

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque

(Professor na Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade Católica Portuguesa e membro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS) da Universidade do Minho)

Filipe Cerqueira Alves

(Assistente convidado na Faculdade de Direito, Escola do Porto, da Universidade Católica Portuguesa, membro do Centro de Estudos e Investigação em Direito da Universidade Católica Portuguesa e Advogado)

I. INTRODUÇÃO

Os Tribunais são a maior manifestação da autoridade do Estado na sua relação com o cidadão. Através deles, o Estado intervém nos conflitos e medeia as tensões sociais, contribuindo em larga medida para a implementação da Justiça e, nessa medida e na raiz, dos direitos humanos. Assumem, portanto, uma função de realização também de cada membro da sociedade à medida que esta se desenvolve.

Paradoxalmente, todavia, se a sociedade contemporânea evolui para novas configurações a ritmos velocíssimos, o sistema judiciário é tendencialmente estável, assente em formas de funcionamento e regras materiais por vezes verdadeiramente anciãs. A título de exemplo, ainda que simplista, note-se que a rutura constitucional trazida pelo 25 de Abril de 1974 não se equiparou uma mudança fundamental na forma de administração da Justiça em Portugal e da sua organização judicial, descontadas que sejam algumas iniciativas de criação de jurisdições especializadas. Assinale-se, todavia, que a reforma judiciária

implementada pela Lei n.º 62/2013, de 26 de Agosto (Lei da Organização Judiciária do Sistema de Justiça – LOSJ) e regulamentada pelo Decreto-Lei n.º 49/2014, de 27 de Março, procurou introduzir um novo modelo de gestão judicial. Este modelo procura dotar a administração judicial de especificidade e funcionamento subsidiário, assente numa estrutura tripartida de gestão de comarca, composta pelo presidente do tribunal, pelo magistrado do Ministério Público coordenador e pelo administrador judiciário.

É legítimo, pois, que o observador se interroge quanto à capacidade de resposta do sistema judiciário à evolução social, em geral, e quanto ao sentir dos seus destinatários quanto ao seu funcionamento, em particular. É neste contexto que surge o presente estudo, desenvolvido no âmbito de um protocolo de colaboração realizado entre o Tribunal Judicial da Comarca de Braga e a Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional de Braga, tendo por finalidade analisar a satisfação dos utentes dos serviços de Justiça instalados nos diversos Municípios do Distrito de Braga.

II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. A função dos tribunais e a ideia de Justiça

A cada vez maior sindicância do funcionamento dos tribunais pelos cidadãos tem conduzido à discussão sobre a necessidade da administração do sistema judicial considerada de diversas perspetivas¹. Esta discussão terá de ser, forçosamente, informada pela perceção difusa que os cidadãos têm do funcionamento do sistema judicial porquanto estes são os seus últimos

¹ Como o sejam a perspectiva constitucional e de promoção de direitos fundamentais, a perspectiva da relação dos cidadãos com o sistema judiciário, a perspectiva dos procedimentos necessários para realizar estas duas, e a perspectiva dos custos exigidos para implementar estes últimos. Cfr. o alerta em COELHO, Ana de Azeredo – “Os objectivos da Justiça. A Justiça como Objectivo”, in *Julgar*, n.º 20, 2013, pp. 51 e ss..

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

destinatários, seja como membros da comunidade, seja como interessados num litígio². O presente trabalho procura contribuir para a qualidade deste debate.

Nas sociedades contemporâneas, o funcionamento do sistema judicial traduz e concretiza o monopólio do uso legítimo da Força pelo Estado, através da imposição da sua autoridade pelo desempenho da função judicial. Assim, no Estado moderno os cidadãos não são livres nem têm o direito de resolver os seus litígios (entre privados ou entre estes e o poder público) recorrendo aos seus próprios meios. Pelo contrário, os membros da comunidade política constituída no Estado resolvem as suas divergências mais graves através de um sistema público que procura repartir o que é de cada qual face ao que é dos demais, de forma eficiente e justa, através da ação dos tribunais. Esta função estadual está inscrita como pilar da vida em comunidade através da sua consagração no texto da Constituição da República Portuguesa, n.º 1 do art. 201º: “[o]s tribunais são os órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo”.

Com efeito, a rejeição da “justiça privada” tem por base a negação da lei do mais forte e a perpetuação das desigualdades fácticas entre os membros da sociedade. Na imagem feliz que nos traz Amartya Sen³, incumbe ao Estado evitar o que na literatura sânscrita se designava por *matsyanyaya* – a justiça do mundo dos peixes, onde o peixe grande livremente devora o peixe pequeno. Como tal, impõe-se ao Estado o papel de árbitro dos litígios entre privados e entre estes e o próprio poder público, pugnando pela imparcialidade e pela vigência da igualdade fáctica. Para este fim, o Estado tem as chamadas “duas palavras”⁴: o monopólio da

² Stefan Voigt recupera a lição de Landes e Posner (1979), segundo a qual o sistema judicial produz dois bens: um privado e um público. O privado é a decisão que diz respeito a um caso individual, ao passo que o público consiste na informação contida numa decisão que pode ser utilizada com precedente que guia qualquer outra pessoa que se encontre em situação semelhante (uma aproximação que deve ser contextualizada com a cultura jurídica dos autores, provenientes de um sistema em que o precedente e o costume adquirem maior relevo do que a produção antecipada e abstracta de leis). Veja-se VOIGT, Stefan – “Determinants of judicial efficiency: a survey”, in *European Journal of Law and Economics*, n.º 42, 2016, p. 185.

³ Vd. SEN, Amartya – *The Idea Of Justice*, 2010, p. 40.

⁴ Veja-se CANOTILHO, Joaquim José Gomes – *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*, 2003, p. 668, recuperando a lição de Paulo Castro Rangel.

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

última palavra e o monopólio da primeira palavra. O monopólio da última palavra implica o direito de qualquer indivíduo a uma garantia de justiça assegurada através de um processo justo (*due process*). O monopólio de primeira palavra refere-se à competência do juiz relativamente à primeira definição do direito aplicável a certas relações jurídicas. Por exemplo, ninguém pode ser total ou parcialmente privado da liberdade, a não ser em consequência de sentença judicial condenatória – cfr. art. 27º, n.º 2 CRP.

Para cumprir este papel, os tribunais estruturam-se segundo alguns princípios. Assim, os juízes são independentes: só obedecem ao direito. Esta independência é garantida pelo princípio da irresponsabilidade dos juízes pelos seus julgamentos, pela sua inamovibilidade e reforçada pelo autogoverno da magistratura judicial. Os juízes são imparciais, para o que a Lei lhes impõe um catálogo de incompatibilidades abstractas e concretas no exercício da profissão. E são, ademais, passivos: apenas resolvem conflitos de interesses se chamados a isso pelas partes⁵.

A administração da justiça tem, assim, uma função reguladora de conflitos em sociedade. É a base da paz e coesão sociais⁶ e o seu funcionamento influencia em larga medida o funcionamento de mercados livres e concorrenciais e o desenvolvimento económico comunitário⁷. Porém, é fulcral notar que a administração da justiça tem um carácter coercivo, ou seja, pode impor-se contra a vontade das pessoas. Daqui decorre a exigência de justiça e racionalidade das decisões judiciais⁸ - porque obrigatórias e vinculativas, as decisões judiciais devem

⁵ Vd. JUSTO, António dos Santos – *Introdução ao Estudo do Direito*, p. 172.

⁶ De forma mais desenvolvida, descreve as funções dos tribunais como instrumentais, políticas e simbólicas SANTOS, Boaventura de Sousa et al. - *Os Tribunais nas Sociedades Contemporâneas — o Caso Português*, 1996, p. 51-56.

⁷ Por todos, vd. PALUMBO, Giuliana et al. - “The Economics of Civil Justice: New Cross-country Data and Empirics”, *OECD Economics Department Working Papers*, N.º 1060, OECD Publishing, p.

⁸ Veja-se também o “*The 2017 Justice Scoreboard*” – Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, Conselho, Banco Central Europeu, Comité Económico e Social e Comité de Regiões, COM(2017) 167, final, p. 5, apoiado em iguais considerações tecidas pelo Fundo Monetário Internacional, Banco Central Europeu, Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico, Fórum Económico Mundial e Banco Mundial.

⁸ Conforme demonstra CORTÊS, António – “*Jurisprudência dos Princípios*”, 2015, p. 15.

ser as mais justas e acertadas à luz de determinada ordem de valores – o Direito – e não submetidas a qualquer determinado sentir maioritário social.

Com efeito, os tribunais procuram administrar a sociedade aplicando o Direito – uma ordem social orientada pela ideia de Justiça e que configura como jurídica a vida social⁹. É certo que o Homem é um ser tendencialmente social e que se realiza em comunidade. Contudo, necessita de instituições, diretrizes que guiem a sua convivência social, apoiadas num mínimo denominador comum que todos aceitam que seja constituído como exigível. A justiça de que se cura nos Tribunais é, pois, uma justiça relativa, orientada à comunidade e que se encontra no plano de intersecção da vida pessoal e social, aspirando à socialização. Este ideal concretiza-se na alteridade (a valoração das condutas dirigidas aos outros com quem nos relacionamos), medida por um padrão de proporcionalidade e igualdade: a justa medida entre o deve e o haver nas nossas relações sociais, que implica que sejamos tratados (cada Homem) de acordo com a sua igual dignidade.

A aplicação da justiça assenta, portanto, e segundo Castanheira Neves¹⁰, em três premissas. Pela primeira, é a sociedade real com os seus concretos conteúdos morais, culturais e económicos que o Direito assume para tutelar. Mas assume também a participação de cada um na realização dos valores que formam o património social: cada membro da comunidade é um elemento autónomo e participante no mundo em que se situa. E por fim, assume a integração comunitária que *“nos oferece a complementariedade e a colaboração de que necessitamos para nos realizamos numa vida plenamente humana”*, dela se inferindo as exigências de solidariedade e corresponsabilidade.

2. A administração dos Tribunais e a exigência de uma Justiça efetiva

⁹ Veja-se MACHADO, João Baptista – *Introdução ao Direito e ao Discurso Legitimador*, 2014, p. 33.

¹⁰ Lição recuperada *apud* JUSTO, António dos Santos – *Introdução ao Estudo do Direito*, p. 68.

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

O Direito como realidade social carece de uma vigência concreta – a efectiva observância das normas pelos seus destinatários ou a efectiva aplicação das mesmas ou das sanções por ele cominadas por órgãos instituídos para o efeito. Esta característica é designada por Baptista Machado como a vigência do Direito – ou eficácia social do Direito. O Direito que não seja aplicado ou observado não é vigente e, como tal, carece de eficácia. E, acrescentamos, o Direito que não seja tempestivamente aplicado não é de facto aplicado, por faltar o cumprimento do seu papel de regulador de litígios em sociedade. Portanto, quando os cidadãos percebem a justiça como injusta ou ineficaz se ameaça toda a convivência em sociedade. Resulta, assim, evidente a importância do funcionamento justo e eficiente do sistema judicial e do desempenho da função dos Tribunais de forma útil à sociedade.

Analisar o que possa ser eficiência num contexto judicial, contudo, reveste-se de complexidade porquanto a tarefa da ordenação de um conflito exige ponderação, temperança e a tramitação de um processo instituído para garantir os direitos fundamentais daqueles que a ele recorrem. Por outro lado, a eficiência é frequentemente analisada partindo da posição e comportamento dos indivíduos à luz da maximização da utilidade de um dado bem ou serviço – no caso, a prestação dos Tribunais. Daí que a análise da função judicial a partir da utilidade individual surja deslocada da própria ideia de Justiça. Esta é orientada para a vida em sociedade e para a relação entre os indivíduos; a eficiência para a realização de um bem individual¹¹.

Todavia, é inegável que a resolução de um conflito pelos tribunais tem de ser vigente e, nessa medida, atempada para que possa produzir efeito útil. A dicotomia justiça/eficiência é, assim, mais aparente do que existente. Com efeito, é a própria Convenção Europeia dos Direitos do Homem (CEDH) que consagra no seu art. 6º, n.º 1, o direito que qualquer pessoa tem a que a sua causa seja examinada

¹¹ Conforme recorda ROXAN, Ian – “Limits to globalisation: some implications for taxation, tax policy, and the developing world”, in *LSE law, society and economy working paper series*, n.º 3, 2012, p. 8.

num prazo razoável. A apreciação da duração razoável de um processo leva em consideração a complexidade do mesmo, o comportamento do requerente e do seu advogado (aferido pelo número de actos praticados e pertinência dos mesmos) e o comportamento dos órgãos judiciais (aferido pelo número de diligências executadas) – revisitamos jurisprudência clássica do Tribunal Europeu dos Direitos do Homem (TEDH)¹², estabelecida já no caso *H. v. França*, n.º 10073/82, de 25 de Outubro de 1989.

O mesmo TEDH, aliás, estabeleceu ao longo dos anos vários critérios com o fito de determinar se a duração de um processo judicial é razoável. Assim, a complexidade do caso, como visto, influencia a duração dentro de um padrão admissível de um procedimento judicial – casos complexos necessitam de mais tempo para serem concluídos, mas a complexidade como tal nem sempre é suficiente para justificar a duração do procedimento. A conduta do requerente pode desculpabilizar o Estado pela demora na tramitação de um processo judicial se a mesma tiver sido dilatória ou impertinente. De igual forma, a conduta das autoridades competentes também pode mitigar a responsabilidade estadual se o Estado demonstrar que as autoridades tomaram medidas prontas e apropriadas para obviar à duração excessiva dos casos. Por fim, a jurisprudência do TEDH também analisa o grau de urgência do caso concreto, concluindo pela existência de certo tipo de casos prioritários, como por exemplo, litígios laborais envolvendo despedimento, recuperação de salários, litígios referentes a indemnizações por acidente, litígios em que o requerente se encontre detido em prisão, casos em que a saúde do detido seja frágil ou a sua idade avançada¹³.

A consistência da jurisprudência do TEDH possibilita a extrapolação de indicadores aproximados da duração dita “razoável” de um procedimento judicial. A conclusão de um caso tido como não complexo em dois anos é tida como normal

¹² O TEDH é um tribunal internacional permanente que fiscaliza o cumprimento das disposições da CEDH pelos Estados partes na mesma e no seu adicional Protocolo n.º 11.

¹³ Vd. CALVEZ, Françoise – *Length of court proceedings in the member states of the Council of Europe based on the case law of the European Court of Human Rights*, CEPEJ, 2006, p. 4.

e, se ultrapassada, o TEDH analisa detalhadamente o processo em busca de sinais de menor diligência por parte das autoridades estaduais. Em casos prioritários, porém, o TEDH afasta-se da regra geral, tendo encontrado violações do art. 6º, n.º 1 CEDH mesmo quando o processo tenha durado menos de 2 anos. Por outro lado, em casos complexos, o TEDH aceita um período de pendência superior, ainda que atento aos casos de inatividade judicial injustificada ou se a duração daquele se deve ao comportamento do requerente. Neste particular, é curioso verificar que, até 2005, o Estado português foi condenado em aproximadamente metade dos casos nos quais foi objeto de procedimento judicial por violação do art. 6º, n.º 1 CEDH (65 condenações em 122 procedimentos). Assinale-se, ainda assim, que se trata de um desempenho francamente superior ao apresentado pelos demais Estados parte na CEDH¹⁴.

Consciente da centralidade da questão, o Comité de Ministros do Conselho da Europa estabeleceu a Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (ou *Commission Européenne pour l'Efficacité de la Justice*, CEPEJ) em finais de 2002. O objetivo da iniciativa consistia na criação de um corpo capaz de assumir a missão da melhoria da eficiência e justiça dos sistemas judiciais europeus e reforçar a confiança dos utilizadores dos tribunais nesses mesmos sistemas. Esta mesma CEPEJ densificou os critérios desenvolvidos jurisprudencialmente pelo TEDH e concretizou mais dois indicadores da eficiência judicial¹⁵. O primeiro consiste na Taxa de Resolução, que mede a capacidade de resolução de casos novos pelos Tribunais de um Estado ou de uma entidade. O segundo consiste no Tempo de Pendência, que mede o número estimado de dias necessários para concluir um caso. Ambos os indicadores podem ser estudados em conjunto para permitir uma análise inicial e genérica da eficiência dos Tribunais num dado país e têm sido utilizados nos relatórios produzidos pela CEPEJ.

¹⁴ Vd. CALVEZ, Françoise – *Length of court proceedings in the member states of the Council of Europe based on the case law of the European Court of Human Rights*, CEPEJ, 2006, p. 93.

¹⁵ Vd. CEPEJ – *European Judicial Systems – Efficiency and Quality of Justice*, CEPEJ Studies n.º 23, 2016, p. 185.

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Outros autores definiram eficiência, neste contexto, analisando o número de decisões produzidas pelos tribunais considerado um determinado conjunto de fatores (*eficiência técnica*) ou analisando se determinado nível de produção está a ser atingido ao mais baixo custo possível (*eficiência alocativa*)¹⁶. Outros critérios, conscientes dos já aflorados, foram ainda desenvolvidos pela doutrina lusa. O estudo do Observatório Permanente da Justiça Portuguesa da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra procurou quantificar a eficácia da justiça portuguesa medindo o “*tempo esperado do juiz por processo de determinada categoria de objeto de ação*” (o número médio de horas de dedicação do juiz com um determinado processo de determinada categoria de objeto da ação). Através deste quantitativo, o estudo procurava desenvolver um indicador que permita extrapolar a carga de trabalho previsível de cada juiz em cada juízo, estudo este que tem o mérito de ser conduzido através da ótica do operador judicial. Aí, com base em observações empíricas, o estudo acabou por encontrar duração elevada¹⁷ na tramitação dos litígios, agravada pelo desempenho porventura excessivo de funções burocráticas pelos juízes. Não é de surpreender que os prazos estabelecidos na lei processual para prolação de despachos e sentenças sejam, em regra, ultrapassados.

A análise de eficiência judicial assenta, assim e normalmente, em critérios quantitativos que não esgotam a dimensão normativa do sistema judicial. Mas na medida em que o conceito de eficiência não deixa de se reportar à realização efetiva de justiça enquanto valor, repercute-se na boa ordenação da sociedade e, portanto, no bem-estar dos indivíduos. Portanto, a preocupação com a eficiência judicial não deixa de ser uma preocupação com o bem-estar social¹⁸.

¹⁶ Vd. ROSALES-LÓPEZ, Virginia – “Economics of court performance: an empirical analysis”, in *European Journal of Law and Economics*, 2008, n.º 25, p. 235, aí citando outros métodos e doutrina anterior sobre o assunto.

¹⁷ Vd. GOMES, Conceição (coord.) – *Os actos e os tempos dos juízes: contributos para a construção de indicadores da distribuição processual nos juízos cíveis*, Observatório Permanente de Justiça Portuguesa, Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2005, p. 528.

¹⁸ Vd. KAPLOW, Louis e SHAVELL, Steven – *Fairness versus Welfare*, 2006, discutindo o tema a propósito da introdução do conceito de eficiência para efeitos de política fiscal.

A administração do sistema judicial caminha, como vemos, no fio fino da navalha. Por um lado, é inegável o acerto da expressão costumariamente difundida “*Justiça lenta é injusta*”. Por outro lado, a correta decisão dos problemas concretos que os cidadãos colocam diante dos Tribunais é tarefa de aturada exegese e maturada reflexão que exige ponderação, calma e distanciamento da espuma dos acontecimentos. Conciliar ambas as faces da moeda é tarefa exigente: à vez inadequada, porque o objetivo do sistema judicial não é produzir uma decisão de forma rápida ou económica, e à vez inevitável, porque a justiça tem de prestar contas e produzir resultados perante os cidadãos que nela confiam¹⁹.

3. A eficiente administração da justiça

A qualidade das decisões e a velocidade com que são entregues aos cidadãos são elementos inquestionavelmente importantes na avaliação de um sistema judicial²⁰ e a colocação de ênfase na velocidade ou prontidão decisória não deve ser encarada de forma preconceituosa. Com efeito, tanto pelas questões de princípio que vêm de se expor como pela necessidade do sistema judicial dar resposta às pretensões do cidadão, é inegável que o conceito difuso de eficiente administração de justiça terá de integrar alguma forma de mensurabilidade da velocidade decisória dos Tribunais e das suas causas, sempre com vista à sua progressa melhoria.

A eficiente administração da justiça surge influenciada por vários fatores²¹. Do lado da oferta do bem justiça, poderíamos elencar o número de juizes, número de tribunais, a dimensão do pessoal, o acesso a tecnologia, a complexidade dos casos analisados, entre outras variáveis. Do lado da procura do mesmo bem, os

¹⁹ Vd. COELHO, Ana de Azeredo – “Os objectivos da Justiça. A Justiça como Objectivo”, in *Julgar*, n.º 20, 2013, p. 55.

²⁰ Vd. VOIGT, Stefan – “Determinants of judicial efficiency: a survey”, in *European Journal of Law and Economics*, n.º 42, 2016, p. 186.

²¹ Vd. mais em PALUMBO, Giuliana et al. - “The Economics of Civil Justice: New Cross-country Data and Empirics”, *OECD Economics Department Working Papers*, N.º 1060, OECD Publishing, p. 189.

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

custos de acesso à justiça, a cultura de litigância de uma dada sociedade e a composição sectorial da sua economia são algumas variáveis mais determinantes.

Considerado este elenco de fatores, o interessado sentir-se-ia tentado a presumir que quanto mais forem os recursos do sistema, melhores resultados ele produzirá. Curiosamente, a literatura disponível não encontra correlação significativa entre a percentagem de Orçamento estadual alocada à justiça e o desempenho do sistema²². Mais importante do que a fatia bruta de Orçamento alocada ao sector parece ser a distribuição relativa da mesma, demonstrando que o investimento na informatização do sistema judicial aumenta a sua eficiência, o que é exponenciado pelo grau de literacia informática da população²³. Considerando que a justiça é um sector de atividade altamente dependente de mão-de-obra, que representa cerca de 90% dos seus custos²⁴, não é de surpreender que a estruturação dos serviços e a assiduidade ao trabalho se tenham revelado como variáveis com alta influência na eficiência quantitativa judicial²⁵.

A nível da União Europeia, são assinaláveis algumas tendências relativamente à observação da eficiência dos sistemas judiciais. Considerada as jurisdições civil, comercial e administrativa, há uma melhoria clara nos últimos 5 anos na duração de um julgamento. Verifica-se idêntica tendência na taxa de resolução de casos, que tem melhorado na maioria dos Estados membros da União Europeia comparativamente com as análises levadas a cabo nos últimos 5 anos. As pendências judiciais, todavia, mantêm-se elevadas²⁶. A complexidade do caso

²² Vd. Op. cit., p. 25.

²³ A eficiência é aqui analisada apenas considerando a velocidade de adjudicação, acesso a serviço de justiça e previsibilidade de decisões judiciais. São dados confirmados pelo “*The 2017 Justice Scoreboard*” – Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, Conselho, Banco Central Europeu, Comité Económico e Social e Comité de Regiões, COM (2017) 167, final, p. 35.

²⁴ Para mais com referência a Portugal, vd. SANTOS, Sérgio e AMADO, Carla – “On the need for reform of the Portuguese judicial system – Does Data Envelopment Analysis assessment support it?”, in *Omega – The International Journal of Management Science*, n.º 47, 2014, pp. 1 a 16.

²⁵ Vd. a experiência de Espanha em ROSALES-LÓPEZ, Virginia – “Economics of court performance: an empirical analysis”, in *European Journal of Law and Economics*, 2008, n.º 25, p. 244.

²⁶ Vd. “*The 2017 Justice Scoreboard*” – Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, Conselho, Banco Central Europeu, Comité Económico e Social e Comité de Regiões, COM (2017) 167, final, p. 16.

aumenta a sua duração, seja porque a matéria do mesmo é específica ou qualificada, seja porque o litígio passa por várias fases processuais: administrativa, primeira instância judicial e segunda instância judicial.

A qualidade dos sistemas judiciais também é apreciada pelo “*EU Justice Scoreboard*” com base na facilidade de acesso a justiça pelos cidadãos, nos recursos alocados ao sector judicial, na utilização de ferramentas de medição de desempenho e na utilização de padrões de desempenho como referencial comparativo. É prestado particular relevo à disponibilização de informação *online* acerca do sistema de justiça, bastante disseminada, embora a disponibilidade de decisões comerciais e administrativas de tribunais de recurso seja um aspeto a melhorar. Por outro lado, o acesso à justiça carece de melhorias de forma generalizada na União Europeia – em alguns Estados, cidadãos considerados como vivendo abaixo do limiar da pobreza fixado pelo EUROSTAT não dispõem de apoio judiciário para pagamento de taxas de justiça e demais encargos com o processo. Por fim, é assinalável o incremento na adesão dos cidadãos a formas alternativas de resolução de conflitos de forma generalizada por toda a União Europeia – o que traduzirá, forçosamente, um sentimento de insatisfação generalizado com o funcionamento dos mecanismos judiciais clássicos²⁷.

Também a já referida CEPEJ promove estudos de análise do funcionamento dos sistemas judiciais com o propósito de orientar políticas públicas de justiça através do estabelecimento de padrões de qualidade mensuráveis naquele campo, entre outras atividades situadas no campo da reforma judiciária²⁸. As análises do CEPEJ são transeuropeias e incidem sobre dados quantitativos recolhidos ao nível dos 47 Estados membros do Conselho da Europa, definindo problemas e áreas para possíveis melhoramentos nos sistemas locais.

²⁷ Vd. “*The 2017 Justice Scoreboard*” – Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, Conselho, Banco Central Europeu, Comité Económico e Social e Comité de Regiões, COM (2017) 167, final, p. 35.

²⁸ Para mais, vd. www.coe.int/cepej.

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Para este propósito, a CEPEJ identifica e desenvolve indicadores estatísticos, dados quantitativos e qualitativos e define medidas e meios de avaliação que apresenta através de relatórios. Esta tarefa foi particularmente sistematizada através do lançamento de relatórios bienais a partir do ano de 2004 com foco na produção de informação consolidada e organizada de modo relativo, com base nos dados fornecidos pelos Estados participantes nos inquéritos – 45 no último relatório disponível²⁹.

Neste, é possível compreender que Portugal aloca uma quantidade de recursos ao orçamento do seu sistema judicial que se situa abaixo da média, mas acima da mediana, dos valores verificados nos demais Estados do Conselho da Europa³⁰, tendo o valor orçamentado para o sector da justiça no Orçamento de Estado caído 14,8% entre 2012 e 2014, uma quantia que é cifrável em aproximadamente € 100.000.000,00 (cem milhões de euros) de redução de orçamento para o sector no mesmo intervalo³¹.

A ausência de fornecimento de dados relativos a 2014 no que concerne a taxa de resolução e o tempo de pendência impossibilita a comparação relativa da situação de Portugal com os demais Estados analisados. A CEPEJ conclui, todavia, por algumas tendências verificadas na observação geral. Por um lado, por toda a Europa verifica-se um desacelerar da taxa de resolução dos casos pendentes e uma melhoria contínua do tempo de pendência.³² Uma menor taxa de resolução sugere progressivas e exponenciais dificuldades em concluir casos pendentes devido ao efeito de acumulação – daí a importância da capacidade de produção de decisões judiciais. As análises de diferentes sectores de justiça não relacionados com a litigância civil (administrativa, criminal, família, trabalho) apresentam resultados

²⁹ Disponível em <https://rm.coe.int/european-judicial-systems-efficiency-and-quality-of-justice-cepej-stud/168079048e>.

³⁰ Vd. CEPEJ – *European Judicial Systems – Efficiency and Quality of Justice*, CEPEJ Studies n.º 23, 2016, p. 24.

³¹ Vd. CEPEJ – *European Judicial Systems – Efficiency and Quality of Justice*, CEPEJ Studies n.º 23, 2016, p. 31.

³² CEPEJ – *European Judicial Systems – Efficiency and Quality of Justice*, CEPEJ Studies n.º 23, 2016, p. 235.

mais díspares entre os Estados analisados, o que se prenderá com a diferente implementação de regimes processuais distintos para sectores especiais em cada um deles.

É notório, todavia, o impacto da recessão económica no aumento do número de casos novos e correspondente aumento de duração de procedimentos em algumas instâncias o que tem, inclusive, motivado alterações legislativas às leis de processo em vários Estados. A situação económica tem impactado, da mesma forma, a disponibilidade de recursos judiciais e o apoio para acesso ao direito aos cidadãos mais carentes. A CEPEJ adverte para a necessidade de monitorização atenta de algumas tendências: o uso de métodos alternativos de disputas (mediação, conciliação), e o uso de formulários *online* para processar certas categorias de pedidos judiciais. Neste contexto, a CEPEJ mais considera que a disponibilidade de dados recolhidos e a sua agregação é crucial para um melhor entendimento da eficácia dos tribunais e das variações da análise da mesma.

4. O caso português

A situação portuguesa tem sido analisada enquadrada em estudos internacionais ou em iniciativas específicas. A análise quantitativa de 223 tribunais de primeira instância em Portugal entre 2007 e 2011 demonstra que apenas cerca de 11% dos tribunais fazem um uso eficiente dos seus recursos, sendo que 53,9% dos tribunais analisados apresentam uma eficiência inferior à média³³. Todavia, dados da OCDE revelam que a jurisdição portuguesa conclui o julgamento de um caso civil mais depressa do que a média dos países de direito anglo-saxónicos analisados, bem como mais rapidamente que o estado francês ou, ainda,

³³ Vd. SANTOS, Sérgio e AMADO, Carla – “On the need for reform of the Portuguese judicial system – Does Data Envelopment Analysis assessment support it?”, in *Omega – The International Journal of Management Science*, n.º 47, 2014, p. 14. O estudo debruça-se sobre variáveis como o número de juizes e pessoal de apoio, o número de casos concluídos em determinado período de referência agrupados pelo tipo processual de tramitação.

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

genericamente, do que a média de uma amostra de 35 países³⁴. Estes dados, no que concerne o nosso país em comparação com países europeus, não refletem as conclusões da Comissão Europeia no seu relatório “*EU Justice Scoreboard*”, que classifica Portugal como o segundo país da União Europeia (de entre os analisados) com a justiça mais lenta. É assinalável, porém, o progresso demonstrado neste indicador conforme analisado pelo mesmo relatório e uma taxa de resolução de casos superior a 120% em 2015³⁵. Tudo considerado e ainda assim, não é de surpreender que o Conselho da União Europeia considere que o sistema judicial em Portugal “*continua pouco eficiente*”³⁶.

O legislador português não é alheio a este esforço de mensuração e racionalização dos recursos judiciais. A administração da justiça implica uma presença próxima e descentralizada dos seus cidadãos com o objetivo de realizar de forma igual para todos os valores acima referidos. A adequada distribuição dos recursos judiciais pela população é tarefa do poder político, concretizada através da publicação de Leis de Organização do Sistema Judiciário, a última das quais publicada através da Lei n.º 62/2013 (doravante LOSJ, na sua mais recente redação conferida pela Lei n.º 23/2018), regulamentada pelo Decreto-Lei n.º 49/2014³⁷. As mesmas integram diretrizes então experimentais ditadas pelo Despacho do Ministério da Justiça n.º 9961/2010³⁸, que se propôs monitorizar a eficiência dos tribunais com base em valores de referência de produtividade.

Este é, desde então, o mecanismo de observação de eficiência do sistema judiciário consagrado na LOSJ através de mecanismos de monitorização de

³⁴ Cfr. PALUMBO, Giuliana et al. - “The Economics of Civil Justice: New Cross-country Data and Empirics”, *OECD Economics Department Working Papers*, N.º 1060, OECD Publishing, p. 16.

³⁵ Ou seja, que os tribunais portugueses logram resolver mais casos do que aqueles que dão entrada em juízo – vd. “*The 2017 Justice Scoreboard*” – Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, Conselho, Banco Central Europeu, Comité Económico e Social e Comité de Regiões, COM(2017) 167, final, p. 9.

³⁶ Cfr. a Recomendação do Conselho (2016/c 229/26), de 12 de Julho de 2016, considerando (12).

³⁷ Para uma resenha histórica do processo de organização judicial em Portugal, vd. GOMES, Conceição – “Democracia, Tribunais e a Reforma do Mapa Judiciário: Contributos para o Debate”, *in Julgar*, n.º 20, 2013, pp. 81 e ss..

³⁸ Publicado em Diário da República n.º 113/2010, Série II de 2010-06-14.

desempenho. Os mesmos consistem na ponderação de meios afetos à adequação entre os valores da referência processual estabelecidos e os resultados registados em face dos objetivos assumidos, com base, designadamente, nos elementos disponibilizados pelo sistema de informação de suporte à tramitação processual – cfr. art. 90º, n.º 3 LOSJ. Estes valores de produtividade são calculados em abstrato por magistrado e revistos com periodicidade trienal e consideram, principalmente, o número de processos findos e o tempo de duração dos mesmos (cfr. art. 91º, n.º 3 LOSJ), integrando, portanto, uma visão de eficiência técnica. Cada comarca fixa, assim, objetivos de natureza processual e de desempenho reportando-se ao número de processos findos e ao tempo da sua duração, tendo em conta, entre outros fatores, a natureza do processo ou o valor da causa, ponderados os recursos humanos e os meios afetos ao funcionamento da comarca e tendo por base, nomeadamente, os valores de referência processual estabelecidos – art. 91º, n.º 3 LOSJ.

Esta tendência de quantificação do funcionamento do sistema judicial permite a compilação de dados publicados, posteriormente, pelas Estatísticas de Justiça Oficiais da Direcção-Geral da Política de Justiça³⁹ que retratam o desenvolvimento global do andamento da justiça em Portugal e em cada comarca. Trata-se um projeto estruturante na administração da justiça lusa, permitindo a comparação territorial entre as comarcas e o nível global do andamento judicial, e possibilitando a análise do impacto de políticas e medidas na capacidade de escoamento decisório do poder judicial português.

Assim, e exemplificando através de uma mera análise de processos judiciais cíveis, os tribunais em Portugal receberam e resolveram o seguinte volume processual nos últimos 4 anos:

³⁹ Disponíveis em: www.siej.dgpj.mj.pt.

**Percepção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Ano	Proc. entrados	Proc. findos	Proc. pendentes no final do período
2017	336.174	467.115	877.709
2016	354.343	514.211	1.008.650
2015	407.347	514.927	1.168.518
2014	1.680.349	1.759.027	1.276.098

Por seu turno, o Tribunal Judicial da Comarca de Braga apresentou os seguintes resultados para o mesmo tipo de processos:

Ano	Proc. entrados	Proc. findos	Proc. pendentes no final do período
2017	5.168	5.338	4.489
2016	5.128	6.275	4.709
2015	5.860	7.138	5.856
2014	8.940	1.807	7.134

Frise-se que no ano de 2014, o número de processos entrados e findos foi invulgarmente elevado, consequência das transferências internas decorrentes da aplicação do Decreto-Lei n.º 113-A/2011, de 29 de novembro e, em maior escala, da LOSJ. Os valores indicados traduzem-se nos seguintes indicadores de desempenho a nível nacional:

Ano	2017		2016		2015		2014	
Área	<i>Tx.</i>	<i>Tx.</i>	<i>Tx.</i>	<i>Tx.</i>	<i>Tx.</i>	<i>Tx.</i>	<i>Tx.</i>	<i>Tx.</i>
Processual	<i>Eficiência</i>	<i>Resolução</i>	<i>Eficiência</i>	<i>Resolução</i>	<i>Eficiência</i>	<i>Resolução</i>	<i>Eficiência</i>	<i>Resolução</i>
Justiça Cível	34,73%	138,95%	33,77%	145,12%	30,59%	126,41%	57,96%	104,68%
Justiça Penal	65,01%	111,25%	62,70%	106,43%	61,10%	108,71%	69,44%	104,35%

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Da mesma forma, traduziram-se nos seguintes indicadores de desempenho na comarca de Braga:

Ano	2017		2016		2015		2014	
Área	<u>Tx.</u>	<u>Tx.</u>	<u>Tx.</u>	<u>Tx.</u>	<u>Tx.</u>	<u>Tx.</u>	<u>Tx.</u>	<u>Tx.</u>
Processual	<u>Eficiência</u>	<u>Resolução</u>	<u>Eficiência</u>	<u>Resolução</u>	<u>Eficiência</u>	<u>Resolução</u>	<u>Eficiência</u>	<u>Resolução</u>
Justiça Cível	39,98%	118,53%	39,27%	124,67%	37,11%	110,85%	13,71%	13,71%
Justiça Penal	68,73%	107,39%	67,44%	103,89%	65,32%	105,25%	33,71%	33,73%

Assim, é possível apreciar que a taxa de eficiência na gestão processual tem sofrido uma evolução positiva em Braga, refletindo um movimento português, mais se destacando que a taxa de eficiência local seja melhor do que a taxa de eficiência nacional. Por outro lado, assinala-se uma flutuação da taxa de resolução que, todavia, surge com valores que revelam uma melhor taxa de resolução judicial nos tribunais locais.

Os dados recolhidos permitem entender o desempenho interno do sistema judicial, sem que, contudo, forneçam dados quanto à perceção dos cidadãos sobre o funcionamento da justiça, destinatários dos seus serviços. Ou seja, os dados apresentados não refletem o nível de confiança no sistema judicial, o que o presente estudo procura especificar com um propósito duplo: para utilização pelo próprio Tribunal com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado aos seus utilizadores e para utilização comparativa com outros estudos do género⁴⁰ que permita uma visão panorâmica ou relativa da reação da população às políticas de justiça e suas consequências.

⁴⁰ Nomeadamente, o “Estudo Piloto sobre a Satisfação dos Utentes da Justiça”, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 2013, disponível em http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/estudo-piloto-sobre-a/downloadFile/attachedFile_fo/Relatorio_Satisfacao_Utentes_da_Justica_v4.pdf?nocache=1392302101.12.

Considerando que a justiça é um bem ao qual os cidadãos só podem aceder por intermediação do Estado, impera medir o padrão de satisfação dos mesmos com esta prestação estadual. É o que este estudo procura fazer, circunscrito à Comarca de Braga.

O método seguido neste estudo foi puramente quantitativo, que se justifica, habitualmente, quando se pretende obter informação sobre a variedade de comportamentos de um sujeito, sobre mecanismos de alcance geral ou, ainda, quando o objetivo é traçar o retrato de uma dada realidade, como foi o caso.

III. Recursos Metodológicos

3.1. O instrumento de recolha de dados

Neste estudo recorreu-se ao *inquérito por questionário*. O inquérito é o “processo que visa a obtenção de respostas expressas pelos participantes no estudo e pode ser implementado com recurso a *entrevistas* ou *questionários*” (Coutinho, 2015). A *entrevista* é realizada por uma pessoa, o investigador ou outro, e é realizada presencialmente ou via telefone. A entrevista apresenta um carácter mais flexível, uma vez que permite adaptar as questões e/ou pedir informações adicionais relevantes, consoante o decorrer da mesma. Por sua vez, *questionário* pode dispensar a presença do investigador e ser autoadministrado. O questionário é um dos instrumentos mais utilizados em ciências sociais e humanas. Consiste na interrogação sistemática de um conjunto de indivíduos representativos de uma população (Gonçalves, 2004; Gil, 2002), de forma a recolher informação factual relacionada com os sujeitos, indicadores de classe social, tipo de organização, ou preferências. O *inquérito* distingue-se da *sondagem* pelo facto de se pretender verificação de hipóteses e análise das correlações que essas hipóteses sugerem (Quivy & Campenhoudt, 1995). Comparando com a entrevista, o questionário é mais amplo no alcance, mais impessoal, tem índices de retorno mais baixos e

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

permite obter informação menos pormenorizada (Coutinho, 2015; Gonçalves, 2004). O inquérito pode ser aplicado por *administração direta* ou *indireta*. Na *administração direta* o próprio inquirido preenche o questionário e na *indireta*, o inquiridor completa o questionário a partir das respostas do inquirido (Quivy & Campenhoudt, 1995).

Neste estudo específico, o questionário a que se recorreu teve por base o inquérito denominado *Barómetro da Qualidade dos Tribunais*, no âmbito do *Estudo Piloto sobre a Satisfação dos Utentes da Justiça*, aplicado pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, em 2013, que, por sua vez, o adaptou, para o contexto português, a partir da proposta do documento *Handbook for Conducting Satisfaction Surveys Aimed at Court Users in Council Of Europe's Member States*, elaborado pela CEPEJ-GT-QUAL, baseado no trabalho de Jean-Paul Jean e de Hélène Jorry e adotado pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) na sua 15ª reunião plenária a 9 e 10 de Setembro de 2010 em Estrasburgo.

Além das perguntas do próprio documento, foram introduzidas ao questionário duas questões de caracterização da amostra: “Vive no distrito de Braga?” e “Se sim, em que município?” (cf.: Questionário, pergunta 4 e 5).

O questionário está dividido em quatro partes: a primeira integra 8 questões sobre a caracterização dos inquiridos; a segunda parte é constituída por uma única dimensão com 4 indicadores em que se solicita o posicionamento do inquirido numa escala de 10 pontos sobre os “aspetos gerais dos tribunais”; a terceira parte reúne 4 questões de caracterização das partes envolvidas no litígio ou representantes das partes; a quarta e última parte congrega 6 dimensões que pretendem aferir a satisfação das partes envolvidas ou representantes das partes relativamente ao “acesso à Informação sobre os tribunais”, “instalações dos tribunais”, “funcionamento do tribunal”, “juiz responsável pelo processo”, “recursos à disposição” e “lealdade”.

Depois do inquérito estar elaborado, deve ser devidamente testado. Aconselha a bibliografia (Gonçalves, 2004; Gil, 2002) a que seja aplicado a um número reduzido e heterogéneo de pessoas semelhantes à da amostra do estudo. O número de pré-testes a aplicar depende da complexidade do questionário e da heterogeneidade do universo. No nosso caso, o pré-teste foi aplicado a 7 pessoas de sexo, idade e grau de escolaridade diferentes com relação direta ou indireta com os tribunais. Esta pré-aplicação ajudou a perceber que a linguagem, a adequação das questões e o modo de compreensão do questionário no seu todo estavam adequados à população-alvo. O pré-teste permitiu ainda saber que a duração de preenchimento do questionário não ultrapassaria os 10 minutos.

3.2. Processo amostral

3.2.1. Universo

Segundo Fortin (2009), a população-alvo é constituída pelos elementos que satisfazem os critérios de seleção definidos antecipadamente e para os quais o investigador deseja fazer generalizações.

Neste estudo, definiu-se como população-alvo todos os indivíduos com idade entre os 18 e mais anos, de ambos os sexos e que, direta ou indiretamente, estão relacionados com Tribunal Judicial da Comarca de Braga.

3.2.2. Processo de amostragem

Para Fortin (2009), a amostra deve ser representativa da população visada, isto é, as características da população devem estar presentes na amostra selecionada.

A aplicação do questionário, neste caso concreto, foi realizada de uma dupla forma: por um lado, por meio de entrevistas pessoais, assistidas por computador,

aos diversos profissionais do foro e aos demais utentes do Tribunal Judicial e dos Serviços do Ministério Público da Comarca de Braga, particularmente, nos Palácios da Justiça de Braga, Guimarães e de Vila Verde, entre os dias 11 de abril e 4 de maio; por outro lado, por meio da sua divulgação *on line*, a partir de pessoas que, direta ou indiretamente, estavam envolvidas com os tribunais e às quais se solicitou o reencaminhamento do questionário aos seus contactos que julgassem estar disponíveis e interessados em participar neste estudo.

Assim, a amostra obtida é *não probabilística* por resultar de um processo de *seleção por conveniência*, sendo que a participação na amostra foi totalmente voluntária.

3.2.3. Amostra

Recebemos 795 questionários preenchidos. Destes, após tratamento preliminar dos dados, excluíram-se os questionários que não preencheram os critérios que fixamos na definição da população-alvo, bem como aqueles que apresentaram excesso de respostas incompletas, pelo que foram tidos como válidos 713 questionários, dos quais 201 foram aplicados presencialmente e 512 *online*.

Não foram observadas variações estatisticamente significativas entre as características das amostras recolhidas presencialmente e *online*. Tal facto foi confirmado a partir da análise dos fatores e *scores* alcançados, bem como dos resultados de consistência interna do contexto *presencial, online e global*, inicialmente produzidos para o efeito (Bethlehem, 2010; Ward, Clark, Zabriskie, Morris, 2012).

Uma vez que a análise psicométrica geral do *questionário global* (junção do questionário presencial e *online*) não apresentou diferenças significativas entre os dois questionários, o que revela que não há diferença de *satisfação* entre os respondentes quando contestam ao questionário *online* ou presencial, optamos, doravante, por trabalhar as duas amostras como uma só.

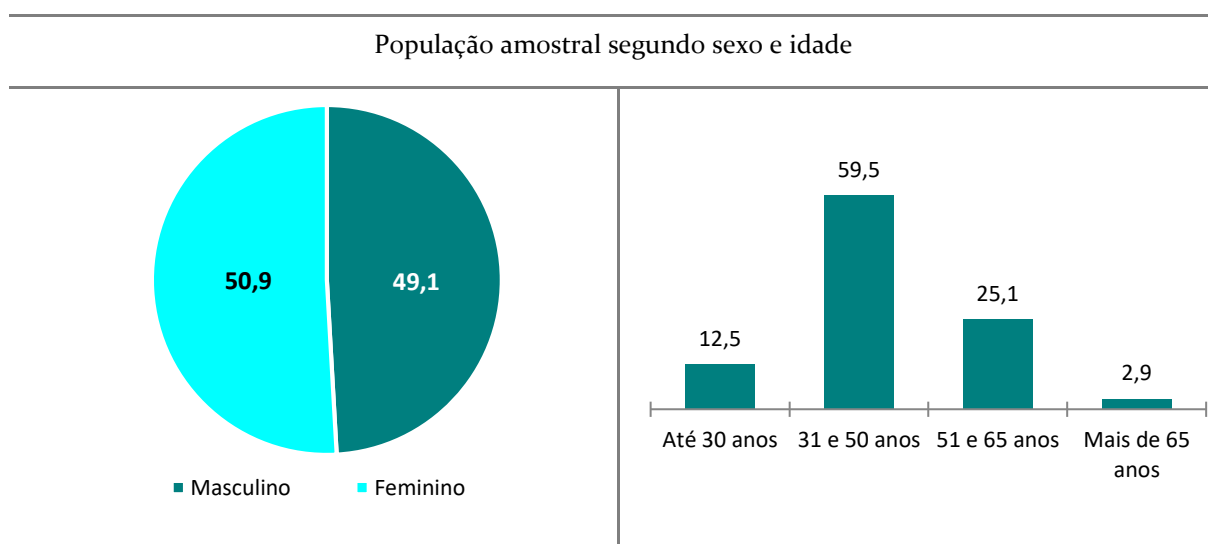
IV. RESULTADOS

4. 1. CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra deste estudo é constituída por 713 inquiridos, dos quais 363 são do género feminino (correspondendo a 50,9%) e 350 do género masculino (correspondendo a 49,1%) (cf.: G.1).

Quando analisada a amostra segundo a faixa etária, vemos que 12,5% correspondem a respostas dadas por indivíduos com idade até os 30 anos; 59,5% por indivíduos com idade entre 31 e 50 anos; 25,1% correspondem a respostas dadas por indivíduos com idade entre 51 e 65 anos e 2,9% a respostas dadas por indivíduos com mais de 65 anos de idade (cf.: G.1).

Gráfico 1



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população inquirida (N: 713).

A maioria dos inquiridos tem estudos superiores (77%), nomeadamente, 62,1% é licenciado; 13,9% tem o mestrado e 1% o doutoramento, os demais

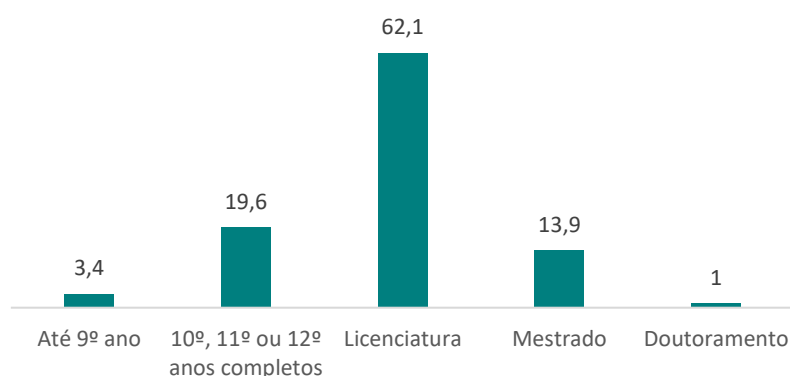
Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

inquiridos (23%) apresentam escolaridade até ao 9º ano (3,4%) ou têm o 10º, 11º ou o 12º ano completos (19,6%) (cf.: G.2).

Gráfico 2

População amostral segundo nível de escolaridade



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população inquirida (N: 713).

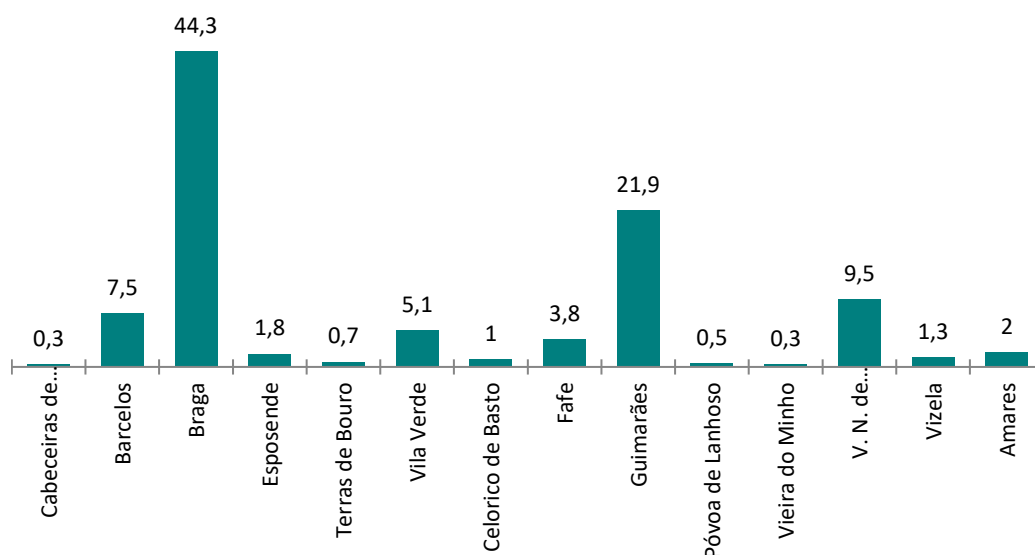
Ao analisarmos a origem dos inquiridos verifica-se que a maioria destes vive no distrito de Braga (84,6%) e os demais em outros distritos do país (15,4%). Dos que vivem no distrito de Braga, a maior percentagem encontra-se a residir em centros urbanos, nomeadamente, 44,3% dos inquiridos vive no concelho de Braga, 21,9% em Guimarães, 9,5% em Vila Nova de Famalicão e 7,5% em Barcelos (cf.: G.3).

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 3

População amostral segundo local onde vive no distrito de Braga



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população residente no distrito de Braga (N: 603).

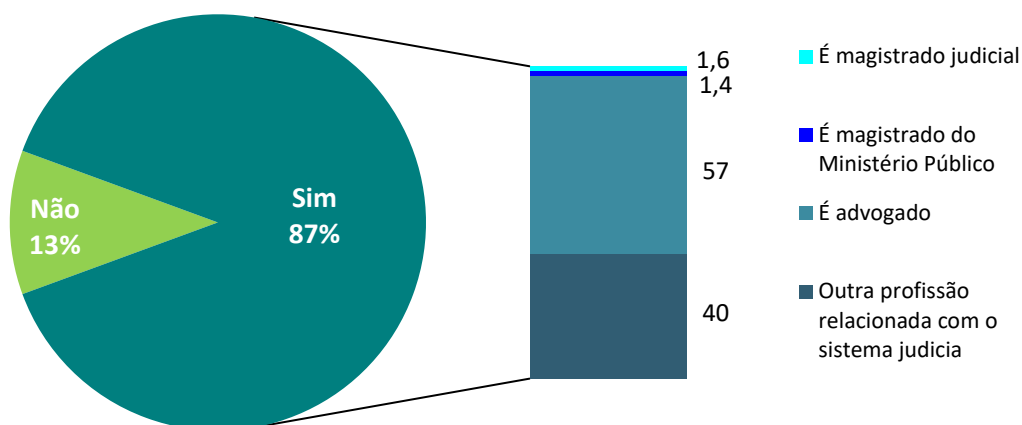
Fazendo uma análise do tipo de atividade profissional que os inquiridos desempenham no sistema jurídico, vemos que 13% não tem qualquer tipo de relação profissional e 87% mantém algum tipo de relação. Destes, 57% é advogado; 1,6% é magistrado judicial; 1,4% é magistrado do Ministério Público e 40% mantém outro tipo de atividade judicial (cf.: G.4).

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 4

População amostral segundo a sua relação profissional com o sistema judicial



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população inquirida (N: 713).

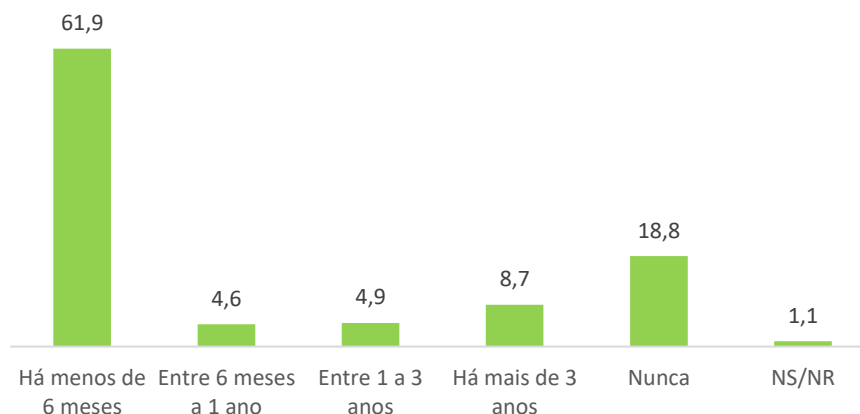
Dos 713 inquiridos, apenas 18,8% refere nunca ter recorrido a um tribunal e 61,9% diz tê-lo feito há menos de 6 meses, os demais recorreram ao tribunal entre os 6 meses e os 3 anos: 4,6% entre os 6 meses e 1 ano; 4,9% entre 1 a 3 anos e 8,7% há mais de 3 anos (cf.: G.5).

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 5

População amostral segundo a última vez que recorreu a um tribunal no distrito de Braga



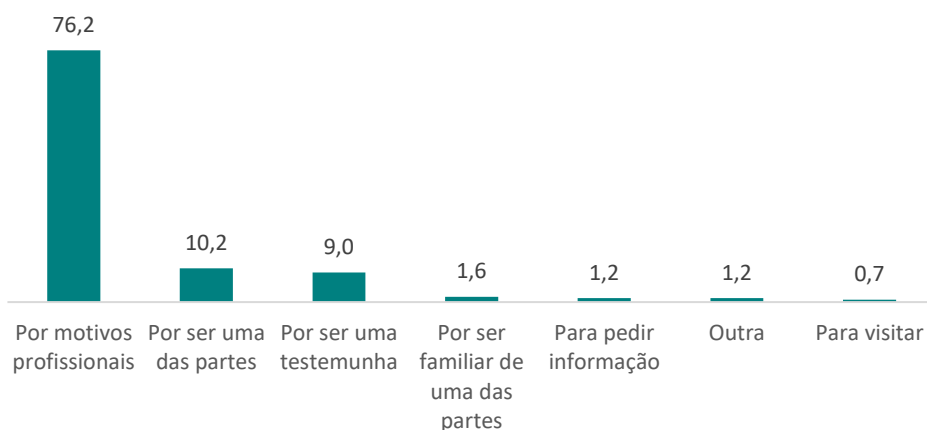
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população inquirida (N: 713).

Dos inquiridos que recorreram alguma vez a um tribunal, 76,2% diz que o fez por motivos profissionais; 10,2% por ser uma das partes envolvidas; 9% por ser testemunha; 1,6% por ser familiar de uma das partes; 1,2% para pedir informação; 0,7% para visitar e 1,2% por outra razão (cf.: G.6).

Gráfico 6

População amostral segundo os motivos de recurso a um tribunal



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

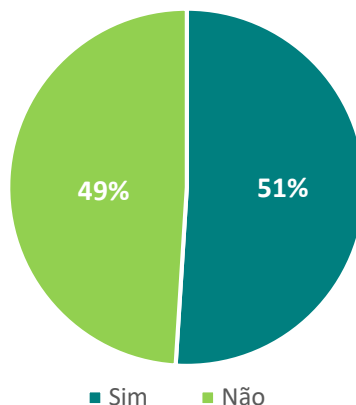
Base: Toda a população inquirida (N: 579).

4.1.1. Caraterização das partes

Ao analisar o Gráfico 7, vemos que do total dos inquiridos que recorreram a um tribunal, 316 indivíduos respondem à questão relativa à utilização prévia de meios de resolução alternativa de litígios. Destes, 49% afirmam não ter recorrido previamente a meios de resolução alternativa de litígios, enquanto 51% afirmam tê-lo feito previamente (cf.: G.7).

Gráfico 7

População amostral segundo recurso prévio a meios
de resolução alternativa de litígios



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

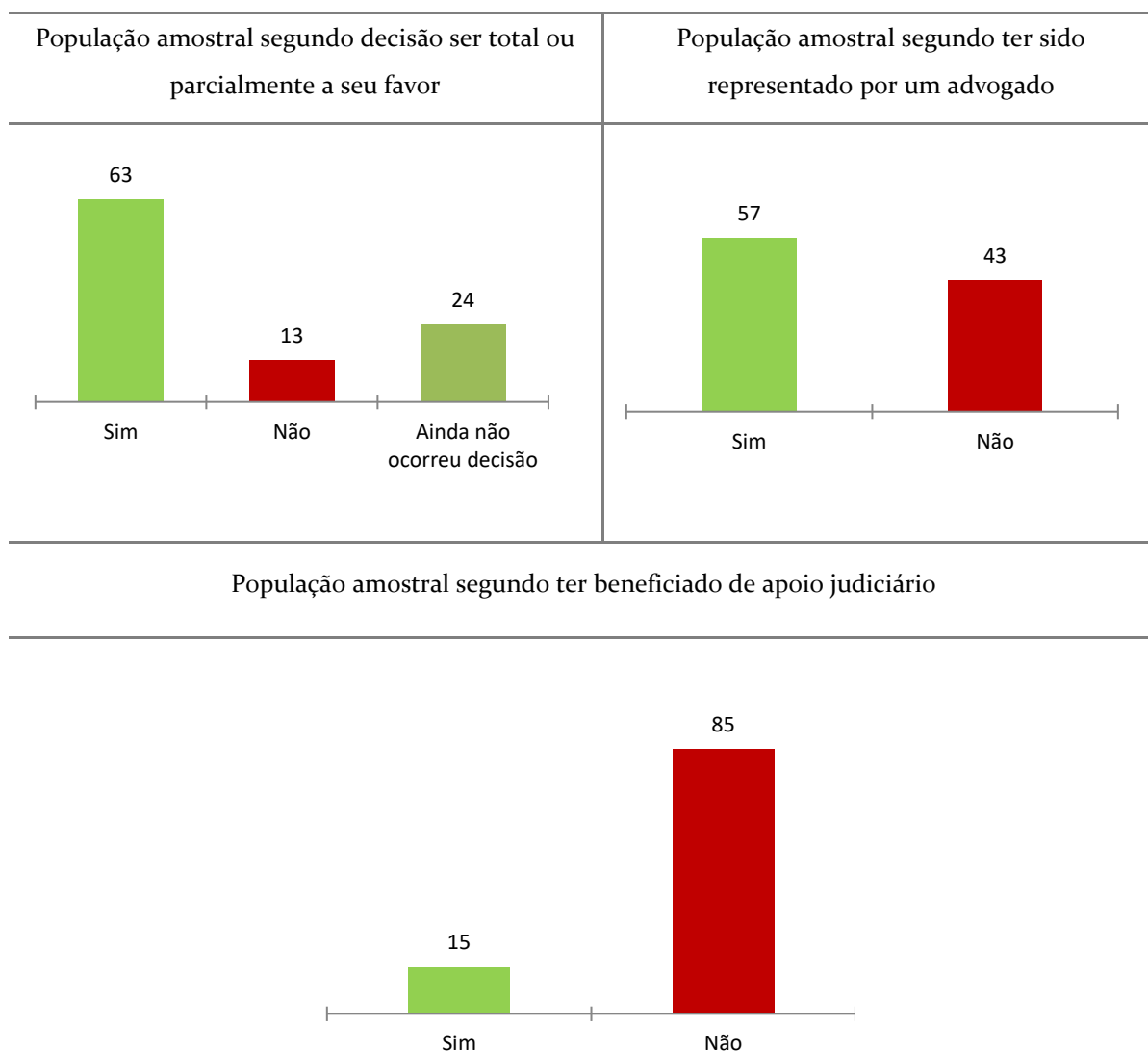
Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Dos inquiridos que afirmaram ter recorrido previamente a meios de resolução alternativa de litígios, 63% refere que a decisão foi total ou parcialmente a seu favor, sendo que 24% diz ainda não ter ocorrido a decisão e apenas 13% refere que a decisão não foi a seu favor. A maioria, 57%, diz que foi representada por um advogado e 43% diz que não teve essa representação. Apenas 15% beneficiaram de apoio judiciário, contra os 85% que não usufruíram dessa condição (cf.: G.8).

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 8



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que afirmou ter recorrido previamente a meios de resolução alternativa de litígios (N: 161).

4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS SOBRE A SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS TRIBUNAIS

4. 2. 1. Dimensão *Aspetos Gerais dos Tribunais*

Todos os inquiridos foram levados a fazer uma análise sobre o seu grau de satisfação relativamente a alguns parâmetros relativas a ***aspetos gerais dos tribunais***, nomeadamente, sobre o seu *funcionamento geral*, a *celeridade da resolução dos litígios*, os *custos de acesso* (sem considerar os honorários de advogados) e a *confiança que têm no sistema*. O valor médio de satisfação dos inquiridos sobre o conjunto destes aspetos gerais situa-se nos 5,1 pontos numa escala que varia entre 1 (muito insatisfeito) e 10 (muito satisfeito), evidenciando assim um nível médio de satisfação com os aspetos gerais dos tribunais⁴¹. Se analisarmos o nível de satisfação tendo em conta o sexo, a idade e o nível de instrução dos inquiridos, verifica-se que independentemente de serem homens ou mulheres, indivíduos mais jovens ou mais velhos não se verificam diferenças estatisticamente significativas na forma como cada um deles percebe esses aspetos gerais dos tribunais⁴². No entanto, ao analisarmos a mesma questão tendo em conta o nível de instrução dos inquiridos vemos que, quando mais alta a escolaridade, menor é o nível de satisfação dos indivíduos em relação aos aspetos gerais dos tribunais em análise⁴³, ainda que esta não seja uma diferença muito expressiva (cf.: Q. 1).

⁴¹ O indicador de *Aspetos Gerais dos Tribunais* apresenta uma consistência interna de 0,79 e uma média das correlações interitens de 0,50. A utilização deste duplo procedimento de teste justifica-se dado que o cálculo de α de Cronbach é muito sensível ao número de itens.

⁴² $t_{\text{sexo}} (635) = -0,531$, *ns*. Os resultados do teste mostram que não existem diferenças nos aspetos gerais dos tribunais entre homens e mulheres. $F_{\text{idade}} (3,636) = 2,863$, *ns*. Os resultados da análise de variância mostram que não existem diferenças estatisticamente significativas entre a idade.

⁴³ $F_{\text{instrução}} (4,636) = 9,307$, $p < 0,001$, $\alpha^2 = 0,06$. Este teste revela diferenças significativas no nível de instrução em relação aos Aspetos Gerais dos Tribunais, sendo que esta diferença é, contudo, marginalmente significativa.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

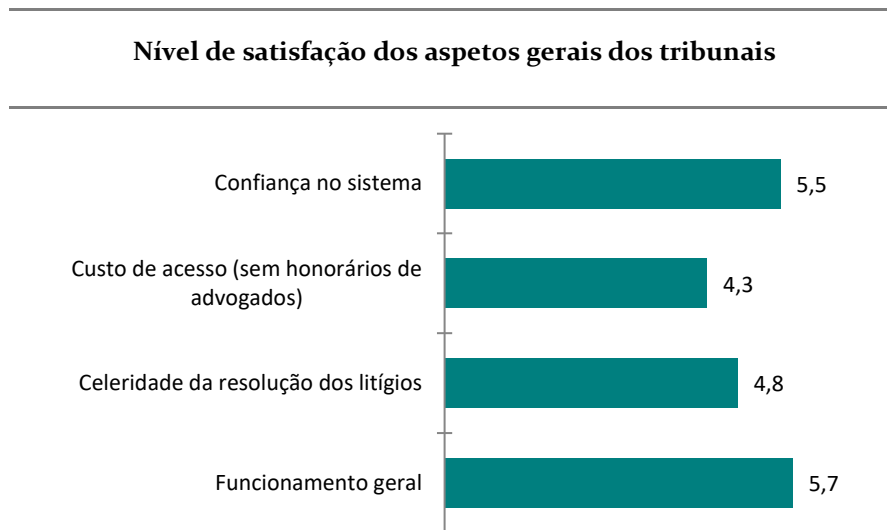
Quadro 1

Variável		Média
Sexo	Masculino	5
	Feminino	5,1
Idade	Até 30 anos	5
	Entre 31 e 50	5
	Entre 51 e 65	5,4
	65 e mais anos	4,5
Nível de instrução	Até 9 anos completos	5,3
	10, 11 ou 12 anos completos	5,9
	Licenciatura	4,9
	Mestrado	4,6
	Doutoramento	4,7
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018. Base: Toda a população inquirida (N: 713).		

Ao analisarmos a perceção destes inquiridos tendo em conta cada um dos aspetos em análise individualmente verifica-se que a confiança no sistema e no funcionamento geral dos tribunais agrega o maior nível de satisfação entre os inquiridos, apresentando mesmo um valor acima da média da escala (5,5 em ambos os casos). No entanto, a opinião dos inquiridos relativamente ao custo de acesso aos tribunais (sem contar com os honorários de advogados) apresenta o menor nível de satisfação, com uma média de 4,3, evidenciando assim alguma insatisfação em relação a este aspeto do tribunal; a mesma postura é apresentada relativamente à opinião sobre a celeridade da resolução dos litígios, ainda que com uma média ligeiramente superior, mas abaixo do nível médio de satisfação da escala, com 4,8 de média (cf.: G. 9).

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 9



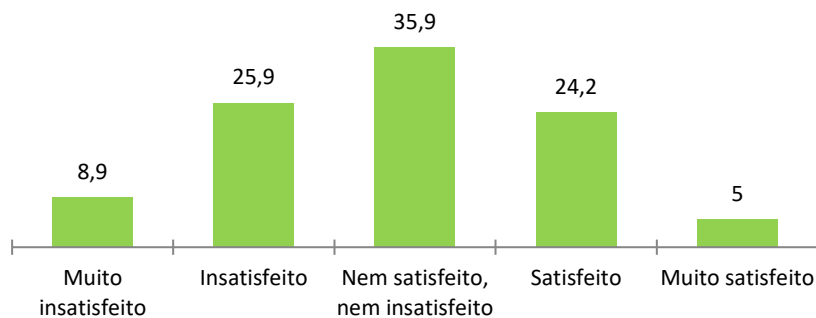
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população inquirida (N: 713).

Fazendo uma análise de conjunto destas variáveis e avaliando o nível de satisfação dos inquiridos, verifica-se que o número mais expressivo de inquiridos manifesta um nível de satisfação médio e refere nem está satisfeito, nem insatisfeito com os aspetos gerais dos tribunais (35,9%), ou seja, não têm uma opinião muito formada relativamente ao funcionamento geral dos tribunais, à celeridade da resolução dos litígios, aos custos de acesso (sem considerar os honorários de advogados) e à confiança que têm no sistema; por sua vez, 24,2% evidencia estar satisfeito com a forma como estes aspetos são geridos nos tribunais e 5% muito satisfeitos. Contrariamente a estes, 25,9% dos inquiridos mostram estar insatisfeitos e 8,9% muito insatisfeitos com o conjunto desses aspetos gerais dos tribunais (cf.: G. 10).

Gráfico 10

Nível de satisfação do conjunto dos aspetos gerais dos tribunais



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população inquirida (N: 713).

4. 2. 2. Dimensão Acesso à Informação sobre os Tribunais

A análise das dimensões que se segue diz respeito às respostas dadas apenas pelos inquiridos que afirmaram ser uma das partes ou representante destas num processo em tribunal.

Quando questionados sobre a perceção que têm relativamente ao **acesso à informação sobre os tribunais**, nomeadamente, se a informação que foi transmitida sobre o seu litígio foi clara e se foi fácil encontrar informação sobre o tribunal, os inquiridos evidenciam um nível de satisfação de 6,3 pontos numa escala que varia entre 1 e 10, média que permite perceber que os utentes mostram-se satisfeitos quanto ao acesso à informação relativa aos tribunais⁴⁴. Esta posição dos inquiridos apresenta o mesmo nível de satisfação tanto entre homens como mulheres, jovens e indivíduos mais velhos, quer tenham um nível de escolaridade

⁴⁴ Este indicador apresenta uma consistência interna de 0,88 e uma média das correlações interitens de 0,79.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

mais alto ou mais baixo, não apresentando diferenças de opinião entre estes diferentes grupos⁴⁵ (cf.: Q. 2).

Quadro 2

**Média de satisfação relativo ao acesso a informação sobre os Tribunais,
segundo sexo, idade e nível de instrução**

Variável		Média
Sexo	Masculino	6,2
	Feminino	6,3
Idade	Até 30 anos	6,5
	Entre 31 e 50	6,5
	Entre 51 e 65	5,5
	65 e mais anos	6,2
Nível de instrução	Até 9 anos completos	--
	10, 11 ou 12 anos completos	--
	Licenciatura	6,3
	Mestrado	6
	Doutoramento	6,3

Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.
Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Ao analisarmos as duas variáveis de forma independente, vemos que os inquiridos apresentam uma opinião semelhante relativamente à clareza da informação que lhes foi transmitida sobre o seu litígio (média = 6,1) e sobre a

⁴⁵ $t_{\text{sexo}} (320) = -0,682, ns$; $F_{\text{idade}} (3,321) = 2,819, ns$ e $F_{\text{instrução}} (2,321) = 0,518, ns$.

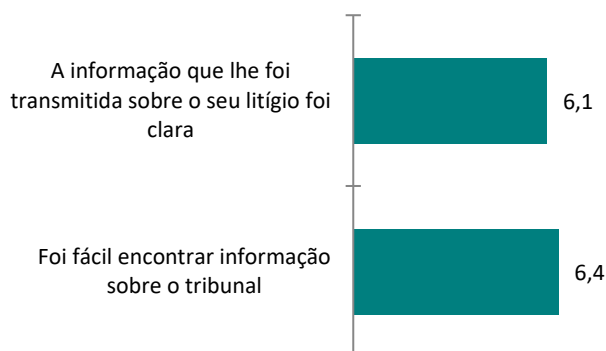
Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

facilidade com que encontram informação sobre o tribunal (média = 6,4) (cf.: G. 11).

Gráfico 11

Nível de satisfação sobre o acesso à informação sobre os Tribunais



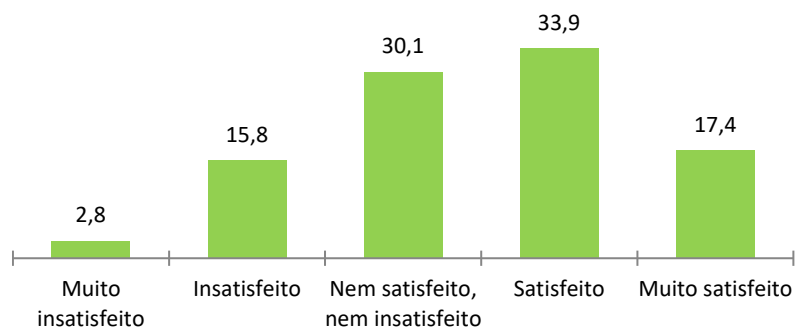
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Ao analisar as variáveis como um todo, vemos que é expressiva a percentagem dos inquiridos que refere estar satisfeito (33,9%) ou muito satisfeito (17,4%) com o acesso à informação sobre os tribunais, ainda que 30,1% não apresente uma opinião muito formada. No entanto, ainda há uma percentagem daqueles que diz estar insatisfeito (15,8) ou muito insatisfeito (2,8%) com a forma como acede a essa informação, não obstante representarem uma percentagem pouco expressiva nesta questão (cf.: G. 12).

Gráfico 12

Nível de satisfação sobre o acesso à informação sobre os Tribunais,
segundo o conjunto das variáveis



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

4. 2. 3. Dimensão *Instalação dos Tribunais*

A dimensão relativa às *instalações dos tribunais* representa a perceção dos inquiridos acerca de fatores como acesso, sinalização, condições de espera e equipamentos disponíveis nos tribunais. Tendo em conta as perceções face às instalações dos tribunais, verifica-se que o valor médio de satisfação dos inquiridos sobre o conjunto destes aspetos gerais situa-se nos 5,2 pontos numa escala que varia entre 1 e 10⁴⁶. Média que demonstra um nível satisfatório de aceitação das condições físicas que representam os tribunais. Esta perspetiva não apresenta diferenças significativas entre homens e mulheres, jovens ou indivíduos mais velhos ou entre os academicamente mais ou menos graduados⁴⁷ (cf.: Q. 3).

⁴⁶ Este indicador apresenta uma consistência interna de 0,91 e uma média das correlações interitens de 0,73.

⁴⁷ $t_{\text{sexo}} (346) = -1,557, ns$; $F_{\text{idade}} (3,347) = 0,841, ns$ e $F_{\text{instrução}} (2,347) = 0,359, ns$.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Quadro 3

**Média de satisfação sobre as instalações dos Tribunais,
segundo sexo, idade e nível de instrução**

Variável		Média
Sexo	Masculino	5
	Feminino	5,4
Idade	Até 30 anos	5,4
	Entre 31 e 50	5,2
	Entre 51 e 65	4,9
	65 e mais anos	5,5
Nível de instrução	Até 9 anos completos	--
	10, 11 ou 12 anos completos	--
	Licenciatura	5,3
	Mestrado	5
	Doutoramento	5,3

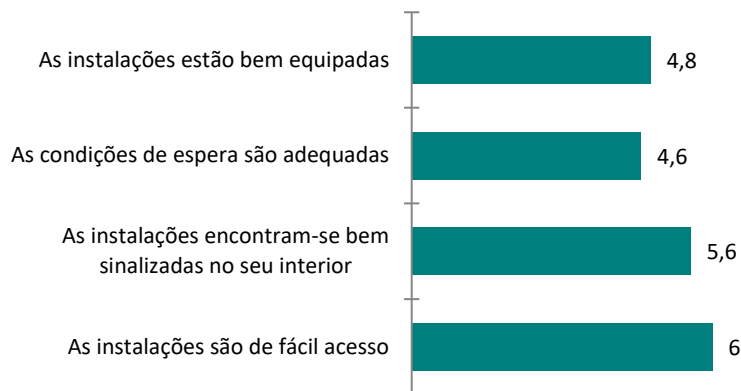
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.
Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Se observarmos as variáveis de forma independente, verifica-se que os inquiridos apenas evidenciam um nível de satisfação acima da média relativamente à forma como percecionam a sinalização interior das instalações e o fácil acesso às instalações (médias de 5,6 e 6 pontos, respetivamente). Já relativamente à forma como as instalações estão equipadas e as condições de espera nos tribunais, os inquiridos mostram um nível de satisfação um pouco abaixo da escala média, com 4,8 e 4,6 pontos, respetivamente (cf.: G. 13).

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 13

Nível de satisfação sobre as instalações dos Tribunais



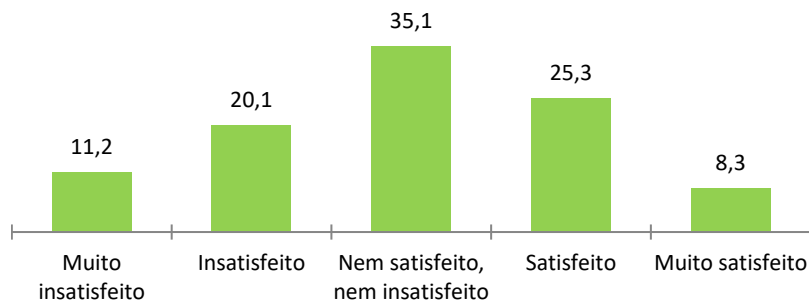
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Fazendo uma leitura do conjunto das variáveis que compõem a dimensão das instalações dos tribunais, verifica-se que o número mais expressivo de inquiridos mostra que a sua satisfação relativamente às instalações dos tribunais é um pouco incerta em relação à sua perceção deste ponto, uma vez que 35,1% refere que nem está satisfeito, nem insatisfeito; por sua vez, 33,6% mostra estar agradado com as instalações dos tribunais (nomeadamente, 25,3% diz estar satisfeito e 8,3% muito satisfeito). Por outro lado, 31,3% mostra a sua insatisfação ao que encontra nos tribunais relativamente às suas instalações (nomeadamente, 11,2% muito insatisfeito e 20,1% insatisfeito) (cf.: G. 14).

Gráfico 14

**Nível de satisfação sobre as instalações dos Tribunais,
segundo o conjunto das variáveis**



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

4. 2. 4. Dimensão *Funcionamento dos Tribunais*

Deixando a análise da perceção dos inquiridos relativamente às estruturas dos tribunais, importa agora compreender que opinião têm estes sobre o funcionamento dos tribunais.

Ao observar o nível de satisfação dos indivíduos que são uma das partes ou os seus representantes relativamente à perceção que têm acerca de fatores como a clareza das comunicações/informações; o tempo que decorre entre o pedido e o início das sessões; a pontualidade das sessões ou a competência dos técnicos dos tribunais e a disponibilidade e atendimento dos mesmos, verifica-se que no conjunto destes aspetos o nível de satisfação situa-se ligeiramente abaixo do nível

médio da escala, com uma média de 4,9 pontos, escala que varia entre 1 (muito insatisfeito) e 10 (muito satisfeito)⁴⁸.

Ao analisarmos a perceção destes inquiridos tendo em conta o sexo, a idade e o seu nível de instrução é possível perceber que não obstante se verificarem pequenas diferenças nas médias, em que os homens, os mais velhos e os indivíduos com o doutoramento apresentam aparentemente médias mais altas de satisfação, estas, diga-se, não apresentam diferenças estatisticamente significativas⁴⁹, evidenciando que independentemente do sexo, idade ou instrução académica, os inquiridos percebem o mesmo nível o funcionamento dos tribunais (cf.: Q. 4).

⁴⁸ Este indicador apresenta uma consistência interna de 0,90 e uma média das correlações interitens de 0,64.

⁴⁹ $t_{\text{sexo}} (339) = 1,191$, *ns*; $F_{\text{idade}} (3,340) = 1,736$, *ns* e $F_{\text{instrução}} (2,340) = 0,315$, *ns*.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Quadro 4

**Média de satisfação sobre o funcionamento dos Tribunais,
segundo sexo, idade e nível de instrução**

Variável		Média
Sexo	Masculino	5
	Feminino	4,9
Idade	Até 30 anos	5
	Entre 31 e 50	5
	Entre 51 e 65	4,4
	65 e mais anos	4,8
Nível de instrução	Até 9 anos completos	--
	10, 11 ou 12 anos completos	--
	Licenciatura	4,9
	Mestrado	4,9
	Doutoramento	5,6
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018. Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).		

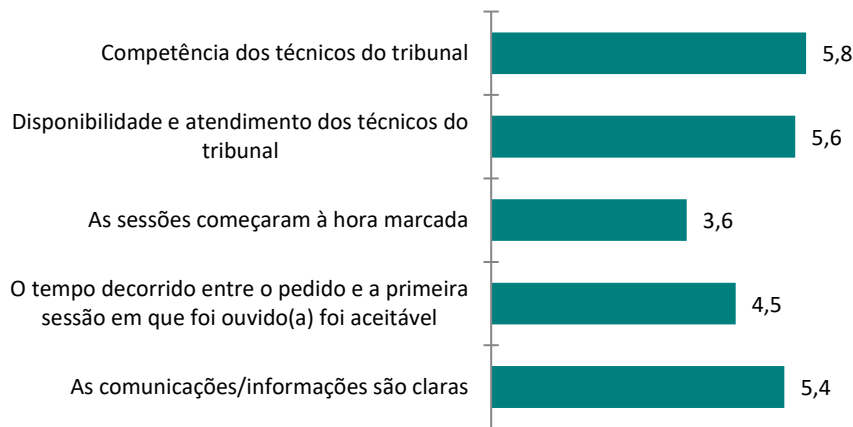
Analisando as variáveis que compõem esta dimensão de forma independente, verifica-se que os inquiridos estão insatisfeitos com a pontualidade com que decorrem as sessões no tribunal (média=3,6) e com o tempo que decorre entre o pedido da sessão e o início da mesma (média=4,5). No entanto, expressam estar relativamente satisfeitos com a competência e a disponibilidade e atendimento dos técnicos do tribunal (média=5,8 e 5,6 pontos, respetivamente); por outro lado, mostram-se também satisfeitos com a clareza das comunicações e informações que recebem dos tribunais (média=5,4) (cf.: G. 15).

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 15

Nível de satisfação sobre o funcionamento dos Tribunais



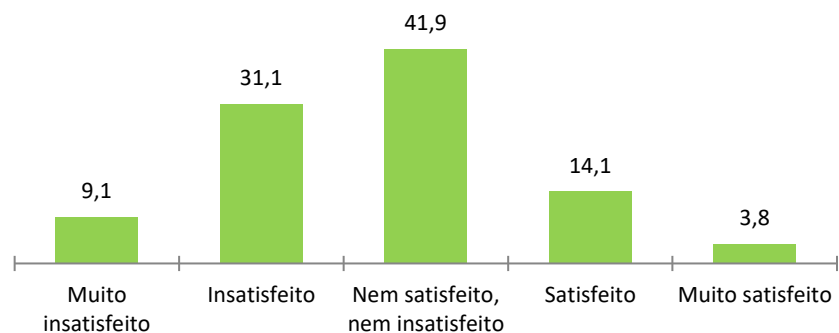
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Ao analisar a dimensão no seu conjunto e fazendo uma leitura sobre a forma como os inquiridos se posicionam sobre o funcionamento dos tribunais no seu todo, vemos que 41,9% destes dizem nem estar satisfeitos, nem insatisfeitos com as diversas variáveis que compõem esta dimensão, ou seja, não têm uma experiência marcante, tanto do ponto de vista positivo, como negativo relativamente a questões como a pontualidade das sessões, a clareza das comunicações/informação; o tempo de espera entre o pedido e o início das sessões ou a competência, disponibilidade e atendimento dos técnicos dos tribunais. Pode dizer-se que 4 em cada 10 inquiridos, que são uma das partes ou seus representantes, não têm uma perceção clara sobre esta dimensão. No entanto, 31,1% dos inquiridos, evidencia alguma insatisfação sobre o funcionamento dos tribunais e 9,1% mostra-se mesmo muito insatisfeito, ou seja, 4 em cada 10 inquiridos mostra-se insatisfeito com a forma como os tribunais funcionam. Por sua vez, 14,1% diz estar satisfeito e 3,8% muito satisfeito quando questionados sobre a sua perceção relativamente ao funcionamento dos tribunais (cf.: G. 16).

Gráfico 16

Nível de satisfação sobre o funcionamento dos Tribunais,
segundo o conjunto das variáveis



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

4. 2. 5. Dimensão Juiz Responsável pelo Processo

Para além da perceção que os inquiridos têm relativamente à estrutura e funcionamento dos Tribunais, foram ainda questionados sobre o nível de satisfação que têm relativamente aos procedimentos e decisões dos **juízes responsáveis pelo processo** em que os inquiridos estiveram ou estão envolvidos.

Perante esta dimensão, os inquiridos demonstram um nível acima da média de satisfação, com uma média de 6 pontos, numa escala que varia entre 1 (muito insatisfeito) a 10 (muito satisfeito)⁵⁰, no conjunto dos itens que compõem esta dimensão e que diz respeito à perceção dos inquiridos acerca da atitude e a cortesia demonstradas pelos juízes, a clareza da linguagem utilizada, a imparcialidade e a igualdade de oportunidades ao longo processo, a clareza e rapidez da decisão.

Ao analisarmos a mesma dimensão tendo em conta o sexo, a idade e o nível de instrução dos inquiridos as médias demonstram que, não obstante as mulheres,

⁵⁰ Este indicador apresenta uma consistência interna de 0,95 e uma média das correlações interitens de 0,76.

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

os indivíduos mais jovens e os que apresentam um nível académico mais alto serem os que aparentemente mais se mostram satisfeitos com o comportamento dos juízes, na verdade, os testes evidenciam não existir diferenças estatisticamente significativas entre a perceção dos indivíduos relativamente ao sexo, idade ou nível de instrução⁵¹ (cf.: Q. 5).

Quadro 5

Média de satisfação sobre o Juiz Responsável pelo processo, segundo sexo, idade e nível de instrução

Variável		Média
Sexo	Masculino	5,9
	Feminino	6
Idade	Até 30 anos	6,5
	Entre 31 e 50	6
	Entre 51 e 65	5,1
	65 e mais anos	5,3
Nível de instrução	Até 9 anos completos	--
	10, 11 ou 12 anos completos	--
	Licenciatura	6
	Mestrado	5,9
	Doutoramento	6,3

Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.
Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Ao analisar esta dimensão tendo em conta a média de satisfação apresentada pelos inquiridos em cada uma das variáveis que a compõem, verifica-se que os inquiridos mostram um nível mais baixo de satisfação relativamente ao que

⁵¹ $t_{\text{sexo}}(337) = -1,001$, *ns*; $F_{\text{idade}}(3,338) = 5,429$, *ns* e $F_{\text{instrução}}(2,338) = 0,127$, *ns*.

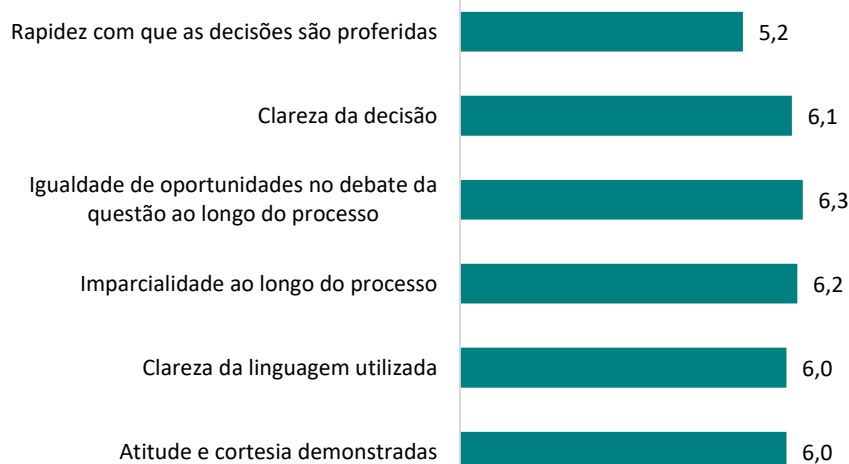
Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

pensam sobre a rapidez com que as decisões são proferidas, apresentando uma média de 5,2 pontos, embora revelem um nível de satisfação médio, contudo, um pouco abaixo do nível de satisfação evidenciada nas demais variáveis que compõem esta dimensão. É na forma como percecionam a igualdade de oportunidades no debate da questão ao longo do processo que os inquiridos se mostram mais satisfeitos nos procedimentos dos juízes responsáveis pelo processo em que estão envolvidos, apresentando uma média de 6,3 pontos de satisfação. As demais variáveis evidenciam um nível de satisfação acima da média e do nível 6 da escala que varia entre 1 (muito insatisfeito) e 10 (muito satisfeito) (cf.: G. 17).

Gráfico 17

Nível de satisfação sobre o Juiz Responsável pelo Processo



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

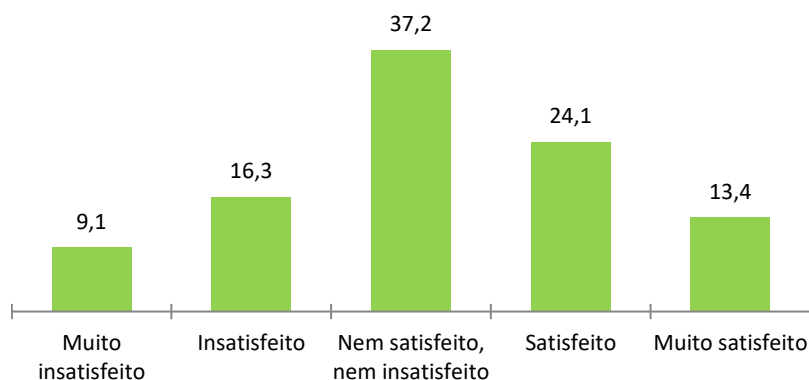
Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Analisando esta dimensão tendo em conta o conjunto das variáveis, verifica-se que 37% dos inquiridos demonstram posicionar-se de forma indecisa relativamente à perceção sobre o juiz responsável pelo processo, referindo não estarem nem satisfeitos, nem insatisfeitos; no entanto, 37,5% diz-se satisfeito (24,1%) ou muito satisfeito (13,4%) com o tipo de atuação do juiz. São em menor

número aqueles que se demonstram insatisfeitos (16,3%) ou muito insatisfeitos (9,1%) (cf.: G. 18).

Gráfico 18

**Nível de satisfação sobre o Juiz Responsável pelo Processo,
segundo o conjunto das variáveis**



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

4. 2. 6. Dimensão *Recursos à Disposição do Tribunal*

Esta dimensão é constituída apenas por um único indicador que questiona sobre os recursos à disposição do tribunal. Neste sentido, os inquiridos que afirmaram ser uma das partes ou representante destas num processo em tribunal evidenciam um nível de satisfação ligeiramente abaixo da média da escala, com um nível de 4,9 pontos, numa escala que varia entre 1 (muito insatisfeito) e 10 (muito satisfeito), mostrando pouca satisfação relativamente aos recursos que os tribunais dispõem para a execução das suas funções. Esta perceção não apresenta diferenças estatisticamente significativas entre os inquiridos de diferentes sexos, idades ou níveis de instrução⁵² (cf.: Q. 6).

⁵² $t_{\text{sexo}} (344) = -1,974$, *ns*; $F_{\text{idade}} (3,345) = 4,289$, *ns* e $F_{\text{instrução}} (2,345) = 0,231$, *ns*.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Quadro 6

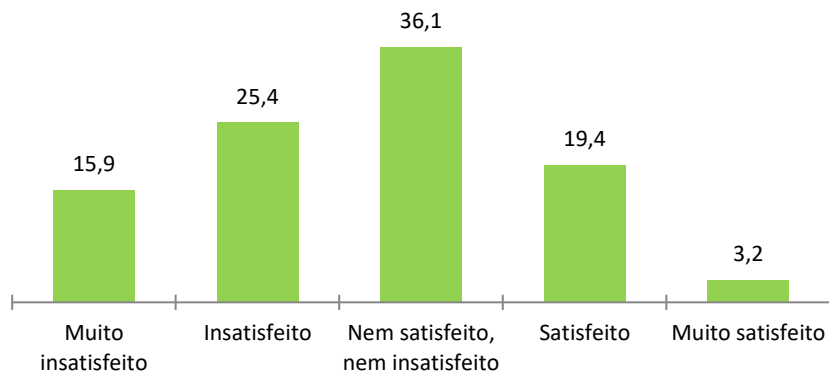
**Média de satisfação sobre Recursos à Disposição do Tribunal,
segundo sexo, idade e nível de instrução**

Variável		Média
Sexo	Masculino	4,7
	Feminino	5,1
Idade	Até 30 anos	5,3
	Entre 31 e 50	5
	Entre 51 e 65	4
	65 e mais anos	4,7
Nível de instrução	Até 9 anos completos	--
	10, 11 ou 12 anos completos	--
	Licenciatura	4,9
	Mestrado	4,7
	Doutoramento	5
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018. Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).		

Observando os dados do Gráfico 19, percebe-se que o número mais expressivo de inquiridos (36,1%) tem uma perceção pouco clara em relação à sua visão relativamente aos recursos que os tribunais apresentam ao seu dispor. No entanto, cerca de 40% mostra-se menos agradado em relação aos recursos em causa, nomeadamente, 25,4% diz-se insatisfeito e 15,9% muito insatisfeito. Sendo que, há inquiridos que se mostram satisfeitos, 19,4%, e apenas 3,2% diz-se muito satisfeito com a perceção que têm relativamente aos recursos que os tribunais dispõem (cf.: G. 19).

Gráfico 19

Nível de satisfação sobre Recursos à Disposição do Tribunal



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

4. 2. 7. Dimensão Lealdade

A dimensão relativa à lealdade dos utentes da Justiça face aos tribunais integra duas variáveis: a perceção dos inquiridos acerca da intenção de utilização futura do mesmo serviço, se necessário, e a recomendação a outros utilizadores dos tribunais.

Os inquiridos apresentam um valor médio de lealdade de 5,8 pontos, numa escala constituída por 10 pontos, evidenciando estar satisfeitos relativamente à experiência que tiveram com os tribunais. Esta satisfação permite perceber que a maioria dos inquiridos voltaria a utilizar os mesmos serviços do tribunal e que os aconselharia a outros utilizadores⁵³. Opinião esta que não apresenta diferenças estatisticamente significativas quando analisada a opinião dos inquiridos de diferentes sexos, idades ou níveis de instrução⁵⁴ (cf.: Q. 7).

⁵³ Este indicador apresenta uma consistência interna de 0,9 e uma média das correlações interitens de 0,82.

⁵⁴ $t_{\text{sexo}} (331) = -0,526$, *ns*; $F_{\text{idade}} (3,332) = 3,261$, *ns* e $F_{\text{instrução}} (2,332) = 0,266$, *ns*.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Quadro 7

**Média de satisfação sobre Lealdade,
segundo sexo, idade e nível de instrução**

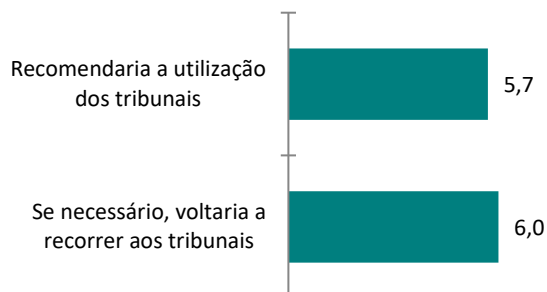
Variável		Média
Sexo	Masculino	5,7
	Feminino	5,9
Idade	Até 30 anos	6,3
	Entre 31 e 50	5,9
	Entre 51 e 65	4
	65 e mais anos	5,4
Nível de instrução	Até 9 anos completos	--
	10, 11 ou 12 anos completos	--
	Licenciatura	5,8
	Mestrado	5,7
	Doutoramento	6,6
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018. Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).		

Se analisarmos as duas variáveis de forma independente, os inquiridos são mais expressivos no seu nível de satisfação quando referem que voltariam a recorrer aos tribunais, caso fosse necessário, apresentando uma média de 6 pontos. Ligeiramente abaixo, embora acima do nível médio da escala, com uma média de 5,7 pontos, a maioria refere que recomendaria a conhecidos a utilização dos tribunais (cf.: G. 20).

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Gráfico 20

Nível de satisfação sobre a Lealdade



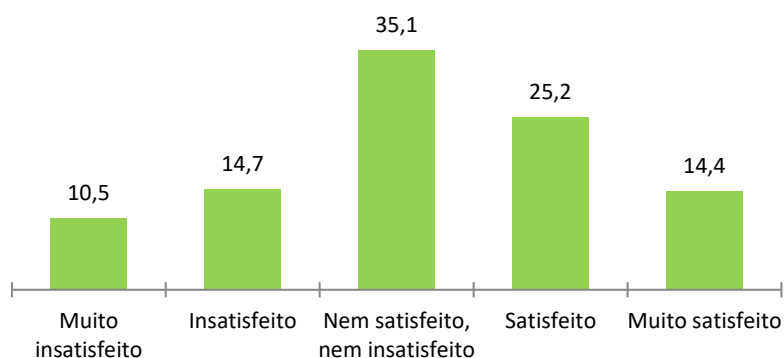
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Ao observar a dimensão da Lealdade com as variáveis agregadas, verifica-se que 35,1% dos inquiridos não apresenta uma opinião muito clara, pois, referem nem estar satisfeitos, nem insatisfeitos com os tribunais. No entanto, 25,2% diz estar satisfeito e 14,4% muito satisfeito; por outro lado, 14,7% diz estar insatisfeito e 10,5% muito insatisfeitos (cf.: G.21).

Gráfico 21

**Nível de satisfação sobre Lealdade, segundo o conjunto das
variáveis**



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

4. 3. RESUMO DOS RESULTADOS DAS DIMENSÕES

Tendo em conta as dimensões construídas com base nos indicadores recolhidos neste estudo e analisando de acordo com as respostas dadas apenas pelos inquiridos que afirmaram ser uma das partes ou representante das mesmas num processo em tribunal, verifica-se que o valor da média do conjunto das dimensões situa-se nos 5,5 pontos, em 10 possíveis níveis, que corresponde ao nível de “utentes satisfeitos”. Se relacionarmos o nível de satisfação dos inquiridos relativamente às dimensões de forma independente, vemos que há dimensões que se destacam das demais. Há duas dimensões que apresentam uma média ligeiramente abaixo do nível médio da escala, nomeadamente, a dimensão “funcionamento dos tribunais” e “recursos à disposição dos tribunais”, com uma média de 4,9 cada. Por outro lado, destacam-se as dimensões com o nível de

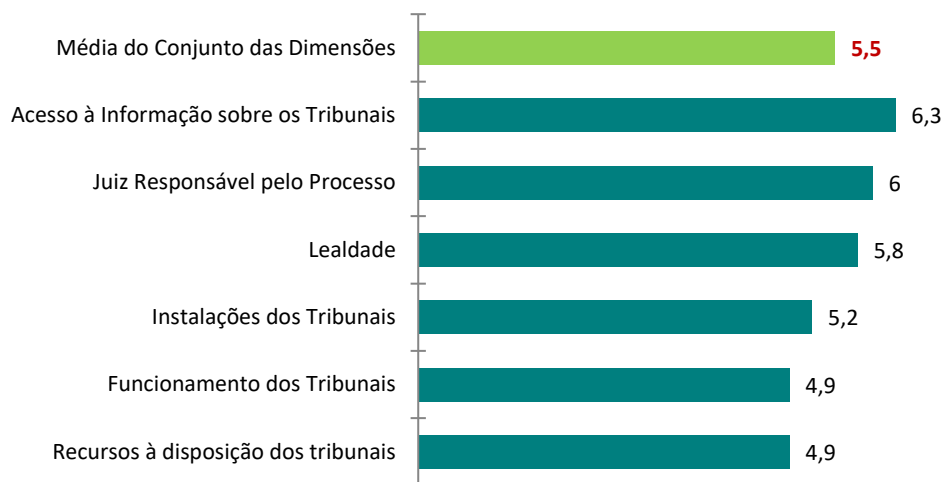
Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

satisfação mais alto, a dimensão “acesso à informação sobre os tribunais” e “juiz responsável pelo processo”, com 6,3 e 6 pontos, respetivamente (cf.: G.22).

Gráfico 22

Resumo das Dimensões Constituintes do Modelo



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

No Gráfico 23 é possível perceber o desvio de cada uma das dimensões face à média do conjunto das dimensões, que se situa num nível de satisfação de 5,5 pontos. Os dados evidenciam que apenas 3 dimensões apresentam um nível de satisfação acima da média do conjunto, sendo que a dimensão “acesso à informação sobre os tribunais” a que mais se destaca da média do conjunto, apresentando 0,8 pontos acima dessa média, seguida da dimensão “juiz responsável pelo processo” com 0,5 pontos e a dimensão “lealdade” que apresenta uma média 0,3 pontos acima da média do conjunto. Por sua vez, a dimensão “recursos à disposição dos tribunais” é a que apresenta um nível de satisfação mais baixo, quando comparada com a média do conjunto, apresentando uma média 0,6 pontos abaixo; seguida da dimensão “funcionamento dos tribunais”, com uma média 0,5 pontos; a dimensão “aspectos gerais do tribunal” com 0,4 pontos abaixo da média e “instalações dos

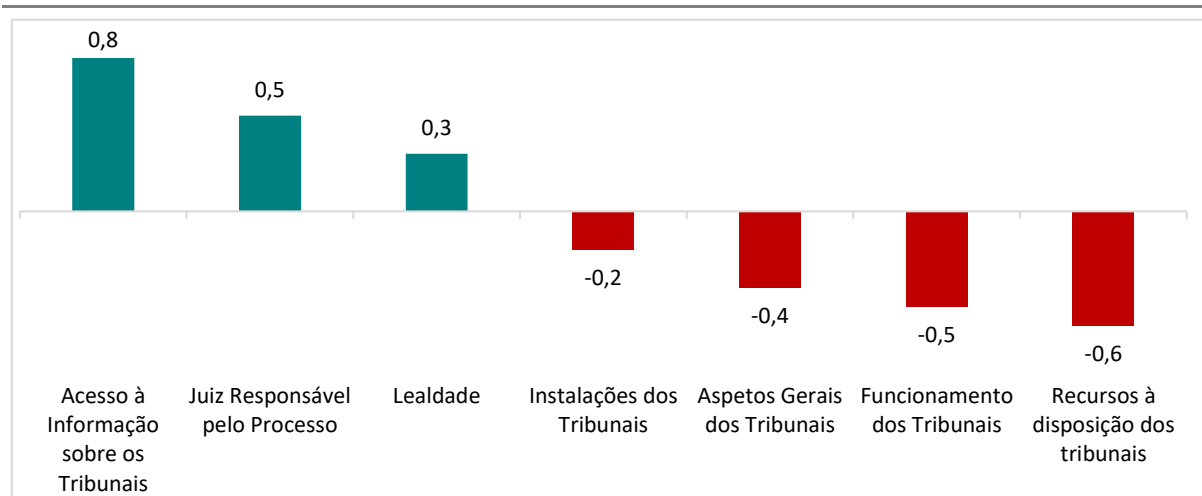
Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

tribunais” que apresenta um nível apenas de 0,2 pontos abaixo da média do conjunto das dimensões (cf.: G. 23).

Gráfico 23

Desvio face à média do Conjunto das dimensões



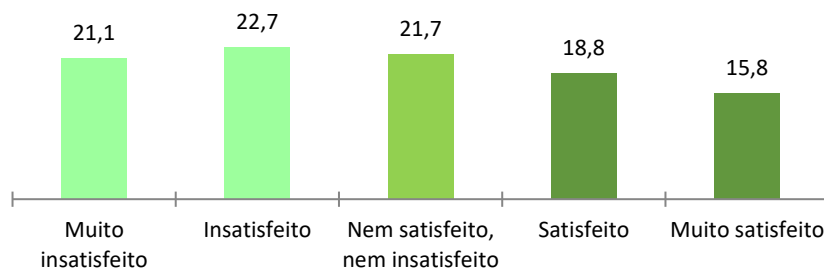
Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

Partindo agora do nível de satisfação dos inquiridos que afirmam ser uma das partes ou representante das mesmas tendo em conta o conjunto das dimensões, verifica-se que há uma divisão de posições: 21,7% mostra não ter uma opinião totalmente formada, referindo nem estar satisfeito, nem insatisfeito com as diversas dimensões; por outro lado, 34,6% é mais claro na sua posição, nomeadamente, 18,8% diz-se satisfeito e 15,8% muito satisfeito. Porém, ainda há um número considerável de inquiridos que se manifesta desagradado com as dimensões que caracterizam os tribunais, uma vez que 22,7% diz estar insatisfeito e 21,1% muito insatisfeito (cf.: G. 24).

Gráfico 24

Nível de satisfação dos inquiridos, segundo o conjunto das dimensões



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

4. 3. 1. Correlação entre as dimensões

Como seria de esperar, as seis dimensões manifestam correlações aceitáveis entre si, o que significa que à medida que aumenta a satisfação com uma das dimensões aumentam também a satisfação com demais dimensões. A nossa análise corrobora, de certa forma, esta tese, particularmente, nas relações entre o “juiz responsável pelo processo” e o “funcionamento dos tribunais” que revelam a correlação mais forte ($r = 0,81$; $p < 0,001$), sendo, entre todas, a correlação mais modesta de $0,61$ ($p < 0,001$) (cf.: Q. 8).

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Quadro 8

Matriz de correlações (r de Pearson) entre os componentes das dimensões

DIMENSÕES	Acesso à Informação sobre os Tribunais	Instalações dos Tribunais	Funcionamento dos Tribunais	Juiz Responsável pelo Processo	Recursos à disposição	Lealdade
Acesso à Informação sobre os Tribunais	1					
Instalações dos Tribunais	0,68**	1				
Funcionamento dos Tribunais	0,75**	0,73**	1			
Juiz Responsável pelo Processo	0,70**	0,68**	0,81**	1		
Recursos à disposição	0,67**	0,72**	0,74**	0,75**	1	
Lealdade	0,65**	0,61**	0,72**	0,76**	0,71**	1
<p>Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.</p> <p>Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).</p> <p>Nota: A correlação é significativa ao nível 0.01 (bilateral).</p>						

4. 4. ANÁLISE DOS CLUSTERS

A segmentação dos indivíduos, segundo as suas opiniões relativamente à qualidade dos serviços que os tribunais devem fornecer aos cidadãos, permite-nos compreender melhor a real situação do Tribunal da Comarca de Braga, tanto ao nível da sua organização, como ao nível do seu desempenho.

Portanto, a construção de clusters significa encontrar agrupamentos de indivíduos que se associam, com uma certa homogeneidade, já que apresentam características comuns.

A técnica “*Two Step*” tem a vantagem de analisar num mesmo procedimento variáveis categóricas e contínuas, permitindo assim o desenvolvimento de análises estruturais de múltiplos indicadores de diferentes tipos de medição, como é aqui o caso.

Neste sentido, efetuaram-se duas análises de clusters distintas. A primeira envolveu o total dos 713 inquiridos e procurou agrupá-los em função das suas respostas às quatro questões associadas à dimensão “Aspetos Gerais dos Tribunais” e em função das variáveis de caracterização: género, idade, nível de instrução, atividade relacionada com o sistema judicial, última vez em que teve de recorrer a um tribunal e o motivo pelo qual o respondente teve de recorrer tribunal. A segunda envolveu apenas os inquiridos que declararam ser uma das partes ou representantes das mesmas (316 inquiridos) e procurou agrupá-los em função das suas avaliações às sete dimensões empregues no estudo e em função das seis variáveis de caracterização utilizadas.

4. 4. 1. Análise do Cluster Global

Posto isto, fazendo uma leitura da primeira análise de cluster, depois de analisar a qualidade do agrupamento obtido através da determinação automática do número de clusters, e recorrendo ao *CrITÉrio de Informação Bayesiano*, obtivemos dois agrupamentos satisfatórios que revelaram não variar em função do sexo⁵⁵ e idade⁵⁶. Em contrapartida, os dois clusters mostraram diferenças estatisticamente significativas em função do nível de instrução⁵⁷, de ter alguma

⁵⁵ $t(713) = -1,951$, *ns.*

⁵⁶ $t(713) = 3,793$, *ns.*

⁵⁷ $t(713) = -9,026$, $p < 0,001$, $\alpha^2 = 0,16$.

atividade relacionada com o sistema judicial⁵⁸, do tempo a que teve de recorrer a um tribunal⁵⁹ e do motivo de recurso ao tribunal⁶⁰.

O primeiro cluster, que podemos denominar como “**Utentes mais satisfeitos**”, é composto por 40% do total dos inquiridos e o que melhor o caracteriza é o facto de ser constituído por indivíduos que têm licenciatura, que “têm outra profissão relacionada com o sistema judicial”, a última vez que recorreram ao tribunal foi “há menos de 6 meses” e o “motivo foi profissional”.

Atendendo à forma como estes utentes se posicionam em relação à média global das 4 questões gerais, podemos dizer que o seu grau de satisfação é globalmente mais alto do que o da média dos demais utentes, porém, é de notar que, embora a satisfação com o *custo de acesso* seja superior ao da média de todos os utentes (média de 4,3), o grau de satisfação demonstrado (média de 4,6) situa-se abaixo do nível médio da escala, o que revela um relativo descontentamento perante o *custo de acesso* à justiça (cf.: G. 25).

Já o cluster dos “**utentes menos satisfeitos**”, constituído pela maioria dos inquiridos (60%), em termos de caracterização, maioritariamente são advogados, recorreram ao tribunal “há menos de 6 meses” e fizeram-no por “motivos profissionais”.

Estes utentes apresentam, em relação a cada uma das quatro questões gerais de satisfação, um grau de maior descontentamento relativamente à media global de utentes, o que revela que, na sua globalidade, é um grupo pouco satisfeito com a justiça, teoria que se comprova particularmente com o baixo nível de satisfação relativamente ao custo de acesso (4,1) (cf.: G. 25).

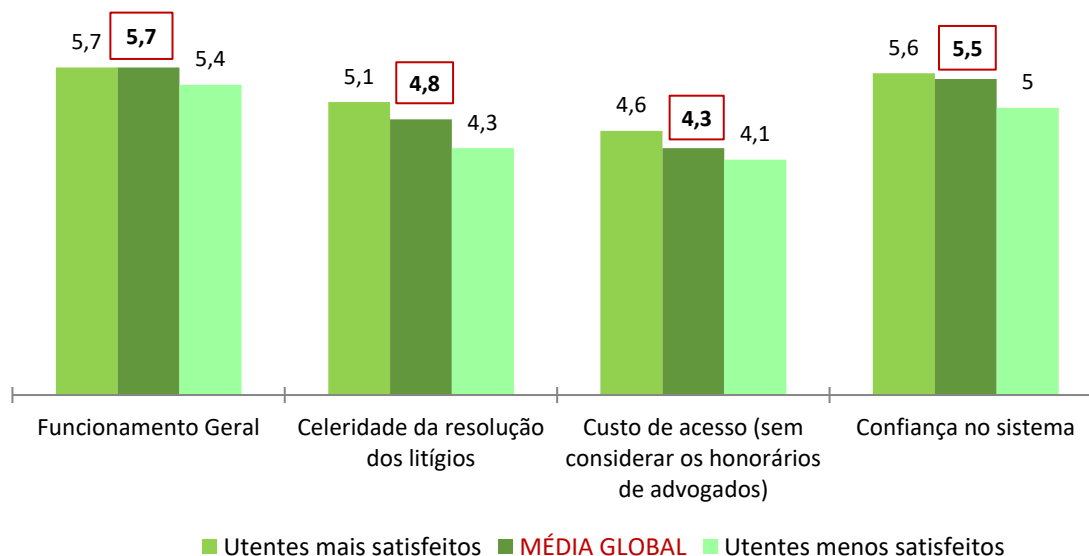
⁵⁸ $t(713) = -0,827, p < 0,001, \alpha^2 = 0,002$.

⁵⁹ $t(713) = 14,208, p < 0,001, \alpha^2 = 0,37$.

⁶⁰ $t(713) = -13,734, p < 0,001, \alpha^2 = 0,36$.

Gráfico 25

Nível de satisfação dos inquiridos,
segundo o conjunto das dimensões



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: Toda a população inquirida (N: 713).

4. 4. 2. Análise dos clusters para uma das partes ou representantes das partes

Relativamente à análise das partes ou representantes das partes (316 inquiridos) em função das seis variáveis de caracterização e das respostas às sete dimensões do estudo, verificou-se a formação de 4 *clusters* denominados como (cf: G. 26):

- cluster de “*utentes muito insatisfeitos*” – é o cluster com o menor número de incidência, é formado por 17% de inquiridos;
- cluster de “*utentes nem satisfeitos, nem insatisfeitos*” – é o cluster que reúne o maior número de pessoas com 32%;

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

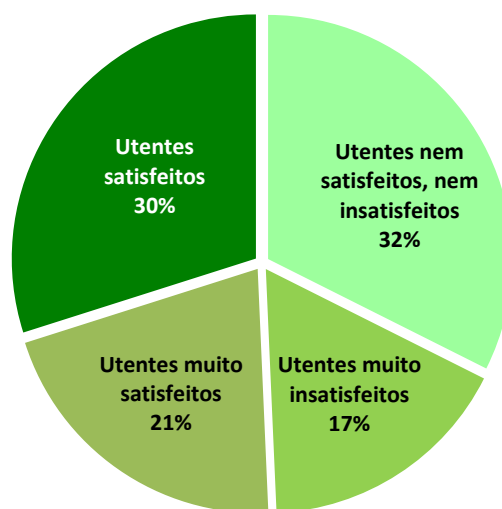
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

- cluster de “*utentes satisfeitos*” – é o segundo maior cluster, reúne 30% de inquiridos;

- cluster de “*utentes muito satisfeitos*” – formado por 21% de inquiridos.

Gráfico 26

Caraterização dos Clusters
segundo uma das partes ou representantes das partes



Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

As análises realizadas a partir dos Testes de comparações múltiplas a posteriori (*Post-hoc*), tendo por base o teste de *Duncan* a $p < 0,001$, mostram que os clusters apresentam diferenças significativas relativamente às sete dimensões analíticas: “aspetos gerais dos tribunais” ($F(3,316) = 104.483$, $\alpha^2 = 0,53$); “acesso à informação sobre os tribunais” ($F(3,316) = 114.528$, $\alpha^2 = 0,55$); “instalações dos tribunais” ($F(3,316) = 115.127$, $\alpha^2 = 0,55$); “funcionamento dos tribunais” ($F(3,316) = 124.828$, $\alpha^2 = 0,57$); “juiz responsável pelo processo” ($F(3,316) = 159.374$, $\alpha^2 = 0,63$); “recursos à disposição” ($F(3,316) = 159.756$, $\alpha^2 = 0,63$) e “lealdade” ($F(3,316) = 98.779$, $\alpha^2 = 0,51$).

Procedendo à caracterização dos respetivos clusters a partir das variáveis que melhor os definem, é possível concluir que:

- Os “**utentes muito insatisfeitos**” apresentam médias muito baixas em relação a todas as dimensões, sendo que a dimensão em que demonstram menos satisfação é relativamente aos “aspetos gerais dos tribunais”, com uma média de 2,6, e aos “recursos à disposição do tribunal”, média de 2,2. Este grupo está particularmente associado a uma maior incidência, estatisticamente significativa, de indivíduos que têm “entre 51 e 65 anos” (52%), que a última vez que recorreram ao tribunal foi “à menos de 6 meses” e fizeram-no “por serem uma das partes” (cf.: Q. 9);

- Os “**utentes nem satisfeitos, nem insatisfeitos**” dividem-se pela sua posição muito aproximada à média da escala, ou seja, por um lado, estão relativamente descontentes com os “aspetos gerais dos tribunais” (média de 4,4), com as “instalações” (média de 4,8), com a forma como “funcionam os tribunais” (média de 4,3) e com os “recursos à disposição do tribunal” (média de 4,4). Por outro lado, dizem também estar relativamente satisfeitos com o “acesso à informação sobre os tribunais” (média de 5,9), com o “juiz responsável pelo processo” (média de 5,6) e com a “lealdade” (média de 5,3), no sentido de voltar a recorrer ao tribunal e recomendá-lo se assim for necessário. Este grupo está particularmente associado a uma maior incidência, estatisticamente significativa, de indivíduos que são maioritariamente mulheres (59%), estão entre os grupos etários mais jovens, 34% “até aos 30 anos” e 40% “entre os 31 e 50 anos”, têm o grau académico de “mestrado” (42%), a última vez que recorreram ao tribunal foi “há mais de três anos” e fizeram-no “por motivos profissionais”(cf.: Q. 9);

- Os “**utentes satisfeitos**” apresentam um nível de satisfação acima da média em todas as dimensões, sendo que exprimem a sua maior satisfação no “acesso à informação sobre os tribunais” (média de 8,4) e a menor satisfação relativamente nos “recursos à disposição do tribunal”. Note-se que não obstante este grupo estar satisfeito em relação a todas as dimensões, em relação aos “aspetos gerais dos

tribunais” situa-se exatamente em cima do nível médio da escala da satisfação (nível 5, numa escala que varia entre 1, muito insatisfeito, e 10, muito satisfeito). Este grupo está particularmente associado a uma maior incidência, estatisticamente significativa, de indivíduos que são maioritariamente, do sexo masculino (66%), têm “entre 51 e 65 anos” (40%), referiram que a última vez que recorreram ao tribunal foi “entre 6 meses a 1 ano” (35%) e fê-lo “por motivos profissionais”(cf.: Q. 9);

Os “**utentes muito satisfeitos**”, na generalidade, apresentam um nível de satisfação bastante elevado em todas as dimensões. Esta satisfação manifesta-se de uma forma muito distinta relativamente ao “acesso à informação sobre os tribunais” (média de 8,4) à “lealdade” (média de 8,2) e ao “juiz responsável pelo processo” (média de 8). Este grupo está particularmente associado a uma maior incidência, estatisticamente significativa, de indivíduos que têm, na sua maioria, “licenciatura”, recorreram ao tribunal “há menos de 6 meses” e fizeram-no “por motivos profissionais” (cf.: Q. 9).

Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal Judicial da Comarca de Braga

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Quadro 9

Média dos Clusters segundo as Dimensões

Médias e comparações *post hoc*

Clusters	Aspetos Gerais dos Tribunais	Acesso à Informação sobre os Tribunais	Instalações dos Tribunais	Funcionamento dos Tribunais	Juiz Responsável pelo Processo	Recursos à disposição	Lealdade
Utente nem satisfeito, nem insatisfeito	4,4a	5,9a	4,8a	4,3a	5,6a	4,4a	5,3a
Utente insatisfeito	2,6b	3,4b	2,7b	2,7b	3b	2,2b	2,8b
Utente satisfeito	6,4c	8,4c	7,4c	6,8c	8c	7,5c	8,2c
Utente muito satisfeito	5d	6,8d	5,5d	5,3d	6,5d	5,2d	6,3d

Fonte: Elaboração própria a partir do inquérito aplicado presencialmente nos Campus de Justiça de Braga, Guimarães e Vila Verde e on-line, realizado em abril de 2018.

Base: População que representa uma das partes ou o representante das partes (N: 316).

V. CONCLUSÃO

O estudo aqui apresentado permite concluir, à imagem do *Estudo Piloto sobre a Satisfação dos Utentes da Justiça*, aplicado pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, em 2013, que o questionário proposto no *Handbook for Conducting Satisfaction Surveys Aimed at Court Users in Council Of Europe's Member States*, adotado pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) na 15ª reunião plenária de 9 e 10 de Setembro de 2010, em Estrasburgo, e denominado pelo ISCSP por *Barómetro da Qualidade dos Tribunais*, também se mostrou consistente para a aferição da satisfação dos utentes do Tribunal da Comarca de Braga.

Desta forma, e tendo em conta os resultados apresentados sobre a satisfação dos utentes relativamente aos Tribunais, é possível determo-nos nos seguintes aspetos:

- atendendo à satisfação com os “aspetos gerais dos tribunais”, os utentes (toda a amostra do estudo) mostram-se timidamente satisfeitos ($M = 5,1$), valorizando, ainda assim, o “funcionamento geral dos tribunais” ($M = 5,7$) e a “confiança no sistema” ($M = 5,5$);

- tomando agora somente a análise da satisfação “das partes ou seus representantes”, e à luz da análise das diferentes dimensões que o inquérito nos proporciona, constata-se que é no “acesso à informação sobre os tribunais” ($M = 6,3$) e na satisfação com o “juiz responsável pelo processo” ($M = 6$) que os utentes, que estão ou estiveram envolvidos em processos nos tribunais, mais valorizam e reconhecem o seu bom funcionamento. Contrariamente a estes, os utentes revelam níveis de menor satisfação perante a forma como os “tribunais funcionam” ($M = 4,9$) e perante os “recursos que estão à disposição dos tribunais” ($M = 4,9$);

- tendo em conta que a opinião apresentada pelas “partes ou seus representantes” relativamente às respostas e condições gerais disponibilizadas pelos tribunais evidencia um nível de satisfação acima da média ($M = 5,5$), é compreensível que os utentes apresentem um nível de “lealdade” também ele satisfatório ($M = 5,8$), quer isto dizer que, perante a experiência vivenciada nos tribunais, os utentes sentem-se suficientemente seguros para, “se necessário, voltar a recorrer aos tribunais” e “recomendar a sua utilização” a outras pessoas. Esta postura perante os tribunais, não obstante apresentar opiniões menos abonatórias em algumas dimensões aqui analisadas, deixa transparecer não só a confiança que os utentes têm perante o sistema judicial, como também a noção cívica da função mediadora que estas instituições exercem na sociedade;

- estas opiniões das “partes envolvidas no litígio ou seus representantes” são transversais a todos os utentes, independentemente de se tratar de homem ou

mulher, utente mais jovem ou mais velho, ou ter um nível menor ou maior de escolaridade;

- não obstante os dados apresentarem um nível de satisfação médio ($M = 5,5$), importa ter em conta que há ainda 4 em cada 10 utentes que se manifesta insatisfeito relativamente às diferentes dimensões aqui analisadas, o que deve merecer a atenção dos tribunais, sobretudo, nas dimensões que apresentam médias de satisfação mais baixas, nomeadamente, nos recursos que os tribunais têm à sua disposição, o cumprimento de horários, a extensão temporal que medeia entre o pedido e o início da questão processual e as estruturas físicas dos tribunais, particularmente, os equipamentos e sala de espera.

Em jeito de conclusão, julgamos que este estudo permite, acima de tudo, ter uma perceção genérica sobre o sistema judicial do Tribunal da Comarca de Braga, dado que o método amostral a que se recorreu para a recolha de dados foi um processo não probabilístico e, como tal, os resultados aqui apresentados só podem ser lidos à luz deste processo, não podendo, por isso, daqui retirar-se ilações de maior extensão.

Propomos, assim, que um próximo estudo permita não só o recurso a um processo de amostragem de maior amplitude e profundidade, como também a conciliação de análises qualitativas e quantitativas, de forma a que se ensaie no estudo uma produção de significados através do mapeamento de relacionamentos entre todas as variáveis determinantes da satisfação dos utentes da Justiça.

VI. BIBLIOGRAFIA

- Almeida, L. S., & Freire, T. (2017). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (5a ed.). Braga: Psiquibrios Edições.
- Bethlehem, J. (2010). Selection bias in web surveys. *International Statistical Review*, 78 (2), 161-188.
- Calvez, F. (2006). Length of court proceedings in the member states of the Council of Europe based on the case law of the European Court of Human Rights. *CEPEJ Working Paper*.
- Canotilho, J. (2003). *Direito Constitucional e Teoria da Constituição* (7a ed.). Coimbra: Almedina.
- Coelho, A. (2013). Os objectivos da Justiça. A Justiça como Objectivo. *Julgar*, 20, 51-68.
- Cortês, A. (2015). *Jurisprudência do Princípios*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Coutinho, C. P. (2015). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: teoria e prática* (2a ed.). Coimbra: Almedina.
- “Estudo Piloto sobre a Satisfação dos Utentes da Justiça” (2013). Lisboa: Direção-Geral da Política de Justiça, disponível em http://www.dgpj.mj.pt/sections/noticias/estudo-piloto-sobre-a/downloadFile/attachedFile_fo/Relatorio_Satisfacao_Utentes_da_Justica_v4.pdf?nocache=1392302101.12.
- Fortin, M. F. (2009). *O processo de investigação: da concepção à realização* (3ª edição). Loures: Lusociência.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Editora Atlas S.A.
- Gomes, C. (2005). *Os actos e os tempos dos juízes: contributos para a construção de indicadores da distribuição processual nos juízos cíveis*. Coimbra: Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Gomes, C. (2013). Democracia, Tribunais e a Reforma do Mapa Judiciário: Contributos para o Debate. *Julgar*, 20, 81-93.
- Gonçalves, A. (2004). *Métodos e Técnicas de Investigação Social I*. Braga: Universidade do Minho - Instituto de Ciências Sociais.
- Justo, A. (2017). *Introdução ao Estudo do Direito* (8a ed.). Coimbra: Coimbra Editora.
- Kaplow, L.; Shavell, S. (2006). *Fairness Versus Welfare*. Boston: Harvard University Press.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Machado, J. (2014). *Introdução ao Direito e ao Discurso Legitimador*. Coimbra: Almedina.

Palumbo, G.; et. al. (2013). The Economics of Civil Justice: New Cross-country Data and Empirics. *OECD Economics Department Working Papers*, 1060. Paris: OECD Publishing.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1995). *Manuel de Investigação em Ciências Sociais*. (J. Marques, & M. Mendes, Trans.) Lisboa: Gradiva.

Rosales-López, V. (2008). Economics of court performance: an empirical analysis. *European Journal of Law and Economics*, 25, 231-251.

Roxan, Ian. (2012). "Limits to globalisation: some implications for taxation, tax policy, and the developing world". *LSE law, society and economy working paper series*, 3, Londres: London School of Economics and Political Science.

Santos, S.; Amado, C. (2014). On the need for reform of the Portuguese judicial system – Does Data Envelopment Analysis assessment support it?. *Omega – The International Journal of Management Science*, 47, 1-16.

Sen, A. (2010). *The Idea of Justice*. Londres: Penguin Books,

Voigt, S. (2016). Determinants of judicial efficiency: a survey. *European Journal of Law and Economics*, 42, 183-208.

Ward, P.; Clark, T.; Zabriskie, R.; Morris, T. (2012). Paper/pencil versus on-line data collection: an exploratory study. *Journal of Leisure Research*, 44 (4), 507-530.

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

ANEXO

INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS

BARÓMETRO DA QUALIDADE DOS TRIBUNAIS

O Tribunal Judicial da Comarca de Braga pretende obter a sua opinião sobre os tribunais portugueses.

As suas opiniões e sugestões são importantes para melhorar a qualidade dos serviços que os tribunais devem fornecer aos cidadãos.

O questionário é inteiramente anónimo e está garantida a confidencialidade das suas respostas. Por favor colabore, respondendo. Desde já, o nosso muito obrigado.

*Obrigatório

QUESTÕES GERAIS

1- O seu género:

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Feminino
☐ Masculino

2- A sua idade:

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Até 30 anos
☐ Entre 31 e 50 anos
☐ Entre 51 e 65 anos
☐ Mais de 65 anos

3- O seu nível de instrução:

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Até 9 anos de escolaridade completos
☐ 10, 11 ou 12 anos de escolaridade completos
☐ Licenciatura
☐ Mestrado
☐ Doutoramento

4- Vive no distrito de Braga?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

5- Se sim, em que Município?

6- Tem alguma atividade profissional relacionada com o sistema judicial?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Não
- ☐ É magistrado judicial
- ☐ É magistrado do Ministério Público
- ☐ É advogado
- ☐ Tem outra profissão relacionada com o sistema judicial (ex: escrivão, agente de execução, notário, trabalhador/colaborador dos serviços do Ministério da Justiça, etc.)

7- Qual a última vez em que teve de recorrer a um tribunal situado no distrito de Braga?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Há menos de 6 meses
- ☐ Entre 6 meses a 1 ano
- ☐ Entre 1 ano a 3 anos
- ☐ Há mais de 3 anos
- ☐ Nunca
- ☐ NS/NR

8- Porque motivo teve de recorrer ao tribunal?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Por ser uma das partes
- ☐ Por ser familiar de uma das partes
- ☐ Por ser uma testemunha
- ☐ Para pedir informação
- ☐ Para visitar
- ☐ Por motivos profissionais (ex: magistrados, advogados, etc.)
- ☐ Outra:

QUESTÕES GERAIS – SATISFAÇÃO

Caso não possua informação suficiente ou não pretenda responder a alguma das questões, assinale a sua resposta na coluna NS/NR (Não Sabe / Não Responde).

Na escala de 1 a 10, 1 corresponde ao valor mais baixo da escala (nível muito baixo) e 10 corresponde ao valor mais alto da escala (nível muito alto).

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

9- Aspetos gerais dos tribunais

Marcar apenas uma oval por linha

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR
9.1- Funcionamento geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.2 Celeridade da resolução dos litígios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.3- Custo de acesso (sem considerar os honorários de advogados)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.4- Confiança no sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

QUESTÕES PARA AS PARTES - CARATERIZAÇÃO

Deverão responder a estas questões apenas as partes envolvidas no litígio ou os representantes das partes.

10- Já tinha recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe / Não responde

11- A decisão foi total ou parcialmente a seu favor?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Ainda não ocorreu decisão
- ☐ Outra:

12- Foi representado(a) por um advogado?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não aplicável (no caso de o respondente ser representante da parte)

13- Beneficiou de apoio judiciário?

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**
Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe / Não responde

QUESTÕES PARA AS PARTES - SATISFAÇÃO

Deverão responder a estas questões apenas as partes envolvidas no litígio ou os representantes das partes.

Caso não possua informação suficiente ou não pretenda responder a alguma das questões, assinale a sua resposta na coluna NS/NR (Não Sabe / Não Responde).

Na escala de 1 a 10, 1 corresponde ao valor mais baixo da escala (nível muito baixo) e 10 corresponde ao valor mais alto da escala (nível muito alto).

14- Acesso à informação sobre os tribunais

Marcar apenas uma oval por linha.

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NR |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 14.1- Foi fácil encontrar informação sobre o tribunal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14.2- A informação que lhe foi transmitida sobre o seu litígio foi clara | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

15- Instalações dos tribunais

Marcar apenas uma oval por linha.

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NR |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 15.1- As instalações são de fácil acesso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.2- As instalações encontram-se bem sinalizadas no seu interior | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.3- As condições de espera são adequadas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15.4- As instalações estão bem equipadas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16- Funcionamento do tribunal

Marcar apenas uma oval por linha.

- | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|

**Perceção da eficiência dos serviços de justiça instalados no Tribunal
Judicial da Comarca de Braga**

Eduardo Duque / Filipe Cerqueira Alves

16.1- As comunicações/informações são claras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.2- O tempo decorrido entre o pedido e a primeira sessão em que foi ouvido(a) foi aceitável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.3- As sessões começaram à hora marcada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.4- Disponibilidade e atendimento dos técnicos do tribunal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.5- Competência dos técnicos do tribunal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17- O juiz responsável pelo seu processo

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR
17.1- Atitude e cortesia demonstradas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.2- Clareza da linguagem utilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.3- Imparcialidade ao longo do processo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.4- Igualdade de oportunidades no debate da questão ao longo do processo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.5- Clareza da decisão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.6 - Rapidez com que as decisões são proferidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18- Depois desta experiência com os tribunais, considera que:

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR
18.1- Os recursos à disposição são adequados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.2- Se necessário, voltaria a recorrer aos tribunais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.3- Recomendaria a utilização dos tribunais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>