

PESQUISA PULSO BRASIL FIESP/CIESP
BUROCRACIA

Março/2017

Sumário executivo

Os brasileiros qualificam o Brasil como um país burocrático (84%) e seu excesso é entendido como prejudicial, uma vez que estimula a corrupção (75%), dificulta o desenvolvimento do Brasil (78%) e dificulta a compra de bens (77%). Nesse cenário, o combate à burocracia deve ser tido como prioridade (65%), pois apenas 36% concordam que o Governo tem sido capaz de implementar políticas de desburocratização.

Quanto à burocracia nos procedimentos do dia-a-dia, dentre os entrevistados que tiveram acesso a uma relação de serviços mencionados na pesquisa, as maiores dificuldades causadas pelo excesso de burocracia foram sentidas com relação ao acesso à justiça (61%), à realização de reclamação em órgãos de defesa do consumidor (56%) e à solicitação ou cancelamento de serviços de água, luz, etc (47%).

Neste sentido, para reduzir gastos, procedimentos e a própria burocracia, o governo deve incentivar: a redução da quantidade de leis e normas vigentes, o estabelecimento de datas para mudança de regras ou aplicação de novas leis e normas, a simplificação da linguagem das leis/normas e a comunicação dos custos de novas leis/normas.

Sobre a pesquisa

Esta pesquisa, encomendada pela FIESP e pelo CIESP junto à *IPSOS Public Affairs*, foi operacionalizada pelo Departamento de Pesquisas e Estudos Econômicos - DEPECON, tendo por objetivo levantar a percepção da população a respeito da burocracia brasileira. O levantamento foi realizado em âmbito nacional entre os dias 1 e 11 de fevereiro de 2017 considerando uma amostra de 1.200 pessoas.

Percepção sobre burocracia

O Brasil é um país burocrático, na opinião dos brasileiros. Considerando burocracia como aqueles procedimentos para acesso aos serviços públicos e resolução de problemas cotidianos, a grande maioria da população (84%) considera o país burocrático, enquanto os que consideram o país pouco burocrático somaram apenas 9% (tabela 1).

**Tabela 1 - Quanto à burocracia no Brasil
(procedimentos para acesso a serviços públicos e
resolução de problemas cotidianos), você diria
que o país é:
(Em % de respondentes)**

	2017
Burocrático	84
Pouco burocrático	9
Não sabe/ Não respondeu	7

Fonte: Pesquisa FIESP/CIESP-Ipsos. Fevereiro/2017.

Os entrevistados avaliaram, em seguida, um conjunto de proposições acerca do tema “burocracia”, variando suas respostas em “concorda”, “discorda” ou “não sabe/não respondeu”. A começar pela afirmação de que “o excesso de burocracia estimula a corrupção”, 75% dos brasileiros concordaram com a sentença, enquanto que os que discordaram somaram 11% dos entrevistados (conforme tabela 2).

A maioria das pessoas concordou também que o “excesso de burocracia dificulta o desenvolvimento do Brasil” (78%). Neste caso, os discordantes foram apenas 7%. Da mesma forma, a maior parte dos entrevistados (65%) concordou que “o Governo deva colocar o combate à burocracia como prioridade”. Foram 14% os que discordaram.

Quando confrontados com a proposição de que “o Governo tem sido capaz de implementar políticas de desburocratização”, as pessoas ficaram divididas, uma vez que tanto o grupo dos que discordaram quanto o grupo daqueles que concordaram somaram 36%.

Por fim, os brasileiros demonstraram concordância (77%) que “o excesso de burocracia dificulta a compra de bens (entendido aqui como imóveis e carros, por exemplo), enquanto apenas 7% discordou.

Tabela 2 - A respeito das proposições a seguir, gostaria que o sr(a) me dissesse se concorda ou discorda

(a) O excesso de burocracia estimula a corrupção (Em % de respondentes)	
Discorda	11
Concorda	75
Não sabe / Não respondeu	14
(b) O excesso de burocracia dificulta o desenvolvimento do Brasil (Em % de respondentes)	
Discorda	7
Concorda	78
Não sabe / Não respondeu	15
(c) O Governo deve colocar o combate à burocracia como prioridade (Em % de respondentes)	
Discorda	14
Concorda	65
Não sabe / Não respondeu	21
(d) O Governo tem sido capaz de implementar políticas de desburocratização (Em % de respondentes)	
Discorda	36
Concorda	36
Não sabe / Não respondeu	28
(e) O excesso de burocracia dificulta a compra de bens (ex: imóvel, carro) (Em % de respondentes)	
Discorda	7
Concorda	77
Não sabe / Não respondeu	16

Fonte: Pesquisa FIESP/CIESP-Ipsos. Fevereiro/2017.

Os entrevistados julgaram, em seguida, 13 procedimentos que requerem algum tipo de obrigação legal, para que avaliassem seu nível de dificuldade (naqueles serviços com os quais se envolveram nos últimos 2 anos). Desta forma, para cada alternativa apresentada, as pessoas responderam se solicitaram ou não o procedimento em questão e, para o caso daqueles que solicitaram, qual o grau de dificuldade encontrado (tabela abaixo).

De acordo com a pesquisa, os procedimentos ou serviços mais utilizados pelos brasileiros foram: receber direitos trabalhistas e solicitar 1ª ou 2ª via de documentos (18% cada), fazer crediário para compra de bens de consumo (15%), abrir/fechar contas

em bancos (13%) e solicitar/cancelar serviços, como água, luz, internet e telefone (12%), conforme indica a tabela 3. Vale destacar que procedimentos como a contratação e obtenção de empréstimos bancários, a realização de reclamações em órgãos de defesa do consumidor, a abertura ou fechamento de empresas e a realização de procurações, certidões ou atestados em cartório obtiveram menos de 10% de respostas positivas.

Tabela 3 - Nos últimos dois anos o(a) sr(a): (Em % de respondentes)			
Procedimento	Sim	Não	NS/NR
Recebeu direitos trabalhistas como FGTS, PIS e Seguro desemprego	18	81	1
Solicitou 1ª ou 2ª via de documentos	18	81	1
Fez crediário para compra de bens como TV, geladeiras e móveis	15	85	0
Abriu ou fechou contas em banco	13	87	0
Solicitou ou cancelou serviços como água, luz, internet e telefone	12	88	0
Obteve empréstimo ou financiamento no banco	9	91	0
Fez algum comentário/reclamação nos órgãos de defesa do consumidor	9	91	0
Acessou a justiça	7	92	1
Recebeu direitos previdenciários como aposentadoria	6	93	1
Fez procurações, obteve certidões e atestados em cartórios	6	94	0
Abriu ou constituiu empresa	3	97	0
Conseguiu licenças para construção ou reforma de casa/apartamento	2	98	0
Fechou uma empresa	1	99	0

Fonte: Pesquisa FIESP/CIESP-Ipsos. Fevereiro/2017.

A partir desta indagação, as pessoas que responderam “sim” às questões acima foram solicitadas a avaliarem o grau de dificuldade que encontraram ao requisitarem tais serviços ou procedimentos¹. Dentre os 10 itens avaliados, 3 deles foram entendidos como difícil para a maioria das pessoas: acessar a justiça (61%²) e fazer reclamações em órgãos de defesa do consumidor (56%³) e a solicitação ou cancelamento de serviços de água, luz, etc (47%) conforme a tabela 4.

¹ Dentre os 13 itens propostos pela pesquisa para avaliação, 3 deles obtiveram percentuais de respondentes menores ou iguais à própria margem de erro da pesquisa: Abriu ou constituiu empresas, (3%), Conseguiu licenças para construção ou reforma de casa (2%) e fechou uma empresa (1%). Eles foram suprimidos da análise do grau de dificuldade, apresentado na tabela 4, portanto, por não apresentarem amostra estatisticamente significativa para a investigação proposta.

² Dentre o grupo de 7% que declarou ter acessado a justiça nos últimos dois anos, vide tabela 3.

³ Dentre os 9% que declararam ter feito reclamações em órgãos de defesa do consumidor nos últimos dois anos, conforme tabela 3.

Alguns itens foram qualificados como difícil para alguns e fácil para outros, quase na mesma proporção: a obtenção de documentos em cartórios (41% difícil ante 40% fácil) e o recebimento de direitos previdenciários (35% difícil ante 39% fácil).

E, por fim, os itens que foram considerados, em sua maioria, de fácil realização pelos brasileiros que acessaram estes procedimentos nos últimos dois anos: a abertura e fechamento de contas bancárias (57%), a obtenção de empréstimos bancários (46%), solicitação de 1ª ou 2ª via de documentos gerais (58%), o recebimento de direitos trabalhistas (57%) e a realização de crediários para compra de bens de consumo (61%).

Tabela 4 - Nos últimos dois anos o(a) sr(a): (Em % de respondentes que responderam sim na tabela anterior)			
Procedimento	Difícil	Fácil	NS / NR
Acessou a justiça	61	19	20
Fez algum comentário/reclamação nos órgãos de defesa do consumidor	56	28	16
Solicitou ou cancelou serviços como água, luz, internet e telefone	47	38	15
Fez procurações, obteve certidões e atestados em cartórios	41	40	19
Recebeu direitos previdenciários como aposentadoria	35	39	26
Abriu ou fechou contas em banco	31	57	12
Obteve empréstimo ou financiamento no banco	25	46	29
Solicitou 1ª ou 2ª via de documentos	31	58	11
Recebeu direitos trabalhistas como FGTS, PIS e Seguro desemprego	23	57	20
Fez crediário para compra de bens como TV, geladeiras e móveis	24	61	15

Fonte: Pesquisa FIESP/CIESP-Ipsos. Fevereiro/2017.

Pensando em questões que possam impactar os rumos das obrigações legais, a pesquisa perguntou o meio pelos quais os brasileiros pretendem utilizar os serviços prestados pelo Governo, como requisição de informações, solicitação de documentos ou reclamações, por exemplo. E, neste particular, a maioria dos brasileiros declarou que prefere utilizar estes serviços pessoalmente (68%). A parcela que prefere utilizá-los unicamente através da *internet* ainda é minoria: 11% dos entrevistados. E 19% das pessoas afirmou que prefere parte pela *internet* e parte pessoalmente (tabela 5).

Tabela 5 - Como você prefere utilizar serviços prestados pelo Governo (como requisição de informações, pedido de documentos e reclamações) (Em % de respondentes)	
	2017
Pessoalmente	68
Parte pela internet, parte pessoalmente	19
Pela internet	11
Não sabe/ Não respondeu	2

Fonte: Pesquisa FIESP/CIESP-Ipsos. Fevereiro/2017.

Cabe dizer que a realização presencial dos serviços do governo foi preferência entre todas as faixas de idade, sendo que os percentuais aumentam à medida em que aumenta a faixa etária (conforme indica a tabela 5.1). Assim, 53% das pessoas entre 16 e 24 anos declararam que preferem utilizar os serviços públicos pessoalmente, sendo que, na faixa de 60 a 65 anos, este percentual foi de 88%. No recorte por classes sociais, a preferência de todas elas também foi pela forma presencial, mas os percentuais são diferentes entre elas: na classe AB, foram 53%, enquanto na DE, 84% das pessoas preferem utilizar os serviços do Governo pessoalmente.

Tabela 5.1- Como você prefere utilizar serviços prestados pelo Governo (como requisição de informações, pedido de documentos e reclamações)
(Em % de respondentes)

	Faixa etária						Classe econômica		
	16 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 59	60 a 65	66 +	AB	C	DE
Pessoalmente	53	60	63	77	88	85	53	70	84
Parte pela internet, parte pessoalmente	15	14	14	6	2	5	16	11	1
Pela internet	29	23	22	15	9	6	30	18	10
Não sabe/ Não respondeu	3	3	1	2	1	4	1	1	5

Fonte: Pesquisa FIESP/CIESP-Ipsos. Fevereiro/2017.

Por fim, a pesquisa quis saber a opinião dos brasileiros quanto à implantação de reformas que reduzam procedimentos, gastos e a burocracia, dentre um conjunto de 5 medidas. Nesta questão, os entrevistados puderam marcar suas preferências em 1º, 2º e 3º lugares. A população ficou dividida entre os diversos itens.

Entre aqueles que foram citados em 1º lugar na preferência dos brasileiros, estão, por ordem: a redução da quantidade de normas existentes (27%) e a obrigatoriedade de datas pré-definidas para a mudança ou aplicação de uma norma (21%). A simplificação da linguagem das leis e normas recebeu 20% das respostas, juntamente com a comunicação dos custos de novas leis e normas (17%). A disponibilização de leis e normas na *internet* recebeu 10% das respostas, conforme indica a tabela 6.

Tabela 6 - Se o governo optar por reformas que reduzam gastos, procedimento e reduzam a burocracia, qual dos itens o(a) sr(a) considera melhor, em primeiro lugar?
(Em % de respondentes)

	2017
Reduzir a quantidade de normas existentes	27
As leis e normas só podem mudar ou passar a ter validade em datas pré-definidas	21
Simplificar a linguagem das leis/normas	20
Saber quanto uma lei/norma custará para o país	17
Disponibilização de todas as leis/normas em um site na internet	10
Nenhuma das alternativas	5

Fonte: Pesquisa FIESP/CIESP-Ipsos. Fevereiro/2017.

Em linhas gerais, os brasileiros qualificam o Brasil como um país burocrático (84%). Apesar de concordarem com o benefício da burocracia no sentido de evitar o desperdício do dinheiro público (46%), os entrevistados entendem que o excesso dela é problemático, na medida em que estimula a corrupção (75%), dificulta o desenvolvimento do Brasil (78%) e dificulta a compra de bens (77%). Por isto, a maioria das pessoas considera que o Governo deva colocar o combate à corrupção como prioridade (65%).

Ao observar-se os procedimentos, dentre os entrevistados que utilizaram os serviços mencionados pela pesquisa, as maiores dificuldades foram sentidas ao acessar a justiça (36%), item que, por definição, acaba atingindo vários outros procedimentos horizontalmente. Em segundo lugar está “reclamar em órgãos de defesa do consumidor” (31%). Aqueles serviços mais relacionados ao dia-a-dia do cidadão como a abertura e encerramento de contas bancárias, a obtenção de empréstimos e financiamentos, a solicitação de documentos gerais e a abertura de crédito foram listados como de fácil realização. Estiveram neste grupo, também, o recebimento de direitos previdenciários e trabalhistas.

Por fim, pensando em possíveis medidas voltadas à redução da burocracia, os entrevistados sinalizaram preferência pelas opções de que seja reduzida a quantidade de normas existentes (27%) e que sejam estabelecidas datas para mudança ou aplicações de normas (21%).