta de jurisprudência que o(a) senhor(a) mais utiliza?	Advogados(as)		Defensores(as)		Membros(as) do Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Sites de notícias jurídicas JusBrasil, Conjur, Migalhas, Jota etc.	4.899	57,2	137	47,1	79	36,2
Página de jurisprudência do STJ	3.988	46,6	204	70,1	147	67,4
Página de jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos Estados	3.144	36,7	140	48,1	71	32,6
Página de jurisprudência do STF	2.703	31,6	154	52,9	126	57,8
Boletim de jurisprudência do Tribunal	1.301	15,2	37	12,7	17	7,8
Página de jurisprudência da OAB	1.256	14,7	1	0,3	0	0,0
Página de jurisprudência do iTST	973	11,4	6	2,1	3	1,4
Página de jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais	824	9,6	4	1,4	12	5,5
Página de jurisprudência dos Tribunais Regionais do Trabalho	779	9,1	1	0,3	2	0,9
Banco Nacional de Dados de Demandas Repetitivas e Precedentes Obrigatórios CNJ	691	8,1	16	5,5	4	1,8
Jurisprudência unificada do CJF	462	5,4	15	5,2	34	15,6
Página do Núcleo de Gestão de Precedentes do STJ	346	4,0	12	4,1	3	1,4
Página da TNU do CJF	291	3,4	3	1,0	0	0,0
Página do Núcleo de Gestão de Precedentes do STF	277	3,2	9	3,1	4	1,8
Corpus 927 da Enfam	138	1,6	0	0,0	6	2,8
Outros	376	4,4	14	4,8	13	6,0
<b>Total</b>	<b>8562</b>	<b>-</b>	<b>291</b>	<b>-</b>	<b>218</b>	<b>-</b>

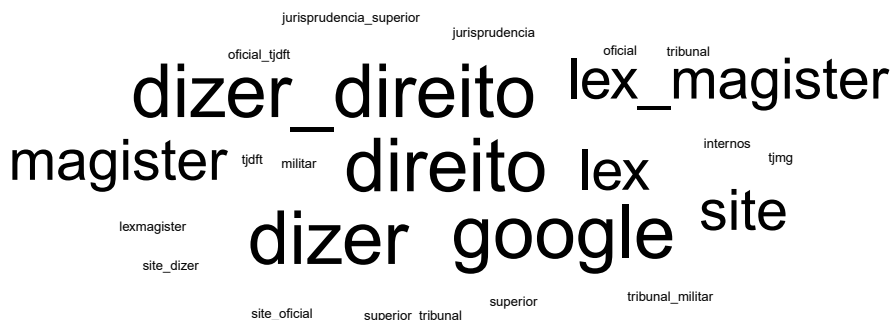
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 18.** Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para categoria “outros” sobre sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizados por advogados(as).



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

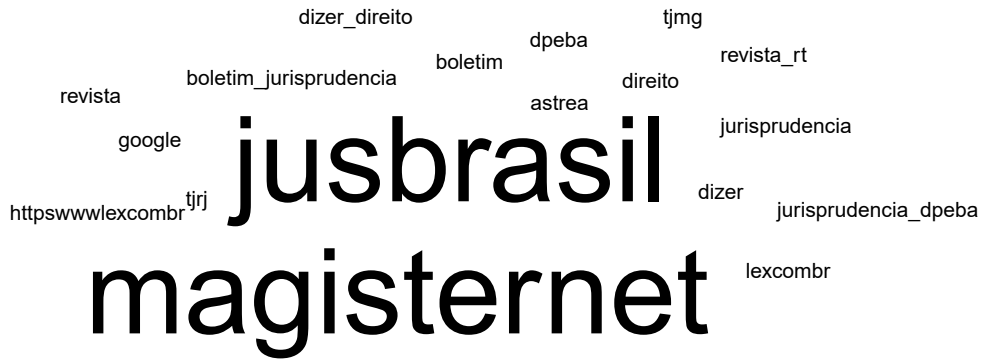
**Figura 19.** Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para categoria “outros” sobre sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizados por membros(as) do Ministério Público.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.



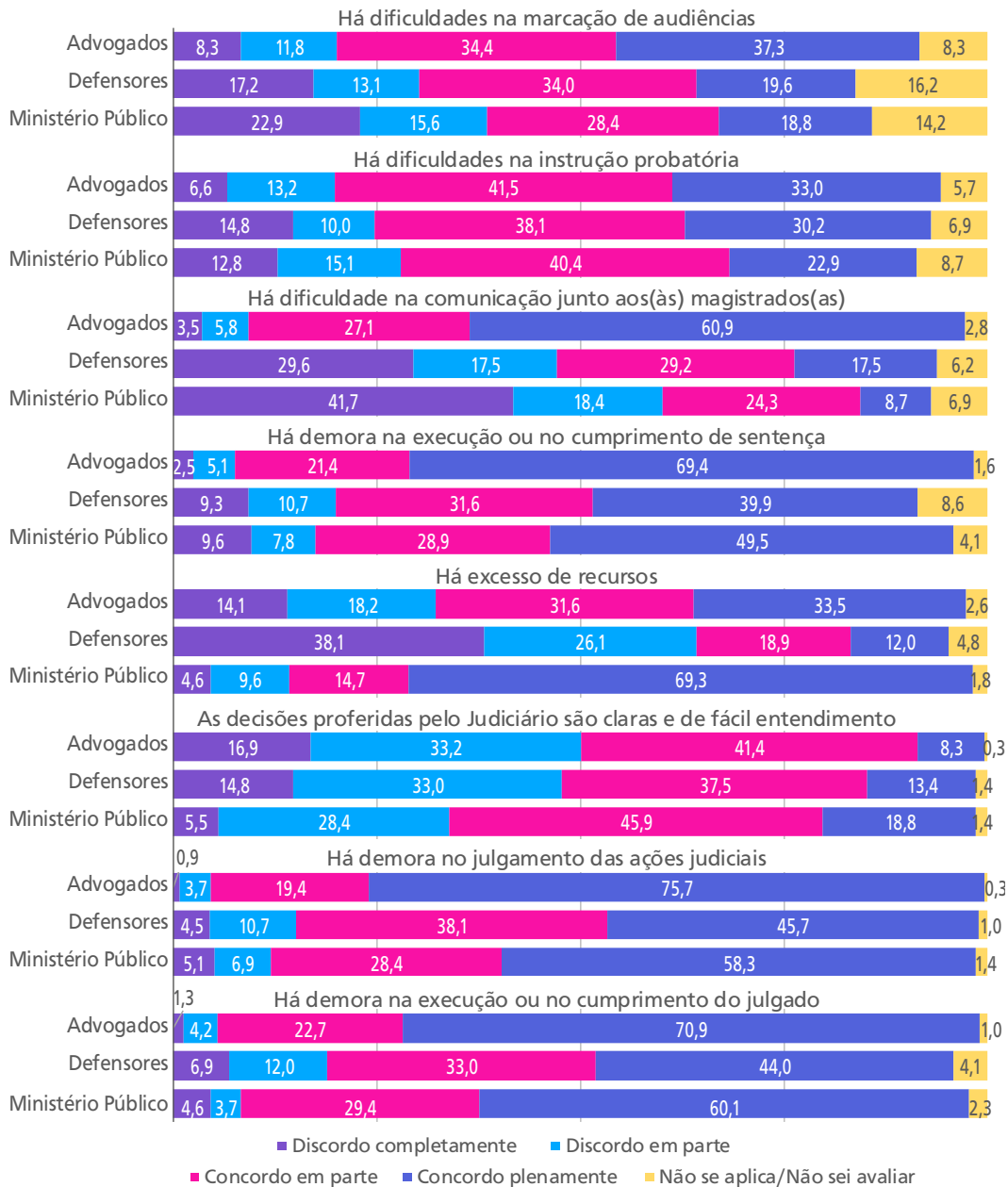
**Figura 20.** Nuvem de palavras (150 mais frequentes) para categoria “outros” sobre sistema(s) de consulta de jurisprudência mais utilizados por defensores(as) públicos(as).



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Figura 21 aponta quais aspectos constituem os gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional. De maneira geral, grande parcela dos três públicos concorda em parte com a existência de dificuldades na marcação de audiências e na instrução probatória. A maior parte dos(as) advogados(as) concorda (60,9% de concordância plena e 27,1% de concordância em parte) que há dificuldades na comunicação junto aos(as) magistrados(as). No caso dos(as) defensores(as) e membros(as) do Ministério Público a percepção se mostrou mais dividida: 29,2% dos(as) defensores(as) e 24,3% dos(as) membros(as) do Ministério Público concordam em parte, enquanto 29,6% dos(as) defensores(as) e 41,7% dos(as) membros(as) do Ministério Público discordam completamente. Sobre as dificuldades relacionadas à demora no julgamento das ações, na execução ou cumprimento da sentença e do julgado, os três públicos apresentaram maioria de plena concordância. No que toca à percepção sobre excesso de recursos, a maior parte dos(as) membros(as) do Ministério Público indicaram concordar plenamente (69,3%) e advogados(as) indicaram concordar plenamente (33,5%) ou em parte (31,6%), enquanto defensores(as) em sua maioria indicaram discordar em parte (26,1%) ou completamente (38,1%). Sobre a afirmação de que “as decisões proferidas pelo Judiciário são claras e de fácil entendimento”, as respostas dos três públicos ficou grandemente dividida entre a concordância parcial e a discordância parcial.

**Figura 21.** Grau de concordância dos(as) operadores(as) do direito com os aspectos considerando os gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 19 dispõe sobre dados referentes à promoção de audiências de conciliação/ mediação pelo Poder Judiciário. Em seguida, a Figura 22 apresenta informações sobre fatores que dificultam a realização de audiências de conciliação e mediação.

As realizações mais frequentes de audiências de mediação/conciliação foram consideradas muito relevantes pela maior parte dos três públicos. Os três públicos consideraram extremamente relevante a realização de atos processuais e o atendimento de forma totalmente virtual, bem como o desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico e de automação de rotinas no sistema de processo judicial eletrônico. Também foram consideradas extremamente relevantes medidas como a capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as) e a ampliação do número de comarcas, varas e juizados.

Todos os três públicos de operadores(as) do direito apontam que o Poder Judiciário tem promovido realização de audiências de conciliação/mediação sempre que possível. Nos três públicos houve concordância, plenamente ou em parte, sobre a existência de dificuldades relacionadas à falta de conciliadores(as) e de capacitação de conciliadores(as), à falta de efetividade e à demora na marcação. Também houve concordância em parte sobre a existência de falta de interesse das partes e falta de iniciativa do Judiciário.

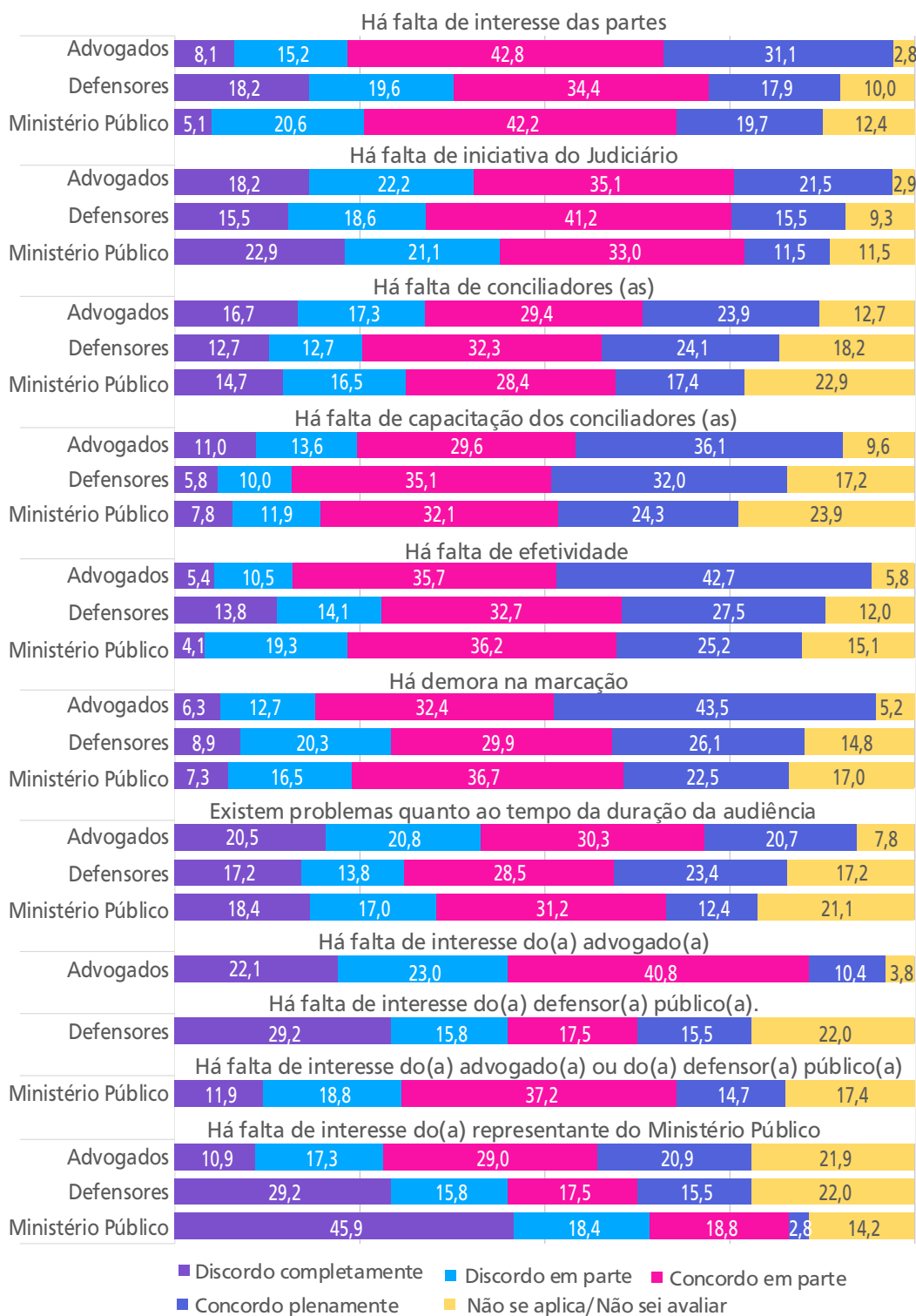
Foram também coletadas respostas acerca do interesse de cada categoria na promoção de audiências de conciliação/mediação. As respostas oferecidas pelos(as) advogados(as) mostraram que a maioria (40,8%) concorda em parte que há falta de interesse de sua categoria. No caso dos(as) defensores(as) públicos(as), a grande maioria (63,6%) afirmou discordar totalmente que há falta de interesse de sua categoria. A maior parte dos(as) membros(as) do Ministério Público (37,2%) concordou em parte sobre a falta de interesse de advogados(as) ou defensores(as) públicos(as). Por outro lado, enquanto a maior parte dos(as) advogados(as) afirmaram concordar sobre a falta de interesse do MP, a maior parte dos(as) defensores(as) e dos(as) próprios(as) membros(as) do MP afirmaram discordar totalmente da afirmação.

**Tabela 19.** Opinião dos(as) operadores(as) do direito sobre promoção de audiências de conciliação/mediação pelo Poder Judiciário.

O(A) senhor(a) concorda que o Poder Judiciário tem promovido audiências de conciliação/mediação?	Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Sim, sempre que possível	4.641	54,2	138	47,4	126	57,8
Sim, mas poderiam ser promovidas com mais frequência	2.679	31,3	90	30,9	64	29,4
Não	962	11,2	28	9,6	8	3,7
Não sei responder	280	3,3	35	12,0	20	9,2
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 22.** Grau de concordância dos(as) operadores(as) do direito quanto aos fatores que dificultam a realização de mais audiências de conciliação e mediação.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Figura 23 mostra a percepção de operadores(as) do direito sobre aspectos que poderiam contribuir para melhorar sua atuação. A Justiça Itinerante foi considerada como muito relevante por 26,4% dos(as) advogados(as), extremamente relevante por 31,6% dos(as) defensores(as) e pouco relevante por 30,3% dos(as) membros(as) do Ministério Público. A Justiça Restaurativa foi considerada extremamente relevante por 41,6% dos(as) defensores(as) e muito relevante por 31,5% dos(as) advogados(as) e 31,7% dos(as) membros(as) do Ministério Público.

### **Justiça Itinerante**

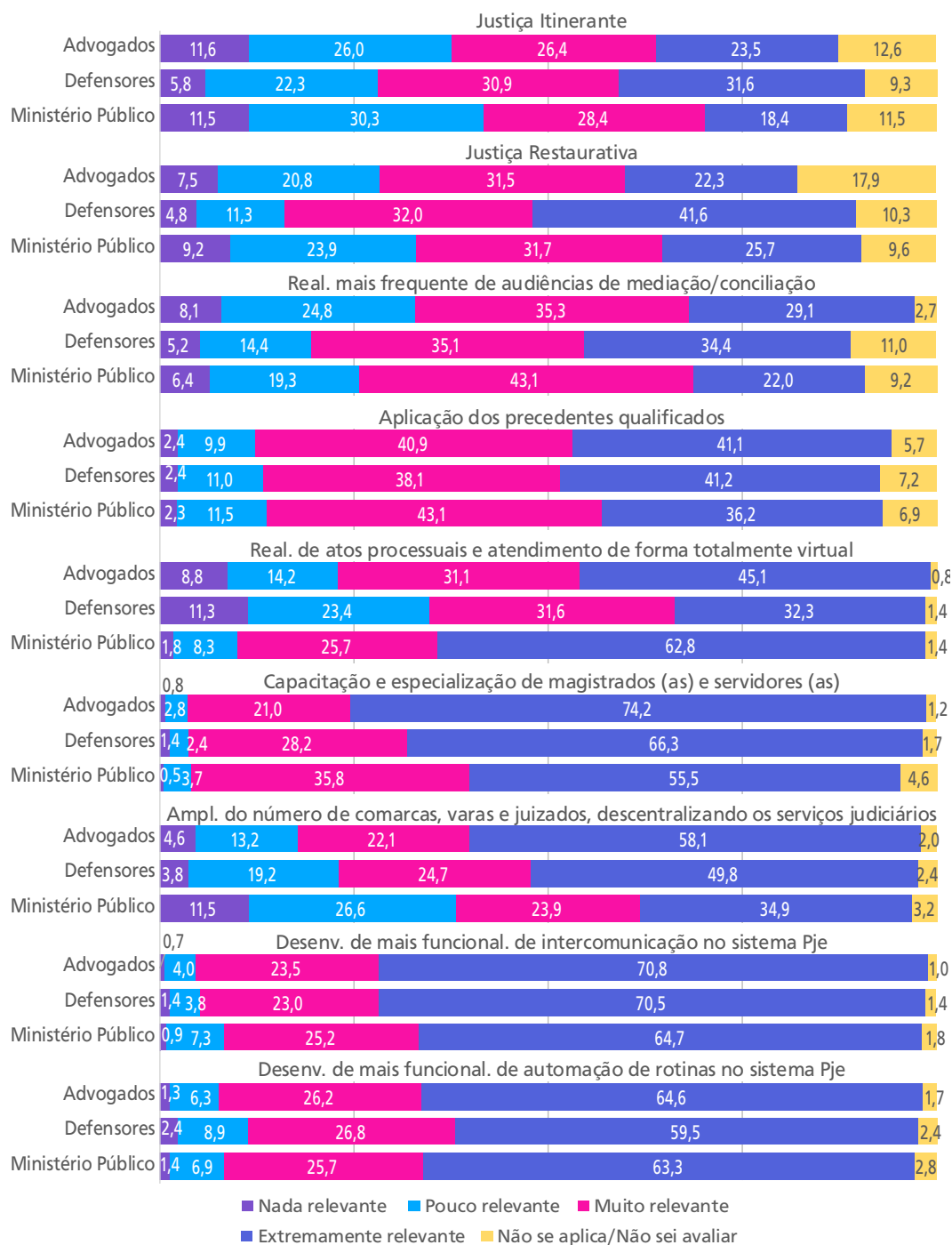
A Justiça Itinerante é uma política implementada pelo CNJ por meio da Resolução n. 460 de 6/5/2022, que estabelece a implementação de medidas para garantir o pleno exercício do direito de acesso à Justiça pelos Tribunais Regionais Federais, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal.

### **Justiça Restaurativa**

A Justiça Restaurativa é uma política implementada pelo CNJ por meio da Resolução n. 225 de 31/5/2016, posteriormente alterada pela Resolução n. 300 de 31/12/2019. A Justiça Restaurativa constitui-se como um conjunto ordenado e sistêmico de princípios, métodos, técnicas e atividades próprias, que visa à conscientização sobre os fatores relacionais, institucionais e sociais motivadores de conflitos e violência, e por meio do qual os conflitos que geram dano, concreto ou abstrato, são solucionados de modo estruturado.

Foram ainda listadas algumas ações que, implementadas pelo Poder Judiciário, poderiam contribuir para melhorar sua atuação. As realizações mais frequentes de audiências de mediação/conciliação, a realização de atos processuais e atendimento de forma totalmente virtual e a ampliação do número de comarcas, varas e juizados, descentralizando os serviços judiciários foram medidas consideradas relevantes (muito e extremamente relevantes) por cerca de dois terços dos(as) operadores(as) do direito. A aplicação dos precedentes qualificados, a capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as), o desenvolvimento de mais funcionalidade de intercomunicação no sistema PJe e o desenvolvimento de mais funcionalidade de automação de rotinas no sistema PJe foram considerados relevantes (muito e extremamente relevantes) por mais de 70% dos(as) operadores(as) do direito.

**Figura 23.** Percepção dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público da relevância dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.



Abreviações: Ampl.: Ampliação / Desenv.: Desenvolvimento / Funcional.: Funcionalidades / PJe: processo judicial eletrônico / Real.: Realização

Fonte: Conselho Nacional de Justiça

A Tabela 20 mostra dados sobre as formas de comunicação processual preferenciais entre operadores(as) do direito com o Poder Judiciário. De maneira geral, os meios de comunicação tiveram frequência similar de preferências entre os três públicos. Contudo, enquanto a forma de comunicação de maior preferência dos(as) advogados(as) e membros(as) do Ministério Público foram as chamadas de vídeo/Videoconferências, para defensores(as) foram os aplicativos de mensagens como *Whatsapp* e *Telegram*. O atendimento presencial para realização da comunicação ainda se apresenta como a segunda forma predileta tanto para os(as) advogados(as) quanto para os(as) defensores(as), embora ocupe a quarta posição de preferência entre os(as) procuradores(as) e promotores(as). Em todos os casos, plataformas de editais e diários de justiça são os meios menos preferidos, apesar de serem canais de comunicação oficiais.

**Tabela 20.** Formas de comunicação processual existentes preferenciais entre os(as) operadores(as) do direito e o Poder Judiciário.

Quais seriam as formas de comunicação processual existentes preferenciais com o Poder Judiciário?	Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
Chamadas de vídeo/videoconferências	5.023	58,7	135	46,4	146	67,0
Aplicativos de mensagens como <i>WhatsApp</i> , <i>Telegram</i>	4.762	55,6	174	59,8	142	65,1
Atendimento presencial	4.706	55,0	141	48,5	70	32,1
E-mail	3.474	40,6	113	38,8	67	30,7
Intercomunicação entre os sistemas eletrônicos para atos judiciais	1.977	23,1	122	41,9	91	41,7
Chamadas por telefone	2.023	23,6	59	20,3	39	17,9
<i>Chat</i> na página do tribunal	1.530	17,9	24	8,3	17	7,8
Sistema de envio de mensagens disponível na página do tribunal	1.151	13,4	19	6,5	12	5,5
Comunicação por meio de plataformas de editais e diários de justiça	860	10,0	7	2,4	0	0,0
Outros	57	0,7	1	0,3	5	2,3
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	<b>-</b>	<b>291</b>	<b>-</b>	<b>218</b>	<b>-</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

O Juízo 100% Digital e Balcão Virtual são políticas implementadas pelo CNJ, e a presente pesquisa contemplou questões em relação ao conhecimento, à utilização e à avaliação dos(as) usuários(as) em relação a estas políticas.

### Juízo 100% Digital

O Juízo 100% Digital é uma política implementada pelo CNJ por meio da Resolução n. 345 de 9/10/2020, que estabelece a prática de todos os atos processuais por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores. Dessa forma, oferece a possibilidade de o(a) cidadão(ã) ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente aos Fóruns.

### Balcão Virtual

O Balcão Virtual é uma política implementada pelo CNJ por meio da Resolução n. 372 de 12/2/2021, que estabelece a disponibilidade nos sítios eletrônicos de cada tribunal de ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária. Assim, o(a) usuário(a) pode ter acesso direto ao atendimento de setor especializado sem a necessidade de comparecer presencialmente aos Fóruns.

A Tabela 21 dispõe sobre o conhecimento e a utilização do Juízo 100% Digital e Balcão Virtual e sua avaliação. No caso dos(as) advogados(as), a maior parte relatou conhecer tanto o Juízo 100% Digital (74,8%) quanto o Balcão Virtual (78,1%), relatando ainda já haverem utilizado ambos. No caso de defensores(as), 54% relatou conhecer o Juízo 100% Digital, sendo que 32,3% relatou não haver utilizado o sistema, apesar de onhece-lo. Ainda, 63,2% relatou conhecer o Balcão Virtual, sendo que 38,8% relatou não utilizá-lo. Finalmente, no caso dos(as) membros(as) do Ministério Público, 50,9% relatou conhecer o Juízo 100% Digital, com 23,4% relatando já ter utilizado o sistema, e 45,4% relatou conhecer o Balcão Virtual, sendo que 39% relatou não haver utilizado o sistema.

A avaliação dos sistemas foi realizada apenas para os(as) operadores(as) que responderam conhecer e já ter utilizado essas ferramentas. A Figura 24 aponta que 54,6% dos(as) advogados(as) e 47,6% dos(as) defensores(as) consideram o Juízo 100% Digital bom, e 49% dos(as) membros(as) do Ministério Público relatou considerar o sistema ótimo. No caso do Balcão Virtual, 45,5% dos(as) advogados(as) e 46,5% dos(as) defensores(as) consideraram o sistema bom, enquanto 57,1% dos(as) membros(as) do Ministério Público considerou o sistema ótimo.

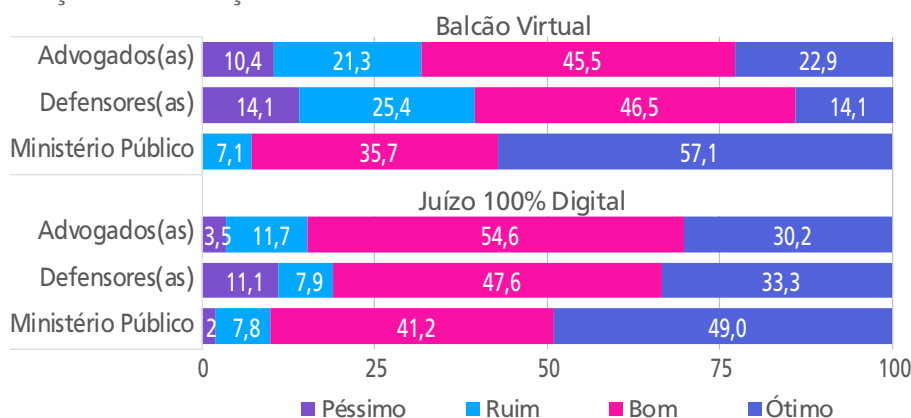


**Tabela 21.** Conhecimento e utilização pelos(as) operadores(as) do direito quanto ao Juízo 100% Digital e Balcão Virtual.

Conhecimento quanto ao Juízo 100% Digital e Balcão Virtual	Advogados(as)		Defensores(as)		Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
<b>Juízo 100% Digital</b>						
<b>Conheço</b>	<b>6.402</b>	<b>74,8</b>	<b>157</b>	<b>54,0</b>	<b>111</b>	<b>50,9</b>
Conheço e já utilizei	4.186	48,9	63	21,7	51	23,4
Conheço e não utilizei	2.216	25,9	94	32,3	60	27,5
<b>Não conheço</b>	<b>2.160</b>	<b>25,2</b>	<b>134</b>	<b>46,1</b>	<b>107</b>	<b>49,1</b>
<b>Balcão Virtual</b>						
<b>Conheço</b>	<b>6.684</b>	<b>78,1</b>	<b>184</b>	<b>63,2</b>	<b>99</b>	<b>45,4</b>
Conheço e já utilizei	4.450	52,0	71	24,4	14	6,4
Conheço e não utilizei	2.234	26,1	113	38,8	85	39,0
<b>Não conheço</b>	<b>1.878</b>	<b>21,9</b>	<b>107</b>	<b>36,8</b>	<b>119</b>	<b>54,6</b>
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

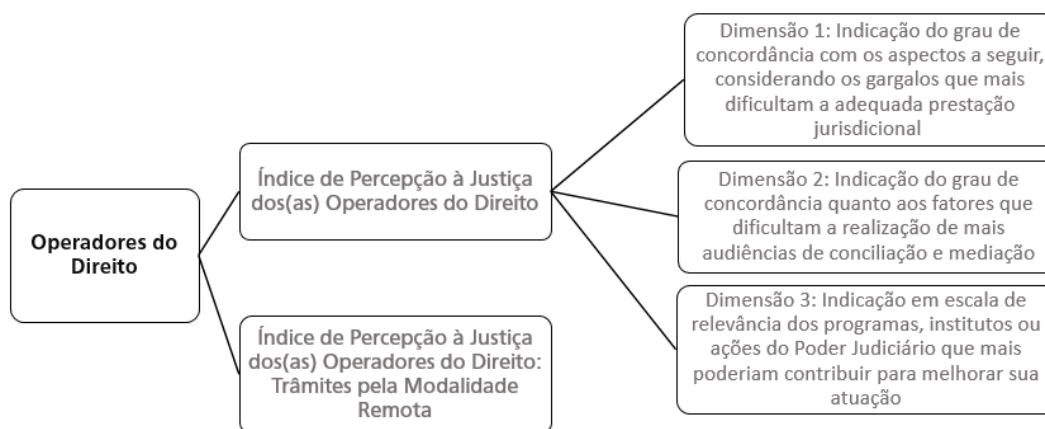
**Figura 24.** Avaliação dos(as) operadores(as) do direito que conhecem e já utilizaram o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual, respectivamente, em relação aos serviços.



E finalmente, os últimos resultados a serem apresentados sobre a percepção dos(as) operadores(as) do direito sobre o funcionamento do Poder Judiciário referem-se às análises do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito. O Índice foi calculado com base na percepção dos(as) advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público respondentes sobre cada uma das dimensões da pesquisa, listadas na Figura 25, conforme especificações do processo de construção no Capítulo 3. O Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito foi estruturado em três dimensões, ou seja, três subconjuntos de variáveis correlacionadas entre si, que foram obtidas pela análise de dados multivariada e que fornecem in-

formações mais detalhadas sobre os resultados do indicador, permitindo uma análise mais precisa.

**Figura 25.** Dimensões do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito.



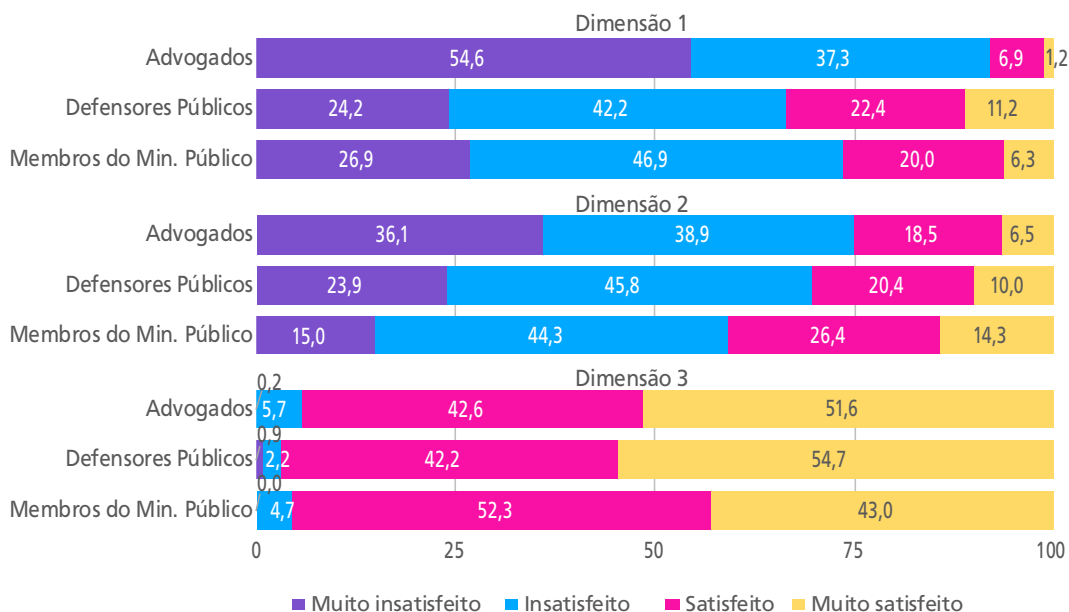
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal foi evidenciado que o Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito variou entre os públicos. Isso significa que a percepção de operadores(as) do direito referente aos gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional, aos fatores que dificultam a realização de mais audiências de conciliação e mediação, e à relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário foi diversa entre os(as) operadores(as) do direito (advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público), conforme mostra a Figura 26<sup>24</sup>. Entre operadores(as) do direito, advogados(as) apareceram como a categoria com maior recorrência de insatisfação, especialmente no que toca à prestação jurisdicional e à realização de audiências de conciliação e mediação. Ainda, a maior satisfação entre operadores(as) do direito se deu no âmbito dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário.

Como os resultados apontam para uma percepção divergente entre advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público, as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção foram realizadas separadamente por cada público e são apresentadas nos próximos itens.

24. Para verificar como variou a percepção de operadores(as) do direito de acordo com os públicos respondentes (advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público) foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos operadores(as) do direito podem ser encontrados no Apêndice C.

**Figura 26.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito para cada dimensão.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

### 5.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as)

Neste item serão apresentadas as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção à Justiça dos(as) advogados(as). Como o Índice de Percepção à Justiça para os(as) operadores(as) do direito foi estruturado a partir de três dimensões - ou seja, três subconjuntos de variáveis correlacionadas entre si obtidos pela análise de dados multivariada e que fornecem informações mais detalhadas sobre os resultados do indicador, permitindo uma análise mais precisa - as análises foram separadas por dimensão.

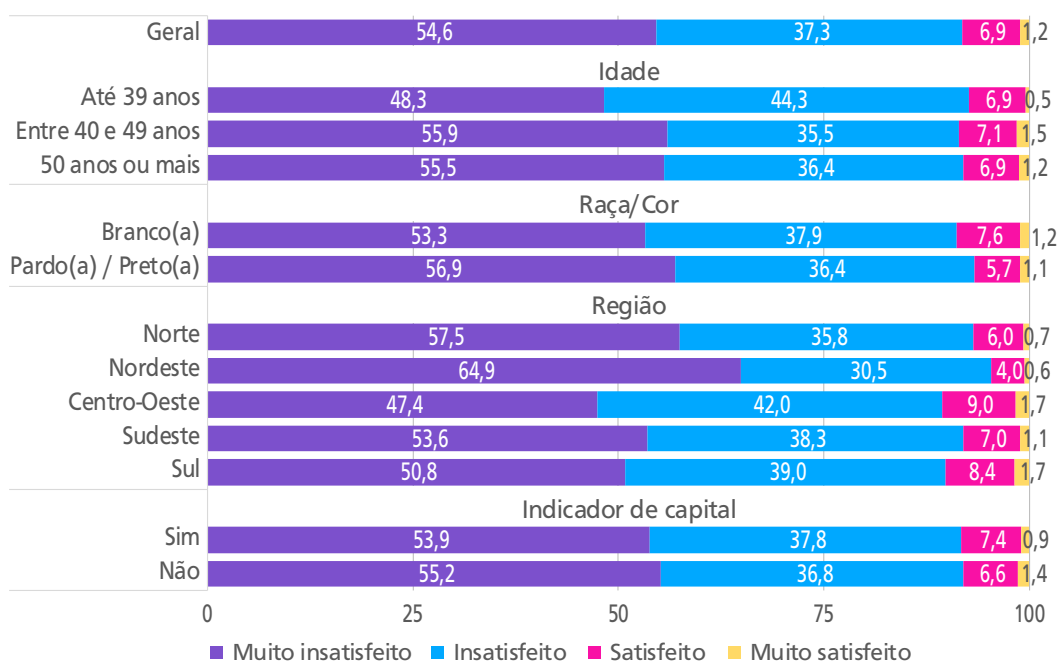
Considerando a Dimensão 1 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as), que considera as dificuldades na prestação jurisdicional adequada, foi evidenciado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>25</sup> que a percepção variou de acordo com algumas características sociodemográficas, como idade, raça/cor autodeclarada, região brasileira e indicador de capital. A Figura 27 a seguir apresenta elementos sobre o grau

25. Para verificar como a percepção dos(as) advogados(as) em relação às dificuldades na prestação jurisdicional adequada variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 1 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) podem ser encontrados no Apêndice C.3.

de satisfação dos(as) advogados(as) na Dimensão 1 considerando as variáveis sociodemográficas discriminantes.

A maior insatisfação aparece entre os(as) advogados(as) com mais de 40 anos de idade e entre pretos(as) e pardos(as). No que toca às regiões brasileiras, o Nordeste apresentou maior índice de insatisfação, seguido pelo Norte e Sudeste. Moradores(as) de cidades interioranas apresentaram insatisfação levemente mais acentuada em relação a moradores(as) de capitais.

**Figura 27.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) na Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

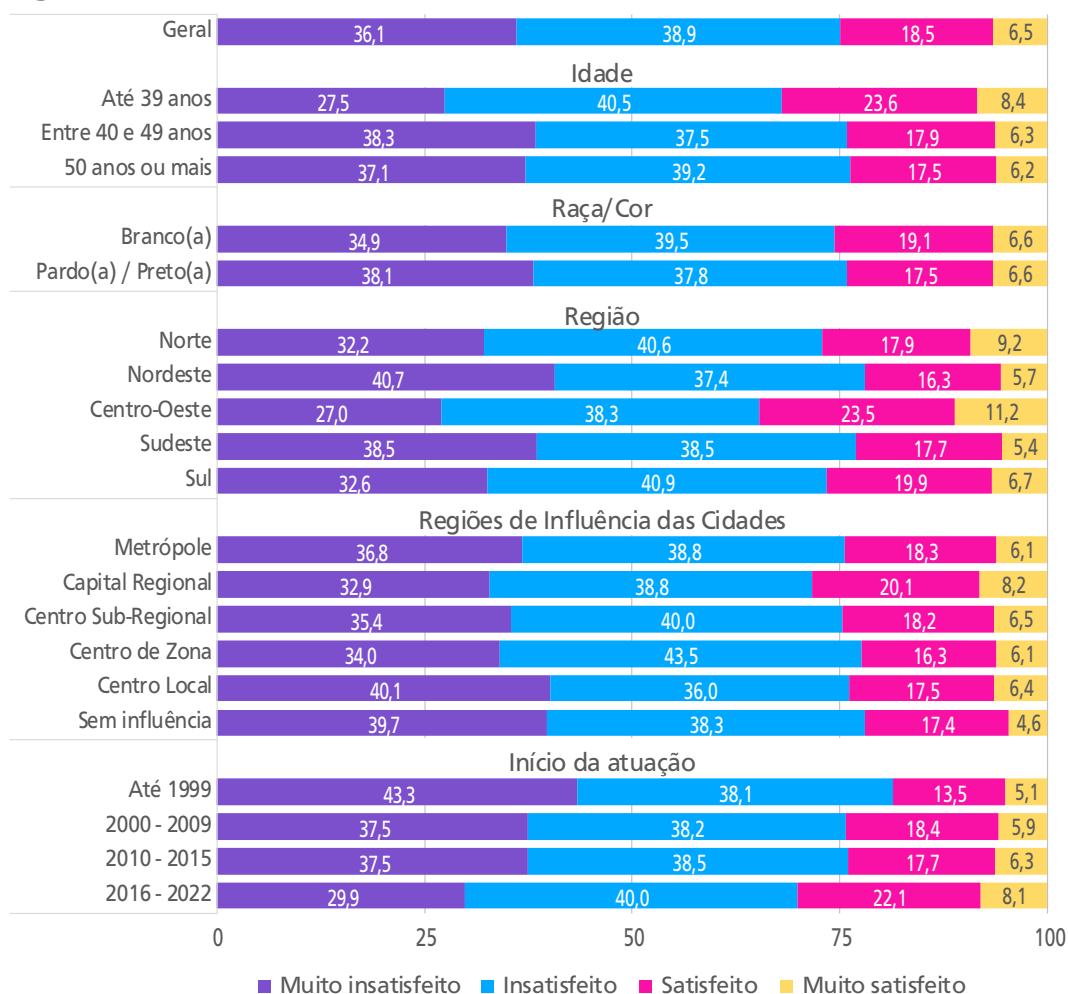
No âmbito da Dimensão 2 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as), que considera as dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação, foi evidenciado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>26</sup> que a percepção variou de acordo com algumas características sociodemográficas, como idade, raça/cor, região do Brasil, região de influência das cidades e ano de início de atuação no cargo.

Observa-se pela Figura 28 que a maior insatisfação aparece entre os(as) advogados(as) com mais de 40 anos de idade e entre pretos(as) e pardos(as). O Nordeste também aparece com maior grau de insatisfação, desta vez seguido pelo Sudeste. Também foi possível perceber que o grau de insatisfação cresceu conforme aumentou o tempo de atuação dos(as) advogados(as) respondentes. Profissionais com até seis anos de carreira apresentaram grau de satisfação maior do que aqueles(as) com mais de 20 anos de profissão.

---

26. Para verificar como a percepção dos(as) advogados(as) em relação às dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 2 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 28.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) - Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

No âmbito da Dimensão 3, foi medida a percepção do público sobre a relevância dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário<sup>27</sup> que

27. Como enumerados no tópico referente à metodologia, os programas, os institutos e as ações do Poder Judiciário analisadas pela pesquisa foram: Justiça Itinerante, Justiça Restaurativa, realização mais frequente de audiências de mediação e conciliação, aplicação dos precedentes qualificados, relação de atos processuais e atendimentos de forma totalmente virtual, capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as), ampliação do número de comarcas, varas e juizados, descentralizando os serviços judiciários, desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação do sistema PJe e desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas no sistema PJe.

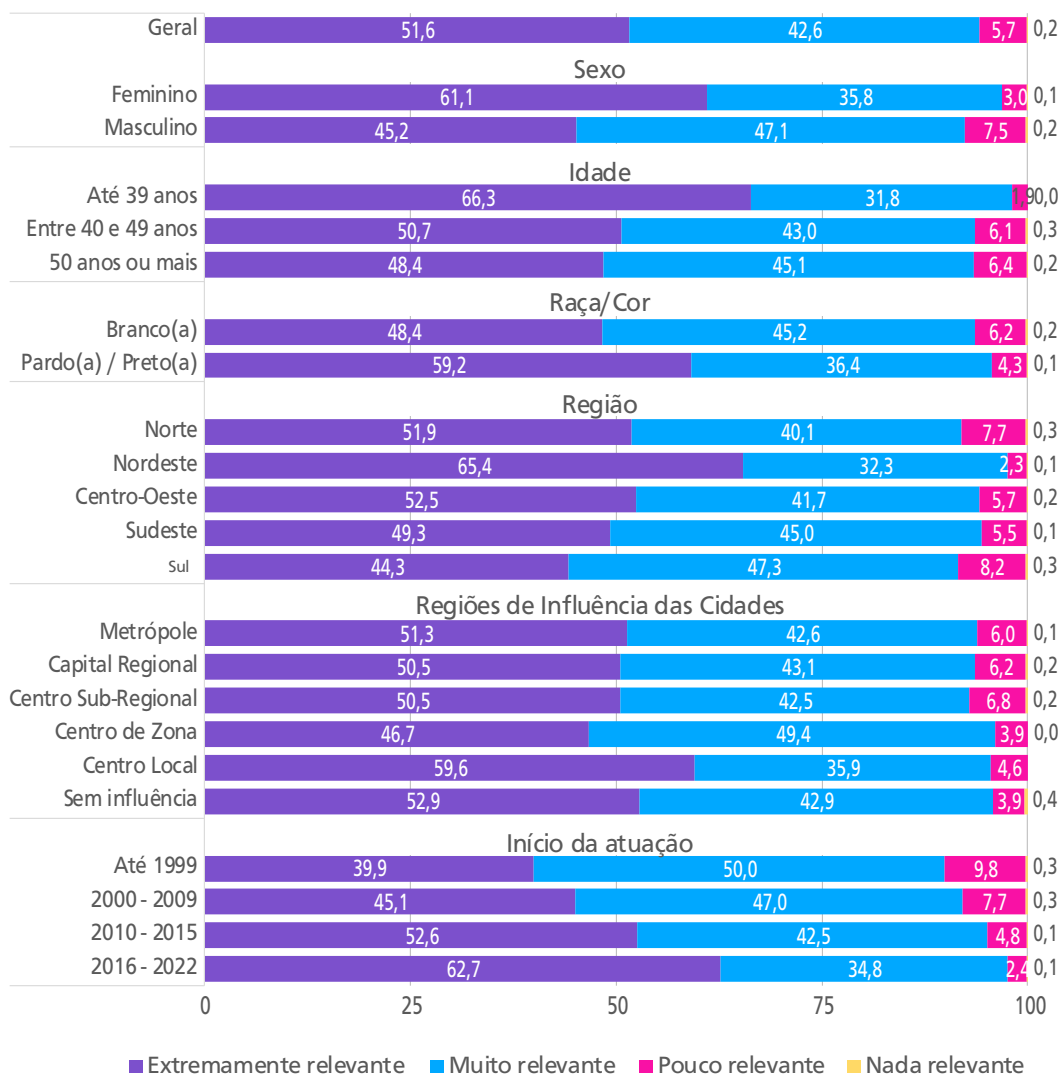
mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação<sup>28</sup>. Nesse sentido é possível perceber pela Figura 29 que os programas foram considerados muito ou extremamente relevantes pelos(as) advogados(as) em geral. Observa-se pela regressão realizada que houve impacto na percepção dos(as) advogados(as) em relação à percepção da relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário de acordo com o sexo, a idade, a raça/cor, a região do Brasil, a região de influência das cidades e o ano de início de atuação no cargo.

Consideraram os programas como mais relevantes o público feminino (61,1% de extremamente relevante, e 35,8% de muito relevante), de até 39 anos de idade (66,3% de extremamente relevante, e 31,8% de muito relevante), preto(a) e pardo(a) (59,2% de extremamente relevante, e 36,4% de muito relevante), Nordeste (65,4% de extremamente relevante, e 32,3% de muito relevante) e de município que exerce influência como Centro Local (59,6% de extremamente relevante, e 35,9% de muito relevante). Vale, ainda, notar que a consideração da relevância dos programas foi inversamente proporcional ao tempo de atuação, ou seja, quanto maior o tempo de atuação dos(as) respondentes, menor a parcela que considerou os programas como muito ou extremamente relevantes. Profissionais com até seis anos de carreira apresentaram grau de concordância significativamente maior do que aqueles(as) com mais de 20 anos de profissão.

---

28. Para verificar como a percepção dos(as) advogados(as) em relação à relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 3 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 29.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) na Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.



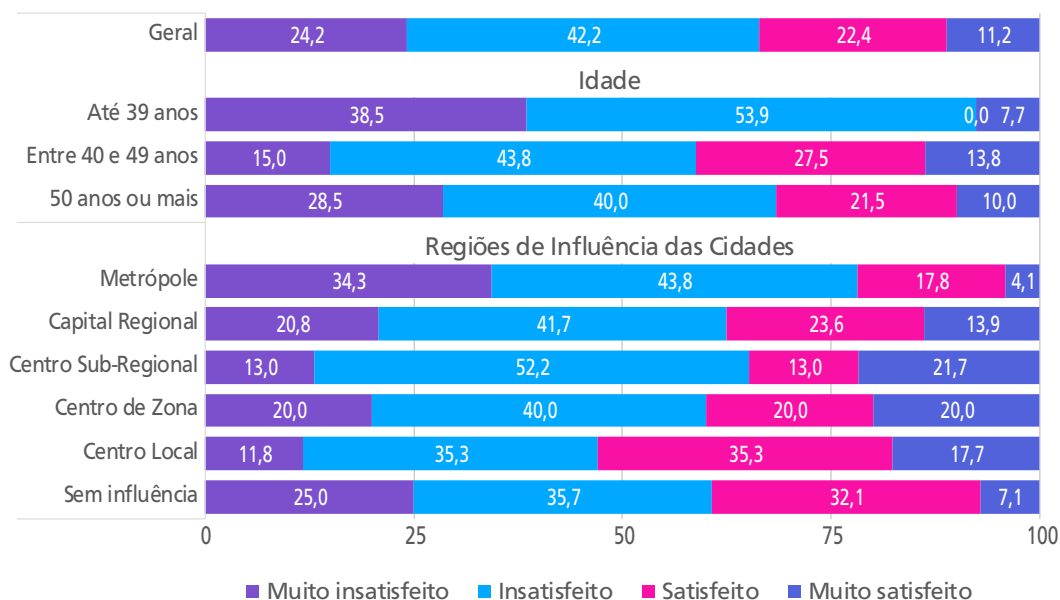
### 5.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)

Neste item serão apresentadas as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as). Como o Índice de Percepção à Justiça para os(as) operadores(as) do direito foi estruturado a partir de três dimensões - ou seja, três subconjuntos de variáveis correlacionadas entre si obtidos pela análise de dados multivariada e que fornecem informações mais detalhadas sobre os resultados do indicador, permitindo uma análise mais precisa – as análises foram separadas por dimensão.

Considerando a Dimensão 1 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) que considera as dificuldades na prestação jurisdicional adequada, foi evidenciado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>29</sup> que a percepção variou de acordo com algumas características sociodemográficas, como a idade e a região de influência da cidade. A Figura 30 mostra que prevaleceu ligeiramente a insatisfação entre o público respondente geral. Dessa maneira, a insatisfação foi maior entre defensores(as) de até 39 anos de idade (92,4% de muito insatisfeitos(as), e insatisfeitos(as)) e atuantes em Metrôpoles (78,1% de muito insatisfeitos(as), e insatisfeitos(as)).

29. Para verificar como a percepção dos(as) defensores(as) públicos(as) em relação às dificuldades na prestação jurisdicional adequada variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 1 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 30.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)- Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.

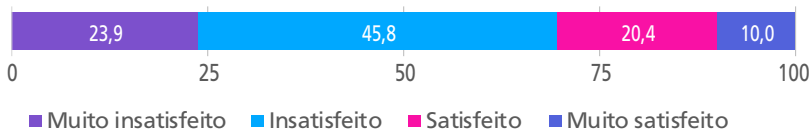


Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

No âmbito da Dimensão 2, que considera as dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação, não se evidenciou característica sociodemográfica que se destacasse de forma relevante no modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>30</sup>. A Figura 31 apresenta a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) na Dimensão 2 e observa-se que prevaleceu ligeiramente a insatisfação entre o público respondente, tendo a maior parte (45,8%) respondido “insatisfeito”, seguido por “muito insatisfeito” (23,9%), “satisfeito” (20,4%) e “muito satisfeito” (10%).

30. Para verificar como a percepção dos(as) defensores(as) públicos(as) em relação às dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 2 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 31.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) na Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.

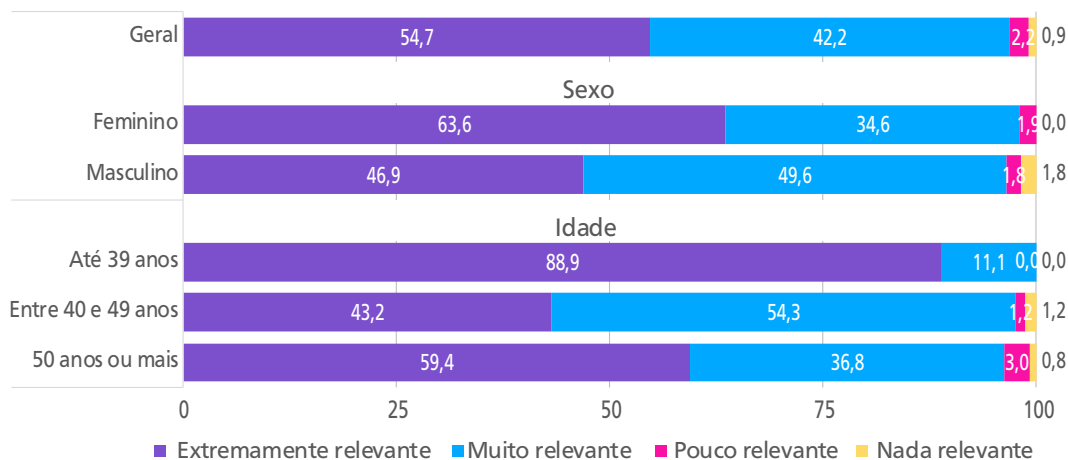


Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

No âmbito da Dimensão 3, como mostra a Figura 32, os(as) defensores(as) públicos(as) em geral indicaram majoritariamente considerar os programas extremamente ou muito relevantes. Observa-se pela regressão<sup>31</sup> realizada que houve impacto na percepção dos(as) defensores(as) em relação à percepção da relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário relacionado a variáveis de sexo e idade. Deste modo, consideraram os programas como mais relevantes o público feminino (63,6% de extremamente relevante) e de até 39 anos de idade (88,9% de extremamente relevante).

31. Para verificar como a percepção dos(as) defensores(as) públicos(as) em relação à relevância dos programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 3 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 32.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) na dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

### 5.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público

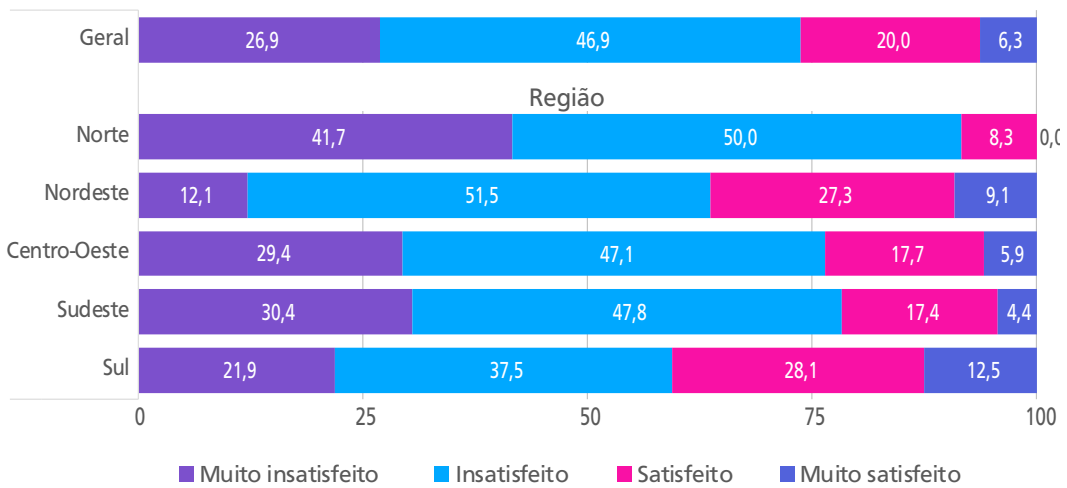
Neste item serão apresentadas as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público. Como o Índice de Percepção à Justiça para os(as) operadores(as) do direito foi estruturado a partir de três dimensões - ou seja, três subconjuntos de variáveis correlacionadas entre si obtidos pela análise de dados multivariada e que fornecem informações mais detalhadas sobre os resultados do indicador, permitindo uma análise mais precisa – as análises foram separadas por dimensão.

Considerando a Dimensão 1 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público, que considera as dificuldades na prestação jurisdicional adequada, foi evidenciado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>32</sup> que a percepção variou de acordo com a região brasileira. A Figura 33 a seguir apresenta elementos sobre o grau de satisfação

32. Para verificar como a percepção dos(as) membros(as) do Ministério Público em relação às dificuldades na prestação jurisdicional adequada variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 1 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público podem ser encontrados no Apêndice C.

dos(as) membros(as) do Ministério Público na Dimensão 1 considerando a variável sociodemográfica discriminante. Nota-se que a insatisfação foi maior entre membros(as) do Ministério Público da região Norte (91,7% de muito insatisfeitos(as), e insatisfeitos(as)).

**Figura 33.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público na Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.

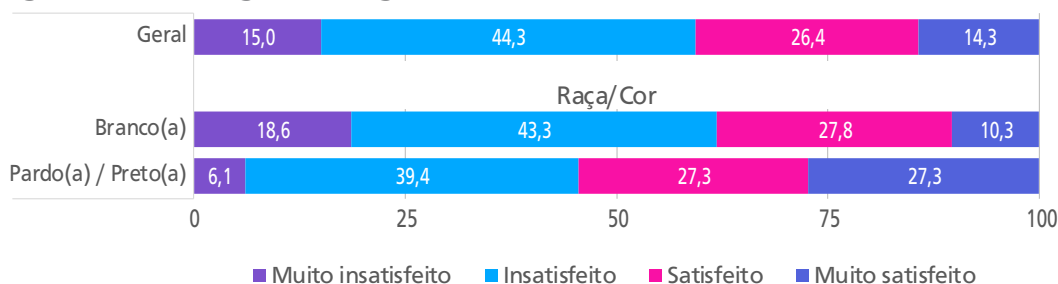


Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

No âmbito da Dimensão 2 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público, que considera as dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação, foi evidenciado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>33</sup> que a percepção variou de acordo com a raça/cor autodeclarada. Observa-se pela Figura 34 que a insatisfação foi maior entre membros(as) do Ministério Público de raça/cor autodeclarada branca (61,9% de muito insatisfeitos(as) e insatisfeitos(as)).

33. Para verificar como a percepção dos(as) membros(as) do Ministério Público em relação às dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 2 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 34.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público na Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.

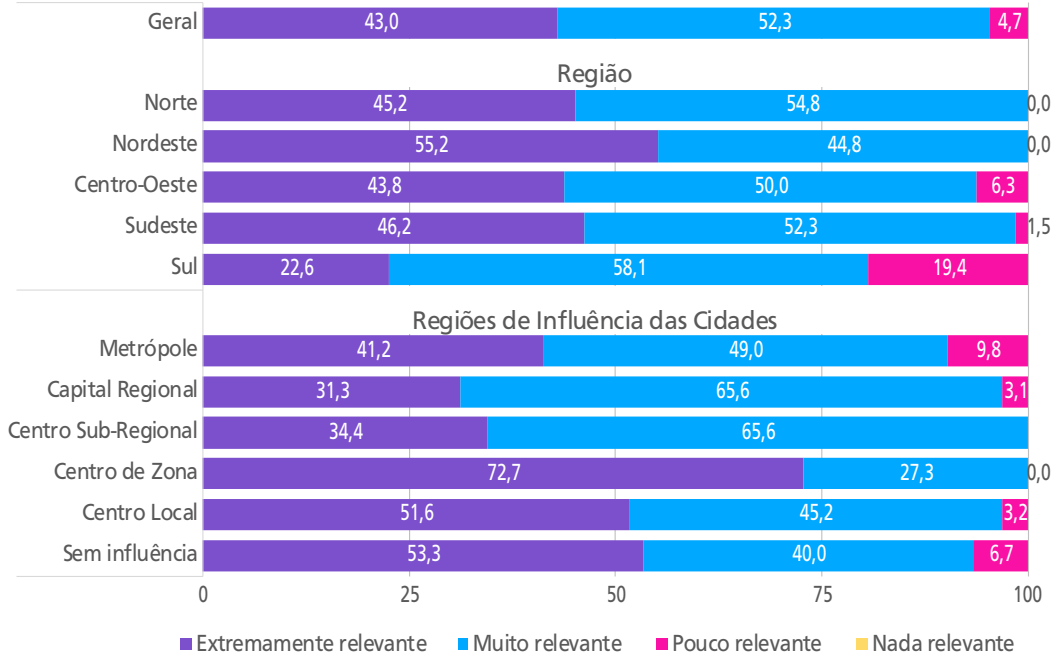


Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

No âmbito da Dimensão 3, a regressão logística<sup>34</sup> indicou distinção na percepção dos(as) membros(as) do Ministério Público em relação à relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário entre regiões do Brasil e regiões de influência das cidades. A Figura 35 aponta que os(as) membros(as) do Ministério Público majoritariamente consideram os programas extremamente ou muito relevantes. Essencialmente a totalidade dos(as) respondentes do Norte e Nordeste, bem como as cidades classificadas como Centros de Zona e Sub-regionais, consideram muito ou extremamente relevantes. Por outro lado, 19,4% dos(as) respondentes do Sul, 6,3% do Centro-Oeste, 1,5% do Sudeste, bem como 9,8% dos(as) respondentes de metrópoles, 3,2% de centros locais e 3,1% de Capitais Regionais consideraram os programas pouco relevantes.

34. Para verificar como a percepção dos(as) membros(as) do Ministério Público em relação à relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação variou de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada à Dimensão 3 do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 35.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público na Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação em geral e por variáveis sociodemográficas no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## 6 RESULTADOS: PERCEPÇÃO SOBRE TRÂMITES DO PROCESSO PELA MODALIDADE REMOTA

Nessa seção são apresentados os resultados referentes à percepção sobre o funcionamento do Poder Judiciário especificamente sobre os trâmites do processo realizados pela modalidade remota entre cidadãos(ãs) e entre operadores(as) do direito<sup>35</sup>. Foram coletados dados de ambos os públicos referentes à percepção sobre as modalidades nos trâmites do processo.

### 6.1 CIDADÃOS(ÃS)

Na avaliação sobre as modalidades nos trâmites do processo, a maioria das respostas apontam para uma satisfação em relação aos meios eletrônicos/remotos na tramitação processual, incluindo a entrada e o andamento de ações judiciais, as comunicações sobre o processo e a realização de audiências e sessões de julgamento, como mostra a Figura 36.

Vale ressaltar que a amostra de cidadãos(ãs) respondentes aponta para maioria de pessoas na faixa até 39 anos de idade (36,7%) com ensino superior completo (79,2%) e salário acima dos R\$5.500,00 mensais (47,5%), o que, de fato não traduz os dados da população em geral. Esses dados podem indicar que a maioria dos respondentes possuem maior acessibilidade digital e, portanto, algum enviesamento nas respostas ao optar pela estratégia de pesquisa de preenchimento de formulário eletrônico e divulgação em sites e redes sociais dos tribunais e do próprio CNJ.

O acesso à internet é um aspecto que certamente se configura como ferramenta essencial para a população, porém não se pode ignorar as desigualdades na população. Desse modo, o desenvolvimento tecnológico alcançado pelo Judiciário não deve inviabilizar o acesso à justiça de parcela da população considerada como “excluídos digitais”.

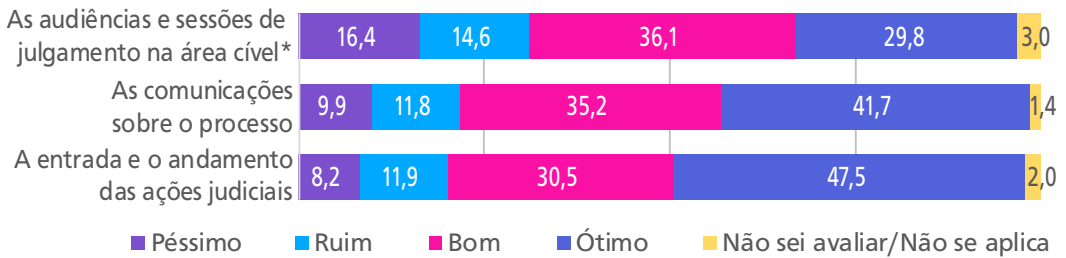
É justamente nesse sentido que o CNJ, ao dispor sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial (IA) no Poder Judiciário, por meio da Resolução n. 332/2020, reafirmou o destaque pela prestação equitativa da jurisdição, em seu artigo 2º, bem como no artigo 20 busca direcionar diversidade em sua implementação.

35. Aprofundamentos sobre os resultados por meio da aplicação dos questionários que levaram à construção dos índices estão disponíveis no Apêndice C. Nesta seção, são apresentados o processo de seleção das questões, da validade e da confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota tanto dos(as) Cidadãos(ãs) quanto dos(as) operadores(as) do direito, assim como a aplicação e cálculo dos respectivos Índices.



Portanto, é relevante considerar a grande desigualdade no acesso a meios virtuais de contato pela população brasileira, incluindo desde o acesso à internet até o acesso a aparelhos eletrônicos. Tendo em vista a adoção de meios virtuais de comunicação por órgãos do sistema de justiça, essa desigualdade pode se ver refletida em um desigual acesso à justiça (DUARTE et al, 2020).

**Figura 36.-** Opinião dos(as) cidadãos(ãs) em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.

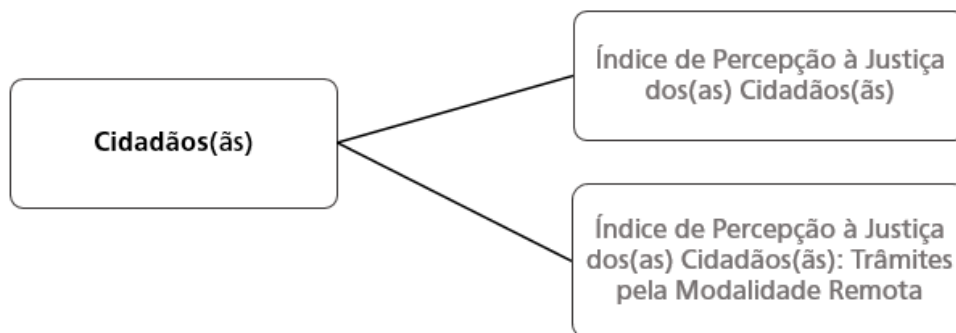


\*Assuntos relacionados à família, a cobranças, ao direito do consumidor e outros

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

E finalmente, os últimos resultados a serem apresentados no âmbito da percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre o funcionamento do Poder Judiciário em relação aos trâmites pela modalidade remota se referem às análises do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota conforme especificações do processo de construção no Capítulo 3.

A Figura 37 sinaliza os dois índices desenvolvidos específicos aos(ãs) cidadãos(ãs) e que este item se refere ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota. O Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota foi calculado com base na percepção dos(as) cidadãos(ãs) respondentes em relação à entrada e ao andamento das ações judiciais, à comunicação sobre o processo e à realização de audiências e sessões de julgamento por meio eletrônico/remoto.

**Figura 37.** Índices de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) desenvolvidos.

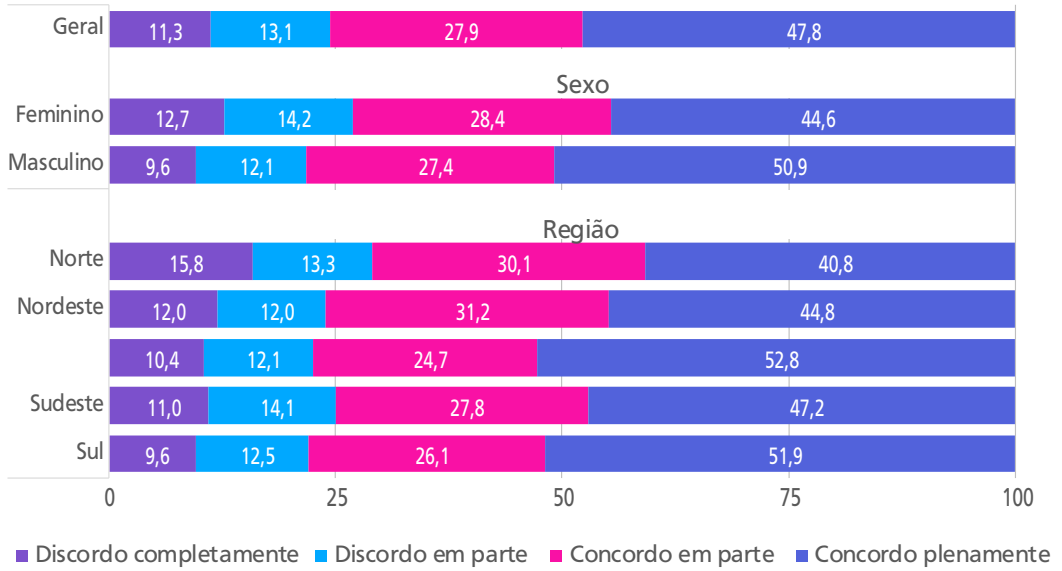
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Foi identificado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>36</sup> que o Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota variou de acordo com as características sociodemográficas como sexo e região do Brasil. Isso significa que a percepção de cidadãos(ãs) referente à entrada e ao andamento das ações judiciais, à comunicação sobre o processo e à realização de audiências e sessões de julgamento por meio eletrônico/remoto foi diversa entre o sexo masculino e feminino e entre as regiões brasileiras.

A Figura 38 mostra as variáveis sociodemográficas que demonstraram apontar para diferenças em relação à percepção à Justiça no Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota dos(as) cidadãos(ãs). Observa-se que a concordância com a adoção de meios eletrônicos/remotos para a realização de trâmites como a entrada e o andamento das ações judiciais, a comunicação sobre o processo, as audiências e sessões de julgamento na área cível é maior entre o público masculino (50,9% concordam plenamente e 27,4% concordam em parte) e das regiões do Centro-Oeste (52,8% concordam plenamente e 24,7% concordam em parte) e Sul (51,9% concordam plenamente e 26,1% concordam em parte).

36. Para verificar como variou a percepção de cidadãos(ãs) em relação à tramitação pela modalidade remota de acordo com as características sociodemográficas dos(as) respondentes foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 38.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## 6.2 OPERADORES(AS) DO DIREITO

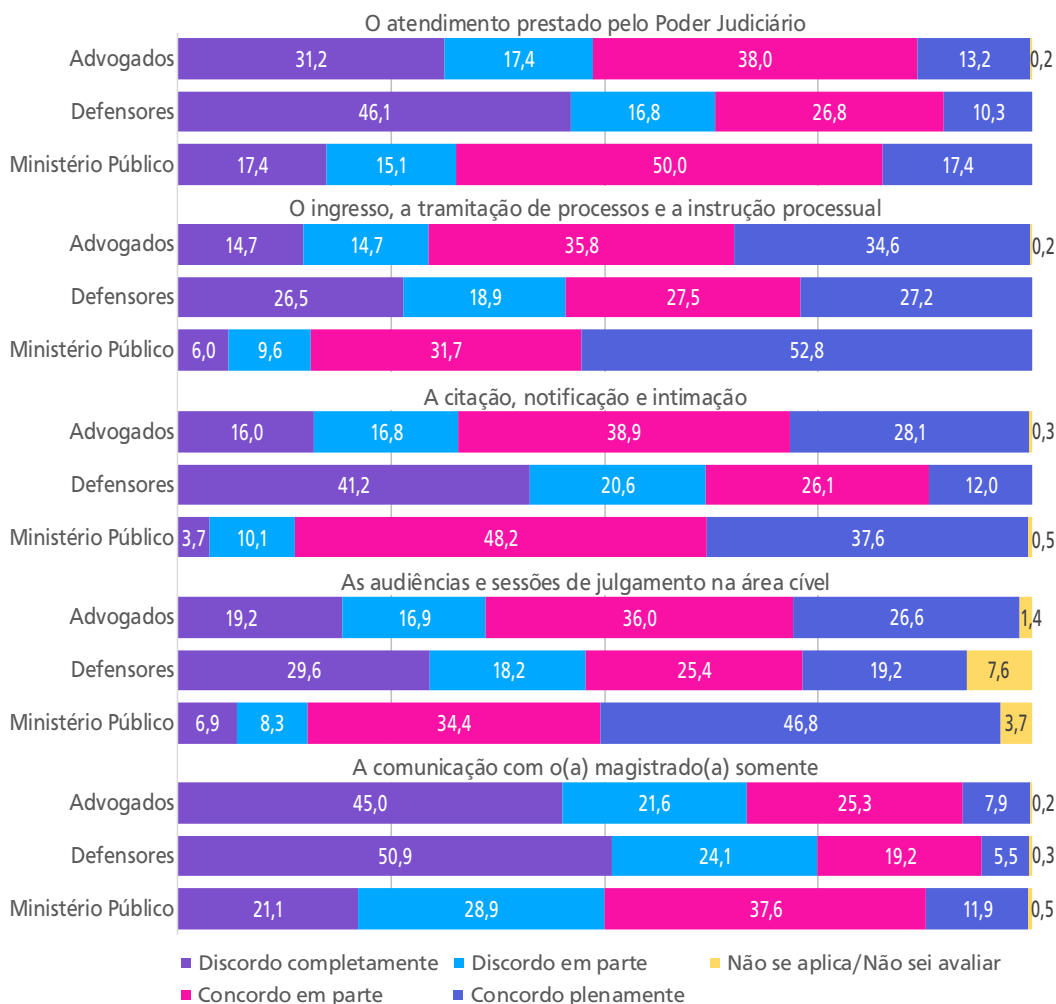
A opinião dos(as) operadores(as) do direito sobre as modalidades nos trâmites do processo pode ser observada na Figura 39. A maior parte dos(as) advogados(as) e membros(as) do Ministério Público concordam em parte com a afirmação de que o atendimento prestado pelo Poder Judiciário deve ser integralmente por meio eletrônico/remoto (38% e 50%, respectivamente). A maior parte dos(as) defensores(as) públicos(as), contudo, discordou completamente da afirmação (46,1%).

Houve concordância entre os três públicos de que o ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto (70,4% dos(as) advogados(as), 84,5% dos(as) membros(as) do Ministério Público e 54,7% dos(as) defensores(as), entre concordância em parte e concordância plena). Vale, contudo, mencionar que um alto percentual de defensores(as) discordou completamente da proposta (26,5%). O mesmo pode ser observado no caso da proposta de que as audiências e sessões de julgamento na área cível devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência (29,6% defensores(as) discordaram totalmente).

Enquanto a maior parte dos(as) advogados(as) (67%) e membros(as) do Ministério Público (85,8%) concordam que a citação, notificação e intimação devem ser realizadas de forma integralmente eletrônica/remota, a maior parte dos(as) defensores(as) discorda completamente da afirmação (41,2%).

A maior parte dos(as) advogados(as) (45%) e defensores(as) (50,9%) discordam completamente de que a comunicação com o(a) magistrado(a) somente deve ser feita por meio eletrônico/remoto. No caso dos(as) membros(as) do Ministério Público, a maioria concorda em parte com a afirmação (37,6%).

**Figura 39.** Opinião dos(as) operadores(as) do direito em relação à adoção integral do meio eletrônico/remoto para cada etapa nos trâmites do processo.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Pela Tabela 22 é possível observar que os três públicos apontaram como principal dificuldade referente à escolha das classes/assuntos da Tabela Processual Unificada (TPU) do CNJ a falta de detalhamento e a dificuldade de encontrar a classificação adequada (47,6 % dos(as) advogados(as), 35,8% dos(as) membros(as) do Ministério Público e 44% dos(as) defensores(as)). Por outro lado, foi também apontada como dificuldade o excesso de detalhamento, que dificultaria o cadastro (25,9% dos(as) advogados(as), 28,4% dos(as) membros(as) do Ministério Público e 24,7% dos(as) defensores(as)).

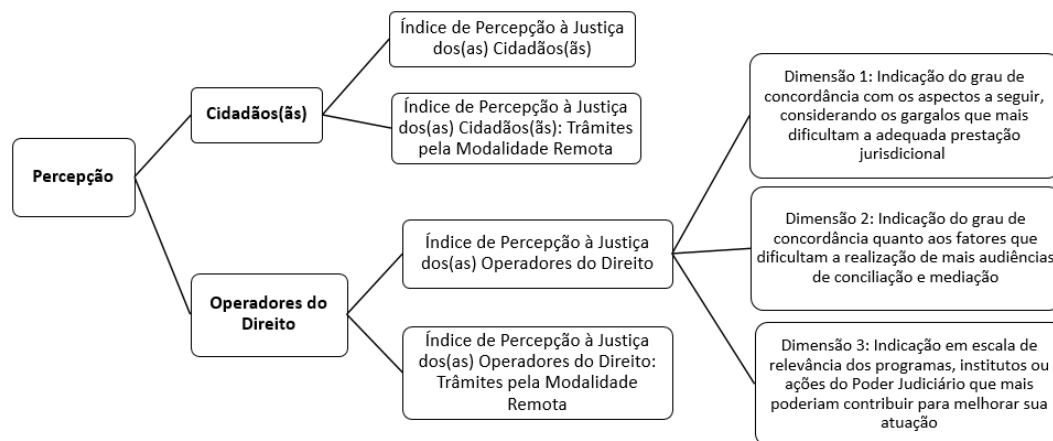
**Tabela 22.** Opinião dos(as) operadores(as) do direito em relação ao cadastro, às dificuldades referentes à escolha das classes/assuntos da TPU do CNJ de processos judiciais eletrônicos.

Em relação ao cadastro de processos judiciais eletrônicos, existem dificuldades referentes à escolha das classes/assuntos da TPU do CNJ?	Advogados(as)		Defensores(as)		Membros(as) do Ministério Público	
	n	%	n	%	n	%
É pouco detalhada e nem sempre encontro a classificação adequada	4.078	47,6	128	44,0	78	35,8
Considero muito detalhada, o que dificulta o cadastro	2.216	25,9	72	24,7	62	28,4
Não, estou satisfeito	1.227	14,3	31	10,7	30	13,8
Não se aplica/não sei avaliar	685	8,0	48	16,5	34	15,6
Geralmente não dou importância ao cadastramento das classes e/ou assuntos das TPUs	280	3,3	9	3,1	11	5,1
Outros	76	0,9	3	1,0	3	1,4
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

O Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota foi calculado com base na percepção dos(as) operadores(as) do direito respondentes em relação ao atendimento prestado pelo Poder Judiciário, à tramitação processual, aos procedimentos de citação, notificação e intimação, à realização de audiências e sessões de julgamento e à comunicação com o(a) magistrado(a) por meio eletrônico/remoto. A Figura 40 sinaliza os dois índices desenvolvidos específicos aos(as) operadores(as) do direito e que este item se refere ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota.

**Figura 40.** Índices de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito desenvolvidos.

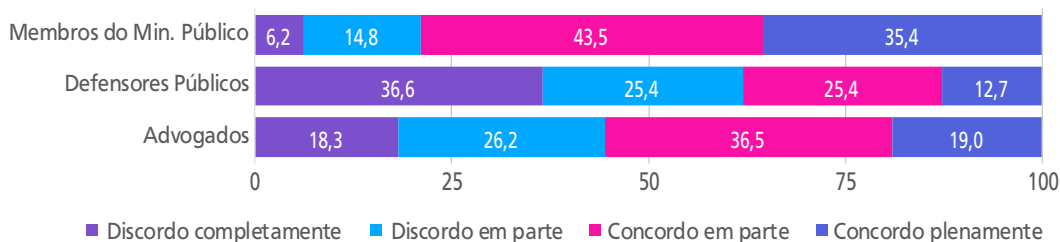


Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Figura 41 apresenta elementos sobre o grau de concordância dos(as) operadores(as) do direito sobre a adoção de modalidades remotas para os trâmites judiciais, como o atendimento prestado pelo Poder Judiciário, o ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual, a citação, notificação e intimação, as audiências e sessões de julgamento na área cível e a comunicação com o(a) magistrado(a). O modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>37</sup>, nesse caso, apontou haver diferença significativa na percepção quando analisadas as categorias dos(as) operadores(as) do direito, isto é, a percepção de operadores do Direito referente à tramitação na modalidade remota foi diversa entre os(as) operadores(as) do Direito (advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público).

Dado que os resultados apontam para uma percepção divergente em relação aos trâmites pela modalidade remota entre advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público, as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença nas diversas formas de percepção foram realizadas separadamente por cada público, e são apresentadas nos itens a seguir.

**Figura 41.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(a) do direito: trâmites pela modalidade remota entre os públicos.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

37. Para verificar como variou a percepção de operadores(as) do direito em relação à tramitação da Justiça pela modalidade remota de acordo com os públicos respondentes (advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público) foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

### 6.2.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota

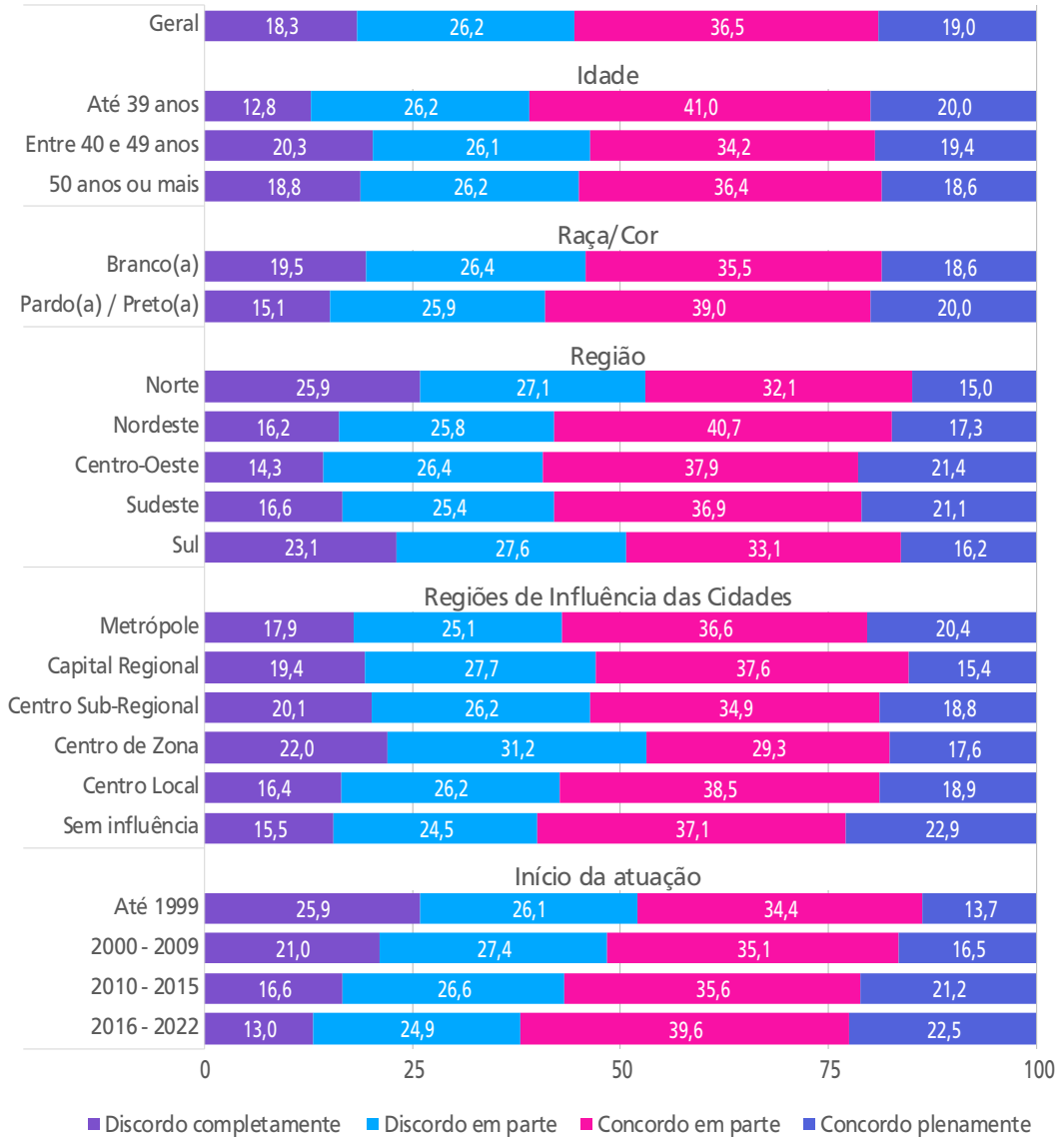
Neste item serão apresentadas as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção à Justiça dos(as) advogados(as) em relação à tramitação pela modalidade remota.

Foi evidenciado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>38</sup> que a percepção variou de acordo com algumas características sociodemográficas, como idade, raça/cor, região do Brasil, regiões de influência das cidades e ano de início de atuação no cargo. É possível perceber pela Figura 42 que a concordância é maior entre o público preto e pardo (20% concordam plenamente e 39% concordam em parte), de até 39 anos de idade (20% concordam plenamente e 41% concordam em parte). Entre as regiões, o Centro-Oeste e o Sudeste apresentaram maior grau de concordância (21,4% e 21,1% concordam plenamente e 37,9% e 36,9% concordam em parte, respectivamente), tendo destaque as zonas de Metrópole (20,4% concordam plenamente e 36,6% concordam plenamente). Vale ainda ressaltar que o grau de concordância cresce conforme o tempo de atuação diminui. Profissionais com até seis anos de carreira apresentaram grau de concordância significativamente maior do que aqueles(as) com mais de 20 anos de profissão.

38. Para verificar como variou a percepção dos(as) advogados(as) em relação à tramitação da Justiça pela modalidade remota foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota podem ser encontrados no Apêndice C. 3.



**Figura 42.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça

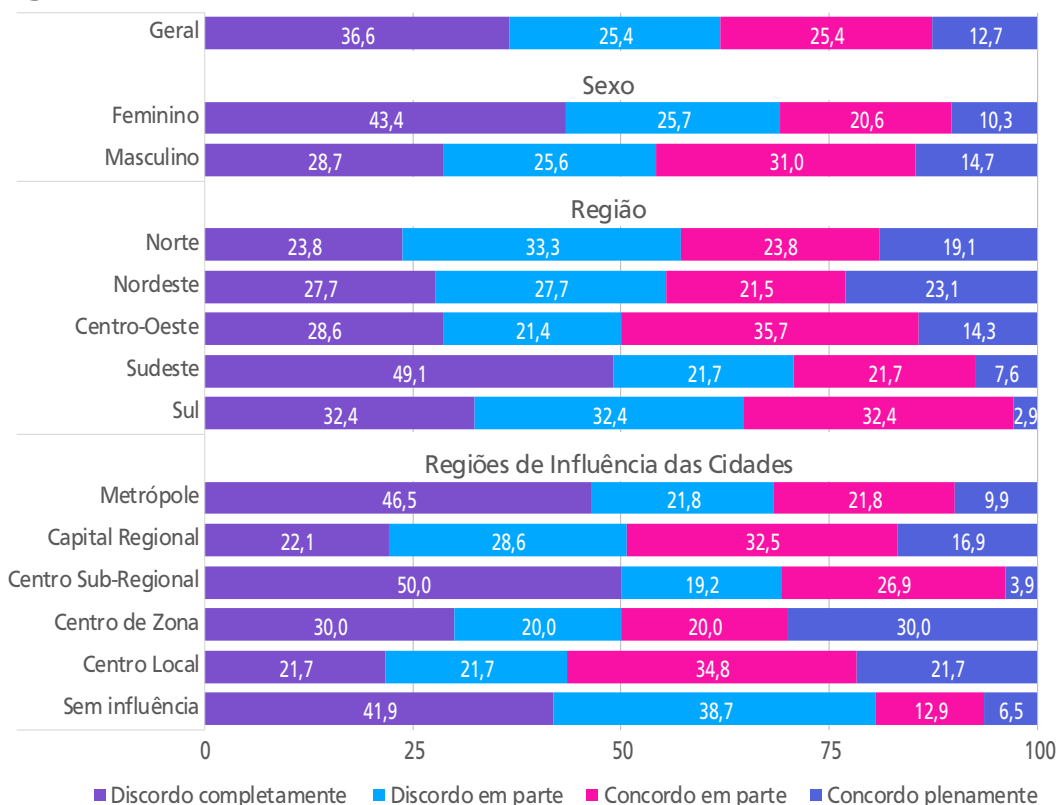
## 6.2.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota

Neste item serão apresentadas as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) em relação à tramitação pela modalidade remota. Foi identificado que o Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota variou<sup>39</sup> de acordo com alguns fatores como sexo, região do Brasil e região de influência das cidades. Isso significa que a percepção de defensores(as) públicos(as) referente ao atendimento prestado pelo Poder Judiciário, à tramitação processual, aos procedimentos de citação, notificação e intimação, à realização de audiências e sessões de julgamento e à comunicação com o(a) magistrado(a) por meio eletrônico/remoto foi diversa.

Analisa-se, com apoio da Figura 43, que a concordância entre defensores(as) públicos(as) com a adoção de meios eletrônicos/remotos para a realização de trâmites judiciais é maior entre o público masculino (14,7% concordam plenamente e 31% concordam em parte). Entre as regiões, o Nordeste e o Norte apresentaram maior grau de concordância (23,1% e 19,1% concordam plenamente e 21,5% e 23,8% concordam em parte, respectivamente), tendo destaque os centros de zona e centros locais (30% e 21,7% concordam plenamente e 20% e 34,8% concordam plenamente, respectivamente).

39. Para verificar como variou a percepção dos(as) defensores(as) públicos(as) em relação à tramitação da Justiça pela modalidade remota foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

**Figura 43.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça

### 6.2.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota

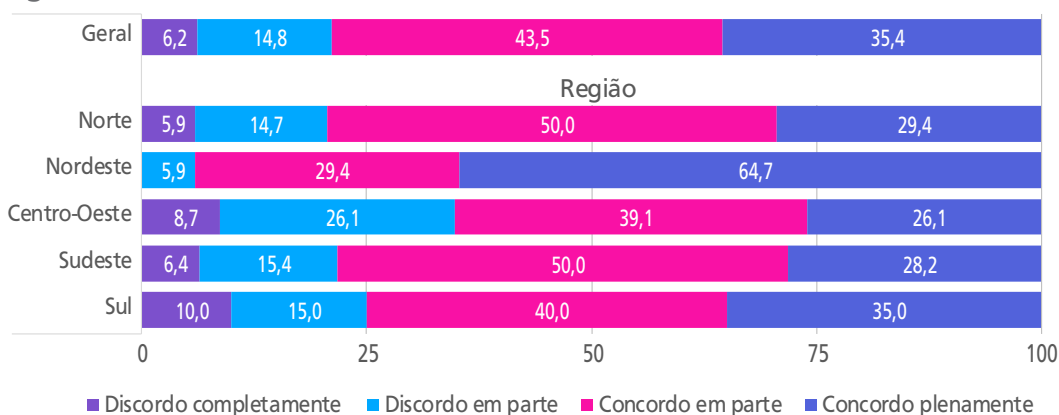
Neste item serão apresentadas as análises para identificar as variáveis sociodemográficas que podem contribuir para a diferença na percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público em relação à tramitação pela modalidade remota.

Foi evidenciado por meio do modelo estatístico de regressão logística ordinal<sup>40</sup> que a percepção variou entre as regiões brasileiras. Isso significa que

40. Para verificar como variou a percepção dos(as) membros(as) do Ministério Público em relação à tramitação da Justiça pela modalidade remota foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal, técnica usada para analisar a existência de relação entre a variável resposta e uma ou mais variáveis independentes. Os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos membros(as) do Ministério Público: Trâmites pela Modalidade Remota podem ser encontrados no Apêndice C. 3.

a percepção de membros(as) do Ministério Público referente ao atendimento prestado pelo Poder Judiciário, à tramitação processual, aos procedimentos de citação, notificação e intimação, à realização de audiências e sessões de julgamento e à comunicação com o(a) magistrado(a) por meio eletrônico/remoto foi diversa. Verifica-se, com auxílio da Figura 44, que a concordância é maior na região Nordeste (64,7% concordam plenamente e 29,4% concordam em parte).

**Figura 44.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota no público em geral e por variáveis sociodemográficas significativas à regressão logística multinomial ordinal.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça

## 7 RESULTADOS: PERCEPÇÃO SOBRE ACESSIBILIDADE

Nessa seção são apresentados os resultados referentes à percepção sobre acessibilidade entre cidadãos(ãs) e entre operadores(as) do direito. Entre cidadãos(ãs) foram coletados dados referentes à distância, às estruturas físicas do tribunal/fórum e à acessibilidade do tribunal/fórum. Entre operadores(as) do direito foram coletados dados referentes à estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência.

### 7.1 CIDADÃOS(ÃS)

Tal como mostra a Tabela 23, em relação à distância e às estruturas físicas do tribunal e/ou do fórum, 53% dos(as) respondentes informaram terem utilizado as estruturas físicas do tribunal/fórum, e 48,9% dos(as) cidadãos(ãs) estimaram uma distância de até 10 km de sua residência.

**Tabela 23.** Distância e Estruturas físicas (prédios, salas etc.) do tribunal/fórum utilizadas pelos(as) cidadãos(ãs).

Distância e Estruturas físicas do tribunal/fórum	n	%
O(A) senhor(a) utilizou as estruturas físicas (prédios, salas etc.) do tribunal/fórum?		
Não	1.123	47,4
Sim	1.247	52,6
Qual a distância estimada (em km) de sua residência até o fórum no qual foi atendido(a)?		
Até 10 km	1.159	48,9
De 10 km a 30 km	628	26,5
De 30 km a 50 km	137	5,8
De 50 km a 100 km	91	3,8
Mais de 100 km	166	7,0
Não sei responder	189	8,0
<b>Total</b>	<b>2.370</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A distância dos prédios em que estão os serviços judiciários pode representar entrave importante ao acesso à justiça. Portanto, para além do fato de o modelo descentralizador de polos trazer importantes ganhos, a transformação digital também caminha para a mesma direção. Essa inovação, inclusive, já está prevista na Recomendação CNJ n. 130/2022, em que o fórum digital passa a ser um modelo de inclusão e efetividade do acesso à toda Justiça brasileira,

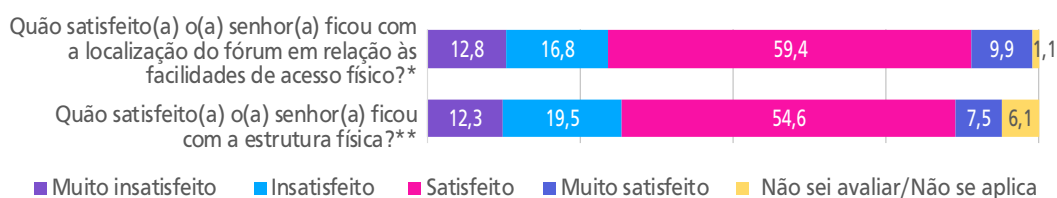
além de outras iniciativas para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os(as) excluídos(as) digitais.

A arquitetura configura também como um aspecto humanizador do Judiciário. Quanto ao ponto, inclusive, o CNJ publicou importante Manual sobre Arquitetura Judiciária (2021), em que apresenta parâmetros para a construção de projetos fundamentados na perspectiva de arquitetura humanizada. Na mesma linha, instituiu a Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021, a qual dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão.

Sobre esse aspecto, foram ainda dispostas informações sobre a acessibilidade dos Tribunais/Fóruns, como disposto nas Figuras 45 e 46. A maioria dos(as) respondentes afirmaram estarem satisfeitos(as) com a localização do fórum em relação às facilidades de acesso físico (59,4%), bem como com as estruturas físicas do edifício (54,6%).

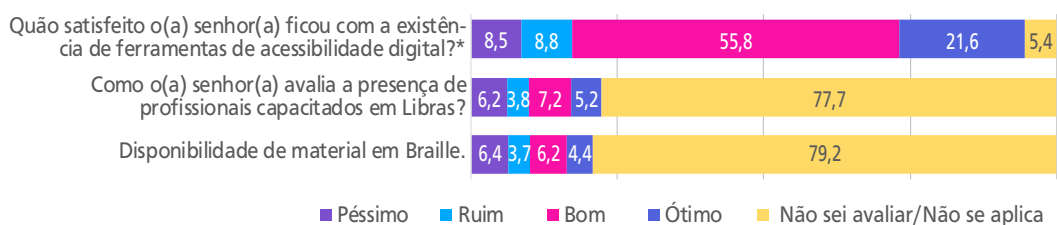
Vale também ressaltar que, apesar de a grande maioria registrar não saber avaliar e/ou não aplicar, houve avaliação sobre serviços de acessibilidade. Entre os(as) respondentes 7,2% consideraram boa a presença de profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (Libras), enquanto 6,2% avaliaram como péssima. Sobre a disponibilidade de materiais em Braille 6,4% consideraram o serviço péssimo, enquanto 6,2% consideraram-no bom.

**Figura 45.** Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade ao fórum.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Figura 46.** Percepção dos(as) cidadãos(ãs) sobre acessibilidade no fórum.



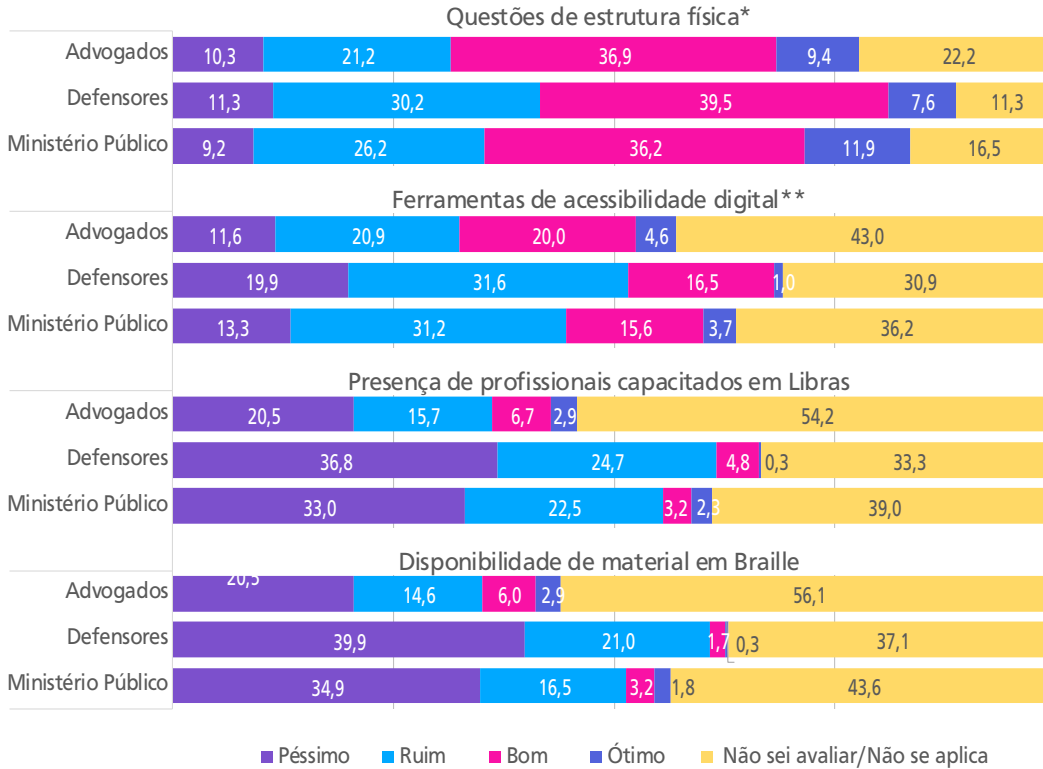
Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## 7.2 OPERADORES(AS) DO DIREITO

A Figura 47 mostra a avaliação de operadores do Direito sobre a estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência. A estrutura física foi considerada boa por 36% dos(as) advogados(as), 39,5% dos(as) defensores(as) e 36,2% dos(as) membros(as) do Ministério Público. As ferramentas de acessibilidade digital foram consideradas ruins por 20,9% dos(as) advogados(as), 31,6% dos(as) defensores(as) e 31,2% dos(as) membros(as) do Ministério Público. No caso da presença de profissionais capacitados(as) em Libras e da disponibilidade de material em Braille, apesar de a maioria ter respondido não saber avaliar ou não se aplicar, o segundo maior percentual de respostas indicou considerá-las péssimas.

Vale ressaltar que mais de 95% dos(as) operadores(as) do direito responderam não serem Pessoa com Deficiência (PCD). Entre aqueles(as) que responderam possuírem algum tipo de deficiência, foi indicada deficiência física (1,9%), visual (1,5%), auditiva (1,1%) e cognitiva (0,1%). Na categoria "outros", foram mencionadas questões como "baixa estatura", "miopia", "diabetes", "deficiência financeira", "cardiopatias", "gestante", entre outros. Segundo pesquisa realizada pelo CNJ em 2020 (CNJ, 2021f), somente 1,67% de magistrados(as), servidores(as) e estagiários(as) possuem alguma deficiência, em sua maioria (55,11%) física, seguido por visual (28,37%) e auditiva (14,84%).

**Figura 47.** Avaliação dos(as) operadores(as) do direito em relação à estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência.



\* Presença de rampas e elevadores, adaptação de sanitários, mobiliários e portas/corredores, vagas para estacionamento, piso tátil, sinalizações sonoras e visuais.

\*\*Ampliador de tela, leitor de tela e comando por voz, tradutor português-Libras

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.



## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A movimentação do Judiciário em direção à prestação jurisdicional democrática pode ser observada desde a trajetória seguida pelo CNJ ao longo dos últimos anos – tanto do ponto de vista normativo<sup>41</sup> como do ponto de vista de política institucional judiciária, com a implementação dos ODS da Agenda 2030 da ONU. A resolução CNJ n. 332/2020 e a recomendação n. 130/2022, inclusive, contemplam algumas das soluções apresentadas pelo DLA Piper, Legal Empowerment Network, New Perimeter, e Open Society Justice Initiative (2021), tais como a adoção de tecnologias acessíveis, a proteção dos dados e da privacidade *online* dos clientes e o gerenciamento do acesso *online* aos tribunais.

A pesquisa ora apresentada coletou informações referentes às percepções dos(as) cidadãos(ãs) no que toca ao último processo judicial, às audiências de conciliação, aos serviços prestados por servidores(as) e magistrados(as), aos meios de comunicação do fórum/tribunal, às ferramentas de consulta utilizadas, aos custos envolvidos no processo, à avaliação em relação ao acesso à Justiça, entre outros aspectos. Especialmente no que toca às modalidades remotas, foram coletadas informações referentes à entrada e ao andamento das ações judiciais, à comunicação sobre o processo e à realização de audiências e sessões de julgamento por meio eletrônico/remoto. Também, no que toca às percepções sobre acessibilidade, foram coletadas informações referentes à distância, às estruturas físicas do tribunal/fórum e à acessibilidade do tribunal/fórum.

Com relação aos(as) operadores(as) do direito, a pesquisa coletou informações referentes às percepções no que toca à área de atuação, aos sistemas de processo eletrônico utilizados, aos sistemas de consulta de jurisprudência utilizados, às dificuldades encontradas na utilização, aos gargalos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional, às formas de comunicação processual, à avaliação das audiências de conciliação e dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário, entre outros aspectos. No âmbito das modalidades remotas, foram coletadas informações referentes ao atendimento prestado pelo Poder Judiciário, à tramitação processual, aos procedimentos de citação, notificação e intimação, à realização de audiências e sessões de julgamento e à comunicação com o(a) magistrado(a) por meio eletrônico/remoto. Finalmente, foram coletadas informações referentes à acessibilidade, sobre a estrutura disponibilizada ao atendimento do Poder Judiciário a pessoas com deficiência.

41. Ressaltamos as seguintes resoluções e recomendações do CNJ: Resolução n. 296/2019, n. 287/2019, n. 299/2019, n. 332/2020, n. 335/2020, n. 348/2020, n. 395/2021, n. 369/2021, n. 372/2021, n. 401/2021, n. 405/2021, n. 460/2021 e n. 454/2022, bem como a Recomendação CNJ n. 130/2022

Dessa forma, foi possível formular quatro índices: o Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), o Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito, o Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota e o Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota. Além disso, foi possível levantar distintos perfis dos(as) jurisdicionados(as) e dos(as) operadores(as) do direito.

Cabe aqui serem reforçados alguns aspectos sobre o perfil de respondentes que participaram da pesquisa. A maioria deles(as) é do sexo masculino, com exceção dos(as) defensores(as), cuja maioria é do sexo feminino, com idade entre 30 e 49 anos de idade e cor autodeclarada branca. Ademais, em todos os públicos houve respondentes de todas as regiões do Brasil e de cidades com todos os tipos de classificação relacionada à região de influência, a saber: metrópoles, capitais regionais, centros sub-regionais, centros de zona e centros locais. Contudo, a região Norte aparece com as menores proporções de respondentes; enquanto a região do Sudeste engloba maior parcela de respondentes.

Ressalva importante desta pesquisa diz respeito à ausência de representatividade estatística do estudo, tendo em vista o formato de pesquisa realizado via formulários eletrônicos de acesso voluntário. Dessa forma, os(as) respondentes não compuseram amostra aleatória, não sendo possível a generalização das respostas a todo o público atendido pelo Poder Judiciário, nem mesmo todos(as) os(as) operadores(as) do direito. Os dados encontrados em relação à caracterização do perfil dos(as) respondentes, bem como do perfil socioeconômico, demonstram que o público alcançado não representa, necessariamente, o perfil do(a) jurisdicionado(a). A pesquisa alcançou com preponderância perfil de pessoas autodeclaradas como brancas, que possuem ao menos ensino superior completo e renda acima de R\$5.500. Além disso, especificamente no caso dos(as) cidadãos(ãs), a grande maioria dos(as) respondentes eram autores(as) das ações, o que apresenta retrato específico do atendimento do(a) jurisdicionado(a), distinto, portanto, daqueles que vivenciaram conflitos no Poder Judiciário na qualidade de réus(rés) ou vítimas.

Vale observar, ainda, que prevaleceram como respondentes da pesquisa os(as) cidadãos(ãs) autores(as) de processos judiciais que foram atendidos(as) pela modalidade virtual/remota com tratativas relacionadas à família, às questões trabalhistas ou aos bancos e às instituições financeiras. Prevaleceram como principais áreas de atuação dos(as) operadores(as) do direito respondentes da pesquisa, as áreas Civil e Trabalhista entre advogados(as) respondentes da pesquisa, das áreas Civil e Penal entre defensores(as) respondentes e das áreas

Penal e do Direito da Criança e do Adolescente entre os(as) membros(as) do Ministério Público respondentes da pesquisa.

Nesse sentido, a temática que prevaleceu em relação aos processos judiciais dos(as) respondentes foi a de direito de família. Esse ponto é interessante por apontar para uma tendência da judicialização das relações. O direito trabalhista assumiu o segundo lugar. Outro ponto de atenção é a avaliação de duração dos processos judiciais. A morosidade apareceu como importante aspecto de descrença no Judiciário. Apesar da previsão constitucional, Emenda Constitucional n. 45/2004, ao dispor no inciso LXXVIII do artigo 5º, o que se percebe é uma sobrecarga que tem implicações no retardamento do andamento processual. Foram também mencionados outros aspectos que podem impactar negativamente o acesso à Justiça, como a linguagem jurídica utilizada nos processos, considerada de difícil entendimento, os custos dos processos judiciais, considerados altos, e a percepção de que entrar com um processo na Justiça é algo complicado.

No âmbito do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), alguns aspectos merecem destaque. Entre os(as) cidadãos(ãs) que participaram de audiências de conciliação, prevaleceu a insatisfação, especialmente em casos sem cumprimento espontâneo do acordo entre as partes e em casos cujo tempo de duração do processo foi considerado mais longo pelos(as) respondentes. Também vale ressaltar que, entre os(as) cidadãos(ãs) com processos finalizados, a maioria avaliou que o processo teve tempo maior que o esperado. A maior parte dos(as) respondentes avaliaram que as taxas cobradas pelo Judiciária são caras e que a linguagem jurídica utilizada no processo não é de fácil entendimento, inclusive relatando que já deixaram de entrar na Justiça por considerarem o processo complicado. No que toca à gratuidade, mais da metade dos(as) cidadãos(ãs) tentou a gratuidade no seu processo, sendo que, destes, somente dois terços obtiveram sucesso. Ademais, 2,5% dos(as) respondentes informaram não saber da possibilidade de acessar a gratuidade do processo. Na avaliação sobre os meios de comunicação do fórum e do tribunal durante o curso do processo, prevaleceu a insatisfação no uso de aplicativos de mensagens e do telefone e a satisfação no uso da videoconferência. O uso do e-mail ficou majoritariamente dividido, com leve pendência para a insatisfação. Por outro lado, cabe também destacar a satisfação dos(as) respondentes com o serviço prestado por servidores(as) do fórum ou do tribunal e com a acessibilidade das ferramentas de pesquisa de processo.

Observa-se que a percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) diverge de acordo com o sexo, a região do Brasil, a região de influência das cidades, a escolaridade e a renda. Entre os(as) mais insatisfeitos(as), destacaram-se cidadãs, cidadãos(ãs) das regiões do Nordeste ou Sudeste, moradores(as) de

metrópoles, centros locais ou em municípios sem influência em outras cidades, com escolaridade até o ensino médio completo. Em relação à renda, observa-se que quanto menor a renda declarada, maior a insatisfação.

No âmbito do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito, merecem destaque especialmente as percepções que se mostraram mais recorrentes entre os três públicos, a saber, advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público. Os gargalos apontados como maiores empecilhos para a adequada prestação jurisdicional incluíram dificuldades na marcação de audiências e na instrução probatória, dificuldades relacionadas à demora no julgamento das ações, na execução ou no cumprimento da sentença e do julgado, dificuldades relacionadas à falta de conciliadores(as) e de capacitação de conciliadores(as), à falta de efetividade e à demora na marcação de audiências de conciliação. Especificamente para cada público: advogados(as) consideraram como principal dificuldade a comunicação com o(a) magistrado(a) e com o cartório/unidade judiciária; para defensores(as), os aspectos mais recorrentes, e que representam dificuldades, foram o cumprimento de prazos e o acesso ao processo; e para os(as) membros(as) do Ministério Público foram mais recorrentes a juntada de documentos ao processo e o ajuizamento de ações.

Considerando a prevalência do uso do PJe e do SAJ entre operadores(as) do direito, foram elencadas como principais dificuldades nos sistemas de processos eletrônicos as falhas operacionais, a usabilidade e os recursos humanos. Entre as falhas operacionais mais frequentes, destacaram-se a instabilidade do sistema e a dificuldade para o envio de arquivos, sendo que as menções a problemas de tráfego de rede e internet e problemas com certificado digital foram os tópicos menos frequentes. As dificuldades referentes à usabilidade mais recorrentes foram a ausência de comunicação entre outros sistemas e/ou cadastros. Outros aspectos como a falta de automação em alguns procedimentos, a dificuldade de uso e navegação e a dificuldade com formatação e edição de textos foram mencionados por menos de 20% dos(as) respondentes. Finalmente foram apontadas dificuldades referentes a recursos humanos tanto no que toca à ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico e à falta de capacitação do Poder Judiciário. Vale também destacar que entre 8% e 10% dos(as) respondentes indicaram não haver fatores que dificultassem a utilização dos sistemas.

Sobre as audiências de conciliação/mediação, todos os três públicos de operadores(as) do direito apontam que o Poder Judiciário tem promovido realização de audiências de conciliação/mediação sempre que possível. Ao mesmo tempo, houve concordância em parte sobre a falta de interesse das partes e a falta de iniciativa do Judiciário, assim como sobre a existência de

dificuldades relacionadas à falta de conciliadores(as) e de capacitação de conciliadores(as), à falta de efetividade e à demora na marcação.

Sobre o conhecimento e a utilização do Juízo 100% Digital e Balcão Virtual, a maioria dos(as) respondentes de todos os públicos relatou conhecer os programas. A utilização dos programas, contudo, variou. Cerca de metade dos(as) advogados(as) e um quarto dos(as) defensores(as) relataram já haver utilizado ambos os programas. No caso dos(as) membros(as) do Ministério Público, cerca de um quarto relatou já haver utilizado o Juízo 100% Digital, mas somente 6,4% relatou já ter utilizado o Balcão Virtual. Na avaliação dos sistemas, todos os públicos avaliaram positivamente o Juízo 100% Digital e o Balcão Virtual.

Vale também ressaltar que os três públicos destacaram a relevância dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário como a Justiça Itinerante, a Justiça Restaurativa, Juízo 100% Digital e Balcão Virtual. Foram, ainda, levantados outros fatores que poderiam contribuir para melhorar sua atuação, tais como a realização mais frequente de audiências de mediação/conciliação a realização de atos processuais e o atendimento de forma totalmente virtual, o desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico e de automação de rotinas no sistema de processo judicial eletrônico e a capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as) e a ampliação do número de comarcas, varas e juizados.

Por fim, foi possível observar que, na percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do Direito, advogados(as) apareceram como a categoria com maior recorrência de insatisfação, especialmente no que toca à prestação jurisdicional e à realização de audiências de conciliação e mediação. Ainda, a maior satisfação entre operadores(as) do direito se deu no âmbito dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário.

No âmbito do Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota, ficou marcada a preferência entre os(as) cidadãos(ãs) pelos meios eletrônicos/remotos na tramitação processual, as comunicações sobre o processo e a realização de audiências e sessões de julgamento. Entre os(as) operadores(as) do direito, vale ressaltar que, enquanto a maior parte dos(as) advogados(as) e membros(as) do Ministério Público concorda o atendimento prestado pelo Poder Judiciário integralmente por meio eletrônico/remoto, a maior parte dos(as) defensores(as) públicos(as) discordou completamente da afirmação. No que toca ao cadastro das classes/assuntos da TPU, os três públicos apontaram como principal dificuldade a falta de detalhamento e a dificuldade de encontrar a classificação adequada. Por outro lado, foi também apontada como dificuldade o excesso de detalhamento, que dificultaria o cadastro.

Vale aqui ressaltar que os Pontos de Inclusão Digital (PID) vêm como uma opção que traz inclusão e efetividade no acesso à Justiça e, como previsto na recomendação CNJ n. 130/2022, de que deve servir para maximizar o direito e não excluir, resguardando-se as situações em que as pessoas não possuem acesso ao celular ou à internet. Além disso, também é importante que a adesão de tecnologias seja pensada não apenas em relação ao ajuizamento da ação, mas com todo acompanhamento do processo como sendo o verdadeiro acesso à Justiça.

Finalmente, no que toca à acessibilidade, ficou marcada entre os(as) cidadãos(ãs) a satisfação com a localização, as facilidades de acesso físico e as estruturas físicas do edifício do fórum. Poucos(as) respondentes ofereceram avaliação sobre os serviços de acessibilidade, e as opiniões apareceram grandemente divididas. Entre os(as) operadores(as) do direito, a maioria se mostrou satisfeita com a estrutura física e insatisfeita com as ferramentas de acessibilidade digital. No caso da presença de profissionais capacitados(as) em Libras e da disponibilidade de material em Braille, apesar de a maioria ter respondido não saber avaliar ou não se aplicar, o segundo maior percentual de respostas indicou considerá-las péssimas. Cabe, contudo, ressaltar, que, tanto entre cidadãos(ãs) quanto entre operadores(as) do direito, os(as) respondentes que relataram possuir algum tipo de deficiência foi minoritária.

Com base nas conclusões da presente pesquisa, foi elaborada uma série de recomendações. Buscou-se dar continuidade e aprimorar serviços e programas bem avaliados, como as audiências de conciliação e mediação, o Balcão Virtual e o Juízo 100% Digital, bem como indicar aspectos que precisam ser melhorados, especialmente no que toca ao acesso aos meios virtuais, à acessibilidade de informações referentes ao processo judicial e da linguagem jurídica e à morosidade dos processos judiciais. Dessa forma, pretende-se contribuir para o acesso à justiça mais igualitário e o aprimoramento da prestação jurisdicional.

## 9 RECOMENDAÇÕES

### 1. Organização e estrutura do sistema de justiça:

1.1. Estimular o pleno acesso à Justiça por meio dos Serviços da Justiça Itinerante, em reforço ao artigo 5º da Resolução CNJ n. 460/2021, a fim de garantir acompanhamento mais próximo dos(as) cidadãos(ãs) no momento pré-processual, no processamento, no julgamento e na execução dos(as) julgados(as) nas causas de competência das justiças estadual, federal ou do trabalho.

### 2. Tecnologias e Sistemas eletrônicos:

2.1. Dar maior divulgação às iniciativas de programas como Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Núcleos de Justiça 4.0.

2.2. Fortalecer a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br) como forma de integração entre os sistemas mediante os microsserviços disponibilizados aos tribunais.

2.3. Promover e investir na estabilidade dos sistemas processuais.

2.4. Os meios de comunicação virtuais e/ou eletrônicos não devem ser os únicos meios disponíveis de comunicação dos(as) magistrados(as) com os(as) operadores(as) de direito.

2.5. Disponibilizar cursos de capacitação e materiais de conscientização e divulgação sobre os sistemas utilizados pelo Poder Judiciário para servidores(as) e operadores do Direito.

2.6. Disponibilizar e promover cursos e materiais de conscientização e divulgação sobre a alimentação das Tabelas Processuais Unificadas voltados aos(as) operadores(as) do direito a fim de sensibilizar sobre a importância da adequada categorização dos processos.

### 3. Comunicação

3.1. Melhorar a forma de comunicação com o(à) cidadão(ã) junto às unidades judiciárias: por meio de capacitação de servidores(as) e magistrados(as), melhoria dos sistemas de comunicação eletrônico (como e-mail, aplicativos de mensagens etc.), elaboração de cartilhas e materiais informativos de linguagem acessível.

3.2. Incentivar o uso de linguagem acessível buscando facilitar a compreensão do(a) cidadão(ã) e dos(as) operadores(as) do direito sobre o teor das decisões proferidas (procurar recomendação a respeito).



3.3. Promover maior acessibilidade no que toca à simplificação da linguagem do Judiciário e às informações sobre o processo judicial, incluindo a produção de materiais em Braille.

4. Aprimoramento da prestação jurisdicional para mitigar morosidade

4.1. Aprimorar a capacitação dos(as) conciliadores(as).

4.2. Estabelecer estratégias de monitoramento da execução dos acordos.

4.3. Aprimoramento de gestão processual com foco na celeridade processual e efetividade da jurisdição.

5. Especialmente para OAB, DPU, Defensorias Estaduais e Ministérios Públicos

5.1. Incentivar a capacitação de operadores(as) do direito sobre a alimentação das TPUs.



## 10 REFERÊNCIAS

- AMB; FGV; IPESPE. **Estudo da Imagem do Judiciário Brasileiro: sumário executivo**. São Paulo: AMB, 2019. Disponível em: [https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ESTUDO\\_DA\\_IMAGEM\\_.pdf](https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ESTUDO_DA_IMAGEM_.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.
- BARROS, R. P. de; FERREIRA, F. H. G; VEGA, J. M.; CHANDUVI, J. S. **Measuring Inequality of Opportunities in Latin America and the Caribbean**. Washington, DC: Palgrave Macmillan and the World Bank, 2009. 222 p.
- BARROSO, Luís Roberto. **Retrospectiva 2008 do Supremo Tribunal Federal**. Disponível em: [https://www.direitofranca.br/direitonovo/FKCEimagens/file/ArtigoBarroso\\_para\\_Selecao.pdf](https://www.direitofranca.br/direitonovo/FKCEimagens/file/ArtigoBarroso_para_Selecao.pdf). 2008. Acesso em: 15 set. 2022.
- BERRY, L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, VALARIE A. **Improving Service Quality in América: Lessons Learned**. v. 8. The Academy of Management Executive, 1994.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**. Brasília: CNJ, 2004. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/>. Acesso em: 15 set. 2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Perfil da fixação de custas judiciais no Brasil e análise comparativa da experiência internacional**. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/36-197-1-PB.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Demandas Repetitivas e a morosidade na justiça cível brasileira**. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/pesq\\_sintese\\_morosidade\\_dpj.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/pesq_sintese_morosidade_dpj.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório preliminar do Comitê Interinstitucional destinado a proceder estudos e apresentar proposta de integração das metas do Poder Judiciário com as metas e os indicadores dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Agenda 2030**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/06/1Relatorio\\_Seminario\\_de\\_Apresentacoes\\_dos\\_Trabalhos\\_do\\_Comite\\_dos\\_ODS.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/06/1Relatorio_Seminario_de_Apresentacoes_dos_Trabalhos_do_Comite_dos_ODS.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Panorama do acesso à justiça no Brasil, 2004 a 2009**. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/69f08fa6be2b411e6566b84bdc1d4b5a.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Questionários de saúde**. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/>



arquivo/2017/11/22b3ec300352311fab8f630557009d21.pdf. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **O poder judiciário na aplicação da lei Maria da Pena**. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2017/10/ba9a59b474f22bbdbf7cd-4f7e3829aa6.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **O poder judiciário na aplicação da lei Maria da Pena**. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2018/06/5514b0debf866190c20610890849e10\\_1c3f3d-621da010274f3d69e6a6d6b7e6.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2018/06/5514b0debf866190c20610890849e10_1c3f3d-621da010274f3d69e6a6d6b7e6.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Competência delegada: uma comparação entre a Justiça Estadual e a Justiça Federal nas ações judiciais de direito previdenciário**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/relatorio-competencia-delegada04022020.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Diagnóstico dos juzados especiais**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/69f08fa6be2b411e6566b84bdc1d4b5a.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Índice de acesso à justiça**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/04/Relatorio\\_Indice-de-Acesso-a-Justica\\_LIODS\\_29-4-2021.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/04/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_29-4-2021.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Judicialização e sociedade: ações para o acesso à saúde pública de qualidade**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/07/Relatorio\\_Judicializacao-e-Sociedade-16072021.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/07/Relatorio_Judicializacao-e-Sociedade-16072021.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de arquitetura judiciária para a audiência de custódia**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/manual-arquitetura-2021-11-11.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre negros e negras no Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/rela-negros-negras-no-poder-judiciario-290921.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa: pessoas com deficiência no Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/10/pesquisa-pcd-no-pj-1.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1344192021061860cca3338db65.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Meta 9 do Poder Judiciário**. Brasília, 22 ago. 2022. Portal CNJ. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/agenda-2030/meta-9-do-poder-judiciario/>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa de satisfação páginas de jurisprudência do poder judiciário**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/06/relatorio-pesquisa-satisfacao-v1-24052022.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Quem somos**. Brasília, 19 ago. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/>. Acesso em: 15 de setembro de 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório final juizados especiais federais**. Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/05/relatorio-final-juizados-especiais-federais-260522.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Portais da transparência das unidades do Ministério Público**. Brasília, 19 ago. 2022. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portaldatransparencia/transparencia-mp-brasileiro/portais-da-transparencia-das-unidades-do-ministerio-publico>. Acesso em: 15 set. 2022.

CRONBACH, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*, v. 16, p. 297-334, 1951.

DINSDALE, G.; MARSON, D. B.; SCHMIDT, F.; STRICKLAND, T. Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. *Cadernos Enap*, 2000. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/636>. Acesso em: 15 set. 2022.

DLA PIPER; LEGAL EMPOWERMENT NETWORK; NEW PERIMETER; OPEN SOCIETY JUSTICE INITIATIVE. **Providing legal services remotely: a guide to available technologies and best practices**. California: 2021. Disponível em: [https://namati.org/wp-content/uploads/2021/01/Providing-Legal-Services-Remotely\\_A-Guide-to-Available-Technologies-and-Best-Practices.pdf](https://namati.org/wp-content/uploads/2021/01/Providing-Legal-Services-Remotely_A-Guide-to-Available-Technologies-and-Best-Practices.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

DUARTE, Miriam; BELITANI, Raissa; BALBUGLIO, Viviane. **Covid nas prisões. "E quem não tem internet?"**: Reflexões sobre audiências de custódia e acesso à

justiça durante a pandemia. 2020. Disponível em: <https://www.covidnaspriso.es.com/blog/e-quem-nao-tem-internet-reflexoes-sobre-audiencias-de-custodia-e>. Acesso em: 15 set. 2022.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros**. Brasília: ENAP, 2000. 165 p.

ESTEVES, Diogo; AZEVEDO, Júlio Camargo de; SANTANA FILHO, Gonçalves Edilson; JIOMEKE, Leandro Antonio; LIMA, Marcus Edson de; MENEGUZZO, Camylla Basso Franke; SADEK, Maria Tereza; SILVA, Franklyn Roger Alves; SILVA, Nicholas Moura e; TRAVASSOS, Gabriel Saad; WATANABE, Kazuo. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2022**. Brasília: DPU, 2022. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/>. Acesso em: 15 set. 2022.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS SÃO PAULO. **Relatório ICJ Brasil**. São Paulo: FGV SP, 2009. Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/projetos-de-pesquisa/icjbrasil-indice-confianca-na-justica-no-brasil>. Acesso em: 15 set. 2022.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJ Brasil: 1º semestre de 2017**. São Paulo: FGV, 2017. Disponível em: [http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil\\_1\\_sem\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 15 set. 2022.

FRANÇA, Marco Tulio Aniceto; DUENHAS, Rogerio Allon; GONÇALVES, Flávio de Oliveira. O acesso ao judiciário é para todos? Uma análise utilizando o índice de oportunidade no acesso para os estados brasileiros. **Economic Analysis of Law Review**, v. 5, n. 2, p. 285-295, 2014.

GESPÚBLICA. **Pesquisa de satisfação: guia metodológico**. Brasília: MP, SEGEP, 2013.

HOSMER, D. W.; LEMESHOW, S. **Applied logistic regression: Wiley series in probability and mathematical statistics**. New York: John Wiley & Sons, 2000.

HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o coeficiente alfa de Cronbach. **Produto e Produção**, v. 11, n. 2, p. 85-103, 2010. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/9321>. Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 1988**. Rio de Janeiro: IBGE, 1988. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/59/pnad\\_1988\\_v12\\_t1\\_br.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/59/pnad_1988_v12_t1_br.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2009**. Rio de Janeiro: IBGE, 2009. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/59/pnad\\_2009\\_v30\\_br.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/59/pnad_2009_v30_br.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Regiões de Influência das cidades**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101728>. Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: Notas técnicas. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101708>. Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS)**. Brasília, IPEA: 2010. Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12660&catid=4&Itemid=2](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=12660&catid=4&Itemid=2). Acesso em: 15 set. 2022.

SCHIAVINATTO, Fábio (org.). **Sistemas de Indicadores de Percepção Social (SIPS)**. Brasília: IPEA, 2011. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3097/1/Livro\\_Sistema%20de%20indicadores%20de%20percep%C3%A7%C3%A3o%20social%20%28SIPS%29\\_1%20ed.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3097/1/Livro_Sistema%20de%20indicadores%20de%20percep%C3%A7%C3%A3o%20social%20%28SIPS%29_1%20ed.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Diagnóstico sobre os Juizados Especiais Cíveis**: relatório de pesquisa. Brasil: Ipea, 2013. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/98c47dc72a583c31170fe8c40286752f.pdf>. Acesso em: 15 de setembro de 2022.

JEAN, Jean-Paul; JORRY, Hélène. **Conducting satisfaction surveys of court users in Council of Europe member states**. Council of Europe Publ, 2009.

JOHNSON, Allan G. **Dicionário de Sociologia**: guia prático da linguagem sociológica. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

MACK, Kathy; ANLEU, R.; SHARYN; TUTTON; JORDAN. **The Judiciary and the Public**: Judicial Perceptions. *Adelaide Law Review*, 2018.

MEDEIROS, José Eduardo. **Qualidade e satisfação no serviço público**: pesquisa de satisfação de usuário. 2007. Monografia. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <https://pospesquisa.eca.usp.br/monografias/jose%20eduardo.pdf>.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. **Remuneração de todos os(as) membros ativos**. Brasília, 19 ago. 2022. Disponível em: <https://www.mpdf.mp.br/transparencia/index.php?item=remuneracao&tipo=membrosAtivos&resp=REMUNERACAO&titulo=Remunera%C3%A7%C3%A3o%20de%20todos%20os%20membros%20ativos>. Acesso em: 15 set. 2022.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **Remuneração de membros e servidores**. Brasília, 19 ago. 2022. Portal MPF. Disponível em: <http://www.transparencia>.

mpf.mp.br/conteudo/contracheque/remuneracao-membros-ativos/2022/remuneracao-membros-ativos\_2022\_Janeiro.pdf. Acesso em: 15 set. 2022.

MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR. **Remuneração mensal**. Brasília, 19 ago. 2022. Disponível em: <https://www.mpm.mp.br/sistemas/consultaFolha/php/RelatorioRemuneracaoMensal.php?grupo=1&mes=1&ano=2022&tipo=xlsx>. Acesso em: 15 set. 2022.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Remuneração de todos os(as) membros ativos**. Brasília, 19 ago. 2022. Disponível em: <https://mpt.mp.br/MPTransparencia/pages/portal/remuneracaoMembrosAtivos.xhtml>. Acesso em: 15 set. 2022.

NUNNALLY, J. C. **Psychometric Theory**. 2. ed. Nova Iorque: McGraw-Hill, 1978.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL NACIONAL. **Quadro da advocacia**. Brasília, 19 ago. 2022. Disponível em: <https://www.oab.org.br/institucional-conselhofederal/quadroadvogados>. Acesso em: 15 set. 2022.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT; OPEN SOCIETY FOUNDATIONS. **Legal needs surveys and access to justice**. Paris: OECD Publishing, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10,1787/g2g9a36c-en>. Acesso em: 15 set. 2022.

OLIVEIRA, Antônio Carlos. **Judicialização das relações sociais: o social em questão**. v. 31, p. 9-12, 2014. Disponível em: [http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ\\_31\\_apresenta%C3%A7%C3%A3o.pdf](http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_31_apresenta%C3%A7%C3%A3o.pdf). Acesso em: 29 set. 2021.

[https://www.direitofranca.br/direitonovo/FKCEimagens/file/ArtigoBarroso\\_para\\_Selecao.pdf](https://www.direitofranca.br/direitonovo/FKCEimagens/file/ArtigoBarroso_para_Selecao.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

OLIVEIRA, Fabiana Luci; CUNHA, Luciana Gross. Medindo o acesso à justiça cível no Brasil. **Revista Opinião Pública**, São Paulo, Campinas, v. 22, n. 2, p. 318-349, 2016.

OLIVEIRA, Fabiana Luci; CUNHA, Luciana Gross. Os indicadores sobre o judiciário brasileiro: limitações, desafios e o uso da tecnologia. **Revista Direito GV**, v. 16, 2020.

OLIVEIRA JÚNIOR, Almir de. Dá para confiar nas polícias? Confiança e percepção social da polícia no Brasil. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, FBSP, São Paulo, n. 5, ed. 9, p. 6-22, 2011.

OLIVEIRA, Leonel Gois Lim. Dez anos de CNJ: reflexões do envolvimento com a melhoria da eficiência do Judiciário brasileiro. Brasília: **Revista do Serviço Público**, Escola Nacional de Administração Pública, 2017.

PATHFINDERS FOR PEACEFUL; JUST AND INCLUSIVE SOCIETIES. **Justice in a pandemic - briefing one: justice for all and the public health emergency**. New York: Center on International Cooperation, 2020. Disponível em: <https://ic>.

nyu.edu/sites/default/files/justice-for-all-and-the-public-health-emergency.pdf. Acesso em: 15 set. 2022.

PIRES, Thula Rafaela de Oliveira; LYRIO, Caroline. **Racismo institucional e acesso à justiça**: uma análise da atuação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro nos anos de 1989-2011. Florianópolis: CONPEDI, 2014, p. 513-541.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: Visão da Sociedade. **Revista Justitia**, São Paulo, v. 65, n. 198, p. 271-279, 2008.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. **REVISTA USP**, São Paulo, n. 101, p. 55-66, 2014. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814/90736>. Acesso em: 15 set. 2022.

SANDEFUR, Rebecca L. What we know and need to know about the legal needs of the public. **South Carolina Law Review**, v. 67, p. 443-460, 2016. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2949010](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2949010). Acesso em: 15 set. 2022.

SILVA, Juari C. **A responsabilidade do Estado por atos judiciais e legislativos**: teoria da responsabilidade unitária do Poder Público. São Paulo: Saraiva, 1985.

SCHWANDT, Thomas A.; ABMA, Tineke. Objetivo, prática e política das avaliações patrocinadas. In: SOMEKH, Bridget; LEWIN, Cathy (orgs.). **Teoria e métodos de pesquisa social**. Rio de Janeiro: Vozes, 2015.

TAYLOR, G. J.; BAGBY, R. M.; PARKER, J. D. A. The twenty Item Toronto Aleithymia Scale IV. Reliability and factorial validity in different languages and cultures. **Journal of Psychosomatic Research**, v. 55, p. 277-283, 2003.

TORON, Alberto Zacharias; SZAFIR, Alexandra Lebelson. **Prerrogativas profissionais do advogado**. 3. ed. Brasília: OAB, 2006.

VIANNA, Luís W. et al. **A judicialização da política e das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: Revan, 1999.

WORLD JUSTICE PROJECT. **Measuring the Justice Gap**: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World. Washington: 2019. Disponível em: [https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP\\_Measuring%20the%20Justice%20Gap\\_final\\_20Jun2019.pdf](https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP_Measuring%20the%20Justice%20Gap_final_20Jun2019.pdf). Acesso em: 15 set. 2022.

ZACKSESKI, Cristina. A inclusão do Acesso à justiça na Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio 2009. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, XIX, 2010, Fortaleza. **Anais [...]**.

## APÊNDICE A - APROFUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

### A.1 TÉCNICAS DE ANÁLISES DE DADOS

Em referência às técnicas de análises de dados adotadas, foram utilizados múltiplos métodos, que incluíram amostragem aleatória simples, análise exploratória e regressão logística multinomial ordinal. As técnicas de análises de dados adotadas para a construção do índice, apresentadas a seguir, envolveram por sua vez Análise Fatorial Exploratória (AFE) e a ferramenta Alfa de Cronbach.

#### A.1.1 ANÁLISE EXPLORATÓRIA

Para obtenção dos perfis sociodemográficos dos(as) jurisdicionados(as), foi utilizada a análise descritiva, na fase inicial do processo de estudo dos dados coletados. Utilizam-se métodos de estatística descritiva para organizar, resumir e descrever os aspectos importantes de um conjunto de características observadas ou comparar essas características entre dois ou mais conjuntos. As ferramentas descritivas são os diversos tipos de gráficos e tabelas e medidas de síntese como: frequências absolutas e relativas para variáveis qualitativas e média, desvio-padrão, mediana, mínimo e máximo para variáveis quantitativas.

#### A.1.2 ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA (AFE)

Foi utilizada a AFE para seleção das variáveis e da validade das dimensões do Índice de Percepção à Justiça – compostas inicialmente por seis questões selecionadas para o público cidadãos(ãs) e 25 questões selecionadas para os(as) operadores(as) do direito –, assim como seleção das variáveis e da validade das dimensões do Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota – compostas inicialmente por três questões selecionadas para o público cidadãos(ãs) e cinco questões selecionadas para os(as) operadores(as) do direito.

Para análise das dimensões selecionadas para cada índice, também foi utilizada a AFE com extração das dimensões de duas maneiras:

1ª – por meio do método dos eixos principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”; e

2ª – por meio do método dos componentes principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”.



### A.1.3 ALFA DE CRONBACH

Foi usado o índice alfa de Cronbach (CRONBACH, 1951) com o objetivo de verificar a confiabilidade interna do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito e de suas respectivas dimensões. O alfa ( $\alpha$ ) mede a correlação entre respostas em um questionário por meio da análise do perfil das respostas dadas pelos(as) respondentes, tratando-se de uma correlação média entre perguntas. Dado que todos os itens de um questionário utilizam a mesma escala de medição, o coeficiente  $\alpha$  é calculado por meio da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador (HORA, MONTEIRO E ARICA, 2010).

Nunnally (1978) e Taylor et al. (2003) recomendam que a adequação e a satisfatoriedade do modelo alfa sejam testadas usando-se os seguintes critérios: índices alfa superiores a 0,80 são considerados desejáveis; índices superiores a 0,70 são considerados recomendados; e índices superiores a 0,60 devem ser aceitos apenas para uso em pesquisa (desaconselhável o uso clínico). Dessa maneira, qualquer resultado superior a 0,60 pode ser interpretado como uma consistência interna satisfatória, no contexto desta pesquisa.

### A.1.4 REGRESSÃO LOGÍSTICA MULTINOMIAL ORDINAL

Foi utilizada a regressão logística multinomial ordinal a fim de obter comparações do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) – por meio das variáveis de perfil sociodemográfico como sexo, idade, raça/cor autodeclarada, região de influência do município de moradia, região do Brasil, indicador de capital, renda e escolaridade – e do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito – por meio de informações como profissão e características de acordo com o sexo, a idade, a raça/cor autodeclarada, a região de influência do município de moradia, a região do Brasil, o indicador de capital e o tempo de atuação. A regressão logística multinomial ordinal tem por objetivo verificar possíveis fatores de risco associados a uma variável dependente de natureza nominal com mais de dois níveis (HOSMER e LEMESHOW, 2000).

O nível de significância fixado em todas as análises é de 0,05.

## APÊNDICE B - APROFUNDAMENTOS DOS RESULTADOS

### B.1 RESULTADOS DOS ÍNDICES

Nesta seção são apresentados resultados da pesquisa desenvolvida por meio da aplicação dos questionários e da análise das respostas coletadas. A seção é dividida em quatro partes, abordando os dois índices desenvolvidos, “Índice de Percepção à Justiça” e “Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota”, para cada um dos dois grupos de públicos analisados, cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito.

#### B.1.1 Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs)

Neste item será apresentado o processo de seleção das questões, da validade e da confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), assim como a aplicação e o cálculo do respectivo Índice.

#### Construção das dimensões

Foi selecionada a AFE com extração das dimensões provenientes por meio do método dos eixos principais. Este método resultou apenas uma dimensão para as seis questões. As questões consideradas na análise fatorial, bem como os respectivos valores considerados no Fator 1 (dimensão), estão listadas na Tabela 1B.

**Tabela 1B.** AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) com extração da dimensão provenientes por meio do método dos eixos principais, sem rotação\*.

Questão	Fator 1
De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço prestado pelos(as) magistrados(as)?	0,66
De modo geral, como o(a) senhor(a) avalia o serviço prestado pelos(as) servidores(as) do fórum/tribunal?	0,64
Já deixei de entrar com processo na Justiça por ser complicado	0,58
Já deixei de entrar com processo na Justiça por achar caro	0,51
Como o senho(a) avalia o sistema de consulta ao processo	0,50
A linguagem jurídica utilizada nos processos é de fácil entendimento pelo(a) cidadão(ã) comum	0,43

\*Metodologicamente não é possível definir rotação com apenas uma dimensão.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## Confiabilidade do Índice

Considerando a validade do constructo do instrumento, foi calculado o indicador de confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) do instrumento, que resultou em  $\alpha = 0,72$ , indicando a adequação e a satisfatoriedade recomendadas do índice construído.

## Aplicação e Cálculo do Índice

O Quadro 1B lista as questões consideradas no cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs), apresentando as pontuações correspondentes a cada nível de satisfação, conforme apresentado a seguir.

**Quadro 1B.** Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) Cidadãos(ãs).

Questão	Pontuação			
	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito
1 Como o senhor(a) avalia o serviço prestado pelos(as) servidores(as) do fórum/tribunal?	4	3	2	1
2 Como o senhor(a) avalia o serviço prestado pelos(as) magistrados(as)?	4	3	2	1
3 Como o(a) senhor(a) avalia o sistema de consulta ao processo durante o curso do processo?	4	3	2	1
	Concordo plenamente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo completamente
3 A linguagem jurídica utilizada nos processos é de fácil entendimento pelo(a) cidadão(ã) comum	4	3	2	1
4 Já deixei de entrar com processo na Justiça por achar caro	1	2	3	4
5 Já deixei de entrar com processo na Justiça por ser complicado	1	2	3	4

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Sendo assim, calcula-se a média das pontuações das questões e aplica-se a seguinte categorização para obtenção da resposta do Índice (Quadro 2B):

**Quadro 2B.** Categorização da pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça.

Média das questões	Índice de Percepção à Justiça
1 a 1,74	Muito insatisfeito
1,75 a 2,49	Insatisfeito
2,50 a 3,24	Satisfeito
3,25 a 4	Muito satisfeito

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

### B.1.2 Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito

Neste item será apresentado o processo de seleção das questões, da validade e da confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito, assim como a aplicação e o cálculo do respectivo Índice.

#### Construção das dimensões

Foi implementada a AFE com extração das dimensões por meio do método dos eixos principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”, tal como apresentado na Tabela 2B.

**Tabela 2B.** AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito com extração das dimensões por meio do método dos eixos principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”.

Questão	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Há demora na execução ou no cumprimento do julgado.	0,76	0,07	-0,17
Há demora na execução ou no cumprimento de sentença.	0,74	0,13	-0,10
Há demora no julgamento das ações judiciais.	0,69	0,08	-0,14
Há dificuldade na comunicação junto aos(as) magistrados(as).	0,53	0,29	0,05
Há dificuldades na marcação de audiências.	0,50	0,43	-0,03
Há dificuldades na instrução probatória.	0,44	0,42	0,05
Há excesso de recursos.	0,27	0,09	-0,12
As decisões proferidas pelo Judiciário são claras e de fácil entendimento.	0,25	0,22	0,10
Há falta de conciliadores(as).	0,11	0,65	-0,15
Há falta de iniciativa do Judiciário.	0,19	0,65	-0,07
Há falta de capacitação dos(as) conciliadores(as).	0,22	0,60	-0,03
Há demora na marcação.	0,40	0,51	-0,12
Há falta de efetividade.	0,39	0,46	0,01
Existem problemas quanto ao tempo da duração da audiência.	0,23	0,41	-0,04
Há falta de interesse do(a) representante do Ministério Público.	0,25	0,35	0,05
Há falta de interesse das partes.	0,05	-0,23	-0,01
Justiça Restaurativa.	0,17	-0,18	0,59
Desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico.	-0,22	0,07	0,59
Justiça Itinerante.	0,14	-0,16	0,57
Desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas no sistema de processo judicial eletrônico.	-0,21	0,09	0,57
Realização mais frequente de audiências de mediação/conciliação.	0,14	-0,38	0,46
Aplicação dos precedentes qualificados.	-0,02	-0,07	0,42
Ampliação do número de comarcas, varas e juizados, descentralizando os serviços judiciários.	-0,16	0,01	0,38
Capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as).	-0,17	-0,05	0,37
A realização de atos processuais e o atendimento de forma totalmente virtual (ex.: audiências, peticionamento, sessão de julgamento, atendimento ao(à) jurisdicionado(a), etc.).	0,00	0,14	0,36

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## Confiabilidade do índice e suas dimensões

Considerando a validade do constructo do instrumento, segue na Tabela 3B os indicadores de confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito em cada dimensão. Todas as dimensões apontam a adequação e a satisfatoriedade recomendadas do índice construído.

**Tabela 3B.** Indicadores de confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito em cada dimensão.

Dimensão do Instrumento	Alfa de Cronbach
Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada	0,79
Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação	0,72
Dimensão 3: Relevância dos programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação	0,73

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

## Aplicação e Cálculo do Índice

A seguir, o Quadro 3B expõe a listagem de questões consideradas no cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito, apresentando as pontuações correspondentes a cada nível de satisfação, conforme apresentado a seguir.

E por fim, calcula-se a média das pontuações das questões e aplica-se a categorização da pontuação das questões apresentada no Quadro 2C.

**Quadro 3B.** Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito.

Dimensão	Questão	Pontuação			
		Concordo Plenamente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo completamente
<b>Dificuldades na prestação jurisdicional adequada</b>	1 Há dificuldades na marcação de audiências.	1	2	3	4
	2 Há dificuldades na instrução probatória.	1	2	3	4
	3 Há dificuldade na comunicação junto aos(as) magistrados(as).	1	2	3	4
	4 Há demora na execução ou no cumprimento de sentença.	1	2	3	4
	5 Há excesso de recursos.	1	2	3	4
	6 As decisões proferidas pelo Judiciário são claras e de fácil entendimento.	4	3	2	1
	7 Há demora no julgamento das ações judiciais.	1	2	3	4
	8 Há demora na execução ou no cumprimento do julgado.	1	2	3	4
<b>Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação</b>	9 Há falta de interesse das partes.	1	2	3	4
	10 Há falta de iniciativa do Judiciário.	1	2	3	4
	11 Há falta de conciliadores(as).	1	2	3	4
	12 Há falta de capacitação dos(as) conciliadores(as).	1	2	3	4
	13 Há falta de efetividade.	1	2	3	4
	14 Há demora na marcação.	1	2	3	4
	15 Existem problemas quanto ao tempo da duração da audiência.	1	2	3	4
	16 Há falta de interesse do(a) representante do Ministério Público.	1	2	3	4

<b>Indique, em escala de relevância, os programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação</b>		<b>Extremamente relevante</b>	<b>Muito relevante</b>	<b>Pouco relevante</b>	<b>Nada relevante</b>	
<b>Relevância dos programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação</b>	17	Justiça Itinerante.	4	3	2	1
	18	Justiça Restaurativa.	4	3	2	1
	19	Realização mais frequente de audiências de mediação/ conciliação.	4	3	2	1
	20	Aplicação dos precedentes qualificados.	4	3	2	1
	21	A realização de atos processuais e o atendimento de forma totalmente virtual (ex.: audiências, peticionamento, sessão de julgamento, atendimento ao(à) jurisdicionado(a), etc.).	4	3	2	1
	22	Capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as).	4	3	2	1
	23	Ampliação do número de comarcas, varas e juizados, descentralizando os serviços judiciários.	4	3	2	1
	24	Desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no sistema de processo judicial eletrônico.	4	3	2	1
	25	Desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas no sistema de processo judicial eletrônico.	4	3	2	1

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

### B.1.3 Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota

Neste item será apresentado o processo de seleção das questões, da validade e da confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota, assim como a aplicação e o cálculo do respectivo Índice.



### Construção das dimensões

Foi selecionada a AFE com extração das dimensões por meio do método dos eixos principais. Este método sugeriu apenas uma dimensão para as seis questões, como apresentado na Tabela 4B.

**Tabela 4B.** AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota com extração da dimensão por meio do método dos eixos principais.

Questão	Fator 1
A entrada e o andamento das ações judiciais devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto.	0,79
As comunicações sobre o processo devem ser realizadas integralmente de forma eletrônica/remota.	0,79
As audiências e sessões de julgamento na área cível (assuntos relacionados à família, a cobranças, ao direito do consumidor e outros) devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência.	0,68

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

### Confiabilidade do Índice e suas dimensões

Considerando a validade do constructo do instrumento, foi calculado o indicador de confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota do instrumento, que resultou em  $\alpha = 0,82$ , indicando a adequação e a satisfatoriedade desejáveis do índice construído.

### Aplicação e Cálculo do Índice

O Quadro 4B lista as questões consideradas no cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) no que toca aos trâmites pela modalidade remota, apresentando as pontuações correspondentes a cada nível de satisfação, conforme apresentado a seguir.

**Quadro 4B.** Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota.

Indique seu grau de concordância com as afirmativas a seguir:	Concordo plenamente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo completamente
1 A entrada e o andamento das ações judiciais devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto.	4	3	2	1
2 As comunicações sobre o processo devem ser realizadas integralmente de forma eletrônica/remota.	4	3	2	1
3 As audiências e sessões de julgamento na área cível (assuntos relacionados à família, a cobranças, ao direito do consumidor e outros) devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência.	4	3	2	1

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

E por fim, calcula-se a média das pontuações das questões e aplica-se a categorização da pontuação das questões apresentadas no Quadro 2B.

### B.1.4 Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito

Neste item será apresentado o processo de seleção das questões, da validade e da confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota, assim como a aplicação e o cálculo do respectivo Índice.

#### Construção das dimensões

Foi selecionada a AFE com extração das dimensões por meio do método dos eixos principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”. Este método validou as dimensões propostas, como apontado na Tabela 5B.

**Tabela 5B.** AFE do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota com extração das dimensões por meio do método dos eixos principais, com rotação ortogonal pela técnica “varimax”.

Questão	Fator 1
O atendimento prestado pelo Poder Judiciário deve ser integralmente por meio eletrônico/remoto.	0,81
As audiências e sessões de julgamento na área cível devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência.	0,79
O ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto.	0,73
A comunicação com o(a) magistrado(a) somente deve ser feita por meio eletrônico/remoto.	0,67
A citação, notificação e intimação devem ser realizadas de forma integralmente eletrônica/remota.	0,55

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

#### Confiabilidade do índice e suas dimensões

Considerando a validade do constructo do instrumento, foi calculado o indicador de confiabilidade do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota do instrumento, que resultou em  $\alpha = 0,84$ , indicando a adequação e a satisfatoriedade desejáveis do índice construído.

## Aplicação e Cálculo do Índice

O Quadro 5B lista as questões consideradas no cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito no que toca aos trâmites pela modalidade remota, apresentando as pontuações correspondentes a cada nível de satisfação, conforme apresentado a seguir.

**Quadro 5B.** Pontuação das questões para cálculo do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota.

Indique seu grau de concordância com as afirmativas abaixo:	Concordo Plenamente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo completamente
1 O atendimento prestado pelo Poder Judiciário deve ser integralmente por meio eletrônico/remoto.	4	3	2	1
2 O ingresso, a tramitação de processos e a instrução processual devem ser integralmente por meio eletrônico/remoto.	4	3	2	1
3 A citação, notificação e intimação devem ser realizadas de forma integralmente eletrônica/remota.	4	3	2	1
4 As audiências e sessões de julgamento na área cível devem ser realizadas integralmente por meio de videoconferência.	4	3	2	1
5 A comunicação com o(a) magistrado(a) somente deve ser feita por meio eletrônico/remoto.	4	3	2	1

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

E por fim, calcula-se a média das pontuações das questões e aplica-se a categorização da pontuação das questões apresentada no Quadro 2CB.

## B.2 RESULTADOS DA AMOSTRAGEM

As Tabelas 6B, 7B e 8B apresentam o número total da população-alvo, o número de participantes e a respectiva proporção de respostas por estado brasileiro de advogados(as), defensores(as) públicos(as) e membros(as) do Ministério Público, respectivamente. Conforme indicado anteriormente, no caso dos(as) cidadãos(ãs), não é possível indicar dados sistematizados com o número de pessoas com processos nos últimos cinco anos.

**Tabela 6B.** Número total da população-alvo, número de participantes da pesquisa e a respectiva proporção de respostas para o público de advogados(as) por estado brasileiro.

Região do Brasil e Estado	População-Alvo	Número de participantes	Proporção de Respostas
<b>Norte</b>	<b>63.085</b>	<b>471</b>	<b>0,75</b>
Rondônia	9.335	193	2,07
Acre	3.670	14	0,38
Amazonas	12.982	57	0,44
Roraima	2.414	6	0,25
Pará	23.148	117	0,51
Amapá	3.643	19	0,52
Tocantins	7.893	65	0,82
<b>Nordeste</b>	<b>219.032</b>	<b>1.451</b>	<b>0,66</b>
Maranhão	18.764	84	0,45
Piauí	15.709	95	0,60
Ceará	34.282	251	0,73
Rio Grande do Norte	14.566	124	0,85
Paraíba	19.176	41	0,21
Pernambuco	38.532	286	0,74
Alagoas	12.922	72	0,56
Sergipe	11.549	57	0,49
Bahia	53.532	441	0,82
<b>Sudeste</b>	<b>647.556</b>	<b>3.860</b>	<b>0,60</b>
Minas Gerais	129.325	897	0,69
Espírito Santo	24.508	240	0,98
Rio de Janeiro	149.345	945	0,63
São Paulo	344.378	1.778	0,52
<b>Sul</b>	<b>218.385</b>	<b>1.947</b>	<b>0,89</b>
Paraná	80.751	908	1,12
Santa Catarina	45.929	430	0,94
Rio Grande do Sul	91.705	609	0,66
<b>Centro-Oeste</b>	<b>132.182</b>	<b>833</b>	<b>0,63</b>
Mato Grosso do Sul	16.685	208	1,25
Mato Grosso	21.955	132	0,60
Goiás	47.185	256	0,54
Distrito Federal	46.357	237	0,51
<b>Total</b>	<b>1.280.240</b>	<b>8.562</b>	<b>0,67</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 7B.** O número total da população-alvo, o número de participantes da pesquisa e a respectiva proporção de respostas para o público de defensores(as) públicos(as) por estado brasileiro - quando servidores(as) da Defensoria Pública de Estado e/ou do Distrito Federal - e da União - quando servidores(as) da DPU.

Região do Brasil e Estado	População-Alvo	Número de participantes	Proporção de Respostas
<b>Norte</b>	<b>715</b>	<b>21</b>	<b>2,94</b>
Rondônia	86	9	10,47
Acre	54	8	14,81
Amazonas	134	-	-
Roraima	41	-	-
Pará	243	3	1,23
Amapá	50	1	2,00
Tocantins	107	-	-
<b>Nordeste</b>	<b>1.812</b>	<b>68</b>	<b>3,75</b>
Maranhão	217	1	0,46
Piauí	112	3	2,68
Ceará	343	3	0,87
Rio Grande do Norte	101	15	14,85
Paraíba	210	8	3,81
Pernambuco	294	3	1,02
Alagoas	84	-	-
Sergipe	83	6	7,23
Bahia	368	29	7,88
<b>Sudeste</b>	<b>2.400</b>	<b>113</b>	<b>4,71</b>
Minas Gerais	675	4	0,59
Espírito Santo	162	2	1,23
Rio de Janeiro	792	80	10,10
São Paulo	771	27	3,50
<b>Sul</b>	<b>659</b>	<b>34</b>	<b>5,16</b>
Paraná	105	1	0,95
Santa Catarina	114	1	0,88
Rio Grande do Sul	440	32	7,27
<b>Centro-Oeste</b>	<b>726</b>	<b>45</b>	<b>6,20</b>
Mato Grosso do Sul	206	33	16,02
Mato Grosso	198	-	-
Goiás	83	9	10,84
Distrito Federal	239	3	1,26
<b>União</b>	<b>644</b>	<b>10</b>	<b>1,55</b>
<b>Total</b>	<b>6.956</b>	<b>291</b>	<b>4,18</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 8B.** O número total da população-alvo, o número de participantes da pesquisa e a respectiva proporção de respostas para o público de membros(as) do Ministério Público por estado brasileiro - quando membros(as) do Ministério Público Estadual - e Federal - quando membros(as) do Ministério Público Federal\*.

Região do Brasil e Estado	População-Alvo	Número de participantes	Proporção de Respostas
<b>Norte</b>	<b>873</b>	<b>19</b>	<b>2,18</b>
Rondônia	144	9	6,3
Acre	81	-	0,0
Amazonas	87	-	0,0
Roraima	57	-	0,0
Pará	327	9	2,8
Amapá	70	1	1,4
Tocantins	107	-	0,0
<b>Nordeste</b>	<b>2.626</b>	<b>19</b>	<b>0,72</b>
Maranhão	324	3	0,9
Piauí	21	1	4,8
Ceará	397	1	0,3
Rio Grande do Norte	248	2	0,8
Paraíba	215	-	0,0
Pernambuco	443	8	1,8
Alagoas	164	-	0,0
Sergipe	220	1	0,5
Bahia	594	3	0,5
<b>Sudeste</b>	<b>4.183</b>	<b>58</b>	<b>1,39</b>
Minas Gerais	1.085	46	4,2
Espírito Santo	276	-	0,0
Rio de Janeiro	882	5	0,6
São Paulo	1.940	7	0,4
<b>Sul</b>	<b>1.919</b>	<b>18</b>	<b>0,94</b>
Paraná	770	13	1,7
Santa Catarina	472	5	1,1
Rio Grande do Sul	677	-	0,0
<b>Centro-Oeste</b>	<b>875</b>	<b>6</b>	<b>0,69</b>
Mato Grosso do Sul	219	-	0,0
Mato Grosso	253	-	0,0
Goiás	403	6	1,5
Distrito Federal			
<b>Federal</b>	<b>2.389</b>	<b>63</b>	<b>2,64</b>
<b>Total</b>	<b>656</b>	<b>6</b>	<b>0,91</b>

\*Contempla membros(as) do MPU, Ministério Público Federal e Eleitoral, MPM, MPDFT e MPT.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

### B.3 RESULTADOS DOS ÍNDICES DE PERCEPÇÃO À JUSTIÇA

A Tabela 9B mostra os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs). Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 9B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs).

Variável	p-valor	
Sexo	0,003	*
Idade	0,898	
Raça/cor autodeclarada	0,440	
Região do Brasil	<,001	*
Regiões de Influência das Cidades	0,006	*
Indicador de capital	0,779	
Escolaridade	0,002	*
Renda	0,004	*

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 10B mostra a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça por variáveis sociodemográficas dos(as) cidadãos(ãs).

**Tabela 10B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs) no público em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>34,1</b>	<b>39,2</b>	<b>22,7</b>	<b>4,0</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	39,0	39,7	18,6	2,7
Masculino	34,0	37,2	24,6	4,1
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	36,7	38,9	21,6	2,8
Entre 40 e 49 anos	39,0	35,2	21,7	4,1
50 anos ou mais	34,6	39,9	21,9	3,6
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	36,3	39,0	21,6	3,3
Pardo(a) / Preto(a)	36,0	37,7	22,7	3,7
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	31,3	39,9	23,0	5,8
Nordeste	38,8	39,1	18,8	3,4
Norte	26,0	36,1	31,0	7,0
Sudeste	41,5	37,0	19,1	2,5
Sul	32,0	39,8	26,4	1,9
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	39,3	34,9	21,8	4,0
2 Capital regional	33,4	41,9	20,8	3,9
3 Centro Sub-regional	27,8	39,6	30,5	2,1
4 Centro de zona	27,9	41,0	27,9	3,3
5 Centro local	37,8	37,8	18,5	5,9
6 Sem influência	42,6	39,5	17,1	0,8
<b>Indicador de capital</b>				
Não	35,4	40,2	21,5	2,9
Sim	38,1	36,0	22,0	4,0
<b>Escolaridade</b>				
Até ensino médio completo	47,0	36,2	15,7	1,1
Ensino superior incompleto	38,0	41,3	16,9	3,8
Ensino superior completo	38,8	35,6	21,1	4,6
Pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto	37,4	38,1	24,2	0,4
Pós-graduação, mestrado ou doutorado completo	31,5	39,9	24,3	4,4



Renda				
Até R\$ 1.100,00	48,3	36,9	12,1	2,7
Entre R\$ 1.100,00 e R\$ 3.300,00	41,9	36,9	18,6	2,5
Entre R\$ 3.300,00 e R\$ 5.500,00	36,2	40,3	20,1	3,4
Entre R\$ 5.500,00 e R\$ 11.000,00	28,5	41,4	27,2	2,8
Mais de R\$ 11.000,00	33,7	37,1	24,2	5,1

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 11B mostra os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito. Houve evidências de impactos diferenciados entre os grupos profissionais para a Dimensão 1 e 2. Já a Dimensão 3 aponta que a percepção à Justiça é homogênea entre os grupos profissionais, sem evidências de diferença significativa entre a percepção em relação à relevância dos programas, dos institutos e das ações do Poder Judiciário.

**Tabela 11B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito para cada dimensão do instrumento.

Dimensão	Variável	p-valor	
Dimensão 1	Grupo	<,001	*
Dimensão 2	Grupo	0,014	*
Dimensão 3	Grupo	0,081	

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.

Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.

Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.

A Tabela 12B mostra a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito para cada dimensão do instrumento.

**Tabela 12B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito para cada dimensão do instrumento.

Dimensão	Profissional	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Dimensão 1	Advogados(as)	54,6	37,3	6,9	1,2
	Defensores(as) públicos(as)	24,2	42,2	22,4	11,2
	Membros(as) do Min. Público	26,9	46,9	20,0	6,3
Dimensão 2	Advogados(as)	36,1	38,9	18,5	6,5
	Defensores(as) públicos(as)	23,9	45,8	20,4	10,0
	Membros do Min. Público	15,0	44,3	26,4	14,3
Dimensão 3	Advogados(as)	0,2	5,7	42,6	51,6
	Defensores(as) públicos(as)	0,9	2,2	42,2	54,7
	Membros(as) do Min. Público	0,0	4,7	52,3	43,0

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

As Tabelas 13B, 14B e 15B mostram os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) em cada uma das três dimensões. Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 13B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	p-valor
Sexo	0,270
Idade	0,003 *
Raça/cor autodeclarada	0,001 *
Região do Brasil	<,001 *
Regiões de Influência das Cidades	0,528
Indicador de capital	0,020 *
Ano de início de atuação no cargo	0,178

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 14B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.

Variável	p-valor	
Sexo	0,982	
Idade	<,001	*
Raça/cor autodeclarada	0,028	*
Região do Brasil	<,001	*
Regiões de Influência das cidades	0,037	*
Indicador de capital	0,609	
Ano de início de atuação no cargo	<,001	*

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 15B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.

Variável	p-valor	
Sexo	<,001	*
Idade	<,001	*
Raça/cor autodeclarada	<,001	*
Região do Brasil	<,001	*
Regiões de Influência das cidades	0,006	*
Indicador de capital	0,533	
Ano de início de atuação no cargo	<,001	*

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A seguir, as Tabelas 16B, 17B e 18B apresentam a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça por variáveis sociodemográficas dos(as) advogados(as) no âmbito da Dimensão 1, 2 e 3, respectivamente.

**Tabela 16B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>54,6</b>	<b>37,3</b>	<b>6,9</b>	<b>1,2</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	55,1	37,2	6,5	1,3
Masculino	54,1	37,5	7,3	1,1
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	48,3	44,3	6,9	0,5
Entre 40 e 49 anos	55,9	35,5	7,1	1,5
50 anos ou mais	55,5	36,4	6,9	1,2
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	53,3	37,9	7,6	1,2
Pardo(a)/Preto(a)	56,9	36,4	5,7	1,1
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	47,4	42,0	9,0	1,7
Nordeste	64,9	30,5	4,0	0,6
Norte	57,5	35,8	6,0	0,7
Sudeste	53,6	38,3	7,0	1,1
Sul	50,8	39,0	8,4	1,7
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	53,7	38,1	7,3	0,9
2 Capital regional	55,0	36,5	6,8	1,7
3 Centro Sub-regional	55,3	34,5	8,7	1,6
4 Centro de zona	57,7	36,9	4,2	1,2
5 Centro local	54,6	39,5	5,1	0,8
6 Sem influência	54,7	38,2	6,4	0,8
<b>Indicador de capital</b>				
Não	55,2	36,8	6,6	1,4
Sim	53,9	37,8	7,4	0,9
<b>Início da atuação</b>				
Até 1999	56,1	35,8	6,7	1,4
2000 - 2009	54,3	36,5	7,8	1,5
2010 - 2015	57,0	35,6	6,4	1,1
2016 - 2022	52,0	40,2	6,9	0,9

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 17B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>36,1</b>	<b>38,9</b>	<b>18,5</b>	<b>6,5</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	36,8	37,2	19,0	7,0
Masculino	35,4	40,1	18,2	6,3
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	27,5	40,5	23,6	8,4
Entre 40 e 49 anos	38,3	37,5	17,9	6,3
50 anos ou mais	37,1	39,2	17,5	6,2
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	34,9	39,5	19,1	6,6
Pardo(a)/Preto(a)	38,1	37,8	17,5	6,6
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	27,0	38,3	23,5	11,2
Nordeste	40,7	37,4	16,3	5,7
Norte	32,2	40,6	17,9	9,2
Sudeste	38,5	38,5	17,7	5,4
Sul	32,6	40,9	19,9	6,7
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	36,8	38,8	18,3	6,1
2 Capital regional	32,9	38,8	20,1	8,2
3 Centro Sub-regional	35,4	40,0	18,2	6,5
4 Centro de zona	34,0	43,5	16,3	6,1
5 Centro local	40,1	36,0	17,5	6,4
6 Sem influência	39,7	38,3	17,4	4,6
<b>Indicador de capital</b>				
Não	36,2	39,3	18,0	6,5
Sim	35,9	38,4	19,1	6,6
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	43,3	38,1	13,5	5,1
2000 - 2009	37,5	38,2	18,4	5,9
2010 - 2015	37,5	38,5	17,7	6,3
2016 - 2022	29,9	40,0	22,1	8,1

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 18B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as) – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.

Variável	Nada relevante	Pouco relevante	Muito relevante	Extremamente relevante
<b>Geral</b>	<b>0,2</b>	<b>5,7</b>	<b>42,6</b>	<b>51,6</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	0,1	3,0	35,8	61,1
Masculino	0,2	7,5	47,1	45,2
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	0,0	1,9	31,8	66,3
Entre 40 e 49 anos	0,3	6,1	43,0	50,7
50 anos ou mais	0,2	6,4	45,1	48,4
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	0,2	6,2	45,2	48,4
Pardo(a)/Preto(a)	0,1	4,3	36,4	59,2
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	0,2	5,7	41,7	52,5
Nordeste	0,1	2,3	32,3	65,4
Norte	0,3	7,7	40,1	51,9
Sudeste	0,1	5,5	45,0	49,3
Sul	0,3	8,2	47,3	44,3
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	0,1	6,0	42,6	51,3
2 Capital regional	0,2	6,2	43,1	50,5
3 Centro Sub-regional	0,2	6,8	42,5	50,5
4 Centro de zona	0,0	3,9	49,4	46,7
5 Centro local	0,0	4,6	35,9	59,6
6 Sem influência	0,4	3,9	42,9	52,9
<b>Indicador de capital</b>				
Não	0,2	5,6	43,1	51,2
Sim	0,1	5,8	42,1	52,1
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	0,3	9,8	50,0	39,9
2000 - 2009	0,3	7,7	47,0	45,1
2010 - 2015	0,1	4,8	42,5	52,6
2016 - 2022	0,1	2,4	34,8	62,7

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

As Tabelas 19B, 20B e 21B mostram os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) em cada uma das três dimensões. Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 19B.** Resultados regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)- Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	p-valor
Sexo	0,116
Idade	0,023 *
Raça/Cor autodeclarada	0,442
Região do Brasil	0,633
Regiões de Influência das cidades	0,009 *
Indicador de capital	0,110
Ano de início de atuação no cargo	0,278

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 20B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as)- Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.

Variável	p-valor
Sexo	0,051
Idade	0,382
Raça/Cor autodeclarada	0,594
Região do Brasil	0,103
Regiões de Influência das cidades	0,051
Indicador de capital	0,393
Ano de início de atuação no cargo	0,139

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 21B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) – Dimensão 3: Relevância dos programas, institutos ou ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.

Variável	p-valor	
Sexo	0,009	*
Idade	0,016	*
Raça/Cor autodeclarada	0,679	
Região do Brasil	0,051	
Regiões de Influência das cidades	0,649	
Indicador de capital	0,147	
Ano de início de atuação no cargo	0,089	

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A seguir, as Tabelas 22B, 23B e 24B apresentam a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça por variáveis sociodemográficas dos(as) defensores(as) públicos(as) no âmbito da Dimensão 1, 2 e 3, respectivamente.



**Tabela 22B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>24,2</b>	<b>42,2</b>	<b>22,4</b>	<b>11,2</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	26,3	44,7	21,9	7,0
Masculino	21,5	40,2	22,4	15,9
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	38,5	53,9	0,0	7,7
Entre 40 e 49 anos	15,0	43,8	27,5	13,8
50 anos ou mais	28,5	40,0	21,5	10,0
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	21,9	43,8	21,9	12,4
Pardo(a)/Preto(a)	32,0	38,0	22,0	8,0
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	21,2	36,4	21,2	21,2
Nordeste	31,0	32,8	22,4	13,8
Norte	21,1	36,8	26,3	15,8
Sudeste	25,3	48,2	22,9	3,6
Sul	13,3	53,3	20,0	13,3
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	34,3	43,8	17,8	4,1
2 Capital regional	20,8	41,7	23,6	13,9
3 Centro Sub-regional	13,0	52,2	13,0	21,7
4 Centro de zona	20,0	40,0	20,0	20,0
5 Centro local	11,8	35,3	35,3	17,7
6 Sem influência	25,0	35,7	32,1	7,1
<b>Indicador de capital</b>				
Não	21,3	39,8	26,9	12,0
Sim	27,0	44,4	18,3	10,4
<b>Início da atuação</b>				
Até 1999	22,5	40,0	22,5	15,0
2000 - 2009	22,1	44,2	26,0	7,8
2010 - 2015	27,5	40,0	20,0	12,5
2016 - 2022	24,6	43,1	20,0	12,3

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 23B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>23,9</b>	<b>45,8</b>	<b>20,4</b>	<b>10,0</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	28,1	46,9	21,9	3,1
Masculino	19,6	45,1	19,6	15,7
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	20,0	70,0	0,0	10,0
Entre 40 e 49 anos	17,1	45,7	34,3	2,9
50 anos ou mais	28,1	43,8	14,1	14,1
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	24,5	45,6	19,1	10,9
Pardo(a)/Preto(a)	22,0	46,0	26,0	6,0
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	18,8	37,5	31,3	12,5
Nordeste	23,5	41,2	19,6	15,7
Norte	16,7	38,9	33,3	11,1
Sudeste	28,6	52,0	15,6	3,9
Sul	21,7	52,2	13,0	13,0
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	27,4	56,2	13,7	2,7
2 Capital regional	20,3	44,1	22,0	13,6
3 Centro Sub-regional	29,4	41,2	17,7	11,8
4 Centro de zona	30,0	30,0	10,0	30,0
5 Centro local	13,6	31,8	36,4	18,2
6 Sem influência	25,0	40,0	30,0	5,0
<b>Indicador de capital</b>				
Não	23,9	39,1	23,9	13,0
Sim	23,9	51,4	17,4	7,3
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	35,1	51,4	2,7	10,8
2000 - 2009	20,0	52,3	24,6	3,1
2010 - 2015	21,1	39,5	31,6	7,9
2016 - 2022	21,7	40,0	20,0	18,3

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 24B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as) – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.

Variável	Nada relevante	Pouco relevante	Muito relevante	Extremamente relevante
<b>Geral</b>	<b>0,9</b>	<b>2,2</b>	<b>42,2</b>	<b>54,7</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	0,0	1,9	34,6	63,6
Masculino	1,8	1,8	49,6	46,9
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	0,0	0,0	11,1	88,9
Entre 40 e 49 anos	1,2	1,2	54,3	43,2
50 anos ou mais	0,8	3,0	36,8	59,4
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	1,2	1,2	42,5	55,1
Pardo(a)/Preto(a)	0,0	5,8	40,4	53,9
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	2,8	2,8	58,3	36,1
Nordeste	0,0	1,7	30,5	67,8
Norte	0,0	0,0	44,4	55,6
Sudeste	0,0	3,6	41,0	55,4
Sul	3,7	0,0	48,2	48,2
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	1,3	2,5	40,0	56,3
2 Capital regional	1,4	0,0	44,4	54,2
3 Centro Sub-regional	0,0	0,0	33,3	66,7
4 Centro de zona	0,0	0,0	60,0	40,0
5 Centro local	0,0	11,1	33,3	55,6
6 Sem influência	0,0	4,6	50,0	45,5
<b>Indicador de capital</b>				
Não	0,0	3,0	40,4	56,6
Sim	1,6	1,6	43,6	53,2
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	2,3	4,7	44,2	48,8
2000 - 2009	1,2	0,0	51,9	46,9
2010 - 2015	0,0	2,8	47,2	50,0
2016 - 2022	0,0	3,2	25,8	71,0

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

As Tabelas 25B, 26B e 27B mostram os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público em cada uma das três dimensões. Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 25B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público—Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	p-valor
Sexo	0,388
Idade	0,661
Raça/Cor autodeclarada	0,648
Região do Brasil	0,011 *
Regiões de Influência das cidades	0,076
Indicador de capital	0,518
Ano de início de atuação no cargo	0,359

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 26B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público—Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.

Variável	p-valor
Sexo	0,185
Idade	0,757
Raça/Cor autodeclarada	0,014 *
Região do Brasil	0,133
Regiões de Influência das Cidades	0,198
Indicador de capital	0,279
Ano de início de atuação no cargo	0,523

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 27B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.

Variável	p-valor	
Sexo	0,188	
Idade	0,097	
Raça/Cor autodeclarada	0,166	
Região do Brasil	0,046	*
Regiões de Influência das cidades	0,045	*
Indicador de capital	0,167	
Ano de início de atuação no cargo	0,277	

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A seguir, as Tabelas 28B, 29B e 30B apresentam a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça por variáveis sociodemográficas dos(as) membros(as) do Ministério Público no âmbito da Dimensão 1, 2 e 3, respectivamente.

**Tabela 28B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público - Dimensão 1: Dificuldades na prestação jurisdicional adequada em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>26,9</b>	<b>46,9</b>	<b>20,0</b>	<b>6,3</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	25,5	45,1	19,6	9,8
Masculino	27,1	48,4	20,5	4,1
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	50,0	0,0	50,0	0,0
Entre 40 e 49 anos	23,2	47,6	20,7	8,5
50 anos ou mais	29,7	47,3	18,7	4,4
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	28,1	46,3	19,8	5,8
Pardo(a)/Preto(a)	24,4	48,8	22,0	4,9
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	29,4	47,1	17,7	5,9
Nordeste	12,1	51,5	27,3	9,1
Norte	41,7	50,0	8,3	0,0
Sudeste	30,4	47,8	17,4	4,4
Sul	21,9	37,5	28,1	12,5
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	33,3	45,6	12,3	8,8
2 Capital regional	18,2	42,4	36,4	3,0
3 Centro Sub-regional	12,5	62,5	15,6	9,4
4 Centro de zona	30,0	50,0	20,0	0,0
5 Centro local	37,0	33,3	22,2	7,4
6 Sem influência	31,3	50,0	18,8	0,0
<b>Indicador de capital</b>				
Não	24,6	46,4	23,6	5,5
Sim	30,8	47,7	13,9	7,7
<b>Início da atuação</b>				
Até 1999	23,4	44,7	21,3	10,6
2000 - 2009	27,9	47,5	19,7	4,9
2010 - 2015	29,4	41,2	23,5	5,9
2016 - 2022	28,1	53,1	15,6	3,1

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 29B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público – Dimensão 2: Dificuldades na realização de audiências de conciliação e mediação.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>15,0</b>	<b>44,3</b>	<b>26,4</b>	<b>14,3</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	21,4	42,9	21,4	14,3
Masculino	10,4	45,8	29,2	14,6
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	50,0	0,0	50,0	0,0
Entre 40 e 49 anos	14,9	44,8	25,4	14,9
50 anos ou mais	14,1	45,1	26,8	14,1
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	18,6	43,3	27,8	10,3
Pardo(a)/Preto(a)	6,1	39,4	27,3	27,3
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	8,3	58,3	16,7	16,7
Nordeste	0,0	31,6	57,9	10,5
Norte	12,0	60,0	16,0	12,0
Sudeste	22,8	38,6	24,6	14,0
Sul	14,8	44,4	22,2	18,5
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	18,2	45,5	25,0	11,4
2 Capital regional	20,0	32,0	32,0	16,0
3 Centro Sub-regional	4,0	44,0	28,0	24,0
4 Centro de zona	25,0	62,5	0,0	12,5
5 Centro local	8,3	41,7	41,7	8,3
6 Sem influência	21,4	57,1	7,1	14,3
<b>Indicador de capital</b>				
Não	14,4	44,4	25,6	15,6
Sim	16,0	44,0	28,0	12,0
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	22,5	35,0	27,5	15,0
2000 - 2009	14,6	45,8	16,7	22,9
2010 - 2015	3,9	61,5	30,8	3,9
2016 - 2022	16,0	36,0	40,0	8,0

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

**Tabela 30B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público – Dimensão 3: Relevância dos programas, dos institutos ou das ações do Poder Judiciário que mais poderiam contribuir para melhorar sua atuação.

Variável	Nada relevante	Pouco relevante	Muito relevante	Extremamente relevante
<b>Geral</b>	<b>0,0</b>	<b>4,7</b>	<b>52,3</b>	<b>43,0</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	0,0	1,9	45,3	52,8
Masculino	0,0	6,0	55,6	38,5
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
Entre 40 e 49 anos	0,0	6,3	44,3	49,4
50 anos ou mais	0,0	3,3	60,4	36,3
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	0,0	5,1	54,7	40,2
Pardo(a)/Preto(a)	0,0	0,0	50,0	50,0
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	0,0	6,3	50,0	43,8
Nordeste	0,0	0,0	44,8	55,2
Norte	0,0	0,0	54,8	45,2
Sudeste	0,0	1,5	52,3	46,2
Sul	0,0	19,4	58,1	22,6
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	0,0	9,8	49,0	41,2
2 Capital regional	0,0	3,1	65,6	31,3
3 Centro Sub-regional	0,0	0,0	65,6	34,4
4 Centro de zona	0,0	0,0	27,3	72,7
5 Centro local	0,0	3,2	45,2	51,6
6 Sem influência	0,0	6,7	40,0	53,3
<b>Indicador de capital</b>				
Não	0,0	2,7	51,8	45,5
Sim	0,0	8,1	53,2	38,7
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	0,0	5,8	53,9	40,4
2000 - 2009	0,0	9,6	48,1	42,3
2010 - 2015	0,0	0,0	67,7	32,4
2016 - 2022	0,0	0,0	39,4	60,6

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.



A Tabela 31B mostra os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota dos(as) cidadãos(ãs). Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 31B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota.

Variável	p-valor	
Sexo	0,004	*
Idade	0,817	
Raça/Cor autodeclarada	0,888	
Região	0,035	*
Regiões de Influência das cidades	0,926	
Indicador de capital	0,997	
Escolaridade	0,080	
Renda	0,117	

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 32B mostra a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça no âmbito dos trâmites pela modalidade remota por variáveis socio-demográficas dos(as) cidadãos(ãs).

**Tabela 32B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) cidadãos(ãs): trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
<b>Geral</b>	<b>11,3</b>	<b>13,1</b>	<b>27,9</b>	<b>47,8</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	11,2	14,3	28,7	45,9
Masculino	9,1	12,2	27,3	51,5
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	10,4	13,8	27,0	48,9
Entre 40 e 49 anos	11,2	11,2	28,9	48,7
50 anos ou mais	9,1	14,0	28,3	48,6
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	9,9	13,1	27,7	49,3
Pardo(a)/Preto(a)	9,7	13,4	28,3	48,6
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	9,4	12,2	24,1	54,4
Nordeste	9,6	12,1	31,8	46,6
Norte	15,7	13,6	30,4	40,3
Sudeste	9,9	14,0	27,9	48,2
Sul	9,4	12,4	26,4	51,8
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	8,8	14,0	27,9	49,3
2 Capital regional	12,0	12,9	28,6	46,5
3 Centro Sub-regional	9,6	13,9	27,4	49,1
4 Centro de zona	11,1	11,1	30,6	47,2
5 Centro local	12,1	10,2	29,5	48,2
6 Sem influência	10,3	12,2	26,3	51,3
<b>Indicador de capital</b>				
Não	10,8	12,8	27,3	49,2
Sim	9,5	13,5	28,7	48,3
<b>Escolaridade</b>				
Até ensino médio completo	12,8	14,0	30,6	42,6
Ensino superior incompleto	12,4	13,8	29,3	44,4
Ensino superior completo	10,8	11,5	28,9	48,9
Pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto	6,9	13,8	30,1	49,3
Pós-graduação, mestrado ou doutorado completo	9,7	13,7	25,3	51,4

Renda				
Até R\$ 1.100,00	13,5	17,0	30,5	39,0
Entre R\$ 1.100,00 e R\$ 3.300,00	11,0	13,7	31,1	44,3
Entre R\$ 3.300,00 e R\$ 5.500,00	9,7	12,2	29,4	48,8
Entre R\$ 5.500,00 e R\$ 11.000,00	6,6	12,4	31,0	50,1
Mais de R\$ 11.000,00	9,2	12,3	22,9	55,6

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 33B mostra os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota dos(as) operadores(as) do direito. Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 33B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores do direito: trâmites pela modalidade remota.

Dimensão	Variável	p-valor	
Percepção sobre a Modalidade Remota	Grupo	<,001	*

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 34B mostra a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça no âmbito dos trâmites pela modalidade remota dos(as) operadores(as) do direito.

**Tabela 34B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) operadores(as) do direito: trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.

Profissional	Discordo completamente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo plenamente
Advogados(as)	18,3	26,2	36,5	19,0
Defensores(as) públicos(as)	36,6	25,4	25,4	12,7
Membros(as) do Min. Público	6,2	14,8	43,5	35,4

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 35B mostra os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota dos(as) advogados(as). Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 35B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota.

Variável	p-valor	
Sexo	0,762	
Idade	<,001	*
Raça/Cor autodeclarada	<,001	*
Região	<,001	*
Regiões de Influência das cidades	<,001	*
Indicador de capital	0,098	
Ano de início de atuação no cargo	<,001	*

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 36B mostra a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça no âmbito dos trâmites pela modalidade remota por variáveis socio-demográficas dos(as) advogados(as).

**Tabela 36B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) advogados(as): trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Discordo completamente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo plenamente
<b>Geral</b>	<b>18,3</b>	<b>26,2</b>	<b>36,5</b>	<b>19,0</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	19,0	25,1	36,0	19,9
Masculino	17,7	26,9	36,9	18,5
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	12,8	26,2	41,0	20,0
Entre 40 e 49 anos	20,3	26,1	34,2	19,4
50 anos ou mais	18,8	26,2	36,4	18,6
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	19,5	26,4	35,5	18,6
Pardo(a)/Preto(a)	15,1	25,9	39,0	20,0
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	14,3	26,4	37,9	21,4
Nordeste	16,2	25,8	40,7	17,3
Norte	25,9	27,1	32,1	15,0
Sudeste	16,6	25,4	36,9	21,1
Sul	23,1	27,6	33,1	16,2
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	17,9	25,1	36,6	20,4
2 Capital regional	19,4	27,7	37,6	15,4
3 Centro Sub-regional	20,1	26,2	34,9	18,8
4 Centro de zona	22,0	31,2	29,3	17,6
5 Centro local	16,4	26,2	38,5	18,9
6 Sem influência	15,5	24,5	37,1	22,9
<b>Indicador de capital</b>				
Não	18,1	26,9	36,2	18,8
Sim	18,6	25,3	36,8	19,3
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	25,9	26,1	34,4	13,7
2000 - 2009	21,0	27,4	35,1	16,5
2010 - 2015	16,6	26,6	35,6	21,2
2016 - 2022	13,0	24,9	39,6	22,5

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 37B mostra os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota dos(as) defensores(as) públicos(as). Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 37B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota.

Variável	Multivariada	
Sexo	0,008	*
Idade	0,464	
Raça/Cor autodeclarada	0,128	
Região	0,040	*
Regiões de Influência das cidades	0,028	*
Indicador de capital	0,714	
Ano de início de atuação no cargo	0,193	

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 38B mostra a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça no âmbito dos trâmites pela modalidade remota por variáveis socio-demográficas dos(as) advogados(as).

**Tabela 38B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) defensores(as) públicos(as): trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Discordo completamente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo plenamente
<b>Geral</b>	<b>36,6</b>	<b>25,4</b>	<b>25,4</b>	<b>12,7</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	43,4	25,7	20,6	10,3
Masculino	28,7	25,6	31,0	14,7
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	60,0	6,7	26,7	6,7
Entre 40 e 49 anos	33,0	32,0	26,0	9,0
50 anos ou mais	36,6	22,9	24,8	15,7
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	38,1	25,3	25,3	11,4
Pardo(a)/Preto(a)	32,3	24,2	25,8	17,7
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	28,6	21,4	35,7	14,3
Nordeste	27,7	27,7	21,5	23,1
Norte	23,8	33,3	23,8	19,1
Sudeste	49,1	21,7	21,7	7,6
Sul	32,4	32,4	32,4	2,9
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	46,5	21,8	21,8	9,9
2 Capital regional	22,1	28,6	32,5	16,9
3 Centro Sub-regional	50,0	19,2	26,9	3,9
4 Centro de zona	30,0	20,0	20,0	30,0
5 Centro local	21,7	21,7	34,8	21,7
6 Sem influência	41,9	38,7	12,9	6,5
<b>Indicador de capital</b>				
Não	33,1	28,9	26,5	11,6
Sim	39,5	22,5	24,5	13,6
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	43,4	24,5	15,1	17,0
2000 - 2009	30,9	29,8	29,8	9,6
2010 - 2015	27,9	30,2	27,9	14,0
2016 - 2022	42,9	18,2	26,0	13,0

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 39B mostra os resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça: trâmites pela modalidade remota dos(as) membros(as) do Ministério Público. Por meio desses resultados, foram identificadas as variáveis que mais influenciaram a percepção à Justiça.

**Tabela 39B.** Resultados da regressão logística multinomial ordinal aplicada ao Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: Trâmites pela Modalidade Remota.

Variável	p-valor
Sexo	0.268
Idade	0.628
Raça/Cor autodeclarada	0.631
Região	0.005 *
Regiões de Influência das cidades	0.714
Indicador de capital	0.265
Ano de início de atuação no cargo	0.214

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

A Tabela 40B mostra a distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça no âmbito dos trâmites pela modalidade remota por variáveis socio-demográficas dos(as) advogados(as).



**Tabela 40B.** Distribuição em percentual do Índice de Percepção à Justiça dos(as) membros(as) do Ministério Público: trâmites pela modalidade remota em geral e por variáveis sociodemográficas.

Variável	Discordo completamente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo plenamente
<b>Geral</b>	<b>6,2</b>	<b>14,8</b>	<b>43,5</b>	<b>35,4</b>
<b>Sexo</b>				
Feminino	6,2	21,5	43,1	29,2
Masculino	6,3	12,0	44,4	37,3
<b>Idade</b>				
Até 39 anos	0,0	0,0	100,0	0,0
Entre 40 e 49 anos	5,4	16,1	48,4	30,1
50 anos ou mais	7,0	14,0	38,6	40,4
<b>Raça/Cor autodeclarada</b>				
Branco(a)	7,0	16,1	42,0	35,0
Pardo(a)/Preto(a)	4,0	12,0	50,0	34,0
<b>Região</b>				
Centro-Oeste	8,7	26,1	39,1	26,1
Nordeste	0,0	5,9	29,4	64,7
Norte	5,9	14,7	50,0	29,4
Sudeste	6,4	15,4	50,0	28,2
Sul	10,0	15,0	40,0	35,0
<b>Regiões de Influência das Cidades</b>				
1 Metrópole	12,2	18,9	37,8	31,1
2 Capital regional	5,6	11,1	50,0	33,3
3 Centro Sub-regional	2,6	13,2	52,6	31,6
4 Centro de zona	0,0	18,2	36,4	45,5
5 Centro local	0,0	6,5	48,4	45,2
6 Sem influência	5,3	21,1	31,6	42,1
<b>Indicador de capital</b>				
Não	3,2	13,6	44,0	39,2
Sim	10,7	16,7	42,9	29,8
<b>Ano começo atuação</b>				
Até 1999	9,2	18,5	44,6	27,7
2000 - 2009	7,5	19,4	44,8	28,4
2010 - 2015	5,3	7,9	36,8	50,0
2016 - 2022	0,0	7,9	44,7	47,4

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.





