



Os Balcões Judiciais como Acesso à Justiça: Disputas de Sentido no Cotidiano Dos Fóruns¹.

Janaína Dantas Germano Gomes²

Resumo

Este artigo, fruto de minha pesquisa de mestrado em andamento, visa refletir, a partir de dados de campo, observações e entrevistas, sobre o acesso à justiça a partir dos balcões judiciais. Estratégias de acesso, compreensões acerca do funcionamento da justiça e o entendimento do judiciário como uma máquina são os elementos centrais desta análise.

Palavras-chave: Antropologia do direito – antropologia da burocracia – acesso à justiça – direitos humanos

Abstract

This article, as a result of my ongoing master's degree research, aims to reflect, from field data, observations and interviews, about access to justice from judicial counters. Access strategies, understandings about the functioning of justice and the understanding of the judiciary as a machine are the central elements of this analysis.

Keywords: Anthropology of law - anthropology of bureaucracy - access to justice - human rights

Introdução

A graduação em Direito e em Ciências Sociais, bem como a prática como estagiária de órgãos públicos, tornaram, para mim, o ambiente dos fóruns um espaço de pesquisa inquietante. Em 2014, iniciei o mestrado em direito, neste momento em fase de finalização, buscando relacionar o acesso à justiça e os atendimentos realizados nos balcões judiciais dos fóruns. Em torno deste tema, orbitam diversas questões que constantemente visitei e revisei em meu processo de pesquisa. Como as pessoas se relacionam no cotidiano dos fóruns? Como interagem? O que buscam os advogados e estagiários quando comparecem ao balcão dos fóruns? Seria possível dizer que o cotidiano de interação dos fóruns conformava-se como o direito do “Acesso à Justiça”? É possível uma abordagem etnográfica deste espaço?

Ao longo de dois anos, pude visitar fóruns da cidade de São Paulo, entrevistar advogados e seus estagiários, escreventes, diretores de cartórios judiciais e juízes, buscando compreender

¹ Paper apresentado em versão provisória no Colóquio Internacional Justiça, Política e Sociedade (PPGS / UFSCar), realizado em outubro de 2014, com o título de “Tensões do Acesso à Justiça: o cotidiano dos balcões judiciais e suas disputas”.

² Mestranda em Direito, na área de concentração em Direitos Humanos, sob orientação do Prof. Dr. Guilherme Assis de Almeida e co-orientada pela Profa. Dra. Ana Lúcia Pastore Schritzmeyer.



a gestão de pessoas e de informações nos espaços dos balcões judiciais e tentando entender como se davam as relações ali. A discussão a que me proponho - como é cediço na antropologia - pretende voltar um olhar de estranhamento, a uma realidade conhecida de meus interlocutores em campo, habituados com a rotina dos fóruns judiciais, suas vestimentas, seu vocabulário, os motivos que os levam até esses locais³. A partir do estranhamento de um conhecimento local, “nativo”, ao qual eu também fui socializada, pretendo pensar um “acesso à justiça” *in loco*. Não apenas aquele sobre os quais lemos nos livros e artigos sobre o tema, mas, também, aquele que é vivenciado por atores que afirmam, ou negam, que o espaço forense e as demandas “burocráticas” e “rotineiras” de acesso aos processos possam ser chamadas de “acesso à justiça”.

Para realizar este debate, de um “acesso à justiça *in loco*”, descrevo diversos atores, posições e narrativas em minha pesquisa de mestrado, bem como uma ação que, em trâmite no Supremo Tribunal Federal, coloca este espaço de atendimento ao público em destaque. Para este artigo, opto por mencionar alguns dos atores que, em seu dia a dia, vão aos balcões judiciais, descrevendo narrativas de alguns estagiários de direito que vão aos cartórios, de escreventes e estagiários do ensino médio que atuam nos cartórios, e, por fim, lançando mão de um ator constantemente presente nas narrativas de meus interlocutores, o “cliente estagiário”, para pensar as múltiplas apropriações do balcão como espaço de acesso e de justiça⁴.

Ao leitor e leitora dessas linhas, talvez não fique claro o que são os fóruns, cartórios e balcões judiciais, bem como quem são os profissionais a que me refiro. Assim, passarei a uma breve explicação acerca dessa parte do mundo profissional do direito para que, então, eu possa localizar como o acesso à justiça entra neste contexto na argumentação jurídica de alguns atores e, por fim, chegando ao objetivo final deste texto, que é descrever e, assim, aproximar este contexto à ideia de “acesso à justiça”, vendo-o, a partir de meus interlocutores em campo, como um embate cotidiano, seja disputando o conteúdo deste conceito, seja descrevendo como deve a justiça deve ser acessada e por quem.

Fóruns, cartórios: organizando o campo.

A Constituição Federal, em seu artigo 96, estabelece como competência privativa dos tribunais de cada estado organizar suas secretarias e serviços auxiliares e os dos juízos que

³ Insisto na ideia de que o balcão consiste, em um primeiro momento, como um espaço burocrático e desinteressante baseado na pouca ou nenhuma abordagem deste cotidiano prático nos bancos das faculdades de direito e diversos pareceres de meu projeto de pesquisa que apontavam para certa “desnecessidade” de uma pesquisa que focalizasse os balcões como espaço relevante para a pesquisa antropológica ou jurídica. A despeito disso, saliento importante texto para minha pesquisa, em que KANT e LUPETTI (2014) assim esclarecem: “A pesquisa empírica, articulada através de trabalho de campo, é nada mais nada menos do que a possibilidade de vivenciar a materialização do Direito, deixando de lado, por um momento, o referencial dos códigos e das Leis para explicitar e tentar entender o que de fato acontece e – no caso do Direito – o que os operadores do campo e os cidadãos observados dizem que fazem, sentem e veem acontecer todos os dias enquanto os conflitos estão sendo administrados pelos Tribunais.”

⁴ Advogados e funcionários dos cartórios já foram descritos como grupos que participam do que BONELLI denominou disputa interprofissional no mundo do direito, e é referência para esta pesquisa. BONELLI, Maria da Glória. A competição Profissional no mundo do direito. Revista Tempo Social, USP. São Paulo, v. 10, p. 185-214, maio de 1998”



lhes forem vinculados, velando pelo exercício da atividade correicional respectiva⁵. Essas “secretarias e serviços auxiliares” são, justamente os cartórios e serviços como os de oficiais de justiça, perícia, central de mandados, dentre outros, necessários para a realização dos trâmites dos processos judiciais. O Código de Processo Civil, tanto o de 1973 quanto o de 2015, disciplinam os trabalhos nos cartórios, utilizando a denominação de “secretarias” em ambos e serventúrios para os funcionários naquele, e neste, denominando-os “escrivão e chefe de secretaria”, no artigo 149 e seguintes.

De modo geral, os fóruns - grandes edifícios onde se concentram atividades do poder judiciário - reúnem em um mesmo espaço físico diversas repartições que, em conjunto, conformam o poder judiciário local. O “cartório distribuidor” é a secretaria pela qual os processos dão entrada no fórum, sendo numerados e distribuídos às varas (artigo 284 e seguintes do CPC). Cada uma das varas, por sua vez, possui sua secretaria (cartório) que recebe os processos (autuação e numeração do processo dentro daquela vara, como sendo a primeira atividade essencial), e faz com que eles comecem a tramitar por meio de atos - como conferir os documentos anexados e a competência daquele juízo para a causa - até chegar ao magistrado para a realização de despachos e decisões de mérito. Os funcionários de uma determinada vara judicial⁶, “auxiliares da justiça” nos termos da lei, têm a responsabilidade de realizar os “atos processuais”, que são atividades que dão “andamento ao processo”, ou seja, que permitem que os processos percorram o trajeto previsto até a decisão final do juiz - o que, em tese, encerra sua vida naquele cartório, sendo ele arquivado ou enviado para a instância superior, em caso de recurso da decisão. Esses atos são, por exemplo, juntar as petições apresentadas pelos advogados ao processo, levar os processos em “conclusão”⁷ ao juiz da vara (que em geral fica em uma sala separada, denominada gabinete), circular os processos internamente dentro do cartório para que andamentos sejam dados, entre outros⁸.

Sem as atividades desses funcionários o processo judicial não percorreria as engrenagens do sistema até a decisão final pelo magistrado. Assim, trata-se de um trabalho fundamental para o funcionamento do sistema de justiça tal qual o concebemos hoje⁹. A descrição dessas

⁵ A legislação local, dos Tribunais e da Lei de Organização Judiciária de cada Estado implica em amplo espectro de decisão de como cada estado organizará sua justiça. Assim, é possível que a descrição que faço sobre os fóruns nos quais estive no estado e na cidade de São Paulo, encontre variações, não apenas entre cidades, mas também entre estados de nosso país.

⁶ A vara judicial é a divisão administrativa que permite a distribuição dos processos que chegam a cada um dos juízes. Em regra, cada vara é administrada por um juiz, ainda que em São Paulo, em grandes varas, tenha encontrado inclusive uma mesma vara com um juiz titular e quatro juizes auxiliares. Quantas e quais varas haverá em cada comarca - divisão administrativa do judiciário que pode abarcar uma ou mais cidades em sua circunscrição - é determinado pelo Tribunal de Justiça e pela lei de organização do judiciário.

⁷ Autos conclusos ou conclusão é o termo utilizado pelos cartórios para descrever a situação em que o processo judicial encontra-se com o juiz para que ele dê uma decisão intermediária ou final no processo.

⁸ Curioso pensar, neste momento, que a expressão “dar andamento aos processos” transmite uma ideia de movimento que era exatamente o que aconteceria com os processos físicos. De uma mesa a outra, de um funcionário a outro, os processos andariam até atingir o seu momento final: a extinção por sentença ou arquivamento. Hoje, com o advento do processo digital, não vemos os processos “andando” de mesa em mesa, mas sim em “filas digitais” nos sistemas.

⁹ A informatização crescente nos fóruns, em nível estadual e nacional, em nenhum momento parece preceder desses funcionários e dos trâmites realizados por eles, ainda que em entrevistas os funcionários tenham mencionado diversas vezes que a falta de funcionários, e sua não reposição em caso de aposentadoria ou exoneração, por exemplo, é constantemente refutada pelas instâncias superiores do tribunal em razão da informatização. “Eles acham que nós seremos substituídos pelo sistema, mas eles não se dão conta de que é preciso o funcionário para fazer o processo andar”.



atividades, pode ser resumida conforme o descrito por CARVALHO, TEIXEIRA e TONIAZZO¹⁰:

No processo judicial observa-se um constante movimento, uma sucessão de atos todos concatenados logicamente tendo começo, meio e fim, e tendentes a alcançar o objetivo final, que é a efetiva tutela jurisdicional que haverá de solucionar o litígio. Neste seqüencial de atos, competem ao Cartório Judicial Cível, principalmente, os atos de documentação, comunicação e movimentação, destinados à formação e o desenvolvimento válido dos processos judiciais. Os atos de documentação são aqueles que se destinam a representar em escritos as declarações de vontade das partes, dos membros do órgão jurisdicional e terceiros que acaso participem de algum evento no curso do processo. Vale lembrar que o primeiro ato de documentação do processo é a autuação que consiste na colocação de uma capa sobre a petição inicial, com a sua identificação. Os principais atos de comunicação são as citações e as intimações, podendo ser no bojo dos autos, como a intimação pessoal do advogado, mas também por meio da expedição de mandados, cartas ou editais.

Ao mesmo tempo em que documenta os atos processuais, cabe ao Cartório Judicial Cível fazer com que o procedimento tenha andamento, certificando e juntando os atos praticados, verificando o vencimento dos prazos, abrindo vista as partes, praticando atos ordinatórios, cobrando os autos indevidamente retidos fora do cartório e fazendo conclusão deles ao juiz para despachos, decisões e sentenças que o caso reclamar.

Compete, ainda, ao Cartório Judicial Cível remeter e receber os processos dos demais setores da comarca, formar novos volumes do processo, atender partes, advogados, peritos, cumprir despachos, decisões e sentenças, preparar audiências, arquivar e desarquivar processos. Além disto, cabe ao Cartório Judicial Cível gerenciar a conta única, expedir certidões narrativas e analisar os relatórios estatísticos e gerenciais da unidade judiciária para correção de desvios. (p.5, grifo nosso)

Considerando a informatização crescente dos tribunais, já mencionada e que vem sido analisada em diversos trabalhos acadêmicos¹¹ alguns dos trâmites mudaram. Não é mais necessário, nos processos digitais, colocar capas nos processos e etiquetá-los com seus números, furar folhas e numerá-los, trabalho extremamente artesanal e cansativo,

¹⁰ Trabalho disponível em http://tjsc25.tjsc.jus.br/academia/arquivos/Aldori_Carvalho_-_Caroline_Bundchen_Felisbino_Teixeira_-_Paulo_Roberto_Froes_Toniazzo.pdf. Importante salientar que trata-se de um trabalho desenvolvido no curso de pós-graduação em gestão do judiciário, e que essas descrições em regra são feitas apenas no âmbito dos trabalhos técnicos e pouco analisadas em outros tipos de trabalho, como o antropológico.

¹¹ Cito aqui, como exemplo: FONTAINHA, Fernando de Castro. Informatização da vida e dos tribunais no Brasil. Revista Direito GV, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 57-74, jan. 2007. ISSN 2317-6172. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/revdireitogv/article/view/35197/34000>>. Acesso em: 28 Jul. 2016.



que ocupava longo tempo dos funcionários dos tribunais¹². O processo de migração dos sistemas, do físico para o digital, está hoje ocupando lugar central nos debates acerca do funcionamento dos cartórios, uma vez que o processo digital efetivamente “anda” mais rápido e poupa em muito os trabalhos manuais dos servidores. Nos mais de 20 cartórios que visitei ao longo de meu trabalho de pesquisa, no entanto, tive contato com um imenso número de processos físicos que convivem com os processos digitais ou, ainda, de varas que, por sua especificidade, não conseguiram migrar nem ao menos inicialmente para o sistema digital, como varas de juizado criminal, juizado cível. Assim, ao menos neste momento, processos físicos e digitais convivem, e não há como prever a extinção de todos os processos físicos em curto prazo.

O cotidiano dos cartórios, aos poucos, revela a realidade em choque com os discursos de modernização ampla e irrestrita dos tribunais em nosso país. Dentre as diversas narrativas acerca deste processo de informatização, destaco a fala de BR¹³, diretor de cartório, que afirma que a modernização do sistema não implicou na modernização das rotinas, de modo que muitos dos problemas vivenciados na gestão dos processos acabam sendo projetados na migração dos sistemas. “Uma vez eu liguei no Tribunal para tentar entender como eu deveria proceder diante de uma situação problemática, para a qual ainda não havia solução no sistema, e eles me disseram: “resolva como você resolveria no físico”; “ainda, quando a primeira instância estava informatizada, mas o colégio recursal ainda não (*instância de recursos dos juizados especiais*), nos víamos diante do contrassenso de, ao final do processo digital e rápido, imprimir, encartar e remeter todos os processos para os magistrados decidirem lá, o que acabava por demorar quase três anos em uma longa fila de espera”.

É interessante notar que os cartórios vivem problemas cotidianos relacionados ao desempenho de suas funções e desenvolvem soluções específicas, caseiras, a esses problemas vivenciados. Muitos referem que a ausência de espaço de trocas entre servidores e gestores prejudica uma solução uniforme ou, ao menos, o compartilhamento dos desafios enfrentados. A pesquisa “Desburocratização dos Cartórios Judiciais: análise dos juizados especiais do tribunal de justiça de São Paulo” realizada pelo IPEA, da qual tomei parte como pesquisadora¹⁴, buscava, nos juizados especiais cíveis e criminais do estado de São Paulo, entender justamente essas soluções “caseiras” encontradas, buscando modelos de eficiência e qualidade:

Para tanto, a execução do projeto de pesquisa Desburocratização dos Cartórios Judiciais perseguiu os seguintes objetivos: i) descrever diferentes modelos de gestão utilizados nos Juizados Especiais, comparando-os em termos de efetividade, eficiência e qualidade das decisões; ii) investigar questões de cultura organizacional e relacionamento intrainstitucional que impactam sobre os serviços prestados pelos Juizados Especiais; e iii) determinar causas padrão de congestionamento dos Juizados Especiais. Ao final, tendo por base o diagnóstico traçado, são apresentadas algumas recomendações para melhoria do funcionamento dos Juizados

¹² Em um dos cartórios que visitei, no qual tramitam apenas processos físicos em grande quantidade, há um dispositivo desenvolvido pelo irmão de uma funcionária do cartório que consiste num suporte de madeira e uma furadeira para furar ao mesmo tempo um grande volume de papeis, como alternativa para agilização do serviço.

¹³ Entrevista realizada em abril de 2015, na cidade de São Paulo.

¹⁴ Pesquisa cujo relatório final encontra-se disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatoriopesquisa/151216_relatorio_desburocratizacao.pdf



As soluções de cada um deles para problemas enfrentados acabam por tomar um dimensionamento “caseiro”, ainda que mais de um cartório - ou todos - o enfrente. Em minha pesquisa, observei que avisos, alertas e etiquetamento de filas digitais são realizados pelos diretores para organizar o trabalho no sistema digital, a exemplo dos “post-its”, papéis e grampos e pilhas diferentes que organizavam - e em alguns cartórios, ainda organizam - as atividades com andamento de processos físicos. Existem, na prática, diversos modelos de gestão dos cartórios que aplicam técnicas das mais variadas com o objetivo de “fazer a máquina rodar”, independente se a tramitação seja de processos físicos ou digitais, cíveis ou criminais, em cidades de maior ou menor porte. Por exemplo, em um cartório que visitei, organiza-se os processos em correlação entre a cor da pasta e determinado crime apurado; para determinado tipo, a cor rosa, azul, entre outros. Também há a presença de fitas: exemplo, fita azul há um menor envolvimento, fita preta, segredo de justiça, entre outros. Essa convenção, feita há aproximadamente nove anos, é deste cartório, de modo que os funcionários reconhecem que caso algum funcionário passe a atuar em outro cartório ou seja recebido um funcionário novo, ele terá de aprender essas convenções de acordo com o novo cartório em que está trabalhando.

Chegando no balcão

A enorme e complexa gama de atividades desenvolvidas pelos funcionários¹⁵ abarca também o atendimento ao público. Por meio dos balcões de atendimento, presentes praticamente em todos os cartórios, os funcionários dos cartórios atendem aos advogados, estagiários e demais indivíduos que compareçam buscando algum tipo de informação sobre os processos em trâmite no cartório. Para que o atendimento seja realizado, basta estarem munidos do número que identifica o processo. Sem possuir o número, seria possível consultar em alguma máquina ou computador disponível para uso do público no fórum ou encaminhado ao distribuidor - repartição que distribui todos os processos a cada uma das varas - para descobrir em qual vara tramita o processo procurado a partir da busca pelo nome. Neste ponto da descrição, já podemos notar que um número errado ou a incerteza sobre o número de seu processo pode levar o indivíduo a peregrinar por diversos balcões e setores em busca da informação que necessita.

Os funcionários dos cartórios, em regra¹⁶, não usam uniformes, apenas um crachá de identificação. Nos balcões, realizando o atendimento, encontramos, muitas vezes, os “estagiários de nível médio”. Adolescentes que auferem uma bolsa, inferior a um salário mínimo, para trabalharem nos cartórios. Comumente, suas atividades são aquelas mais

¹⁵ ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo(superv.); SCHRITZMEYER, Ana Lúcia Pastore (coord.). Uma etnografia dos cartórios judiciais. Estudo de caso de cartórios judiciais no estado de São Paulo. CADERNOS DIREITO GV, v.5 n.4; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (coord.) Análise de Gestão e Funcionamento dos Cartórios Judiciais. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

¹⁶ Conheci cartórios que funcionavam dentro de agências do “Poupatempo”, serviço do governo do estado de São Paulo que se define como local “que reúne, em um único local um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, realizando atendimento sem discriminação ou privilégios” (informação disponível em: <https://www.poupatempo.sp.gov.br/>). Assim, os funcionários do Tribunal que atuavam neste espaço utilizam o mesmo uniforme de atendimento dos demais atendentes de outras unidades, havendo divergências sobre a importância ou não do uso do uniforme e essa diferenciação em relação aos funcionários que atuavam no fórum e, assim, não precisavam usar uniforme.



“manuais”, como carregar processos, anexar folhas e, especialmente, atender ao público, tarefa que é considerada menos técnica - e mais incômoda - e que, assim, pode ser realizada por todos - e especialmente por aqueles que têm menos poder de escolha¹⁷.

Importante destacar aqui que a presença dos estagiários de nível médio não está prevista no Código de Processo Civil, mas são regimentos internos dos tribunais, que firmam convênios para sua contratação. A importância destes estagiários para o andamento dos trabalhos nos cartórios é descrita, em especial, pelos diretores dos cartórios, uma vez que esses e essas jovens não se recusam a realizar nenhum trabalho pedido e se mostram, segundo as narrativas, especialmente pró-ativos e interessados em aprender. A lógica de respostas de “isso não é minha função”, que muitas vezes é utilizada dentro destes espaços da burocracia judiciária para delimitar os trabalhos não se aplica a eles, colocando-os em uma posição de “faz tudo” dentro dos cartórios que auxilia amplamente a “chefia”, que é como são chamados os diretores, escrivão maior e chefes processuais, posições de hierarquia dentro do cartório. N., diretora de cartório que entrevistei no ano de 2014, afirmava que os estagiários eram sua melhor ajuda, e que se cercava deles e de outras duas funcionárias, com quem mais “podia contar” para tocar a maior parte do trabalho e colocar as pilhas de processos nas mesas dos funcionários, gerenciando o volume de trabalho e cuidando para que tudo estivesse sempre “rodando”.

Ao observar os balcões e seus atendimentos, nota-se as peculiaridades da interação entre usuários e servidores. As filas para o atendimento, na cidade de Campinas, onde fiz minha primeira entrada em campo e onde atuei como estagiária, geravam insatisfação e impaciência por parte dos usuários. Os “processos perdidos”, que são aqueles que os funcionários não conseguem encontrar para a consulta, também geram grande insatisfação ao balcão. Nestes casos, N. afirma que “destaca logo três funcionários para achar o processo, e se não achar, em meia hora anota o telefone do advogado para procurar de um dia para o outro”. Segundo ela, nunca nenhum processo foi efetivamente “perdido” em sua vara, apenas encontrava-se em lugar errado, por exemplo. Diferentemente, FV, também diretora, conta diversos casos em que em seu trabalho, em uma vara de família, os processos foram subtraídos do cartório, para impedir seu andamento, atrasá-los. “Sabemos quem fez isso, mas não temos como provar. O processo já sumiu mais de uma vez por longos meses, e depois aparece ou no balcão, naquele momento em que ninguém vê quem deixou, ou no canto do sofá ali na área de atendimento. Por isso, alguns processos têm um papel grampeado escrito “vistas apenas dentro do cartório”, assim o advogado não pode nem pegar o processo no balcão sem a presença de um funcionário”.

De acordo com o tipo de cartório, comparecem mais partes, advogados ou estagiários para as consultas, e seus pedidos, bem como o tratamento recebido, são diferentes. PS, escrevente por três anos, afirmou que “quando vem uma parte coitadinha, que precisa de ajuda para entender o processo, os escreventes tentam ajudar da melhor maneira possível. Agora, tem parte que sabe muito bem o que está acontecendo, ou que poderia ter ido perguntar ao seu advogado o andamento. Com essas, não dá pra ficar perdendo tempo. E, especialmente, tem advogado que não conhece a lei, não sabe fazer o trabalho dele. Não é minha função ficar

¹⁷ Sobre o “poder de escolha” me parece importante salientar que nestes ambientes, a antiguidade do funcionário é extremamente importante. Assim, os funcionários recém-chegados comumente têm atribuída a pior função do cartório - que é variável caso a caso. Isso pôde ser notado nas entrevistas em que os funcionários falavam que deixaram determinado posto para a chegada do novo funcionário, que, por sua vez, poderia deixá-lo com a chegada de outro novo funcionário, por exemplo, uma vez que nenhum dos antigos gostaria de desempenhar o trabalho em questão. Muitas vezes esse trabalho é justamente o atendimento ao público, na forma de balcão de atendimento ou auxílio às partes nos juizados.



fazendo advocacia administrativa”.¹⁸

No relatório de pesquisa de ALVES DA SILVA, já mencionado¹⁹, os funcionários pesquisados, quando instados acerca da satisfação dos usuários para com o atendimento prestado informaram em sua maioria que acreditavam que advogados e estagiários estavam insatisfeitos com o atendimento recebido. Ainda, segundo este mesmo relatório, os funcionários consideravam o atendimento uma interrupção inútil, que atrapalha a rotina de trabalho e que as informações consultadas poderiam ser facilmente obtidas do site do Tribunal de Justiça, onde constam os andamentos²⁰. Ou seja, ambos, funcionários e advogados estavam insatisfeitos com a realidade dos balcões. A conclusão destes servidores era de que os advogados são adeptos de uma “cultura do balcão” refratária às inovações informatizantes, que tornariam desnecessária a consulta física aos processos. Narrativas de estagiários e advogados, e minhas observações, que encontraram processos “perdidos”, “parados” em seus andamentos, entre processos físicos e digitais, ou mesmo com andamentos errados, demonstram, no entanto, que, se por um lado, há uma cultura de balcão que faz com que esses atores acreditem que o acesso e a interação pode lhes favorecer de alguma maneira, de outro, é por meio desta entrada que a máquina pode ser pressionada, impulsionada, e que pequenos erros podem ser corrigidos. Segundo AC, advogada, “cada cartório funciona de um jeito, tem coisas que não dá pra prever sem ir ao balcão ou fazer uma ligação”.

Ao longo de minha pesquisa, encontrei desde balcões mais “abertos ao público”, a partir dos quais havia o acesso visual a todos os funcionários do cartório, até aqueles com separação por uma parede de vidro, como um “guichê” de atendimento, em que seria impossível ver quem estava ou não no cartório para além do atendente. Encontrei sistema de senha com painel eletrônico, fichas numéricas, lista de atendimento em planilha com uma caneta e prancheta. Comumente, encontrei balcões em que havia uma “sineta” que, ao ser tocada, chamava o funcionário ou funcionária para o atendimento. A particularidade física dos espaços, bem como dos modos de trabalho, é narrada por meus interlocutores a todo o tempo, descrevendo que “cada cartório é um cartório”.

Essas peculiaridades, de que “cada cartório é um cartório”, e que “o cartório é a cara do juiz”, por exemplo, refletem a especificidade das medidas tomadas em cada um desses espaços, bem como a força das microrrelações. Isso é igualmente percebido pelos advogados, cuja prática em determinado fórum ou cidade faz com que eles delimitem quais são os piores e melhores cartórios, com critérios como qualidade de atendimento ou rapidez no andamento dos processos. Nesse sentido, há inclusive uma campanha, denominada “De Olho no Fórum” da Associação dos Advogados de São Paulo (AASP) que abre consultas online para advogados sobre determinados fóruns, distribuindo certificados de bons serviços prestados aos cartórios mais bem considerados²¹.

A despeito da ausência deste debate nas faculdades de direito ou na academia, não faltam

¹⁸ Advocacia administrativa é o nome que os funcionários dos cartórios dão para suas atividades tirando dúvidas jurídicas de partes ou de advogados, o entendimento geral é que não podem ou devem fazê-lo, mas o conteúdo exato, se dar uma informação simples, por exemplo, consiste em advocacia administrativa, está em constante disputa.

¹⁹ ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo (superv.); SCHRITZMEYER, Ana Lúcia Pastore (coord.). Uma etnografia dos cartórios judiciais. Estudo de caso de cartórios judiciais no estado de São Paulo. CADERNOS DIREITO GV, v.5 n.4, p. 45.

²⁰ Idem, p. 43.

²¹ Mais informações disponíveis em: <http://www.aasp.org.br/aasp/deolhonoforum/resultados.asp>. Consultado em: 15 de julho de 2016.



materiais, assim, que demonstrem a centralidade deste espaço para a prática jurídica, e para o funcionamento da justiça, diante, por exemplo, de um ranking de avaliação externo ou de notícias, nos portais da Ordem dos Advogados do Brasil, sobre mudanças nesses espaços. Nesse sentido, uma notícia sobre o Fórum de Jales parece ser interessante para demonstrar a claro liame feita entre os balcões e a relação entre escreventes e advogados:

20/05/2011

O juiz da 2ª Vara Civil da Comarca de Jales, Marcos Takaoka, determinou no dia 2 de maio a instalação de um tapume, uma divisória no cartório do 2º Ofício que separa os escreventes do público externo, como advogados e a população em geral que é atendida no balcão. De acordo com o supervisor do cartório, Antônio Carlos Sambugari, a decisão para instalação do tapume foi tomada de forma conjunta e num consenso entre o juiz e os funcionários com o intuito de melhorar o atendimento ao público. “Agora um funcionário dará atendimento exclusivo ao advogado. Acredito que vai propiciar maior concentração no desempenho das funções e conseqüente agilidade no andamento dos processos”, contou o escrevente. Entretanto, a divisória no cartório divide opiniões entre advogados. Para o advogado Wellington Alves da Costa, os funcionários ficaram enclausurados e não se tem visão de como estão sendo manuseados os autos e, portanto, abre a possibilidade de alguém fazê-lo de forma indevida. “O grande ponto positivo do Fórum de Jales é o bom relacionamento entre os advogados, juízes e serventuários. Essa placa foi uma idéia infeliz”, opinou. Já o advogado Otto Arthur da Silva Rodrigues de Moraes, acredita que a placa não deve atrapalhar o atendimento aos advogados e ainda servirá para agilizar o serviço. “Penso que se esta medida que pode ser considerada por alguns extrema foi adotada é porque eles podem estar atravessando um período de dificuldade quanto ao cumprimento de metas estabelecido pelo Tribunal de Justiça”, ponderou. Com o novo método de serviço, esse cartório passará a atender o público, bem como os advogados, durante todo o expediente forense, das 09 às 18 horas, por força da Resolução nº 130/11 do Conselho Nacional de Justiça.²²

A referida resolução 130/2011²³ do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), deu ensejo ao início, por parte da Associação dos Magistrados do Brasil (AMB) de uma Ação Direta de Inconstitucionalidade questionando a possibilidade de o CNJ determinar o horário de

²² Notícia disponível em: <http://www.oabsp.org.br/subs/jales/noticias/juiz-instala-divisoria-em-cartorio-para-separacao>. Consultado em 15 de julho de 2016.

²³ O dispositivo questionado é: Art. 1º. Ficam acrescentados ao artigo 1º da Resolução nº 88, de 08 de setembro de 2009, os §§ 3º e 4º, nos seguintes termos: § 3º Respeitado o limite da jornada de trabalho adotada para os servidores, o expediente dos órgãos jurisdicionais para atendimento ao público deve ser de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00 horas, no mínimo. § 4º. No caso de insuficiência de recursos humanos ou da necessidade de respeito a costumes locais, deve ser adotada a jornada de 8 (oito) horas diárias, em dois turnos, com intervalo para o almoço. Art. 2º. O disposto nesta Resolução entra em vigor dentro de 60 (sessenta) dias a contar de sua publicação.” Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/resolucoes/resolucao_gp_130_2011.pdf. Acessado em: 20 de julho de 2016.



funcionamento dos serviços de atendimento ao público nos tribunais. A referida ação, de número 4598, em trâmite no Supremo Tribunal Federal, teve como primeiro despacho do ministro Luiz Fux, em 2011, decisão que considerava a ação relevante uma vez que:

A matéria argüida na presente ação direta de inconstitucionalidade, com pedido de medida liminar, ostenta inegável relevância social, porquanto em jogo a validade de resolução do Conselho Nacional de Justiça que regula o horário de expediente nos órgãos do Poder Judiciário de todo o Brasil. Mais do que isso, impõe-se, em prestígio à segurança jurídica e à autoridade do CNJ, que o tema seja resolvido em definitivo, diante dos efeitos erga omnes e vinculantes da decisão a ser proferida em sede de controle abstrato de constitucionalidade.

Assim, o acesso à justiça entra em jogo nos balcões. A resolução do CNJ entende que é preciso padronizar os horários de atendimento ao público, e a postura da AMB, em suma, é de que não caberia ao CNJ intervir na decisão administrativa de cada tribunal, que possui capacidade para organizar-se, de acordo com a Constituição Federal. O documento 394 desta ação é a petição do Conselho federal da Ordem do Advogado do Brasil (CFOAB) pedindo ingresso como *Amicus Curiae*²⁴ na causa. As diversas agremiações de servidores que ingressaram na causa, endossaram a posição da AMB, falando da necessidade de não se onerar o erário, mas também de não aumentar a jornada dos servidores. O CFOAB entretanto, introduz o tema do Acesso à Justiça:

O Judiciário, todos sabemos, é poder da República Federativa do Brasil e seu caráter nacional exige a adoção de medidas uniformes para atendimento e prestação de serviços aos cidadãos. A Resolução impugnada, 'data venia', dá concretude ao princípio da inafastabilidade da jurisdição – art. 5º, XXXV -, porquanto fixa horário de atendimento ao público que democratiza o acesso à Justiça, ou seja, legitima universalmente o acesso aos serviços judiciários. E não é apenas esse princípio que deve ser prestigiado, pois o preâmbulo da Constituição da República Federativa Brasileira funda um Estado Democrático com escopo de assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos. Dito de outra forma, com todo respeito, significa dizer que acesso à justiça encontra-se sedimentado em nossa carta constitucional, de modo que a via judiciária está devidamente franqueada para defesa de todo e qualquer direito, tanto contra particulares, como contra o Poder Público. Trata-se, nas palavras de Cappelletti (1988), de um requisito fundamental de um sistema jurídico moderno e igualitário, devendo ser garantido e não apenas proclamado. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico aliada à reestruturação do Poder Judiciário e órgãos auxiliares, não mais podem ser postergadas sob pena de tornar irreversível o colapso do Estado democrático frente às expectativas da nação (grifo nosso, p.4-5).

²⁴ Instituto constitucional que permite que uma terceira parte, interessada na causa mas não integrante do processo, se manifeste. Neste processo há, até o momento, 12 instituições integrando como *Amicus Curiae*.



O Acesso à Justiça, assim, entra em cena no debate. A partir da petição na ADI 4598, toma forma um embate entre instituições. O balcão como espaço, ou não, de acesso à justiça passa a ser pensando em uma esfera ampla, no Supremo Tribunal Federal, e seus embates cotidianos, na perspectiva deste trabalho, contribuem para a compreensão desse espaço de disputa.

Aprendendo a advogar

“Tem vezes que eles só levantam os olhos e vêem que tem alguém no balcão, mas ninguém vem te atender, e aí chega alguém com aquela má vontade e diz *Fala Doutora*.”

Essa descrição sobre como muitas vezes se inicia um atendimento no balcão de um cartório judicial reverbera nos ouvidos de advogados e estagiários que frequentaram e frequentam os balcões. A divisão física e simbólica entre os de “dentro” dos balcões e de “fora” é clara para aqueles que vivenciam os atendimentos: “quando o funcionário vê alguém que ele conhece, você já sabe pelo sorriso, pelo jeito que ele atende”.

A frequência dos advogados e estagiários nos balcões é intensa e distinta dos trajetos que parecem percorrer os usuários leigos, partes nos processos, por exemplo, sobre os quais falarei mais adiante. Os advogados e estagiários desejam necessariamente algo relativo ao processo como vê-lo para tirar cópias, fotos, obter a senha digital para acesso pelo site ou, até mesmo, tentar conversar com o cartorário para sanar uma dúvida ante um ato processual ou conquistar algum favor que não está previsto nas regras do cartório como, por exemplo, ver um processo no qual ainda não consta como advogado. Faço essa diferenciação para frisar que minha pesquisa naturalmente parece se delinear para a relação entre estagiários e advogados para com os balcões. Os usuários “leigos”, as partes processuais, não frequentam esses balcões em grande quantidade, percorrendo outros balcões – como os da Defensoria Pública, Ministério Público – na busca por seus direitos. A exceção mais clara parece ser os cartórios criminais, em que a família comparece buscando informações processuais ou nas varas da execução criminal, em que os próprios réus comparecem para “assinar a carteirinha”²⁵. No entanto, realizando prioritariamente minha pesquisa nos cartórios cíveis e de varas de família, a maior parte das interações ocorrem entre advogados, estagiários e funcionários dos cartórios.

O tratamento diferenciado que dispensam muitos dos funcionários dos cartórios a aqueles, de certa forma, “iguais”, assim, chama a atenção daqueles que são mantidos para fora. Um exemplo disso é uma estagiária entrevistada que, responsável pela formação de novos estagiários que irão aos balcões (em atividade por eles denominada de “vareiragem”²⁶) instruí os novatos a “serem o mais simpáticos possíveis independente do tratamento que recebam”, “identificarem a instituição a que pertencem, quando isso é reconhecido positivamente

²⁵ “Assinar a carteirinha” é um termo que se refere ao cumprimento do comparecimento em juízo para comprovar que está levando uma vida idônea, trabalhando. Essa é uma exigência em geral das transações e suspensões condicionais do processo em que o réu não é processado mas deve comparecer ao fórum bimensalmente, por exemplo, e assinar um documento dentro do processo.

²⁶ Esse neologismo usado por essa instituição brinca com a palavra vara e denomina de “vareiros” os estagiários que dedicam-se à atividade da “vareiragem”, ou seja, cuja atividade essencial é a ida aos cartórios para a consulta dos andamentos processuais.



na vara em que irão buscar o atendimento” e reconhece que os frequentadores assíduos e bem quistos que “até conhecem os escreventes pelos nomes, por exemplo”, possuem um atendimento no mínimo mais cordial. Segundo a entrevistada, o objetivo dessas dicas de comportamentos aos “vareiros” é “desarmar o funcionário”, e que os novos estagiários adquiram “a malemolência”, “a lábia”, o “jeitinho vareiro de ser” que permitirá conseguir seus pedidos mais facilmente ou, ao menos, que o atendimento seja realizado com o mínimo de tensão possível.

Essa tensão a que me refiro, aliás, pode ser muitas vezes reconhecida antes do início do atendimento. O aviso de “desacatar funcionário público é crime” não é incomum em muitas varas que percorri e a inexistência de espaço físico para acomodar todos os advogados e estagiários que querem ver os processos, tirar fotos dos andamentos e anotá-los em suas fichas de acompanhamento ou papéis que trouxeram já é em si o início de preocupação. A fila dos usuários, muitas vezes, é pela “lei do mais forte”, segundo a estagiária, de modo que a existência de senhas para atendimento ou lista com nomes que são chamados em ordem sequencial trazem, segundo as estagiárias, mais calma para o atendimento.

Se as estratégias para acessar os balcões são socializadas entre advogados e estagiários, por sua vez as estratégias para atender aos balcões também o são entre os funcionários. As estagiárias reiteraram questões que havíamos observado em campo como “os funcionários mais novos nos atendem melhor, sabem o que estamos passando. Quando eles são mais velhos e tratam a gente mal, parece que esqueceram que passaram por isso”.

As narrativas das estagiárias acerca das conquistas nos balcões, muitas vezes logrando acesso a autos que não poderiam ser vistos naquele momento processual, por exemplo, demonstram o alto nível de personalidade que estes atendimentos carregam. Se alguns funcionários parecem mais compreensivos e concedem os pedidos quando não vislumbram prejuízo às normas processuais, já houve oportunidades em que os funcionários, segundo elas, “mentiram os andamentos, talvez apenas para não ter que pegar os processos. Em um mesmo dia pedimos a três estagiários diferentes para consultarem processos naquela vara e ninguém conseguiu ver nada”, e o pior, segundo elas “é que era um pedido possível, não era um favor”. Quanto a este dia, em que os estagiários não tiveram sucesso em obter as informações, uma das estagiárias inclusive considerou que “um dos estagiários que foi aquele dia é muito experiente e tem muita lábia. Ele consegue coisas impossíveis. Se fosse possível ver o processo, ele teria visto. A gente acha que é sempre o mesmo funcionário que não gosta da gente que impede que os estagiários vejam os processos”.

Os estagiários são uma figura de destaque nesse contexto. Se, por um lado, funcionários dos cartórios reclamam que as “dúvidas sobre coisas que eles deveriam saber” atrapalham o fluxo do atendimento, as estagiárias entrevistadas disseram se sentir tratadas como se fossem ingênuas e não soubessem quais os seus direitos ao balcão. Nesse sentido elas informaram que “nós sempre dizemos para os estagiários falarem tudo passando certeza, para não dar espaço para eles negarem o pedido”. E ainda “nós sempre tentamos passar as peculiaridades dos cartórios em que os estagiários novos vão, para que eles não passem vergonha na frente do cartório. No fórum trabalhista, o número é diferente, então, se você fala errado o cartório já vai perceber que você não sabe o que está fazendo lá”. Uma cena que presenciei parece se adequar às afirmações da estagiária. No balcão, uma moça, para mim presumidamente estagiária pela sua idade, o que se confirmou posteriormente, requereu a carga do processo que tinha em mãos ao funcionário do cartório que a atendia. O funcionário disse que ela não



poderia fazer a carga²⁷. A tensão na conversa era manifesta, não apenas pela existência de diversas pessoas ao balcão assistindo ao diálogo bem como pela postura da estagiária, que folheava as páginas do processo de maneira nervosa. O funcionário continuava a olhá-la com um sorriso nos lábios fechados. Então ela responde “mas eu sempre faço a carga deste processo”. O funcionário, então, informa que era preciso ter a carteirinha para fazer a carga. “Mas eu tenho a carteirinha!” a estagiária responde. Então o funcionário diz “por que você não mostrou a carteirinha então? Tem que mostrar a carteirinha...”.

Outra estratégia para serem melhor atendidas no balcão, para além de falar “tudo com muita certeza”, segundo as estagiárias, é “vestir-se formalmente”. Segundo elas, quando os estagiários estão vestidos de maneira mais formal, como os advogados, o atendimento se inicia de uma maneira diferente. AC, advogada, me informou que, por ter “cara de nova”, constantemente se maquiava e vestia roupas extremamente formais para ser “levada mais a sério” nas audiências, despachos e idas ao balcão. Da mesma forma, as estagiárias que entrevistei alegavam que “roupas mais formais” facilitariam o atendimento, uma vez que não seriam identificadas como “estagiárias que não sabem o que estão falando”²⁸

Ainda, na distribuição de tarefas do local onde trabalham as estagiárias entrevistadas, em que trinta e cinco “vareiros” atuam semanalmente, elas têm como estratégia distribuir as fichas de um mesmo cartório para diferentes estagiários, para “não estressar o cartório” fazendo-o pegar muitos processos de uma vez só. As estratégias ainda, variam de fórum a fórum. Segundo relato de FF, advogado, quando era estagiário e deveria ir a um fórum do interior com diversas varas, uma em cada andar, ele subia pelas escadas e ia preenchendo seu nome e o processo que desejava consultar em cada uma das planilhas de pedido de atendimento, até chegar ao último andar, onde esperava que se encontrasse o processo buscado. Quando descesse, novamente pelas escadas, cada processo pedido já teria sido encontrado pelo escrevente ou estagiário responsável pelo atendimento, isso lhe pouparia tempo de espera no balcão, e facilitaria a “vida” do estagiário e do escrevente.

Os estagiários veem de maneira crítica os advogados, que segundo as entrevistas, “são muitas vezes arrogantes com os funcionários e mesmo com os estagiários que também estão esperando para serem atendidos”. Uma das estagiárias nos forneceu a seguinte interpretação: “assim como os funcionários crescem para cima dos estagiários, os advogados também querem mostrar que sabem mais sobre o processo para os funcionários”²⁹. Diminuir a distância entre dentro e fora dos balcões requer a capacidade de manipular diversos elementos. Uma performance “simpática”, que “desarme o funcionário”, que traga a “certeza do que você está pedindo” e se parecendo com um advogado, com “trajes formais para que te tratem diferente” parecem ser, em suma, o modo com que estagiários visam lidar com o cotidiano dos balcões.

²⁷ “Fazer a Carga” significa retirar o processo do cartório.

²⁸ O modo de trajar nos fóruns chamou minha atenção durante a pesquisa de campo e é fator importante nas interações entre escreventes e usuários, sobre a qual trato mais detalhadamente na dissertação de mestrado.

²⁹ Apesar de não ser o escopo deste trabalho, muitas vezes minha inserção nos cartórios para pesquisa foi mais difícil. Assim, coloco aqui que o acesso dos estagiários me parece muitas vezes tão estratégico quanto o acesso que descrevi e que tive que elaborar na condição de pesquisadora.



Fazendo a máquina rodar

Como o processo anda neste cartório?

Aqui o processo não anda, tadinho

(caderno de campo, janeiro de 2015).

Uma escrevente, admitida há apenas dois meses, me disse: “a gente não chega aqui odiando o balcão”. A interpretação sobre o atendimento ao público poder ou não ser problemático é, nas entrevistas, relacionada com a carga de trabalho: “enquanto estamos aqui atendendo, o trabalho que precisa ser feito está acumulando. Temos metas a cumprir”. Entrevistando um funcionário dos cartórios, que hoje atua como assessor do magistrado, sua interpretação era a de que os melhores modelos eram aqueles em que apenas um funcionário faz o atendimento, aquele que “tem mais jeito com as pessoas, afinal, é estressante lidar com pessoas o dia todo”. Ainda, segundo ele, uma experiência positiva no atendimento aos balcões era quando o funcionário permanecia ao balcão, ele não tinha nenhum outro serviço distribuído a ele aquele dia. Assim, ficar no balcão não era um “atraso”, seria a função do dia, e, segundo o funcionário, isso tornaria a tarefa de atender ao público positiva.

Para pensar a perspectiva dos funcionários, tenho me valido de entrevistas, visitas a fóruns e de minhas experiências como estagiária no setor público, durante três anos de minha graduação, em diferentes instituições. Enquanto trabalhava nestes espaços, e em uma das oportunidades justamente em um setor que desempenhava funções análogas a um cartório judicial, ou seja, tramitava os processos internamente, eu era constantemente educada e socializada pelos funcionários. Por meio de explicações sobre como se portar naquele espaço, com quem eu poderia falar e de qual maneira, como evitar “me queimar” com outros funcionários e membros³⁰ da instituição, o que eu poderia fazer e como me vestir, eu fui gradativamente me adaptando ao espaço e suas práticas. Dessa maneira, eu não apenas aprendi a me portar naquela instituição – conhecendo seus funcionários e membros “mais difíceis” e as situações mais complexas ali – como aprendi a me portar da maneira esperada. Como uma estagiária experiente, eu já sabia não apenas sobre as atividades jurídicas, mas também, por exemplo, que o uso do tratamento de “doutor”, “doutora” e “senhor” implicava no respeito que os advogados e os membros da instituição que eram atendidos esperavam dos funcionários³¹. Ainda, aprendi que o serviço de atendimento ao público é sempre considerado mais cansativo, estressante ou simplesmente, indesejado.

Em meu caderno de campo, em dezembro de 2014, fiz as seguintes anotações:

Quanto ao trabalho no balcão, a diretora NC tende a “amaciar” com

³⁰ Preciso explicitar aqui que os funcionários são os indivíduos concursados, terceirizados e comissionados que atuam nessa instituição pública. Os membros são aqueles que realizam a atividade fim daquela instituição. Assim, os funcionários do Ministério ou Defensoria Pública não se confundem com seus membros, os defensores e promotores, sendo essa diferenciação por meio dessa denominação um termo nativo ao qual fui apresentada nesta época, e que, até o momento, parece ser aplicável à maior parte das instituições que conheci.

³¹ Essa diferenciação surge na narrativa dos estagiários e estagiárias entrevistadas, que afirmam que se o funcionário que os atende também é estagiário, ele teme mais represálias, não sabe as coisas que pode ou não fazer, e, por isso não concede os favores pedidos, ou constantemente pede ajuda: “eles atendem a gente bem, pois são novos como a gente, não sabem direito o que estão fazendo, mas por isso eles negam pedidos que um funcionário mais experiente provavelmente deixaria”.



as funcionárias que fazem o atendimento, pois sabe que o serviço no balcão é difícil. Por exemplo, há o senhor Dennis, indivíduo “surtado” que supostamente foi advogado no passado. Há uma “pastinha de petições” dele, que são acumuladas para que ele não se frustre ao balcão. Eventualmente, ele “despacha” com o magistrado da vara que tem paciência com ele.

Os “psicopatas do serviço público”, como ouvi ainda na minha época de estagiária, são os indivíduos que peregrinam em diversos balcões em buscas de suas demandas, muitas vezes impossíveis, e mobilizam os atendimentos e os atendentes de diversos balcões. A exemplo do senhor Dennis, faz parte do cotidiano do funcionário que atende ao público nas instituições judiciárias lidar não apenas com advogados e estagiários, partes processuais, mas também com esses “figuras”, “paciente 13” que frequentam os balcões, para contar suas histórias, para lembrar os tempos que advogavam ou, muitos deles, “em surto”. Não é possível precisar se muitos deles têm ou não problemas psiquiátricos, mas é curioso notar que, por mais que cada cartório seja um, como clamam os que neles trabalham, há muitas dessas pessoas que são conhecidas em mais de um deles, criando um circuito de acesso próprio. No entanto, o ato de atendê-los com “paciência” e “humanidade” é tido como um ato de acesso à justiça. “Todo mundo tem o direito de vir aqui”, me disse uma escrevente sobre essas reiteradas visitas.

G., escrevente há muitos anos em São Paulo, afirmou que o balcão é “outra resistência do tempo de D. Pedro II. O advogado tem acesso ao processo pela internet. É inútil ele vir ver o processo. Segundo os funcionários dessa vara criminal, essa atividade no balcão muitas vezes tira o processo da fila e atrasa seu andamento. Para A, entrevistada no mesmo contexto “A maior parte do trabalho é feita atrás dos balcões, mas todo mundo acha que o balcão é o trabalho do cartório, que quando o balcão está fechado ninguém trabalha”. Para S., “O balcão é uma forma de ganhar do cliente. O advogado cobra por visita ao cartório. Os estagiários, às vezes, chegam pedindo desculpas, pois sabem que o trabalho é inútil”.

Em cartórios cíveis, a ideia de “urgência” parece ser central. Se, por um lado, nos cartórios criminais não há interesse na rapidez dos processos por parte dos advogados - que representam os réus, e assim, muitas vezes precisam ganhar tempo - nas varas cíveis, onde há o recebimento de valores, a resolução das causas parecer querer imprimir um andamento diferenciado. R. afirma: “a maior parte das tentativas de suborno que já recebi são sempre para atrasar o processo. Antes era prática mais comum, quem tenta fazer isso hoje são os advogados mais velhos. Para acelerar o andamento, os advogados e funcionários vêm ao balcão com frequência, tentam despachar com o juiz, demonstrar a importância do caso”. Segundo AS., escrevente de sala, “muitas vezes eu até decidia na frente o processo daquela pessoa que veio até ali, afinal, é só passar o modelo da sentença, as causas são muito parecidas”.

Essa ideia de “sentença em lote” ou de causas muito parecidas surge nos discursos dos advogados, justificando suas idas aos cartórios. Ambos os lados, advogados e escreventes, enxergam o judiciário como um maquinário. Para tirar seu processo da “linha de produção”, os advogados entendem que é preciso fazer diversos tipos de ação, pressão. “Como advogada do banco, é comum que eu vá a uma pequena cidade e apresente a “carteira de processos” pro juiz, apresente as teses de defesa do banco e peça que ele não julgue em lote, que aprecie os casos e as defesas apresentadas”.

Quanto aos magistrados, os escreventes da vara criminal parecem questionar o formato de modelos também, que não apreciam as questões colocadas no processo: “o juiz não quer



trabalhar, não quer despachar direito. O juiz não lê o processo, não pensa, e isso dificulta o trabalho do cartório. Vou te dar um exemplo: o carro estava com o Richard e é de propriedade do Gilmar. Então o juiz despacha: intime-se o interessado acerca da devolução do bem. Mas quem é o interessado? Aí eu preciso consultar pra saber, isso torna tudo mais demorado”. O excesso de trabalho dos cartórios, em que o discurso institucional alega, em geral, é criado pelos advogados e suas demandas, ou pelo “excesso de acesso à justiça”³² parece não passar pelo debate sobre as lógicas de funcionamento, sobre os despachos e sentenças em modelo que não apreciam os pedidos feitos e arrastam os processos por muitos anos, como pude apreciar pessoalmente dentro dos cartórios ou depreender das narrativas sobre lógicas de trabalho “emburrecedoras”, “dentro de uma linha de produção” ou “na lógica do copia e cola”. “Pra ser escrevente”, me disse certa vez a diretora de um cartório, “basta saber ler e escrever direitinho. O resto é muito simples, a gente aprende”. Da mesma maneira, NC, diretora, afirmou que “quanto mais bem preparado” o servidor chegava em seu cartório, pior seria para ela como gestora. “O servidor bem formado, que deseja outros concursos jurídicos, não fica satisfeito em trabalhar na primeira instância, logo quer trabalhar na segunda instância ou passar em outro concurso, ou, ainda, questiona o trabalho e as ordens da chefia”.

Para este grupo de escreventes que entrevistei, outro problema em seu cotidiano, gerado pela própria máquina, eram “os pedidos absurdos, como a reiteração incessante de pedidos de laudos, busca de endereços e outros pedidos precisam ser deferidos pelo juiz. O juiz prefere deferir do que justificar o indeferimento”.

Ao final de suas considerações, um dos escreventes traz uma fala que dialoga com a invisibilidade que clamam muitos dos funcionários nas entrevistas: “no final, independente de quê, sempre sobra para a *serventia*, afinal, estamos aqui para servir”.

Uma categoria diferente, o cliente-estagiário , a parte que quer ler tudo³³.

Ao longo de minha pesquisa, busquei etnografar as interações nos mais diversos tipos de balcão, buscando observar a diversidade e as convergências nessas interações. Em observação aos balcões da vara da família, observei a presença de um ator bastante específico, a “parte que quer ler tudo”.

MC é economista, e há mais de sete anos tem uma ação de regularização de visitas, guarda e pensão de sua filha. Passando ao largo do conteúdo jurídico do processo, as nuances da conflituosa relação entre ele e sua ex-esposa, que se estende aos parentes mais próximos, como as avós, ressalto que o processo é longo e possui várias “reviravoltas”: um boletim de ocorrência por violência, laudos para saber qual família está mais apta ao cuidado da criança, hoje na pré-adolescência e, o último fato, uma perícia psicológica que mostra que a jovem afirma que a situação conflituosa dos pais é criada pela mãe, que quer evitar seus

³² Os debates sobre “litigância repetitiva” e a ideia de implementar custas para acesso aos juizados especiais bebe desta fonte, ao alegar que os cidadãos “abusam” do judiciário e causam o inchaço da máquina. Ocorre que o “retrabalho” nesses espaços e as “lógicas arcaicas de funcionamento”, nas palavras dos próprios escreventes, não são conectadas com essa realidade. Sobre o tema convém citar um texto sobre o “abuso” de ações no STF: <http://www1.folha.uol.com.br/opiniaio/2016/07/1794145-abusar-do-supremo.shtml>. Acessado em 25 de julho de 2016.

³³ “Parte” é o nome pelo qual se refere cotidianamente às pessoas que são autores ou réus nas ações, as “partes processuais”.



vínculos com o pai. MC, segundo os funcionários do cartório, vem com frequência ao cartório, e quer “ler tudo”. Ao assistir uma dessas tardes em quem MC leu folha a folha os últimos andamentos de seu processo, indaguei se ele era advogado - ainda sem saber que se tratava de figura conhecida no cartório. “Sou economista, mas venho tanto aqui que qualquer dia me formo advogado”.

SV, diretora do cartório de família e sucessões, afirma que essas partes que querem ler tudo prejudicam o andamento dos processos. “Ele desconfia dos advogados, questiona as posturas técnicas e, por isso, atravanca o processo. Ele muda de advogado o tempo todo, isso é ruim.” O “cliente-estagiário” é o nome que alguns advogados deram a esse tipo de cliente, e, da mesma maneira, o vêem como uma figura que, no limite, pode vir a atrapalhar o bom andamento dos trabalhos. “Se o cliente pede opinião pra vários advogados, é comum que cada um dê seu parecer técnico, não significa que o colega está fazendo algo errado. Mas o cliente não sabe disso, e acaba querendo “testar” o profissional, caindo na conversa de um que diz que vai resolver seu problema. Não há como resolver as coisas com simplicidade no judiciário, ainda mais resolver rapidamente”.

A insatisfação com a prestação jurisdicional, a dificuldade em entender o linguajar das decisões e andamentos, leva as partes a quererem entender como, afinal, o processo “anda”. Em regra, a demora parece ser o elemento que mais incomoda os clientes e partes, mas “não entender o que está acontecendo” é, segundo funcionários dos cartórios, uma demanda comum. BR, diretor de um cartório cível, afirma que seu cotidiano é de tentar treinar o funcionário dos cartórios para uma boa resposta ao balcão: “estamos acostumados com automatismos. É comum que o funcionário queira apenas “se livrar” do atendimento para voltar à sua rotina de trabalho, mas eu acredito que o judiciário é um serviço público, e deve, assim, ser transparente, prestar informações com clareza. Quando uma parte processual vem aqui e quer tirar dúvidas sobre seu processo e o funcionário vê que ele possui advogado, ele já fala “Procure seu advogado para informações³⁴”. Essa é uma questão comum. Como equacionar a prestação de informações ao balcão sem prejudicar o trabalho do advogado - dando uma informação que por exemplo não é a estratégia processual do advogado para o próximo caso - ou trabalhar pelo advogado, praticando a advocacia administrativa?”. Quando pergunto a BR sobre esse embate de conhecimentos e noções de transparência ao balcão, e como o Tribunal parece querer resolvê-lo, BR responde: “na verdade, não sei o que o Tribunal pensa sobre isso. Na verdade, nem sei se ele pensa sobre isso”.

Considerações Finais

Ao longo da formação em direito e nas entrevistas com advogados e estagiários, emergiu constantemente a importância dada à prática de “colocar a barriga no balcão para aprender”. Tentar “mostrar a urgência do caso” ao cartório, apontar um andamento que precisa - ou já deveria- ter ocorrido ou, ainda, mostrar que aquele caso precisa de algum tipo de atenção especial são as mais frequentes demandas que observei ao balcão. Para as partes processuais, ir até o balcão é um momento de entender “o que está acontecendo com

³⁴ BR não é graduado em direito e tem extrema facilidade com interfaces digitais. Ao longo de sua gestão no cartório - e ele faz questão de se chamar “gestor” e não diretor ou coordenador do cartório - criou uma página na internet para facilitar o trâmite das consultas processuais. Na época da entrevista, BR afirmou que esta foi uma tentativa de facilitar a questão da gestão das informações nos cartórios, mas que era difícil implementá-la sem auxílio do próprio Tribunal para iniciativas como esta.



o processo”, “como ele está andando”, e muitas vezes até questionar a postura técnica de seu advogado.

Funcionários dos cartórios, escreventes e estagiários do ensino médio lidam cotidianamente com as demandas desses públicos. Como equacionar os pedidos dos advogados e estagiários com o andamento adequado dos processos? Como diferenciar a mera prestação de informações às partes, o acesso a um direito, e a advocacia administrativa, ou uma prestação ineficiente, pouco transparente, do funcionário público?

Em aspecto macro, a disputa da ADI 4598, mencionada neste texto, reforça o caráter polifônico do Acesso à Justiça. Para a Ordem dos Advogados (CFOAB), os balcões, e os horários de atendimento ao público e aos advogados, conformam-se como direito dos cidadãos, e inerentes ao exercício deste direito fundamental. Essa disputa parece ser cotidianamente atualizada nos balcões. O que se pode pedir, como e por quem está em disputa constante.

O acesso à justiça e o cotidiano dessas idas aos balcões parecem estar sempre balizados por uma ideia de fazer a máquina andar. Os funcionários precisam fazer os processos circularem até os juízes, os advogados precisam impulsionar o processo, tirá-lo da linha de produção. As partes querem entender como ele anda, saber o que precisa ser feito. Nessa lógica, em que a linha de produção está sendo sempre pressionada, impulsionada, surge a ideia de que algumas atitudes e rotinas “atrapalham” o andamento da justiça. O balcão é uma delas.

Quem atrapalha o andamento da justiça? Os advogados com seus pedidos ao balcão atrapalham o trabalho dos funcionários? As partes com seus questionamentos para seus próprios advogados? As partes que necessitam de informações aos balcões? Os juízes, que não dão despachos e sentenças atentas, sempre no esquema de trabalho de linha de produção e “copia e cola”?

Em visitas aos fóruns e entrevistas, tomei conhecimento de duas formas de gestão do trabalho no judiciário paulista que friso nesta oportunidade: o cartório do futuro e a política de home office³⁵. Essas duas políticas, que aprofundo em outros textos, visam atuar nesse que é considerado o “gargalo” dos processos, o cartório. A política de home office baseia-se na ideia de o funcionário trabalhando em casa será mais produtivo, sem as distrações do cotidiano de trabalho, o tempo de deslocamento até o trabalho, entre outros fatores. O cartório do futuro é um modelo de gestão em que diversos juízes são atendidos pelo mesmo cartório, que, assim, terá apenas um balcão para todos os processos, e diversos funcionários prestarão serviços a diferentes juízes, ao contrário do modelo atual em que cada magistrado conduz os trabalhos de seu próprio cartório.

Ao conhecer esses dois modelos de trabalho, a despeito das inúmeras reformulações constantes do modo de produção do judiciário, observei neles uma tentativa de equacionar a questão do acesso aos balcões. Com a informatização, pressupõe-se que menos indivíduos compareceriam aos balcões, e que se acesso poderia ser concentrado, diminuído, e que a melhor forma de tornar o funcionário produtivo é, justamente, retirar “distrações”. O atendimento ao público, é, de certa forma, um obstáculo aos trabalhos dos cartórios na perspectiva dos tribunais - inclusive à luz da ADI 4598, que afirma que cada tribunal deveria poder organizar da maneira como entender mais proveitosa os horários de trabalho e atendimento aos balcões. Entender o acesso à justiça como, também, o acesso ao maquinário, às informações nos

³⁵ Trato disso na dissertação, mas há diversas tentativas de modernizar a produção do judiciário, como as metas do Conselho Nacional de Justiça, a NEP (nova estratégia de produção) para organizar os trabalhos dos cartórios, a autorização de atos ordinatórios pelos funcionários, que se sucedem ou convivem nos cotidianos da máquina.



balcões e dos processos, como afirmar advogados, estagiários, partes e escreventes, parece destoar dessas novas políticas. “O balcão diminuiu, mas nunca vai desaparecer”, me afirmam escreventes, advogados e estagiários.

Os conflitos que se apresentam e esse cotidiano rico de informações e interações nos oferecem subsídios para pensar o acesso à justiça a partir dos balcões judiciais. Trajes formais permitem a aproximação dos mundos por meio da diferenciação. Privilégios entre aqueles mais bem formados, que argumentam melhor ou tem o “jeitinho” para o atendimento são observados, assim como os privilégios entre as carreiras que convivem no espaço forense. Banheiros privativos e estacionamentos apenas para magistrados, ou detectores de metais apenas para o público comum, do qual são dispensados os advogados com sua carteirinha da Ordem dos Advogados na entrada. O servidor que possui mais antiguidade, ou mais traquejo com a chefia, acaba conseguindo se livrar o do trabalho menos desejado que é, geralmente o do atendimento. A gestão de um pessoal que muitas vezes vê seu trabalho como “emburrecedor”, “não reconhecido pelo tribunal” e até mesmo invisibilizado.

O entendimento deste espaço como de acesso à justiça, as disputas, e a necessidade de empurrar, pressionar a máquina, são elementos importantes para reflexões sobre a produção da justiça e entendimentos acerca do acesso nos contextos da burocracia judicial. De certa maneira, parece-me que todos os atores envolvidos, de alguma maneira, ainda estão tentando compreender o funcionamento da máquina e acessá-la.

Referências

ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (Coord.) Análise de Gestão e Funcionamento dos Cartórios Judiciais. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo (superv.); SCHRITZMEYER, Ana Lúcia Pastore (coord.). Uma etnografia dos cartórios judiciais. Estudo de caso de cartórios judiciais no estado de São Paulo. CADERNOS DIREITO GV, v.5 n.4, 2008, p. 45.

CARDOSO DE OLIVEIRA, L. R. A dimensão simbólica dos direitos e a análise de conflitos. Revista de Antropologia USP, São Paulo, v. 53, 2011, p. 451-473.

BARRERA, Letícia. (2012) La corte suprema en escena. Uma etnografia de mundo judicial. Buenos Aires: Siglo veintiuno editores.

BEVILAQUA, Ciméa. Etnografia do Estado: algumas questões metodológicas e éticas. CAMPOS - Revista de Antropologia Social, Paraná, v.3, 2003, ISSN 1519-5538. Disponível em: < <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/campos/issue/view/169>>. Acesso em 01 de outubro de 2014.

BEVILAQUA, Ciméa. LEIRNER, Piero de Camargo. Notas sobre a análise antropológica de setores do Estado brasileiro. Rev. Antropol. [online]. 2000, vol.43, n.2, pp. 105-140. ISSN 0034-7701. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-77012000000200006>>. Acesso em 01 de outubro de 2014.

BONELLI, Maria da Glória. A competição Profissional no mundo do direito. Revista Tempo Social, USP. São Paulo, v. 10, p. 185-214, maio de 1998.

BOURDIEU, Pierre. O poder simbólico. Rio de Janeiro: Editora Bertrand, 1989.



FONTAINHA, Fernando. GERALDO, Pedro H. B., ALVES, Camila Souza, VERONESE, Alexandre. (2014). O concurso público brasileiro e a ideologia concursista. *Revista Jurídica da Presidência Brasília* v. 16 n. 110 Out. 2014/Jan. 2015 p. 671-702.

_____. Processos seletivos para a contratação de servidores públicos. Brasil, o país dos concursos? Relatório de pesquisa. Rio de Janeiro: Direito Rio FGV, 2014.

DAMATTA, Roberto. Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro. Rio de Janeiro, RJ: Rocco, 1997.

GOFFMAN, Erving. Ritual de interação – Ensaio sobre o comportamento face a face. Petrópolis: Editora vozes, 2011.

_____. A representação do eu na vida cotidiana. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.

_____. On Fieldwork. *Journal of Contemporary Ethnography*. Sage publications, 1989.

KAFKA, Franz. O processo. São Paulo: Companhia das Letras, 2005.

LATOURETTE, Bruno. The making of law. –An Ethnography of the Conseil d'Etat. Cambridge: Polity Press, 2009.

OLIVEIRA, Roberto Cardoso. O trabalho do antropólogo. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

PEIRANO, Mariza (org). O dito e o feito: ensaios de antropologia dos rituais. Rio de Janeiro: Relume Dumará, núcleo de Antropologia da Política/UFRJ, 2002

SCHRITZMEYER, Ana Lúcia. Afetos em jogo no tribunal do Júri. Disponível em: http://www.seade.gov.br/produtos/spp/v21n02/v21n02_06.pdf. p. 73 acessado em 15 de fevereiro de 2012.

KANT DE LIMA, Roberto; LUPETTI BAPTISTA, Bárbara Gomes. O desafio de realizar pesquisa empírica no direito: uma contribuição antropológica. Disponível em: http://www.uff.br/ineac/sites/default/files/o_desafio_de_realizar_pesquisa_empirica_no_direito.pdf

KANT DE LIMA, Roberto. Ensaio de Antropologia e de Direito. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2011.

Recebido em: 08/05/2016
Aprovado em: 30/05/2016