



# PESQUISA: Direito e Economia

## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”



# INTRODUÇÃO

## André Franco Montoro Filho

Como ensinava Goffredo Telles a vida em sociedade exige regras de convivência. Com reforçada ênfase, o mesmo ocorre com as atividades econômicas. Um bom ambiente de negócios requer mais do que boas regras. É fundamental que elas sejam bem interpretadas, bem aplicadas e assim sejam percebidas pelos atores econômicos, pois esta percepção influenciará as decisões de produção e investimento. Decorre daí a grande importância desta pesquisa para a o Instituto Brasileiro de Ética Concorrencial que tem como objetivo central a melhoria do ambiente de negócios.



# APRESENTAÇÃO

## Maria Tereza Sadek

As últimas décadas têm assistido a uma presença pública do Poder Judiciário cada vez mais marcante. Tornou-se evidente que sua atuação tem capacidade de produzir impactos nos mais diversos campos de atividade. No que se refere ao desenvolvimento econômico e social, estudos internacionais e nacionais revelam uma estreita relação entre a justiça e a economia. Direito e economia têm se transformado: de disciplinas e setores completamente separados, passaram a acumular pontos de intersecção, imbricando as duas áreas.

O desempenho do Judiciário faz diferença. A segurança jurídica, um Judiciário eficiente, uma legislação enxuta têm condições de impulsionar o desenvolvimento econômico e de contribuir para a geração de um ambiente propício à realização de contratos, à proliferação e efetivação de negócios. O inverso é igualmente verdadeiro: um Judiciário moroso, parcial, pouco confiável, afeta negativamente o desenvolvimento econômico e social de um país.

As relações entre a justiça e a economia constituem um tema ainda pouco explorado entre nós. Apesar da crescente preocupação com a questão, tanto por parte de economistas, de empreendedores, de administradores, de gestores públicos, quanto de juristas, de magistrados, e de operadores do Direito, o número de estudos é relativamente reduzido, os dados empíricos são insuficientes. Reconhecendo a importância da relação entre o Direito e a Economia e com o intuito de contribuir para diminuir essa carência o Instituto Brasileiro de Ética Concorrencial empreendeu a pesquisa aqui apresentada: “Percepções sobre a Justiça”.



# APRESENTAÇÃO

## Maria Tereza Sadek

A pesquisa foi realizada durante os meses de maio e junho de 2009, junto ao Departamento Jurídico de dezessete empresas filiadas ao ETCO. As informações colhidas não permitem chegar a generalizações válidas para todo o setor empresarial. Também não é intenção da pesquisa confrontar esse material com dados objetivos, como os divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça, com a publicação “Justiça em Números”. Trata-se de um conjunto de opiniões e como tal deve ser examinado. São percepções de um grupo bastante qualificado de respondentes, com experiência no trato com o Judiciário no papel de representantes de suas respectivas empresas. Os resultados publicados a seguir devem ser lidos, pois, como avaliações subjetivas, fundadas na experiência dos entrevistados.

Opiniões são importantes. Elas refletem o grau de legitimidade de uma instituição. Indicam o quanto uma determinada instituição é confiável, o grau de respeito e de aceitação de sua autoridade. No caso do Judiciário, as avaliações mostram qual a imagem da instituição, como é percebida enquanto instância para a solução de conflitos.

As informações sistematizadas nas próximas páginas resultam de um questionário no qual se tomou o cuidado de distinguir os diferentes órgãos que compõem o Poder Judiciário – Justiça dos Estados, Justiça do Trabalho, Justiça Federal e cortes superiores – bem como de especificar critérios para a avaliação – agilidade, imparcialidade e custos – e também de diferenciar temas.

Esta pesquisa, como salientamos, fornece subsídios para o debate. Um debate que não se encerra nas avaliações apresentadas, mas que tem por objetivo contribuir para identificar e combater os empecilhos que dificultam o desenvolvimento econômico e social do país.



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 1: **Ramos de Atuação**

<b>Ramo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Farmacêutico	9	52.9
Distribuição/Combustíveis	3	17.6
Bebida	3	17.6
Fumo	1	5.9
Informática	1	5.9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

Fonte: ETCO, 2009

O ramo farmacêutico representa mais da metade das empresas entrevistadas, em seguida aparecem as empresas de distribuição de combustíveis e de bebida.



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 2: **Controle Acionário**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Estrangeiro	10	58.8
Nacional	5	29.4
Nacional e Estrangeiro	2	11.8
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>

Fonte: ETCO, 2009

O controle acionário na maioria das empresas é estrangeiro (58.8%).



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

### Tabela 3: **Idade da Empresa**

- **10 a 30 anos = 4 (23.5%)**
- **31 a 60 anos = 5 (29.5%)**
- **61 a 90 anos = 3 ( 17.5%)**
- **91 a 113 anos = 5 (29.5%)**

Fonte: ETCO, 2009

Todas as empresas entrevistadas estão estabelecidas no país há um longo tempo. O tempo de vida das empresas varia de 10 a 113 anos. Cinco dentre elas chegam a ser centenárias (29.5%).



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 4: **Estados em que a empresa atua**

	N	%
Apenas RJ - SP	1	5.9
Apenas RJ - SP - MG	1	5.9
<b>Em todo Território Nacional</b>	<b>15</b>	<b>88.2</b>

Fonte: ETCO, 2009

A extensa maioria das empresas atua em todo o território nacional (88.2%). Apenas duas têm atuação restrita a alguns estados.





## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 5: **Serviços Jurídicos Realizados**

	N	%
Apenas na empresa	2	11.8
Contratação externa	15	88.2
Só externo	-	-

Fonte: ETCO, 2009

O departamento jurídico das empresas não cobre toda a movimentação com o Judiciário na ampla maioria dos casos. Assim, os serviços jurídicos em 88,2% das empresas entrevistadas são contratados externamente.

## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 6: **Avaliação Negativa de 0 a 4.0, em %**

		AGILIDADE	IMPARCIALIDADE	CUSTOS
JT	1º	12	53	29
	2º	12	35	29
JE	1º	47	-	35
	2º	47	-	35
JF	1º	41	6	35
	2º	47	12	35
STJ		35	12	53
TST		23	12	35
STF		29	12	41

Fonte: ETCO, 2009

Foi solicitado aos entrevistados notas de 0 a 10 para cada item, Como nas escolas, nota abaixo de 5 (cinco) representa reprovação. Comentários no próximo slide.



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

-A Justiça do Trabalho recebe notas de aprovação no que se refere à agilidade e aos custos, sendo baixos os percentuais de notas negativas (12% e 29%, respectivamente). Já no que diz respeito à imparcialidade, mais da metade conferiu notas de reprovação (de 0 a 4,0) para o 1º grau (53%).

-A Justiça dos Estados, tanto de 1º grau como de 2º grau, no que se refere à agilidade, foi reprovada por 47% dos entrevistados. É, contudo, totalmente aprovada quanto à imparcialidade, não tendo recebido neste critério nenhuma nota negativa. Já os custos foram avaliados negativamente por 35%.

-A Justiça Federal apresenta desempenho insuficiente no que tange à agilidade, para 41% no 1º grau e para 47% no 2º grau. Tem a aprovação da maioria quanto à imparcialidade. Quanto aos custos, 35% conferiram notas negativas.

-O STJ recebeu notas de aprovação da maioria dos entrevistados tanto no que diz respeito à agilidade quanto à imparcialidade. Já o critério custos obteve a reprovação por parte de um pouco mais da metade dos entrevistados (53%).

-O TST obteve avaliações positivas. A maior proporção de notas negativas refere-se aos custos (35%).

- O STF foi avaliado positivamente pela maioria dos entrevistados. O maior percentual de notas negativas refere-se aos custos (41%).

# “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 7: **Avaliações: Casos Empresa Envolvida**  
**Notas Médias**

	Justiça Trabalho		Justiça Estadual		Justiça Federal		S T J	T S T	S T F
	1º	2º	1º	2º	1º	2º			
<b>AGILIDADE</b>	<b>5.9</b>	<b>5.8</b>	<b>4.4</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.1</b>	<b>5.3</b>	<b>5.5</b>	<b>5.1</b>
<b>IMPARCIALIDADE</b>	<b>4.2</b>	<b>4.9</b>	<b>7.2</b>	<b>7.4</b>	<b>6.7</b>	<b>6.3</b>	<b>6.9</b>	<b>5.8</b>	<b>6.3</b>
<b>CUSTOS</b>	<b>5.2</b>	<b>5.0</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.4</b>

Fonte: ETCO, 2009

Comentários no próximo slide.



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

-Nos casos em que a empresa esteve envolvida, a Justiça do Trabalho obteve notas médias de aprovação quanto à agilidade (5.9 para o 1º grau e 5.8 para o 2º grau) e aos custos (5.2 para o 1º grau e 5.0 para o 2º). Quanto à imparcialidade, contudo, as notas médias são de reprovação, especialmente para o 1º grau, com média de 4.2.

-A Justiça Estadual obteve as médias mais altas (7.2 e 7.4) no que se refere à imparcialidade. É, entretanto, reprovada tanto no que se refere à agilidade quanto aos custos.

-A Justiça Federal, tal como a Justiça dos Estados, recebeu avaliações de aprovação no que tange à imparcialidade. Nos quesitos relativos à agilidade e aos custos as notas médias conferidas são de reprovação, abaixo de 5.0.

-O STJ foi avaliado positivamente quanto à agilidade (5.3) e à imparcialidade (6.9) e negativamente quanto aos custos (4.5).

-O TST, igualmente, obteve notas médias de aprovação no que se refere à agilidade e à imparcialidade e de reprovação no que diz respeito aos custos (4.5).

- O STF também foi aprovado nos quesitos agilidade (5.1) e imparcialidade (6.3) e reprovado quanto aos custos (4.4).



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 8: **Percepção dos entrevistados sobre avaliação de outros sobre o Poder Judiciário**

IGUAL	23.5%
MAIS NEGATIVA	64.5%
MAIS POSITIVA	12.0%

Fonte: ETCO, 2009

A maioria dos entrevistados (64.5%) considera que os outros advogados em geral são mais críticos em relação ao Poder Judiciário do que eles próprios. Apenas 23,5% julgam que a sua avaliação equivale à dos demais.

# “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 9: Avaliação NEGATIVA (Notas = 0 a 4.0),  
Comparação: EMPRESA e OUTROS, em %

		AGILIDADE		IMPARCIALIDADE		CUSTOS	
		EMPRESA	OUTROS	EMPRESA	OUTROS	EMPRESA	OUTROS
<b>JT</b>	1º	12	47	53	65	29	41
	2º	12	47	35	47	29	41
<b>JE</b>	1º	47	65	-	29	35	53
	2º	47	59	-	29	35	53
<b>JF</b>	1º	41	47	6	41	35	47
	2º	47	53	12	53	35	47

Fonte: ETCO, 2009

Em todos os quesitos, sem exceção, os entrevistados avaliam que a nota conferida ao Poder Judiciário pelos demais advogados seria inferior à dada por eles. Assim, é sempre expressivo o contraste entre os percentuais de notas negativas relativos à avaliação dos próprios entrevistados e a atribuída aos demais. Exemplificando: enquanto 12% dos entrevistados conferiram notas de reprovação à agilidade da Justiça do Trabalho, este percentual aumenta quase que 4 vezes (47%) quando se trata da percepção sobre qual seria a avaliação dos demais.

## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 10: Avaliação NEGATIVA (Notas = 0 a 4.0),  
Comparação: EMPRESA e OUTROS, em %

	AGILIDADE		IMPARCIALIDADE		CUSTOS	
	EMPRESAS	OUTROS	EMPRESAS	OUTROS	EMPRESAS	OUTROS
<b>STJ</b>	<b>35</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>52</b>	<b>53</b>
<b>TST</b>	<b>23</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>53</b>
<b>STF</b>	<b>29</b>	<b>59</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>41</b>

Fonte: ETCO, 2009

Tal como verificado na tabela 9, os tribunais superiores recebem um maior percentual de notas negativas na avaliação que se supõe ser de autoria dos demais advogados do que na atribuída pelos próprios entrevistados. A única exceção fica por conta da proporção de notas negativas relativas aos custos no STF: 41% em ambos os casos.





## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 11: **Diferenças entre os Judiciários nos Estados e Regiões (%)**

	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
JUSTIÇA TRABALHO	<b>100</b>	-
JUSTIÇA ESTADUAL	<b>100</b>	-
JUSTIÇA FEDERAL	<b>94</b>	<b>6</b>

Fonte: ETCO, 2009

A totalidade dos entrevistados julga que há diferenças entre a Justiça do Trabalho e a Justiça Estadual nas diferentes unidades da federação e nas regiões. Apenas no que diz respeito à Justiça Federal não ocorreu unanimidade: 6% discordaram da afirmação.

## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 12: **Justiça do Trabalho, Número de Menções**

PIOR		MELHOR	
REGIÃO/ UF	MENÇÕES	REGIÃO/ UF	MENÇÕES
NE	5	S	2
N	3	NE; SE	1
RS	6	SP	10
SP	4	MG	3
RJ	3	PR; SC; RJ; DF	1
BA; PE; MG;	2		
AL; MA; PA; AM; GO	1		
NR			3

Fonte: ETCO, 2009

Segundo a opinião dos entrevistados, o pior desempenho da Justiça do Trabalho está na região nordeste (com 5 menções), em seguida na região norte. Quanto aos estados, 6 entrevistados mencionaram o Rio Grande do Sul; 4 São Paulo; 3 o Rio de Janeiro. Em contraste, o melhor desempenho estaria na região sul (2 menções). São Paulo abrigaria a melhor Justiça do Trabalho na percepção de 10 entrevistados.

## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 13: **Justiça Estadual Número de Menções**

PIOR		MELHOR	
REGIÃO/ UF	MENÇÕES	REGIÃO/ UF	MENÇÕES
NE	6	SE; S	1
N	3	RJ;	9
SP	6	SP	7
PE	4	DF; RS;	3
BA	3	SC; MG	2
CE;RJ; PR;	2	PR	1
AL; MA; RN; PA; RS; MT	1		
<b>NÃO RESPONDEU</b>			<b>3</b>

Fonte: ETCO, 2009

As piores Justiças dos Estados estariam na região nordeste, na opinião de 6 entrevistados. No que se refere aos estados, São Paulo foi mencionado por 6 entrevistados, Pernambuco por 4. Já as melhores Justiças dos Estados se encontrariam no Rio de Janeiro (9 menções), em São Paulo (7 menções). O fato de São Paulo constar nos dois extremos (pior e melhor) revela divergências nas percepções.

# “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 14: **Justiça Federal Número de Menções**

PIOR		MELHOR	
REGIÃO/ UF	MENÇÕES	REGIÃO/ UF	MENÇÕES
Nordeste; Norte	2	SUL	2
Centro Oeste	1	SUDESTE	1
RJ	3	SP	5
PB; PE; RS; DF	2	DF	4
BA; SP; ES;	1	RJ;RS;	3
		PR; SC; MG;	1
NR	4	NR	3

Fonte: ETCO, 2009

O Rio de Janeiro recebeu o maior número (3) de indicações relativas ao pior desempenho da Justiça Federal. Logo em seguida aparecem as regiões nordeste e norte; Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Sul e o Distrito Federal. Em oposição, o melhor desempenho estaria em São Paulo com 5 indicações; no Distrito Federal com 4.

# “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 15: **Poder Judiciário, Notas Médias**

AVALIAÇÃO	JUSTIÇA TRABALHO		JUSTIÇA ESTADUAL		JUSTIÇA FEDERAL		S T J	T S T	S T F
	1º	2º	1º	2º	1º	2º			
<b>RESPEITO A CONTRATOS</b>	4.3	4.9	6.8	7.4	7.3	7.6	7.7	5.2	8.0
<b>DIREITO DE PROPRIEDADE</b>	5.5	5.9	7.1	7.4	6.1	6.3	7.8	5.8	8.0
<b>DIREITOS SOCIAIS</b>	7.4	7.6	6.7	6.7	6.4	6.6	7.3	7.8	8.1
<b>DIREITOS INDIVIDUAIS</b>	7.3	7.3	7.6	7.7	7.3	7.4	7.7	7.1	8.3

Fonte: ETCO, 2009

Os entrevistados avaliaram o desempenho do Judiciário em relação a diversos temas. No que se refere ao “respeito a contratos”, só a Justiça do Trabalho foi reprovada, recebendo notas médias de 4.3 para o 1º grau e 4.9 para o 2º grau. Entre os órgãos aprovados, o STF obteve a nota média mais alta (8.0). Quanto ao “direito de propriedade”, aos “direitos sociais” e aos “direitos individuais”, todas as notas médias são de aprovação. Em relação a todos esses temas, a avaliação média mais positiva foi atribuída ao STF.

# “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 16: **Poder Judiciário, Notas Médias**

AVALIAÇÃO	JUSTIÇA TRABALHO		JUSTIÇA ESTADUAL		JUSTIÇA FEDERAL		S T J	T S T	S T F
	1º	2º	1º	2º	1º	2º			
<b>RESPEITO ESTRITO À LEI</b>	<b>4.9</b>	<b>5.2</b>	<b>7.0</b>	<b>7.4</b>	<b>7.3</b>	<b>7.6</b>	<b>7.5</b>	<b>6.5</b>	<b>8.0</b>
<b>INTERFERÊNCIA EM QUESTÕES POLÍTICAS</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.9</b>	<b>6.1</b>	<b>6.3</b>	<b>6.4</b>	<b>6.3</b>	<b>5.9</b>	<b>5.9</b>
<b>INTERFERÊNCIA EM QUESTÕES TRABALHISTAS</b>	<b>5.8</b>	<b>5.8</b>	<b>4.2</b>	<b>4.2</b>	<b>5.3</b>	<b>5.3</b>	<b>5.7</b>	<b>6.1</b>	<b>5.9</b>
<b>INTERFERÊNCIA EM QUESTÕES EMPRESARIAIS</b>	<b>5.9</b>	<b>5.9</b>	<b>6.1</b>	<b>6.2</b>	<b>5.7</b>	<b>5.8</b>	<b>6.0</b>	<b>5.9</b>	<b>5.7</b>

Fonte: ETCO, 2009

Na opinião dos entrevistados, apenas a Justiça do Trabalho de 1º grau seria reprovada em relação ao tema “respeito estrito à Lei” (nota média de 4.9). A mais alta avaliação foi conferida ao STF (nota média igual a 8.0). - Todos os órgãos do Poder Judiciário foram avaliados positivamente no que se refere ao tema “interferência em questões políticas”. O mesmo ocorreu quanto ao tema “interferência em questões empresariais”.- Já no que diz respeito à “interferência em questões trabalhistas”, a Justiça Estadual, tanto de 1º como de 2º grau, recebeu notas médias de reprovação (4.2 em ambos os casos).



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 17: **Dificuldades para maior Crescimento**

FATOR	PONTUAÇÃO
CORRUPÇÃO	100
EXIGÊNCIAS BUROCRÁTICAS	99,3
INFRA-ESTRT. PRECÁRIA; ADM. PÚBLICA; SEGURANÇA PÚBL./CRIMINALIDADE; INSEGURANÇA JURÍDICA	93,4
CORPORATIVISMO SINDICAL NO SETOR PÚBLICO	92,7
EMPREGUISMO NO SETOR PÚBLICO	92,0
DEFICIÊNCIAS EDUCACIONAIS	91,3
EXCESSO DE LEGISLAÇÃO; BAIXO INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO E TECNOLOGIA;	84,8
AG. PUBL. DE REGULAÇÃO LIGADAS A PARTIDOS POLÍTICOS	83,4
BAIXA QUALIDADE DA FORÇA DE TRABALHO; JUROS ELEVADOS	77,5
LEGISLAÇÃO ULTRAPASSADA	76,8
DESEMPENHO DE JUÍZES	75,5
SISTEMA ELEITORAL-PARTIDÁRIO	64,2
DESEMPENHO MINISTÉRIO PÚBLICO	56,3

Fonte: ETCO, 2009

Comentários no próximo slide.



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

### Tabela 17: **Dificuldades para maior Crescimento**

Os entrevistados se pronunciaram sobre as dificuldades que o país enfrenta para atingir um maior ritmo de crescimento. Dentre todos os empecilhos, a corrupção foi apontada como o principal fator.

Este item recebeu a pontuação máxima, igual a 100. Logo em seguida, aparecem as exigências burocráticas, com 99.3 pontos.

Ainda com pontuação muito alta (93.4) estão: a infra-estrutura precária, a administração pública, a segurança pública, a criminalidade e a insegurança jurídica.

O desempenho do Ministério Público foi considerado como o fator com mais baixo grau de responsabilidade pelas dificuldades (56.3 pontos).





## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 18: **Utilização de Medição/Conciliação para Soluções de Conflitos (Extrajudicial), em %**

	NO PAÍS	NO EXTERIOR
SIM	35	35
NÃO	65	65

Fonte: ETCO, 2009

Meios extrajudiciais de solução de conflitos, tanto no país como no exterior são utilizados por 35% das empresas entrevistadas.



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 19: **Utilização de Arbitragem para Soluções de Conflitos (Extrajudicial), em %**

	NO PAÍS	NO EXTERIOR
SIM	24	35
NÃO	76	65

Fonte: ETCO, 2009

A arbitragem como meio para a solução de conflitos é utilizada no país por 24% e no exterior por 35% das empresas entrevistadas.



# “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

## Tabela 20: **Tempo Médio Duração**

- **MEDIAÇÃO:** 3 a 6 MESES
- **ARBITRAGEM:** 3 a 24 MESES

Fonte: ETCO, 2009

Segundo os entrevistados, o tempo médio de duração de uma questão levada à mediação varia de 3 a 6 meses, enquanto na arbitragem é de 3 a 24 meses.



## “PERCEPÇÕES SOBRE A JUSTIÇA”

Tabela 21: **Questões Levadas às Instituições Extrajudiciais (% de citações)**

<b>TRABALHISTA</b>	66.7
<b>COMERCIAL; CONTRATUAL</b>	33.3
<b>AQUISIÇÃO DE EMPRESA; OPERAÇÕES DE FUSÃO; COBRANÇA; DÍVIDA</b>	17.0
<b>REVENDA E DISTRIBUIÇÃO</b>	16.7

Fonte: ETCO, 2009

A maioria dos entrevistados (66.7%) citou questões trabalhistas como tipos de conflitos levados às instituições extrajudiciais. Em seguida foram apontadas questões comerciais, contratuais, por 1/3. Em menor proporção, foram ainda mencionadas questões ligadas à aquisição de empresa; operações de fusão; cobrança; dívida (17%); e, por fim revenda e distribuição (16,7%).