



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

**O PERFIL SOCIAL DOS ASSISTIDOS PELA DEFENSORIA
PÚBLICA DO CEARÁ EM AÇÕES DE DIVÓRCIO**

ANTONIO EDSON RIBEIRO DE ALMADA

Fortaleza – Ceará

2014



ANTONIO EDSON RIBEIRO DE ALMADA

O PERFIL SOCIAL DOS ASSISTIDOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ EM AÇÕES DE DIVÓRCIO

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Sociais do Departamento de Ciências Sociais, Centro de Humanidades da Universidade Federal do Ceará – UFC, como requisito necessário para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Domingos Sávio Abreu

Fortaleza – Ceará

2014

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca de Ciências Humanas

-
- A442p Almada, Antonio Edson Ribeiro de.
O perfil social dos assistidos pela Defensoria Pública do Ceará em ações de divórcio. / Antonio Edson Ribeiro de Almada. – 2014.
70 f. : il. p&b., enc. ; 30 cm.
- Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Departamento de Ciências Sociais, Curso de Ciências Sociais, Fortaleza, 2014.
Orientação: Prof. Dr. Domingos Sávio Abreu.
1. Defensoria Pública do Estado do Ceará. 2. Assistência judiciária. 3. Acesso à justiça. 4. Defensorias públicas. 5. Serviços ao cliente – Avaliação. I. Título.

CDD 347.9218



**CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
TERMO DE APROVAÇÃO**

**O PERFIL SOCIAL DOS ASSISTIDOS PELA DEFENSORIA PÚBLICA DO CEARÁ
EM AÇÕES DE DIVÓRCIO**

Por

ANTONIO EDSON RIBEIRO DE ALMADA

Monografia apresenta como requisito parcial para obtenção do título de bacharel, tendo sido aprovada pela Banca Examinadora composta pelos professores:

Data: ____/____/____

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Domingos Sávio Abreu
(Orientador – UFC)

Prof. Dr. Valmir Lopes de Lima
(Examinador – UFC)

Prof. Ms. William Paiva Marques Júnior
(Examinador – UFC)

À minha família, que esteve comigo o tempo todo me apoiando na conquista das vitórias da vida.

*Ao meu pai, Antonio,
pelo apoio incondicional e grandes virtudes.*

*À minha mãe, Lucy,
por toda importância que tem na minha vida,
como fonte de inspiração e incentivo, por todo amor e carinho, sempre.*

À minha irmã, Andrezza, pela ajuda e apoio nos momentos difíceis.

*De modo especial à minha namorada,
Cristina Aguiar,
por todo amor, carinho, dedicação e estar comigo em todos os momentos e por sempre contribuir para o meu engrandecimento pessoal e profissional.*

AGRADECIMENTOS

Ao professor Domingos Sávio Abreu, por aceitar a incumbência de ser meu orientador, pelo apoio prestado na realização deste trabalho e pelos grandes ensinamentos que levarei para a vida profissional e acadêmica.

Aos professores Valmir Lopes de Lima e William Paiva Marques Júnior que me honraram com sua participação na banca examinadora deste estudo.

Ao professor Uribam Xavier, grande intelectual, obrigado pelas contribuições acadêmicas e profissionais enquanto Tutor do Pet, onde aprendi muitos conhecimentos e tive boas experiências, sendo isso crucial para minha vida enquanto Cientista Social.

À minha família, por toda força e compreensão pelas horas de ausência do convívio familiar para que eu possa me dedicar aos estudos e fazer com que nossa vida seja mais tranquila e prazerosa. Especialmente aos meus pais, de quem recebi todo amor, apoio e oportunidade para minha formação pessoal.

À UFC – Universidade Federal do Ceará, dirigentes, servidores e todos os professores que me auxiliaram na minha vida acadêmica.

Aos integrantes da Defensoria Pública de Fortaleza que me ajudaram na construção dessa monografia.

Aos colegas de turma, em especial Erich Soares, Iago Rodrigues, Rafael Galdino, entre tantos outros, que me ajudaram com minhas dificuldades e preocupações, dando apoio e ensinando o que eu tinha dificuldade de aprender.

Um grande abraço aos colegas do Pet pelo companheirismo e aprendizado coletivo.

RESUMO

O presente trabalho objetiva-se verificar qual o perfil socioeconômico e o grau de satisfação dos usuários da Defensoria Pública do Ceará especificamente aqueles assistidos pelas Varas de Família do Fórum Clóvis Beviláqua, em Fortaleza, particularmente os que ajuizaram ações de divórcio. Foram realizadas 8 entrevistas e aplicados 150 questionários, além de observação participante nos dois núcleos das varas de família da Defensoria Pública. Para estas entrevistas e questionários consideramos dois aspectos principais que envolvem a formação do perfil e o grau de satisfação dos assistidos: partimos dos estereótipos a respeito de quem frequenta esse órgão e qual poderia ser a sua opinião a respeito dos serviços, e através da metodologia weberiana dos tipos ideais é que será feita a formulação dos tipos de perfil e de opinião que cercam os usuários da Defensoria. Será verificado se existem variáveis que norteiam as atitudes dos indivíduos em ações de divórcio, onde as principais serão: o tempo de espera para ser atendido; faltas no trabalho; o tipo de divórcio – consensual ou litigioso –; a capacidade econômica dos pesquisados, o seu grau de escolaridade, a sua faixa etária, o seu gênero, quem foi o autor da ação, se o pesquisado tem filhos e/ou bens e se a discussão a respeito disso foi consensual ou litigiosa. A verificação de como se forma o perfil e o grau de satisfação do usuário da Defensoria Pública vem no presente trabalho como um meio de observar como ocorre uma dada interação no seio da realidade social, como a realização dos divórcios na Defensoria Pública, visando ter uma melhor compreensão dos mecanismos interação de um dado setor da sociedade e dos padrões de comportamento que guiam as condutas dos indivíduos em interação.

Palavras-Chave: Defensoria Pública do Ceará. Usuário. Perfil. Satisfação.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Idade.....	20
Tabela 2: Gênero.....	21
Tabela 3: Autor da ação.....	21
Tabela 4: Escolaridade.....	22
Tabela 5: Classe econômica.....	23
Tabela 6: CCEB – distribuição da população por região metropolitana e classes econômicas.....	23
Tabela 7: Tem filhos.....	24
Tabela 8: Decisão sobre guarda dos filhos.....	24
Tabela 9: Bens a partilhar.....	25
Tabela 10: Partilha dos bens.....	25
Tabela 11: Regime jurídico do casamento.....	25
Tabela 12: Tipo de ação.....	26
Tabela 13: Tempo de chegada ao órgão.....	26
Tabela 14: Faltas no trabalho.....	27
Tabela 15: Estado do processo.....	28
Tabela 16: Prejudicou-se no trabalho.....	29
Tabela 17: Tipo de ação por idade.....	32
Tabela 18: Tipo de ação por gênero.....	33
Tabela 19: Tipo de ação por escolaridade.....	33
Tabela 20: Tipo de ação por classe econômica.....	34
Tabela 21: Tipo de ação por autor da ação.....	34
Tabela 22: Tipo de ação por filhos.....	35
Tabela 23: Tipo de ação por guarda dos filhos.....	35
Tabela 24: Tipo de ação por bens.....	36
Tabela 25: Tipo de ação por partilha dos bens.....	36
Tabela 26: Tipo de ação por regime jurídico do casamento.....	37
Tabela 27: Autor da ação por idade.....	38
Tabela 28: Autor da ação por escolaridade.....	38
Tabela 29: Autor da ação por classe econômica.....	39
Tabela 30: Gênero do informante.....	39

Tabela 31: Autor da ação.....	40
Tabela 32: Frequência das respostas.....	42
Tabela 33: Satisfeito com a defensoria.....	43
Tabela 34: Satisfeito com a defensoria por idade.....	43
Tabela 35: Satisfeito com a defensoria por gênero.....	44
Tabela 36: Satisfeito com a defensoria por escolaridade.....	44
Tabela 37: Satisfeito com a defensoria por classe econômica.....	45
Tabela 38: Satisfeito com a defensoria por tipo de ação.....	45
Tabela 39: Satisfeito com a defensoria por autor da ação.....	46
Tabela 40: Satisfeito com a defensoria por filhos.....	46
Tabela 41: Satisfeito com a defensoria por guarda dos filhos.....	47
Tabela 42: Satisfeito com a defensoria por bens.....	47
Tabela 43: Satisfeito com a defensoria por partilha dos bens.....	48
Tabela 44: Satisfeito com a defensoria por regime jurídico do casamento.....	48
Tabela 45: Satisfeito com a defensoria por tempo de chegada ao órgão.....	49
Tabela 46: Satisfeito com a defensoria por faltas no trabalho.....	50
Tabela 47: Satisfeito com o defensor.....	50
Tabela 48: Satisfeito com o defensor por idade.....	51
Tabela 49: Satisfeito com o defensor por gênero.....	51
Tabela 50: Satisfeito com o defensor por escolaridade.....	52
Tabela 51: Satisfeito com o defensor por classe econômica.....	52
Tabela 52: Satisfeito com o defensor por tipo de ação.....	53
Tabela 53: Satisfeito com o defensor por autor da ação.....	54
Tabela 54: Satisfeito com o defensor por filhos.....	54
Tabela 55: Satisfeito com o defensor por guarda dos filhos.....	55
Tabela 56: Satisfeito com o defensor por bens.....	55
Tabela 57: Satisfeito com o defensor por partilha dos bens.....	56
Tabela 58: Satisfeito com o defensor por regime jurídico do casamento.....	56
Tabela 59: Satisfeito com o defensor por tempo de chegada ao órgão.....	57
Tabela 60: Satisfeito com o defensor por faltas no trabalho.....	57

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
CAPÍTULO 1: A DEFENSORIA PÚBLICA E O SEU USUÁRIO.....	14
1.1 A Defensoria.....	14
1.2 O assistido nas ações de divórcio pela Defensoria Pública em Fortaleza.....	17
CAPÍTULO 2: PERFIL DO USUÁRIO DA DEFENSORIA EM AÇÕES DE DIVÓRCIO.....	21
2.1 O perfil social do assistido pela Defensoria Pública em ações de divórcio.....	21
2.2 Dificuldades enfrentadas pelos assistidos nas ações de divórcio.....	27
2.3 Conclusões parciais.....	30
CAPITULO 3: AS AÇÕES DE DIVÓRCIO DOS USUÁRIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA.....	33
3.1 Os tipos de Divórcio e o comportamento dos assistidos pela Defensoria Pública.....	33
3.2 Conclusões preliminares.....	41
CAPITULO 4: O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA QUE INGRESSARAM EM AÇÕES DE DIVÓRCIO.....	43
4.1 A satisfação com os serviços da Defensoria Pública.....	43
4.2 A satisfação com o trabalho do Defensor Público nas ações de divórcio.....	51
4.3 Análises das observações.....	59
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68

INTRODUÇÃO

Com o contato, por intermédio de trabalhos da Faculdade de Direito da UNIFOR, com as práticas forenses da área jurídica, acabei por descobrir o público que usufrui dos serviços da Defensoria Pública, surgindo assim a curiosidade do pesquisador em conhecer aquele local e as pessoas envolvidas pelo mesmo.

Com o desenvolvimento das pesquisas realizadas nas disciplinas de prática de pesquisa e posteriormente nas atividades de estágio supervisionado, pude desenvolver o tema com a qual trabalhei na presente monografia. Após dois anos de trabalho de campo junto a Defensoria Pública de Fortaleza elaboramos esta monografia, visando atingir como objetivo principal, traçar o perfil socioeconômico dos usuários dessa instituição, particularmente àqueles que ingressaram com ação de divórcio, considerando como se dão as relações nesse ambiente de interação social e qual o grau de satisfação com os serviços prestados.

Ao longo do desenvolvimento da pesquisa, constatou-se que não era qualquer tipo de usuário a ser estudado, mas um público específico que utiliza os serviços do referido órgão, obedecendo a certos padrões, produzindo, dessa maneira, certos tipos de comportamento. Esse público é o das ações de divórcio e no decorrer dos capítulos, diferentes abordagens serão realizadas, tendo como base a metodologia do tipo ideal weberiano para compreender como se constitui o público atendido diariamente e como ocorre a produção da sociabilidade entre os assistidos e a instituição.

Diante do exposto, esta monografia está dividida em quatro capítulos sendo esses intitulados: Capítulo 1 – A Defensoria Pública e o seu Usuário; Capítulo 2 – Perfil dos Usuários da Defensoria Pública em Ações de Divórcio; Capítulo 3 – As Ações de Divórcio dos Usuários da Defensoria Pública; Capítulo 4 – O Grau de Satisfação dos Usuários da Defensoria Pública que Ingressaram em Ações de Divórcio.

No capítulo 1 foi feito um panorama sócio histórico sobre a desigualdade social e a luta por direitos sociais no Brasil até a Constituição de 1988, pois a partir

da promulgação da referida Carta Magna, surgiram no cenário nacional vários direitos fundamentais, sendo um deles o de “acesso à justiça”.

O direito fundamental de acesso à justiça foi efetivamente implementado a partir da criação da Defensoria Pública, esta surgiu como a instituição fomentadora desse tipo de direito. Com o passar do tempo a Defensoria Pública se consolidou em todo o país, no caso específico do Ceará, surgiu em 1994.

Atualmente quando se fala em serviços públicos, a primeira constatação que o senso comum nos leva a mente é o grande contingente de pessoas advindas das classes mais populares, que os procuram, possuindo essas pessoas uma baixa escolaridade e possivelmente não estando satisfeitas com os serviços que lhes foram disponibilizados, devido a problemas como a demora no atendimento, por exemplo.

Entretanto, na presente pesquisa, foram observados outros fenômenos comportamentais que contestam alguns pressupostos do senso comum, trazendo assim a necessidade de averiguar cautelosamente qual o perfil de usuário que utiliza os serviços da Defensoria. Nesse sentido, na presente averiguação, constata-se que não é qualquer usuário que poderá ser pesquisado, mas aquele que se destaque quantitativamente, o que nos levou aos usuários da instituição que ingressaram com ações de Divórcio. Diante disso, o direcionamento da pesquisa foi no sentido de delimitar quem é o usuário da Defensoria nessa modalidade processual.

No Capítulo 2, com a delimitação do objeto feita no capítulo anterior, foi realizado um estudo sobre o perfil do assistido pela Defensoria Pública em Ações de Divórcio, visando reunir suas principais características e tendências. No segundo momento, no mesmo capítulo, serão abordadas as dificuldades enfrentadas por quem procura os serviços da instituição nessa modalidade de ação judicial.

No capítulo 3 serão estudadas as recorrências das ações de divórcio realizadas pela Defensoria, visando expor quais são os fatores mais preponderantes na escolha por um tipo processual como o divórcio consensual ou o divórcio litigioso, ao passo que essas variáveis ligadas ou não ligadas diretamente com o órgão estão ocupando em certas estratificações do público pesquisado o *lugar* de definidores da situação.

Por fim, no Capítulo 4 será tratado como se forma o grau de satisfação dos assistidos pela Defensoria em ações de Divórcio, visando mensurar qual a percepção que os mesmos possuem sobre o que lhes é oferecido e quais variáveis são influenciadoras na produção dessa conduta social.

Por último será feita uma conclusão geral de tudo que foi abordado na intenção de dar uma resposta às perguntas de problematização da pesquisa, sobre quem é o assistido pela Defensoria em ações de divórcio e o que se sobressai sobre as demais variáveis na composição dos comportamentos dos pesquisados.

CAPÍTULO 1: A DEFENSORIA PÚBLICA E O SEU USUÁRIO

Iniciando as explanações do presente estudo, é feita uma pequena abordagem histórica da origem da desigualdade social no Brasil e das lutas dos excluídos sociais para garantir sua participação na sociedade e garantir seus direitos.

1.1 A Defensoria

No decorrer da história do Brasil, a acessibilidade a direitos não era um discurso que abrangia a todos, mas tão somente a uma camada abastada da população. Desde a implementação do projeto de colonização português no início século XVI, o formato que deu início a formação da sociedade brasileira se fundou na exclusão de diversos grupos diante do pragmatismo do particularismo em que foi pautada a criação da sociedade brasileira, como define Boaventura de Sousa Santos:

A produção da inferioridade é, assim, crucial para sustentar a noção de descoberta imperial. Para isso, é necessário recorrer a múltiplas estratégias de inferiorização. Neste domínio pode dizer-se que não tem faltado imaginação ao Ocidente. Entre tais estratégias podemos destacar a guerra, a escravatura, o genocídio, o racismo, a desqualificação, a transformação do outro em objeto ou recurso natural e uma vasta sucessão de mecanismos de imposição econômica (tributação, colonialismo, neocolonialismo, e, por último globalização neoliberal), de imposição política (cruzadas, império, estado colonial, ditadura e, por último, democracia) e de imposição cultural (epistemocídio, missionação, assimilacionismo e, por último, indústrias culturais e cultura de massa. (SANTOS, 2010, p. 182)

Nesse sentido, houve um profundo processo de exclusão social criado pelo projeto colonizador português, que perdurou durante todo período colonial, sendo mantido pelos governos brasileiros, com a independência a partir de 1822 em diante.

Diante desse quadro de profunda exclusão, qualquer movimento que contestasse a ordem vigente era duramente reprimido, sendo isso exemplificado em diversos movimentos ao longo da história brasileira, como os levantes separatistas do primeiro e segundo reinado. A Guerra de Canudos, no sertão da Bahia em 1897, ilustra um dos movimentos duramente reprimidos no começo da República. No Ceará, a repressão aos integrantes do Caldeirão na Década de trinta do século XX,

demonstra essa situação em solo cearense. A própria ditadura militar, instaurada em 1964, é um exemplo da perseguição à contestação da ordem vigente.

Diante desse quadro, os excluídos sociais foram relegados a um “não-lugar”, dentro do corpo social brasileiro, por não terem direitos e serem submetidos a subalternidade, tendo que resistir não só a violência física, mas também a violência simbólica, entende-se essa situação da seguinte forma:

Como foi dito inicialmente, não existe justiça social global sem justiça cognitiva global. Isso significa que a tarefa crítica que se avizinha não pode ficar limitada à geração de alternativas. Ela requer, de facto, um pensamento alternativo de alternativas. É preciso um novo pensamento, um pensamento pós-abissal. Será possível? Existirão condições que, se devidamente aproveitadas, poderão dar-lhe uma oportunidade? A investigação sobre essas condições explica a minha especial atenção ao contra movimento que mencionei acima, resultante do abalo que as linhas abissais globais têm vindo a sofrer desde 1970 e 1980: movimento a que dei o nome de cosmopolitismo subalterno. (SANTOS, 2013, p. 49)

A resistência de vários grupos sociais, ao longo da história do Brasil, seja pelo movimento indígena, pelo movimento quilombola, pelo enfrentamento à Ditadura Militar, entre tantos outros, produziram esse cosmopolitismo subalterno na sociedade brasileira, um não lugar envolvido em lutas e resistência. Assim com o desgaste político da velha ordem brasileira e devido a várias pressões internacionais, os movimentos sociais brasileiros foram ganhando força.

O primeiro grande sinal dessa resistência se deu com o movimento das “Diretas Já”, em 1984, exigindo o fim da ditadura e eleições democráticas para presidente no Brasil. Como produto dessa efervescência política, foi instaurada a Assembleia Nacional Constituinte de 1987, que foi a responsável pela promulgação da Carta Constitucional de 1988, onde vários direitos sociais foram colocados como essenciais ao andamento e organização da sociedade brasileira, sendo esses direitos classificados como direitos e garantias fundamentais, sendo uma grande vitória dos movimentos sociais brasileiros.

Com tais direitos consagrados pela Constituição, veio o direito de acesso à justiça, um dos direitos mais marcadamente esperados pelas populações mais carentes, pois possibilitou que tais pessoas pudessem reivindicar melhorias em sua qualidade de vida e denunciar violações de direitos em suas comunidades através do Poder Judiciário.

Como enuncia o artigo 134 da Constituição Federal de 1988:

Artigo 134: A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV.

§ 1º Lei complementar organizará a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal e dos Territórios e prescreverá normas gerais para sua organização nos Estados, em cargos de carreira, providos, na classe inicial, mediante concurso público de provas e títulos, assegurado a seus integrantes a garantia da inamovibilidade e vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais.

§ 2º Às Defensorias Públicas Estaduais são asseguradas autonomia funcional e administrativa, e a iniciativa de sua proposta orçamentária dentro dos limites estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias e subordinação ao disposto no art. 99, § 2º.

Segundo Craveiro:

Por acesso à Justiça entende-se a inexistência de obstáculos no ingresso concreto do indivíduo ao sistema, bem como o tratamento igualitário na utilização da justiça e de suas instituições, possibilitando que venha a alcançar a solução justa, atual e plena para o conflito do qual seu interesse é o objeto. (2004, p. 40)

Mas somente em 1994 é que a instituição de defensorias públicas foi efetivada, com a promulgação da Lei Complementar 80 de 12 de janeiro de 1994, organizando a instituição e o funcionamento das defensorias públicas em todo o país.

A Defensoria Pública surgiu no Ceará no começo da década de 1990, como reflexo da influência da Constituição Federal de 1988, onde vários direitos sociais foram assegurados, incluindo entre eles o direito ao Acesso à Justiça. No início do funcionamento da defensoria, como disse o defensor por mim entrevistado, Dr. Benevides¹, “ela se constituía como um mero braço do poder executivo, onde não havia uma estrutura física e um corpo de profissionais, em número e qualificação, correspondentes às necessidades da população”.

¹Doutor Antonio Benevides é Defensor Público coordenador da Defensoria Pública das varas de Família no Fórum Clóvis Beviláqua. Foi por mim entrevistado no decorrer do trabalho de campo. Os dados citados pelo Dr. Benevides encontram respaldo nos dados institucionais, tanto no manual organizacional da Defensoria Pública como em seu endereço eletrônico - http://www.defensoria.ce.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=44968&Itemid=196 , acesso em 30 de novembro de 2014 as 17:00 horas.

Com o passar do tempo, o órgão foi sendo ampliado e em 1997 foi instituída a Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará, enquanto instituição pública voltada para a assistência judiciária gratuita aos menos favorecidos, com autonomia funcional.

Atualmente, a Defensoria Pública do Estado do Ceará atende a um número de mais de 120 mil pessoas² por semestre, entre as várias áreas do direito, nos horários de sete horas da manhã às cinco horas da tarde, com um corpo de quase 300 defensores públicos distribuídos em todo o Estado.

O público atendido abrange um universo de pessoas vindas de vários locais de Fortaleza e do interior do Estado, sendo o acesso ao órgão direcionado aos que não tem condições de pagar um advogado, sendo pedido no ingresso ao órgão o fornecimento de um endereço com CEP e um CPF para melhor organização do atendimento e dos trabalhos internos da instituição.

Nesse sentido, para o começo de qualquer estudo, é necessário delimitar o objeto, e no presente trabalho, o objeto será o assistido pela Defensoria Pública de Fortaleza. Não será qualquer assistido, pois foi feito estudo prévio para a delimitação de qual assistido será o foco do estudo.

1.2 O assistido nas ações de divórcio pela Defensoria Pública em Fortaleza

Desde a ideia inicial até o presente momento, o trabalho junto a Defensoria Pública conta com quase dois anos, sendo apreciados vários perfis de assistidos de diferentes áreas profissionais, como por exemplo, empregadas domésticas, motoboys, empregados do setor privado, professores, servidores públicos, dentre outros.

Dessa maneira, pude observar que o público recorria à defensoria ingressando com ações judiciais das mais variadas naturezas, como por exemplo, ações por dano moral, por perdas e danos, ação de alimentos (pensão alimentícia), etc. Posteriormente, realizei um pequeno estudo com dados fornecidos pela

² Os dados utilizados nessa etapa do estudo foram cedidos pela corregedoria do órgão, e são referentes ao período de janeiro a agosto de 2013.

corregedoria do órgão, onde constatei que dentre essas ações das mais variadas naturezas, as ações de divórcio eram aquelas que mais se destacavam isso considerando o período de janeiro a agosto de 2013. Nesse período de sete meses, o total de ações judiciais impetradas pela Defensoria Pública do Ceará na comarca de Fortaleza foi de 16793, onde, destas, 1527 constituíam divórcios consensuais e 1657 constituíam divórcios litigiosos. Somadas as duas, chegava-se a um número de 3184 ações, correspondendo, portanto, a 19% do total de ações impetradas³.

Em um estudo⁴ feito pelo IBGE em 2012, verificou-se que os divórcios ocorridos em Fortaleza foram de 1088 divórcios por escritura pública em tabelionatos de notas e 3417 divórcios concedidos em 1º instância em demandas judiciais, cujo somatório desses públicos é igual a 4505 divórcios realizados em 2012 só na capital cearense.

Diante disso, para o estudo em questão optou-se pelas ações de divórcio por representarem uma estratificação razoável do público da defensoria. Quem são estas pessoas que optam por fazer uso deste serviço? Qual o perfil sociológico deste grupo? Existem recorrências de idade, grau de instrução, classe econômica e gênero nos indivíduos que dão entrada em um processo de divórcio?

No entanto, sabe-se também que o divórcio tanto pode ser “consensual” como “litigioso”. Será que existem diferenças de perfil entre quem está realizando um destes dois tipos de divórcio. Será que é possível identificar entre as variáveis anteriormente citadas algumas que diferenciem estes dois públicos?

Outro elemento importante diz respeito à posse de bens e de filhos. Dito isto, pergunto-me sobre até onde se pode apontar a influência destes elementos na escolha por um divórcio consensual ou litigioso por parte dos agentes sociais?

³ Os dados utilizados nessa etapa do trabalho foram cedidos pela corregedoria do órgão, referentes ao período de janeiro a agosto de 2013.

⁴ IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Estatísticas do Registro Civil em Fortaleza 2012**. Rio de Janeiro, 2013.

Finalmente, este estudo tentará observar a satisfação dos usuários com este órgão público. Até onde eles se dizem satisfeitos com a figura do “Defensor Público”? E da “defensoria pública” ela mesma? Cruzando estas informações, interrogo-me ainda sobre a influência da ação processual (“consensual” ou “litigiosa”) sobre a formação da opinião dos pesquisados a respeito tanto dos operadores do direito que estão à frente do processo como da Defensoria.

Para a construção dos dados da referida pesquisa, durante os meses de fevereiro a junho de 2014, foi realizada pesquisa de campo na Defensoria Pública das Varas de Família do Fórum Clóvis Beviláqua, localizado na Rua Floriano Benevides Magalhães, número 100, Bairro Edson Queiroz. Essa etapa do trabalho foi destinada a captação dos tipos comportamentais dos assistidos nas ações de Divórcio e de seus perfis socioeconômicos.

Foram aplicados 150 questionários, cada um contendo 27 perguntas, englobando o perfil socioeconômico e uma avaliação sobre o grau de satisfação para com os serviços prestados. Ademais, foram realizadas oito entrevistas com pessoas do local, utilizando-se de um roteiro de entrevista com duas perguntas básicas sobre o atendimento. Entre o público entrevistado estão um Defensor Público, uma Assistente Social e seis assistidos pelo órgão em ações de Divórcio, para assim se ter uma noção de como o público e os representantes da instituição avaliam o trabalho do órgão.

Para analisar os comportamentos dos assistidos pela Defensoria Pública, utilizamo-nos da metodologia weberiana do *Tipo Ideal*:

No que se refere à investigação, o conceito de tipo ideal pressupõe-se formar o juízo de atribuição. Não é uma - hipótese -, mas pretende apontar o caminho para a formação de hipóteses. Embora não constitua uma exposição da realidade, pretende conferir a ela meios expressivos unívocos... Obtêm-se um tipo ideal mediante a acentuação unilateral de um ou vários pontos de vista, e mediante o encadeamento de grande quantidade de fenômenos isoladamente dados, difusos e discretos, que se podem dar em maior ou menor número ou mesmo faltar por completo, e que se ordenam segundo os pontos de vista unilateralmente acentuados, a fim de se formar um quadro homogêneo de pensamento. Torna-se impossível encontrar empiricamente na realidade esse quadro, na sua pureza conceitual, pois trata-se de uma utopia. (COHN, 2003 p. 106)

Seguindo essa metodologia, tentarei construir os perfis dos usuários em tela partindo das escolhas unilaterais que fiz (idade, gênero, escolaridade etc.). Embora

estes elementos escolhidos não permitam um retrato fiel da realidade estudada, o fato de fazer este exercício de forma racional, me parece permitir a construção de abstrações pertinentes e aptas a descrever as origens sociais dos indivíduos que usam a defensoria e suas opiniões sobre o seu funcionamento.

Nessa perspectiva, foi utilizado o aplicativo *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences* – pacote estatístico para as ciências sociais), de combinação de dados estatísticos em pesquisa social, para o estudo dos dados quantitativos obtidos com a pesquisa de campo. A primeira parte desse estudo apresenta um perfil pessoal e um perfil socioeconômico do usuário da Defensoria em ações de divórcio.

CAPÍTULO 2: PERFIL DO USUÁRIO DA DEFENSORIA EM AÇÕES DE DIVÓRCIO

Começo a análise dos dados obtidos com a pesquisa empírica, apresentando o perfil social do pesquisado, dividido entre idade, gênero, escolaridade, classe social, posse de filhos, posse de bens, alinhando com o desenrolar das apresentações as estatísticas processuais dos assistidos em ações de Divórcio pela Defensoria.

Na segunda etapa do capítulo serão apresentados alguns prováveis problemas enfrentados pelos assistidos em ações de divórcio, com o objetivo de se verificar o impacto que isso pode ocasionar sobre o a formação do público que compõe esse setor da Defensoria.

2.1 O perfil social do assistido pela Defensoria Pública em ações de Divórcio

Começo esta apresentação mostrando como se distribui a população dentro das classes etárias que construí.

TABELA 1: IDADE

	N	%
18 a 25 anos.	7	4,7
26 a 35 anos.	42	28
36 a 45 anos.	50	33,3
46 a 55 anos.	29	19,3
Mais de 56 anos	22	14,7
Total.	150	100

Através da observação da tabela percebe-se que mais de 60% (28 + 33,3) dos assistidos pesquisados tem idade entre 26 e 45 anos, enquanto uma minoria de 5% tem entre 18 e 25 anos e outra com 14,7% tem mais de 56 anos, o que torna o público que procura se divorciar relativamente jovem, e apontando que o divórcio ocorre em um público onde teoricamente os casamentos têm duração em torno de 5

a 25 anos de casado, haja vista que se supõe que estas pessoas casaram com uma idade em torno de 20 anos.

Seguindo esta lógica, posso supor que casados com menos de cinco anos de união têm uma menor tendência a se divorciar. Na outra ponta, pessoas com mais de 25 anos de casado apresentam um menor nível de divórcio. Isso implica dizer que os mais novos, talvez por não terem muito tempo de casamento, e os mais velhos por terem muito tempo de união ou talvez pela viuvez não procurem o divórcio, sendo essas algumas hipóteses explicativas.

Quanto ao gênero, verificaremos agora se existe diferença entre aqueles do sexo masculino e feminino na busca pelo divórcio.

TABELA 2: GÊNERO

	N	%
Masculino	69	46
Feminino	81	54
Total	150	100

Nesse caso, observa-se que 46% do público pesquisado são do gênero masculino e 54% são do gênero feminino, não sendo uma diferença estatisticamente significativa, mas que expressa uma tendência do gênero feminino em procurar o divórcio.

TABELA 3: AUTOR DA AÇÃO

	N	%
Marido	70	46,7
Esposa	68	45,3
O casal	12	8
Total	150	100

Analisando a tabela, vemos que entre o marido e a esposa não há quase diferença pela autoria da ação corrente na Defensoria, sendo bem mais inferior o

número de casais, que só corresponde a 8%, porém na mensuração o marido lidera sendo o autor do maior número de ações de divórcio, embora os homens estejam em menor número comparado ao número de mulheres existente na pesquisa (ver tabela dois).

TABELA 4: **ESCOLARIDADE**

	N	%
Analfabeto - Fundamental I incompleto	3	2
Fundamental I Completo - Fundamental II Incompleto	19	12,7
Fundamental II Completo - ensino Médio Incompleto	32	21,3
Ensino Médio completo - Superior Incompleto	82	54,7
Superior Completo	14	9,3
Total	150	100

Analisando a escolaridade vemos que uma minoria dos assistidos pelo órgão é analfabeta, constituindo 2% do total, enquanto que 54% dos assistidos possuem o Ensino Médio completo, porém menos de 10% possuem Ensino Superior completo. Esse dado chama a atenção, pois nos diz que o público que está frequentando o órgão tem condições socioeconômicas que talvez não sejam condizentes com o público menos favorecido, para o qual o órgão foi criado.

Segundo o PNAD – 2011 (Plano Nacional por Amostras de Domicílios), o número de analfabetos na região Nordeste é de 5,9%, enquanto que no público pesquisado essa porcentagem é de 2%. Analisando dados do IPECE (Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará), em estudo realizado em 2012⁵, vemos que o número de analfabetos em Fortaleza possui uma porcentagem de 6,9%.

⁵ IPECE – INSTITUTO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ. **Perfil Municipal de Fortaleza: Tema XI – Perfil do Analfabetismo nos Bairros**. Fortaleza, edição especial n° 47, dezembro de 2012.

Nesse sentido, com base na pesquisa infere-se que a parcela da população para a qual esses serviços são direcionados está com dificuldades em ter acesso aos mesmos.

TABELA 5: **CLASSE ECONÔMICA**

	N	%
B1	8	5,3
B2	29	19,3
C1	50	33,3
C2	39	26
D	22	14,7
E	2	1,3
Total	150	100

Analisando novamente os dados, com base no CCEB – 2013 (Critério de Classificação Econômica Brasil) vemos que uma minoria pertence a classes econômicas baixas, com pouco mais de um 1% na classe E, e quase 15% na classe D, enquanto 59% estão nas classes C1 e C2, com quase 25% nas classes B1 e B2. Nesse estudo, vemos que o perfil da população de Fortaleza é diferente do que chega a instituição pesquisada, como é perceptível na tabela a seguir:

TABELA 6: **CCEB – DISTRIBUIÇÃO DA POPULAÇÃO POR REGIÃO METROPOLITANA E CLASSES ECONÔMICAS**

Classes econômicas	B1	B2	C1	C2	DE	Total
Fortaleza	4,5	9,5	17	30,6	34,3	100%

Na análise da tabela, vemos que no âmbito de Fortaleza, há uma grande parcela da população nas classes D e E (34,3%), que é pouco mais do que o dobro desta população na amostra de minha pesquisa (16%). Em Fortaleza a estatística

aponta para um público de 47,6% da população nas classes C2 e C1, e no estudo que apresento esse somatório localiza 60% dos indagados.

No que diz respeito aos que estão situados nas classes B2 e B1 do meu estudo, eles correspondem a 25%, enquanto que no critério Brasil esse público é de 14% na Grande Fortaleza⁶. Fica clara uma sobre representação estatística desta fração da população entre os usuários da Defensoria. Assim podemos inferir que na Defensoria Pública das Varas de Família, os integrantes das classes mais baixas estão com dificuldades de ter acesso à justiça gratuita.

TABELA 7: TEM FILHOS

	N	%
Sim	134	89,3
Não	16	10,7
Total	150	100

Com relação a ter filhos, 90% dos assistidos têm filhos, enquanto que 10% não têm filhos.

TABELA 8: DECISÃO SOBRE GUARDA DOS FILHOS

	N	%
Compartilhada	96	84,2
Unilateral	18	15,7
Total	114	100

Nessa tabela percebe-se que a maioria dos pesquisados tendem a compartilhar a guarda de seus filhos (84,2%), em detrimento dos que preferem a unilateralidade.

⁶ A Grande Fortaleza corresponde a mais de 20 municípios, dentre eles, Caucaia, Maracanaú e Aquiraz; com uma população superior a 3 milhões de habitantes.

TABELA 9: **BENS A PARTILHAR**

	N	%
Sim	66	44
Não	84	56
Total	150	100

Com relação aos bens, 44% dos assistidos possuem bens a partilhar, enquanto que 56% não possuem.

TABELA 10: **PARTILHA DOS BENS**

	N	%
Consensual	28	42,4
Litigiosa	38	57,5
Total	66	100

Na partilha dos bens, vemos que a diferença entre quem optou pelo litígio ou pelo consenso na discussão da partilha prevalece em maioria os optantes pela modalidade litigiosa, com 57,5% dos que afirmaram possuir bens a partilhar.

TABELA 11: **REGIME JURÍDICO DO CASAMENTO**

	N	%
Comunhão Universal de Bens	8	5,3
Comunhão Parcial de Bens	141	94
Separação de Bens	1	0,7
Total	150	100

Nesse trecho do trabalho constatamos que a maioria dos assistidos opta pelo regime jurídico da Comunhão Parcial de Bens, com 94% de abrangência entre o público pesquisado, seguido de uma minoria optante pela Comunhão Universal de Bens e pela Separação de Bens.

Aqui vemos um fato interessante, pois não é por acaso que há uma abrangência tão grande de assistidos na opção pelo regime de Comunhão Universal de Bens. Esse fato guarda correspondência com a lei 6515/1977, que instituiu o Divórcio no Brasil. Segundo o artigo cinquenta da referida lei, a partir daquele momento quem contraísse o matrimônio, se não optasse pelo regime jurídico de seu casamento, a regra seria a da comunhão parcial de bens. Sendo uma provável explicação na ocorrência desse padrão. Essa determinação se consubstancia atualmente no artigo 1640, caput, do Código Civil de 2002.

TABELA 12: TIPO DE AÇÃO

	N	%
Divórcio Consensual	57	38
Divórcio Litigioso	93	62
Total	150	100

Na análise da tabela, vemos que 62% dos assistidos em ações de divórcio optam pela modalidade litigiosa, sendo quase o dobro de quem opta pela modalidade consensual, que conta apenas com 38%.

2.2 Dificuldades enfrentadas pelos assistidos nas ações de divórcio

Iniciando esse subitem nos deparamos com as dificuldades sofridas pelos usuários da Defensoria em ações de divórcio frente a sua realidade cotidiana, seja na sua vida particular como ir ao trabalho ou no de duração de seu processo. Com isso objetivou-se conhecer as dificuldades encontradas pelos usuários deste serviço público, recorrências inerentes ao uso da Defensoria nas ações de divórcio.

TABELA 13: TEMPO DE CHEGADA AO ÓRGÃO

	N	%
Até meia hora	28	18,7
Entre meia hora e uma hora	52	34,7
Entre uma hora e duas horas	55	36,7
Mais de duas horas	15	10

Total	150	100
-------	-----	-----

Analisando a tabela, vemos que 10% demoram mais de duas horas para chegar à Defensoria. Na outra ponta da tabela notamos que um grupo de 18,7% leva até meia hora para chegar à instituição. Entre estes extremos encontramos 71,3% dos pesquisados que levam entre meia hora e duas horas para chegar a Defensoria das Varas de Família.

Porém é de chamar a atenção, que a maioria dos pesquisados leva menos tempo para chegar ao órgão, quando se analisa as duas primeiras faixas de demora na vinda, onde 53,4% levam de menos de meia hora até uma hora para alcançar a instituição.

Nesse sentido, pode-se inferir que alguém que esteja nesse grupo, talvez tenha condições financeiras melhores que a maioria por conseguir chegar em menos tempo a Defensoria, devido ao fato da instituição atender pessoas de todo o Estado e de vários lugares da cidade, e como somente uma parcela dos pesquisado dispõe de veículo automotor e o transporte público em Fortaleza não é de boa qualidade, pode-se dizer que quem chega em menos tempo, ou mora perto ou vem em transporte próprio.

TABELA 14: FALTAS NO TRABALHO

	N	%
Não trabalho	21	14
Não faltei	40	26,7
Faltei duas vezes	37	24,7
Faltei entre três e cinco vezes	36	24
Faltei mais de cinco vezes	16	10,7
Total	150	100

Observando a tabela vemos que mais de 60% dos assistidos nas ações de divórcio está com faltas no trabalho, sendo que 10% já faltaram mais de cinco vezes,

enquanto que uma minoria não trabalha, sendo somente 26,7% os que conseguiram não faltar ao trabalho.

Segundo o Sistema PED (Programa de Emprego e Desemprego) realizado pelo IDT – CE (Instituto do Desenvolvimento do Trabalho) em setembro de 2014 o nível de desemprego da população economicamente ativa está na marca de 8,1%, se mantendo estável⁷.

Nesse sentido a porcentagem obtida na Defensoria das Varas de Família se mantem superior à média, pois a porcentagem de pessoas que não trabalham é de 14%, porém há que se dizer que esses números da Defensoria abrangem tanto os economicamente ativos como os não economicamente ativos. Mas fazendo referência à idade dos assistidos, vemos que só 14,7% têm mais de 56 anos, restringindo assim o número de prováveis aposentados a pelo menos a metade da porcentagem citada a pouco.

Outro dado presente na tabela acima mostra que 60% dos pesquisados tem faltas no trabalho, indo de duas a mais de cinco faltas no trabalho. Talvez se possa inferir que essa dificuldade seja uma das que mais atrapalhe a vida dos pesquisados, pois mostra o nível de comprometimento que os envolvidos em ações de divórcio apresentam para acompanhar como se encontra a solução de sua contenda judicial.

TABELA 15: ESTADO DO PROCESSO

	N	%
Não se iniciou	3	2
Está concluído	13	8,7
Está parado a mais de dois meses	20	13,3
Está parado a mais de seis meses	29	19,3
Está parado a mais de um ano	22	14,7

⁷ Tais dados foram extraídos do SISTEMA PED – Pesquisa de Emprego e Desemprego. **Pesquisa de emprego e desemprego na região metropolitana de Fortaleza – setembro de 2014.** SINE – IDT, agosto – setembro de 2014.

Está parado a mais de dois anos	63	42
Total	150	100

Analisando a tabela, vemos que quase 90% dos assistidos estão com o processo parado, deles 42% dos pesquisados estão com ele imóvel há mais de dois anos⁸. Nessa tabela podemos ter uma ideia de como se encontra a celeridade processual nas ações de divórcio, tendo por base informações cedidas pelos próprios assistidos. Como não há dados referentes a outros tipos de ações, não é possível dizer se para o tipo de serviço ofertado pela Defensoria, o divórcio é mais ou é menos célere.

TABELA 16: **PREJUDICOU-SE NO TRABALHO**

	N	%
Sim	49	55,1
Não	40	44,9
Total	89	100

Dos pesquisados que participaram dessa etapa da pesquisa, há um grupo que se prejudicou no trabalho para ir a Defensoria e outro que não se prejudicou, sendo os que se prejudicaram a maioria dos que responderam a essa pergunta, com 55% de abrangência do total de respostas.

2.3 Conclusões parciais

Com a análise dos dados em estudo, vemos que o perfil do usuário da Defensoria Pública em ações de divórcio aponta para um público jovem, com um índice de escolaridade acima da média, pertencendo a classes econômicas de média para alta, mostrando a atenção o fato de haver mais mulheres do que homens

⁸ Os dados apresentados nessa etapa do trabalho foram colhidos na pesquisa empírica realizada no período de fevereiro a junho de 2014 nos núcleos da Defensoria das Varas de Família do Fórum Clóvis Beviláqua.

na pesquisa, porém sendo o homem quem ingressa em maior quantidade como autor das ações de divórcio na Defensoria Pública.

A maioria dos assistidos pesquisados tem filhos, correspondendo a um total de quase 90% dos entrevistados. Com relação à posse de bens para partilhar, os números já são mais paritários, onde 44% dos entrevistados possuem bens e 56% dos mesmos não possuem.

Ao contrário do que acontece com o senso comum, o estudo do perfil dos usuários da Defensoria em ações de divórcio, aponta para um público diferente dos estereótipos dos usuários de serviços públicos, com altos índices de escolarização e em classes econômicas de média para alta.

Observando esse perfil de usuário, obtido através da pesquisa de campo, comparando-o com o CCEB, vemos uma discrepância entre um estudo e outro, o que nos conduz a inferir que a população das classes mais baixas está tendo dificuldades em ter acesso aos serviços da justiça gratuita.

Algumas hipóteses podem ser levantadas, como a exigência de se ter CPF e de ter um endereço com CEP, para dar ter acesso aos serviços da instituição. A falta de informação também pode ser outra variável, o que já foi mencionado por assistidos durante a realização dos trabalhos de campo.

Atualmente grande parcela da população brasileira tem o seu cadastro na Receita Federal através do CPF (Cadastro de Pessoa Física), mas existe ainda uma parcela que ainda não dispõe desse registro, o que pode dificultar o acesso a serviços públicos, como por exemplo, os serviços da Defensoria Pública.

Os níveis educacionais mensurados são outro indício de que estão havendo dificuldades dos membros de classes econômicas mais baixas de terem acesso aos serviços da Defensoria das Varas de Família, pois um nível educacional satisfatório guarda correspondência com o grau aquisitivo do indivíduo.

Com a análise dos problemas sofridos pelos usuários, entendo que os pesquisados enfrentam faltas ao trabalho e demora processual, além da própria

demora para chegar a instituição, com uma parcela que alega que está prejudicada por ir a Defensoria.

O tempo de demora em chegar ao Fórum, foi o primeiro fator comportamental observado no subitem 2.2, chamando a atenção o fato de que o tempo médio de demora se conserva em torno de uma hora para chegar ao órgão, com um pequeno grupo que consegue chegar em até meia hora e outro grupo que demora mais de duas horas para chegar ao órgão.

Com relação ao trabalho, vemos que há uma maioria (60%) que tem de duas a mais de cinco faltas no trabalho, com uma minoria de 26% que não faltou e uma pequena parcela que não trabalha. No que diz respeito a demora processual, vemos que 90% dos assistidos está com o processo parado, sendo que do total de pesquisados 42% está com ele para do a mais de dois anos.

Com relação a se prejudicar no trabalho, entre o grupo que respondeu a esse questionamento da pesquisa, 55,1% alegam que se prejudicaram no trabalho para ir ao fórum, enquanto que 44,9% disseram não ter se prejudicado, correspondendo essas estatísticas a 59% do total de pesquisados.

Com a apresentação dos principais problemas enfrentados pelos assistidos, vemos que de uma forma geral, as pessoas que procuram a Defensoria para se Divorciar enfrentam muitas dificuldades, desde fatores individuais, como tempo de demora para chegar ao órgão, até fatores sociais, como um tempo considerável de demora processual, vindo isso a gerar problemas, como se prejudicar no trabalho.

A análise do perfil pessoal e socioeconômico dos assistidos se mostra de fundamental importância para o presente estudo, pois apontou também uma provável dificuldade da parcela economicamente mais baixa da população em ter acesso aos serviços da Defensoria Pública, o que em tese não era para acontecer, pois os serviços da Defensoria se destinam aos menos favorecidos.

CAPITULO 3: AS AÇÕES DE DIVÓRCIO DOS USUÁRIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA

Dando prosseguimento ao estudo dos dados obtidos com a pesquisa realizada na Defensoria Pública das Varas de Família, nos deparamos com uma sequência de combinações de dados, com a intenção de captar fenômenos sociais correntes na incidência dos comportamentos dos usuários da referida instituição que estão em ações de divórcio.

3.1 Os tipos de Divórcio e o comportamento dos assistidos pela Defensoria Pública

O estudo foi dividido entre os dois tipos de divórcio existentes, que são o divórcio consensual e o divórcio litigioso, sendo feitas várias combinações entre os perfis pessoais, socioeconômicos e comportamentais dos entrevistados e as formas de divórcio, para assim verificar a influência destas variáveis na escolha por uma ou outra modalidade de divórcio na Defensoria Pública das Varas de Família. Sendo assim, inicia-se a primeira combinação com o tipo de ação por idade:

TABELA 17: TIPO DE AÇÃO POR IDADE

Tipo de ação	Idade					Total
	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	
Divórcio consensual	2	22	24	6	3	57
Divórcio litigioso	5	20	26	23	19	93
Total	7	42	50	29	22	150

Com a leitura da tabela, vemos que com o avançar da idade dos assistidos, seu pico é alcançado aos 45 anos e decrescendo novamente após esta idade. Até os 45 anos, não há grande diferença na frequência nos dois tipos de divórcio.

Há, no entanto um aumento do divórcio litigioso, em detrimento do divórcio consensual, a partir dos 46 anos de idade. Nota-se que quanto mais velho é o

assistido provavelmente mais tempo de casamento ele terá e aparentemente isso torna a opção pelo divórcio litigioso mais plausível.

TABELA 18: TIPO DE AÇÃO POR GÊNERO

Tipo de ação	Gênero		
	Masculino	Feminino	Total
Divórcio Consensual	27	30	57
Divórcio Litigioso	42	51	93
Total	69	81	150

Com a leitura da tabela, vemos que ambos os gêneros dão preferência ao divórcio litigioso, em detrimento do divórcio consensual, porém as mulheres, numericamente procuram mais o divórcio litigioso do que os homens, se for comparada as porcentagens entre um grupo e outro, pois entre os homens os que buscam esta modalidade correspondem a 60% enquanto que as mulheres que estão em uma ação litigiosa representam 62% do total de mulheres entrevistadas.

TABELA 19: TIPO DE AÇÃO POR ESCOLARIDADE

Tipo de ação	Escolaridade					Total
	Analfabeto - Ensino Fundamental um incompleto	Ensino Fundamental I completo - Ensino Fundamental II incompleto	Ensino Fundamental II completo - Ensino Médio incompleto	Ensino Médio completo - Superior incompleto	Superior completo	
Divórcio consensual	1	6	13	33	4	57
Divórcio litigioso	2	13	19	“49”	10	93
Total	3	19	32	82	14	150

Observando a tabela, vemos a influência da escolaridade como um fator influenciador na escolha do tipo processual, pois nas várias colunas de escolaridade, vemos que com o avançar do grau de escolaridade, vai diminuindo a preferência pelo divórcio litigioso, a partir do ensino fundamental II e no ensino médio, retomando sua alta no ensino superior.

Diante disso, pode-se aferir que a escolaridade e o tipo de ação não se comunicam, pois tem seus níveis de influência aleatoriamente.

TABELA 20: TIPO DE AÇÃO POR CLASSE ECONÔMICA

Tipo de ação	Classe Econômica						Total
	B1	B2	C1	C2	D	E	
Divórcio consensual	2	13	16	19	6	1	57
Divórcio litigioso	“6”	16	“34”	20	“16”	1	93
Total	8	29	50	39	22	2	150

Analisando a tabela, vemos que a preferência por um determinado tipo processual combinado com a classe econômica continua a favor do divórcio litigioso, em detrimento do divórcio consensual, sendo isso mais nítido nas classes B1, C1 e D. Porém, por ser uma composição aleatória, comprava que não relação direta entre os dois fatores.

TABELA 21: TIPO DE AÇÃO POR AUTOR DA AÇÃO

Tipo de ação	Autor da Ação			Total
	Marido	Esposa	O casal	
Divórcio consensual	22	27	“8”	57
Divórcio litigioso	48	41	“4”	93
Total	70	68	12	150

Observando a tabela vemos que com relação ao autor da ação, quando se trata de atores isolados, como o marido ou a esposa, há uma preferência pelo divórcio litigioso em detrimento do divórcio consensual, onde 68% dos maridos preferem o litígio, enquanto que nas esposas esse número é de 60%.

Mas quando os casais entram com a ação de divórcio, a situação se inverte e vemos que há uma preferência pelo divórcio consensual em detrimento do divórcio litigioso, onde 66,6% dão preferência ao consenso e isso se explica provavelmente

pelo fato de que os casais por terem ido em consenso para a resolução de sua sociedade conjugal, demonstram maior opção pelo divórcio consensual.

TABELA 22: TIPO DE AÇÃO POR FILHOS

Tipo de ação	Filhos		
	Sim	Não	Total
Divórcio consensual	51	6	57
Divórcio litigioso	83	10	93
Total	134	16	150

Com a análise da tabela, vemos que a ausência ou não de filhos não constitui um fator que influencia na escolha de um tipo processual, pois quem não tem filhos opta pelo litígio em 62,5% dos casos, e quem tem filhos, o faz em 61,9% das vezes.

TABELA 23: TIPO DE AÇÃO POR GUARDA DOS FILHOS

Tipo de ação	Guarda dos Filhos		
	Compartilhada	Unilateral	Total
Divórcio consensual	47	2	49
Divórcio litigioso	49	16	65
Total	96	18	114

Observando os dados acima vemos outro fenômeno comportamental, pois os usuários que estão em disputa litigiosa pela guarda dos filhos têm tendência a resolver o divórcio de forma litigiosa. Diferentemente, quem está realizando o divórcio sem conflitos no que diz respeito à guarda dos filhos estão distribuídos de forma muito semelhante entre o divórcio consensual e o litigioso.

No grupo dos que estão disputando a guarda compartilhada, a opção pelo litígio atinge 51% dos pesquisados, enquanto que no grupo dos que estão disputando a guarda do filho unilateralmente, a opção pelo litígio atinge 88,8% dos pesquisados. A disputa pela guarda dos filhos, quando é litigiosa, leva a grande maioria dos pesquisados a buscar uma separação litigiosa. O mesmo não pode ser dito da guarda consensual dos filhos.

TABELA 24: TIPO DE AÇÃO POR BENS

Tipo de ação	Bens		
	Sim	Não	Total
Divórcio consensual	17	40	57
Divórcio litigioso	49	44	93
Total	66	84	150

Considerando a tabela, vemos um padrão comportamental diferente dos anteriores, haja vista que aqueles que possuem bens a partilhar optam mais pelo divórcio litigioso com 74,2%, em detrimento do divórcio consensual. Os que não possuem bens a partilhar, se distribuem quase que numericamente de forma iguais entre os dois tipos de divórcio.

A partir desses dados percebe-se o fato de haver bens a partilhar está impulsionando a opção pelo divórcio litigioso entre os pesquisados, possivelmente pelo fato de que haverá a discussão sobre estes bens e isso poderá gerar conflitos.

TABELA 25: TIPO DE AÇÃO POR PARTILHA DOS BENS

Tipo de ação	Partilha dos Bens		
	Consensual	Litigiosa	Total
Divórcio consensual	14	3	17
Divórcio litigioso	14	35	49
Total	28	38	66

Analisando a tabela, vemos que o caso anterior também se repete aqui, pois quem elege a partilha litigiosa acaba optando também pelo divórcio litigioso na quase totalidade dos casos. A escolha por uma partilha consensual dos bens não parece influenciar a forma de divórcio. No grupo dos que optaram pela partilha consensual de bens, 50% optaram pelo litígio no divórcio, enquanto que no grupo dos que optaram pela partilha litigiosa, 92% optaram pelo litígio em sua ação de divórcio.

TABELA 26: TIPO DE AÇÃO POR REGIME JURÍDICO DO CASAMENTO

Tipo de ação	Regime Jurídico do Casamento			Total
	Comunhão Universal de Bens	Comunhão Parcial de bens	Separação de Bens	
Divórcio Consensual	0	57	0	57
Divórcio Litigioso	"8"	84	1	93
Total	8	141	1	150

Analisando a tabela, vemos que a maioria dos entrevistados optou pelo regime de comunhão parcial de bens. Percebe-se também que todos os que optaram pelo regime de comunhão universal de bens seguem uma tendência pelo divórcio litigioso, onde 100% dos optantes desse regime aderiram ao litígio no divórcio, dando a entender, como uma possível explicação, que com o presente regime há uma confusão entre os patrimônios, levando uma discussão sobre os bens através do litígio.

Por não ter uma amostra significativa, o regime de separação vai ser descartado do estudo. Retomando os trabalhos vemos que o regime de comunhão parcial de bens, por ter um público expressivo, nos leva a ver que aproximadamente 60% dos entrevistados nesse regime de bens optaram pelo litígio, enquanto que 40% preferem o acordo.

Uma hipótese explicativa do fato de haver uma maciça escolha pelo regime de comunhão parcial de bens se deve, citando novamente, a lei 6515/1977, onde a partir dele foi instituído como se dará o procedimento de divórcio, que leva à utilização do regime de Comunhão Parcial de Bens.

Com isso, e somado o fato de que a maioria dos pesquisados contraiu o casamento em uma média de vinte anos atrás, observado o grupo com maior tendência, que vai dos 26 aos 45 anos, o que faz com que quem tenha casado com 25 e se divorcie aos 45, tenha pelo menos 20 anos de casamento. Com isso se tem uma provável explicação desse público significativo na escolha do regime de Comunhão Parcial de Bens.

TABELA 27: AUTOR DA AÇÃO POR IDADE

Autor da ação	Idade					Total
	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	
Marido	2	19	21	17	11	70
Esposa	3	18	26	10	11	68
O casal	2	5	3	2	0	12
Total	7	42	50	29	22	150

Analisando a tabela, vemos que entre as faixas de idade e os tipos de autores da ação não há muita influência de um sobre o outro, com exceção das faixas entre 36 a 45 e de 46 a 55 anos, onde esta aponta para uma presença maior do marido em detrimento da esposa e na outra ocorre o inverso. Segundo a tabela, vemos que com o avançar da idade dos casais, esse número se concentra na idade 26 a 45 anos, decrescendo até chegar a zero a sua presença nas idades maiores de 56 anos.

TABELA 28: AUTOR DA AÇÃO POR ESCOLARIDADE

Autor da ação	Escolaridade					Total
	Analfabeto - Ensino Fundamental incompleto	Ensino Fundamental I completo - Ensino Fundamental II incompleto	Ensino Fundamental II completo - Ensino Médio incompleto	Ensino Médio completo - Ensino Superior incompleto	Superior completo	
Marido	0	7	17	43	3	70
Esposa.	2	11	11	34	10	68
O casal	1	1	4	5	1	12
Total	3	19	32	82	14	150

Analisando a tabela, vemos que a escolaridade segue pequenos padrões, onde o marido possui um grau de escolaridade maior do que a esposa entre o Ensino Fundamental II e o Ensino Médio. Quando se chega ao Ensino Fundamental I e ao Ensino Superior completo à situação se inverte, pois a esposa possui maior grau de escolaridade que o marido, sendo os índices das mulheres maiores que os dos homens, em suas respectivas porcentagens. Só houve duas situações onde um casal era analfabeto e outra situação onde ambos tinham o Ensino Superior completo.

No Ensino Fundamental I, a mulher tem uma porcentagem de 57,8%, e no ensino superior as mulheres possuem 71,4%. Já os maridos no Ensino Fundamental II possuem só 53% de porcentagem, e no Ensino Médio eles possuem 52,4%.

TABELA 29: **AUTOR DA AÇÃO POR CLASSE ECONÔMICA**

Autor da ação	Classe Econômica						Total
	B2	B1	C1	C2	D	E	
Marido	3	13	24	19	10	1	70
Esposa	5	13	25	16	8	1	68
O casal	0	3	1	4	4	0	12
Total	8	29	50	39	22	2	150

Nessa parte do trabalho, vemos que entre os autores da ação há diferenças entre eles com relação às classes econômicas, estando os números bem paritários em alguns grupos, chamando a atenção só o fato de não haver nenhum casal na classe B1 e na classe E, mesmo não sendo o número de casais satisfatório.

Na classe B1 há mais esposas do que maridos, com uma porcentagem de 62%; na classe C1 novamente a esposa está mais presente que o marido, com 50%; na classe C2, o marido está à frente da esposa, contando com 48% de participação; na classe D, o marido está mais presente que a esposa, contando com 45% de presença.

Nesse sentido, infere-se que o marido possui maior representação nas classes econômicas mais baixas e que as esposas possuem maior representação nas classes econômicas mais elevadas. Outra observação é que há uma concentração de casais nas classes econômicas mais baixas, com 33,3% na classe C2, 33,3% na classe D, restando somente 25% na classe B2 e 8,3% na classe C1.

TABELA 30: **GÊNERO DO INFORMANTE**

Gênero do Informante	Masculino	Feminino	Total
N	69	81	150
%	46	54	100

TABELA 31: **AUTOR DA AÇÃO**

Autor da Ação	Marido	Esposa	O casal	Total
N	70	68	12	150
%	46,6	45,3	8	100

Vemos que a porcentagem do número de maridos que é autor da ação é de 46,6% (70), enquanto que o de esposas é de 45,3% (68), estando aquele em maioria na procura pelo divórcio, embora se tenha um número maior de mulheres na pesquisa.

Diante disso conclui-se que as mulheres estão mais atentas ao andamento do Divórcio, pois no público pesquisado 54% são mulheres do que os homens, pois o que se vê é que na autoria das ações os homens estão na frente das mulheres com uma diferença muito pequena. Mas quando se afere quem está mais presente no Fórum as mulheres estão em maior número que os homens.

3.2 Conclusões preliminares

Encerrando essa etapa de exposição e estudo dos dados colhidos em campo, nota-se que o mais interessante da análise, é que os fatores influenciadores desses padrões são externos ao ambiente da Defensoria, abrangendo os filhos, bens, idade dos assistidos, classe econômica, regime jurídico do casamento, tempo de chegada e o autor da ação, atuando esses fatores na influência da escolha de tipos processuais.

O gênero que é autor da ação mais presente no fórum é o masculino, embora o número de mulheres seja maior do que o número de homens na presente pesquisa, demonstrando maior interesse das mulheres no andamento do processo.

Outro fato importante é quando a discussão sobre guarda de filhos é litigiosa, a ação de divórcio será litigiosa também embora a maioria dos que tem filhos opte pelo consenso na discussão da guarda. O mesmo que ocorre na discussão da guarda dos filhos ocorre com a situação da partilha de bens, onde se houver litígio, haverá uma tendência para que o divórcio seja litigioso também.

Com o avançar da idade dos assistidos, há uma tendência em optar pelo divórcio litigioso em detrimento do consensual, a partir dos 46 anos, levando a entender que com o avançar da idade do assistido se pressupõe que o mesmo tenha maior tempo de casamento, e com maior tempo de casamento maior quantidade de bens a partilhar e maior probabilidade de ter filhos para discutir a guarda.

Com isso inferisse que essa tendência ao divórcio litigioso nos pesquisados mais velhos é fruto de uma provável tendência inerente a sua própria condição de vida, que lhes forcem a optarem por esse tipo processual em favor de seus interesses.

O divórcio litigioso se mostra como uma variável basilar no estudo dos comportamentos dos assistidos pela Defensoria Pública, pois a sua opção se mantém em alta entre os assistidos, seguindo algumas tendências como na guarda de filhos, partilha de bens, avançar da idade.

Cabe ressaltar nessa parte do trabalho, que o público em ações de divórcio é relativamente jovem, abrangendo um grupo que vai dos 26 aos 55 anos de idade. Nesse sentido, variáveis como bens a partilhar e disputa pela guarda dos filhos aparecem como impulsionadoras de um processo de divórcio litigioso.

CAPITULO 4: O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA QUE INGRESSARAM EM AÇÕES DE DIVÓRCIO

Na seção do questionário destinada a averiguar o grau de satisfação, as quatro perguntas elencadas eram direcionadas à satisfação com a instituição Defensoria Pública, depois para com o defensor público, logo em seguida para com o trabalho do juiz que julgou o mérito da ação e pôr fim a satisfação com o sistema judiciário cearense. Cada pergunta tinha duas opções de resposta, onde o pesquisado podia optar em responder *sim* no primeiro item ou *não* no segundo item, referente à sua satisfação para com o que lhe foi indagado na pergunta.

As duas últimas perguntas do questionário, por não terem tido uma abrangência satisfatória de respostas e não conseguirem apresentar uma solidez estatística foram deixadas de lado na análise do presente trabalho, restando somente o estudo do grau de satisfação dos usuários da Defensoria Pública, com os dados referentes ao trabalho da instituição e ao trabalho do Defensor Público.

4.1 A satisfação com os serviços da Defensoria Pública

Nessa seção do trabalho veremos as análises feitas com o intuito de se mensurar como se formula a satisfação com os serviços da Defensoria Pública e quais as variáveis influenciadoras na formação dessa opinião. Diante disso vejamos a frequência das respostas:

TABELA 32: FREQUÊNCIA DAS RESPOSTAS

	Satisfeito com a Defensoria	Satisfeito com o Defensor
N	149	99
%	99,3	66

Nessa primeira tabela do capítulo quatro, vemos os números de pesquisados que responderam às perguntas referentes ao grau de satisfação com os serviços prestados pela Defensoria Pública e pelo Defensor Público.

A primeira pergunta foi feita com relação ao grau de satisfação para com a Defensoria Pública, tendo o quórum de 149 respostas entre os 150 pesquisados. Já a segunda pergunta foi feita com relação ao grau de satisfação para com o trabalho do Defensor Público, tendo 99 respostas entre os 150 pesquisados.

Concluo com isto que todos os entrevistados têm uma opinião sobre a defensoria, mas, nem todos têm sobre o defensor. Creio que isto se deve ao fato de que nem todos ainda tiveram ocasião de falar com o defensor e por isto se abstiveram de dar uma resposta sobre seu serviço prestado.

TABELA 33: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA**

	N	%
Sim	87	58,3
Não	62	41,6
Total	149	100

Nessa tabela vemos o número de assistidos pela Defensoria que responderam à pergunta: 58% estão satisfeitos com os serviços prestados pelo órgão, enquanto que 41,3% não estão satisfeitos.

TABELA 34: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR IDADE**

Satisfeito com a defensoria	Idade					Total
	18 e 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	
Sim	4	21	31	17	14	87
Não	3	20	19	12	8	62
Total	7	41	50	29	22	149

Analisando a tabela, vemos que com o avançar da idade dos assistidos há uma satisfação maior com os serviços prestados, enquanto os mais novos estão menos satisfeitos, ficando isso notório a partir da coluna três, nas idades de 36 a 45 anos em diante. Uma hipótese explicativa talvez se deva ao fato de que pessoas mais velhas vivenciaram situações em nosso país, onde quase não haviam direitos sociais, e que a partir dos 80, com a constituição de 1988, esse quadro começou a mudar. Isso explica o fato de que os mais novos na pesquisa, talvez por não terem

vivenciado situações assim, apresentem posicionamentos mais críticos em relação à qualidade dos serviços públicos, enquanto que os mais velhos se preocupam com a própria existência dos mesmos.

TABELA 35: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR GÊNERO**

Satisfeito com a defensoria	Gênero		
	Masculino	Feminino	Total
Sim	39	48	87
Não	29	33	62
Total	68	81	149

Analisando a tabela, vemos que ambos os sexos estão satisfeitos com os serviços prestados pela Defensoria, não havendo diferença de gênero significativa: as mulheres com 58,2%, contra 57,3% dos homens.

TABELA 36: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR ESCOLARIDADE**

Satisfeito com a defensoria	Escolaridade					Total
	Analfabeto - Ensino Fundamental I incompleto	Ensino Fundamental I completo - Ensino Fundamental II incompleto	Ensino Fundamental II completo - Ensino Médio incompleto	Ensino Médio completo - Superior incompleto	Superior completo	
Sim	"2"	"12"	"22"	44	7	87
Não	1	7	9	38	7	62
Total	3	19	31	82	14	149

Analisando a tabela, vemos que a satisfação do usuário alinhada com o grau de escolaridade tem uma influência significativa em algumas faixas. Assim quem estudou mais tende a não estar tão satisfeito quanto quem estudou menos.

Os que têm o ensino fundamental I completo (e o ensino fundamental II incompleto) estão satisfeitos em 63% dos casos. Os que têm o ensino fundamental II completo (e o ensino médio incompleto) estão satisfeitos em 70,9%. Os que concluíram o ensino médio e começaram o superior são 53,6% a estar satisfeitos.

Nesse sentido parece que com o avançar do grau de estudo, menor será a satisfação com os serviços prestados pela Defensoria nas ações de divórcio. No

caso dos que concluíram o superior, parece não haver diferença na avaliação que é feita da defensoria, pois metade dos entrevistados escolheu uma opção e a outra metade optou pelo oposto.

TABELA 37: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR CLASSE ECONÔMICA**

Satisfeito com a defensoria	Classe Econômica						Total
	B1	B2	C1	C2	D	E	
Sim	4	16	29	24	13	1	87
Não	4	13	21	14	9	1	62
Total	8	29	50	38	22	2	149

Analisando a tabela, vemos que com o decréscimo de classe econômica, o grau de satisfação vai aumentando, configurando-se assim mais um fenômeno inerente ao ambiente da Defensoria Pública.

TABELA 38: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR TIPO DE AÇÃO**

Satisfeito com a defensoria	Tipo de ação		Total
	Divórcio consensual	Divórcio litigioso	
Sim	“36”	51	87
Não	20	42	62
Total	56	93	149

Analisando a tabela, vemos que o público que opta pelo divórcio consensual está mais satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria Pública, contando com 36 pessoas (64%), do que os que optaram pelo divórcio litigioso, que contou com a escolha de 51 pessoas (54,8%) do público pesquisado.

Essa situação deve-se ao fato de que o Divórcio Consensual e o Divórcio Litigioso são suas modalidades diferentes de divórcio, com procedimentos diferentes e tempo de duração diferente.

O Divórcio Consensual possui uma função meramente homologatória na prestação jurisdicional do Poder Judiciário, tendendo a ser mais rápido que o Litigioso, pois sua intenção é dar aos que querem se divorciar que já estão com tudo resolvido quanto à dissolução da união um tratamento mais rápido, visando a dar mais economia processual ao judiciário.

O Divórcio Litigioso, por contar a resolução de conflitos particulares como guarda de filhos e partilha de bens, entre outras questões, é mais demorado, o que somado aos prováveis ânimos exaltados seja motivado pelas discussões patrimoniais e filiais ou por questões particulares, torna o processo desgastante e propenso a gerar menos satisfação com os serviços prestados, da parte dos assistidos.

TABELA 39: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR AUTOR DA AÇÃO**

Satisfeito com a defensoria	Autor da Ação			
	Marido	Esposa	O casal	Total
Sim	43	36	8	87
Não	27	31	4	62
Total	70	67	12	149

Analisando a tabela, vemos que o marido tende a estar mais satisfeito (61%) com os serviços prestados pela Defensoria Pública do que a esposa (53,7%). Os casais tendem a estar mais satisfeitos com os serviços prestados do que todos (66,6%).

Do exposto pode-se inferir que os casais estão mais satisfeitos entre os três talvez pelo fato de que como ambos foram ajuizar a ação, então pressupõe que os mesmos estão de acordo na dissolução do casamento e por isso sem discussões acessórias, motivadoras de litígio e insatisfação.

TABELA 40: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR FILHOS**

Satisfeito com a defensoria	Filhos		
	Sim	Não	Total
Sim	75	12	87
Não	58	4	62
Total	133	16	149

Analisando a tabela, vemos que quem não tem filhos, tende a estar mais satisfeito com os serviços prestados pela Defensoria do que quem tem filhos, com 75% de satisfação, enquanto quem tem filhos conta com 56% de satisfação, sendo que ambos estão satisfeitos com os serviços.

Observando o exposto, podemos tecer algumas hipóteses motivadoras dessa diferença, como o fato da discussão por guarda dos filhos, que quando ocorre litigiosamente, influencia na opção litigiosa de divórcio, que em seguida contribui com a insatisfação dos serviços da Defensoria.

TABELA 41: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR GUARDA DOS FILHOS**

Satisfeito com a defensoria	Guarda dos Filhos		
	Compartilhada	Unilateral	Total
Sim	56	7	63
Não	40	10	50
Total	96	17	113

Analisando a tabela, vemos que quando a guarda do filho é compartilhada, a satisfação com os serviços é maior, com 58,3% de satisfação, mas quando a guarda do filho unilateral, a situação se inverte ocorrendo mais insatisfação do que satisfação com os serviços prestados pelo órgão, onde 58,8% não estão satisfeitos.

Como citado anteriormente e exposto acima, vemos que a guarda dos filhos tem ligação direta com a formação da satisfação dos usuários da Defensoria em ações de Divórcio, pois a estatística é clara, sendo compartilhada a guarda, a satisfação é alta, porém se ela for unilateral, há uma tendência a insatisfação com os serviços do órgão.

TABELA 42: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR BENS**

Satisfeito com a defensoria	Bens		
	Sim	Não	Total
Sim	38	49	87
Não	28	34	62
Total	66	83	149

Analisando a tabela, embora haja satisfação nos dois casos, vemos que quando há bens a partilhar, o grau de satisfação com os serviços prestados pela Defensoria é menor do que quando não há bens a partilhar, onde no primeiro momento 57% dos pesquisados estão satisfeitos e no segundo momento 59% estão satisfeitos.

Novamente, aparece outra variável influenciadora na satisfação com a Defensoria, sendo esta de caráter material, ligada a posse de bens, onde ao passo que haja posse de bens, há uma menor satisfação por parte do pesquisado.

TABELA 43: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR PARTILHA DOS BENS**

Satisfeito com a defensoria	Partilha dos Bens		
	Consensual	Litigiosa	Total
Sim	17	21	38
Não	11	17	28
Total	28	38	66

Analisando a tabela, vemos quando a partilha dos bens é consensual, o grau de satisfação dos usuários é maior do que quando a partilha é litigiosa, pois 60,7% estão satisfeitos com os serviços prestados na partilha consensual, enquanto que só 55% estão satisfeitos na partilha litigiosa.

Essa tabela confirma o que já tratado em outras tabelas, onde uma disputa pelos bens, por exemplo, está influenciando na formação da satisfação do assistido pela Defensoria, a depender se ocorre litígio ou consenso, onde ao passo que ocorre litígio a satisfação diminui.

TABELA 44: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR REGIME JURÍDICO DO CASAMENTO**

Satisfeito com a defensoria	Regime Jurídico do Casamento			Total
	Comunhão universal de bens	Comunhão parcial de bens	Separação de bens	
Sim	4	82	1	87
Não	4	58	0	62
Total	8	140	1	149

Analisando a tabela, vemos que o regime jurídico de comunhão parcial de bens corresponde à maioria dos entrevistados e que nesse regime 58,5% dos entrevistados estão satisfeitos com a defensoria, restando uma minoria na comunhão universal de bens que apresenta empate entre os que estão satisfeitos e os que não estão satisfeitos e o regime de separação de bens, por ser um número insignificante, será descartado do estudo.

Aqui se faz necessário abordar novamente o que foi citado em capítulo anterior, com relação à tendência dos assistidos em optar pelo regime de Comunhão Parcial de Bens. Essa tendência se deve ao fato de que com a lei de Divórcio (lei nº 6515 / 1977), em seu artigo 50, havendo silêncio quanto ao regime de bens do casamento, o regime definido automaticamente é o de Comunhão Parcial de Bens.

Cabe aqui explicar que nesse regime, os bens que serão discutidos em partilha de bens, serão aqueles obtidos na constância da sociedade conjugal, e que com o rompimento da mesma, far-se-á a separação dos bens, seja consensualmente ou litigiosamente, a depender do estado dos bens e da discussão sobre sua divisão. No Código Civil de 2002, em seu artigo 1668, está expresso o disposto pela referida lei.

Com isso, cabe citar que o regime de Comunhão Universal de bens, que era a regra nos casamentos antes de 1977, é um regime em que há a soma de todo o patrimônio dos cônjuges, bens presentes e futuros, para que, ocorrendo o Divórcio, seja feita a partilha de todos os bens. Isso está expresso no artigo 1667 do Código Civil de 2002.

Nesse caso isso pode ser uma hipótese explicativa para justificar porque todos os que optaram por esse regime optaram pelo litígio em seu divórcio, e estão menos satisfeitos com a Defensoria do que os que foram contemplados com o outro regime.

TABELA 45: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR TEMPO DE CHEGADA AO ÓRGÃO**

Satisfeito com a defensoria	Tempo de Chegada ao Órgão				Total
	Meia hora	Meia hora a uma hora	Uma hora a duas horas	Mais de duas horas	
Sim	20	26	32	9	87
Não	8	26	23	5	62
Total	28	52	55	14	149

Analisando a tabela, vemos que o tempo de chegada ao órgão não é um fator de influência no grau de satisfação dos usuários da Defensoria Pública, pois entre aqueles que levam até meia hora para chegar lá, 71,4% estão satisfeitos, ao passo

que entre os que levam mais de duas horas para chega na instituição, vemos que 64% estão satisfeitos, estando à maioria dos pesquisados, de um modo geral, satisfeita com a instituição.

TABELA 46: **SATISFEITO COM A DEFENSORIA POR FALTAS NO TRABALHO**

Satisfeito com a defensoria	Faltas no trabalho					Total
	Não trabalho	Não faltei	Faltei até duas vezes	Faltei de três a cinco vezes	Faltei mais de cinco vezes	
Sim	13	24	22	18	10	87
Não	8	15	15	18	6	62
Total	21	39	37	36	16	149

Analisando a tabela, vemos que independentemente de estar trabalhando ou não e independentemente da quantidade de faltas no trabalho que o assistido pesquisado tiver, o seu grau de satisfação com a instituição será positivo.

4.2 A satisfação com o trabalho do Defensor Público nas ações de Divórcio

Nesse subitem do capítulo, nos deparamos com a aferição do grau de satisfação para com os serviços prestados pelo Defensor Público nas ações de Divórcio. Abaixo segue a estatística de satisfação com o Defensor e as demais combinações realizadas.

TABELA 47: **SATISFEITO COM O DEFENSOR**

	N	%
Sim	74	74,7
Não	25	25,2
Total	99	100

Nessa outra tabela vemos a avaliação que os assistidos pela Defensoria fizeram dos Defensores Públicos, onde 74,7% respondeu que estava satisfeito com os serviços prestados pelo profissional, enquanto que 25,2% não estavam satisfeitos com os serviços prestados pelo Defensor.

TABELA 48: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR IDADE**

Satisfeito com o defensor	Idade					Total
	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	Mais de 56 anos	
Sim	0	18	28	15	13	74
Não	3	5	8	6	3	25
Total	3	23	36	21	16	99

Analisando a tabela, vemos que o grau de satisfação com o Defensor Público, com relação à idade do assistido é sempre satisfatória, sendo os mais jovens, os que não estão nada satisfeitos, com 100% de rejeição na faixa dos 18 aos 25 anos.

A partir do grupo dos que tem entre 26 e 35 anos em diante, a satisfação só cresce, tendendo os mais velhos a estarem mais satisfeitos, mantendo-se sempre em alta a satisfação, de um modo geral.

Essa informação confirma novamente a hipótese de que os mais velhos têm uma tendência a receptionar melhor o exercício dos serviços públicos do que os mais novos, devido a sua experiência de vida no passado, com restrições de direitos, o que não se comprova na mesma intensidade atualmente.

TABELA 49: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR GÊNERO**

Satisfeito com o defensor	Gênero		
	Masculino	Feminino	Total
Sim	“37”	37	74
Não	11	14	25
Total	48	51	99

Analisando a tabela, vemos que com relação ao gênero, o grau de satisfação para com o trabalho do Defensor Público é elevado em ambos os casos, porém os homens estão mais propensos a estarem mais satisfeitos com o trabalho do Defensor do que as mulheres, pois 77% dos homens estão satisfeitos, enquanto que 72,7% estão satisfeitas.

Tal situação já foi verificada em outros momentos, podendo ser levantada a hipótese de que sua satisfação com os serviços prestados se deva a sua menor

presença no Fórum, o que faz com não haja produção de estresse com demora em trânsito, demora no atendimento.

TABELA 50: SATISFEITO COM O DEFENSOR POR ESCOLARIDADE

Satisfeito com o defensor	Escolaridade					Total
	Analfabeto - Ensino Fundamental um incompleto	Ensino Fundamental I completo - Ensino Fundamental II incompleto	Ensino Fundamental II completo - Ensino Médio incompleto	Ensino Médio completo - Superior incompleto	Superior completo	
Sim	2	10	13	42	7	74
Não	1	3	8	11	2	25
Total	3	13	21	53	9	99

Analisando a tabela, vemos um fenômeno interessante, pois embora haja uma satisfação geral com o trabalho do profissional, ao passo que a escolaridade vai aumentando, o grau de satisfação com o trabalho do Defensor Público vai aumentando.

Na faixa correspondente aos analfabetos 66,6% estão satisfeitos, na faixa correspondente aos que tem o ensino fundamental I 70% estão satisfeitos, na faixa dos que tem o ensino fundamental II 61,9% estão satisfeitos, na faixa dos que têm o ensino médio 79,2% estão satisfeitos e na faixa dos que possuem ensino superior 77,7% estão satisfeitos.

Essa situação averiguada nessa etapa do trabalho, talvez demonstre um possível trato com o público que os Defensores Públicos possuam o que lhes confira uma aprovação considerável diante do público pesquisado, se intensificando isso com o avançar do grau de escolaridade, possivelmente pelo fato de que as pessoas mais escolarizadas tenham maior compreensão do está sendo realizado, do ponto de vista técnico, vindo assim que o trabalho realizado pelo Defensor é qualitativamente satisfatório.

TABELA 51: SATISFEITO COM O DEFENSOR POR CLASSE ECONÔMICA

Satisfeito com o Defensor	Classe Econômica						Total
	B1	B2	C1	C2	D	E	
Sim	5	16	20	23	9	1	74
Não	1	4	9	5	6	0	25

Total	6	20	29	28	15	1	99
-------	---	----	----	----	----	---	----

Analisando a tabela, vemos que há uma satisfação geral com o trabalho do Defensor, à medida que as classes econômicas vão ascendendo, sendo isso mais nítido a partir da classe C2 em diante e depois diminuindo um pouco, mas continuando progressivo nas classes seguintes, não sendo isso de significativa relevância.

TABELA 52: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR TIPO DE AÇÃO**

Satisfeito com o Defensor	Tipo de Ação		
	Divórcio consensual	Divórcio litigioso	Total
Sim	“29”	45	74
Não	5	20	25
Total	34	65	99

Analisando a tabela, vemos que o grau de satisfação nas ações de divórcio consensual é mais elevado que nas ações de divórcio litigioso. A porcentagem para quem escolheu o divórcio consensual é de 85,2% de satisfação, enquanto que a porcentagem para quem escolheu o divórcio litigioso é de 69,2% de satisfação.

Essa diferença entre um tipo processual e outro é de fundamental importância, pois revela uma tendência na composição da satisfação dos pesquisados que estão em ações de Divórcio. Essa tendência se deve ao fato de haver ou não conflito na resolução da sociedade conjugal, em que havendo consenso, haverá uma satisfação muito maior do que havendo litígio.

O Divórcio Consensual é uma ação mais célere, por ser baseada no consenso existente entre as partes processuais no que se refere à partilha dos bens, a discussão sobre guarda dos filhos, e os bons ânimos existentes entre as partes. Já o Divórcio Litigioso, é uma ação mais longa e demorada, pois exige que sejam discutidas a partilha divergente, a guarda dos filhos, além do fato de que muitas vezes os ânimos dos cônjuges estão exaltados devido a divergências pessoais, que se transplantam para a esfera judicial, o que faz com que a ação seja mais morosa.

Assim, fica explicada a tendência para uma maior satisfação nas ações de divórcio consensual, em detrimento das ações de divórcio litigioso, entre os pesquisados na Defensoria Pública.

TABELA 53: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR AUTOR DA AÇÃO**

Satisfeito com o Defensor	Autor da Ação			
	Marido	Esposa	O casal	Total
Sim	34	“33”	7	74
Não	12	10	3	25
Total	46	43	10	99

Analisando a tabela, vemos que as esposas tendem a estar mais satisfeitas com o trabalho do Defensor do que os maridos e os casais. Os maridos contam com uma representação de 73,9%, as mulheres contam com 76,7% e os casais contam com 70% estando dessa forma, o grau de satisfação com os serviços prestados pelo Defensor Público em alta.

O fato de as mulheres serem as que estão mais presentes no Fórum, explica o fato das mesmas estarem mais satisfeitas com o trabalho do Defensor, pois devido a demora no atendimento e as dificuldades enfrentadas para chegar ao Fórum, o fato de conseguir falar com o Defensor, somada a possível qualidade desse atendimento, faz com que a satisfação dessa ala do público seja maior.

TABELA 54: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR FILHOS**

Satisfeito com o Defensor	Filhos		
	Sim	Não	Total
Sim	66	“8”	74
Não	24	1	25
Total	90	9	99

Analisando a tabela, vemos que embora em ambos os casos a satisfação com o trabalho do Defensor Público seja elevada, vemos que as pessoas que não tem filhos estão mais satisfeitas do que as que têm filhos, estando com 73,3% de satisfação os que têm filhos, enquanto que 88,8% dos que não tem filhos estão satisfeitos.

Isso se explica, como citado acima, que as pessoas que tem filhos tendem a ter duas situações em relação ao seu divórcio, que é a discussão da guarda dos filhos, podendo ela ser compartilhada ou unilateral. Embora sendo a maioria das disputas de guarda dos filhos compartilhada, ela não é um fator isolado na composição da satisfação. Nesse sentido, os que não têm filhos, estão fora da zona de influência de uma variável considerável na formação da satisfação ou insatisfação.

TABELA 55: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR GUARDA DOS FILHOS**

Satisfeito com o Defensor	Guarda dos Filhos		
	Compartilhada	Unilateral	Total
Sim	51	5	56
Não	14	“6”	20
Total	65	11	76

Analisando a tabela, vemos outro fenômeno corrente no ambiente da Defensoria Pública, onde o grau de satisfação com os serviços do Defensor Público é altamente satisfatório quando a disputa da guarda dos filhos é compartilhada. Mas ao passo que a disputa é unilateral, a situação se inverte, estando o público mais insatisfeito do que satisfeito, como já havia sido exposta anteriormente.

TABELA 56: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR BENS**

Satisfeito com o Defensor	Bens		
	Sim	Não	Total
Sim	33	“41”	74
Não	13	12	25
Total	46	53	99

Analisando a tabela, vemos que embora os assistidos tenham uma satisfação elevada com os serviços do Defensor Público, os que não possuem bens estão mais satisfeitos do que os que possuem bens. Os pesquisados que tem bens contam com 71,7% de satisfação, já quem não tem bens, conta com 77,3% de satisfação.

Como já foi dito anteriormente, a posse de bens é um fator importante na composição da influência sobre a Defensoria, se manifestando como uma variável

de destaque nessa aferição, onde a depender da existência ou não de bens a partilhar, haverá diferenças na satisfação.

TABELA 57: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR PARTILHA DOS BENS**

Satisfeito com o Defensor	Partilha dos Bens		
	Consensual	Litigiosa	Total
Sim	13	20	33
Não	3	10	13
Total	16	30	46

Analisando a tabela, vemos que embora os assistidos pela Defensoria tenham uma satisfação alta com o trabalho do Defensor público, os que optam por uma partilha consensual de bens estão mais satisfeitos com os serviços prestados do que aqueles os quais optaram por uma partilha litigiosa. 81,2% dos escolheram uma partilha consensual, estão satisfeitos com o Defensor, ao passo que somente 66,6% dos que optaram por uma partilha litigiosa estão satisfeitos com o Defensor, confirmando o que foi dito anteriormente.

TABELA 58: **SATISFEITO COM O DEFENSOR POR REGIME JURÍDICO DO CASAMENTO**

Satisfeito com o Defensor	Regime Jurídico do Casamento		
	Comunhão universal de bens	Comunhão parcial de bens	Total
Sim	2	“72”	74
Não	“3”	22	25
Total	5	94	99

Analisando a tabela, vemos que os optantes pelo regime de comunhão parcial de bens, que é a maioria dos pesquisados, estão muito satisfeitos com o trabalho do Defensor Público. Já os que optaram pelo regime de comunhão universal de bens, não estão satisfeitos com o trabalho dos Defensores, sendo que não houve público para o regime de separação de bens.

Nesse sentido 60% dos que optaram pelo regime de Comunhão Universal de Bens, não estão satisfeitos com o trabalho do Defensor, ao passo que 76,5% dos que optaram pelo regime de Comunhão Parcial de Bens estão satisfeitos com o trabalho do Defensor.

Novamente, a hipótese a respeito dos regimes de casamento pode ser melhor embasada, pois vemos que os optantes pelo regime de Comunhão Universal de Bens não estão satisfeitos, ao passo que os optantes pelo regime de Comunhão Parcial de Bens estão muito satisfeitos, podendo ser explicado pelo modo como os bens são partilhados em cada regime.

TABELA 59: SATISFEITO COM O DEFENSOR POR TEMPO DE CHEGADA AO ÓRGÃO

Satisfeito com o defensor	Tempo de Chegada ao Órgão				Total
	Meia hora	Meia hora a uma hora	Uma hora a duas horas	Mais de duas horas	
Sim	13	24	27	10	74
Não	5	7	12	1	25
Total	18	31	39	11	99

Analisando a tabela, vemos que o grau de satisfação com os serviços prestados pelo Defensor Público é elevado, havendo um crescimento da satisfação de acordo com o crescimento da demora em chegar ao órgão, com exceção da coluna três do tempo de demora. Nesse sentido o tempo de demora para chegar a instituição não se constitui como uma variável influenciadora no presente estudo.

TABELA 60: SATISFEITO COM O DEFENSOR POR FALTAS NO TRABALHO

Satisfeito com o defensor	Faltas no Trabalho					Total
	Não trabalho	Não faltei	Faltei até duas vezes	Faltei de três a cinco vezes	Faltei mais de cinco vezes	
Sim	7	21	18	17	11	74
Não	3	4	6	8	4	25
Total	10	25	24	25	15	99

Analisando a tabela, vemos que a satisfação com o trabalho do Defensor Público é alta, mas ao passo que o número de faltas no trabalho vai aumentando,

essa satisfação vai diminuindo; porém, ao chegarmos à coluna *cinco* há novamente um crescimento dessa satisfação com o serviço prestado pelo defensor. Dessa maneira, quem não trabalha está com uma satisfação elevada, com 70% de aprovação. Com isso vemos que faltar ao trabalho não constitui um fator decisivo na satisfação dos pesquisados.

4.3 Análises das observações

Com o estudo dos números de satisfeitos e não satisfeitos com o atendimento na Defensoria Pública, vemos que a maioria está satisfeita com os serviços prestados pelo órgão. Com relação ao trabalho do Defensor Público vemos que uma maioria expressiva está satisfeita com os seus serviços.

Embora haja certa demora na resolução dos processos, como mostra os dados colhidos na pesquisa, há uma confiança no trabalho do Defensor, principalmente com relação ao atendimento ao público, como é exemplificado na seguinte entrevista:

Pergunta n° 1: Como você avalia o trabalho da Defensoria Pública?

O atendimento em si, quando a gente chega na sala da defensora é muito bom. O que ressalvo é a demora, porque a gente espera muito, já quando a gente chega na sala da defensora é muito bom”.

Pergunta n° 2: O que você pode sugerir para melhorar o atendimento na Defensoria Pública?

Como eu falei, é a demora né. Se colocasse mais defensores para atender a população ia melhorar o atendimento.

O papel do Defensor Público e da Instituição é bem delimitado pelos assistidos pela Defensoria Pública, onde há diferenciação dos problemas institucionais e dos problemas profissionais individuais.

Com a leitura das tabelas, observa-se que os optantes pelo divórcio consensual estão mais satisfeitos com os atendimentos da Defensoria e com o trabalho do Defensor Público, do que quem opta pelo divórcio litigioso.

Mas a satisfação também pode ser influenciada pelos problemas dos assistidos, como no caso das ações, onde ocorre litígio, em que há disputa pela guarda de um filho, por exemplo, pode variar um pouco a estatística do grau de satisfação, onde as ações litigiosas tendem a deixar o indivíduo menos satisfeito com a Defensoria ou com o Defensor Público.

Observando as tabelas, vemos que a satisfação com os serviços prestados pela instituição é mais latente em determinados setores dos assistidos do que em outros. Com os cruzamentos de informações é possível ver que fatores como Idade, Escolaridade, Classe Econômica, apresentam grupos que estão mais propensos a estarem satisfeitos com os serviços do órgão do que outros.

Por exemplo, em alguns setores da pesquisa os mais velhos tendem a estar mais satisfeitos do que os mais novos, os menos escolarizados tendem a estar mais satisfeitos do que os mais escolarizados, os membros de classes econômicas mais baixas tendem a estar mais satisfeitos, além do fato de haver uma demora considerável no tempo de chegada ao órgão por parte dos integrantes de classes econômicas mais baixas, sinalizando assim uma das muitas dificuldades que os menos favorecidos estão tendo para ter acesso à defensoria como elucidado ao longo do trabalho.

Essa parte do trabalho é de importância fundamental, pois é aqui que se derruba por terra o senso comum de que os usuários de serviços públicos estão sempre insatisfeitos com o serviço que lhes é disponibilizado. Como é mostrado nas entrevistas, o público está em sua maioria satisfeito com os serviços prestados, porém a reclamação com os problemas existentes na instituição talvez seja em igual intensidade aos elogios.

Isso fica evidente na presente entrevista:

Pergunta nº1: Como você avalia o trabalho da Defensoria Pública?

Eu considero o atendimento muito bom, muito humanizado, há uma atenção com o assistido, há uma orientação bacana, onde quando os ânimos estão exaltados os funcionários sabem lidar bem e estão à disposição para informar e acalmar, sendo um diferencial entre outras repartições públicas, e sendo assim, considero o atendimento muito bom.

Pergunta nº 2: O que você pode sugerir para melhorar o atendimento na Defensoria Pública?

É interessante citar a falta de informatização de senhas e agendamento, sendo ainda tudo feito manual e no papel. A gente chegou e tinham perdido o papel do agendamento, mas depois de uma procura o papel foi encontrado. É tudo muito manual.

E como tudo é manual, está sujeito a falhas, como colocar o nome de alguém na frente, por exemplo. e como isso é ruim isso responsabiliza uma pessoa e acaba exaltando os ânimos e prejudicando alguém.

O trabalho é muito com papel. Se colocar essa responsabilidade para um sistema, o atendimento ficaria neutro e menos oneroso para a funcionária, sendo um estresse bem menor para ela.

Um sistema que chamasse eletronicamente e que agendasse eletronicamente, para não haver pendência de quem é responsável por fazer esse trabalho, além do tempo de espera, que com o atendimento eletrônico a pessoa poderia ver quanto tempo iria esperar.

O atendimento do órgão é muito bom, mas com a inserção de um atendimento eletrônico ficaria bem melhor.

A satisfação dos usuários é positiva, em quase todas as situações, existindo pouquíssimas exceções. Os serviços da defensoria agradam os usuários, sendo suas críticas voltadas para o modo como esses serviços são disponibilizados para a população em geral. Há um entendimento pela maioria dos assistidos, como já foi verificado em outros trabalhos, de que a justiça gratuita é muito importante e que as críticas feitas são na tentativa de melhorar o que já existe. Em avaliação sobre o SUS vemos:

Uma hipótese explicativa da avaliação altamente positiva é que os usuários entendem que a existência dos serviços de saúde oferecidos pelo SUS, malgrado as carências reconhecidas, é melhor do que a sua inexistência. Parece haver o entendimento pelos usuários que o SUS cumpre o seu papel de oferecer serviços de saúde, mesmo com os problemas conhecidos. (CASTRO, 2008, p.132).

Se essa hipótese estiver correta, a avaliação positiva deve ser entendida como uma expectativa de continuidade da prestação de serviços públicos de saúde. Assim, ao contrário do que pode parecer a uma primeira vista, aumenta a responsabilidade dos responsáveis pelas políticas sociais de saúde, uma vez que a avaliação passa a ser entendida como uma forma de cobrança de serviços. (CASTRO, 2008, p. 133).

O grau de satisfação dos assistidos pela Defensoria Pública segue padrões, onde uma maioria opta pelo divórcio litigioso, sendo que essa maioria está menos satisfeita com os serviços da defensoria do que quem opta pela modalidade consensual. Há subgrupos entre os assistidos, quando se faz a mensuração da

satisfação, sendo ela mais visível nos mais velhos, menos escolarizados, sem filhos, sem bens. Entre as disputas de guarda de filhos e partilha de bens, quando consensuais tendem a gerar mais satisfação.

Uma hipótese explicativa dessa tendência, talvez seja o fato de quem é mais velho e menos escolarizado, por ter vivenciado mais situações de exclusão do que a maioria dos pesquisado, quando se depara com um serviço de justiça gratuito disponibilizado para a população, entende que o simples fato da existência do referido serviço já é suficiente para gerar satisfação.

Ocorre diferente com quem é mais novo e mais escolarizado, por ter tido mais acesso a direitos e maior qualidade de vida, formulam uma opinião mais crítica a respeito da instituição, entendendo que na realidade atual da sociedade brasileira, o direito que lhe é assistido, lhe confere poder de exigir uma melhor prestação do serviço que lhe é ofertado.

Com relação à posse de bens e filhos, o raciocínio se relaciona com as posturas dos indivíduos diante desses fatos, onde quem tem filhos ou bens, pode decidir sua guarda e/ou partilha de forma consensual ou litigiosa, o que vai direcionar o seu processo para uma via mais célere se houver consenso na realização do procedimento, ou para uma demora se houver litígio, que alinhada com eventuais discussões pessoais podem gerar insatisfação, como aponta a estatística.

Essas constatações talvez possam ser embasadas também no fato de que há certa camada do público da defensoria que está em níveis socioeconômicos mais elevados do que o esperado para os usuários do órgão e que talvez o público presente na instituição que se encaixe no perfil do órgão seja o que está a levar os maiores elogios à pesquisa, enquanto que os padrões desviantes do perfil hipotético de usuário estão a criticar os serviços prestados pela instituição, devido a sua condição social.

Quando se fala em satisfação e insatisfação, pode-se também inferir que à primeira vista são dois opostos de uma mesma situação. Estudos revelam que essa hipótese pode ter caído por terra, onde o que se averigua são duas situações

diferentes diante de uma dada realidade social, sem relação de oposição entre uma e outra. Isso se define da seguinte forma:

Existe uma série de evidências de que satisfação e insatisfação podem ser dois conceitos distintos, apesar de bastante relacionados. Estas evidências são agora discutidas, focando-se na problemática do conceito, sem adentrar nas possíveis definições, componentes ou processos de formação da satisfação e insatisfação. (BEBER, 2004 p. 1573).

Nesse sentido preceitua-se o seguinte:

Existe uma série de evidências relacionada ao comportamento dos atributos na formação do índice geral de satisfação que transmitem a noção de diferença entre os dois conceitos. *Swan e Combs* (apud *Evrard*, 1995), em um experimento com roupas, encontraram atributos mantenedores (evitam a insatisfação), mas que não geravam satisfação. Por exemplo, o fato de um tecido não rasgar não gera satisfação, mas se ele rasgar, com certeza, o consumidor se tornará insatisfeito. É uma situação semelhante a que ocorre com a teoria motivacional de *Herzberg*, na qual se encontram, no que se refere à motivação humana, os fatores higiênicos e motivacionais. Os primeiros são comparados a higiene no tratamento das doenças, pois ela não cura, mas permite que o doente fique curado. No caso, são fatores que não motivam, mas se não existirem, geram desmotivação (*Bateman e Snell*, 1998). *Anderson e Mittal* (1999) falam em atributos mantenedores e geradores de satisfação. Os primeiros, se não existirem, geram insatisfação. (BEBER, 2004, p. 1574).

Diante do exposto, se faz necessário uma observação melhor do que seja satisfação e insatisfação, principalmente no concerne se uma é o inverso da outra, como é exposto a seguir.

Se satisfação e a insatisfação forem consideradas dois conceitos, os seus efeitos passariam a ser considerados separadamente, buscando novas explicações para fenômenos observados no mercado. Por exemplo, explicar o porquê de certos consumidores perderem muito de sua satisfação acumulada devido a uma insatisfação. Sendo dois conceitos diferentes, o seu efeito sobre os consumidores também seria diferente. No caso, a insatisfação parece ter um efeito muito mais forte sobre o consumidor do que a satisfação. Logo, um caso de insatisfação pode destruir um grande esforço na busca de satisfação. Há casos em que a satisfação possui o efeito inverso, servindo de barreira para a insatisfação, como nos casos da lealdade devida a satisfação extrema. O consumidor extremamente satisfeito tenderia a dar menor peso para os geradores de insatisfação, em um comportamento inverso daquele do consumidor com uma satisfação média. (BEBER, 2004, p. 1576).

Quando se analisa o grau de satisfação dos usuários da Defensoria Pública para com os serviços prestados pelo órgão e ao trabalho dos Defensores Públicos, é necessário averiguar as hipóteses que podem subsidiar a formação dessa satisfação e dessa insatisfação.

Observando as variáveis como tempo de chegada ao Fórum, regime jurídico do casamento, tempo de duração do processo, faltas no trabalho, entre outras, vemos que sua influência na formação da satisfação não é verificada. Quando se observa outros fatores, como modalidade de Divórcio, partilha de bens e disputa por guarda de filhos esse cenário muda.

Para o presente trabalho, utilizar essa técnica de análise comportamental é de grande utilidade, pois ajuda a compreender, por exemplo, que uma satisfação extrema pode ser um bloqueador de insatisfação, o que se averigua na aferição do grau de satisfação dos assistidos pela Defensoria nas ações de Divórcio, nos subgrupos dos mais velhos e menos escolarizados.

Um ponto fundamental que surge com a presente pesquisa, é que independente das condições de atendimento de uma instituição pública, a verificação de satisfação obedece a critérios específicos, a depender da recepção que os indivíduos têm do que lhes é apresentado, dentro de seus perfis socioeconômicos, comportamentos e da esfera privada de suas vidas.

A satisfação é dirigida por uma ordem individual em relação há um ponto da realidade social, “sendo isso um passo na medida da qualidade de alguma coisa, segundo autores lidos”. Então dar ênfase ao que é dito pelos assistidos pela Defensoria Pública, é investir na humanização dos serviços públicos, mas também investir em sua qualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a finalização do presente trabalho, vemos que a ocorrência dos Divórcios na Defensoria Pública de Fortaleza, pode obedecer a determinados padrões, seja na ocorrência das condutas dos indivíduos usuários daqueles serviços, seja na opinião formulada a respeito da satisfação com os serviços que lhes são prestados, onde perfis específicos de pessoas chegam ao atendimento naquela instituição.

Diante do exposto, alguns índices aferidos devem ser destacados, para ilustrar as conclusões finais. A primeira consideração a ser feita é com relação ao perfil socioeconômico do assistido, que abrange um público com índices altos de escolaridade, pertencentes a classes econômicas médias, onde uma camada minoritária possui bens e uma maioria expressiva possui filhos.

Analisando as classes econômicas, vemos que as incidências sobre as mesmas são bem diferentes das realizadas por outros institutos de pesquisa, o que nos leva a inferir que os integrantes de classes sociais mais baixas estão com dificuldades em ter acesso aos serviços do órgão, como exemplificado no corpo do trabalho.

Quanto ao aspecto etário, em ações de divórcio, é de um público jovem, com uma concentração de ações de impetradas entre indivíduos entre os 26 e os 45 anos, onde os mais novos e os mais velhos estão menos propensos ao divórcio, porém vale ressaltar que os mais velhos têm uma tendência ao litígio em suas ações.

Alguns possíveis problemas dos assistidos também foram estudados, chamando a atenção o tempo despendido para chegar ao órgão, que acaba penalizando os mais pobres que frequentam a Defensoria. Faltar ao trabalho também se mostra como outro problema, pois a maioria dos assistidos possui faltas classificadas entre moderadas a altas.

A ocorrência desses perfis influencia em outros padrões de comportamento, como por exemplo, o fato de o assistido ter filhos implica que no divórcio haverá

decisão da guarda dos mesmos e dependendo de como for decidia essa guarda, poderá haver uma influencia na opção por uma modalidade processual como o divórcio consensual ou o divórcio litigioso.

Quando se averigua a variável gênero, verifica-se que as mulheres têm maior presença no Fórum, mas quando se averigua a autoria da ação, há um empate entre homens e mulheres, estando a categoria “casais” à frente, como sendo os mais satisfeitos entre os autores da ação. Diante do exposto também podemos inferir que as mulheres, por estarem em maior número na pesquisa, mas não compondo na autoria da ação, demonstra sua participação mais efetiva no tramite do divórcio.

Quando se averigua dados processuais, percebe-se que há uma excessiva demora na resolução dos processos, estando a maioria deles parados, havendo uma maioria optante pelo regime de Comunhão Parcial de bens, em boa parte devido à lei nº 6515/1977 e ao Código Civil de 2002.

Verifica-se que os pesquisados que possuem menos estudo e que são mais velhos tendem a estar mais satisfeitos com os serviços prestados do que os mais jovens e os mais escolarizados. Isso se explica pelo fato de que a realidade de garantias e direitos sociais é nova no Brasil e por isso quem é mais velho já vivenciou tempos difíceis na conjuntura nacional, o que o leva a estar bastante satisfeito com os serviços que lhes são prestados, com base na existência do próprio serviço.

O divórcio consensual e o divórcio litigioso são dois fenômenos sociais distintos, com regras próprias e ligeiras diferenças de públicos. Com o que foi visto, percebe-se que os optantes pela modalidade litigiosa tendem a estarem menos satisfeitos com os serviços prestados pela Defensoria do que os optantes pela modalidade consensual.

Como foi ilustrado no corpo do trabalho, se a decisão de guarda for litigiosa, haverá uma propensão ao divórcio litigioso, o que não se averigua caso a disputa pela guarda fosse consensual. Com relação à posse de bens, combinado com a medição do grau de satisfação, verifica-se que a mesma é alta, porém ela é mais alta ainda quando o pesquisado não tem bens.

Quando se fala em partilha de bens, vemos que quando a partilha é consensual, a satisfação com o serviço prestado pela defensoria é positiva, ao passo que quando a partilha é litigiosa, haverá uma propensão em não estar satisfeito com o serviço que lhe é ofertado.

O público pesquisado, de um modo geral, está satisfeito com a Defensoria e mais ainda com o Defensor Público, porém na análise qualitativa, todos falaram que há problemas a serem solucionados nos serviços prestados ao público, sendo o mais citado a falta de celeridade no atendimento.

Diante disso e do perfil de usuário encontrado na pesquisa empírica, verifica-se o declínio das ideias do senso comum de que os usuários de serviços públicos são muito pobres, com pouca escolaridade e com uma péssima opinião dos serviços prestados. No lugar desse senso comum, nos é apresentado os tipos ideias da pesquisa, que nos apresentam formas de compreender a realidade.

É muito importante examinar quem frequenta os órgãos públicos, tanto no sentido de otimizar o atendimento como de focar a prestação de serviços ao contingente de pessoas direcionado àquele local. Daí vem a importância dos tipos ideais produzidos na pesquisa em questão, pois eles servem como mecanismo metodológico de compreensão da realidade social em um dado momento.

Com o que foi dito ao longo de todo o trabalho, vê-se que a ocorrência do Divórcio obedece a determinados critérios, possuindo um público específico, como elucidado acima e por isso demonstra que merece muita atenção na produção de outros recortes, por ser um exemplo do uso de técnicas de pesquisa na mensuração de perfis e comportamentos de pesquisados em geral, ajudando assim a compreender um pouco mais a própria realidade do acesso à justiça no Estado do Ceará.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. **Critério de Classificação Econômica Brasil 2013**. São Paulo, 2012.

AMORIM, Maria Stella de; LIMA, Roberto Kant de; MENDES, Regina Lúcia Teixeira. (Orgs.) **Ensaio sobre a igualdade jurídica: acesso à justiça criminal e direitos de cidadania no Brasil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.

ANDRADE, Carlos Augusto Medeiros de. **O papel da Defensoria Pública no acesso do cidadão a justiça**. Dissertação (mestrado). Programa de pós-graduação em Direito Constitucional da Universidade de Fortaleza. Fortaleza, 2005.

ANGHER, Anne Joyce. **Vade Mecum acadêmico de direito: Constituição da República Federativa do Brasil**. Editora Rideel, ed. 18, 2014.

_____. **Vade Mecum acadêmico de direito: Lei 6515/1977**. Editora Rideel, ed. 18, 2014.

_____. **Vade Mecum acadêmico de direito: Lei complementar 80/1994**. Editora Rideel, ed. 18, 2014.

BEAUD, Stéphane; WEBER, Florence. **Guia para a pesquisa de campo: Produzir e analisar dados etnográficos**. Petrópolis, Editora Vozes, 2007.

BEBER, Sedinei José Nardelli; RIBEIRO, José Luis Duarte; FOGLIATTO, Flávio Sanson. **Satisfação e insatisfação: dois conceitos diferentes ou extremos de um mesmo *continuum*?** XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção, ABEPRO, Florianópolis, novembro de 2004.

BRAGA, Ana Elisa Linhares de Meneses. **A busca do acesso à justiça pelo núcleo de prática jurídica da Universidade Regional do Cariri: uma abordagem sócio-jurídica**. Programa de pós-graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2002.

CASTRO, Henrique Carlos de O. de; MACHADO, Lia Zanotta; Walter, Maria Inez Machado Telles; RANINCHESKI, Sonia Maria; SCHMIDT, Benício Viero; MARINHO, Danilo Nolasco Côrtez; CAMPOS, Tânia Mara de Araújo. **A Satisfação dos Usuários com o Sistema Único de Saúde (SUS)**. Sociedade em Debate, Pelotas, 14(2), julho – dezembro de 2008.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre, Editora Sérgio Antonio Fabris, 2002.

CEDECA CE - Centro de Defesa da Criança e do Adolescente do Ceará. **À espera de justiça: assassinatos de crianças e adolescentes na Grande Fortaleza**. Fortaleza, maio de 1998.

COHN, Gabriel. **Weber – SOCIOLOGIA**. São Paulo, Editora Ática, 2003.

CRAVEIRO, Lia Raquel Prado e Silva. **Acesso à justiça: a instituição das Defensorias Públicas Municipais a luz da Constituição Federal de 1988 e do ordenamento jurídico pátrio.** Dissertação (mestrado). Programa de pós-graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2004.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO. **Análise da Defensoria Pública e da Assessoria Jurídica Popular como meios de efetivação do acesso à justiça.** São Luiz.

FONCÊCA, Ilane Jucá; ABREU, Jusélia Quadros de. **A defensoria pública do estado do maranhão e os reais empecilhos e “obstáculos” para o efetivo cumprimento dos mandamentos constitucionais e legais prescritos nos artigos 5º, LXXIV e 134 da CF/88, lei nº 1060/50 e leis específicas da defensoria.** São Luiz, UNDB, 2012.

GOFFMAN, Erving. **As representações do eu na vida cotidiana.** Petrópolis, Editora Vozes, 2002.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Estatísticas do Registro Civil em Fortaleza 2012.** Rio de Janeiro, 2013.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2011.** , Rio de Janeiro, setembro de 2012.

IPECE – INSTITUTO DE PESQUISA E ESTRATÉGIA ECONÔMICA DO CEARÁ. **Perfil Municipal de Fortaleza: Tema XI – Perfil do Analfabetismo nos Bairros.** Fortaleza, edição especial nº 47, dezembro de 2012.

MILLS, Wright. **A Imaginação Sociológica.** Sexta edição. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

OLIVEIRA, Amandio Henriques de. **Sociologia Organizacional – Módulo III.** Faculdade Machado de Assis – FAMA.

ROCHA, Amélia Soares da. **Defensoria Pública Brasileira: realidade e perspectivas.** Fortaleza, 2012.

SANTOS, André Filipe Pereira Reid dos. **Defensoria Pública do Rio de Janeiro e sua clientela.** EJJL, Chapecó, v. 14, n. 1 janeiro – junho/2013.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A gramática do tempo: para uma nova cultura política.** São Paulo, Cortez Editora, ed. 3, 2010.

_____. **Acesso à justiça: promessa e realidade: o acesso à justiça em países ibero-americanos.** In: Associação dos Magistrados Brasileiros – AMB (org.). Trad. Carola Andréa Saavedra Hurtado. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1996.

_____. MENESES, Maria Paula. **Epistemologias do Sul.** São Paulo, Cortez Editora, 2013.

SISTEMA PED – Pesquisa de Emprego e Desemprego. **Pesquisa de emprego e desemprego na região metropolitana de Fortaleza – setembro de 2014.** SINE – IDT, agosto – setembro de 2014.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade.** Brasília, Editora Universidade de Brasília, v.1, 2012.