



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

RELATÓRIO DE PESQUISA

PESQUISA DE ACESSO À JUSTIÇA

RESUMO

DATA DO RELATÓRIO	NOME	PREPARADO POR
28/03/2025	RELATÓRIO "PESQUISA SOBRE AS NECESSIDADE E DÚVIDAS DOS IMIGRANTES/REFUGIADOS VENEZUELANOS NO ACESSO À JUSTIÇA NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DO AMAZONAS, MINAS GERAIS E RORAIMA	GIZELLY CAROLINE FRANÇA GUIMARÃES - TJAM VIVIANE DA SILVA QUEIROZ- TJMG

INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo fornecer dados levantados durante a pesquisa e análise destes para dar suporte para os Laboratórios de Inovação do TJAM, TJMG e TJRR entenderem a realidade e necessidade dos usuários venezuelanos dos respectivos estados. Para isso, foi realizada a pesquisa com início em 11/03/2025 e encerramento em 25/03/2025 por meio da qual houve a participação de 276 entrevistados, que avaliaram diversos aspectos dos serviços prestados pelos Tribunais, contribuindo assim com sugestões valiosas que serão considerado nas etapas seguintes do Projeto, que serão as Oficinas de Design Thinking.

Os Tribunais de Justiça do Amazonas, Roraima e Minas Gerais pretendem realizar projetos voltados aos migrantes/refugiados venezuelanos. O objetivo deste questionário é compreender melhor que tipos de materiais e informações podem ajudar os venezuelanos a ter acesso à informação e à justiça.

A pesquisa buscou mensurar, tanto quantitativa quanto qualitativamente, a satisfação dos usuários venezuelanos no que diz respeito aos serviços prestados pelos Tribunais em relação à: formas e instrumentos de comunicação bem como: interesse de receber informações sobre o funcionamento da justiça brasileira e seus direitos como migrantes e refugiados



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Com base nesses dados, os Laboratórios de Inovação dos respectivos Tribunais irão construir uma solução inovadora atendendo às necessidades e expectativas dos usuários venezuelanos que utilizam o sistema de justiça ou que desconhecem os serviços prestados por esses Tribunais, contribuindo para o acesso à justiça com qualidade e transparência de suas ações.

ANÁLISE DE DADOS

Em relação ao perfil social, o primeiro questionamento foi relacionado ao tempo que residem no Brasil. A maioria dos entrevistados — **67,8%** — declarou viver no Brasil há **mais de dois anos**, evidenciando um grupo com maior tempo de permanência no país. Em seguida, **22,8%** informaram residir entre **sete meses e dois anos**, representando um público com tempo de adaptação intermediário. Já os que estão há **menos de seis meses** no Brasil constituem a menor parcela, com **apenas 9,4%**, indicando recém-chegados.

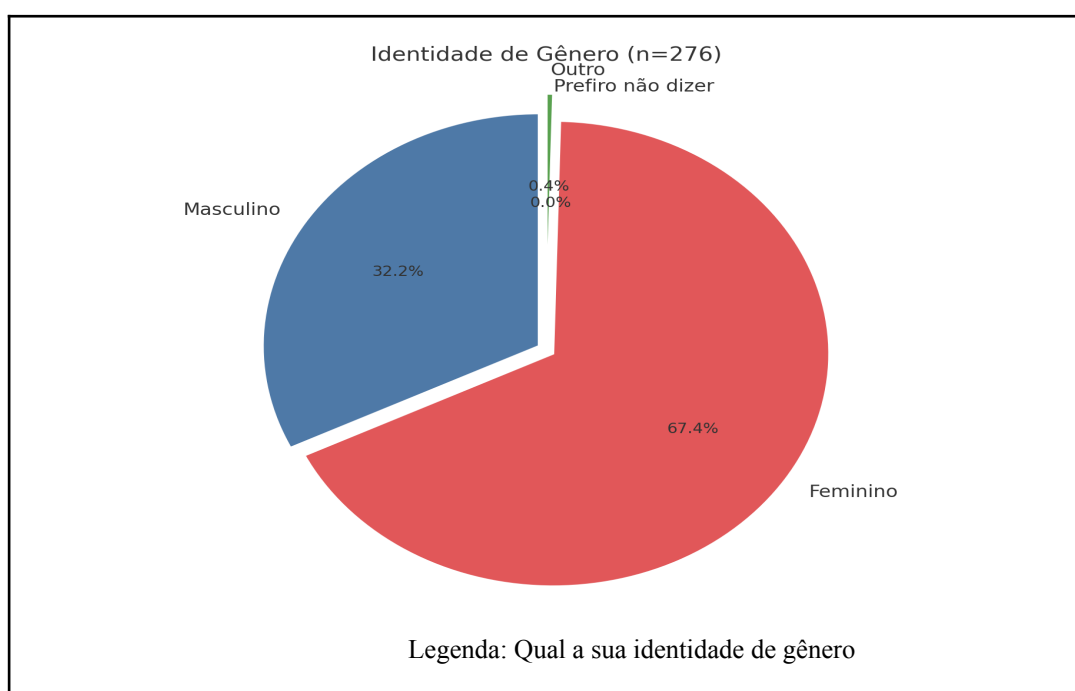
Esses dados estão ilustrados no gráfico abaixo, reforçando a predominância de residentes de longa data entre os participantes.





Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Outro questionamento foi em relação à identidade de gênero, faixa etária e estado em que reside. A maioria dos entrevistados se identifica com o gênero **feminino**, representando **67,4%** do total. Já **32,2%** se identificam como **masculino**, enquanto uma pequena fração, **0,4%**, marcou a opção outro. Esses dados indicam uma predominância de participantes do gênero feminino na amostra pesquisada, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



Os dados revelam uma concentração significativa dos entrevistados em duas faixas etárias principais. O maior grupo é composto por pessoas entre **41 e 65 anos**, que representam **42%** da amostra. Em seguida, **38%** dos respondentes têm entre **26 e 40 anos**, formando o segundo maior segmento.

Na sequência, **16,3%** pertencem à faixa dos **18 aos 25 anos**, enquanto o grupo com **66 anos ou mais** representa a menor parcela da amostra, com **apenas 3,6%**. Esses dados apontam para uma predominância de adultos em idade produtiva entre os participantes da pesquisa. Veja no gráfico a seguir essa distribuição.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais



Considerando a parceria firmada entre os tribunais envolvidos neste projeto — e reconhecendo que as necessidades de migrantes e refugiados venezuelanos podem variar de acordo com o estado de residência — a pesquisa procurou identificar a localização dos participantes.

Os resultados revelam que a **maior parte dos entrevistados vive no estado de Roraima**, totalizando **51,8%** da amostra. Em segundo lugar, **28,3%** residem no **Amazonas**, enquanto **17%** informaram morar em **Minas Gerais**.

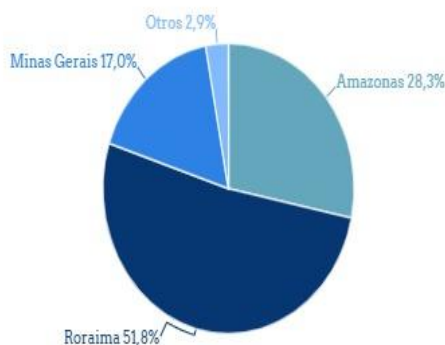
Apenas **2,9%** dos participantes indicaram viver em **outros estados** brasileiros.

Esses dados reforçam a forte concentração dos respondentes nas regiões Norte do país, conforme apresentado no gráfico a seguir.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

¿En qué estado brasileño vive?



Legenda: Qual estado brasileiro você vive?

Em relação à formas e instrumentos de comunicação, a opinião dos cidadãos venezuelanos, entrevistados, quanto ao interesse de receber informações sobre o funcionamento da justiça brasileira e seus direitos como migrantes e refugiados foi possível aferir:

Em relação à formas e instrumentos de comunicação, a opinião dos cidadãos venezuelanos, entrevistados, quanto ao interesse de receber informações sobre o funcionamento da justiça brasileira e seus direitos como migrantes e refugiados foi possível aferir:

- se existe interesse em receber informações sobre direitos dos migrantes e refugiados,
- porque é importante receber esse tipo de informação,
- canais de comunicação preferidos pelos respondentes,

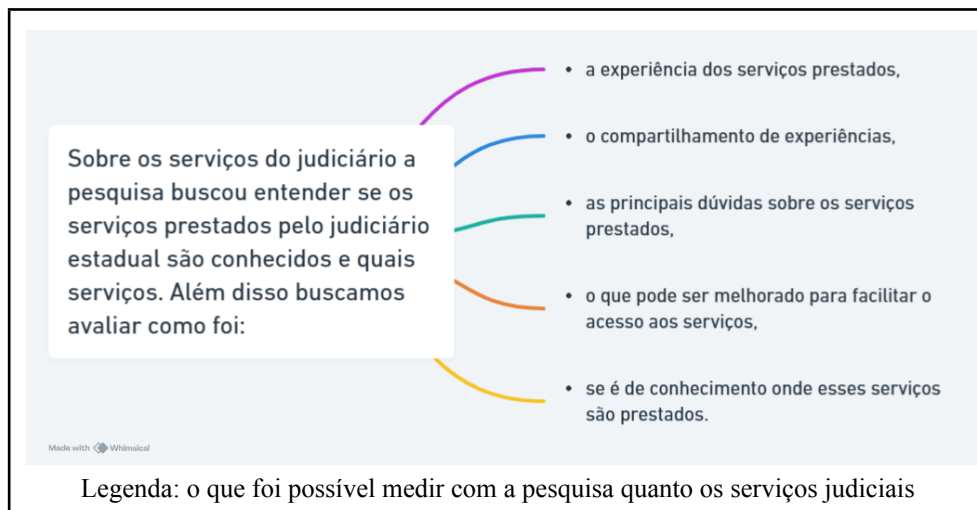
Made with Whimsical

Legenda: o que foi possível medir com a pesquisa quanto às formas e instrumentos de comunicação



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Sobre os serviços do judiciário a pesquisa buscou entender se os serviços prestados pelo judiciário estadual são conhecidos e quais serviços. Além disso buscamos avaliar como foi:



Por fim, se é de conhecimento os direitos dos migrantes e refugiados em relação aos serviços prestados, se existe uma crença limitante para acessar os serviços do judiciário e quais são essas dificuldades. A seguir, é possível verificar a análise dessas informações.

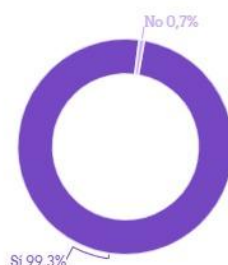
A maioria dos entrevistados, ou seja, **99,3%**, demonstrou interesse em receber informações sobre a **justiça brasileira e os direitos dos migrantes e refugiados venezuelanos**. Apenas 0,7% respondeu negativamente.

Esse dado reforça a importância de ações de informação voltadas para esse público. Veja no gráfico abaixo, como isso aconteceu.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

¿Le interesaría recibir información sobre el funcionamiento de la justicia brasileña y sus derechos como migrante/refugiado?



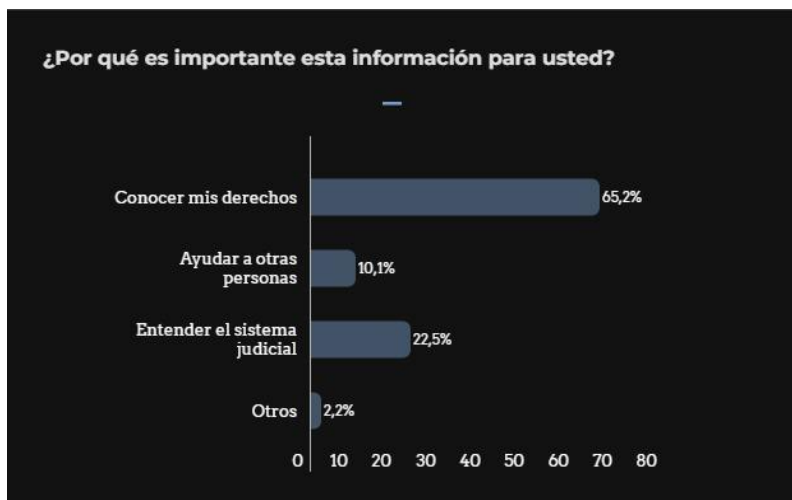
Legenda: Interesse em receber informações sobre o funcionamento da justiça brasileira e os direitos como migrantes e refugiados.

Ao serem questionados sobre a importância de receber informações relacionadas à Justiça brasileira, a maioria dos participantes — **65,2%** — destacou o desejo de **conhecer melhor seus próprios direitos**. Em segundo lugar, **22,5%** afirmaram que a informação é relevante para **entender o funcionamento do sistema judicial**, enquanto **10,1%** consideram importante para **ajudar outras pessoas**. Apenas uma fração mínima indicou **outros motivos**.

Esses dados sugerem que há uma **demanda clara por conhecimento jurídico básico**, evidenciando que muitos ainda **não conhecem seus direitos como gostariam**. Além disso, o interesse em compreender o sistema de justiça reforça a importância de ações informativas voltadas à inclusão e à cidadania, veja no gráfico a seguir.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais



Legenda: Por que é importante para você informações sobre direitos e funcionamento da justiça para o migrante venezuelano

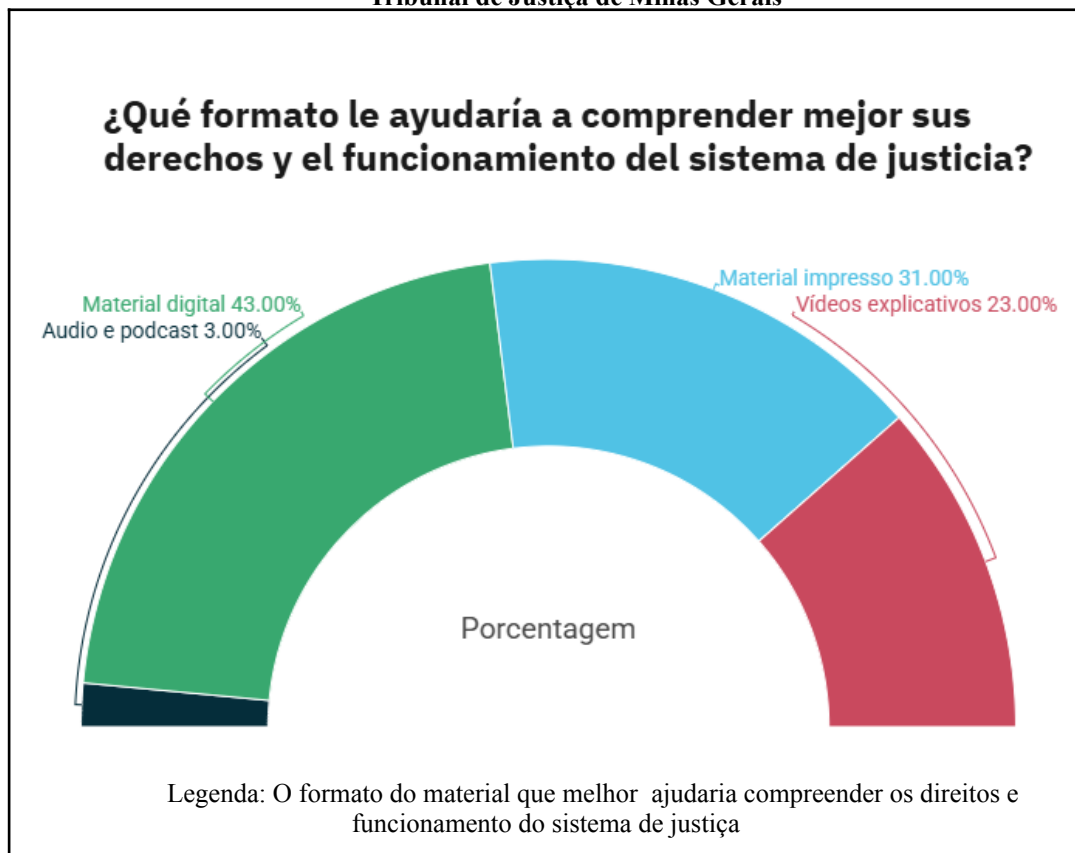
Em relação ao formato preferido para receber informações sobre seus direitos e o funcionamento da Justiça brasileira, os entrevistados demonstraram clara preferência por **materiais digitais acessíveis por dispositivos móveis ou computadores**, como sites, folhetos e guias — apontados por **43%** da amostra.

A segunda opção mais mencionada foram os **materiais impressos com 31%**. Já os **vídeos explicativos** ficaram em terceiro lugar, com **23%**, o que reforça a valorização de recursos audiovisuais como ferramenta de compreensão, e os **áudios (podcasts)** foram citados por apenas **3%** dos participantes.

Esses dados sugerem que o público busca formatos mais dinâmicos e acessíveis, priorizando o conteúdo digital e visual em detrimento de mídias impressas ou apenas sonoras. Isso reforça a importância de estratégias de comunicação mais interativas e adaptadas à realidade digital dos migrantes e refugiados, veja no gráfico a seguir.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais



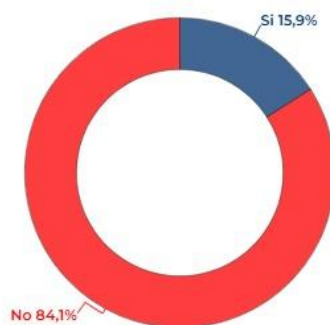
A maioria dos entrevistados — **84,1%** — declarou **não conhecer os serviços oferecidos pelo Tribunal de Justiça** do seu estado. Apenas **15,9%** afirmaram ter esse conhecimento.

Esse dado evidencia uma possível lacuna na disseminação de informações institucionais junto ao público migrante e refugiado, e, ao mesmo tempo, revela uma **grande oportunidade para ações educativas e de sensibilização**. Investir em estratégias de comunicação acessíveis pode ampliar o acesso a direitos e fortalecer o vínculo entre esse público e o sistema de Justiça, veja no gráfico a seguir.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

¿Conoce los servicios que ofrece el Tribunal de Justicia do seu estado?

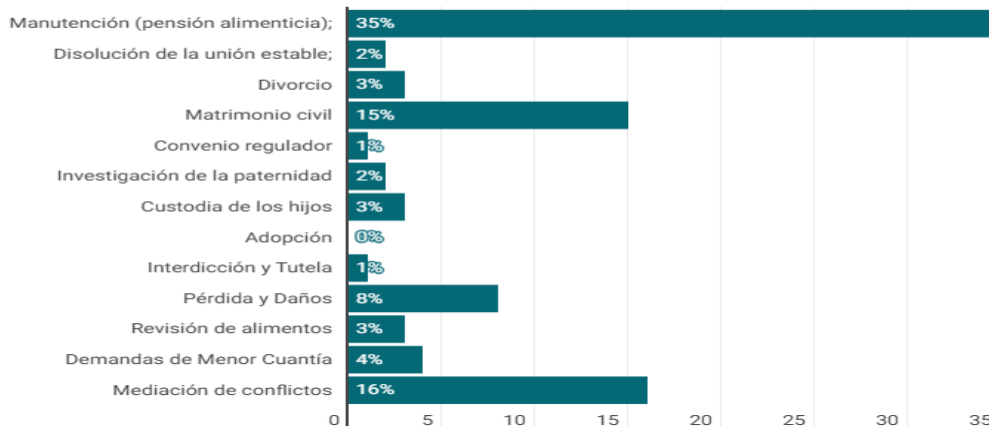


Legenda: Conhecimento dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do seu estado.

Com base nos dados obtidos na pesquisa, os serviços mais procurados pelos imigrantes venezuelanos são pensão alimentícia, representando 35%, seguido de mediação de conflitos, 16%, matrimônio com 15%, perda e danos com 8%, esses foram os principais serviços levantados pelos entrevistados. Significa que a maior parte dos entrevistados aciona o Tribunal de Justiça para ações relacionadas ao Direito de Família.

En caso afirmativo, ¿qué servicios?

— Porcentagem

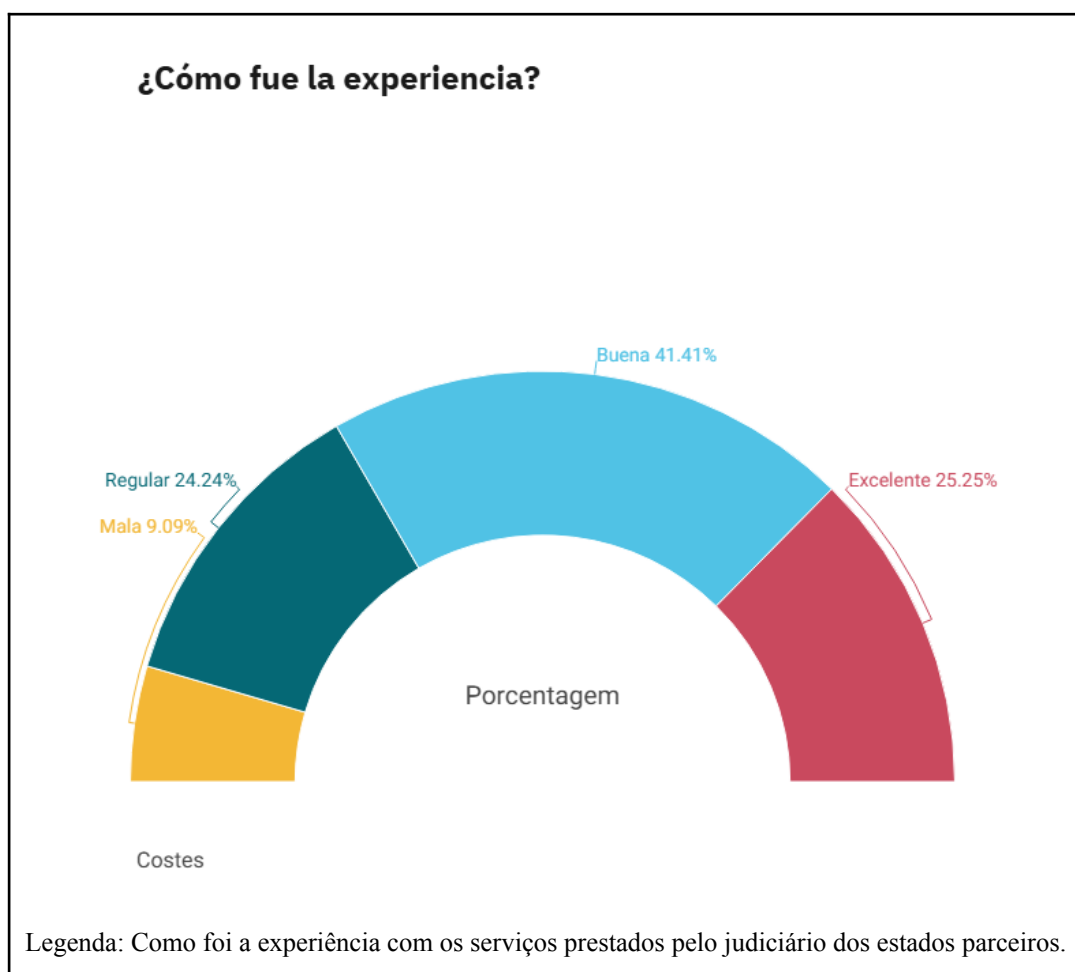


Legenda: Sobre os serviços já procurados pelo público alvo.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Considerando os achados desta investigação, é possível afirmar que 41,41% dos entrevistados que acessaram os serviços dos Tribunais de Justiça do Amazonas, Minas Gerais e Roraima, consideram que a experiência foi boa, e 25,25% tiveram uma excelente experiência. Além disso, 24,24% tiveram uma experiência regular e 9,09% consideram uma má experiência.



A pesquisa contou ainda com uma pergunta qualitativa e buscou compreender como foi a experiência daqueles que acessaram o serviço de justiça. A resposta era optativa mas trouxe alguns pontos interessantes. As respostas foram divididas nas seguintes categorias, como demonstrado na figura abaixo.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

◇ **Barreiras linguísticas**

◇ **Boa experiência**

◇ **Conhecer direitos
como migrantes**

◇ **Consulado**

◇ **Divórcio**

◇ **Documentação**

◇ **Educação**

◇ **Saúde**

◇ **Tempo de uma ação**

◇ **Trabalho**

◇ **Tribunal de justiça**

Legenda: categorias das respostas da pergunta aberta que solicitou um relato opcional sobre como foi a experiência junto ao sistema de justiça.

As barreiras linguísticas aparecem como um desafio para o público entrevistado, e por vezes associado ao conhecimento de direitos, trabalho e educação. Isso foi apresentado, como por exemplo, como demonstrado, nas falas a seguir.

“En estos tiempos de escases y falta de empatia me gustaria un poco mas de consideracion con los migrantes venezolano un poco mas de informacion sobre nuestros derechos y colaboracion es estudios, trabajos etc. Ya que la mayoria de las veces al llegar aun pais que no es tuyo que el language es diferente se complica un poco mas la estadia.”



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

E ainda:

“poder pasar para mas las personas sobre los derechos. Inseguridad de ocupar espacios, medo para poder hacer algun proceso. Como pessoa Venezolana, viviendo no Brasil sei que tenho o direito de ocupar meu espaço de maneira igualitaria más e uma realidade difícil.

*Sinto que poderia melhorar se tivesse mais informações sobre capacitação, especialmente porque a lingua e um dos maiores obstaculos. **Acredito que a falta de dominio do portuguez dificulta muito processo, de adaptação e incertação no mercado do trabalho, educação e saude.**”*
(destaque nossso)

Houve o registro de respostas que indicaram um sentimento positivo com a experiência junto ao sistema de justiça, veja abaixo:

“Fue muy agradable”

“Gostei muito”

“Fue muy bien”

A importância de conhecer os direitos dos migrantes e o funcionamento sobre o judiciário também apareceu nas respostas abertas, como descrito abaixo:

“me gustaria tener más información sobre el ministerio de justicia para tener mas conocimiento sobre los deberes y derechos como migrantes/venezolano.”

“me gustaria que el tribunal de más en información. los imigrantes que vivimos en brasil”

Entre outros serviços prestados que foram correlacionados com as respostas dos migrantes e a experiência junto ao judiciário, envolve serviços como aqueles relacionados a documentação, consulado, educação, saúde e trabalho. Veja abaixo como isso se deu:

“Pide muchos documentos que para nosotros los extranjeros son dificiles de conseguir, y más para los que vivimos en minas gerais que es casi imposible trasladarnos a otro estado para sacar los documentos y no tenemos apoyo del consulado (comunicación deficiente)”

“reconocer nuestros estudiois para el ambito laboral. hay mucha buro. Por ejemplo: piden un documento que se llama. Nominato: es una lista con los nombres y apellidos de todos los profesores que nos dieron clases por materia, por categoria el grado de estudio del profesor, si era fijo o contratado.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Entonces de acuerdo a la realidad de cada país deben de realizarse los procesos. En Venezuela este proceso de Nominata es muy difícil en la realidad social existente.”

“El funcionamiento de la salud poderia todar mucho mas entre el sistema de salud y tribunal de justicia, seria de buena estrategia tener mas información las personas que trabajan en esa area, ya que he pasado muchas rechazo, mal trato ya fue dicho que soy Venezolana, por eso devo esperar. Eso no puede contecer en intuición nunguna poderia ser ayudado porque ha sido muy difícil, tengo esperado 2 año una consulta y tenho mucho problema de salud.”

“E trabajado y no e recibido o pagamento correspondiente..”

“É Importante que como inmigrantes temos que conhecer as leis e Dereitos Cada Ciudadano tem derecho e deveres tanto no trabalho como em casa ,por isso debemos ter más informações”

Por fim, e não menos importante, o tempo de tramitação dos processos judiciais apareceu com dois tipos de sentimentos diferentes, há relatos sobre um trâmite processual rápido e também lento, veja:

“En 4 meses despues de lá solicitado, recibí lá sentencia de divórcio, para mi Fue rápido, SIN embargo El Juez hábia solicitado El acta de matrimônio (Venezuela)apostilada para poder prosseguir com El proceso, sin embargo El advogado expuso en documento toda lá situación financeira y social que impedia viajar a Venezuela para realizar El trâmite, citando que lá situación humanitária continua em Ese país. A lo que El Juez accedió a firmar lá sentencia de divórcio por mútuo acuerdo.”

“Los procesos son lentos”

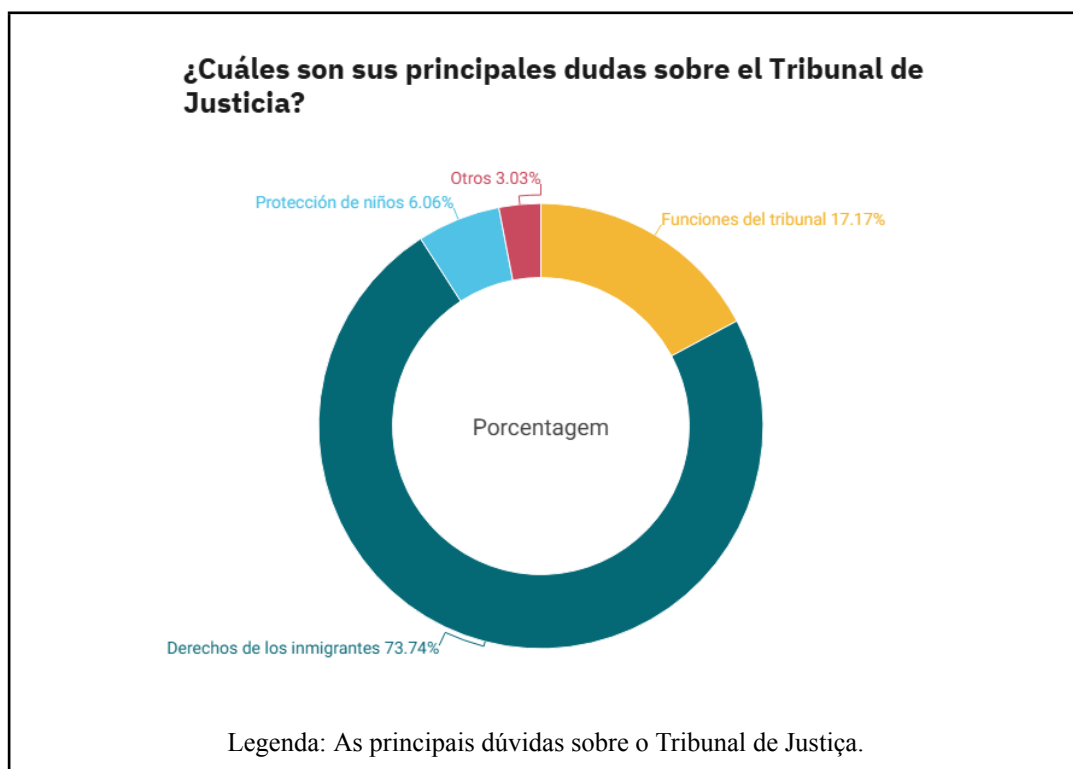
Merece destaque que nem todas as respostas têm relação com a experiência em si, mas traz informações que os migrantes consideraram importantes para a pesquisa.

Dando sequência a análise quantitativa, os resultados apresentados apontam que os imigrantes venezuelanos residentes em Manaus, Minas Gerais e Roraima apresentam inúmeras dúvidas no que diz respeito ao Tribunal de Justiça. Conforme os dados, 73,74% dos entrevistados possuem dúvidas relacionadas aos direitos dos



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

imigrantes, 17,17% possuem dúvidas quanto ao funcionamento do Tribunal, 6,06% as dúvidas são relacionadas à proteção de crianças e 3,03% responderam outros.



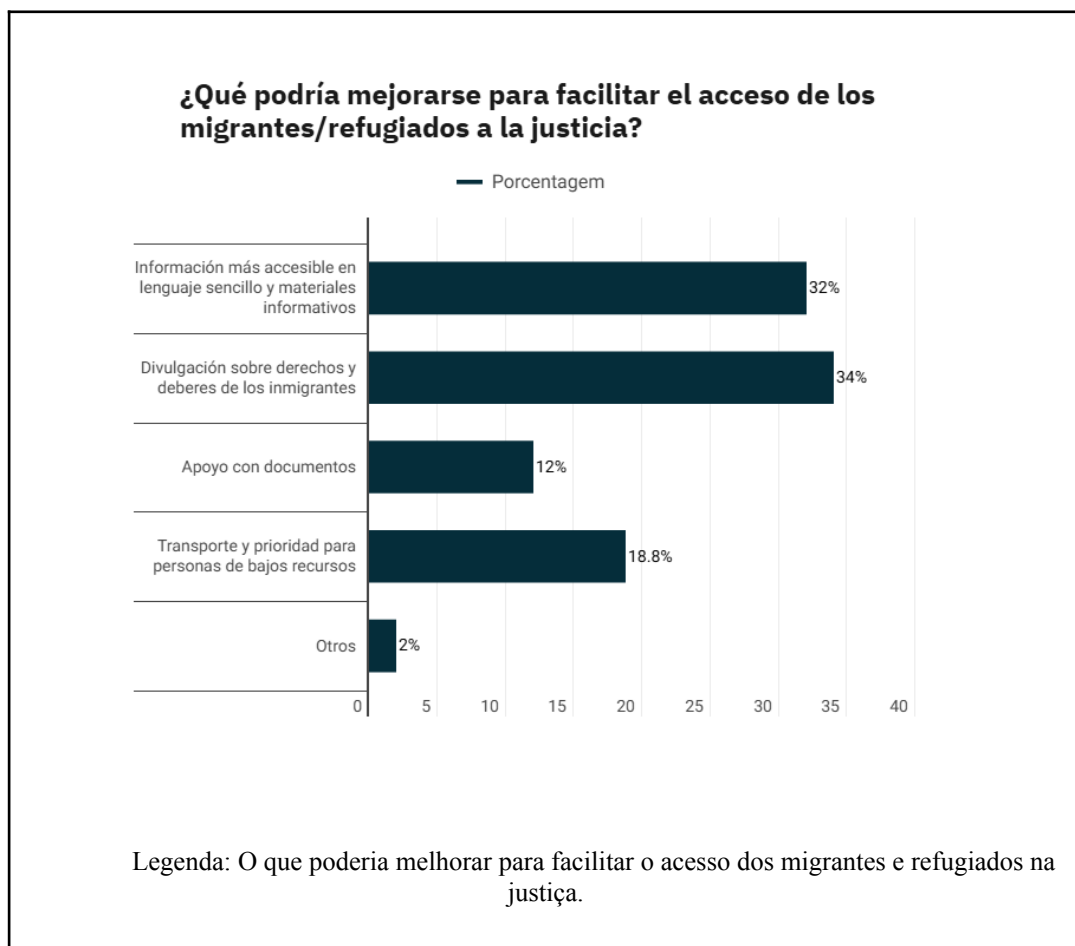
Outro questionamento feito aos imigrantes venezuelanos que participaram dessa pesquisa foi em relação ao que poderia melhorar para facilitar o acesso à justiça a esse público-alvo. Conforme dados apresentados, 34% optaram pela Divulgación sobre derechos y deberes de los inmigrantes, 32% responderam que precisam de Información más accesible en lenguaje sencillo y materiales informativo, 18, 8% acreditam que o acesso à Transporte y prioridad para personas debajos recursos pode contribuir para o acesso à justiça. 12 % responderam que necessitam de Apoyo con documentos e 2% outros.

Os dados que ao chegar ao Brasil os imigrantes/refugiados venezuelanos apresentam muitas dificuldades para acessar os serviços dos Tribunais de Justiça dos estados onde a pesquisa foi aplicada, principalmente, no que se refere à divulgação de seus direitos enquanto imigrante e a informações mais acessíveis, em seu idioma, por meio de materiais informativos. Os Tribunais de Justiça do



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Amazonas, Minas Gerais e Roraima podem criar materiais informativos na língua materna dos imigrantes venezuelanos sobre os seus direitos e deveres.



Por meio dos dados apresentados, a maioria dos venezuelanos entrevistados, 86,23%, também não sabe onde encontrar esses serviços ou seus direitos como migrantes/refugiados em relação a eles, e 13,77% responderam que conhecem. Esses dados representam a necessidade de criar meios de levar o acesso à justiça aos venezuelanos, por meio de propagação de informações especificamente a esse público alvo.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

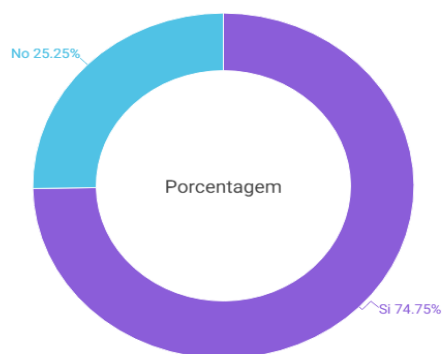
¿Sabe dónde encontrar los servicios del Tribunal de Justicia?



Legenda: Sabe onde encontrar os serviços do Tribunal de Justiça.

A maioria dos respondentes, 74,75% acreditam que os imigrantes têm dificuldades para acessar os serviços do Tribunal de Justiça e 25,25% responderam que não. Os dados deixam claro que a maior parte dos imigrantes venezuelanos apresentam dificuldade no que diz respeito ao acesso à justiça. As ações dos Tribunais envolvidos nesse Projeto voltadas à esse público-alvo podem amenizar os efeitos dessa problemática apresentada.

¿Cree que los inmigrantes tienen dificultades para acceder a los servicios del Tribunal de Justicia?



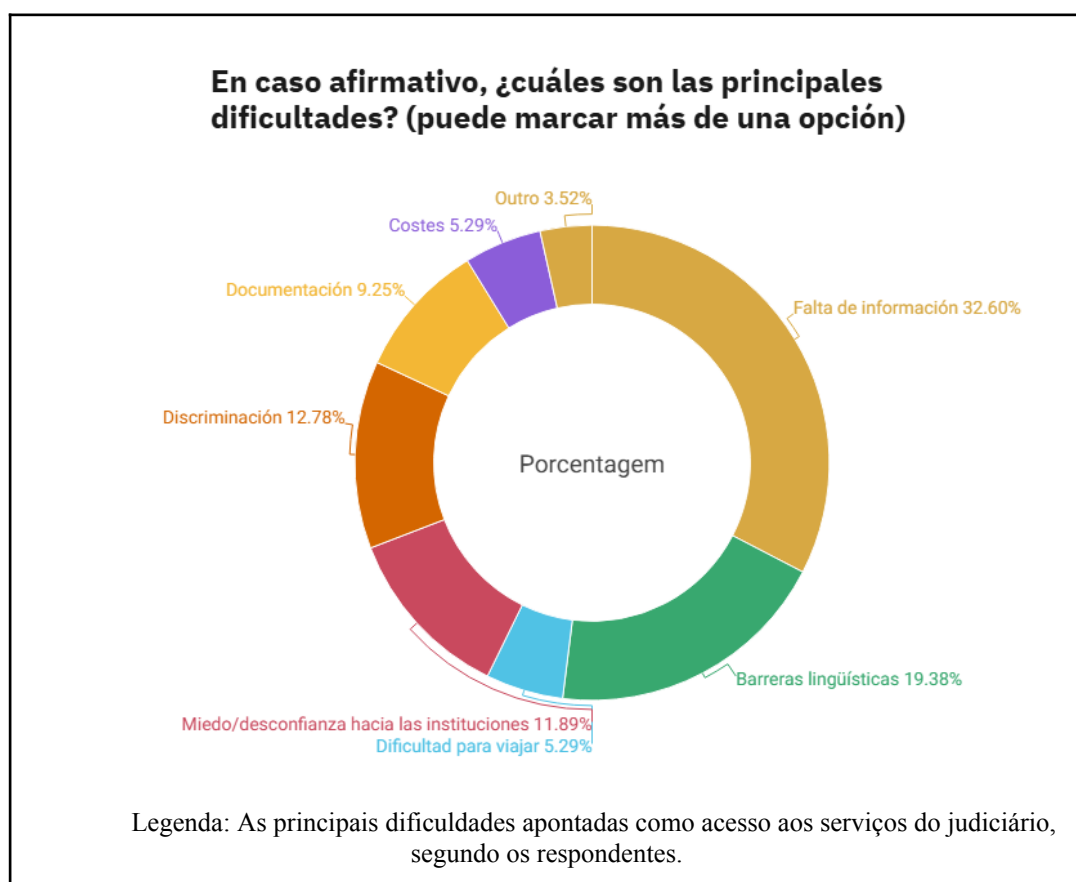
Legenda: Sobre a crença de migrantes terem dificuldade para acessar os serviços do judiciário.

Conforme dados levantados por meio dessa pesquisa, 32,60% dos entrevistados, apresentam como maior dificuldade para o acesso aos serviços dos



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Tribunais de Justiça a falta de informação; 19,38% entendem que a barreira de linguística dificulta o acesso referido, 12,88%; dizem que o fator que dificulta esse acesso é a discriminação; 11,89%, dizem ser o medo/desconfiança das Instituições, outros 9,25% dizem que é a documentação, entre outros fatores impeditivos do acesso aos serviços dos Tribunais em questão.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada com 276 migrantes e refugiados venezuelanos residentes nos estados do Amazonas, Roraima e Minas Gerais revelou dados essenciais para a formulação de políticas públicas e estratégias de comunicação voltadas ao acesso à justiça.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas
Tribunal de Justiça de Roraima
Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Destaca-se que a maioria dos participantes reside no Brasil há mais de dois anos, indicando um público com trajetória de maior permanência no país, mas que ainda enfrenta desafios estruturais no processo de integração social, jurídica e institucional. Além disso, houve predominância significativa de pessoas do gênero feminino, o que sugere a necessidade de ações sensíveis às especificidades de gênero dentro do contexto migratório.

Os dados revelam um alto grau de desconhecimento sobre os serviços prestados pelos Tribunais de Justiça, bem como uma forte demanda por informações claras, acessíveis e em linguagem simples — de preferência em formato digital e audiovisual. A falta de informação, as barreiras linguísticas, a desconfiança institucional e a dificuldade com a documentação foram os principais obstáculos relatados.

A quase unanimidade dos respondentes demonstrou interesse em conhecer melhor seus direitos e compreender o funcionamento da Justiça brasileira. Esse engajamento reforça o papel fundamental dos Laboratórios de Inovação dos Tribunais de Justiça na criação de soluções que promovam a inclusão jurídica e social desse público.

A partir desses achados, reforça-se a urgência na produção de materiais informativos bilíngues, no fortalecimento de canais de escuta ativa e na implementação de ações educativas acessíveis. Tais iniciativas devem considerar as trajetórias e vulnerabilidades desse grupo, promovendo um ambiente mais acolhedor, equitativo e justo.