

ANÁLISE DOS RESULTADOS  
DAS PESQUISAS

2004

PROJETO JUSTIÇA CIDADÃ



- Janeiro 2005 -

## ÍNDICE

### I) INTRODUÇÃO

### II) PESQUISA I

#### a) METODOLOGIA DA PESQUISA

#### b) ABRANGÊNCIA DA PESQUISA

#### c) RESULTADOS DA PESQUISA

##### 1) ATENDIMENTO COLETIVO

1 - Perfil típico das pessoas atendidas (sexo, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade)

2 - Motivação

3 - Satisfação geral

4 - Avaliação do atendimento

5 - Preferência de sexo dos advogados

6 - Falta de informações

7 - Local do atendimento

8 - Sugestões finais

##### 2) ATENDIMENTO INDIVIDUAL

1 - Perfil típico das pessoas atendidas (sexo, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade).

2 - Motivação

3 - Satisfação geral

4 - Satisfação com advogados

5 - Avaliação do atendimento

6 - Preferência de sexo dos advogados

7 - Falta de informações

8 - Local de atendimento

9 - Sugestões finais

**III) PESQUISA II**

**a) METODOLOGIA DA PESQUISA**

**b) RESULTADO DA PESQUISA**

1) Núcleo Beberibe

2) Núcleo Caxangá

3) Núcleo Ibura

4) Núcleo Pina

5) Núcleo Totó

**IV) CONCLUSÕES**

## I) INTRODUÇÃO

O Projeto Justiça Cidadã foi implantado a partir do ano de 2002. Ele é o resultado de uma parceria entre a Prefeitura da Cidade do Recife e o Gabinete de Assessoria Jurídica às Organizações Populares (GAJOP). Foram criados cinco Núcleos Descentralizados de Assistência Jurídica em cinco bairros da cidade (Beberibe, Caxangá, Ibura, Pina e Totó), oferecendo o apoio profissional em questões jurídicas. Inicialmente, o atendimento era realizado exclusivamente de forma individual e nos dois primeiros anos (2002 e 2003) superou as expectativas numéricas, sendo necessária à adoção de estratégias para garantir a qualidade.

A partir de março de 2004 foram feitas algumas mudanças na forma de abordagem da população atendida nos Núcleos, sendo implantado o “Atendimento Coletivo”, com o intuito de garantir a crescente demanda pelos serviços sem perder de vista a qualidade além de proporcionar uma maior organização das atividades internas em cada local.

No atendimento coletivo, a equipe técnica agenda inicialmente de acordo com o tema de interesse, por exemplo: sobre pensão de alimentos, no qual as pessoas, distribuídas em grupos de no máximo 20 indivíduos, recebem informações referentes ao tema e, quando necessário, são encaminhadas para o atendimento individual posterior, onde recebem informações específicas sobre seu caso. No ano de 2004, em função do elevado número de pessoas que buscam os Núcleos com interesse no tema “alimentos”, os atendimentos coletivos se concentraram nesta temática, sendo os demais temas tratados nos atendimentos individuais.

O Projeto Justiça Cidadã é aprovado anualmente e renegociado no final de cada ano em função do orçamento. O GAJOP, como entidade responsável pelo monitoramento do Projeto, se compromete a formar os (as) técnicos (as), na perspectiva dos direitos humanos, com objetivo de atender a população com qualidade e eficiência.

No ano de 2004, o GAJOP realizou duas pesquisas entre as pessoas atendidas nos cinco núcleos, sendo uma (Pesquisa I) realizada no período de 08 de agosto a 10 de setembro. Os principais objetivos desta foram:

- aumentar a visibilidade do projeto;
- ampliar a base de dados sobre a atuação dos Núcleos;
- introduzir um momento qualitativo no monitoramento e na avaliação dos núcleos;
- descobrir o grau de satisfação da população usuária do projeto;
- analisar os potenciais e as fraquezas do projeto para fazer eventuais ajustes; e
- saber se o perfil da equipe técnica atende às necessidades das pessoas usuárias dos serviços dos Núcleos.

Participaram da pesquisa usuários tanto de atendimentos individuais (conciliações jurídicas e acordos extrajudiciais; acompanhamento de casos na justiça), quanto de atendimentos coletivos (que se limitou, num primeiro momento, a temas referentes à pensão de alimentos).

A pesquisa foi feita através de um questionário estruturado que foi preenchido pelos participantes depois do atendimento. O levantamento contou com a participação dos (as) estagiários (as) dos Núcleos que apoiaram as pessoas com dificuldades de ler e/ou escrever. A escassez de recursos do Projeto não permitiu contratar uma equipe de avaliadores externos para realização da pesquisa. Isto ofereceu risco para o resultado, levando em conta o envolvimento da própria equipe dos Núcleos na aplicação dos questionários, daí considerar-se certas limitações nos resultados da pesquisa.

A segunda pesquisa (Pesquisa II) foi realizada na segunda quinzena do mês de setembro/2004, por amostragem. Tratou-se de um acompanhamento dos acordos extrajudiciais realizados nos Núcleos de Descentralizados de Assistência Judiciária do Município de Recife, no período de março/2003 a março/2004.

Esta pesquisa teve como responsáveis a equipe psicossocial (uma psicóloga, duas assistentes sociais) e estagiárias (os) dos Núcleos Descentralizados. Uma de suas metas foi garantir a coleta dos dados de pelo menos 20% (110 acordos) dos acordos realizados no período acima citado, o que foi alcançado já que foram coletados 20,2% (111 acordos) destes acordos.

Outro ponto a destacar é que, nesta pesquisa, a temática jurídica de todos os acordos foram relacionados à pensão alimentícia.

A integração da Equipe Psicossocial com os estagiários dos Núcleos, visando à otimização do tempo e a solução para alguns obstáculos que se interpusessem no alcance dos objetivos deste acompanhamento, foi de fundamental importância neste processo.

## II) PESQUISA I

### a) METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia usada se baseia na aplicação de questionários a uma amostra representativa da população total do público atendido. Devido a essa amostra pode-se executar uma pesquisa em pouco tempo, economizando assim recursos financeiro e pessoal.

A intenção da pesquisa, além de quantificar o nível de satisfação dos munícipes, é focar de forma qualitativa aquelas pessoas que apontaram problemas nos núcleos, bem como as soluções apresentadas.

Os questionários contêm características quantitativas (questões fechadas de única ou múltipla escolha) e qualitativas (questões abertas - *Strings*) e foram reproduzidos no SPSS - *Statistical Packager for Social Sciences*, programa estatístico voltado às ciências humanas.

Alguns problemas de aplicação de questionários ocorreram, mas não são significativos, ou seja, não põem em risco a confiabilidade da pesquisa. Isso se deve ao rápido processo de treinamento dos pesquisadores de campo, que neste caso são estudantes do curso de Direito, e se encontram no corpo de estagiários do Projeto.

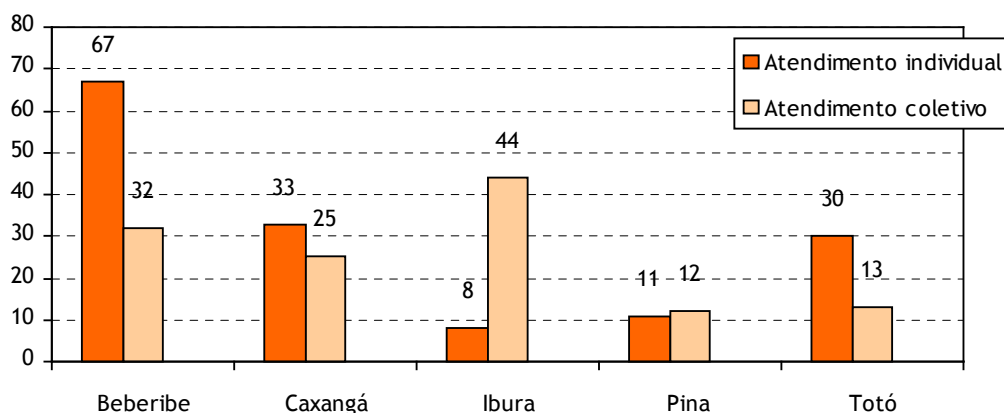
A análise dos questionários é resumida a uma análise descritiva que se baseou no cruzamento de variáveis (*crosstabs*). A partir do cruzamento de variáveis, como por ex. sexo e idade, sexo e estado civil, estado civil e número de filhos, sexo e o que busca no núcleo, etc. é possível ter de forma detalhada e clara o perfil dos munícipes atendidos, bem como os motivos que o levou a procurar o núcleo.

## b) ABRANGÊNCIA DA PESQUISA

Foram entrevistadas 275 pessoas num período de cinco semanas - de 9 de agosto a 10 de setembro de 2004 - nos cinco Núcleos Descentralizadas de Assistência Judiciária. Cento e vinte e seis (126) dessas pessoas foram atendidas coletivamente, sendo cento e quarenta e nove (149) individualmente (57 entre eles tinham participado anteriormente no atendimento coletivo, 36 no próprio período da pesquisa).<sup>1</sup> Comparado com os dados dos próprios núcleos para o ano passado e os primeiros dez meses deste ano, o número equivale à média de pessoas atendidas pelas equipes dos cinco Núcleos por mês que chega a duzentos e setenta (270).

O Núcleo com o maior número de pessoas atendidas no período da pesquisa foi Beberibe (67 individualmente, 32 coletivamente), seguido pela Caxangá (33 individualmente, 25 coletivamente), Ibura (8 individualmente, 44 coletivamente) e Totó (30 individualmente, 13 coletivamente). O Núcleo de Pina teve o menor número de entrevistados (11 individualmente, 12 coletivamente) devido a problemas de infraestrutura no período do levantamento.

**Gráfico 1 - Abrangência geral**

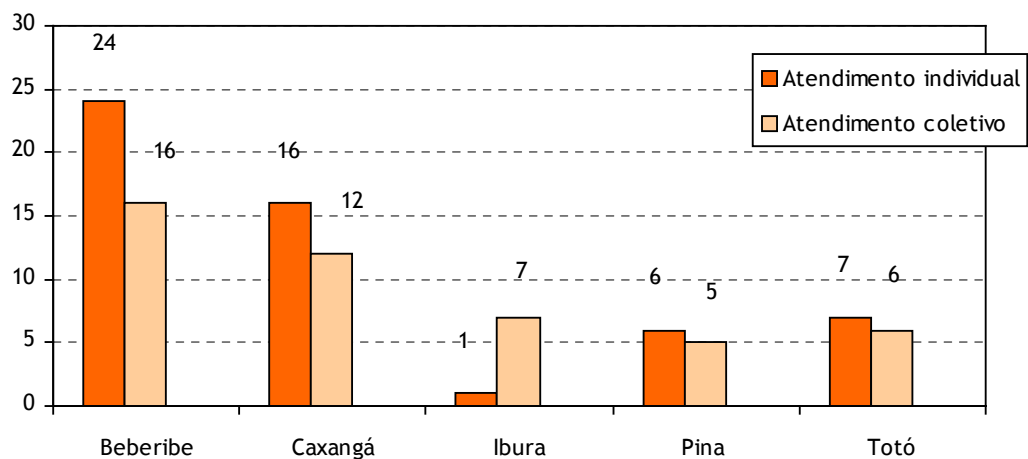


<sup>1</sup> As 36 pessoas preencheram os dois questionários e, por isso, entraram nas estatísticas dos dois atendimentos.



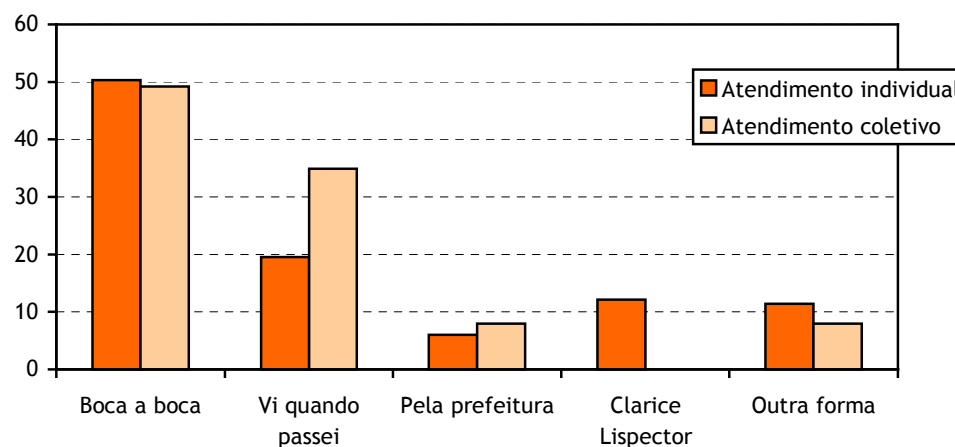
Com relação à maior abrangência em termos de bairros onde residem as pessoas atendidas, os resultados são bastante elucidativos. Segundo a pesquisa, Beberibe é o núcleo com o maior número de bairros alcançados, são vinte e quatro (24) no atendimento individual e dezesseis (16) no coletivo. O núcleo da Caxangá, como segundo colocado, alcançou dezesseis (16) no atendimento individual e doze (12) bairros no atendimento coletivo. Seguem, no atendimento individual, os núcleos de Totó (7 bairros), Pina (6 bairros) e Ibura (1 bairro - o próprio Ibura). No atendimento coletivo, os resultados diferem: Ibura (7 bairros), Totó (6 bairros) e Pina (5 bairros).

**Gráfico 2 - Abrangência de bairros**



A pesquisa revelou que quase a metade, ou seja, 49,2% das 149 pessoas que participaram do atendimento coletivo no período da pesquisa soube da existência do referente núcleo através da propaganda de boca a boca; 34,9% das pessoas souberam da existência ao passarem por ele; 7,9% foram informados pela prefeitura e 7,9% souberam dele por outra forma. No atendimento individual, 50,3% souberam também, através da propaganda de boca a boca, 19,5% ao passarem pelo referente núcleo e 6% foram indicados pela prefeitura. Dentre os 23,5% que souberam da existência do núcleo por outra forma, mais que a metade, ou seja, 12,1% (18 casos) foram indicados pelo Centro de Referência Clarice Lispector que integra a rede de proteção às mulheres da Prefeitura do Recife, o qual mantém uma parceria com o Projeto dos Núcleos Descentralizados de Assistência Judiciária.

Gráfico 3 - “Como soube da existência do núcleo?”.



## c) RESULTADOS DA PESQUISA

### 1) ATENDIMENTO COLETIVO

#### 1 - Perfil típico das pessoas atendidas (sexo, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade).

A pesquisa revelou que 95,2% do total de 126 pessoas atendidas coletivamente eram mulheres.

Quanto à idade dos usuários, as faixas prevalecem de 19 a 24 anos (32 pessoas), de 25 a 30 anos (36 pessoas) e de 31 a 36 anos (30 pessoas). Além disso, três estavam na faixa de 15 a 18 anos; 11 na faixa de 37 e 42 anos; 7 na faixa de 43 a 48 anos; e 6 pessoas com 49 ou mais anos de vida.

Com respeito ao estado civil, 70,6 % dos munícipes disseram que eram solteiros; 19% casados; 7,1% separados; 2,4% divorciados e 0,8% viúvos.

Das 121 pessoas que revelaram o número de filhos, 29,8% tinham um filho; 38% disseram que tinham dois; 19% tinham três; 7,4%, quatro; 2,5%, cinco; e 1,7%, seis filhos. Além disso, teve uma mulher que disse ter oito filhos (0,8%) e uma outra de 18 filhos (0,8%).

**Tabela 1 - Perfil das pessoas atendidas**

Recodificação de Idade \* Estado Civil \* Sexo Crosstabulation

Count			Estado Civil					Total
Sexo			Solteira(o)	Casada(o)	Separada(o)	Divorciada(o)	Viuva(o)	
Feminino	Recodificação de Idade	De 15 a 18 anos	2	0	1	0	0	3
		De 19 a 24 anos	28	1	3	0	0	32
		De 25 a 30 anos	27	5	1	1	0	34
		De 31 a 36 anos	19	7	2	1	0	29
		De 37 a 42 anos	5	2	1	1	0	9
		De 43 a 48 anos	5	2	0	0	0	7
		49 anos ou mais	1	3	1	0	1	6
Total		87	20	9	3	1	120	
Masculino	Recodificação de Idade	De 25 a 30 anos	1	1				2
		De 31 a 36 anos	0	1				1
		De 37 a 42 anos	0	2				2
Total		1	4				5	

Quanto ao nível da escolaridade, quase a metade, ou seja, 48% dos entrevistados tinham o 1º grau incompleto; 12,2% tinham o 1º grau completo; 14,6%, o 2º grau incompleto; 16,3%, o 2º grau completo e 1,6%, o 3º grau incompleto. 7,3% das pessoas eram sem escolaridade.

Observando a média das informações obtidas acima, podemos resumir como o perfil mais freqüente das pessoas participantes do atendimento coletivo: mulher de 30,2 anos, solteira, de 2,36 filhos e com o 1º grau incompleto.

## 2 - Motivação

Os usuários participaram do atendimento coletivo a partir do interesse demonstrado pelo tema “alimentos”, quando do contato inicial com os Núcleos.

Questionadas pelo motivo específico da procura do Núcleo, quase dois terços ou 62,7% das pessoas responderam que vinham para tentar um acordo extrajudicial com a outra parte referente à questão de alimentos. 19,1% das pessoas procuraram o Núcleo para orientações e informações sobre o assunto de alimentos. Enquanto 17,5% pretendiam entrar, através do Núcleo, com processo na justiça referente a mesma temática. 0,8% não responderam a pergunta.

### 3 - Satisfação geral

Perguntadas se estavam muito satisfeitas com o atendimento, 74,6% das pessoas disseram que sim. 19,8% responderam que achavam bom e apenas 3,2% achavam “mais ou menos”. Um usuário (0,8%) respondeu que não gostava tanto, um não gostou e um não respondeu.

Apenas sete de 126 pessoas apontaram algum motivo de insatisfação. Uma, por exemplo, achou tudo muito complicado, duas reclamaram que, quando faziam uma pergunta, a resposta não era clara.

O índice de 94,4% de entrevistados que gostaram ou gostaram muito do atendimento coletivo, revela um alto grau de satisfação da população atendida com o instrumento introduzido apenas no começo deste ano de 2004. Supõe-se, no entanto, segundo experiências feitas com população de baixa formação, que boa parte sente dificuldade e/ou timidez de formular críticas e tende a fazer avaliações acima do real grau de satisfação. Mesmo assim, constata-se que o atendimento coletivo foi aprovado amplamente pelos grupos-alvo do Projeto Justiça Cidadã.

Certa insatisfação se manifestou na questão de agendar o atendimento individual. 29,4% acharam que a data proposta “ficava muito longe”. O distanciamento da data entre o atendimento coletivo e individual ocorre em função da limitação da equipe técnica, no que se refere ao número de profissionais, para atender com brevidade todos os casos individuais.

### 4 - Avaliação do atendimento

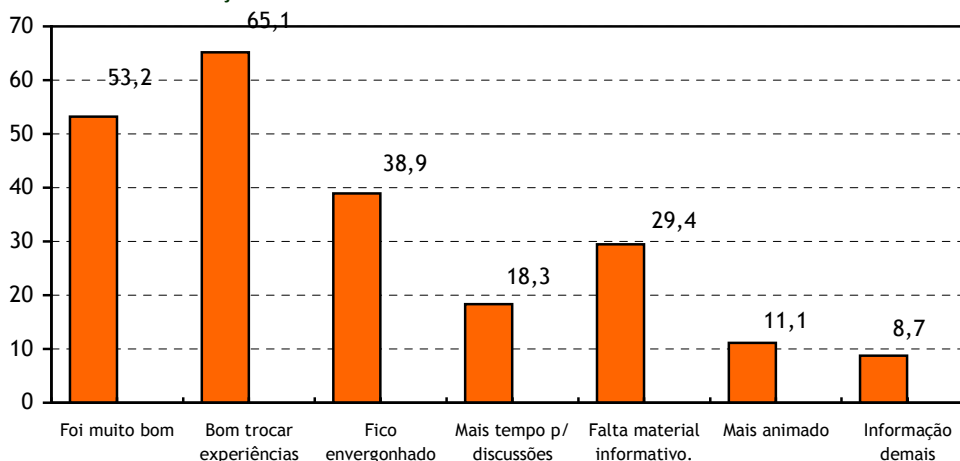
Perguntado se o/a advogado/a conseguiu esclarecer as dúvidas sobre o referente assunto, 86,5% responderam que estava tudo claro, enquanto 11,1% admitiram ficar com algumas dúvidas. 1,6% responderam não ter entendido nada. Segundo as experiências nos núcleos, a alta porcentagem de pessoas sem dúvidas tem que ser tratado com cuidado uma vez que tem vários motivos (delicadeza, vergonha etc.) que podem influenciar a resposta. Os 11,1% de usuários que admitiram ainda ter dúvidas, são motivos para pensar de como melhorar ainda mais o atendimento coletivo.

As seguintes afirmações poderiam dar algumas pistas neste sentido<sup>2</sup>:

- 38,9% das (os) entrevistados (as) acharam o atendimento bom, mas admitiram “ficar envergonhado/a de falar na frente de tantas pessoas”. Uma solução poderia ser, por exemplo, a subdivisão em grupos de trabalho menores, cada um assistido por um assistente social/psicólogo e um/a advogado/a.
- Quase um terço das pessoas (29,4%) sentiu “falta de informativos, cartilhas, roteiros etc. com informações para levar para casa”.
- 18,3% acharam que “seria bom dar mais espaço às perguntas da gente e fazer mais discussões”.
- 11,1% responderam que a apresentação da equipe psicossocial e dos advogados poderia ser “mais animada usando cartazes, desenhos etc.”.
- 8,7% opinaram que “foi informação demais de uma vez só”.

Mesmo assim, 53,2% das pessoas acharam o atendimento muito bom e 65,1% gostaram dele principalmente pela oportunidade de “trocar experiências” e por verem que “não são o/as único/as com este problema”.

Gráfico 4 - Afirmações o atendimento coletivo



<sup>2</sup> Foi possível marcar mais que uma resposta.

Perguntados pelo motivo de maior satisfação, quase dois terços, ou seja, 65,9% das pessoas colocaram como resposta a atuação e a atenção da equipe do núcleo. 13,5% gostaram mais da dinâmica coletiva e 11,1% das informações obtidas. 1,6% deram uma outra resposta, 7,9% não responderam à pergunta.

No entanto, existe uma ignorância sobre qual instância seria a adequada para fazer um comentário ou uma crítica sobre o atendimento. 67,5% das pessoas se dirigiram ao próprio Núcleo e 13,5% à Prefeitura. 11,1% confessaram que não sabiam a resposta e apenas 7,9% falaram que se dirigiram ao GAJOP. Estes resultados parecem evidenciar que, na percepção da maior parte do público atendido, o Núcleo é considerado uma unidade autônoma prestadora de serviços gratuitos e o seu vínculo com a Prefeitura é amplamente desconhecido. Poucos provavelmente sabem que os núcleos podem ser responsabilizados pela qualidade dos seus serviços por parte do GAJOP ou, afinal, da Prefeitura. No futuro, será preciso aumentar a consciência que os serviços disponibilizados nos núcleos integram as políticas públicas da Prefeitura do Recife e são financiados por recursos públicos. Assim sendo, cada cidadão (ã) tem o direito a um bom atendimento. Se isto não acontece, os usuários têm o direito de reclamar. Para isso, faz-se necessário uma melhor divulgação da função e das formas de contato da população com o GAJOP, garantindo assim o controle da população sobre o serviço. Para facilitar isso, recomenda-se a instalação de um “sistema ouvidor” (telefone, urna etc.).

## 5 - Preferência de sexo dos (as) profissionais

As pessoas foram questionadas se tinham uma preferência de ser atendido por um advogado ou advogada ou se o sexo do/a advogado/a não importava. 69,8% confirmaram que o sexo não tinha importância. 16,6% expressaram uma preferência por um advogado, 13,5% por uma advogada. Inclusive nos núcleos onde a equipe é formada somente por advogadas (Caxangá, Pina) ou por advogados (Totó) gerou resultados equilibrados.

## 6 - Falta de informações

Numa outra pergunta, o público foi pedido a expressar sua opinião sobre possíveis faltas de informações que sentiam, como, “por exemplo, os Direitos da Mulher ou da Criança, os Direitos Humanos ou como enfrentar o crime ameaça, violência, droga etc.”. As respostas dos 38,9% das pessoas que expressaram alguma falta<sup>3</sup> podem ser classificadas em cinco categorias:

- 53% delas responderam que sentiam falta de mais informações sobre os Direitos da Criança.
- 48,9% delas sentiram falta de informações sobre os Direitos da Mulher.
- 24,4% delas informaram sentir falta sobre como enfrentar o crime, os vários tipos de violência (entre outros, a doméstica), ameaças de morte etc.
- 10,2% delas queriam saber mais sobre os Direitos Humanos.
- 6,1% delas pediram informações sobre outros assuntos.

Com os resultados desta pergunta, percebe-se a vontade de uma grande parte das pessoas atendidas nos núcleos em tratar assuntos que vão além das informações atualmente fornecidas. Acredita-se que uma alternativa seria oferecer oficinas ou eventos sobre as matérias colocadas, que contribuam para uma conscientização mais ampla e profunda da população carente sobre seus direitos como cidadão (ã) e ser humano.

---

<sup>3</sup> Os restantes 61,1% não responderam a pergunta.

## 7 - Local do atendimento

Questionado sobre o local do atendimento, houve uma série de afirmações que deveriam ser levados em consideração na continuação do projeto no ano 2005. As mais freqüentes críticas foram as seguintes<sup>4</sup>:

- Um quarto das pessoas, ou seja, 24,6% acharam o local do atendimento “pouco confortável”.
- 19% reclamaram de “muita movimentação” durante o atendimento coletivo.
- 17,5% sentiram “falta de privacidade”.
- 5,6% acharam o local “barulhento”.
- Somente 2,4% acharam “difícil acesso” e tiveram “problema de encontrar” o núcleo.

Ao mesmo tempo, 73,8% das pessoas, de forma geral, acharam bom o local de atendimento.

## 8 - Sugestões finais

A última pergunta (aberta) deu espaço a possíveis sugestões “para melhorar ainda mais o serviço do núcleo.” Enquanto 49,2% não tinham nada a sugerir, os restantes 50,8% fizeram sugestões que podem ser divididas em cinco categorias<sup>5</sup>:

- A metade deles (correspondente a 25,4% do total) reclamou de várias formas da infra-estrutura insuficiente e pouco agradável e sugeriu melhoras nessa área.
- 22,4% das pessoas que se expressaram (11,9% do total) aconselharam aumentar o número de advogados (as).

---

<sup>4</sup> Teve seis respostas dadas e espaço para colocar outra resposta. Foi possível marcar mais que uma resposta.

<sup>5</sup> Algumas pessoas colocaram mais que uma sugestão e, por isso, entraram mais que uma vez nas estatísticas.



- 17,2% (8,7% do total) queriam que a demora no atendimento fosse reduzida, por exemplo, por mudança ou aumento dos horários de atendimento.
- 9,4% (4,8% do total) sugeriram melhorar o atendimento em si.
- 7,8% (4% do total) colocaram outras, as mais diversas sugestões.

## 2) ATENDIMENTO INDIVIDUAL

### 1 - Perfil típico das pessoas atendidas (sexo, idade, estado civil, número de filhos, escolaridade).

No atendimento individual, o percentual de homens é de 9,4% - maior em comparação ao atendimento coletivo. Isto se explica pelo fato dos homens representarem a “outra parte” nos casos apresentados pelas mulheres nos Núcleos, que são convidados pelo Núcleo para realização do acordo extrajudicial através do atendimento individual. 90,6% das pessoas atendidas no período da pesquisa eram mulheres.

Com respeito à idade do público, as faixas de 19 a 24 anos (26 pessoas), de 25 a 30 anos (34 pessoas) e de 31 a 36 anos (37 pessoas) são prevaletentes. Na faixa de 37 e 42 anos tinha 18 pessoas, sete na faixa de 43 a 48 anos e 24 pessoas com 49 ou mais anos de vida.<sup>6</sup>

Do total, 55,7 % das pessoas atendidas eram solteiras, sendo que 25,5% eram casadas, 6,8% separadas, 4,7% divorciadas e 6,7% viúvas.<sup>7</sup>

Quanto ao número de filhos, das 148 pessoas pesquisadas 4,1% disseram não ter filho. 29,1% tinham um filho. 35,8% tinham dois, 16,2% três, 8,1% quatro e 2,7% cinco filhos. Uma mulher informou ter seis filhos e quatro mulheres (2,7%) com sete filhos. Por fim, um homem disse ter nove filhos.

---

<sup>6</sup> Duas pessoas não se manifestaram.

<sup>7</sup> Uma pessoa não respondeu à pergunta.

**Tabela 2 - Perfil das pessoas atendidas**

Recodificação de Idade \* Estado Civil \* Sexo Crosstabulation

Count

Sexo	Recodificação de Idade	De 19 a 24 anos	Estado Civil					Total
			Solteira(o)	Casada(o)	Separada(o)	Divorciada(o)	Viuva(o)	
Feminino	De 19 a 24 anos	22	2	1	1	0	26	
	De 24 a 30 anos	23	5	1	1	1	31	
	De 31 a 36 anos	17	14	2	1	0	34	
	De 37 a 42 anos	9	1	3	2	1	16	
	De 43 a 48 anos	2	3	1	0	1	7	
	49 anos ou mais	6	5	0	2	5	18	
	Não respondeu	1	1	0	0	0	2	
Total		80	31	8	7	8	134	
Masculino	De 24 a 30 anos	2	1	0		0	3	
	De 31 a 36 anos	0	2	1		0	3	
	De 37 a 42 anos	1	1	0		0	2	
	49 anos ou mais	0	3	1		2	6	
Total		3	7	2		2	14	

A análise sobre o nível da escolaridade revelou que exatamente a metade das pessoas envolvidas na pesquisa tinha o 1º grau incompleto. 12,2% tinham o 1º grau completo, 8,1% o 2º grau incompleto, 16,2% o 2º grau completo e 2,7% o 3º grau incompleto. O mesmo percentual tinha o 3º grau completo. 8,1% das pessoas atendidas individualmente eram sem escolaridade.<sup>8</sup>

Juntando as informações, obtemos o perfil do participante típico do atendimento individual que difere pouco do perfil típico do atendimento coletivo: É uma mulher de 35,2 anos (cinco anos a mais do outro perfil), solteira, de 2,24 filhos e o 1º grau incompleto.

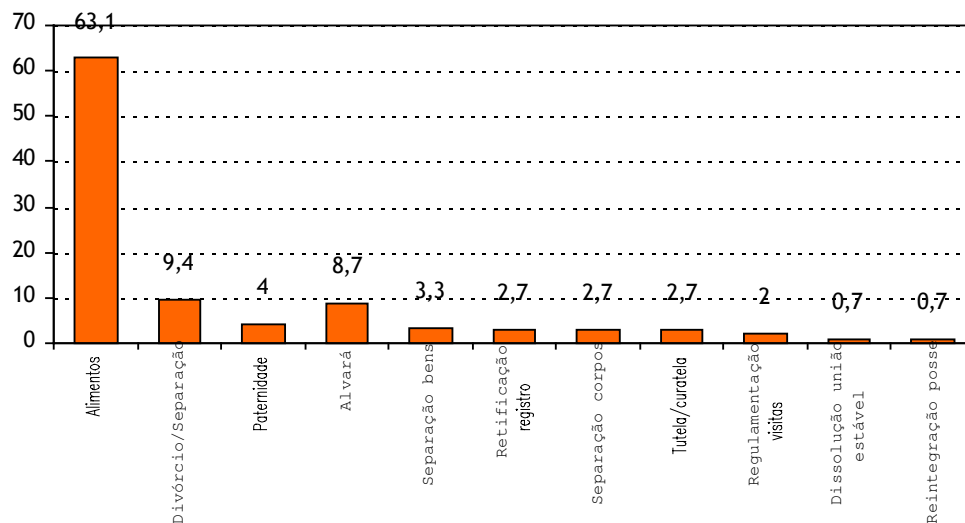
## 2 - Motivação

Com respeito ao assunto tratado no atendimento individual, 63,1% das pessoas participantes da pesquisa marcaram “alimentos”, 9,4% “divórcio ou separação” e 4% “investigação ou reconhecimento da paternidade”. 23,5% colocaram outros motivos, entre eles a solicitação de alvará (8,7%), a separação de bens (3,3%), a retificação de registro (2,7%), a separação de corpos (e guarda) (2,7%), questões de tutela e/ou curatela (2,7%), a regulamentação de visitas (2%), a dissolução de união estável (0,7%) e a reintegração de posse (0,7%). Em comparação ao atendimento coletivo que, no período da pesquisa, tratou por completo a

<sup>8</sup> Uma pessoa não se manifestou.

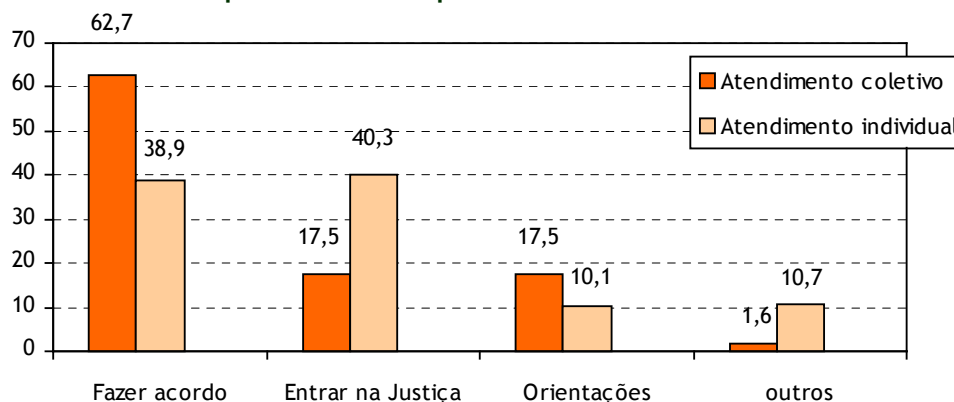
questão de alimentos, os assuntos tratados no atendimento individual são bem mais diversos.

Gráfico5 - “O atendimento de hoje tratou de que assunto?”.



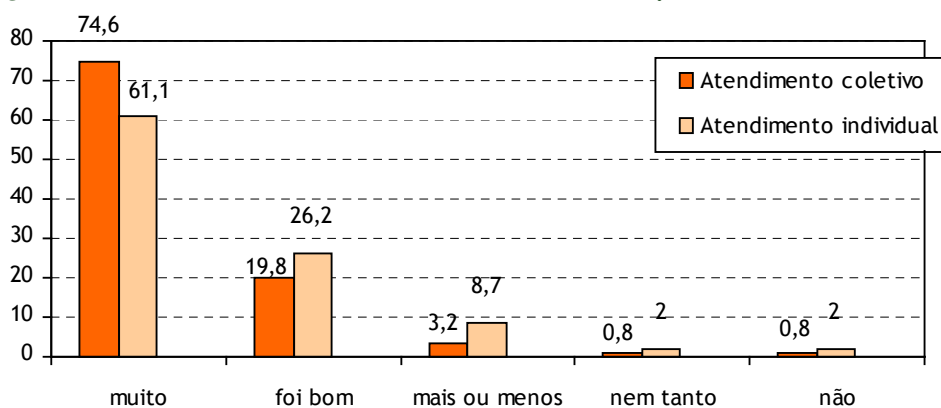
Quanto ao motivo específico do requerimento de um atendimento individual no núcleo, a maioria, ou seja, 40,3% das pessoas responderam que vinham para “entrar com processo na justiça através do Núcleo”. Pouco menos, 38,9% do público, disse “tentar acordo com a outra parte através do Núcleo”. Os números mostram certa modificação no perfil do público em comparação ao atendimento coletivo, no qual prevaleceu com quase dois terços o motivo de tentar um acordo extrajudicial. Uma razão pode ser a demora de casos na justiça que comprometem os (as) advogados (as) cada vez mais no acompanhamento deles, embora o principal instrumento dos núcleos seja o fechamento de acordos extrajudiciais.

10,1% das pessoas que foram atendidas individualmente nos núcleos, buscavam “orientações e informações” sobre certo assunto. 10,7% das pessoas tiveram um outro motivo. Entre eles prevalece o de saber mais sobre o andamento do processo (6,2%).

**Gráfico 6 - “Por qual motivo está procurando o Núcleo?”.**

### 3 - Satisfação geral

Em comparação com a alta aprovação do atendimento coletivo, os resultados do individual são mais modestos, porém ainda muito bons. 61,1% das pessoas disseram estar muito satisfeitas com o atendimento. 26,2% responderam que achavam bom, 8,7% achavam “mais ou menos”. 2% responderam que não gostavam muito, e mais 2% declararam que não gostavam.

**Gráfico 7 - “Está satisfeita/o com o atendimento?”.**

Perguntadas pelo motivo de insatisfação, 10,1% das pessoas se manifestaram. A maioria deles (6,7%) reclamou da demora do processo. Uma pessoa (0,7%) apontou a demora no Núcleo, outra pessoa queixou-se quanto a demora do processo e do Núcleo. As outras respostas (2%) foram “Não foi muito bom, porque o acordo deveria ter mais valor”, “O

atendimento tem sido bom, mas ainda não consegui atingir os meus objetivos (em parte)” e “O munícipe gosta do atendimento do Núcleo, mas diz que o tratamento do fórum é ruim”.

Para 17,4% do público, outro motivo de insatisfação são as datas do atendimento. Eles acharam que as datas ficam “muito longe” e, por isso, “demorava muito”.

#### 4 - Satisfação com advogados

O público participante da pesquisa foi perguntado se os (as) advogados (as) conseguiram esclarecer as dúvidas que tinha. As porcentagens das respostas quase são as mesmas do atendimento coletivo. 83,9% afirmaram que tudo estava claro. 12,7% admitiram que ficaram dúvidas e 2% disseram não ter entendido nada. 1,4% deram outra resposta.

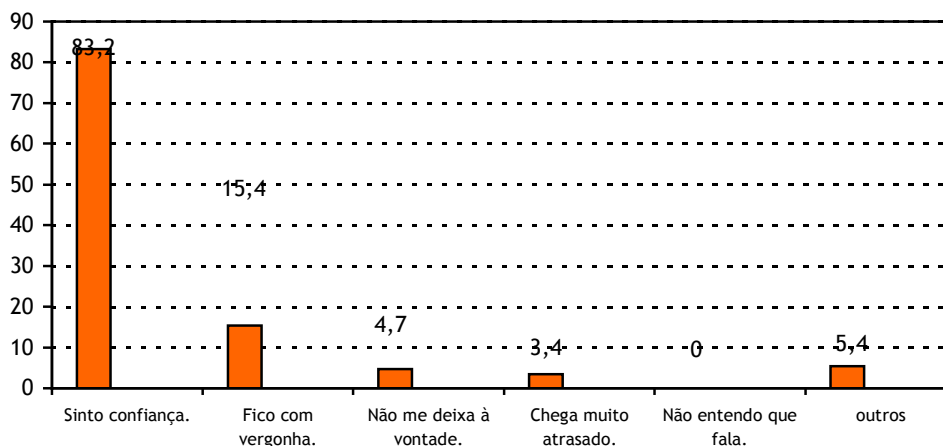
Consequentemente, tinha cinco afirmações sobre a relação com o(a) referente advogado (a) a serem marcadas.<sup>9</sup> Eis os resultados:

- 83,2% afirmaram sentir confiança nele/nela.
- 15,4% disseram confiar nele/nela, mas ficava com vergonha de falar.
- 4,7% criticaram que o/a advogado/a não os (as) deixava à vontade para falar de tudo.
- 3,4% reclamaram que o(a) advogado(a) chegava muito atrasado(a) para atender.
- Ninguém respondeu que não entendia o que ele/ela falava.
- 5,4% das pessoas deram outras respostas, a metade delas (2,7%) colocou que estava insatisfeita com a atuação do advogado.

---

<sup>9</sup> Foi possível marcar mais que uma resposta.

Gráfico 8 - “Qual é a sua opinião sobre a/o advogada/o do Núcleo?”



Analisando as respostas, constata-se um alto grau de confiança entre os (as) advogados (as) e o público. Mesmo assim, apresentam-se duas causas de preocupação. Primeiro, há um grupo de 15,4% de pessoas que sente certa vergonha ou timidez para falar livremente aos (as) advogados (as). Segundo, uma percentagem relativamente alta de cerca de 10% de pessoas reclamaram de alguma forma da atuação dos advogados. Face à suposta timidez ou dificuldade da maior parte do público atendido de fazer críticas diretas, seria recomendável pensar em estratégias de como diminuir no futuro o percentual destes dois grupos.

## 5 - Avaliação do atendimento

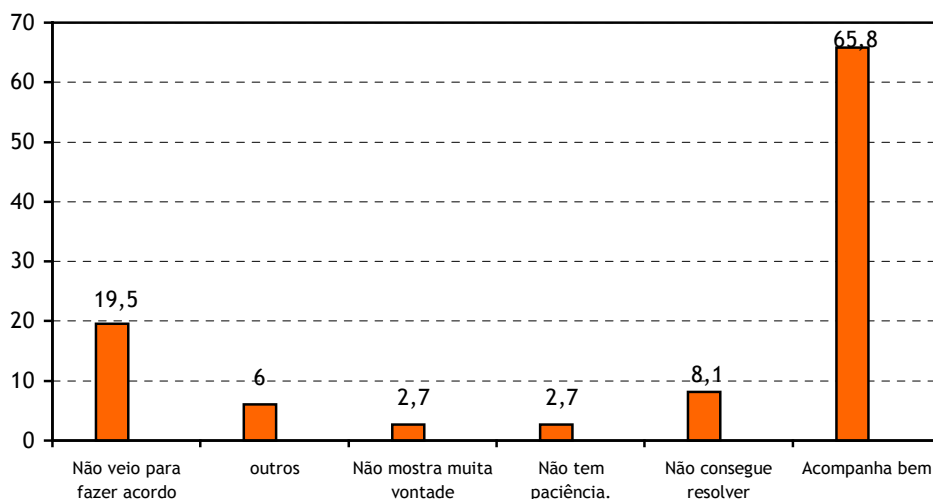
No que se refere à avaliação do atendimento, foi considerado os dois principais motivos pelos quais as pessoas procuram os Núcleos: realização de um acordo extrajudicial ou entrar com um processo na justiça. Para isso foram feitas duas perguntas.

A primeira pergunta foi: “Caso esteja tentando ou tenha feito um acordo no Núcleo, o que achou da (o) advogada (o)?”. Seguiram quatro respostas e um espaço para outras respostas. Obtivemos como resultados<sup>10</sup>:

<sup>10</sup> Foi possível marcar mais que uma resposta.

- 65,8% das pessoas atendidas acharam o (a) advogado (a) bem paciente e opinaram que ele (a) explicava e acompanhava bem.
- 8,1% confirmaram que ele (a) fazia um bom trabalho, mas que não conseguia resolver o problema.
- 2,7% informaram que os (as) advogados (as) não têm paciência com eles.
- Outros 2,7% reclamaram que os (as) advogados (as) não acompanham bem e não mostram muita vontade.
- 6% deram outras respostas, 2% dentre eles reclamaram o fato da outra parte não comparecer na data marcada.
- 19%, ou seja, quase um quinto das pessoas não respondeu ou apontou nunca ter feito ou tentado fazer acordo.

**Gráfico 9 - “Caso esteja tentando ou tenha feito um acordo no Núcleo, o que achou da (o) advogada (o)?”**



Percebe-se um alto grau de satisfação com a atuação dos (as) advogados (as). São poucas as críticas direcionadas de forma direta as (aos) advogadas (os), mas é importante valorizar, considerando-se a suposta dificuldade e/ou timidez do público atendido para formular as mesmas.

A segunda pergunta sobre a qualidade do atendimento foi a seguinte: “Caso tenha entrado na justiça, o seu processo está demorando muito?”. Foram apresentadas para a questão duas alternativas: confirmar ou negar a demora. Nos casos de confirmação da demora foi questionado o suposto motivo. Foram sugeridas quatro alternativas e um espaço livre para apresentação de outras proposições. Eis os resultados<sup>11</sup>:

- 53 pessoas (35,6%) não responderam à pergunta (devido ao fato de não ter entrado na Justiça).
- 28,9% responderam que o processo não demorava.
- 35,6% do total dos entrevistados - equivalentes a mais que a metade das pessoas que responderam à pergunta (e supostamente entraram na Justiça) - afirmaram que o processo demorava.

Perguntados pelo suposto motivo da demora, as seguintes opiniões foram apresentadas:

- Mais que a metade das pessoas (52,8%) que afirmaram a demora, achou que as audiências demoravam muito a ser marcadas.
- 20,8% delas acharam “difícil cumprir as determinações da Justiça, por exemplo, o pagamento de impostos, abrir uma conta bancária etc.”.
- 15,1% delas disseram ser complicada a comunicação com o Núcleo e disseram receber poucas informações.
- 9,5% delas denunciaram que o/a advogado/a não acompanhava bem ou faltava na audiência.
- O restante de 18,9% apresentou outras respostas. A mais freqüente foi que só estavam dando entrada na Justiça.

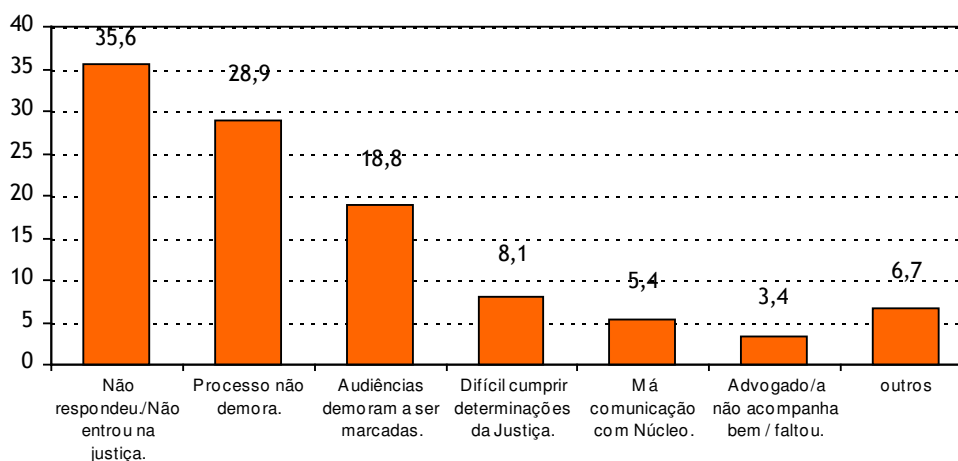
---

<sup>11</sup> Foi possível marcar mais que uma resposta.



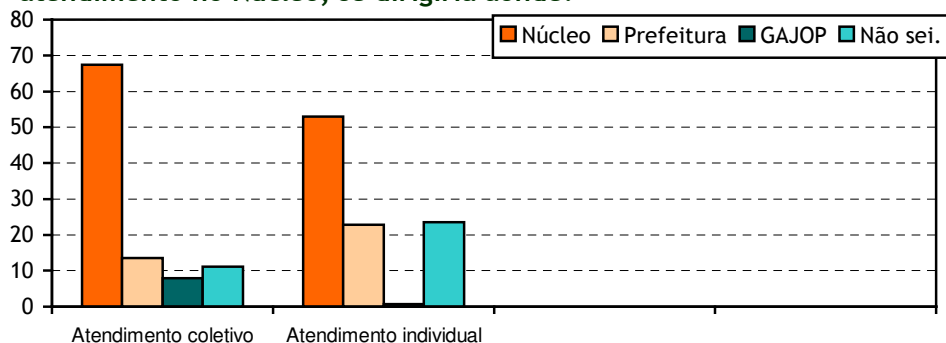
Uma parte das pessoas não achou demorado o processo, e outra parte, um pouco maior, considerou que há demora. A maioria dessas pessoas viu no congestionamento da Justiça e dos referentes tribunais o principal motivo da demora. Mas, além disso, existe um grupo significativo de pessoas que ou criticou a comunicação com os núcleos ou reclamou diretamente da atuação do (a) advogado (a). Deveriam ser avaliadas mais detalhadamente as causas das críticas para pensar em estratégias para 2005 no sentido de reduzir tal insatisfação.

**Gráfico 10 - “Caso tenha entrado na justiça, o seu processo está demorando muito?”**



Quanto à instância que seria apropriada para receber um comentário ou uma crítica sobre o atendimento, confirma-se à desorientação do público atendido: 53% das pessoas se dirigiram ao próprio núcleo. Quase um quarto das pessoas (23,5%) confessou não saber fazê-lo. 22,8% se dirigiram à Prefeitura. Apenas uma pessoa (0,7%) apontou o GAJOP, fato que mostra sua pequena visibilidade na execução do Projeto Justiça Cidadã e a ignorância sobre o seu papel por parte da população atendida. Sugere-se pensar em estratégias para aumentar a visibilidade e esclarecer a função de monitoria do Gajop.

**Gráfico 11 - “Caso fosse fazer comentário ou crítica sobre o atendimento no Núcleo, se dirigiria aonde?”**

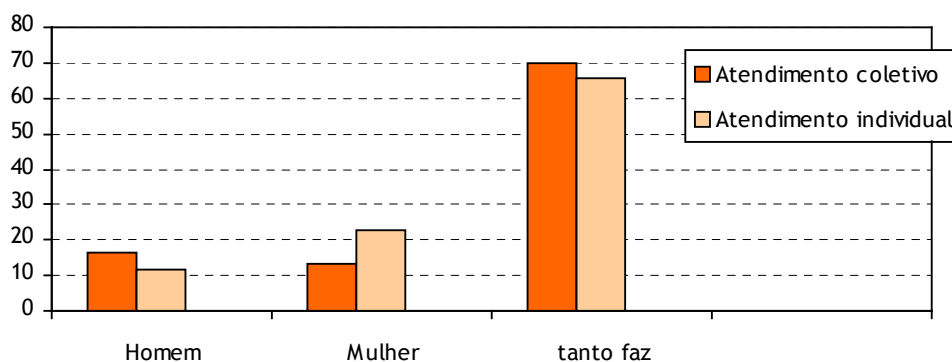


## 6 - Preferência de sexo dos advogados

Visando a preferência do público de ser atendido por um advogado ou uma advogada, constata-se um resultado diferente no atendimento individual e coletivo que vale a pena ser ressaltado. Enquanto a porcentagem de pessoas para as quais não interessa o sexo dos advogados é pouco inferior àquela do atendimento individual - 65,5% versus 69,8% -, quase um quarto do público atendido (22,8% - versus 13,5% no atendimento coletivo) afirmou preferir ser atendida por uma advogada. Apenas 11,4% (versus 16,6%) expressaram uma preferência por serem atendidos por um advogado.

Observe-se que ocorreu não só a inversão da preferência - de advogado para advogada -, mas também uma expressão mais clara dessa preferência: quase o dobro de pessoas prefere ser atendida por uma mulher, a um homem (veja o gráfico a seguir). Uma das causas por este fato pode ser o grande número de mulheres (18 equivalentes 12,1% do total) encaminhadas aos núcleos pelo Centro de Referência Clarice Lispector.

**Gráfico 12 - “Prefere ser atendida/o por homem ou mulher?”.**



Para verificar a tese, vale a pena observar as justificativas dadas pela preferência por uma mulher/advogada. No fundo, houve dois argumentos principais (expressos das mais diversas formas). Primeiro, porque mulher “entende melhor outra mulher” e “sabe dos problemas das outras”. Segundo, porque “me sinto mais à vontade conversando com uma mulher” e “fica melhor para falar sobre certas coisas íntimas que aconteceram”. No entanto, também teve afirmações muito mais claras como as duas seguintes: “Mais uma mãe”. “Homens são enrolões, mulher é mais humana” e “Homem eu fico com medo e às vezes nem falo, fico só olhando assim...”.

O Projeto Justiça Cidadã não deve ignorar o fato de que pelo menos a maior parte das mulheres encaminhadas aos núcleos pelo Clarice Lispector já foram vítimas das diversas formas de violência doméstica e sexual. Por isso, se recomendaria não só um acompanhamento intenso por parte da equipe psicossocial, mas também a reconsideração do aspecto de gênero no futuro provimento das equipes dos núcleos. Sugere-se que deveria haver pelo menos uma advogada por núcleo.

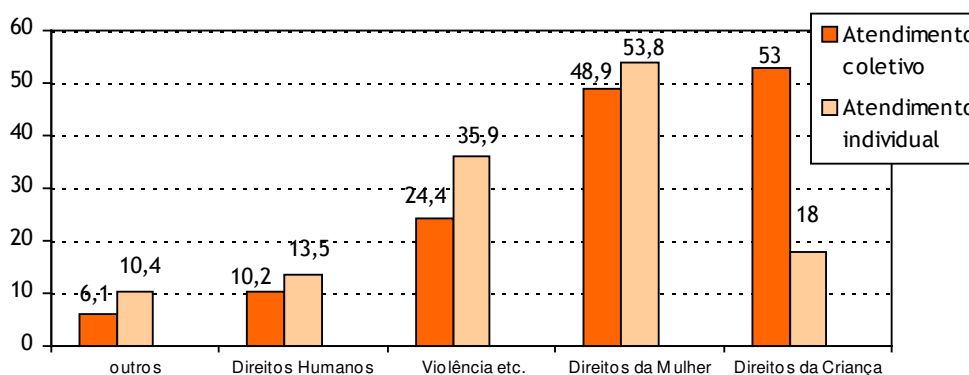
## 7 - Falta de informações

Questionadas se consideravam haver falta de algum outro tipo de informações, 45% das pessoas responderam afirmativamente. As respostas dadas por essas 67 pessoas formam (igual ao atendimento coletivo) cinco categorias:

- Mais que a metade delas (53,8% = 36 pessoas, equivalente a 23,1% do total das pessoas atendidas) sentiu falta de mais informações sobre os Direitos da Mulher.
- Mais que um terço delas (35,9% = 24 pessoas, equivalente a 16,2% do total) pediu informações sobre como enfrentar violência, crime e ameaças.
- 12 pessoas, ou seja, 18% sentiram falta de informações sobre os Direitos da Criança.
- 13,5% queriam saber mais sobre os Direitos Humanos.
- 10,4% pediram informações sobre outros assuntos.

A mesma pergunta, na pesquisa do atendimento individual, gerou resultados bastante diferentes. A maior falta de informações se mostrou na área dos Direitos da Criança, seguida pelos Direitos da Mulher e violência, crime e ameaças. Manifesta-se, então, a clara vontade de uma grande parte do público atendido de tratar de forma mais intensa os Direitos da Mulher e os assuntos de violência, crime e ameaças - os dois fortemente ligados às experiências vividas pelas mulheres.

**Gráfico 13 - “Sente falta de mais informações no Núcleo? Quais?”**



Por isso, deveria se pensar para o ano 2005 sobre a possibilidade de ampliar o foco e oferecer um acompanhamento que vai além do Direito Civil e da Família. Obviamente, não basta resolver as conseqüências das experiências vividas de opressão e domínio masculino. Será preciso um apoio no sentido de conscientizar e fortalecer as mulheres que freqüentam o núcleo e, supostamente, sofrem atos de violência e opressão em casa. Se isso não acontecer, a atuação dos núcleos se restringiria a um apoio técnico temporário que dificilmente ajuda a garantir o acesso universal à Justiça.

## 8 - Local do atendimento

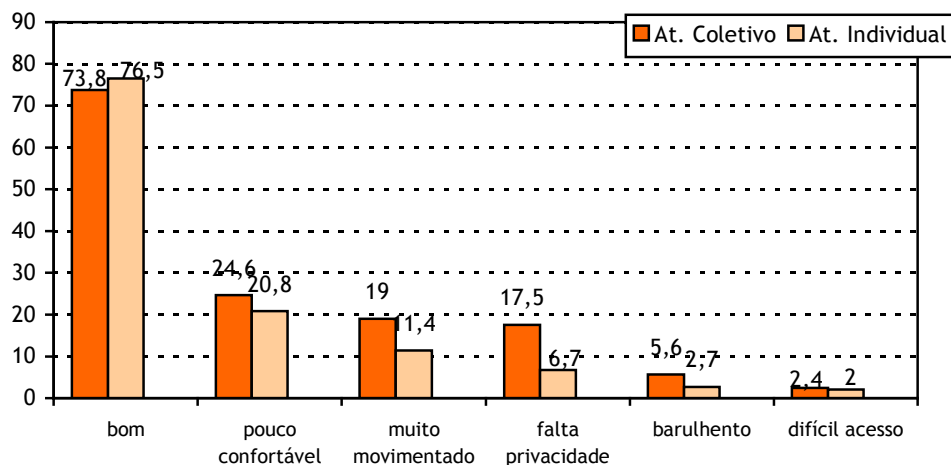
Quanto ao local do atendimento, a opinião do público foi a seguinte<sup>12</sup>:

<sup>12</sup> Teve seis respostas dadas e espaço para colocar outra resposta. Foi possível marcar mais que uma resposta.

- 76,5% opinaram que o local “é bom”.
- 20,8% acharam o local do atendimento “pouco confortável”.
- 11,4% o acharam “muito movimentado”.
- 6,7% reclamaram da “falta de privacidade”.
- 2,7% acharam “difícil acesso” e tiveram “problema de encontrar” o núcleo.
- 2% opinaram que o local era “barulhento”.

Em comparação com os resultados do atendimento coletivo, as críticas do individual são mais modestas. Uma explicação pode ser o fato de que o atendimento individual acontece nas salas dos advogados (ou estagiários) que são mais calmas e fechadas. Por isso, parece ser mais urgente investir numa sala apropriada para fazer o atendimento coletivo. Mesmo assim, devem se reconsiderar principalmente as críticas do pouco conforto, da movimentação e da falta de privacidade.

**Gráfico 14 - “O que acha do local do atendimento?”.**



## 9 - Sugestões finais

Convidado a fazer possíveis sugestões “para melhorar ainda mais o serviço do núcleo”, o público se manifestou da seguinte forma <sup>13</sup>:

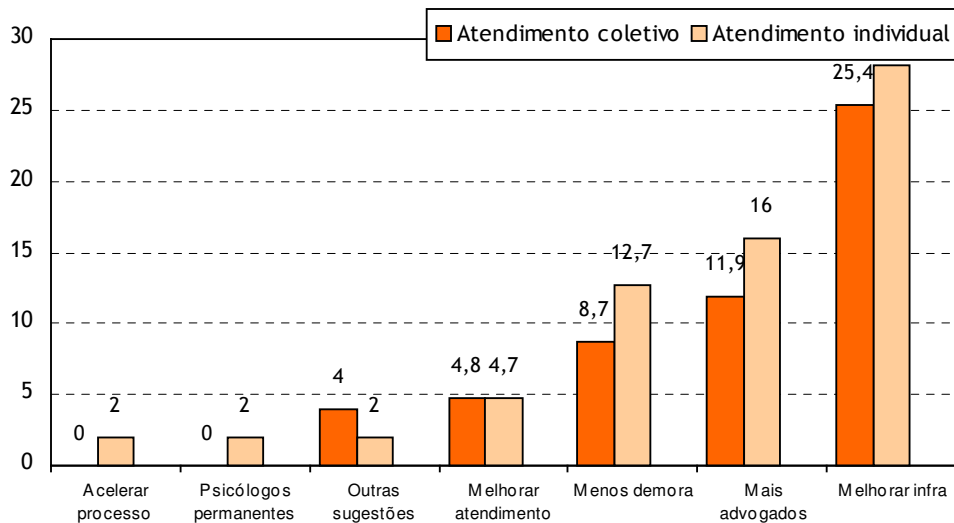
- 46,3% não sugeriram nada. Alguns deles elogiaram o serviço ou disseram não sentir falta de nada.
- Das restantes 80 pessoas que fizeram sugestões, 40% (equivalente a 28,2% do total) acharam deficiente a infra-estrutura em muitos aspetos e sugeriram melhorá-la.
- 30% delas (16% do total) queriam que a demora no atendimento fosse diminuída por mudar ou aumentar os horários de atendimento.
- 23,8% (12,7% do total) sugeriram aumentar o número de advogados.
- 8,8% (4,7% do total) aconselharam melhorar o atendimento em si.
- 3,8% (2% do total) pediram que tivesse permanentemente psicólogas(os) à disposição.
- O mesmo percentual queria que o processo fosse mais rápido.
- 3,8% (2% do total) também fizeram outras sugestões, entre elas “um entregador para a correspondência de acompanhamento”.

De forma geral, o resultado replica aquele do atendimento coletivo. Além disso, novamente surge o pedido explícito por um acompanhamento psicológico mais sistemático e intenso.

---

<sup>13</sup> Algumas pessoas colocaram mais que uma sugestão e, por isso, entraram mais que uma vez nas estatísticas.

**Gráfico 15 - “O que sugere para melhorar ainda mais o serviço do Núcleo?”.**



### III) PESQUISA II

#### a) Metodologia da Pesquisa

Foram analisados 111 (20,2%) acordos extrajudiciais do total de 550 (100%) destes acordos realizados no período de 12 meses, de março/2004 a março/2003, dos quais 62 (56%) obtiveram êxito, estão sendo cumpridos até hoje, e 49 (44%) não obtiveram êxito, foram descumpridos.

A tabela a seguir, tabela 1, demonstra proporção de cumprimentos e descumprimentos, tanto na sua totalidade como pela sua situação em cada Núcleo Descentralizado de Assistência Judiciária do Município de Recife.

**Tabela 1**

Núcleos	Nº de Acordos	Acordos cumpridos	Acordos descumpridos	%
Beberibe	22	10	12	19,8%
Caxangá	21	7	14	18,9%
Ibura	21	11	10	18,9%
Pina	24	18	6	21,7%
Totó	23	16	7	20,7%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>62 (56%)</b>	<b>49 (44%)</b>	<b>100%</b>

De acordo com os dados expostos na tabela 1 podemos concluir que o acordo extrajudicial é uma alternativa legítima, viável e bastante positiva na busca pelo respeito e garantia de direitos. Uma vez que vem respondendo de maneira e rápida e eficaz as demandas jurídicas trazidas pelos munícipes aos Núcleos de Assistência Judiciária como um todo.

Mas estes mesmo dados ilustram que esta alternativa de solução para demandas jurídicas não compartilha do resultado positivo, alcançado na totalidade, quando se é observada Núcleo a Núcleo. Como veremos nas análises Núcleo a Núcleo a seguir.



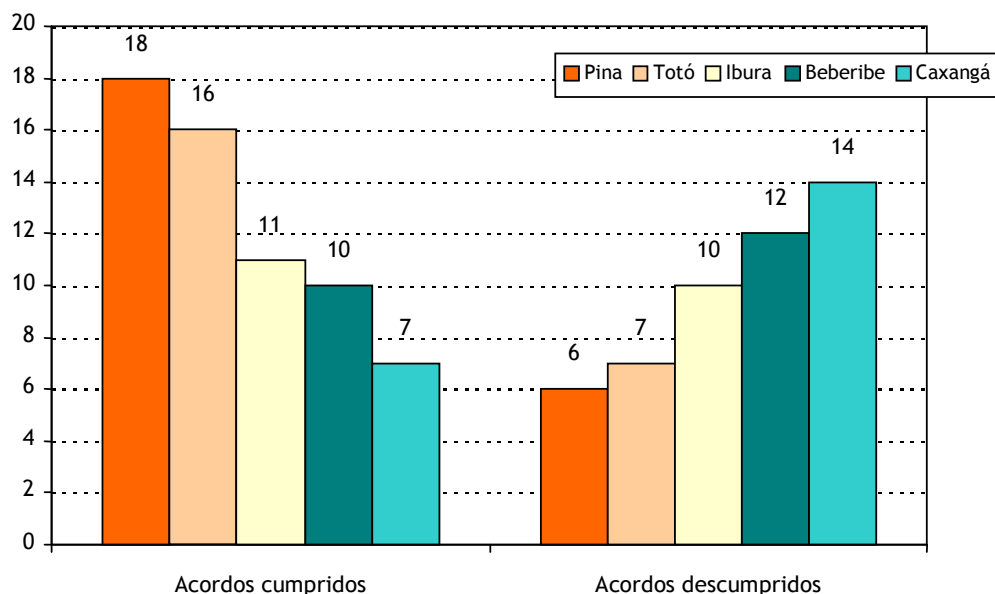
## b) Resultado da Pesquisa

Com base nos dados coletados, analisados e expostos neste documento fica evidenciada a importância e a eficácia do acordo extrajudicial realizado nos Núcleos de Assistência Judiciária do Município de Recife, já que o número de acordos cumpridos supera o número de acordos descumpridos na sua totalidade, como observa-se no gráfico 1 que segue. Mas observa-se que há aspectos a serem melhorados na utilização deste instrumento quando observa-se Núcleo a Núcleo, já que dois dos cinco Núcleos, o de Beberibe e, principalmente, Caxangá, apresentaram um desempenho muito a baixo dos outros três no que se refere a cumprimento dos acordos realizados.

Outro aspecto importante é o cruzamentos das informações negativas que contribuíram na contabilidade dos acordos descumpridos de cada Núcleo, o que aponta para a necessidade de intensificar as orientações a população sobre a importância dos acordos e seus procedimentos, principalmente nos casos de descumprimento.

**Gráfico 1**

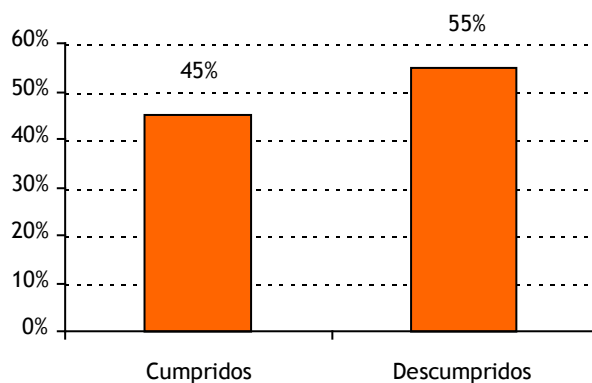
Núcleos Descentralizados de Assistência Judiciária  
Acordos Cumpridos (62) e Descumpridos(49) | 2003-2004



## 1) Núcleo de Beberibe

O Núcleo de Beberibe é um dos Núcleos que não teve um retorno positivo dos seus acordos realizados. De 22 (vinte e dois) acordos realizados no período analisado no Núcleo, mais da metade dos acordos foram descumpridos (55%), como podemos ver no gráfico 2.

**Gráfico 2**  
Núcleo Beberibe  
Acordos extrajudiciais | 2003-2004



Essa maior quantidade do descumprimento dos casos constatada de acordo com a tabela acima, tem como principais causas, segundo os munícipes entrevistados:

- Falta de condições financeiras, causadas por baixa renda ou desemprego;
- A certeza de impunidade expressa pela outra parte.

Dos 12 acordos descumpridos apenas 2 das pessoas entrevistadas afirmaram que desistiram de tentar solucionar o seu problema jurídico, por não acreditar na justiça.

Mas nos outros 10 acordos os munícipes reafirmaram a vontade de solucionar as suas demandas jurídicas e a vontade de ingressar com uma ação judicial. Eles também colocaram os motivos pelos quais ainda não entraram com a ação, ou ainda não voltaram ao Núcleo de Beberibe, os quais são:

- Falta de condições financeiras para autenticar a cópia dos documentos necessários para dar entrada na ação, esse foi um dos principais motivos relatados;

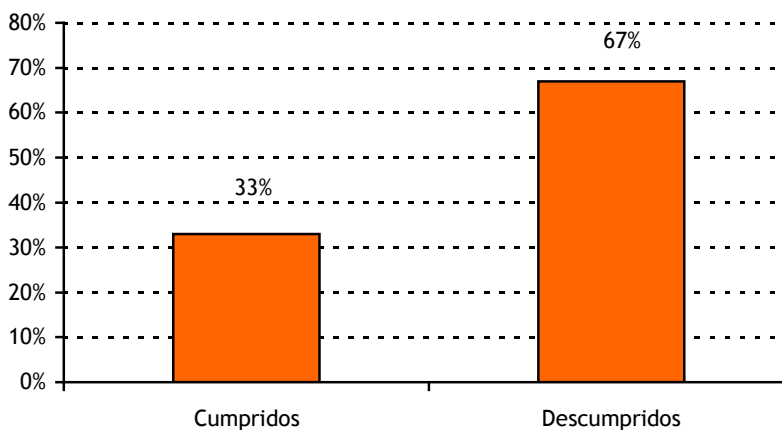
- Estão à espera de uma solução amigável e por isso ainda não retornaram ao Núcleo para dar entrada na ação judicial;
- Voltou ao Núcleo, mas não conseguiu falar com o advogado;
- Não tem o endereço atual da outra parte para poder dar entrada na ação;
- Por estar resolvendo questões pessoais e não ter tempo para voltar ao Núcleo;

## 2) Núcleo da Caxangá

Este Núcleo foi o que teve a maior taxa de descumprimento de acordos, que foi de 67% de um total de 21 acordos realizados. Vale salientar que este Núcleo apresentou problemas na localização dos registros dos acordos realizados no período estipulado para pesquisa, que segundo a equipe deste Núcleo, estagiários e administradora, o arquivamento dos dados dessa época foram feitos de forma precária e muitos registros foram extraviados com a troca de equipe.

O gráfico 3 demonstra desempenho do Núcleo da Caxangá.

**Gráfico 3 -Núcleo Caxangá**  
Acordos extrajudiciais (2003-2004)



Dentro deste alto índice de descumprimentos foram identificadas algumas particularidades, por exemplo, o descumprimento parcial do acordo, de acordo com as seguintes causas expostas pelos munícipes entrevistados:

- A outra parte cumpre parcialmente o acordo, desrespeitando a data para o pagamento ou o valor dele, sendo a principal causa de descumprimento;
- A outra parte perdeu o emprego.

No Núcleo Caxangá a desistência de tentar resolver a demanda jurídica após o descumprimento do acordo foi baixa, apenas 2 casos, onde em um caso a munícipe alegou falta de orientação para que, se o acordo fosse descumprido, ela retornasse ao Núcleo e no outro a munícipe constitui nova família e o seu novo companheiro arca com todas as despesas da casa, levando-a a deixar de lado o acordo que foi descumprido pela parte adversa.

Os motivos pelos quais o restante das pessoas (12), representantes dos demais acordos descumpridos, não voltaram ao Núcleo ou não entraram com a ação judicial foram:

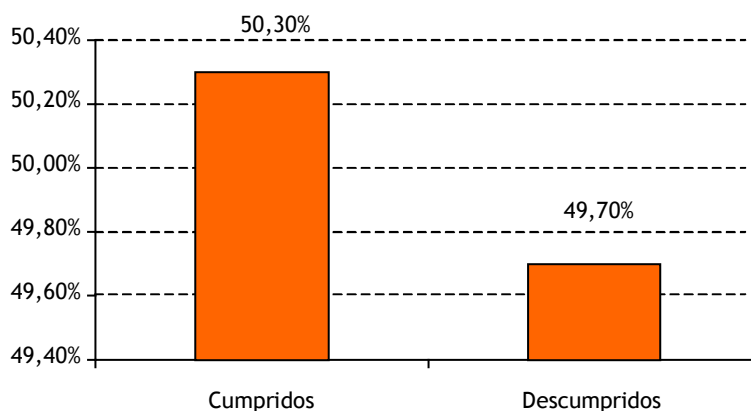
- Informação repassada por vizinhos que o Núcleo havia fechado;
- Voltará ao Núcleo para entrar com ação assim que tiver tempo;
- Fez novo acordo, verbal, mas não deu certo e voltará ao Núcleo.

### 3) Núcleo do Ibura

No Núcleo do Ibura foram entrevistadas 21 pessoas e o índice de cumprimento e de descumprimento foi tecnicamente igual já que a diferença foi de 0,3%, como podemos ver no gráfico 4.

**Gráfico 4**

Núcleo Ibura  
Acordos extrajudiciais (2003-2004)



As causas dos descumprimentos de acordos neste Núcleo foram:

- Desemprego, a principal causa;
- Descumprimento parcial, onde não se cumpre a data estipulada para o pagamento ou o valor deste;
- Falta de credibilidade na justiça.

Não houve desistência na busca da solução das demandas jurídicas dos Núcleos. E os motivos da não procura do Núcleo, ou da não entrada na justiça, foram:

- Voltou ao Núcleo e fez um novo acordo o qual aguarda o cumprimento, caso não aconteça entrará na justiça;
- Voltou ao Núcleo, mas não conseguiu falar com o advogado;
- Acha que não pode fazer nada já que a outra parte está desempregada, espera a outra parte conseguir emprego;
- Não voltou ao Núcleo porque não teve orientação de voltar caso o acordo não fosse cumprido;
- Estar esperando o melhor momento para voltar ao Núcleo, espera a outra parte completar três meses sem pagar;
- Não voltou ao Núcleo por motivos de saúde;

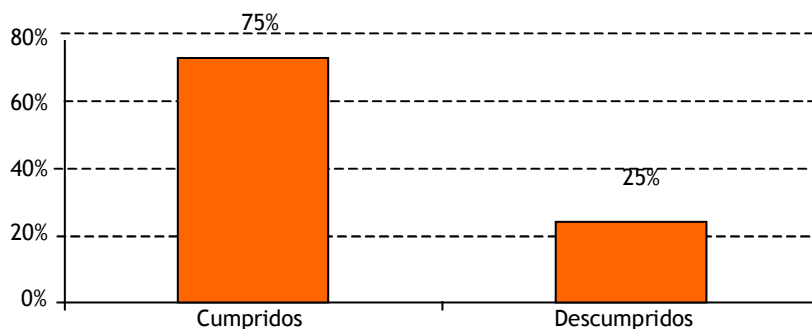
- Voltou ao Núcleo para fazer novo acordo, mas a parte adversa não cumpriu o novo acordo, voltará para dar entrada na justiça.

#### 4) Núcleo do Pina

O índice de cumprimento de acordos no Núcleo do Pina foi o mais positivo no que se refere ao cumprimento dos acordos. Ficando em 75%, dentre as 24 pessoas entrevistadas, como pode-se observar no gráfico 5.

**Gráfico 5**

Núcleo Pina  
Acordos extrajudiciais | 2003-2004



Apesar da taxa de descumprimentos ser a menor de todos os Núcleos, a taxa de desistência na busca da solução para a demanda jurídica foi a maior 50% dos acordos descumpridos (3 acordos). O motivo deste alto nível de desistência foi comum a todos os acordos, o que se atribui a falta de credibilidade de que o seu caso poderia ser solucionado tanto por um novo acordo no Núcleo, quanto na justiça.

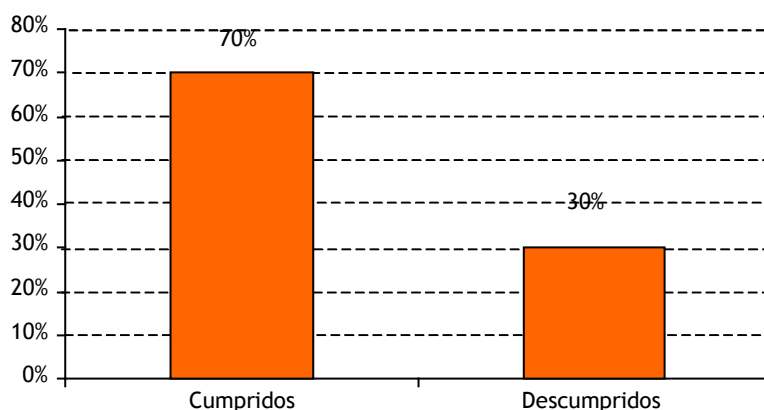
Outra curiosidade foi a não procura pelo Núcleo pelos munícipes que relataram que não desistiram de procurar solucionar a sua demanda jurídica, onde também teve um ponto em comum que foi o baixo interesse de resolver rapidamente o seu caso, segundo os munícipes entrevistados.

## 5) Núcleo do Totó

O Núcleo do Totó também alcançou um índice positivo, já que 70%, dos 23 acordos observados no período da pesquisa, foram cumpridos como pode-se constatar no gráfico 6.

### Gráfico 6

Núcleo Totó  
Acordos extrajudiciais | 2003-2004



Neste Núcleo, dos 7 acordos descumpridos, em 2 houve a desistência de dar continuidade no processo de garantia de direitos e solução da demanda jurídica. Tendo como motivos a morosidade da resolução judicial e o medo da perda da guarda dos filhos para a parte adversa, que alega ter melhores condições financeiras para criar estes.

Os motivos para a não procura pelo Núcleo, ou não entrada na justiça, são:

- Não voltou ao Núcleo por motivos de saúde;
- Voltou ao Núcleo, já forneceu os documentos necessários para dar entrada na ação judicial e está esperando o advogado dar entrada.

## IV) CONCLUSÕES

A realização das pesquisas junto à população usuária dos serviços dos Núcleos Descentralizados de Assistência Judiciária foi de fundamental importância por ter favorecido a obtenção de informações imprescindíveis para o redirecionamento do Projeto e por possibilitar a ratificação, pela população de baixa renda, da necessidade de um serviço público que facilite o acesso à justiça.

Instrumentos, como as pesquisas realizadas, são imprescindíveis por possibilitar o monitoramento da execução de serviços públicos e assim garantir a qualidade e eficácia dos mesmos. Daí a importância da disponibilização de recursos físicos, humanos e financeiros que possibilitem a realização sistemática de consultas à população, sem considerar ser esse um mecanismo de reforço à participação e democratização.

Ressalta-se a magnitude, inovação e conseqüente exemplaridade do Projeto Justiça Cidadã no que se refere tanto ao seu propósito (facilitar o acesso da população à justiça) quanto às suas estratégias (estímulo à utilização de mecanismos extrajudiciais, descentralização da assistência judiciária), bem como os recursos e esforços públicos despendidos, e o valor das informações obtidas junto à população usuária dos serviços do Projeto.

Dentre as propostas constantes deste documento recomenda-se atentar para necessidade de mudança do perfil do trabalho dos Núcleos de modo que o foco da ação dos profissionais transponha a disponibilização do serviço jurídico em temas relativos ao direito civil e contribua para atender a necessidade do público no que se refere a uma discussão mais ampliada do direito que alcance as questões cotidianas da população (cidadania, Direitos da Mulher e da Criança, violência...).



## EQUIPE

### **Coordenação das pesquisas**

Valdênia Brito

Fabiana Moura

Jan Schikora

### **Realização das Entrevistas**

Ana Beatriz Cruz de Sá

Carlos Alberto Fernandes Gomes

Eloísa de Souza Pessoa

Felipe Accioly Fernandes Gomes

Kiara Grasielly Dantas e Silva

Natália Ferraz de Menezes

Sâmya Desirée Jacques Magalhães Torreão

Tâmara Angélica Lins Novaes Ferraz

Werner Vieira Assunção

Wilson Tenório Pontes Júnior

### **Tabulação dos Dados**

Leonardo Nunes Barros

### **Pesquisa dos Acordos Extrajudiciais**

Maria Hermínia Martins

Marcia Rosas Leite Pereira

Augusto César Albuquerque