

**PANORAMA DO ACESSO À JUSTIÇA  
NO BRASIL, 2004 A 2009**

JULHO 2011

## Conselho Nacional de Justiça

---

***Presidente do Conselho Nacional de Justiça***

Ministro Cezar Peluso

***Corregedora Nacional de Justiça***

Ministra Eliana Calmon

***Secretário-Geral***

Fernando Florido Marcondes

***Secretário-Geral Adjunto***

José Guilherme Vasi Werner

***Departamento de Pesquisas Judiciárias***

***Diretora Executiva***

Leda Marlene Bandeira

***Diretor de Projetos***

Pedro de Abreu e Lima Florêncio

***Diretor Técnico***

Ronaldo Assunção Sousa do Lago

***Pesquisadores***

Fernanda Paixão Araújo Pinto

Ganem Amiden Neto

Santiago Falluh Varella

***Estatísticos***

Igor Stemler

Monique Brant

***Apoio à Pesquisa:***

Pedro Amorim

Ricardo Marques

Thaís Nascimento Silva

***Secretárias:***

Priscilla Gianini

Josane Ribeiro

Patrícia de Almeida

***Estagiárias:***

Camila Leal

Jaqueline Souza

## Sumário

<b>Introdução</b>	<b>4</b>
<b>1. Aspectos metodológicos</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama dos conflitos vivenciados, das soluções buscadas e das instituições responsáveis por elas</b>	<b>8</b>
<b>3. A demanda social pela solução de conflitos e a questão do desalento</b>	<b>10</b>
<b>4. Responsáveis pela solução dos conflitos e o grau de resolutividade das instituições de pacificação de conflitos</b>	<b>19</b>
<b>5. Desconhecimento como causa das desigualdades no acesso à Justiça</b>	<b>26</b>
<b>6. Tempo decorrido entre o conflito e a sua solução</b>	<b>33</b>
<b>7. Conclusões</b>	<b>39</b>
<b>8. Referências Bibliográficas</b>	<b>43</b>

## INTRODUÇÃO

O acesso da população ao Poder Judiciário é fruto de grande interesse acadêmico, sobretudo no período recente. Embora haja estudos teóricos de ícones do pensamento jurídico internacional (Cappelletti & Garth, 2002) e no Brasil (Ferraz, 2010; Mattos, 2009; Bezerra, 2008; Ribeiro, 2008; Sadek, 2000; Junqueira, 1996), apenas recentemente passou a ser possível contar com dados empíricos em nível nacional sobre as diversas dimensões do acesso à Justiça após a Constituição de 1988. A oportunidade surgida para o aprofundamento da produção sobre este assunto advém da reedição, vinte e um anos depois, do suplemento sobre vitimização e acesso à justiça da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2009.

O suplemento é o resultado da cooperação estabelecida entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o que tornou possível que as informações sobre o acesso ao Poder Judiciário pudessem ser observadas e analisadas sob a perspectiva daqueles que viveram conflitos em um período de cinco anos (2004 a 2009) e procuraram o Estado, incluindo o Judiciário, ou espaços institucionais alternativos. O período de referência considerado no levantamento é ainda mais relevante, pois coincide com a vigência das alterações trazidas pela Emenda Constitucional 45, que, entre outros aspectos, criou institutos especificamente voltados à ampliação e melhoria da qualidade do acesso à Justiça no Brasil (Sanchez Filho, 2010; Ribeiro, 2008).

Na PNAD há informações sobre quais são os tipos dos conflitos mais graves vividos pelos brasileiros neste período, qual a via escolhida para pacificá-los, se foram ou não resolvidos, quem efetivamente foi o responsável pela solução, os motivos para os casos em que o Judiciário não foi acionado, além do tempo gasto desde que procuraram algum espaço institucional até a sua solução. Mais do que isso, pelo seu caráter amplo, a PNAD permite observar quem são as pessoas que recorreram ou não ao Judiciário, o que permite descortinar aspectos relevantes sobre os possíveis determinantes do acesso à Justiça no Brasil. É possível, por exemplo, analisar qual é o perfil das famílias (composição, tamanho,

nível de rendimento, etc.) que declararam ter vivido conflitos passíveis de enquadramento no direito de família. Da mesma forma, qual é o perfil laboral detalhado daqueles que vivenciaram conflitos na esfera trabalhista e o perfil de rendimentos daqueles que relataram conflitos nas suas relações de consumo. Adicionalmente, é plenamente viável observar quais foram as situações de violência sofridas pelas pessoas que buscaram as instituições do Estado para a solução de conflitos no âmbito criminal.

De posse desses dados, passa a ser possível elaborar um retrato das principais dimensões descritas pela literatura acadêmica a respeito do que determina o acesso à justiça. Por acesso à justiça, devem ser entendidas não apenas as condições de acesso dos cidadãos aos tribunais, varas e juizados especiais. Para além da estrutura de recepção das demandas dos cidadãos, é necessário considerar em que medida os conflitos apresentados por eles ao Estado tiveram desfechos justos, considerando o menor espaço de tempo possível e o menor custo social (Ferraz, 2010; Ribeiro, 2008; Junqueira, 1996).

O artigo está dividido em sete seções, afora esta introdução. A primeira seção cuida de expor brevemente os aspectos metodológicos da principal fonte de dados utilizada. Em seguida, apresenta-se um panorama das informações sobre os tipos de conflito e os meios escolhidos pela população para a sua solução. A terceira seção aprofunda a análise sobre quem, ou qual espaço institucional, a população brasileira buscou, com ênfase no grupo que se mostrou desalentado frente aos seus conflitos. Se a terceira seção enfocou a busca da população pela Justiça, a seção seguinte enfatiza em que medida tal busca logrou resultados. Além de se concentrar na pacificação de conflitos, outro fator de grande peso na explicação dos problemas de acesso à Justiça no Brasil se dá pelo desconhecimento da população em relação aos seus direitos e às instituições que podem vir a ser mobilizadas para assegurá-los, o que será o objeto da quinta seção. Portanto, não somente é oportuno descrever as características das demandas apresentadas pela população em vista dos conflitos existentes, a qualidade da oferta de soluções, sobretudo pelo Poder Judiciário, mas, também, o grau de informações que a população possui acerca de quem procurar em casos de conflitos considerados graves. Uma última seção de resultados ocupa-

se de delinear em quanto tempo se deu a solução dos conflitos, contribuindo para mais uma dimensão do que compõe a distribuição da justiça e da paz social, em grande medida feita pelo sistema de justiça brasileiro.

## 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Implementada gradativamente a partir de 1967, desde 1971 a PNAD é realizada anualmente pelo IBGE<sup>1</sup>. A motivação principal para a sua criação foi a necessidade de suprir a falta de informações básicas sobre a população durante o período intercensitário. A pesquisa é composta por um questionário básico – no qual são investigadas características relativas à habitação, educação, mão de obra, demografia e rendimento – e por questionários suplementares, no qual são definidos temas específicos a cada ano (fecundidade, saúde, previdência, situação do menor, vitimização e violência, entre outros).

Não somente pelos mais de 40 anos de tradição, mas também pelo contínuo aperfeiçoamento que a PNAD sofreu, trata-se de uma das melhores pesquisas domiciliares do mundo. A metodologia de composição da amostra, com mais de 150 mil domicílios e 399 mil pessoas em 2009, além de cobrir todo o extenso território nacional<sup>2</sup>, faz dela uma fonte segura tanto para o acúmulo de conhecimentos sobre a realidade socioeconômica e de acesso a serviços públicos para a tomada de decisões políticas, quanto para o acompanhamento desta realidade ao longo do tempo. Embora seja uma pesquisa amostral, há fatores de expansão da amostra que permitem inferências sobre o conjunto da população brasileira, com representatividade geográfica tanto para todas as unidades da federação, quanto para seis das principais regiões metropolitanas. Além da comparabilidade geográfica, seus resultados também são comparáveis ao longo dos anos em que tem sido realizada.

<sup>1</sup> A PNAD foi interrompida para a realização dos censos demográficos de 1970, 1980, 1991 e 2000. Nos anos de 1974 e 1975, a PNAD foi interrompida para a realização do Estudo Nacional da Despesa Familiar (ENDEF). Em 1994, por razões excepcionais, a PNAD também não foi realizada.

<sup>2</sup> Desde 2004. Antes disso, as edições da PNAD excluía as áreas rurais da Região Norte do país com exceção do Estado do Tocantins que, desde a sua instalação em 1989, teve suas áreas rurais pesquisadas.

O suplemento “Características da vitimização e do acesso à Justiça no Brasil” é fruto da parceria do IBGE com o CNJ, que definiram os tópicos que o compuseram (IBGE, 2010). Conforme a publicação da síntese dos dados do suplemento:

“as pesquisas sobre vitimização e justiça do IBGE de 1988 e 2009 se valeram da abrangência dos temas tratados na PNAD e da profundidade com que as características da população são investigadas, que permite que os dados sobre vitimização e justiça sejam analisados de forma contextualizada” (IBGE, 2010: 41).

Os dados sobre o acesso à justiça foram coletados apenas para as pessoas maiores de 18 anos de idade que responderam à pesquisa tendo em vista apenas um dos conflitos vividos no período de referência de 5 anos (de 2004 a 2009). O critério para a escolha do conflito a ser declarado pelos respondentes foi o grau de gravidade, conforme o entendimento do respondente acerca do que venha a significar isso. Por esse motivo, contabilizou-se apenas um dos eventuais conflitos vivenciados pelas pessoas maiores de idade no Brasil.

Entre os objetivos do suplemento está a necessidade de contribuir para a compreensão dos tipos de conflito e em que medida são encaminhados e solucionados pelas instituições que conformam o sistema de justiça brasileiro ou por outras instituições como sindicatos, associações, instituições religiosas ou o próprio ciclo de amigos e familiares. Embora contenha um conceito amplo de acesso à justiça, o suplemento enfatiza a busca pelo Poder Judiciário e, nos casos de não ter sido o espaço institucional procurado, quais os motivos para tanto. Conforme salientado por Zackseski, o suplemento da PNAD possui “uma concepção de acesso à justiça que não se resume no acesso ao Poder Judiciário, e sim a uma decisão justa ou ao término de uma situação de conflito” (Zackseski, 2010: 303).

Além de perguntar qual é a área da situação de conflito vivenciado e onde foi buscada a solução, nos casos em que o meio procurado não foi o Poder Judiciário, a pesquisa buscou desvelar qual o motivo para tanto. Há uma pergunta especificamente voltada para captar o tempo decorrido entre o conflito e sua solução, além de um campo destinado a coletar a percepção dos respondentes a respeito do principal responsável pela solução.

## **2. PANORAMA DOS CONFLITOS VIVENCIADOS, DAS SOLUÇÕES BUSCADAS E DAS INSTITUIÇÕES RESPONSÁVEIS POR ELAS**

Segundo a PNAD de 2009, 12,6 milhões de pessoas maiores de idade (9,4% dos brasileiros desta faixa etária) vivenciaram situações de conflito nos cinco anos prévios a setembro de 2009, período de referência da pesquisa (tabela A-1, anexo I). Os dois conflitos mais comumente observados foram os de natureza trabalhista (23,3%) e também os familiares (22,0%). Aqueles relativos à prestação de serviços também estiveram entre os mais expressivos. Ao serem somadas as disputas referentes ao fornecimento dos serviços de água, luz, telefone e também aquelas advindas das relações de consumo com instituições de intermediação financeira e bancos, chega-se à estatística de 17,1% do total de conflitos registrados pela PNAD 2009. Os conflitos na esfera criminal foram responsáveis por 12,6% dos casos, seguidos daqueles que se referem ao relacionamento dos cidadãos com o Estado, expresso pelo fornecimento de benefícios previdenciários e pela tributação (9,8% dos conflitos), conforme a tabela B-3, anexa.

Chama a atenção a grande quantidade de respostas classificadas como “outros” (10,4% dos casos) entre as áreas de conflito apontadas. É óbvio que qualquer qualificação destes casos não passará de mera suposição. Entretanto, é possível conjecturar que tais casos sejam conflitos de vizinhança, de acesso a outros serviços públicos, como medicamentos e tratamentos de saúde, assim como conflitos relativos a dívidas ou danos morais.

No que tange à busca por soluções, a PNAD de 2009 revela que 92,7% das pessoas que viveram situações de conflito procuraram formas de resolvê-las (tabela B-4, anexo I). Do universo dos que se empenharam em solucionar seus problemas, o Judiciário (incluindo os Juizados Especiais) foi o caminho escolhido por 70,2% das pessoas, seguido da polícia (6,6%) e do PROCON (3,9%). Para a maior parte dos conflitos trabalhistas, familiares, de terras e de moradia, assim como para os casos de impostos, tributação e previdência social, as ações judiciais foram a principal medida procurada para a pacificação dos conflitos.



O Judiciário foi a solução preferencial para 87,4% de todos os que viveram conflitos trabalhistas, a maior taxa entre todos os tipos de conflito (tabela B-2, anexo I). Percentagem também muito alta é referente aos conflitos familiares, pois 81% tiveram como providência o apelo aos juizados especiais e às cortes de justiça. No que diz respeito aos conflitos de terras ou moradia, e também no que tange aos conflitos envolvendo impostos ou tributação, o Judiciário concentrou a demanda da população em 77% e 74% dos casos, respectivamente.

Os conflitos na esfera criminal e também os relativos ao consumo de serviços de utilidade pública sobressaem nesta análise, pois concentraram menos a demanda por soluções nas instituições do Poder Judiciário. De todas as pessoas que viveram conflitos na esfera criminal, 52,4% recorreram aos tribunais e juizados, sendo a polícia o segundo agente mais demandado (32,5% dos casos). Do total dos conflitos na esfera do consumo de serviços de água, luz, telefone e bancos, salta aos olhos o papel do PROCON, concentrando 17,3% dos casos de busca por soluções e da categoria “outros”, com 22,1% dos casos.

O volume tão elevado de “outros” entre as instituições procuradas para solucionarem tais conflitos pode ser explicado pelo crescimento do papel desempenhado pelas agências reguladoras dos serviços de utilidade pública, bem como do papel do Banco Central na regulação dos serviços de intermediação financeira<sup>3</sup>. Embora tal afirmação careça de confirmações, caso seja assegurado que as “outras” instituições são, na verdade, as agências reguladoras, a demanda social pela solução de conflitos direcionada a instituições alternativas ao Judiciário poderá chegar ao patamar de 40% do total de pessoas que buscaram soluções para os conflitos advindos das relações de consumo. Tal dado tem um forte apelo, sobretudo sob a perspectiva da diminuição da litigiosidade.

---

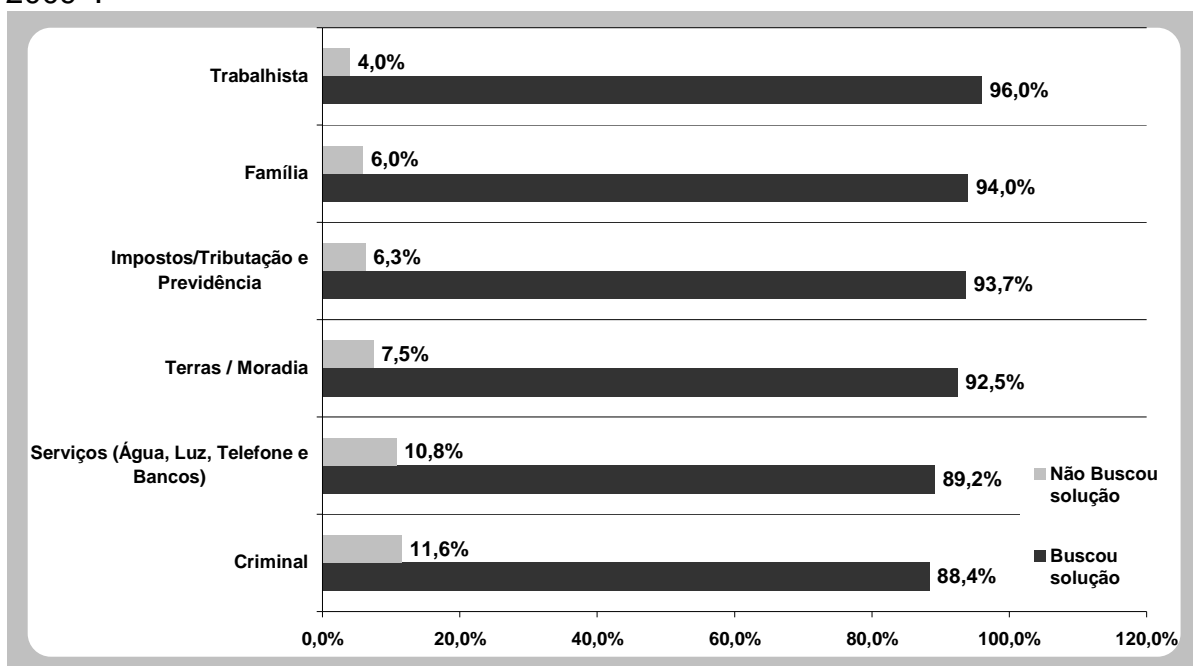
<sup>3</sup> Tais instituições não foram contempladas no questionário do suplemento da PNAD 2009.

### **3. A DEMANDA SOCIAL PELA SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A QUESTÃO DO DESALENTO**

Um dos principais aspectos relativos ao acesso à justiça diz respeito à crença da população nas instituições destinadas à promoção da justiça. Para se saber em que medida se dá tal confiança, a PNAD 2009 trouxe a informação sobre quais agentes, públicos ou não, as pessoas buscaram para solucionarem seus conflitos. Para efetuar a análise deste aspecto, esta seção se ocupa em detalhar a busca pela justiça tanto segundo os tipos de conflito, quanto enfocando apenas o perfil daqueles que não buscaram nenhum tipo de solução, denominados desalentados.

Conforme já afirmado na seção anterior, o total de pessoas que agiu para resolver seus conflitos é muito superior ao daqueles que não agiram, pois apenas 7,3% dos que apontaram conflitos não procuraram solucioná-los. Ao detalhar a busca por soluções segundo as áreas de conflito, conforme demonstra o gráfico 1, percebe-se que alguns tipos de conflito estimularam mais as pessoas a atuarem à procura de soluções. Os destaques mais relevantes são as áreas trabalhista, familiar e relativa a impostos e tributação. Nas matérias criminais e nos conflitos que envolvem relações de consumo, a percentagem de pessoas que viveram conflitos, mas não tomaram nenhuma iniciativa para a solução do problema, chega ao patamar de 11%, ou seja, quase três vezes o indicador da área trabalhista, e cerca de duas vezes as áreas dos conflitos familiares e relativas a impostos e tributação.

Gráfico 1 - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito e a busca de soluções para ele, Brasil, 2009<sup>4</sup>.



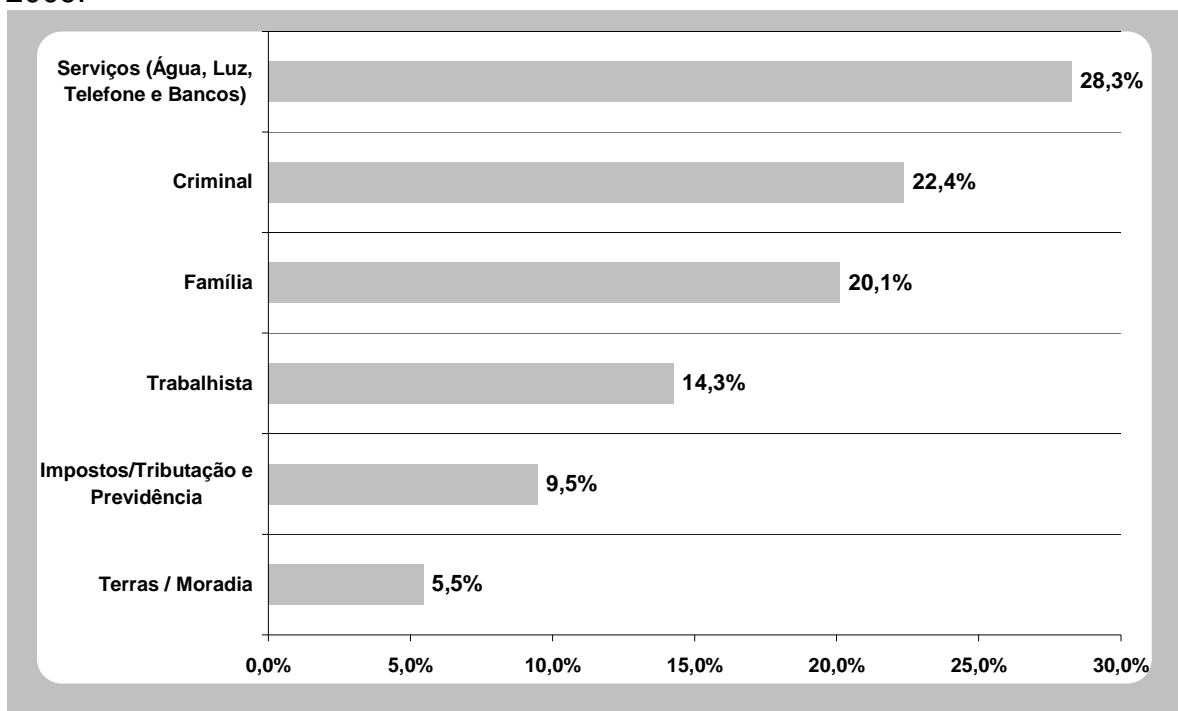
Embora formem o grupo minoritário, é relevante ter em destaque as pessoas que declararam conflitos, mas não buscaram solucioná-los, nem apelando para entes públicos, como o Judiciário, a polícia e o PROCON, nem para entidades privadas como igrejas, sindicatos ou associações, nem para indivíduos do círculo social mais restrito, como amigos e parentes. Tal minoria merece atenção em vista do grau de desalento que demonstram ter ao deixarem de agir por quaisquer meios para tentar solucionar o conflito considerado mais grave ocorrido nos últimos cinco anos.

Considerando o desalento perceptível em quase 1 milhão de pessoas que viveram conflitos entre 2004 e 2009, a área campeã diz respeito ao direito do consumidor, pois conforme os dados apresentados no gráfico 2, a maior proporção de desalentados é composta por pessoas que viveram conflitos relativos aos serviços de fornecimento de água, luz, telefone e também aos

<sup>4</sup> No cômputo das percentagens dos que buscaram soluções foram desconsiderados os casos enquadrados na categoria "outros". Portanto, o universo dos que buscaram solução é composto pela soma das categorias Judiciário, Juizado Especial, Amigo/parente, Polícia, Igreja, PROCON e Sindicato/Associação. Da mesma forma, para efeitos desta representação gráfica, foram desconsiderados do universo dos conflitos aqueles que foram classificados como "outros" na área da situação de conflito. Ainda que ausentes do universo deste gráfico, tais categorias encontram-se presentes nas tabelas do anexo estatístico.

bancos (28,3%). O segundo lugar em desalento é ocupado pelos que experimentaram conflitos na esfera criminal, com 22,4% dos casos, seguido dos conflitos familiares (20,1%). Entre as principais áreas de conflito, chama a atenção que a esfera trabalhista apresente-se dentre uma das que menos desalentados possui, pois apenas 14,3% do total de pessoas não buscaram soluções.

Gráfico 2 - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009, mas não buscaram soluções segundo a área da situação de conflito, Brasil, 2009.



Um possível determinante para o elevado percentual de desalentados nos conflitos em relações consumeristas deriva de sua natureza difusa. Nos direitos ditos difusos como os relativos ao consumidor surgem problemas típicos de ação coletiva, pois cada agente (consumidor no caso) tende a aguardar que outro mais afetado pela situação conflitiva aja em seu lugar para auferir os benefícios de sua ação na solução do problema. Essa situação é descrita na teoria econômica como o problema do “carona”, ou do “*free rider*”, uma vez que um determinado consumidor “pega carona” na ação de outro, colhendo seus frutos.

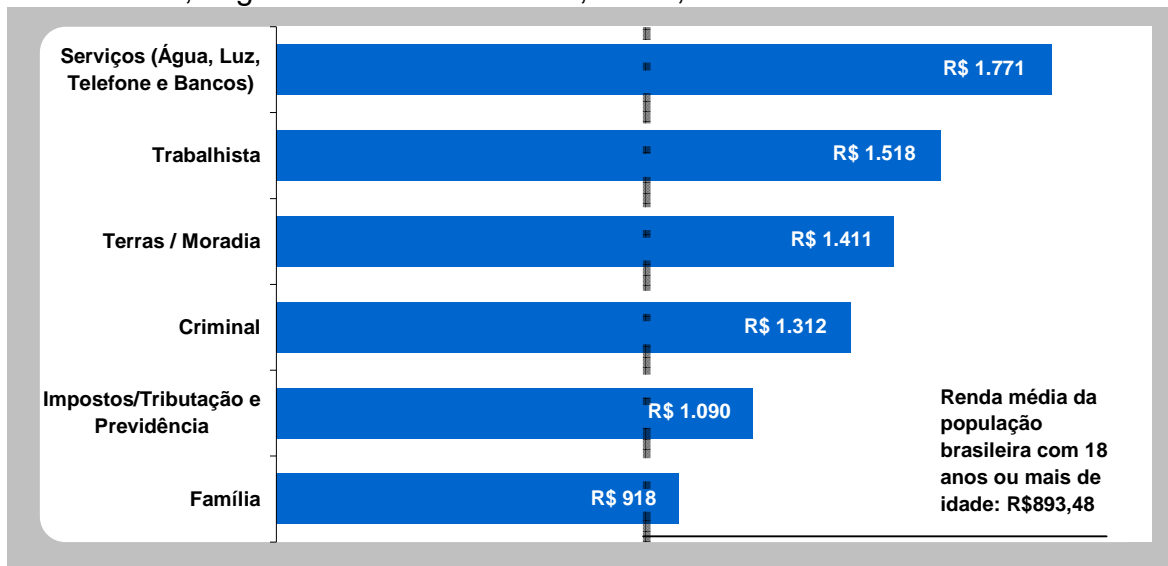
Outra explicação para a concentração dos desalentados nos conflitos advindos das relações de consumo de serviços de utilidade pública é a alta probabilidade

de que o custo de procurar, por exemplo, o Judiciário seja mais alto que o possível valor do prejuízo causado na relação de consumo, bem assim do valor a ser pago a título indenizatório. Ao adotar a perspectiva do custo deve-se ter em mente que se trata de algo a ser visto sempre sob um ponto de vista relativo. Um prejuízo de, por exemplo, R\$500,00 para alguém com salário de R\$10.000,00 certamente é menor que para alguém que ganha um salário mínimo. Isso se torna ainda mais relevante caso se tenha em mente que os custos definidos para que essas duas pessoas acessem a justiça são muito parecidos.

Portanto, mesmo que haja defensorias públicas e núcleos privados de atendimento gratuito à população necessitada, o acesso à Justiça tem custos parecidos para pessoas que podem pertencer a classes sociais muito distintas. As pessoas que viveram conflitos na esfera do consumo formam o grupo que possui o maior rendimento médio, cerca de R\$1.800,00 (gráfico 3). A partir disto, ênfase pode ser atribuída às explicações de tal grupo não ter buscado soluções porque o custo do que estava em jogo poderia ser pequeno em relação ao seu nível de rendimento.

A mesma explicação não pode ser reproduzida para os desalentados frente aos conflitos em matéria criminal. As explicações para esse tipo de desalento passam menos pelo cálculo de custo e benefício já que o que está em jogo é quase sempre considerado grave, como no caso dos atentados à vida. O juízo da gravidade desse tipo de conflito pode ser considerado, portanto, com um grau maior de independência em relação à classe social daqueles em conflito. Para explicar o alto grau de desalento frente a tal tipo de conflito é mais apropriado, portanto, ter como parâmetro a capacidade que o Estado possui para atender à população que sofre com algum tipo de crime, do que ter como referência a escolha das pessoas em acioná-lo ou não. Algo que reforça tal aspecto é o fato de que neste tipo de conflito é comum o Estado, sobretudo pela via da ação policial, agir a despeito de ser acionado por algum dos envolvidos.

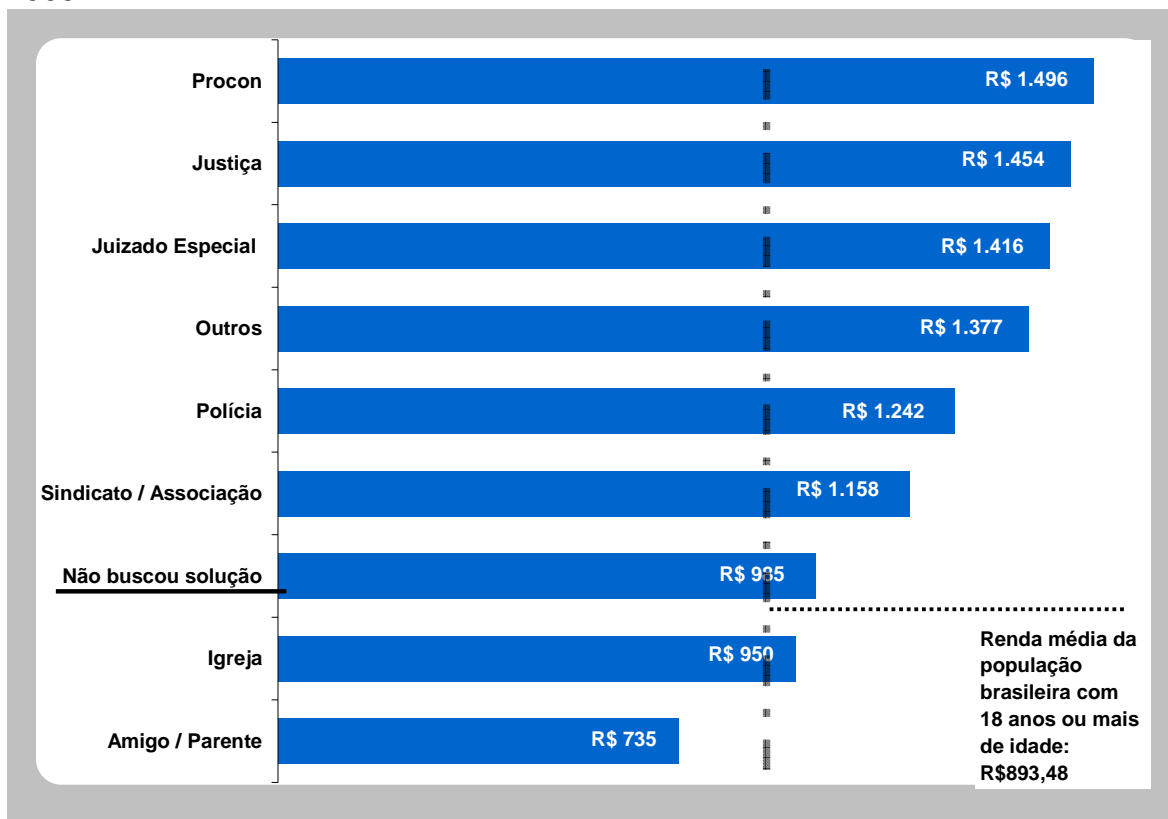
Gráfico 3 – Renda média mensal das pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009, segundo a área do conflito, Brasil, 2009.



Em vista disso, é oportuno reforçar que, se o Estado passar a agir de modo mais eficiente nos conflitos criminais poderá vir a ser mais demandado diretamente pela população, diminuindo os desalentados nessa esfera de conflito. Isso significa não apenas agir, mas demonstra a necessidade de o Estado em geral e o Judiciário em particular se apresentarem de modo mais incisivo como os grandes pacificadores desse tipo de conflito. Tal aspecto deve ser visto não apenas como uma questão de fortalecimento das políticas de segurança pública, mas também pelo reforço, do próprio Poder Judiciário, sobre qual é o seu papel na promoção da justiça criminal.

Aprofundando-se um pouco mais no perfil dos desalentados percebe-se, por exemplo, que seus rendimentos médios mensais são significativamente menores que o rendimento dos que agiram em prol das soluções dos seus conflitos. Enquanto o rendimento médio mensal daqueles que não buscaram solucionar seus conflitos é de R\$985,00 (gráfico 4), os que buscaram o PROCON e o Poder Judiciário, por exemplo, se aproxima de R\$1.500,00, cerca de 48% a mais. Essa realidade de desalento torna-se ainda mais significativa quando se leva em consideração que o custo financeiro associado a uma situação de conflito para os segmentos de menor renda é proporcionalmente mais oneroso para essas classes do que para aquelas de maior renda, situação que, a princípio, deveria impeli-los a buscarem mais as soluções e não menos.

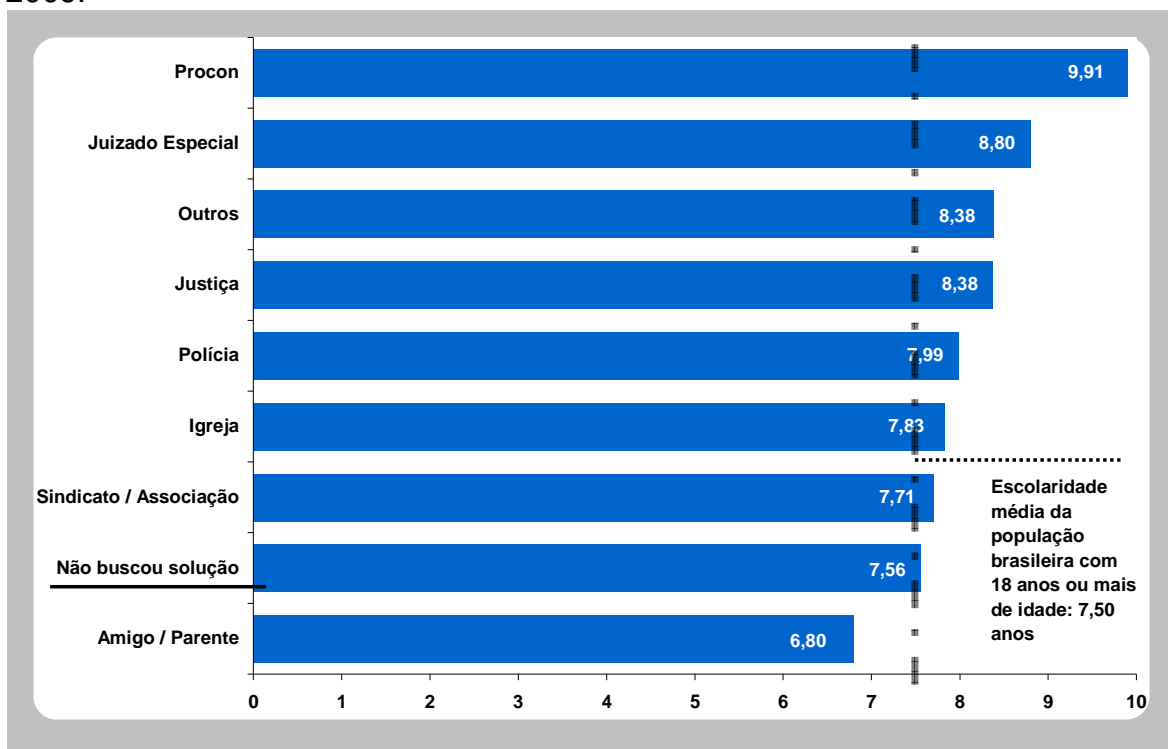
Gráfico 4 – Renda média mensal das pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009, segundo o espaço institucional em que buscaram soluções, Brasil, 2009.



Outra evidência que corrobora tal argumento é a distância ainda maior entre as rendas médias dos que buscaram o Poder Judiciário e o PROCON e aqueles que não recorreram ao Estado, mas, sim, às relações do círculo de amigos, parentes e instituições religiosas. Embora se possa argumentar que tais agentes privados provavelmente foram procurados porque talvez os conflitos em questão não fossem tão graves, caso se tenha em mente o grau de resolutividade desses agentes para os principais tipos de conflito (criminal, trabalhista, consumerista, impostos, tributação e previdência), pode-se considerar que essas pessoas também são desalentadas, pelo menos em relação às instituições do Estado. Embora tal aspecto mereça investigações específicas que considerem o perfil laboral e educacional dos desalentados, ainda assim é possível argumentar que tal fenômeno tem relação com as condições sócio-econômicas. A relação entre condições de vida e capacidade de mobilização para a solução de conflitos é relevante em especial para reforçar a necessidade de o Estado repensar em que medida se apresenta de modo eficiente frente àqueles que dele mais necessitam.

Embora o perfil de rendimentos da população seja uma das melhores aproximações possíveis para estratificar a população segundo sua classe social, sobretudo em grandes levantamentos de dados, não seria possível negligenciar o papel da educação formal para qualificar o perfil dos desalentados. Segundo os dados da PNAD 2009, percebe-se que o nível educacional daqueles que buscaram os PROCONs chega muito próximo dos 10 anos de estudo, em média. Assim como o público dos PROCONs, os que acessaram os juizados especiais e o Judiciário não estão muito distantes.

Gráfico 5 – Média de anos de estudo das pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009, segundo o espaço institucional em que buscaram soluções, Brasil, 2009.



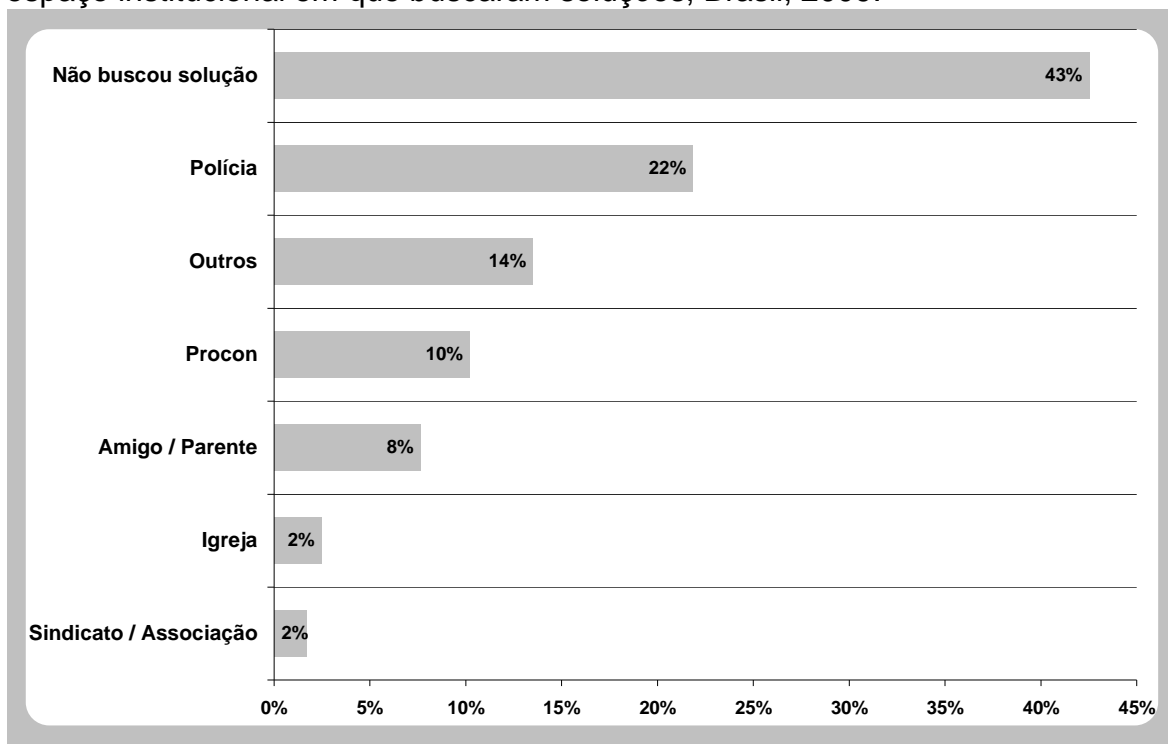
Para os objetivos desta seção, o mais relevante do gráfico 5 é revelar os casos daqueles que não buscaram soluções, ou apelaram apenas para seu círculo de relações pessoais, ambos passíveis de serem enquadrados entre os desalentados, não apenas são aqueles com os menores rendimentos, como também com os menores níveis educacionais. Embora se deva ter em mente que se trata de uma média, com utilidade principalmente para fins de comparação entre os grupos, é oportuno revelar que a contagem dos anos de estudo neste



indicador inicia na primeira série do ensino fundamental. Portanto, para se ter um parâmetro absoluto do que ele significa, ter 9 anos de estudo equivale a ter completado o ensino fundamental. Feito o esclarecimento, é visível, no gráfico, que a população desalentada possui entre 6,8 e 7,6 anos de estudo, o que equivale a dizer que em média possuem o ensino fundamental incompleto. Já os que recorreram ao PROCON, tribunais e Juizados Especiais, em média, já possuíam o ensino médio incompleto.

Do universo das pessoas que não procuraram o Judiciário, 6,6% (250 mil pessoas) responderam que o motivo principal foi a descrença em relação às instituições que as compõem. Embora tal informação diga respeito a uma parcela minoritária dos casos, por terem se declarado como desalentados explicitamente em relação ao Poder Judiciário, é relevante observar a quais outros espaços institucionais tal público recorreu para a solução dos seus problemas. A resposta, expressa no gráfico 6, a seguir, é a de que a maior parte dessas pessoas não buscou nenhum outro tipo de solução (43%), demonstrando que a descrença em relação ao Judiciário possui relação com o desalento em relação a qualquer outro tipo de agente. Em segundo lugar, está a polícia, com 22% dos casos.

Gráfico 6 – Percentagem de pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009 e declararam não ter buscado a Justiça porque não acreditavam nela, segundo o espaço institucional em que buscaram soluções, Brasil, 2009.



Pelos indicadores observados até este ponto, é perceptível que o Judiciário é o principal demandado pela população para a solução de conflitos. É visível também que em determinadas esferas de conflito outros espaços institucionais sobressaem, sobretudo na esfera do consumo e na criminal. Foi igualmente importante observar que uma parcela minoritária da população adota postura passiva frente aos conflitos, o que se mostra mais frequente quando o que está em jogo é a relação de consumo de serviços de utilidade pública e também em matérias criminais e de família. Por fim, ressaltou-se que o perfil dos desalentados guarda relação com o nível de vida, aspecto que deve ter aprofundamentos analíticos futuros.

#### **4. RESPONSÁVEIS PELA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS E O GRAU DE RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES DE PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS**

Tão importante quanto saber a quem as pessoas mais recorrem para solucionar seus conflitos é conhecer quem foi identificado como o principal responsável pelas soluções efetivamente encontradas. De acordo com a PNAD, o Poder Judiciário foi o maior responsável pela pacificação de conflitos, pois do total de pessoas que teve resolvido o seu conflito mais grave do período de 5 anos, 53,3% teve o Judiciário como principal responsável (Tabela E-3, anexo I). Dessa percentagem, 41,2% diz respeito ao Poder Judiciário e 12,1% aos Juizados Especiais (Tabela D-3, anexo I).

A categoria “outros” foi a segunda mais frequente entre os principais responsáveis pela solução dos conflitos, com 15% de resolução dos conflitos. Tal comportamento demonstra a necessidade de ampliar o número de categorias a compor tal rol. Entre as possibilidades de composição deste conjunto, muito provavelmente constam as agências reguladoras dos serviços de utilidade pública, incluindo o banco central para os casos dos bancos e instituições de intermediação financeira. Da mesma forma, poderiam estar listadas as estruturas internas às próprias empresas dedicadas ao atendimento e à resolução dos eventuais conflitos, como as ouvidorias e serviços de tele-atendimento, e também as ouvidorias do INSS<sup>5</sup> e da Receita Federal. Outra ausência que pode ter gerado o grande contingente de “outros” diz respeito aos auditores fiscais, previdenciários e do trabalho, que, mesmo vinculados ao Poder Executivo, podem ser vistos pela população como pacificadores de conflitos.

Ainda que a atuação dos advogados particulares e defensores públicos se dê perante o Poder Judiciário, em 11,8% dos casos, tais atores foram apontados como os principais responsáveis pelo equacionamento dos conflitos. Como a pergunta inserida na PNAD colhe a percepção da população sobre o principal responsável pela solução, mesmo que tenha sido um juiz a proferir uma sentença

---

<sup>5</sup> Considerada a maior ouvidoria pública da América latina.

favorável, pode ser que a população perceba que, não fosse o advogado ou a defensoria pública, o resultado poderia ter sido diferente.

A quarta categoria mais frequente dentre os responsáveis pelas soluções dos conflitos foi identificada no âmbito privado, entre os amigos e parentes. Com 6,5% dos casos (Tabela E-3, anexo I), as relações privadas foram percebidas como as principais responsáveis pelas soluções dos conflitos mais graves identificados, superando a percepção sobre a polícia (5,4%), o PROCON (5,3%), os sindicatos e associações (1,5%) e o Ministério Público (0,6%). Como se trata de uma pergunta que coleta a percepção das pessoas sobre quem, dentre os vários agentes que podem ter contribuído para a solução, foi o principal responsável, é possível que mesmo nos casos em que quem atuou foi uma instituição pública, as relações privadas tenham sido apontadas como as principais responsáveis. É o caso, por exemplo, de um parente que atuou gratuitamente como advogado em um processo cuja decisão foi favorável ao respondente. Embora isso não passe de uma conjectura, neste universo não estão excluídos os casos em que as relações pessoais influenciaram agentes estatais.

Feita a mesma análise dos atores, mas, desta feita, considerando também as diferentes áreas de conflito, conforme aponta o gráfico 7<sup>6</sup>, percebe-se que o Judiciário foi identificado como o principal responsável pelas soluções para cerca de 78% das pessoas com conflitos trabalhistas e 79% para os casos dos conflitos familiares. O segundo maior responsável pela solução dos conflitos nas duas áreas de conflito foram os advogados ou defensores públicos com 20,9% e 14,7%, respectivamente. Considerando-se que advogados e defensores atuam eminentemente perante o Poder Judiciário, pode-se afirmar que na quase totalidade os conflitos nessas duas esferas foram solucionados no âmbito do Poder Judiciário. No que tange aos conflitos familiares, a polícia também é apontada como responsável pelas soluções para 5,5% daqueles que tiveram soluções até a data da pesquisa, o que pode ter relação tanto com os casos de

---

<sup>6</sup> Convém ressaltar que, por motivos de espaço, o universo considerado no gráfico 7 é formado apenas pelos atores públicos ou vinculados ao sistema de justiça, o que significa que foram desconsiderados do cálculo das percentagens os “amigos”, “parentes”, “igreja” e também os “sindicatos e associações”. Adicionalmente, as pessoas que declararam “outros” como o principal responsável pela solução foram desconsideradas do gráfico, embora estejam presentes nas tabelas do anexo estatístico.

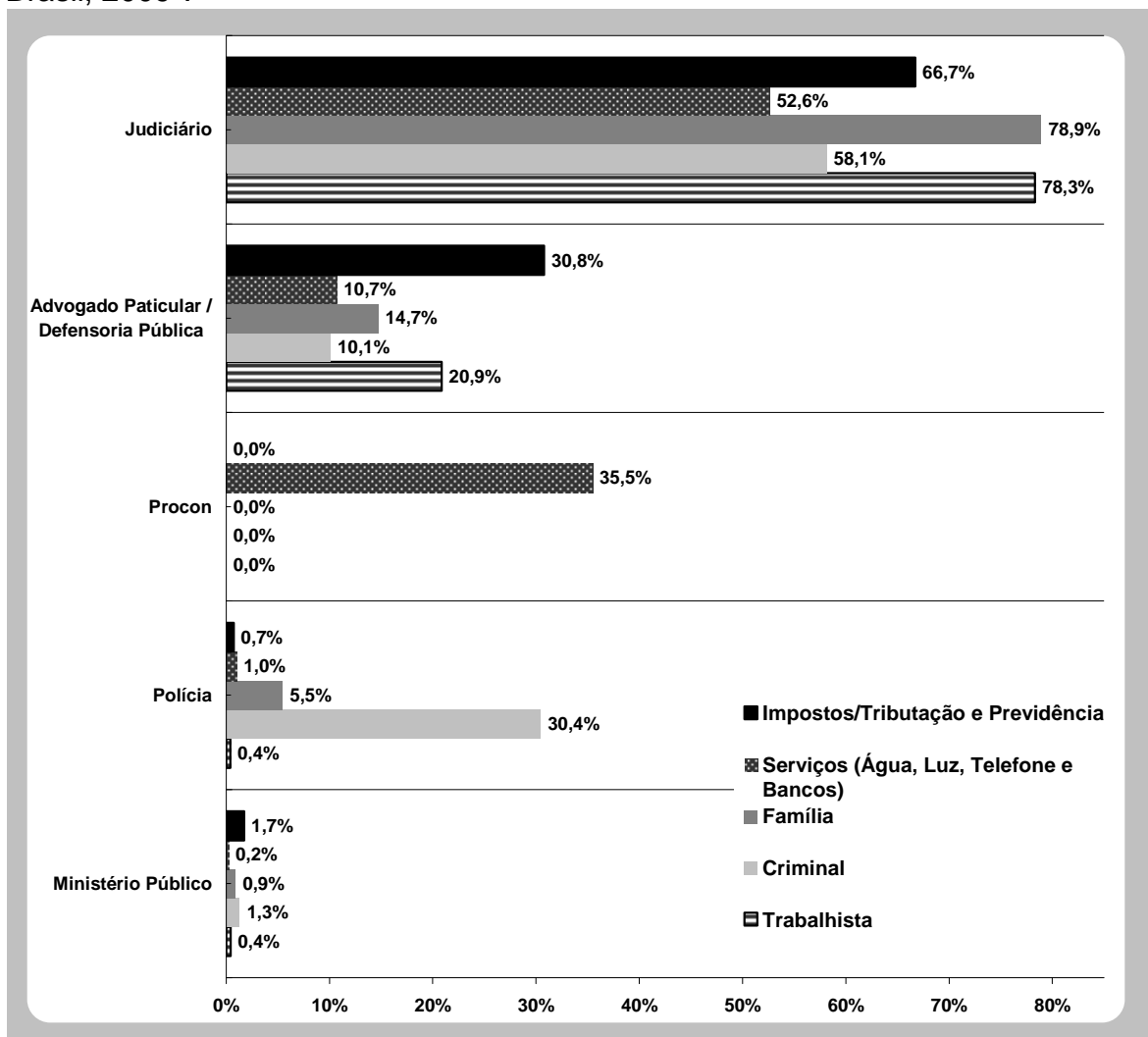
violência doméstica, quanto com os casos de garantia do pagamento das pensões alimentícias dos dependentes menores de idade.

A distribuição dos responsáveis por pacificar os conflitos na esfera criminal segue tendência parecida, pois o Judiciário responde por 58% dos casos solucionados. Neste ponto específico, a polícia, talvez por seu maior contato direto com os cidadãos, foi indicada em 30,4% dos casos desta área de conflito como o principal agente na solução. 10% das pessoas que tiveram conflitos solucionados na seara criminal apontaram advogados ou defensores públicos como principais responsáveis.

Nos conflitos relativos a impostos, tributação e previdência, o Judiciário também é o maior responsável pela solução dos conflitos, com 66,7% dos casos. Afora tal categoria, advogados ou defensores também aparecem com percentagem alta (30,8%). Considerando-se o universo total dos agentes definidos como principais responsáveis pelas soluções dos conflitos (tabelas E-1, E-2, E-3 e E-4, do anexo I), cumpre destacar o papel dos sindicatos e associações na solução dos conflitos trabalhistas, atuando também na esfera dos impostos/tributação e da previdência.

Sobre os conflitos atinentes às relações de consumo de serviços de utilidade pública (água, luz, telefone e bancos), embora o Judiciário seja responsável pela maior percentagem entre os diversos agentes identificados como os que mais contribuíram para as soluções, trata-se do tipo de conflito com maior percentagem de outros atores. O PROCON sobressai, pois é visto como o principal responsável por 35,5% das pessoas que tiveram solução para os seus conflitos no período de referência da pesquisa. Além do PROCON, a advocacia, tanto privada como pública, responde por quase 11% dos casos solucionados.

Gráfico 7 - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito e o principal responsável pela solução, Brasil, 2009<sup>7</sup>.



Outra contribuição que a análise do suplemento da PNAD 2009 pode dar é sobre o grau de resolutividade do Poder Judiciário sob a perspectiva da população que o acessa. Por esse motivo, a última análise desta seção se ocupou de observar apenas quem buscou o Poder Judiciário para a solução do seu conflito. Por resolutividade, entende-se o alcance das soluções para os conflitos entre a sua ocorrência e a data de realização da pesquisa, setembro de 2009.

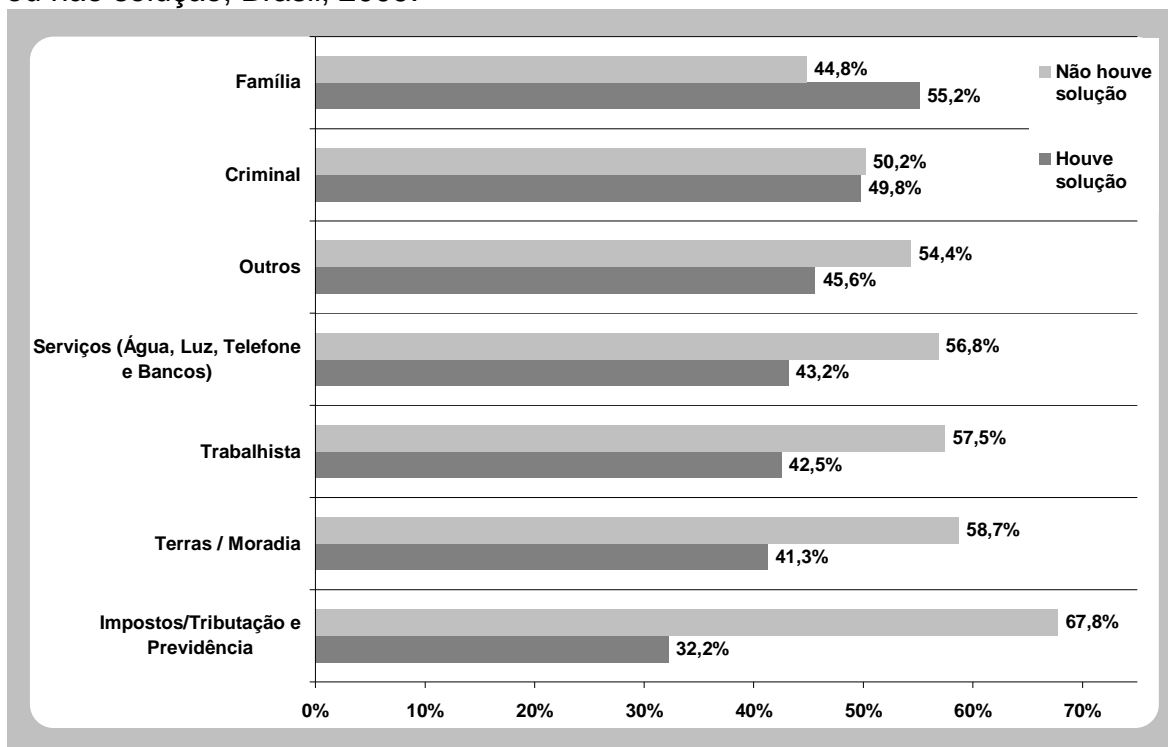
<sup>7</sup> No cômputo das percentagens dos principais responsáveis pelas soluções foram desconsiderados os casos enquadrados na categoria "outros", assim como as relativas a entes não públicos, como amigos, parentes, igreja e sindicatos/associações. Portanto, o universo dos responsáveis pela solução é composto pela soma das categorias Judiciário (incluídos os Juizados Especiais), Ministério Público, Advogado particular ou Defensoria Pública, Polícia e PROCON. Da mesma forma, para efeitos desta representação gráfica, foram desconsiderados do universo dos conflitos aqueles que foram classificados como "outros" e como relativos a "terra e moradia" na área da situação de conflito. Ainda que ausentes do universo deste gráfico, tais categorias encontram-se presentes nas tabelas do anexo estatístico.

Conforme se depreende da análise do gráfico 8, do universo dos que buscaram o Judiciário, o maior grau de resolutividade apresentado foi o relativo aos conflitos familiares. Destes conflitos (25% dos que buscaram o Judiciário) 55,2% obtiveram soluções até a data da pesquisa. O grau de resolutividade do Judiciário nesta matéria é especialmente relevante pelo fato de os Tribunais, Varas e Juizados concentrarem muito da demanda pela solução de tais conflitos.

O mesmo se pode afirmar sobre os conflitos trabalhistas, pois o Judiciário concentrou mais de 87% da demanda por sua pacificação. Diferentemente dos conflitos familiares, o grau de resolutividade do Judiciário nas matérias trabalhistas não foi tão equilibrado. Do total daqueles que buscaram o Judiciário para solucionar conflitos trabalhistas, 42,5% obtiveram sucesso. Frise-se que a esfera trabalhista é a área de conflito com maior quantitativo de pessoas, pois soma 29% dos que buscaram o Judiciário, o que significa que há um contingente grande de pessoas (1,5 milhão) ainda a espera de soluções.

No que tange aos conflitos em matéria criminal, 9% dos que foram encaminhados ao Judiciário, há um equilíbrio grande entre aqueles que obtiveram e os que não obtiveram solução. É oportuno salientar que apenas a metade das pessoas que declararam terem vivido conflitos nesta área procurou o Poder Judiciário (Tabela B-2, anexo I), já que, diferentemente das duas áreas de conflito sobreditas, é conferido destaque ao papel da polícia na recepção e em muitos casos na solução das demandas nesta área.

Gráfico 8 - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflitos entre 2004 e 2009 e buscaram o Poder Judiciário segundo a área da situação de conflito e se houve ou não solução, Brasil, 2009.



Assim como na esfera criminal, na esfera do consumo de serviços de utilidade pública a solução dos conflitos também é menos concentrada no Poder Judiciário, com grande destaque para o PROCON e outros espaços institucionais não mensurados pela Pesquisa. Mesmo assim, 11,3% das demandas que chegaram ao Judiciário foram relativas a tal área de conflito. Tendo isso em vista, a partir do gráfico 8, é possível também observar que o grau de resolutividade do Judiciário quando tais demandas chegam a ele é baixo. Muito próximo do que foi observado nos conflitos trabalhistas, os conflitos envolvendo as relações de consumo de serviços de utilidade pública haviam sido solucionados em apenas 43% dos casos.

Chamam muito a atenção os casos dos conflitos advindos da relação dos cidadãos com o Estado, especificamente com as suas ações de tributação e na concessão de benefícios previdenciários. Trata-se de área de conflito em que o papel das cortes e juizados é bem destacado, pois 73,9% (Tabela B-2, anexo I) dos conflitos tiveram sua solução demandada no Judiciário. Pelo gráfico 8 é perceptível que as varas especializadas em crimes tributários e em julgar



conflitos entre os beneficiários da previdência e o Estado estão na classe de conflitos com menor taxa de resolutividade.

Merecem destaque as varas de família, com a maior taxa de solução de conflitos. Se o Judiciário mostrou-se mais eficiente em apresentar soluções céleres que envolvam direitos de indivíduos em conflito familiar, o mesmo não ocorreu quando o réu era o próprio Estado. Isso, porque os conflitos com piores taxas de resolutividade foram os que envolviam impostos e benefícios previdenciários. No meio do caminho estão os conflitos trabalhistas, geralmente envolvendo particulares, embora comumente sejam partes com recursos econômicos assimétricos.

Esse resultado é totalmente coerente com os resultados encontrados no relatório “Justiça em Números de 2010” (CNJ, 2011). A análise dos dados constantes na publicação demonstra que a taxa de congestionamento de execuções fiscais da Justiça encontra-se em 91%, ao passo que a taxa de congestionamento da justiça como um todo é de 69,64%. A Taxa de congestionamento é o indicador utilizado para aferir, em determinado ano, o percentual dos processos em tramitação que ainda não foram baixados definitivamente. Portanto, uma taxa de congestionamento de 91% significa que de cada 100 processos que tramitavam em determinado ano, 91 não foram definitivamente resolvidos<sup>8</sup> naquele ano.

Pelo conteúdo desta seção é possível perceber que o Judiciário é visto como o grande responsável pela solução dos conflitos. A concentração das soluções via Poder Judiciário é ainda maior nos conflitos trabalhistas, familiares e relativos a impostos, tributação e questões previdenciárias. Advogados, defensores públicos, PROCON e polícia são as principais alternativas apontadas por aqueles que declararam solucionados seus conflitos.

---

<sup>8</sup> Por resolvidos, entendem-se os processos baixados, de acordo com definição utilizada no Relatório Justiça em Números 2010 (CNJ, 2011).

## **5. DESCONHECIMENTO COMO CAUSA DAS DESIGUALDADES NO ACESSO À JUSTIÇA**

Como já visto, é de extrema relevância analisar quais são os agentes, públicos ou não, aos quais a população mais recorre para solucionar seus problemas. Análises como esta permitem avaliar o quanto as instituições são conhecidas em sua missão e reconhecidas pelas pessoas em seu grau de resolutividade. Para completar este quadro, além do reconhecimento social dos diversos agentes de pacificação de conflitos, é oportuno analisar também em que medida os mesmos quadros institucionais buscados foram os responsáveis pela efetivação das soluções dos conflitos.

Tal análise é de grande importância principalmente porque o uso dos serviços do Poder Judiciário pressupõe algum conhecimento das leis, da sua aplicabilidade e também das instituições que as operam. Por esse motivo o desconhecimento em relação às leis e ao Poder Judiciário pode ser visto, sem ambiguidades, como alvo de políticas judiciárias em prol da ampliação do acesso à Justiça no Brasil.

Esta seção tem o intuito de descrever as informações a respeito do principal responsável pela solução dos conflitos considerando, principalmente, a coincidência entre quem foi demandado e quem efetivamente pacificou as situações conflituosas. A partir desta análise, serão enfatizadas as não coincidências como indicadores de desconhecimento. Seguindo a mesma linha das demais seções, ênfase será atribuída ao desconhecimento relativo às funções do Poder Judiciário. Para tanto, também serão observadas informações referentes aos motivos de o Judiciário não ter sido procurado pela população para a solução do seu conflito, em especial a categoria “não sabia que podia utilizar a justiça”.

A partir da tabela 1 é possível observar se quem buscou o Judiciário teve seu conflito pacificado pelo próprio Judiciário, ou por outro agente. É importante consignar que para efetivar tal comparação foram consideradas apenas as categorias coincidentes nas questões sobre onde buscou a solução e sobre

quem foi o principal responsável por ela<sup>9</sup>. Para facilitar a interpretação da tabela 1, foram marcadas as células em que os espaços institucionais onde as pessoas buscaram soluções e os que efetivamente solucionaram os conflitos eram coincidentes.

**Tabela 1** - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o espaço institucional onde buscaram a solução para o conflito e o principal responsável por ela, Brasil, 2009.

Onde buscou solução	Principal responsável pela solução							Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	
Justiça	<b>94,9%</b>	1,8%	1,7%	0,8%	0,1%	0,1%	0,7%	100%
Juizado Especial	6,8%	<b>89,9%</b>	2,1%	0,1%	0,1%	0,8%	0,2%	100%
Amigo / Parente	1,0%	0,5%	<b>96,9%</b>	0,4%	0,9%	0,4%	0,0%	100%
Polícia	4,4%	1,8%	10,9%	<b>81,6%</b>	1,3%	0,0%	0,1%	100%
Igreja	6,4%	1,4%	13,3%	0,0%	<b>78,9%</b>	0,0%	0,0%	100%
Procon	1,7%	2,0%	0,3%	0,0%	0,0%	<b>96,0%</b>	0,0%	100%
Sindicato / Associação	3,8%	2,7%	3,0%	0,8%	0,0%	2,8%	<b>86,9%</b>	100%
<b>Total</b>	58,6%	17,2%	6,3%	7,5%	0,8%	7,5%	2,1%	100%

Fonte: Microdados da PNAD/IBGE 2009.

A tabela em questão demonstra que apenas 5,1%<sup>10</sup> dos que buscaram o Judiciário tiveram seus conflitos solucionados por outras instituições. Os Juizados Especiais e os “amigos e parentes” foram responsáveis, cada um, por pouco menos que 2% das soluções daqueles que inicialmente procuraram a Justiça. O grau de conhecimento da missão dos tribunais foi, portanto, bastante alto, perdendo apenas para o PROCON, com 96% de coincidência entre quem buscou e quem efetivamente alcançou a solução neste espaço institucional. O alto grau de conhecimento da população em relação aos PROCONS pode ter a ver tanto

<sup>9</sup> Foram desconsideradas as categorias “Advogado particular/defensor público” e “Ministério Público” que só constaram da variável “Principal responsável pela solução”, mas não constavam na variável “Onde buscou a solução”.

<sup>10</sup> Somatório das células não destacadas em cinza da linha relativa à “Justiça”.

com o seu papel mais especificamente voltado para o atendimento dos conflitos consumeristas, quanto pela determinação legal de divulgação do seu canal de comunicação nos espaços comerciais.

Os Juizados Especiais também apresentaram alto grau de coincidência, pois 89,9% das pessoas que buscaram tais juizados obtiveram a solução por meio deles. Dos que buscaram os juizados especiais e tiveram seu conflito solucionado por outra instituição, a maior percentagem diz respeito à própria Justiça comum, pois os tribunais foram responsáveis por 6,8% das soluções daqueles que inicialmente procuraram os juizados. Embora tal taxa possa dar a entender certa confusão entre as funções dos Juizados Especiais e as da Justiça comum, trata-se de algo compreensível não apenas pelo caráter recente das primeiras, como também pela sutileza das diferenças. Em que pese seja importante tornar cada vez mais pública a missão dos Juizados Especiais para as camadas menos organizadas da sociedade, tal confusão não necessariamente prejudica o acesso à Justiça haja vista que os juízes e servidores dos juizados especiais encaminham para a justiça comum os casos que fogem da sua competência.

Das pessoas que vivenciaram conflitos e buscaram a polícia, 81,6% reconhece na própria polícia a solução para os seus conflitos. 6,2% desse público reconheceu ter sido o Judiciário (incluindo os juizados especiais) o principal responsável pela solução, o que faz bastante sentido quando se tem em mente a origem dos processos judiciais na esfera criminal. Chama bastante a atenção que quase 11% dos que recorreram à polícia declararam que o seu conflito foi solucionado por amigos ou parentes. Embora seja mais intuitivo o fato de as pessoas que buscaram a polícia terem encontrado a solução no judiciário, chama a atenção o forte apelo que as relações privadas tiveram nos casos em que a medida procurada para reverter um conflito foi a polícia.

É plenamente compreensível que, frente a uma situação de conflito grave, as pessoas recorram a todas as possibilidades de soluções que estiverem ao seu alcance, o que certamente inclui as relações pessoais. Entretanto, o que é mais expressivo é o fato de os amigos e parentes terem sido reconhecidos

responsáveis pela solução para 11% dos casos levados como demandas pela população à polícia. Isso pode ser explicado pela comum permeabilidade do Estado às relações pessoais, ou pela morosidade da prestação jurisdicional resultante dos inquéritos policiais. É possível, por exemplo, que o conflito seja reconhecido como solucionado por um amigo ou parente, mesmo que ainda não tenha tido seu desfecho nas instituições públicas, principalmente na polícia e no Judiciário.

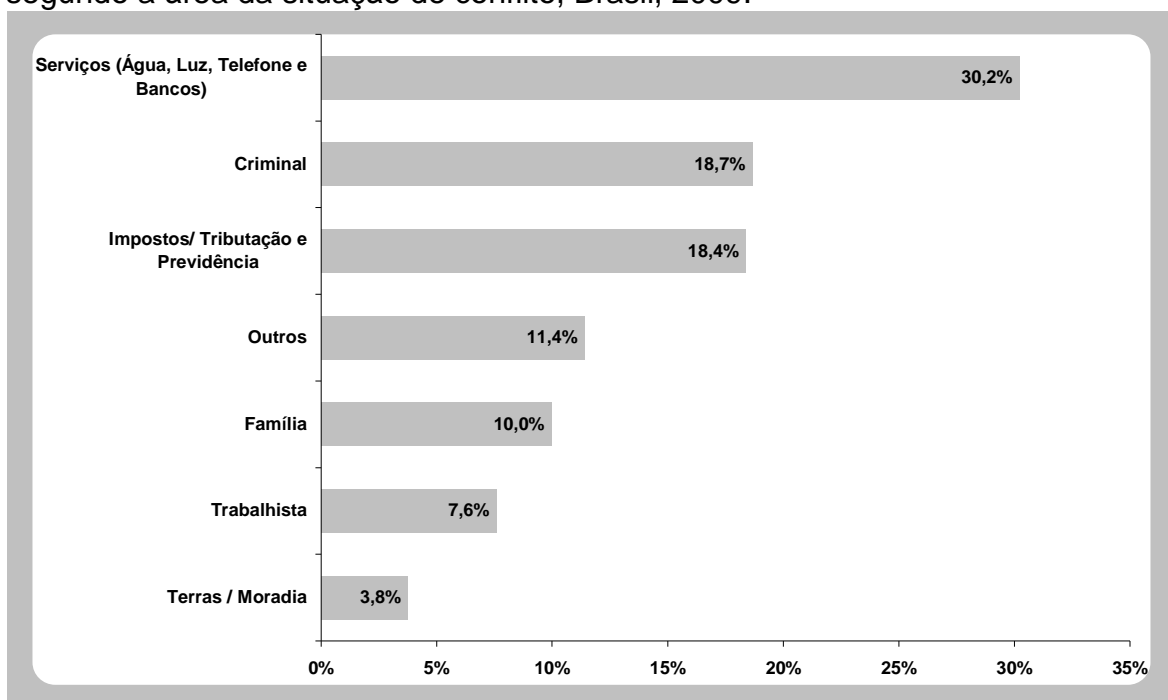
Entre os motivos disponíveis na PNAD 2009 para as pessoas justificarem por que não recorreram ao Judiciário para a solução dos seus conflitos, 257.379 respondentes, ou 6,8% das respostas, declararam que não buscaram as serventias judiciárias porque desconheciam que podiam recorrer a ele. Observando apenas o universo daqueles que marcaram tal motivo segundo as diversas áreas de conflito possíveis (Gráfico 9), percebe-se que 30,2% vivenciaram conflitos nas relações de consumo de serviços. Não apenas trata-se da maior percentagem, como também a distância em relação aos outros tipos de conflito é bastante grande. A sobre-representação dos conflitos nas relações de consumo entre aqueles que desconheciam o poder de recorrer à Justiça, é possível conjecturar algumas explicações.

A primeira explicação que deve vir à mente pode ser relativa ao desconhecimento de que a população pode recorrer ao Poder Judiciário mesmo para questões de menor gravidade. A imagem mais comum de a população relacionar às funções do Judiciário refere-se aos delitos de maior potencial ofensivo e também às relações de trabalho, talvez pela antiguidade do principal marco legal, a CLT. Neste ponto em específico, merece destaque a necessidade de ampliar a divulgação da amplitude da atuação dos juizados especiais em matéria consumerista.

Os três tipos de conflito em que mais pessoas declararam desconhecimento sobre poderem acessar o Judiciário somam mais de 60% das respostas. Uma explicação para tais casos diz respeito ao fato de que todos possuem instituições fortes com competências compartilhadas com o Poder Judiciário. No caso dos conflitos nas relações de consumo, os PROCONs; nos conflitos criminais, a

polícia e o Ministério Público, e; nos conflitos relativos a impostos, tributação e nas questões previdenciárias, a Receita Federal e o INSS despontam como instituições públicas com instâncias que podem ser consideradas pela população como resolutivas de conflitos.

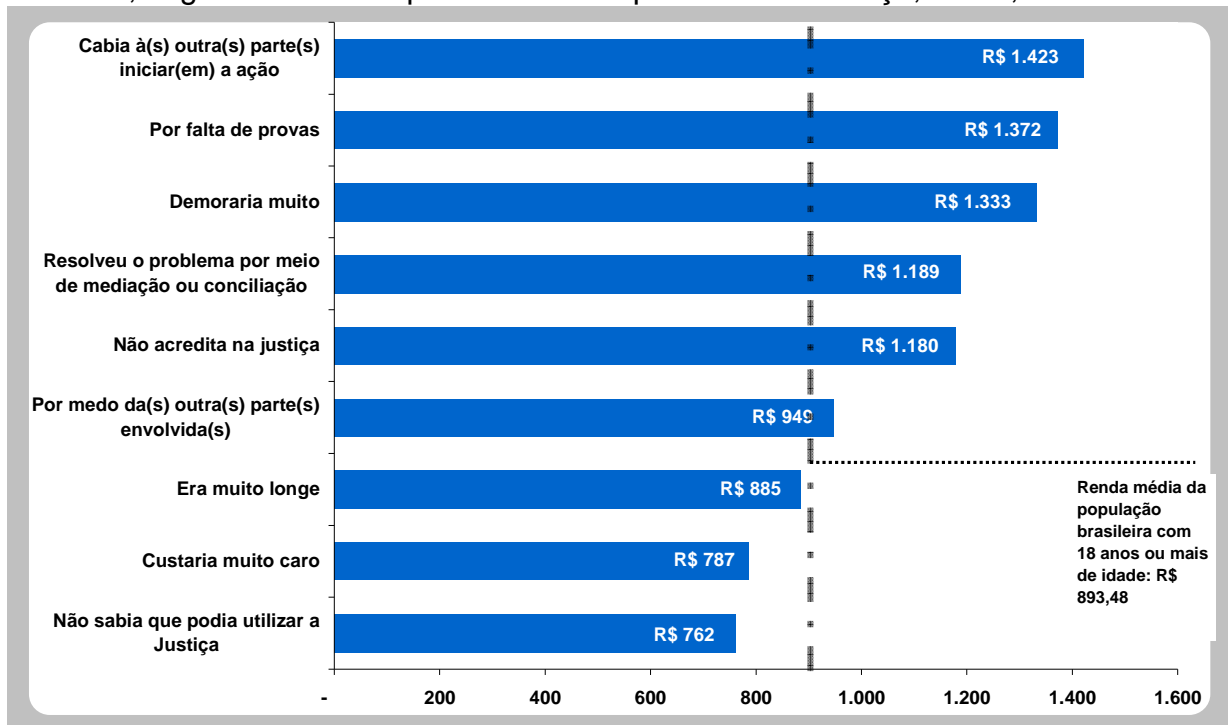
Gráfico 9 - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 e declararam não ter procurado a Justiça porque não sabiam que podiam utilizá-la, segundo a área da situação de conflito, Brasil, 2009.



Das análises já colacionadas até este ponto, resta ainda uma pergunta essencial: qual é o perfil socioeconômico de quem declarou desconhecer que seu conflito poderia ter sido resolvido pelo Poder Judiciário? Os gráficos 10 e 11, a seguir, oferecerem evidências a fim de corroborar ou não a hipótese de que é a população em piores condições de vida que desconhece o Poder Judiciário como o braço estatal dedicado a solucionar conflitos. Conforme aponta o gráfico 10, da média de todos os rendimentos recebidos pelos pesquisados no mês de referência da PNAD, é fácil observar que quem declarou desconhecer que seu conflito poderia ter sido solucionado pelo Poder Judiciário é o grupo com menor rendimento mensal médio, R\$ 762,00, em valores de setembro de 2009<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> É importante asseverar que a análise dos rendimentos daqueles que não buscaram o Poder Judiciário exclui dois grupos com rendimentos altos (os que buscaram o Poder Judiciário e os Juizados Especiais) entre os que vivenciaram conflitos, conforme as informações já trazidas na seção 3, em particular a partir do gráfico 4.

Gráfico 10 – Rendimento médio das pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009, segundo o motivo para não terem procurado a Justiça, Brasil, 2009.



Outra evidência de extrema valia para as conclusões delineadas neste documento diz respeito ao elevado nível de rendimento daqueles respondentes que ofereceram respostas reveladoras do seu alto grau de conhecimento institucional sobre o Poder Judiciário, além de demonstrarem saber bastante a respeito das regras processuais. A maior renda média é daqueles que tinham total clareza do seu papel no processo, pois declararam que cabia à outra parte iniciar o processo. Tal grupo possui rendimento médio equivalente ao dobro daquele declarado pelas pessoas que revelaram alto grau de desconhecimento em relação ao Poder Judiciário. O mesmo pode ser dito sobre aqueles que já sabiam que necessitavam de mais provas para que sua ação judicial tivesse maiores chances de logro.

Ainda quanto ao gráfico 10, é relevante ressaltar que o motivo “custaria muito caro” coincide com um dos menores níveis de rendimento expressos na representação gráfica. Também chama a atenção a média mais baixa de rendimentos daqueles que declararam que não procuraram a Justiça porque era muito longe, pois aponta para a necessidade de intensificar as políticas de

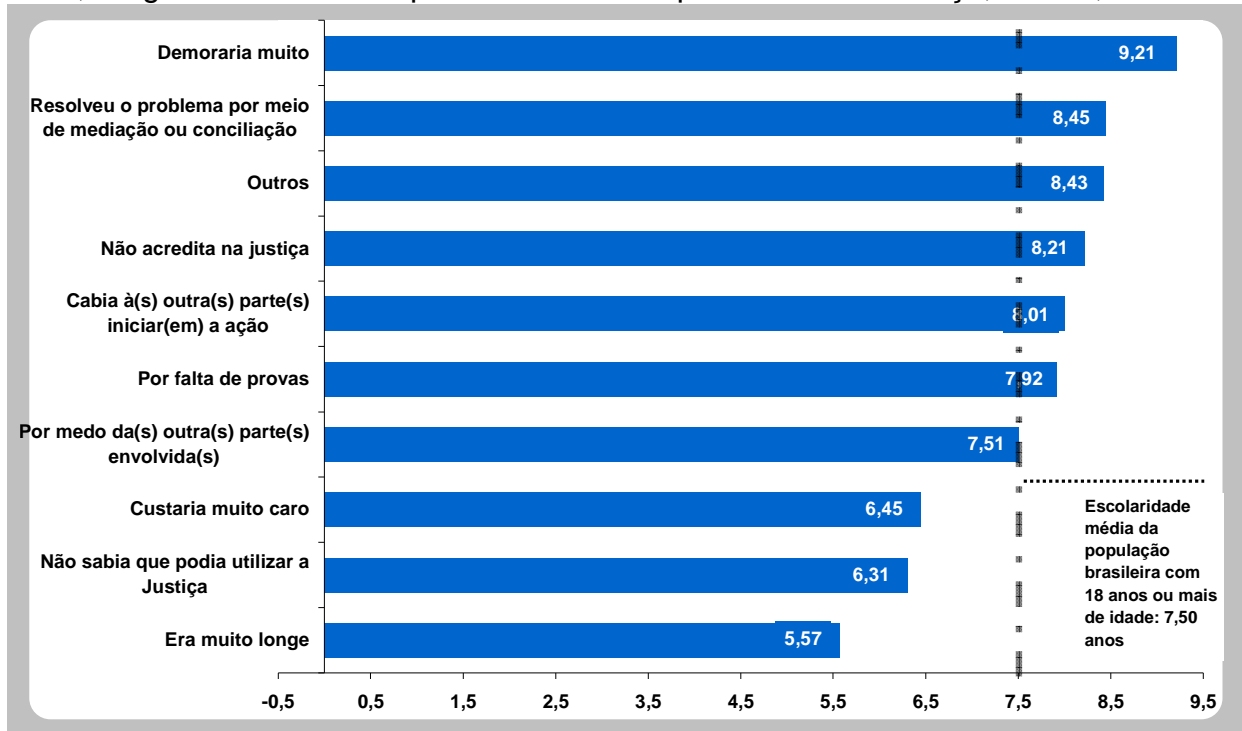
interiorização das serventias judiciais, o que certamente poderá ampliar o nível de conhecimento das pessoas que vivem nos municípios sem serventias judiciais suficientes, ou com número insuficiente.

Tais evidências permitem afirmar que o desconhecimento é uma barreira de acesso à justiça que assola em maior monta aqueles com menor poder econômico. Em linhas mais gerais, a cadeia causal aqui descoberta expõe que níveis básicos de conhecimento jurídico direcionados à grande massa da população deveriam estar entre as prioridades da política judiciária Nacional.

Uma análise também bastante relevante nesta mesma linha argumentativa diz respeito aos níveis médios de escolaridade segundo o motivo para não ter buscado o Poder Judiciário para a solução dos conflitos graves vivenciados pela população. A partir do gráfico 11, pode ser concluído que o desconhecimento em relação ao Poder Judiciário não é reflexo apenas do menor poderio econômico da população, mas também do menor grau de escolaridade. Em que pese a esta uma análise com valor apenas comparativo entre os diversos motivos, é possível observar sem ambiguidades que quem não sabia que poderia recorrer à Justiça, possui o segundo pior indicador educacional entre os respondentes, cerca de 6 anos de estudo, o que, para se ter um parâmetro absoluto, equivale à sexta série do ensino fundamental.



Gráfico 11 – Escolaridade média das pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009, segundo o motivo para não terem procurado a Justiça, Brasil, 2009.



## 6. TEMPO DECORRIDO ENTRE O CONFLITO E A SUA SOLUÇÃO

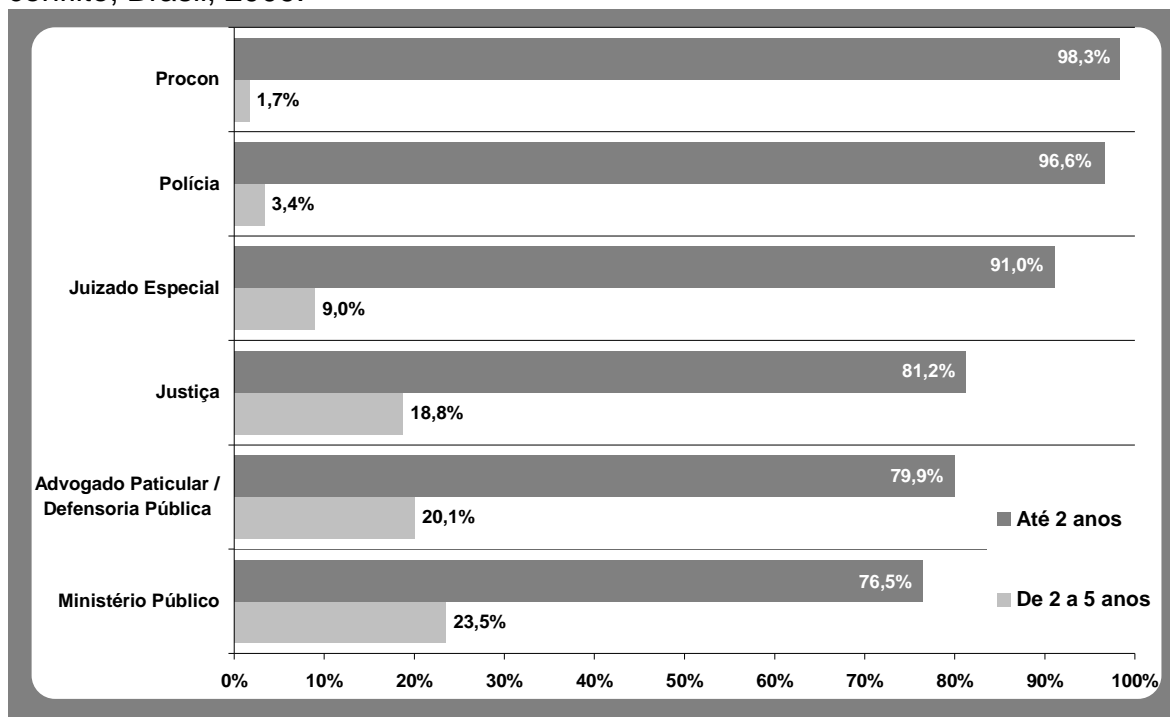
O último aspecto do acesso à justiça explorado neste documento refere-se à celeridade, medida entre a ocorrência do conflito mais grave nos quatro anos prévios à realização da PNAD 2009 e a sua solução. Tal dimensão completa o entendimento mais amplo sobre o acesso à Justiça, pois não basta apenas ter a oportunidade de recorrer aos serviços de pacificação de conflitos, nem é suficiente ter a solução efetivada, se tal solução chegar com custos elevados. Embora os custos financeiros sejam de extrema importância para a compreensão do acesso à justiça, a PNAD permite apenas mensurar os custos em tempo de espera até a solução dos conflitos (tabelas de letras I, J, L e M do anexo I).

Antes de partir para a avaliação dos dados, é importante comentar de forma breve sobre a forma com que tal aspecto foi captado na PNAD de 2009. Como o período de referência considerado para mensurar a ocorrência de conflitos limitou-se a cinco anos, não haveria sentido registrar resoluções com maior duração que cinco anos. Isso logicamente exclui uma parcela considerável dos

conflitos que chegaram ao Poder Judiciário. Assim como em toda coleta de informações, é necessário assumir algum tipo de limitação ou simplificação da realidade para que seja possível abarcar dados relativos a parcela grande de pessoas.

Da análise do gráfico 12, é possível observar quais os espaços institucionais de solução de conflitos que mais foram céleres em apresentar soluções. Ressalte-se que o gráfico contempla apenas o universo daqueles que obtiveram soluções para seus conflitos. O PROCON desponta como o mais célere dos espaços institucionais, já que 98% das pessoas que o procuraram declararam que seu conflito foi solucionado em até dois anos. A polícia encontra-se em segundo lugar, com quase 97% dos casos solucionados neste mesmo intervalo de tempo. O caso dos juizados especiais também se mostra célere, pois 91% dos casos captados pela PNAD foram resolvidos mais rapidamente. Como era de se esperar, o Judiciário, os advogados privados ou defensores públicos e também o Ministério Público apresentaram resultados parecidos. O Judiciário foi o melhor dos três, pois em 81% dos casos apresentou soluções em até dois anos, os advogados e defensores apresentaram o mesmo resultado em 79,9% dos casos e o Ministério Público em 76,5%.

Gráfico 12 - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o tempo até a solução, pelo espaço institucional que solucionou o conflito, Brasil, 2009.

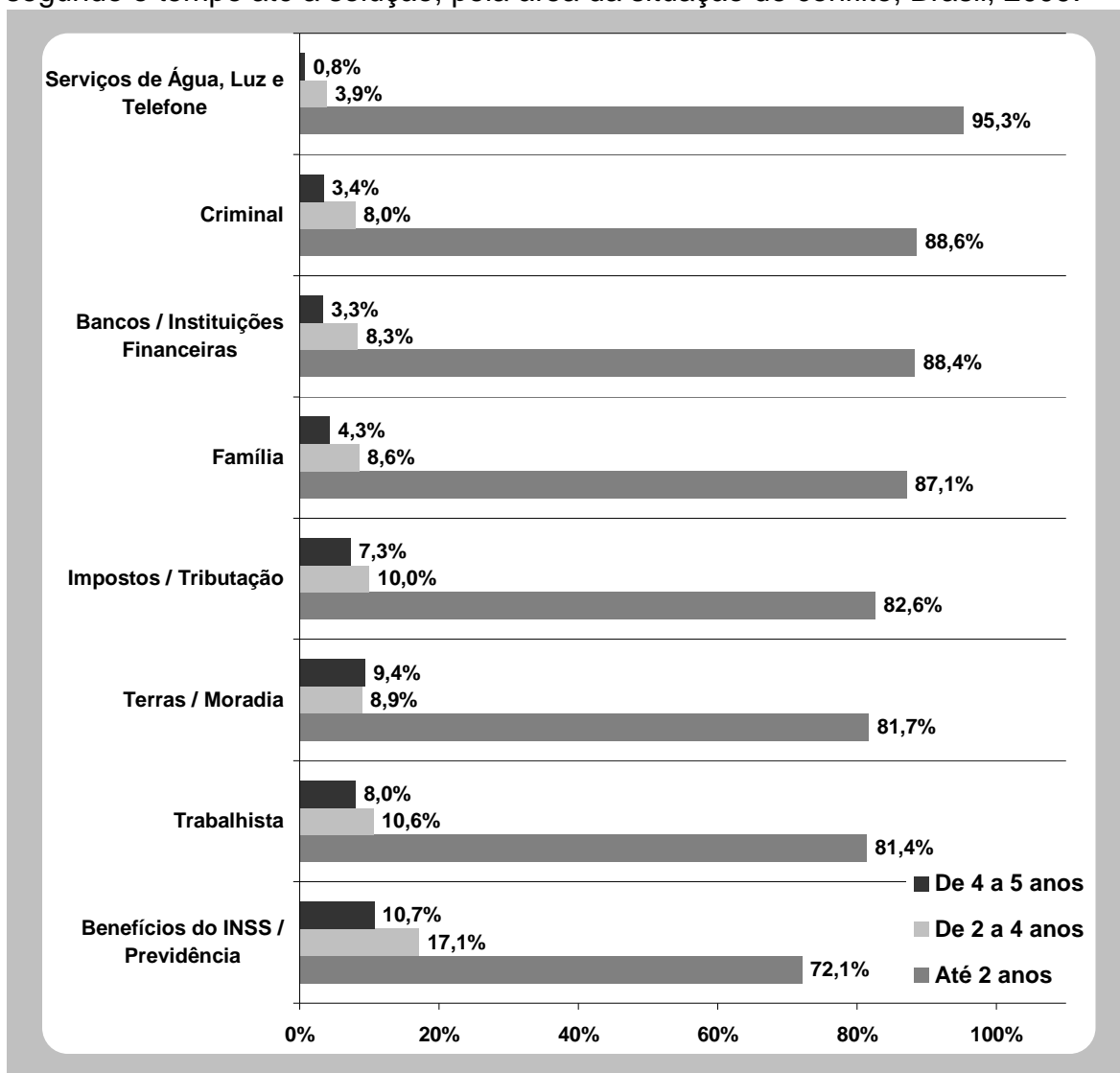


Outra importante forma de inferir acerca do grau de celeridade das instituições de pacificação de conflitos se dá por meio da observação dos tipos de conflito, sobretudo porque há instituições especializadas em determinados tipos de conflito. Sabe-se, por exemplo, que 87% (tabela B-2 do anexo I) dos conflitos trabalhistas tiveram soluções demandadas no Poder Judiciário. Como há uma justiça especializada para tais conflitos, dos dados sobre o tipo de conflito, é possível inferir sobre a celeridade das varas do trabalho na apresentação de soluções. O mesmo pode ser afirmado com relação aos demais tipos de conflito, muito embora nos demais casos haja mais de um tipo de serventia judicial envolvida. Mesmo que não haja a mesma precisão nas análises dos conflitos não trabalhistas nos demais casos, é possível inferir sobre o rito processual específico.

A esfera do consumo é a que possui soluções apresentadas de modo mais célere. Observando o gráfico 13, é possível perceber que menos de 1% dos casos teve solução de extrema demora, superando 4 anos entre a busca da solução e seu desfecho. A maioria (95,3%) dos casos foi resolvida em até 2 anos. Embora não sejam os campeões em resolutividade, conforme alhures afirmado,

entre os casos resolvidos são os que melhores resultados tiveram em termos de rapidez da prestação dos serviços. Entre os motivos para tanto é importante ressaltar a concentração das soluções nas mãos dos PROCONs (23% dos conflitos de consumo - Tabela A-3 do anexo I), Juizados Especiais (19,4%), e de espaços institucionais classificados como outros (27%), o que já se afirmou poder se tratar de agências reguladoras dos serviços de utilidade pública. Portanto, merece destaque a desconcentração das soluções em relação ao Judiciário, responsável por apenas 18% da demanda apresentada pela população para solução de conflitos de natureza consumerista (excluindo-se os bancos).

Gráfico 13 - Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o tempo até a solução, pela área da situação de conflito, Brasil, 2009.

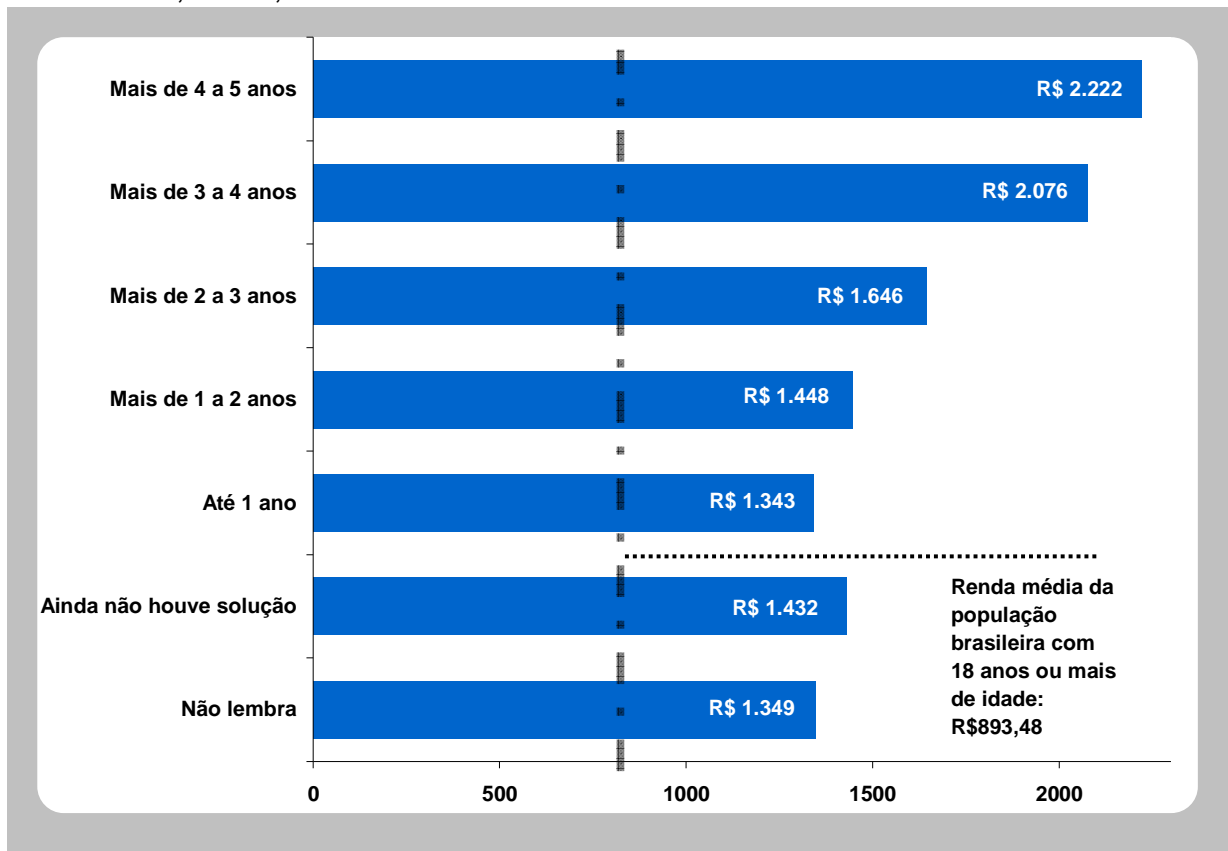


O mesmo motivo pode ser apontado para explicar o alto grau de celeridade dos conflitos em matéria criminal. Mesmo que seja notório o fato de que nestes tipos de conflito as regras processuais permitam vários tipos de recursos, além do maior rigor probatório dos fatos tendo em vista as sanções privativas de liberdade, para a população a solução pode ser percebida ainda na primeira ação do Estado em prol da pacificação do conflito, a saber, a abertura de um inquérito policial. Assim, é relevante asseverar que as informações sobre a solução e o tempo transcorrido até ela foram coletadas segundo a percepção da população. Assim, por solução, entende-se uma percepção e não um ato público definido a priori em termos absolutos.

Os bancos e instituições financeiras ficaram com o terceiro lugar, porém as explicações para tanto podem ser buscadas segundo os argumentos já empregados para os casos dos conflitos nas relações de consumo. Há grau alto de celeridade também na solução dos conflitos familiares, pois 87% dos casos são solucionados em até dois anos e apenas 4,3% duraram mais de quatro anos. Da análise do gráfico 13, chama a atenção a posição de segundo lugar entre os menos céleres ocupado pela Justiça do Trabalho. Embora seja comum ouvir comentários sobre a maior celeridade dos ritos processuais desta justiça especializada, segundo a percepção da população, apenas os conflitos em matéria previdenciária são mais demorados que a justiça do trabalho. Uma possível explicação para tal comportamento dos dados se dá pela alta concentração das soluções no Poder Judiciário, com maior grau de formalismo e custos mais elevados.

Um último aprofundamento na questão da morosidade mostrou-se imperativo. A pergunta que o sintetiza é: as pessoas com maior poderio econômico conseguem solucionar seus conflitos com o auxílio do Poder Judiciário de modo mais rápido? Conforme demonstra o gráfico 14, os rendimentos mensais médios daqueles que tiveram soluções fornecidas pelo Judiciário em mais tempo são bem superiores que aquelas pessoas que obtiveram soluções mais rapidamente. Tal aspecto merece ser considerado de modo mais aprofundado, sobretudo porque, a depender do polo em que as pessoas em conflito se encontram, pode ser bom ou ruim a demora em ter um conflito solucionado.

Gráfico 14 – Rendimento médio das pessoas que vivenciaram conflito e buscaram o poder Judiciário entre 2004 e 2009, segundo o tempo até a solução do conflito, Brasil, 2009.



A progressão dos rendimentos das pessoas segundo o tempo de tramitação dos processos judiciais pode ser um bom indicativo de que outros fatores que não a classe social impactam de modo mais definitivo a morosidade na pacificação de conflitos. É possível, por exemplo, que as pessoas mais pobres tenham causas de mais fácil solução, além de terem em jogo quantias financeiras menores. Por outro lado, pode ser que tenham, na verdade, menos condições financeiras para apresentarem recursos às decisões ou sentenças proferidas, ou de arcarem com ações e recursos de caráter protelatório. De posse deste dado isolado seria possível afirmar que o Judiciário se comporta de modo a privilegiar os mais pobres, embora esteja evidente de que tal aspecto ainda necessite aprofundamentos futuros.

## 7. CONCLUSÕES

Este artigo abordou a questão do acesso à justiça no Brasil segundo as principais dimensões descritas pela doutrina acadêmica a respeito da matéria. Ao abordar a quem a população demanda quando age em prol da solução dos seus conflitos, em grande medida o objetivo é mensurar qual o grau de confiança das pessoas nas instituições, o que contribui também para saber como as instituições podem melhorar para que essa confiança seja maior. Além da confiança, enfatizou-se o grau de desalento da população em relação à busca por soluções, o que permitiu focar exatamente o público que necessita ser objeto das políticas públicas de ampliação do acesso à Justiça.

Por meio da avaliação do grau de resolutividade dos variados espaços de poder disponíveis para a pacificação de situações de conflito, foi possível abordar o principal ponto sobre o acesso à Justiça, a saber, se o conflito foi ou não solucionado. O artigo também explorou em que medida o acesso à Justiça foi prejudicado pelo desconhecimento da população em relação ao Poder Judiciário como o principal espaço institucional público dedicado à solução de conflitos.

Mesmo que haja grande coincidência entre as instituições buscadas num primeiro momento e aquelas responsáveis pela solução dos conflitos, ênfase foi dada aos casos de desconhecimento da população acerca dos seus direitos e das possíveis formas de protegê-los. Ao endereçar quem não buscou o Judiciário porque não sabia que poderia e também o conjunto daqueles que buscaram uma esfera que não tinha competência para solucionar seus problemas, descobriu-se que se tratava de pessoas com menos condições educacionais e também com mais baixos níveis de rendimento. Isso permite ao Poder Judiciário ter em foco políticas de democratização do conhecimento sobre as leis e também sobre as instituições de defesa de direitos. É provável que tal atuação também contribua para diminuir o quantitativo de pessoas em desalento em relação ao Poder Judiciário.

Conforme grande parte da doutrina já escrita sobre o acesso da população à justiça, não basta ter acesso às instituições nem ter garantido direito por meio

dos seus serviços. É necessário que a prestação jurisdicional do Estado ocorra em um espaço temporal razoável. A questão da morosidade também foi objeto de uma seção específica, que, na falta de variáveis que permitissem descortinar os custos financeiros envolvidos na busca da justiça, enfocou os custos temporais envolvidos na efetivação da justiça.

Uma dimensão do acesso à justiça ainda pouco explorada neste artigo diz respeito ao custo financeiro envolvido na busca e na efetivação, em pouco tempo, das soluções para os conflitos. Em verdade, trata-se de uma limitação dos dados da PNAD que não buscaram aprofundamentos neste quesito, o que pode ser objeto de futuras revisões.

Ainda quanto às fontes dos dados, chama a atenção que o quantitativo de pessoas que, em 2009, declarou ter vivido conflitos, 9,4% dos brasileiros maiores de idade, diminuiu consideravelmente em relação a 1988 (12,9%). Mesmo com diferenças nas metodologias de captação dos dados, é óbvio que o contexto social brasileiro não evoluiu para níveis tão melhores de paz social nesses vinte e um anos. Os processos de concentração urbana, de concentração de renda e de crescimento da pobreza e da violência urbana não podem ser tidos por tendentes à diminuição nessas duas décadas. Ao contrário, os níveis de criminalidade, sobretudo impulsionados pelo crime organizado, têm crescido em níveis alarmantes conforme os dados disponíveis (Waiselfisz, 2011).

Apesar de restar claro que os dados da PNAD são robustos e, portanto, muito úteis ao planejamento de políticas judiciais, pela especificidade do tema e o nível de instrução da maioria da população brasileira, não é difícil que tenha havido algum tipo de confusão dos respondentes tanto no entendimento do que venha a ser um conflito, quanto na sua classificação em mais ou menos grave. O próprio entendimento do que venha ou não a ser um conflito varia de acordo com o contexto social de cada respondente, o que deve ser fruto de reconsideração em próximas versões da pesquisa.

Conforme a publicação que sintetizou os primeiros resultados do suplemento de 2009, comparando-os aos de 1988, “os dados de 1988 mostram que, à medida



que aumentava a escolaridade da população, aumentava o percentual das pessoas que tiveram situação de conflito” (IBGE, 2009: 71). Isso faz sentido, pois a percepção das pessoas coletadas na pesquisa é sempre relativa à sua vida. Um conflito de vizinhança, por exemplo, em uma comunidade com taxas altas de violência urbana, pode não ser classificado algo grave, ou pode nem mesmo ser classificado um conflito. Já uma situação semelhante em uma comunidade de relativa paz, pode ser classificada o conflito mais grave vivido nos últimos cinco anos por um dos seus moradores.

Tais fatores podem ser vistos, sem grandes chances de equívoco, como explicações factíveis para corroborar a percepção de que há subestimação do quantitativo de conflitos declarados na PNAD. Tal subestimação deve ser vista como objeto de revisão das próximas edições do suplemento, sobretudo porque podem causar vieses significativos, principalmente para a captação de informações da população com menores níveis de instrução ou daqueles que vivem em contextos com altas taxas de conflitos. Algo que poderia simplificar a declaração das pessoas e, por conseguinte, melhorar a qualidade das informações, seria tornar objeto da resposta não o conflito mais grave vivenciado, mas o último conflito vivenciado, conforme coletado pelo primeiro suplemento da PNAD com esse mesmo objetivo, levado a campo no ano de 1988 (IBGE, 1990).

É oportuno comentar que a opção pela coleta do conflito mais grave possui justificativas louváveis, já que captá-lo desta forma permite focalizar os problemas mais urgentes de serem considerados pela formulação da política judiciária brasileira. Mesmo assim, caso haja a chance de novas revisões dos quesitos a comporem um próximo questionário suplementar sobre o tema, é relevante refletir se não seria melhor ter informações melhores sobre qualquer tipo de conflito, independentemente da sua gravidade, do que informações menos precisas sobre o que foi considerado mais grave pela população.

A mudança metodológica em comento justifica-se porque quanto menos se apelar para a memória do respondente em relação a um fato havido, melhor será a informação advinda da sua resposta. Conforme a síntese dos indicadores do suplemento sobre vitimização e justiça da PNAD de 1988:

“outra dificuldade comum neste tipo de pesquisa diz respeito à memória dos entrevistados na reconstrução dos eventos relatados. Para minimizar este efeito, investigou-se o total de conflitos em que o entrevistado esteve envolvido e, apenas em relação ao último deles, pesquisou-se um maior detalhamento do processo ocorrido” (IBGE, 1990: XXVII).

Além de apelar menos para a memória dos respondentes, o que certamente implicará em resultados ainda mais confiáveis, a mudança permitirá que se tenha o perfil dos conflitos vividos na sociedade brasileira, independentemente da gravidade. Isso permitirá que o Poder Judiciário formule sua agenda de políticas de acordo com a diversidade dos conflitos a serem pacificados.

Uma última consideração de ordem metodológica diz respeito à necessidade de ampliar o rol das respostas possíveis tanto para os tipos de conflitos, quanto para as instituições selecionadas como possíveis de serem demandadas pela população, eliminando o quantitativo elevado de respostas denominadas “outros”.

Feitas as considerações metodológicas, é oportuno retomar alguns aspectos mais importantes advindos das análises. O primeiro deles é o quanto o Judiciário é visto como o principal agente de solução de conflitos, com taxas ainda mais altas quando o que está em jogo é um problema na relação de trabalho ou de família. Também é grande a demanda por soluções do Judiciário para as relações entre os cidadãos e entes públicos, sobretudo nas ações de tributação e previdenciárias. Embora a maioria dos entrevistados tenha recorrido ao Poder Judiciário em busca de soluções, o artigo enfatizou os que não buscaram, denominados desalentados, sobretudo por se tratar de público alvo de uma possível política de ampliação do acesso à Justiça. Viu-se que este público, que em boa parte vivenciou conflitos nas esferas criminal e consumerista, possui os mais baixos níveis de rendimento e de escolaridade. Os desalentados em relação à busca por soluções formam o grupo que mais necessita da prestação de serviços públicos, mas que deixa de recorrer ao Estado talvez por ter se acostumado a não ter suas necessidades consideradas pelos seus agentes.

Para além da esfera da demanda social pela pacificação dos conflitos, buscou-se analisar em que medida as próprias instituições e demais espaços de poder foram capazes de resolver os problemas demandados pela população. Os

conflitos advindos das relações familiares foram os únicos em que a quantidade de conflitos solucionados ultrapassou a de não resolvidos. Na esfera criminal houve equilíbrio entre os que tiveram e os que não tiveram soluções, sendo que as piores situações foram relativas aos conflitos nas esferas trabalhista, fundiária e na relação dos cidadãos com o Estado, com a pior taxa.

Outro problema muito relevante para pautar as linhas gerais da política judiciária nacional refere-se ao desconhecimento das pessoas em relação aos seus direitos e às formas de tê-los assegurados, sobretudo pelo apelo às instituições públicas.

Em vista das evidências levantadas acerca da subrepresentação da população de baixa renda e pouca escolaridade entre os respondentes do suplemento da PNAD, é possível argumentar serem adequados o desenho e a operacionalização de uma política de democratização do conhecimento jurídico básico. Para concretizá-la, é essencial haver o repasse sistemático de informações tanto sobre a legislação e os direitos fundamentais das pessoas, quanto sobre o esclarecimento contínuo de qual a competência das diversas instituições que compõem o sistema de justiça brasileiro.

É oportuno destacar o quanto é acertado o investimento em pesquisas de larga escala acerca do acesso à Justiça no Brasil. Tanto para ampliar o estoque de conhecimentos úteis à pesquisa judiciária, quanto para pautar políticas amplas de democratização dos direitos. Ênfase deve ser dada ao aprimoramento contínuo dos dados da própria PNAD, permitindo a comparação e o monitoramento dos avanços que as políticas podem apresentar sob a perspectiva de quem realmente importa, a saber, o cidadão brasileiro.

---

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPPELLETTI, Mauro & GART H, Bryant. *Acesso à justiça*. Porto Alegre, Sergio Antonio Fabris, 2002.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em Números – 2010*. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2011.

- FERRAZ, Leslie Shériida. *Acesso à Justiça: uma análise dos Juizados Especiais Cíveis no Brasil*. Rio de Janeiro, FGV, 2010.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE), PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - *Características da vitimização e do acesso à justiça no Brasil em 2009*, Rio de Janeiro, 2010.
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – Participação Político-Social – 1988, volume 1 – *justiça e vitimização, Brasil e grandes regiões*, Rio de Janeiro, 1990.
- RIBEIRO, Ludmila. *A emenda constitucional 45 e a questão do acesso à justiça*. Revista DIREITO GV, São Paulo 4(2), Pags. 465-492, 2008.
- SADEK, Maria Tereza. *Acesso à justiça*. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2000.
- SANCHES FILHO, Alvino Oliveira. Acesso à justiça. in: Sadek, *Reforma do Judiciário*, Maria Tereza (ORG.) Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, Rio de Janeiro, 2010.
- WASELFISZ, Julio J. *Mapa da Violência 2011: os Jovens do Brasil*. Brasília e São Paulo: Ministério da Justiça e Instituto Sangari, 2011.
- ZACKSESKI, Cristina. *A inclusão do Acesso à justiça na Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílio 2009*. IN: Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI realizado em Fortaleza - CE dias 9, 10, 11 e 12 de Junho de 2010.

**Anexo I**<sup>12</sup>

Tabela A-1 Número de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito									Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Trabalhista	2.321.484	248.002	32.927	10.194	4.811	-	109.921	95.541	116.929	2.939.809
Criminal	711.921	118.142	30.742	514.382	2.203	-	411	23.622	182.800	1.584.223
Família	1.908.618	341.877	130.279	138.482	32.180	-	5.865	55.627	165.145	2.778.073
Terras / Moradia	377.818	84.908	16.065	39.440	2.132	-	5.612	30.368	45.017	601.360
Serviços de Água, Luz e Telefone	223.085	237.007	17.162	6.130	463	282.405	5.334	331.987	117.464	1.221.037
Impostos / Tributação	75.227	12.579	6.722	2.063	352	-	3.585	30.735	21.708	152.971
Benefícios do INSS / Previdência	755.610	76.954	30.331	1.127	636	-	43.385	127.279	56.560	1.091.882
Bancos / Instituições Financeiras	378.782	164.844	14.678	13.691	1.922	91.273	11.164	144.629	114.036	935.019
Outros	538.314	281.853	21.595	107.370	2.949	121.851	3.850	121.986	103.003	1.302.771
<b>Total</b>	<b>7.290.859</b>	<b>1.566.166</b>	<b>300.501</b>	<b>832.879</b>	<b>47.648</b>	<b>495.529</b>	<b>189.127</b>	<b>961.774</b>	<b>922.662</b>	<b>12.607.145</b>

Tabela A-2 Proporção de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito									Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Trabalhista	<b>31,8%</b>	<b>15,8%</b>	<b>11,0%</b>	1,2%	10,1%	0,0%	<b>58,1%</b>	9,9%	<b>12,7%</b>	23,3%
Criminal	9,8%	7,5%	10,2%	<b>61,8%</b>	4,6%	0,0%	0,2%	2,5%	<b>19,8%</b>	12,6%
Família	<b>26,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>43,4%</b>	<b>16,6%</b>	<b>67,5%</b>	0,0%	3,1%	5,8%	<b>17,9%</b>	22,0%
Terras / Moradia	5,2%	5,4%	5,3%	4,7%	4,5%	0,0%	3,0%	3,2%	4,9%	4,8%
Serviços de Água, Luz e Telefone	3,1%	<b>15,1%</b>	5,7%	0,7%	1,0%	<b>57,0%</b>	2,8%	<b>34,5%</b>	<b>12,7%</b>	9,7%
Impostos / Tributação	1,0%	0,8%	2,2%	0,2%	0,7%	0,0%	1,9%	3,2%	2,4%	1,2%
Benefícios do INSS / Previdência	<b>10,4%</b>	4,9%	10,1%	0,1%	1,3%	0,0%	<b>22,9%</b>	13,2%	6,1%	8,7%
Bancos / Instituições Financeiras	5,2%	10,5%	4,9%	1,6%	4,0%	<b>18,4%</b>	5,9%	<b>15,0%</b>	12,4%	7,4%
Outros	7,4%	18,0%	7,2%	12,9%	6,2%	<b>24,6%</b>	2,0%	12,7%	11,2%	10,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>12</sup> A fonte de todos os dados são os microdados da PNAD de 2009 do IBGE.

Tabela A-3 Proporção de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito									Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Trabalhista	<b>79,0%</b>	8,4%	1,1%	0,3%	0,2%	0,0%	3,7%	3,2%	4,0%	100%
Criminal	44,9%	7,5%	1,9%	<b>32,5%</b>	0,1%	0,0%	0,0%	1,5%	<b>11,5%</b>	100%
Família	<b>68,7%</b>	<b>12,3%</b>	4,7%	5,0%	1,2%	0,0%	0,2%	2,0%	5,9%	100%
Terras / Moradia	<b>62,8%</b>	<b>14,1%</b>	2,7%	6,6%	0,4%	0,0%	0,9%	5,0%	7,5%	100%
Serviços de Água, Luz e Telefone	18,3%	<b>19,4%</b>	1,4%	0,5%	0,0%	<b>23,1%</b>	0,4%	<b>27,2%</b>	<b>9,6%</b>	100%
Impostos / Tributação	49,2%	8,2%	4,4%	1,3%	0,2%	0,0%	2,3%	<b>20,1%</b>	<b>14,2%</b>	100%
Benefícios do INSS / Previdência	<b>69,2%</b>	7,0%	2,8%	0,1%	0,1%	0,0%	4,0%	11,7%	5,2%	100%
Bancos / Instituições Financeiras	40,5%	<b>17,6%</b>	1,6%	1,5%	0,2%	<b>9,8%</b>	1,2%	<b>15,5%</b>	<b>12,2%</b>	100%
Outros	41,3%	21,6%	1,7%	8,2%	0,2%	<b>9,4%</b>	0,3%	9,4%	7,9%	100%
<b>Total</b>	57,8%	12,4%	2,4%	6,6%	0,4%	3,9%	1,5%	7,6%	7,3%	100%

Tabela A-4 Proporção de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito									Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Trabalhista	<b>18,4%</b>	2,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,9%	23,3%
Criminal	5,6%	0,9%	0,2%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	1,4%	12,6%
Família	<b>15,1%</b>	2,7%	1,0%	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	22,0%
Terras / Moradia	3,0%	0,7%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	4,8%
Serviços de Água, Luz e Telefone	1,8%	1,9%	0,1%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,6%	0,9%	9,7%
Impostos / Tributação	0,6%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	1,2%
Benefícios do INSS / Previdência	<b>6,0%</b>	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,0%	0,4%	8,7%
Bancos / Instituições Financeiras	3,0%	1,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,7%	0,1%	1,1%	0,9%	7,4%
Outros	4,3%	2,2%	0,2%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,8%	10,3%
<b>Total</b>	57,8%	12,4%	2,4%	6,6%	0,4%	3,9%	1,5%	7,6%	7,3%	100%

Tabela B-1 Número de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Sindicato Associação	Outros	Não buscou	
Trabalhista	2.575.101	38.259	10.194	-	110.883	95.763	117.664	2.947.864
Criminal	834.614	32.945	517.008	-	411	23.622	184.595	1.593.195
Família	2.258.093	163.608	138.482	-	5.865	55.850	166.035	2.787.933
Terras / Moradia	463.494	18.197	39.440	-	5.612	30.368	45.017	602.128
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	1.005.020	34.225	19.821	373.902	16.498	477.436	233.189	2.160.091
Impostos/Tributação e Previdência	920.824	38.041	3.190	-	46.970	158.014	78.268	1.245.307
Outros	824.555	24.770	108.332	122.095	3.850	121.986	103.514	1.309.102
<b>Total</b>	<b>8.881.701</b>	<b>350.045</b>	<b>836.467</b>	<b>495.997</b>	<b>190.089</b>	<b>963.039</b>	<b>928.282</b>	<b>12.645.620</b>

Tabela B-2 Proporção de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Sindicato Associação	Outros	Não buscou	
Trabalhista	<b>87,4%</b>	1,3%	0,3%	0,0%	<b>3,8%</b>	3,2%	4,0%	100%
Criminal	52,4%	2,1%	<b>32,5%</b>	0,0%	0,0%	1,5%	<b>11,6%</b>	100%
Família	<b>81,0%</b>	<b>5,9%</b>	5,0%	0,0%	0,2%	2,0%	6,0%	100%
Terras / Moradia	<b>77,0%</b>	3,0%	6,6%	0,0%	0,9%	5,0%	7,5%	100%
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	46,5%	1,6%	0,9%	<b>17,3%</b>	0,8%	22,1%	<b>10,8%</b>	100%
Impostos/Tributação e Previdência	<b>73,9%</b>	3,1%	0,3%	0,0%	<b>3,8%</b>	12,7%	6,3%	100%
Outros	63,0%	1,9%	8,3%	9,3%	0,3%	9,3%	7,9%	100%
<b>Total</b>	<b>70,2%</b>	<b>2,8%</b>	<b>6,6%</b>	<b>3,9%</b>	<b>1,5%</b>	<b>7,6%</b>	<b>7,3%</b>	<b>100%</b>

Tabela B-3 Proporção de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Sindicato Associação	Outros	Não buscou	
Trabalhista	<b>29,0%</b>	10,9%	1,2%	0,0%	<b>58,3%</b>	9,9%	12,7%	23,3%
Criminal	9,4%	9,4%	<b>61,8%</b>	0,0%	0,2%	2,5%	19,9%	12,6%
Família	<b>25,4%</b>	<b>46,7%</b>	16,6%	0,0%	3,1%	5,8%	17,9%	22,0%
Terras / Moradia	5,2%	5,2%	4,7%	0,0%	3,0%	3,2%	4,8%	4,8%
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	<b>11,3%</b>	9,8%	2,4%	<b>75,4%</b>	8,7%	49,6%	<b>25,1%</b>	17,1%
Impostos/Tributação e Previdência	10,4%	10,9%	0,4%	0,0%	<b>24,7%</b>	16,4%	8,4%	9,8%
Outros	9,3%	7,1%	13,0%	24,6%	2,0%	12,7%	11,2%	10,4%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela B-4 Proporção de pessoas segundo área da situação de conflito nos últimos cinco anos, pelo espaço institucional onde buscou solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Sindicato Associação	Outros	Não buscou	
Trabalhista	<b>20,4%</b>	0,3%	0,1%	0,0%	0,9%	0,8%	0,9%	23,3%
Criminal	6,6%	0,3%	<b>4,1%</b>	0,0%	0,0%	0,2%	1,5%	12,6%
Família	<b>17,9%</b>	1,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	22,0%
Terras / Moradia	3,7%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	4,8%
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	7,9%	0,3%	0,2%	3,0%	0,1%	3,8%	1,8%	17,1%
Impostos/Tributação e Previdência	7,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	1,2%	0,6%	9,8%
Outros	6,5%	0,2%	0,9%	1,0%	0,0%	1,0%	0,8%	10,4%
<b>Total</b>	70,2%	2,8%	6,6%	3,9%	1,5%	7,6%	7,3%	100,0%



Tabela C - 1 Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o espaço institucional onde buscaram a solução para o conflito e o principal responsável por ela, Brasil, 2009.

Onde buscou uma solução para o conflito	Principal responsável pela solução										Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	
Justiça	2.387.209	44.453	41.808	21.288	2.474	1.983	512.662	16.409	23.682	127.213	3.179.181
Juizado Especial	50.475	663.418	15.622	1.027	401	5.757	101.947	1.153	3.001	31.632	874.433
Amigo / Parente	1.764	809	163.148	614	1.468	618	8.083	-	521	16.496	193.521
Polícia	15.719	6.246	38.632	290.035	4.506	-	15.698	240	3.071	59.970	434.117
Igreja	2.119	469	4.402	-	26.129	-	-	-	-	5.446	38.565
Procon	5.304	6.187	1.079	-	-	304.593	1.524	-	-	25.312	343.999
Sindicato / Associação	3.027	2.146	2.358	614	-	2.198	5.851	68.806	943	4.783	90.726
Outros	10.312	3.676	31.135	2.218	995	4.648	59.790	3.073	4.970	493.555	614.372
Não buscou solução	22.404	5.862	93.380	13.246	5.982	401	11.297	936	-	146.150	299.658
<b>Total</b>	<b>2.498.333</b>	<b>733.266</b>	<b>391.564</b>	<b>329.042</b>	<b>41.955</b>	<b>320.198</b>	<b>716.852</b>	<b>90.617</b>	<b>36.188</b>	<b>910.557</b>	<b>6.068.572</b>

Tabela C - 2 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o espaço institucional onde buscaram a solução para o conflito e o principal responsável por ela, Brasil, 2009.

Onde buscou uma solução para o conflito	Principal responsável pela solução										Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	
Justiça	95,6%	6,1%	10,7%	6,5%	5,9%	0,6%	71,5%	18,1%	65,4%	14,0%	52,4%
Juizado Especial	2,0%	90,5%	4,0%	0,3%	1,0%	1,8%	14,2%	1,3%	8,3%	3,5%	14,4%
Amigo / Parente	0,1%	0,1%	41,7%	0,2%	3,5%	0,2%	1,1%	0,0%	1,4%	1,8%	3,2%
Polícia	0,6%	0,9%	9,9%	88,1%	10,7%	0,0%	2,2%	0,3%	8,5%	6,6%	7,2%
Igreja	0,1%	0,1%	1,1%	0,0%	62,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Procon	0,2%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	95,1%	0,2%	0,0%	0,0%	2,8%	5,7%
Sindicato / Associação	0,1%	0,3%	0,6%	0,2%	0,0%	0,7%	0,8%	75,9%	2,6%	0,5%	1,5%
Outros	0,4%	0,5%	8,0%	0,7%	2,4%	1,5%	8,3%	3,4%	13,7%	54,2%	10,1%
Não buscou solução	0,9%	0,8%	23,8%	4,0%	14,3%	0,1%	1,6%	1,0%	0,0%	16,1%	4,9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela C - 3 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o espaço institucional onde buscaram a solução para o conflito e o principal responsável por ela, Brasil, 2009.

Onde buscou uma solução para o conflito	Principal responsável pela solução										Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	
Justiça	75,1%	1,4%	1,3%	0,7%	0,1%	0,1%	16,1%	0,5%	0,7%	4,0%	100,0%
Juizado Especial	5,8%	75,9%	1,8%	0,1%	0,0%	0,7%	11,7%	0,1%	0,3%	3,6%	100,0%
Amigo / Parente	0,9%	0,4%	84,3%	0,3%	0,8%	0,3%	4,2%	0,0%	0,3%	8,5%	100,0%
Polícia	3,6%	1,4%	8,9%	66,8%	1,0%	0,0%	3,6%	0,1%	0,7%	13,8%	100,0%
Igreja	5,5%	1,2%	11,4%	0,0%	67,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,1%	100,0%
Procon	1,5%	1,8%	0,3%	0,0%	0,0%	88,5%	0,4%	0,0%	0,0%	7,4%	100,0%
Sindicato / Associação	3,3%	2,4%	2,6%	0,7%	0,0%	2,4%	6,4%	75,8%	1,0%	5,3%	100,0%
Outros	1,7%	0,6%	5,1%	0,4%	0,2%	0,8%	9,7%	0,5%	0,8%	80,3%	100,0%
Não buscou solução	7,5%	2,0%	31,2%	4,4%	2,0%	0,1%	3,8%	0,3%	0,0%	48,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>41,2%</b>	<b>12,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela C - 4 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o espaço institucional onde buscaram a solução para o conflito e o principal responsável por ela, Brasil, 2009.

Onde buscou uma solução para o conflito	Principal responsável pela solução										Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	
Justiça	39,3%	0,7%	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	8,4%	0,3%	0,4%	2,1%	52,4%
Juizado Especial	0,8%	10,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	1,7%	0,0%	0,0%	0,5%	14,4%
Amigo / Parente	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%	3,2%
Polícia	0,3%	0,1%	0,6%	4,8%	0,1%	0,0%	0,3%	0,0%	0,1%	1,0%	7,2%
Igreja	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,6%
Procon	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	5,7%
Sindicato / Associação	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	1,1%	0,0%	0,1%	1,5%
Outros	0,2%	0,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,1%	1,0%	0,1%	0,1%	8,1%	10,1%
Não buscou solução	0,4%	0,1%	1,5%	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	2,4%	4,9%
<b>Total</b>	<b>41,2%</b>	<b>12,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela D-1 Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave										
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	736.347	106.969	34.606	4.281	4.048	-	224.647	58.783	4.683	97.347	1.271.711
Criminal	283.231	63.121	63.997	181.367	3.504	-	60.243	-	7.730	69.575	732.768
Família	840.349	166.873	171.776	69.562	27.674	-	187.965	2.343	11.453	110.339	1.588.334
Terras / Moradia	112.907	36.233	25.071	23.228	3.413	-	31.057	2.110	1.884	28.329	264.232
Serviços de Água, Luz e Telefone	77.866	125.620	25.774	2.280	223	189.414	30.793	2.659	501	268.987	724.117
Impostos / Tributação	18.223	3.774	8.197	1.550	352	-	3.692	2.591	352	21.450	60.181
Benefícios do INSS / Previdência	155.666	20.981	13.678	634	-	-	87.936	18.604	4.830	53.639	355.968
Bancos / Instituições Financeiras	93.642	66.065	19.440	4.712	1.609	55.499	43.241	3.126	1.018	136.336	424.688
Outros	180.102	143.630	29.025	41.428	1.132	75.285	47.278	401	3.737	124.555	646.573
<b>Total</b>	<b>2.498.333</b>	<b>733.266</b>	<b>391.564</b>	<b>329.042</b>	<b>41.955</b>	<b>320.198</b>	<b>716.852</b>	<b>90.617</b>	<b>36.188</b>	<b>910.557</b>	<b>6.068.572</b>

Tabela D-2 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave										
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	29,5%	14,6%	8,8%	1,3%	9,6%	0,0%	31,3%	64,9%	12,9%	10,7%	21,0%
Criminal	11,3%	8,6%	16,3%	55,1%	8,4%	0,0%	8,4%	0,0%	21,4%	7,6%	12,1%
Família	33,6%	22,8%	43,9%	21,1%	66,0%	0,0%	26,2%	2,6%	31,6%	12,1%	26,2%
Terras / Moradia	4,5%	4,9%	6,4%	7,1%	8,1%	0,0%	4,3%	2,3%	5,2%	3,1%	4,4%
Serviços de Água, Luz e Telefone	3,1%	17,1%	6,6%	0,7%	0,5%	59,2%	4,3%	2,9%	1,4%	29,5%	11,9%
Impostos / Tributação	0,7%	0,5%	2,1%	0,5%	0,8%	0,0%	0,5%	2,9%	1,0%	2,4%	1,0%
Benefícios do INSS / Previdência	6,2%	2,9%	3,5%	0,2%	0,0%	0,0%	12,3%	20,5%	13,3%	5,9%	5,9%
Bancos / Instituições Financeiras	3,7%	9,0%	5,0%	1,4%	3,8%	17,3%	6,0%	3,4%	2,8%	15,0%	7,0%
Outros	7,2%	19,6%	7,4%	12,6%	2,7%	23,5%	6,6%	0,4%	10,3%	13,7%	10,7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela D-3 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave										
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	57,9%	8,4%	2,7%	0,3%	0,3%	0,0%	17,7%	4,6%	0,4%	7,7%	100%
Criminal	38,7%	8,6%	8,7%	24,8%	0,5%	0,0%	8,2%	0,0%	1,1%	9,5%	100%
Família	52,9%	10,5%	10,8%	4,4%	1,7%	0,0%	11,8%	0,1%	0,7%	6,9%	100%
Terras / Moradia	42,7%	13,7%	9,5%	8,8%	1,3%	0,0%	11,8%	0,8%	0,7%	10,7%	100%
Serviços de Água, Luz e Telefone	10,8%	17,3%	3,6%	0,3%	0,0%	26,2%	4,3%	0,4%	0,1%	37,1%	100%
Impostos / Tributação	30,3%	6,3%	13,6%	2,6%	0,6%	0,0%	6,1%	4,3%	0,6%	35,6%	100%
Benefícios do INSS / Previdência	43,7%	5,9%	3,8%	0,2%	0,0%	0,0%	24,7%	5,2%	1,4%	15,1%	100%
Bancos / Instituições Financeiras	22,0%	15,6%	4,6%	1,1%	0,4%	13,1%	10,2%	0,7%	0,2%	32,1%	100%
Outros	27,9%	22,2%	4,5%	6,4%	0,2%	11,6%	7,3%	0,1%	0,6%	19,3%	100%
<b>Total</b>	<b>41,2%</b>	<b>12,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>100%</b>

Tabela D-4 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave										
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	12,1%	1,8%	0,6%	0,1%	0,1%	0,0%	3,7%	1,0%	0,1%	1,6%	21,0%
Criminal	4,7%	1,0%	1,1%	3,0%	0,1%	0,0%	1,0%	0,0%	0,1%	1,1%	12,1%
Família	13,8%	2,7%	2,8%	1,1%	0,5%	0,0%	3,1%	0,0%	0,2%	1,8%	26,2%
Terras / Moradia	1,9%	0,6%	0,4%	0,4%	0,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	4,4%
Serviços de Água, Luz e Telefone	1,3%	2,1%	0,4%	0,0%	0,0%	3,1%	0,5%	0,0%	0,0%	4,4%	11,9%
Impostos / Tributação	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%	1,0%
Benefícios do INSS / Previdência	2,6%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,1%	0,9%	5,9%
Bancos / Instituições Financeiras	1,5%	1,1%	0,3%	0,1%	0,0%	0,9%	0,7%	0,1%	0,0%	2,2%	7,0%
Outros	3,0%	2,4%	0,5%	0,7%	0,0%	1,2%	0,8%	0,0%	0,1%	2,1%	10,7%
<b>Total</b>	<b>41,2%</b>	<b>12,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela E-1 Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave								
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	843.316	38.654	4.281	-	224.647	58.783	4.683	97.347	1.271.711
Criminal	346.352	67.501	181.367	-	60.243	-	7.730	69.575	732.768
Família	1.007.222	199.450	69.562	-	187.965	2.343	11.453	110.339	1.588.334
Terras / Moradia	149.140	28.484	23.228	-	31.057	2.110	1.884	28.329	264.232
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	363.193	47.046	6.992	244.913	74.034	5.785	1.519	405.323	1.148.805
Impostos/Tributação e Previdência	198.644	22.227	2.184	-	91.628	21.195	5.182	75.089	416.149
Outros	323.732	30.157	41.428	75.285	47.278	401	3.737	124.555	646.573
<b>Total</b>	<b>3.231.599</b>	<b>433.519</b>	<b>329.042</b>	<b>320.198</b>	<b>716.852</b>	<b>90.617</b>	<b>36.188</b>	<b>910.557</b>	<b>6.068.572</b>

Tabela E-2 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave								
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	26,1%	8,9%	1,3%	0,0%	31,3%	64,9%	12,9%	10,7%	21,0%
Criminal	10,7%	15,6%	55,1%	0,0%	8,4%	0,0%	21,4%	7,6%	12,1%
Família	31,2%	46,0%	21,1%	0,0%	26,2%	2,6%	31,6%	12,1%	26,2%
Terras / Moradia	4,6%	6,6%	7,1%	0,0%	4,3%	2,3%	5,2%	3,1%	4,4%
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	11,2%	10,9%	2,1%	76,5%	10,3%	6,4%	4,2%	44,5%	18,9%
Impostos/Tributação e Previdência	6,1%	5,1%	0,7%	0,0%	12,8%	23,4%	14,3%	8,2%	6,9%
Outros	10,0%	7,0%	12,6%	23,5%	6,6%	0,4%	10,3%	13,7%	10,7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela E-3 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave								
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	66,3%	3,0%	0,3%	0,0%	17,7%	4,6%	0,4%	7,7%	100%
Criminal	47,3%	9,2%	24,8%	0,0%	8,2%	0,0%	1,1%	9,5%	100%
Família	63,4%	12,6%	4,4%	0,0%	11,8%	0,1%	0,7%	6,9%	100%
Terras / Moradia	56,4%	10,8%	8,8%	0,0%	11,8%	0,8%	0,7%	10,7%	100%
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	31,6%	4,1%	0,6%	21,3%	6,4%	0,5%	0,1%	35,3%	100%
Impostos/Tributação e Previdência	47,7%	5,3%	0,5%	0,0%	22,0%	5,1%	1,2%	18,0%	100%
Outros	50,1%	4,7%	6,4%	11,6%	7,3%	0,1%	0,6%	19,3%	100%
<b>Total</b>	<b>53,3%</b>	<b>7,1%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>100%</b>

Tabela E-4 Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área da situação de conflito, pelo espaço institucional onde alcançou a solução, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Principal responsável pela solução, se houve, do conflito mais grave								
	Judiciário	Amigo, parente ou igreja	Polícia	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Trabalhista	13,9%	0,6%	0,1%	0,0%	3,7%	1,0%	0,1%	1,6%	21,0%
Criminal	5,7%	1,1%	3,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,1%	1,1%	12,1%
Família	16,6%	3,3%	1,1%	0,0%	3,1%	0,0%	0,2%	1,8%	26,2%
Terras / Moradia	2,5%	0,5%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	4,4%
Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	6,0%	0,8%	0,1%	4,0%	1,2%	0,1%	0,0%	6,7%	18,9%
Impostos/Tributação e Previdência	3,3%	0,4%	0,0%	0,0%	1,5%	0,3%	0,1%	1,2%	6,9%
Outros	5,3%	0,5%	0,7%	1,2%	0,8%	0,0%	0,1%	2,1%	10,7%
<b>Total</b>	<b>53,3%</b>	<b>7,1%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>15,0%</b>	<b>100%</b>

Tabela F-1 Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo por que não procuraram a Justiça pela área da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da justiça não ter sido procurada	Área da situação de conflito							Total
	Trabalhista	Criminal	Família	Terras / Moradia	Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	Impostos/ Tributação e Previdência	Outros	
Custaria muito caro	25.197	19.981	22.559	12.748	73.558	51.210	22.399	227.652
Era muito longe	4.183	11.841	6.315	2.638	10.594	13.625	1.647	50.843
Por falta de provas	15.583	137.988	17.844	9.787	19.817	8.062	21.129	230.210
Demoraria muito	58.872	100.640	50.736	16.116	258.812	45.988	67.157	598.321
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	35.767	88.003	38.411	16.281	95.025	22.715	45.794	341.996
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	24.477	65.606	47.536	7.459	7.400	2.034	10.969	165.481
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	102.692	101.539	207.316	34.237	405.814	49.061	137.589	1.038.248
Não acredita na justiça	22.153	78.339	28.104	9.106	57.661	26.340	27.352	249.055
Não sabia que podia utilizar a Justiça	19.516	48.032	25.664	9.692	77.787	47.327	29.361	257.379
Outros	64.323	106.612	85.355	20.570	148.603	58.121	121.150	604.734
<b>Total</b>	<b>372.763</b>	<b>758.581</b>	<b>529.840</b>	<b>138.634</b>	<b>1.155.071</b>	<b>324.483</b>	<b>484.547</b>	<b>3.763.919</b>

Tabela F-2: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo por que não procuraram a Justiça pela área da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da justiça não ter sido procurada	Área da situação de conflito							Total
	Trabalhista	Criminal	Família	Terras / Moradia	Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	Impostos/ Tributação e Previdência	Outros	
Custaria muito caro	6,8%	2,6%	4,3%	9,2%	6,4%	15,8%	4,6%	6,0%
Era muito longe	1,1%	1,6%	1,2%	1,9%	0,9%	4,2%	0,3%	1,4%
Por falta de provas	4,2%	18,2%	3,4%	7,1%	1,7%	2,5%	4,4%	6,1%
Demoraria muito	15,8%	13,3%	9,6%	11,6%	22,4%	14,2%	13,9%	15,9%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	9,6%	11,6%	7,2%	11,7%	8,2%	7,0%	9,5%	9,1%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	6,6%	8,6%	9,0%	5,4%	0,6%	0,6%	2,3%	4,4%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	27,5%	13,4%	39,1%	24,7%	35,1%	15,1%	28,4%	27,6%
Não acredita na justiça	5,9%	10,3%	5,3%	6,6%	5,0%	8,1%	5,6%	6,6%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	5,2%	6,3%	4,8%	7,0%	6,7%	14,6%	6,1%	6,8%
Outros	17,3%	14,1%	16,1%	14,8%	12,9%	17,9%	25,0%	16,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Tabela F-3: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pela área da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da justiça não ter sido procurada	Área da situação de conflito							Total
	Trabalhista	Criminal	Família	Terras / Moradia	Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	Impostos/ Tributação e Previdência	Outros	
Custaria muito caro	11,1%	8,8%	9,9%	5,6%	32,3%	22,5%	9,8%	100%
Era muito longe	8,2%	23,3%	12,4%	5,2%	20,8%	26,8%	3,2%	100%
Por falta de provas	6,8%	59,9%	7,8%	4,3%	8,6%	3,5%	9,2%	100%
Demoraria muito	9,8%	16,8%	8,5%	2,7%	43,3%	7,7%	11,2%	100%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	10,5%	25,7%	11,2%	4,8%	27,8%	6,6%	13,4%	100%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	14,8%	39,6%	28,7%	4,5%	4,5%	1,2%	6,6%	100%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	9,9%	9,8%	20,0%	3,3%	39,1%	4,7%	13,3%	100%
Não acredita na justiça	8,9%	31,5%	11,3%	3,7%	23,2%	10,6%	11,0%	100%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	7,6%	18,7%	10,0%	3,8%	30,2%	18,4%	11,4%	100%
Outros	10,6%	17,6%	14,1%	3,4%	24,6%	9,6%	20,0%	100%
<b>Total</b>	<b>9,9%</b>	<b>20,2%</b>	<b>14,1%</b>	<b>3,7%</b>	<b>30,7%</b>	<b>8,6%</b>	<b>12,9%</b>	<b>100%</b>

Tabela F-4: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pela área da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da justiça não ter sido procurada	Área da situação de conflito							Total
	Trabalhista	Criminal	Família	Terras / Moradia	Serviços (Água, Luz, Telefone e Bancos)	Impostos/ Tributação e Previdência	Outros	
Custaria muito caro	0,7%	0,5%	0,6%	0,3%	2,0%	1,4%	0,6%	6,0%
Era muito longe	0,1%	0,3%	0,2%	0,1%	0,3%	0,4%	0,0%	1,4%
Por falta de provas	0,4%	3,7%	0,5%	0,3%	0,5%	0,2%	0,6%	6,1%
Demoraria muito	1,6%	2,7%	1,3%	0,4%	6,9%	1,2%	1,8%	15,9%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	1,0%	2,3%	1,0%	0,4%	2,5%	0,6%	1,2%	9,1%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	0,7%	1,7%	1,3%	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	4,4%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	2,7%	2,7%	5,5%	0,9%	10,8%	1,3%	3,7%	27,6%
Não acredita na justiça	0,6%	2,1%	0,7%	0,2%	1,5%	0,7%	0,7%	6,6%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	0,5%	1,3%	0,7%	0,3%	2,1%	1,3%	0,8%	6,8%
Outros	1,7%	2,8%	2,3%	0,5%	3,9%	1,5%	3,2%	16,1%
<b>Total</b>	<b>9,9%</b>	<b>20,2%</b>	<b>14,1%</b>	<b>3,7%</b>	<b>30,7%</b>	<b>8,6%</b>	<b>12,9%</b>	<b>100%</b>

Tabela G - 1: Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo espaço institucional em que buscou solução para a situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Custaria muito caro	23.649	24.663	1.516	32.998	26.569	48.622	69.635	227.652
Era muito longe	3.522	13.218	1.272	5.093	10.498	4.623	12.617	50.843
Por falta de provas	13.494	112.536	1.992	2.851	2.126	21.433	75.778	230.210
Demoraria muito	33.550	118.254	5.925	138.809	25.363	148.268	128.152	598.321
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	13.780	99.528	1.268	45.731	23.018	64.701	93.970	341.996
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	16.767	50.600	2.707	961	5.871	9.708	78.867	165.481
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	122.682	160.943	14.928	150.435	45.692	380.227	163.341	1.038.248
Não acredita na justiça	19.058	54.453	6.203	25.482	4.261	33.667	105.931	249.055
Não sabia que podia utilizar a Justiça	22.304	71.627	352	47.004	15.016	57.877	43.199	257.379
Outros	33.591	130.645	11.485	46.633	31.675	193.913	156.792	604.734
<b>Total</b>	<b>302.397</b>	<b>836.467</b>	<b>47.648</b>	<b>495.997</b>	<b>190.089</b>	<b>963.039</b>	<b>928.282</b>	<b>3.763.919</b>

Tabela G - 2: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo espaço institucional em que buscou solução para a situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Custaria muito caro	7,8%	2,9%	3,2%	6,7%	14,0%	5,0%	7,5%	6,0%
Era muito longe	1,2%	1,6%	2,7%	1,0%	5,5%	0,5%	1,4%	1,4%
Por falta de provas	4,5%	13,5%	4,2%	0,6%	1,1%	2,2%	8,2%	6,1%
Demoraria muito	11,1%	14,1%	12,4%	28,0%	13,3%	15,4%	13,8%	15,9%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	4,6%	11,9%	2,7%	9,2%	12,1%	6,7%	10,1%	9,1%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	5,5%	6,0%	5,7%	0,2%	3,1%	1,0%	8,5%	4,4%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	40,6%	19,2%	31,3%	30,3%	24,0%	39,5%	17,6%	27,6%
Não acredita na justiça	6,3%	6,5%	13,0%	5,1%	2,2%	3,5%	11,4%	6,6%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	7,4%	8,6%	0,7%	9,5%	7,9%	6,0%	4,7%	6,8%
Outros	11,1%	15,6%	24,1%	9,4%	16,7%	20,1%	16,9%	16,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela G - 3: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo espaço institucional em que buscou solução para a situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Custaria muito caro	10,4%	10,8%	0,7%	14,5%	11,7%	21,4%	30,6%	100%
Era muito longe	6,9%	26,0%	2,5%	10,0%	20,6%	9,1%	24,8%	100%
Por falta de provas	5,9%	48,9%	0,9%	1,2%	0,9%	9,3%	32,9%	100%
Demoraria muito	5,6%	19,8%	1,0%	23,2%	4,2%	24,8%	21,4%	100%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	4,0%	29,1%	0,4%	13,4%	6,7%	18,9%	27,5%	100%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	10,1%	30,6%	1,6%	0,6%	3,5%	5,9%	47,7%	100%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	11,8%	15,5%	1,4%	14,5%	4,4%	36,6%	15,7%	100%
Não acredita na justiça	7,7%	21,9%	2,5%	10,2%	1,7%	13,5%	42,5%	100%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	8,7%	27,8%	0,1%	18,3%	5,8%	22,5%	16,8%	100%
Outros	5,6%	21,6%	1,9%	7,7%	5,2%	32,1%	25,9%	100%
<b>Total</b>	<b>8,0%</b>	<b>22,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>13,2%</b>	<b>5,1%</b>	<b>25,6%</b>	<b>24,7%</b>	<b>100%</b>

Tabela G - 4: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo espaço institucional em que buscou solução para a situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Onde buscou uma solução para o conflito							Total
	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Sindicato / Associação	Outros	Não buscou solução	
Custaria muito caro	0,6%	0,7%	0,0%	0,9%	0,7%	1,3%	1,9%	6,0%
Era muito longe	0,1%	0,4%	0,0%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	1,4%
Por falta de provas	0,4%	3,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,6%	2,0%	6,1%
Demoraria muito	0,9%	3,1%	0,2%	3,7%	0,7%	3,9%	3,4%	15,9%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	0,4%	2,6%	0,0%	1,2%	0,6%	1,7%	2,5%	9,1%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	0,4%	1,3%	0,1%	0,0%	0,2%	0,3%	2,1%	4,4%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	3,3%	4,3%	0,4%	4,0%	1,2%	10,1%	4,3%	27,6%
Não acredita na justiça	0,5%	1,4%	0,2%	0,7%	0,1%	0,9%	2,8%	6,6%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	0,6%	1,9%	0,0%	1,2%	0,4%	1,5%	1,1%	6,8%
Outros	0,9%	3,5%	0,3%	1,2%	0,8%	5,2%	4,2%	16,1%
<b>Total</b>	<b>8,0%</b>	<b>22,2%</b>	<b>1,3%</b>	<b>13,2%</b>	<b>5,1%</b>	<b>25,6%</b>	<b>24,7%</b>	<b>100%</b>

Tabela H - 1: Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo principal responsável pela solução da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Principal responsável pela solução										
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Custaria muito caro	3.780	2.455	12.818	6.473	614	20.158	7.821	5.006	-	17.944	77.069
Era muito longe	1.178	224	3.262	4.675	240	1.593	352	9.156	-	4.357	25.037
Por falta de provas	4.405	88	11.395	25.502	1.998	227	1.891	489	-	16.646	62.641
Demoraria muito	6.557	7.609	32.841	40.370	4.278	86.449	14.000	12.323	761	93.214	298.402
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	19.423	4.511	10.753	29.879	634	25.431	11.875	7.454	1.248	39.863	151.071
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	3.425	871	18.993	16.983	2.778	-	307	1.833	-	15.622	60.812
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	9.720	5.656	181.326	99.033	16.076	120.928	41.313	27.306	6.090	392.551	899.999
Não acredita na justiça	1.333	-	22.702	14.582	3.435	12.806	4.190	618	-	20.734	80.400
Não sabia que podia utilizar a Justiça	2.913	1.172	10.062	23.674	1.839	22.600	4.075	2.466	937	20.079	89.817
Outros	7.915	2.809	29.982	45.556	7.188	22.266	16.419	6.404	469	130.702	269.710
<b>Total</b>	<b>60.649</b>	<b>25.395</b>	<b>334.134</b>	<b>306.727</b>	<b>39.080</b>	<b>312.458</b>	<b>102.243</b>	<b>73.055</b>	<b>9.505</b>	<b>751.712</b>	<b>2.014.958</b>

Tabela H - 2: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo principal responsável pela solução da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Principal responsável pela solução										
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	Total
Custaria muito caro	6,2%	9,7%	3,8%	2,1%	1,6%	6,5%	7,6%	6,9%	0,0%	2,4%	3,8%
Era muito longe	1,9%	0,9%	1,0%	1,5%	0,6%	0,5%	0,3%	12,5%	0,0%	0,6%	1,2%
Por falta de provas	7,3%	0,3%	3,4%	8,3%	5,1%	0,1%	1,8%	0,7%	0,0%	2,2%	3,1%
Demoraria muito	10,8%	30,0%	9,8%	13,2%	10,9%	27,7%	13,7%	16,9%	8,0%	12,4%	14,8%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	32,0%	17,8%	3,2%	9,7%	1,6%	8,1%	11,6%	10,2%	13,1%	5,3%	7,5%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	5,6%	3,4%	5,7%	5,5%	7,1%	0,0%	0,3%	2,5%	0,0%	2,1%	3,0%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	16,0%	22,3%	54,3%	32,3%	41,1%	38,7%	40,4%	37,4%	64,1%	52,2%	44,7%
Não acredita na justiça	2,2%	0,0%	6,8%	4,8%	8,8%	4,1%	4,1%	0,8%	0,0%	2,8%	4,0%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	4,8%	4,6%	3,0%	7,7%	4,7%	7,2%	4,0%	3,4%	9,9%	2,7%	4,5%
Outros	13,1%	11,1%	9,0%	14,9%	18,4%	7,1%	16,1%	8,8%	4,9%	17,4%	13,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela H - 3: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo principal responsável pela solução da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Principal responsável pela solução										Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	
Custaria muito caro	4,9%	3,2%	16,6%	8,4%	0,8%	26,2%	10,1%	6,5%	0,0%	23,3%	100%
Era muito longe	4,7%	0,9%	13,0%	18,7%	1,0%	6,4%	1,4%	36,6%	0,0%	17,4%	100%
Por falta de provas	7,0%	0,1%	18,2%	40,7%	3,2%	0,4%	3,0%	0,8%	0,0%	26,6%	100%
Demoraria muito	2,2%	2,5%	11,0%	13,5%	1,4%	29,0%	4,7%	4,1%	0,3%	31,2%	100%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	12,9%	3,0%	7,1%	19,8%	0,4%	16,8%	7,9%	4,9%	0,8%	26,4%	100%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	5,6%	1,4%	31,2%	27,9%	4,6%	0,0%	0,5%	3,0%	0,0%	25,7%	100%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	1,1%	0,6%	20,1%	11,0%	1,8%	13,4%	4,6%	3,0%	0,7%	43,6%	100%
Não acredita na justiça	1,7%	0,0%	28,2%	18,1%	4,3%	15,9%	5,2%	0,8%	0,0%	25,8%	100%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	3,2%	1,3%	11,2%	26,4%	2,0%	25,2%	4,5%	2,7%	1,0%	22,4%	100%
Outros	2,9%	1,0%	11,1%	16,9%	2,7%	8,3%	6,1%	2,4%	0,2%	48,5%	100%
<b>Total</b>	<b>3,0%</b>	<b>1,3%</b>	<b>16,6%</b>	<b>15,2%</b>	<b>1,9%</b>	<b>15,5%</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,6%</b>	<b>0,5%</b>	<b>37,3%</b>	<b>100%</b>

Tabela H - 4: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o motivo para não ter procurado a Justiça pelo principal responsável pela solução da situação de conflito, Brasil, 2009.

Motivo da Justiça não ter sido procurada	Principal responsável pela solução										Total
	Justiça	Juizado Especial	Amigo / Parente	Polícia	Igreja	Procon	Advogado Particular / Defensoria Pública	Sindicato / Associação	Ministério Público	Outros	
Custaria muito caro	0,2%	0,1%	0,6%	0,3%	0,0%	1,0%	0,4%	0,2%	0,0%	0,9%	3,8%
Era muito longe	0,1%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	1,2%
Por falta de provas	0,2%	0,0%	0,6%	1,3%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,8%	3,1%
Demoraria muito	0,3%	0,4%	1,6%	2,0%	0,2%	4,3%	0,7%	0,6%	0,0%	4,6%	14,8%
Cabia à(s) outra(s) parte(s) iniciar(em) a ação	1,0%	0,2%	0,5%	1,5%	0,0%	1,3%	0,6%	0,4%	0,1%	2,0%	7,5%
Por medo da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)	0,2%	0,0%	0,9%	0,8%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,8%	3,0%
Resolveu o problema por meio de mediação ou conciliação	0,5%	0,3%	9,0%	4,9%	0,8%	6,0%	2,1%	1,4%	0,3%	19,5%	44,7%
Não acredita na justiça	0,1%	0,0%	1,1%	0,7%	0,2%	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	1,0%	4,0%
Não sabia que podia utilizar a Justiça	0,1%	0,1%	0,5%	1,2%	0,1%	1,1%	0,2%	0,1%	0,0%	1,0%	4,5%
Outros	0,4%	0,1%	1,5%	2,3%	0,4%	1,1%	0,8%	0,3%	0,0%	6,5%	13,4%
<b>Total</b>	<b>3,0%</b>	<b>1,3%</b>	<b>16,6%</b>	<b>15,2%</b>	<b>1,9%</b>	<b>15,5%</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,6%</b>	<b>0,5%</b>	<b>37,3%</b>	<b>100%</b>

Tabela I - 1: Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito							Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	
<b>Trabalhista</b>	825.604	193.055	88.820	43.891	99.990	20.351	1.676.153	2.947.864
<b>Criminal</b>	552.205	82.802	40.462	16.703	24.474	16.122	860.427	1.593.195
<b>Família</b>	1.130.890	225.265	88.187	44.994	67.324	31.674	1.199.599	2.787.933
<b>Terras / Moradia</b>	177.794	34.632	14.992	8.212	24.401	4.201	337.896	602.128
<b>Serviços de Água, Luz e Telefone</b>	614.837	63.546	24.040	3.531	5.780	12.383	497.967	1.222.084
<b>Impostos / Tributação</b>	41.878	6.362	3.626	2.226	4.286	1.803	92.790	152.971
<b>Benefícios do INSS / Previdência</b>	163.095	89.840	38.526	21.503	37.618	5.386	736.368	1.092.336
<b>Bancos / Instituições Financeiras</b>	302.627	64.694	20.465	14.141	13.824	8.937	513.319	938.007
<b>Outros</b>	479.034	92.044	32.833	12.161	18.297	12.204	662.529	1.309.102
<b>Total</b>	<b>4.287.964</b>	<b>852.240</b>	<b>351.951</b>	<b>167.362</b>	<b>295.994</b>	<b>113.061</b>	<b>6.577.048</b>	<b>12.645.620</b>

Tabela I - 2: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito							Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	
<b>Trabalhista</b>	19,3%	22,7%	25,2%	26,2%	33,8%	18,0%	25,5%	23,3%
<b>Criminal</b>	12,9%	9,7%	11,5%	10,0%	8,3%	14,3%	13,1%	12,6%
<b>Família</b>	26,4%	26,4%	25,1%	26,9%	22,7%	28,0%	18,2%	22,0%
<b>Terras / Moradia</b>	4,1%	4,1%	4,3%	4,9%	8,2%	3,7%	5,1%	4,8%
<b>Serviços de Água, Luz e Telefone</b>	14,3%	7,5%	6,8%	2,1%	2,0%	11,0%	7,6%	9,7%
<b>Impostos / Tributação</b>	1,0%	0,7%	1,0%	1,3%	1,4%	1,6%	1,4%	1,2%
<b>Benefícios do INSS / Previdência</b>	3,8%	10,5%	10,9%	12,8%	12,7%	4,8%	11,2%	8,6%
<b>Bancos / Instituições Financeiras</b>	7,1%	7,6%	5,8%	8,4%	4,7%	7,9%	7,8%	7,4%
<b>Outros</b>	11,2%	10,8%	9,3%	7,3%	6,2%	10,8%	10,1%	10,4%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Tabela I - 3: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito							Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	
<b>Trabalhista</b>	28,0%	6,5%	3,0%	1,5%	3,4%	0,7%	56,9%	100%
<b>Criminal</b>	34,7%	5,2%	2,5%	1,0%	1,5%	1,0%	54,0%	100%
<b>Família</b>	40,6%	8,1%	3,2%	1,6%	2,4%	1,1%	43,0%	100%
<b>Terras / Moradia</b>	29,5%	5,8%	2,5%	1,4%	4,1%	0,7%	56,1%	100%
<b>Serviços de Água, Luz e Telefone</b>	50,3%	5,2%	2,0%	0,3%	0,5%	1,0%	40,7%	100%
<b>Impostos / Tributação</b>	27,4%	4,2%	2,4%	1,5%	2,8%	1,2%	60,7%	100%
<b>Benefícios do INSS / Previdência</b>	14,9%	8,2%	3,5%	2,0%	3,4%	0,5%	67,4%	100%
<b>Bancos / Instituições Financeiras</b>	32,3%	6,9%	2,2%	1,5%	1,5%	1,0%	54,7%	100%
<b>Outros</b>	36,6%	7,0%	2,5%	0,9%	1,4%	0,9%	50,6%	100%
<b>Total</b>	33,9%	6,7%	2,8%	1,3%	2,3%	0,9%	52,0%	100%

Tabela I - 4: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito							Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	
<b>Trabalhista</b>	6,5%	1,5%	0,7%	0,3%	0,8%	0,2%	13,3%	23,3%
<b>Criminal</b>	4,4%	0,7%	0,3%	0,1%	0,2%	0,1%	6,8%	12,6%
<b>Família</b>	8,9%	1,8%	0,7%	0,4%	0,5%	0,3%	9,5%	22,0%
<b>Terras / Moradia</b>	1,4%	0,3%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	2,7%	4,8%
<b>Serviços de Água, Luz e Telefone</b>	4,9%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	3,9%	9,7%
<b>Impostos / Tributação</b>	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%
<b>Benefícios do INSS / Previdência</b>	1,3%	0,7%	0,3%	0,2%	0,3%	0,0%	5,8%	8,6%
<b>Bancos / Instituições Financeiras</b>	2,4%	0,5%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	4,1%	7,4%
<b>Outros</b>	3,8%	0,7%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	5,2%	10,4%
<b>Total</b>	33,9%	6,7%	2,8%	1,3%	2,3%	0,9%	52,0%	100%

Tabela J - 1: Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito				
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	Total
Trabalhista	1.018.659	232.701	20.351	1.676.153	2.947.864
Criminal	635.007	81.639	16.122	860.427	1.593.195
Família	1.356.155	200.505	31.674	1.199.599	2.787.933
Terras / Moradia	212.426	47.605	4.201	337.896	602.128
Serviços de Água, Luz e Telefone	678.383	33.351	12.383	497.967	1.222.084
Impostos / Tributação	48.240	10.138	1.803	92.790	152.971
Benefícios do INSS / Previdência	252.935	97.647	5.386	736.368	1.092.336
Bancos / Instituições Financeiras	367.321	48.430	8.937	513.319	938.007
Outros	571.078	63.291	12.204	662.529	1.309.102
<b>Total</b>	<b>5.140.204</b>	<b>815.307</b>	<b>113.061</b>	<b>6.577.048</b>	<b>12.645.620</b>

Tabela J - 2: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito				
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	Total
Trabalhista	19,8%	28,5%	18,0%	25,5%	23,3%
Criminal	12,4%	10,0%	14,3%	13,1%	12,6%
Família	26,4%	24,6%	28,0%	18,2%	22,0%
Terras / Moradia	4,1%	5,8%	3,7%	5,1%	4,8%
Serviços de Água, Luz e Telefone	13,2%	4,1%	11,0%	7,6%	9,7%
Impostos / Tributação	0,9%	1,2%	1,6%	1,4%	1,2%
Benefícios do INSS / Previdência	4,9%	12,0%	4,8%	11,2%	8,6%
Bancos / Instituições Financeiras	7,1%	5,9%	7,9%	7,8%	7,4%
Outros	11,1%	7,8%	10,8%	10,1%	10,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela J - 3: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito				Total
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	
Trabalhista	34,6%	7,9%	0,7%	56,9%	100%
Criminal	39,9%	5,1%	1,0%	54,0%	100%
Família	48,6%	7,2%	1,1%	43,0%	100%
Terras / Moradia	35,3%	7,9%	0,7%	56,1%	100%
Serviços de Água, Luz e Telefone	55,5%	2,7%	1,0%	40,7%	100%
Impostos / Tributação	31,5%	6,6%	1,2%	60,7%	100%
Benefícios do INSS / Previdência	23,2%	8,9%	0,5%	67,4%	100%
Bancos / Instituições Financeiras	39,2%	5,2%	1,0%	54,7%	100%
Outros	43,6%	4,8%	0,9%	50,6%	100%
<b>Total</b>	<b>40,6%</b>	<b>6,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>52,0%</b>	<b>100%</b>

Tabela J - 4: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo a área do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Área da situação de conflito	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito				Total
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	Ainda não houve solução	
Trabalhista	8,1%	1,8%	0,2%	13,3%	23,3%
Criminal	5,0%	0,6%	0,1%	6,8%	12,6%
Família	10,7%	1,6%	0,3%	9,5%	22,0%
Terras / Moradia	1,7%	0,4%	0,0%	2,7%	4,8%
Serviços de Água, Luz e Telefone	5,4%	0,3%	0,1%	3,9%	9,7%
Impostos / Tributação	0,4%	0,1%	0,0%	0,7%	1,2%
Benefícios do INSS / Previdência	2,0%	0,8%	0,0%	5,8%	8,6%
Bancos / Instituições Financeiras	2,9%	0,4%	0,1%	4,1%	7,4%
Outros	4,5%	0,5%	0,1%	5,2%	10,4%
<b>Total</b>	<b>40,6%</b>	<b>6,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>52,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela L-1: Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito						Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	
<b>Justiça</b>	1.542.562	454.943	194.957	85.634	180.660	39.577	2.498.333
<b>Juizado Especial</b>	536.482	121.831	35.196	12.131	17.554	10.072	733.266
<b>Amigo / Parente</b>	317.683	30.690	14.760	6.129	11.721	10.581	391.564
<b>Polícia</b>	290.884	18.494	6.756	1.100	2.989	8.819	329.042
<b>Igreja</b>	29.264	3.771	3.249	613	1.161	3.897	41.955
<b>Procon</b>	289.227	22.274	3.217	1.781	395	3.304	320.198
<b>Advogado Particular / Defensoria Pública</b>	441.614	126.292	57.541	33.466	51.481	6.458	716.852
<b>Sindicato / Associação</b>	58.545	13.950	8.380	2.752	5.649	1.341	90.617
<b>Ministério Público</b>	24.474	2.779	4.007	2.404	1.971	553	36.188
<b>Outros</b>	757.229	57.216	23.888	21.352	22.413	28.459	910.557
<b>Total</b>	4.287.964	852.240	351.951	167.362	295.994	113.061	6.068.572

Tabela L - 2: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito						Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	
<b>Justiça</b>	36,0%	53,4%	55,4%	51,2%	61,0%	35,0%	41,2%
<b>Juizado Especial</b>	12,5%	14,3%	10,0%	7,2%	5,9%	8,9%	12,1%
<b>Amigo / Parente</b>	7,4%	3,6%	4,2%	3,7%	4,0%	9,4%	6,5%
<b>Polícia</b>	6,8%	2,2%	1,9%	0,7%	1,0%	7,8%	5,4%
<b>Igreja</b>	0,7%	0,4%	0,9%	0,4%	0,4%	3,4%	0,7%
<b>Procon</b>	6,7%	2,6%	0,9%	1,1%	0,1%	2,9%	5,3%
<b>Advogado Particular / Defensoria Pública</b>	10,3%	14,8%	16,3%	20,0%	17,4%	5,7%	11,8%
<b>Sindicato / Associação</b>	1,4%	1,6%	2,4%	1,6%	1,9%	1,2%	1,5%
<b>Ministério Público</b>	0,6%	0,3%	1,1%	1,4%	0,7%	0,5%	0,6%
<b>Outros</b>	17,7%	6,7%	6,8%	12,8%	7,6%	25,2%	15,0%
<b>Total</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela L - 3: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito						Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	
<b>Justiça</b>	61,7%	18,2%	7,8%	3,4%	7,2%	1,6%	100,0%
<b>Juizado Especial</b>	73,2%	16,6%	4,8%	1,7%	2,4%	1,4%	100,0%
<b>Amigo / Parente</b>	81,1%	7,8%	3,8%	1,6%	3,0%	2,7%	100,0%
<b>Polícia</b>	88,4%	5,6%	2,1%	0,3%	0,9%	2,7%	100,0%
<b>Igreja</b>	69,8%	9,0%	7,7%	1,5%	2,8%	9,3%	100,0%
<b>Procon</b>	90,3%	7,0%	1,0%	0,6%	0,1%	1,0%	100,0%
<b>Advogado Particular / Defensoria Pública</b>	61,6%	17,6%	8,0%	4,7%	7,2%	0,9%	100,0%
<b>Sindicato / Associação</b>	64,6%	15,4%	9,2%	3,0%	6,2%	1,5%	100,0%
<b>Ministério Público</b>	67,6%	7,7%	11,1%	6,6%	5,4%	1,5%	100,0%
<b>Outros</b>	83,2%	6,3%	2,6%	2,3%	2,5%	3,1%	100,0%
<b>Total</b>	70,7%	14,0%	5,8%	2,8%	4,9%	1,9%	100,0%

Tabela L - 4: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito						Total
	Até 1 ano	De 1 a 2 anos	De 2 a 3 anos	De 3 a 4 anos	De 4 a 5 anos	Não lembra	
<b>Justiça</b>	25,4%	7,5%	3,2%	1,4%	3,0%	0,7%	41,2%
<b>Juizado Especial</b>	8,8%	2,0%	0,6%	0,2%	0,3%	0,2%	12,1%
<b>Amigo / Parente</b>	5,2%	0,5%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	6,5%
<b>Polícia</b>	4,8%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	5,4%
<b>Igreja</b>	0,5%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,7%
<b>Procon</b>	4,8%	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	5,3%
<b>Advogado Paticular / Defensoria Pública</b>	7,3%	2,1%	0,9%	0,6%	0,8%	0,1%	11,8%
<b>Sindicato / Associação</b>	1,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	1,5%
<b>Ministério Público</b>	0,4%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
<b>Outros</b>	12,5%	0,9%	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	15,0%
<b>Total</b>	<b>70,7%</b>	<b>14,0%</b>	<b>5,8%</b>	<b>2,8%</b>	<b>4,9%</b>	<b>1,9%</b>	<b>100,0%</b>



Tabela M - 1: Número de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito			
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	Total
Justiça	1.997.505	461.251	39.577	2.498.333
Juizado Especial	658.313	64.881	10.072	733.266
Amigo / Parente	348.373	32.610	10.581	391.564
Polícia	309.378	10.845	8.819	329.042
Igreja	33.035	5.023	3.897	41.955
Procon	311.501	5.393	3.304	320.198
Advogado Particular / Defensoria Pública	567.906	142.488	6.458	716.852
Sindicato / Associação	72.495	16.781	1.341	90.617
Ministério Público	27.253	8.382	553	36.188
Outros	814.445	67.653	28.459	910.557
<b>Total</b>	<b>5.140.204</b>	<b>815.307</b>	<b>113.061</b>	<b>6.068.572</b>

Tabela M - 2: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito			
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	Total
Justiça	38,9%	56,6%	35,0%	41,2%
Juizado Especial	12,8%	8,0%	8,9%	12,1%
Amigo / Parente	6,8%	4,0%	9,4%	6,5%
Polícia	6,0%	1,3%	7,8%	5,4%
Igreja	0,6%	0,6%	3,4%	0,7%
Procon	6,1%	0,7%	2,9%	5,3%
Advogado Particular / Defensoria Pública	11,0%	17,5%	5,7%	11,8%
Sindicato / Associação	1,4%	2,1%	1,2%	1,5%
Ministério Público	0,5%	1,0%	0,5%	0,6%
Outros	15,8%	8,3%	25,2%	15,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela M - 3: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito			Total
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	
Justiça	80,0%	18,5%	1,6%	100,0%
Juizado Especial	89,8%	8,8%	1,4%	100,0%
Amigo / Parente	89,0%	8,3%	2,7%	100,0%
Polícia	94,0%	3,3%	2,7%	100,0%
Igreja	78,7%	12,0%	9,3%	100,0%
Procon	97,3%	1,7%	1,0%	100,0%
Advogado Particular / Defensoria Pública	79,2%	19,9%	0,9%	100,0%
Sindicato / Associação	80,0%	18,5%	1,5%	100,0%
Ministério Público	75,3%	23,2%	1,5%	100,0%
Outros	89,4%	7,4%	3,1%	100,0%
<b>Total</b>	<b>84,7%</b>	<b>13,4%</b>	<b>1,9%</b>	<b>100,0%</b>

Tabela M - 4: Percentagem de pessoas que vivenciaram conflito entre 2004 e 2009 segundo o principal responsável pela solução do conflito e o tempo decorrido entre o início e a solução do conflito, Brasil, 2009.

Principal responsável pela solução	Tempo decorrido entre o início e a solução do conflito			Total
	Até 2 anos	De 2 a 5 anos	Não lembra	
Justiça	32,9%	7,6%	0,7%	41,2%
Juizado Especial	10,8%	1,1%	0,2%	12,1%
Amigo / Parente	5,7%	0,5%	0,2%	6,5%
Polícia	5,1%	0,2%	0,1%	5,4%
Igreja	0,5%	0,1%	0,1%	0,7%
Procon	5,1%	0,1%	0,1%	5,3%
Advogado Particular / Defensoria Pública	9,4%	2,3%	0,1%	11,8%
Sindicato / Associação	1,2%	0,3%	0,0%	1,5%
Ministério Público	0,4%	0,1%	0,0%	0,6%
Outros	13,4%	1,1%	0,5%	15,0%
<b>Total</b>	<b>84,7%</b>	<b>13,4%</b>	<b>1,9%</b>	<b>100,0%</b>